



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del  
servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional  
Hipólito Unanue, 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Charito Antonia, Ortiz Hilasaca

**ASESOR:**

Dr. Jacinto Joaquín, Vértiz Osore

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ – 2018**

---

Dr. Juan Méndez Vergaray  
Presidente

---

Dr Jacinto Joaquín, Vértiz Osoreo  
Secretario

---

Mg. Mitchell Alberto Alarcón Díaz  
Vocal

**Dedicatoria**

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Charito Ortiz Hilasaca

### **Agradecimiento**

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial al Dr. Vértiz Osore, Jacinto Joaquín, por la orientación, el seguimiento y la supervisión continúa de la misma, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido a lo largo de estos años.

Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de mi familia y amigos.

Charito

### **Declaratoria De Autenticidad**

Yo, Charito Antonia, Ortiz Hilasaca DNI N° 10088558 y, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Competencia y desempeño laboral del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016”, declaro bajo juramento que:

La presente tesis pertenece a mi autoría.

La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Los Olivos, 31 de Enero del 2017.

---

Charito Antonia, Ortiz Hilasaca

DNI: 10088558

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, presento la tesis denominada “Competencia y desempeño laboral del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016”, que es requisito indispensable para obtener el grado de Magister en Ciencias de la Salud.

La presente investigación es de diseño no experimental y está estructurado en siete capítulos: El primer capítulo, comprende la revisión de los antecedentes de investigación, tanto internacionales como nacionales, realizando esta parte con la justificación, realidad problemática la formulación del problema, hipótesis y objetivos. En el segundo capítulo se desarrolla el marco metodológico que comprende: las variables, el tipo de investigación, diseño del estudio, la población y su respectiva muestra y muestreo, también el método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, así como los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo, se presentan los resultados de la investigación. El cuarto capítulo corresponde a la respectiva discusión. En el quinto capítulo se redactan las conclusiones. En el sexto capítulo las recomendaciones de la investigación. El séptimo capítulo las referencias y por último los anexos.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

**Índice de contenido**

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria De Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	15
1.1. Antecedentes	17
1.2 Fundamento científica, técnica o humanística	23
1.3 Justificación.	31
1.4. Problema	32
1.5. Hipótesis	35
1.6. Objetivos	36
II. Método	38
2.1. Variables	39
2.3. Metodología	41
2.4. Tipo de estudio	41
2.5. Diseño de investigación	42
2.6. Población, muestra y muestreo	43

2.6.1 Población de estudio	43
2.6.2. Tamaño de la Muestra	44
2.6.3 Muestreo	44
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.7.1. Técnica de la encuesta	45
2.7.2. Validez y confiabilidad del instrumento	48
2.8. Método de análisis de datos	52
III. Resultado	55
3.1. Resultados Descriptivos	56
3.2. Contrastación de Hipótesis	65
IV. Discusión	71
V. Conclusiones	79
VI. Recomendaciones	82
VII. Referencias	84
Anexos	92
Anexo 1. Artículo científico	93
Anexo 2. Matriz de consistencia	109
Anexo 3. Instrumento	111
Anexo 4. Base de datos	122



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Competencia laboral	40
Tabla 2. Operacionalización de la variable Desempeño laboral	40
Tabla 3. Distribución de la población	44
Tabla 4. Baremo de la Variable Competencia Laboral	46
Tabla 5. Baremo de la Variable Desempeño Laboral	47
Tabla 6. Validez de los instrumentos por juicio de experto	49
Tabla 7. Criterio de confiabilidad valores	50
Tabla 8. Confiabilidad cuestionario sobre estructura de Competencia Laboral	51
Tabla 9. Confiabilidad cuestionario sobre estructura de Desempeño Laboral	51
Tabla 10. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016	56
Tabla 11. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según competencia laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016	57
Tabla 12. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según trabajo en equipo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016	58
Tabla 13. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según compromiso en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016	59
Tabla 14. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según calidad de trabajo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016	60

Tabla 15.	Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según comunicación en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016	61
Tabla 16.	Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según empuje en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016	62
Tabla 17.	Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según comparación de la Competencia laboral y Desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016	63
Tabla 18.	Tabla de contingencia del Desempeño laboral y Competencia laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016	64
Tabla 19.	Prueba de correlación de Spearman entre la Competencia Laboral y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.	65
Tabla 20.	Prueba de correlación de Spearman entre el Trabajo en equipo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue	66
Tabla 21.	Prueba de correlación de Spearman entre el Compromiso y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue	67
Tabla 22.	Prueba de correlación de Spearman entre la Calidad de trabajo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue	68
Tabla 23.	Prueba de correlación de Spearman entre la Comunicación y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue	69

Tabla 24. Prueba de correlación de Spearman entre el Empuje y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue	70
---	----

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016	56
Figura 2. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según competencia laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016	57
Figura 3. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según trabajo en equipo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016	58
Figura 4. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según compromiso en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016	59
Figura 5. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según calidad de trabajo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016	60
Figura 6. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según comunicación en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016	61
Figura 7. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según comparación de la Competencia laboral y Desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016	63
Figura 8. Gráfico bidimensional del Desempeño laboral y Competencia laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016	64

## Resumen

La presente investigación titulada “Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la competencia laboral y el desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Es una investigación de tipo aplicada de alcance correlacional, diseño no experimental que por medio del análisis, observación y descripción de las variables se establece la relación que existe entre la variable competencia laboral y el desempeño laboral. Los instrumentos que se usaron son el test del desempeño laboral y competencia laboral. Los datos se tabularon con el Software SPSS 21 y se hallaron los respectivos resultados. La muestra fue de 79 trabajadores del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Hipólito Unanue.

La conclusión a la que se llegó es que: “Existe relación positiva y significativa entre la competencia laboral y desempeño laboral con los trabajadores del Hospital Hipólito Unanue. ( $p = 0.000 < 0.01$  y Rho de Spearman 0.384, correlación positiva moderada)

**Palabras claves:** Competencia laboral, desempeño laboral. Servicio del laboratorio clínico.

### **Abstract**

The present investigation was carried out with the objective of determining the relationship that exists between "Labor competence and work performance in the personnel of the clinical laboratory service in the Hipolito Unanue National Hospital, 2016, whose main objective is to determine the relationship that exists between the competence and the work performance in the staff of the clinical laboratory service at the Hipolito Unanue National Hospital.

It is a research of applied type of correlation, non-experimental design that through the analysis, observation and description of the variables establishes the relationship that exists between the variable labor competency and the labor performance. The instruments that were used are the test of labor performance and labor competency. The data were tabulated with SPSS 21 Software and the respective results were found. The sample consisted of 79 clinical laboratory service workers at the Hospital Hipólito Unanue.

The conclusion reached is that: "There is a positive and significant relationship between the labor competence and work performance with the workers of the Hospital Hipólito Unanue. ( $P = 0.000 < 0.01$  and Spearman's Rho 0.384, moderate positive correlation)

**Keywords:** Labor competency, labor performance. Clinical laboratory service.

## **I. Introducción**

En el presente estudio se investigara el grado de competencia laboral del servicio de laboratorio clínica del Hospital Nacional Hipólito Unanue (tecnólogo médico y técnico) y el desempeño laboral en el ambiente laboral, informándonos de cómo se encuentra en trabajador y determinar la competencia de laboral del personal si influye con la atención que brinda al paciente. Recordando que somos una entidad de salud y nuestra atención como departamento debe de ser oportuna y eficiente calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho durante su desempeño y con los resultados obtenidos.

El enfoque de competencias busca estimular un proceso de aprendizaje que sea significativo para los trabajadores, integrando la teoría y la práctica, ya que conecta un determinado conocimiento o habilidad con la diversidad de aplicaciones en un entorno productivo complejo y cambiante.

Asimismo, es necesario considerar las expectativas del personal para establecer un diagnóstico situacional que permite la identificación de los problemas y el diseño de acciones de mejora, con la finalidad de corregir aquellos aspectos que sean necesarios.

El punto principal de esto es llegar a una excelencia entre la competencia y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de laboratorio clínico, desde ya se debe de obtener la capacidad de resolver problemas, actitudes y la experiencia necesario para realizar un buen trabajo en equipo.

Con el fin de mejorar el proceso de mejora continua en el servicio de patología clínica del HNHU se ha visto por necesario realizar evaluaciones mensuales, mediante el uso de cuestionarios y así ubicar las fortalezas y debilidades en el personal. De tal manera que las debilidades son ubicadas y reestructuradas para mejorar en beneficio de los pacientes



## **1.1. Antecedentes**

### **Antecedentes internacionales**

En esta tesis Salas A. (2012), teniendo como objetivo Analizar los Factores de Satisfacción Laboral que inciden en el Compromiso Organizacional de los Administrativos de la Gobernación del Estado Aragua. El método que se usó bajo la modalidad de un estudio de campo, de tipo descriptivo y correlacional, con un diseño de investigación no experimental. La población estuvo constituida por (771) Administrativos de la Gobernación del Estado Aragua. Los resultados se puede concluir que los trabajadores pertenecientes a la Gobernación del Estado Aragua, poseen un compromiso organizacional en un nivel medio, que se refiere a una relación intensa entre el trabajador y su organización, con una moderada identificación y obligación. puede observarse que todas las puntuaciones se encuentran alrededor de la puntuación promedio que es de cuatro punto veinticuatro puntos (4,24), en una escala del uno (1) al siete (7). De acuerdo a este trabajo de investigación realizada en Venezuela se pudo observar que existe una relación entre ambas variables se puede observar que las variables de satisfacción laboral y compromiso son muy importante para esta institución a pesar que existe moderada relación entre ambas variables. Y viendo que la comunicación es muy importante para una institución, se encuentra menos desarrollada en los trabajadores. En tanto se habla que la comunicación dentro de la organización no es asertiva y no existe la debida retroalimentación, por parte de los trabajadores encargados de ejercer la supervisión

Según Barba (2011) constituye un interesante objetivo de investigación es realizar un diagnóstico de los requerimientos de competencia señalada por el mercado laboral en comparación con la oferta educativa del estado de Morelos. Resultados obtenidos, con la opinión que los estudiantes, directivos y maestros tienen de la oferta educativa universitaria del estado de Morelos. El diseño que se propuso en la presente investigación fue de tipo cuantitativa - cualitativa, descriptiva, de campo y transversal. Se llevaron VI etapas para obtener la información requerida, de la cual se trabajó solo con la etapa III competencias gerenciales a gerentes medios. El instrumento estuvo constituido por 50 items.

Población. La presente investigación se observó en sus 6 principales dimensiones los siguientes: según su dimensión en trabajo en equipo existe la realización y aplicación de un cuestionario de evaluación de competencia gerencial a gerente medio, los gerentes reconocen esta competencia como importante en el desempeño de su trabajo otorgándole un 75%. Sin embargo tanto estudiantes universitarios como gerentes afirman que no lograron unos niveles aceptables de esta competencia y que es la menos desarrollada. En el servicio de laboratorio clínico es importante observar el trabajo en equipo para así tener un buen desempeño laboral en la competencia laboral Compromiso se halló que los gerentes reportan un nivel de competencia de 75%. Brindándole el primer lugar junto con la competencia de trabajo en equipo; dimensión calidad en el trabajo, la realización y aplicación de un cuestionario de evaluación de competencias gerenciales y gerentes medios, se presenta con una competencia de 60%. Cuando el personal tiene un compromiso para con su institución la competencia laboral se resalta en el desempeño laboral en el trabajo, así como se observa en la tesis como primer lugar. Dimensión calidad en el trabajo, la realización y aplicación de un cuestionario de evaluación de competencias gerenciales y gerentes medios, se presenta con una competencia de 60%, dice que resulta notable que calidad en el trabajo no ocupe un lugar central de importancia en las empresas, siendo superada por trabajo en equipo, compromiso, comunicación. Pero es un requisito obligatorio para toda empresa. Es muy importante en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, la calidad de trabajo que establece la competencia como una capacidad que solo se puede desplegar en una situación de trabajo, La capacidad real del personal puede abordar todas las tareas de la competencia laboral, es la habilidad para desempeñarse conforme a los estándares requeridos en el servicio de laboratorio clínico. Dimensión empuje la realización y aplicación de un cuestionario de evaluación de competencias gerenciales y gerentes medios obtuvo 31%. Sin embargo los gerentes afirman que no lograron unos niveles aceptables de esta competencia y que es la menos desarrollada. Por lo tanto se obtuvo menor de lo esperado como podemos notar esta debilidad que se relaciona a su vez con la competencia de adaptabilidad al cambio. Este resultado es muy importante porque el personal de laboratorio clínico del Hospital nacional Hipólito Unanue

presenta un buen desempeño laboral conjuntamente con empuje y así brindar una labor integrada, pero también tendrá que trabajar con sus propios usuarios a fin de dar una buena atención. Esta investigación es hecha en México en la universidad de Morelos de la cual tiene mucha importancia, el estudio en esta universidad demostró que el tema de competencia gerencial - laboral existe relación positiva entre las dos variables la competencia laboral y competencia por empresa, yo no hablo del mercado laboral sino del desempeño laboral, esto me ayudara aportar a mi estudio de investigación, además estaré usando el instrumento, el cual adaptare para mi estudio. Se pudo observar en esta investigación que existen buenos estudios de competencia laboral con el entorno del mercado laboral, esto hace que haya un mejor énfasis en este país y creo que se puede imitar en nuestro país.

Según Vázquez (2012), propone como objetivo general de la investigación Conocer la evaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de Equipo de bombero. El diseño que se propuso en la presente investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, de campo y transversal. La muestra estuvo compuesta por 61 empleados de la empresa en estudio, los cuales se autoevaluaron y a su vez fueron evaluados por sus jefes. El instrumento estuvo constituido por 50 items. Se utilizó el método de alfa de cronbach para evaluar su confiabilidad y arrojó un valor de .855. En esta investigación hecha en México en la cual se utilizó un instrumento para la autoevaluación para el personal y una evaluación por el jefe. En cuanto el criterio de la autoevaluación y evaluación por el jefe fueron obtenidos satisfactorios con una buena correlación de ambos instrumentos. La presente investigación tiene como objetivo general determinar de qué manera hay una relación de desempeño laboral como equipo en el centro de trabajo, los cuales fueron autoevaluados y evaluados por sus jefes inmediato. La autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados fue similar a la evaluación que realizaron los jefes. Ambos grupos evaluaron el desempeño como muy bueno.

Según Salas R, (2013), en el presente artículo original Identificación y diseño de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud, su estudio de esta investigación tiene como objeto de establecer las bases teórico-metodológicas que sustenten la identificación y diseño de las competencias laborales de los médicos en las especialidades priorizadas por el Ministerio de Salud Pública (MINSAP) para el periodo 2011-2014, en el sistema nacional de salud. Se trata de un estudio cuantitativo de carácter descriptivo que se ha venido desarrollando desde el 2011 y culminará en el 2014. Conclusiones se considera la importancia de identificar las competencias de cada especialidad a partir del estudio o análisis funcional que se concreta en el mapa funcional de la especialidad, lo cual puede ser complementado con otros métodos de estudios ocupacionales. Las competencias se clasifican en genéricas y específicas, mientras que estas últimas se estructuran en áreas de competencias por cada función que desarrolla dicho especialista. La identificación de competencias es el método o proceso que se sigue para establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se ponen en juego con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente. En esta investigación nos enfocamos básicamente los conocimientos que nos muestra importancia de tener la capacidad de actuar ante situaciones no previstas, para así demostrar la competencia laboral de los asistenciales. Se demostró que las dimensiones metodológicas de las competencias laborales se relacionaron significativamente y positivamente con el desempeño laboral de los médicos en el sistema nacional de salud.

Para este estudio según Arriaga (2015), iniciando un plan de Estudios 2003 desde la perspectiva de las instituciones receptoras del Sistema Estatal de Salud de Tabasco. Método: estudio de tipo transversal, con dos enfoques, cuantitativo para evaluar el desempeño de los prestadores de servicio social referente a las habilidades del perfil profesional mediante cuestionario estructurado de 21 ítems, y el enfoque cualitativo para explorar la opinión de los participantes referente a este desempeño a partir de una pregunta no estructurada. La muestra se conformó por 256 profesionales de la salud: 229 enfermeras, 26 médicos y 1 promotor de salud. Los datos fueron procesados a través del paquete estadístico SPSS versión 19 y se aplicó estadística descriptiva. Resultado: 89.1% afirman que el desempeño de

los prestadores de servicio social con referente al trabajo que realizan es adecuado; 84% opinan que se cumple con el perfil requerido y el 85.3% aceptan que la actitud que demuestra el prestador fue la adecuada de acuerdo a las necesidades de la institución. En el presente trabajo si se identifica asociaciones significativas positivas entre el desempeño y actitud laboral, Cuando existe en una institución que solicitan al personal con un perfil definido y estando en el campo demuestra competencia y desempeño, se puede ver resultados positivos y beneficiosos para la institución. En esta investigación nos permite ver la realidad del desempeño y habilidad del perfil profesional de los servicios de salud en tabasco y se está demostrando que existe relación entre el desempeño laboral y la perspectiva profesional del servicio de salud, además se puede observar que también en nuestro país está ocurriendo esta relación. Lo que podemos resaltar es que los profesionales están respondiendo bien ante un conjunto de actividades y funciones.

### **Antecedentes nacionales.**

Según Palomino (2012), teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre el desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres en el 2012, Mediante un diseño descriptivo correlacional y explicativo de base no experimental y de corte transversal. El presente estudio se realizó en la sede de Santa Anita, Ciudad Universitaria con una población 3,330 estudiantes de Estudios Generales; por tanto para el estudio cuantitativo se realizó un muestreo de aleatorio simple. Para el tamaño de la muestra se usó parámetros convencionales (error=5%, confianza=95%, N=3330, heterogeneidad p.q=50%) y fue estimada en 345 estudiantes, con un nivel de confianza de 95%. El desempeño laboral en una empresa es importante que exista, ya que eso hace que haya una mejora para todo el empleador y empleado. En el hospital Hipólito unanue existe poco desempeño y uno de eso es demostrarlo en este trabajo. En este estudio se ha obtenido resultados positivos con respecto a desempeño del docente y con el aprendizaje, la metodología que aplica el docente muestra que son satisfactorio para el estudiante, por ello, que existe un buen desempeño del alumno.

Según Vasquez (2013), las Competencias Profesionales y su relación con la Gestión del Recurso Humano según el personal administrativo del hospital nacional Hipólito Unanue año 2013. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: La presente investigación demuestra que la dimensión trabajo en equipo de las competencias profesionales se relaciona significativa y positivamente con la gestión de los recursos humanos según el personal administrativo del hospital nacional Hipólito Unanue año 2013, habiéndose determinado un coeficiente Rho de Spearman de 0.786 lo que representó un nivel de correlación alta. Este trabajo de investigación realizada en nuestro país toma mucha importancia en mi estudio porque nos enseña que la competencia se está tratando en nuestro país, observamos que existe competencia laboral ya que poseerá los conocimientos y destrezas que le harán experto para realizar su trabajo.

Según Ortega (2015), la presente investigación tiene por objetivo estudiar la influencia existente entre las competencias laborales y el clima organizacional en las universidades tecnológicas privadas de Lima, y la relación entre el clima y las diferentes dimensiones del desempeño laboral. Mediante un tipo de investigación correlacional y diseño no experimental se aplicó a una muestra de 161 trabajadores administrativos, seleccionados mediante muestreo aleatorio. Se aplicaron dos instrumentos: la escala de clima organizacional de Sonia Palma y una escala de desempeño laboral. Ambas pruebas fueron sometidas a validez y confiabilidad, así como análisis factorial confirmatoria con importantes niveles de covarianza. Los datos fueron procesados mediante estadísticos descriptivos e inferenciales. Se llegó a las siguientes conclusiones: existe correlación directa, positiva y significativa entre las competencias laborales y el clima organizacional, así como entre todas y cada una de las dimensiones de las competencias laborales con el clima organizacional: ( $p\text{-valor} < 0.001$ ). En esta investigación de muestra sus dimensiones técnicas de su competencia laboral que se relaciona positivamente con el clima organizacional y se obtuvieron buenos resultados con respecto a sus ambas variables, es decir fueron directamente proporcionales. Esta investigación es realizada en mi país y lo ha estudiado con una de mis variables principales que lo estoy usando la competencia laboral, la cual observa que existe

relación positivo con la otra variable según este estudio, en tanto lo adaptare para mí como parte de mi estudio y así obteniendo o demostrando que hay una relación positiva entre mis variables como la competencia laboral y desempeño laboral. Y aun así me ayuda a aportar a mi investigación.

## **1.2 Fundamento científica, técnica o humanística**

### **Variables I: Competencia laboral**

#### **Concepto de competencia laboral**

Según Pérez (2010) “Es un conjunto de atributos que una persona posee y que le permiten desarrollar una acción efectiva en un determinado ámbito”( p. 57).

Al respecto, la competencia vendría a ser parte profunda de la personalidad del profesional de servicio de laboratorio clínico que se va realizando a través de su comportamiento laboral, y se va a demostrar su efectividad como profesionales, por la cual, se tiene que demostrar su trabajo en el campo laboral.

Según este concepto dado, en el servicio de laboratorio clínico, no todo el personal tiene la iniciativa para realizar una actividad, existe un pequeño porcentaje que trabaja de manera técnica y deben de hacer su trabajo de manera adecuada, en donde no demuestra su efectividad como trabajador, por lo tanto, es necesario que el personal demuestre que realiza su trabajo de forma competente.

Según Moreno (2003) “El significado que se emplea de competencia a nivel mundial se refiere en términos generales a la suficiencia para la vinculación laboral: relativo al trabajo, podríamos referirnos a suficiencia y capacidad para el trabajo”( p. 4).

Todo individuo trae un conjunto de conocimientos y adquiridos o innatos en donde eso define una cierta actividad, en el laboratorio clínico el personal no solo debe saber de lo profesional sino saber actuar en el momento precisó su accionar.

Según Ludeña. et. al (2004) “Son aquellas que adquieren las personas fuera de las instituciones educativas en su desempeño ocupacional.” ( p. 5).En lo

anterior se podría decir que la competencia en el laboratorio clínico posee actitudes que ha aprendido y afrontado a solucionar los problemas que se presenta diariamente.

Según Catalano (2004) “Es la capacidad de movilizar conocimientos y técnicas de reflexionar sobre la acción. Es también la capacidad de construir esquemas referenciales de acción o modelos de actuación que faciliten las acciones de diagnóstico o de resolución de problemas productivos no previstos o no prescritos ( p. 39).

Según este concepto para la competencia laboral del laboratorio clínico va ha depender del criterio de cada persona en cuanto su capacitación, acciones para así demostrando sus habilidades y conocimientos adquiridos conjuntamente con su experiencia.

Según Ducci (1996) “La competencia laboral es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no sólo a través de la instrucción, sino también y en gran medida mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo” ( p. 15).

Todo profesional debe de aplicar sus actitudes, habilidades o conocimientos para tener una buena competencia y desempeño laboral, pero existen personas que no realizan las labores cotidianas de día a día, así enviándoles amonestaciones personales. Llegan a no cubrir las expectativas laborales del servicio de laboratorio clínico, en donde ocasiona muchos atrasos laborales.

### **Dimensiones de la primera variable:**

#### **Trabajo en equipo**

Según Alles (2005) “ Implica la capacidad y cooperar con los demás, de forma parte de un grupo y de trabajo juntos; lo opuesto a hacerlo individual y competitivamente”(p. 200).

Para que esta competencia sea efectiva, la actitud debe ser genuina. Es conveniente que el ocupante del puesto sea miembro de un grupo que funcione



en equipo, en su definicion mas amplia, es un grupo de personas que trabaja en proceso, tareas u objetivos compartidos.

Según Quintero (2008) “Es cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones” (p. 40).

Es importante este concepto para toda empresa, en el servicio de laboratorio clínico en trabajo en equipo es imprescindible para el buen ejercicio y esto puede mejorar si existe contacto directo con el paciente para ver y evaluar su calidad de trabajo.

Según Ander (2001) “El trabajo en equipo es una necesidad insoslayable para actuar en una realidad social de complejidad creciente y de múltiples interdependencia”( p.11).

Es muy importante la labor que se realiza en el servicio de laboratorio clínico del hospital para los trabajadores y que pueden mejorar cuando hay un contacto directo con el paciente y el trabajador, y ser evaluado previamente por su superior para así llevar a una calidad de trabajo.

### **Compromiso.**

Según Arias (2001) “Definieron el compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla”(p. 7), citado en fuente, Meyer y Allen (1991).

Nuestro compromiso con la institución, cambian en ciertos aspectos, como una mala remuneración percibida para el trabajador que conlleva a que exista una renuncia del personal, y no exista un buen desempeño y competencia laboral. Este comportamiento actitud del trabajador hacia la institución que influye en el centro de trabajo. Influye una serie de consecuencias que son: desempeño, competencia, trabajo en equipo y el comportamiento.

Para que un negocio tenga éxito, el personal tiene que tener un compromiso consigo mismo.

Según Soberanes (2009) “Definen las relaciones existente entre los empleados y los directivos de la organización para la cual trabajan, identificando que genera las causas y por ende las consecuencias de cada uno de ellos en su quehacer dentro de un marco de gestión estratégica”( p. 124).

La importancia de comprometerse con la institución, trae consigo la eficacia de la organización y eso hace ver que existe una mejor competencia laboral en el servicio de laboratorio clínico.

Por ello un personal comprometido no necesita ser supervisado por sus superiores, por ello tiene la iniciativa de realizar sus labores con mucho desempeño, conocen y valoran sus objetivos de la institución para así llegar a la meta trazada personalmente.

### **Calidad en el trabajo**

Según Gonzales (1996) “Es entendida como una reacción individual hacia el trabajo o como las consecuencias subjetivas de la experiencia de trabajo”( p. 166).

Se observaría la magnitud de experiencia laboral que tiene el trabajador y de ello nos perfilamos la reacción individual de cada trabajador y ver el impacto que sucede sobre el individuo.

Según Chiang (2009) “Lo definen como la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas como por ejemplo; seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc. y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo lo vive. El término de calidad de trabajo”(p. 25) citado en fuente, Poza & Prior (1988, citado en Gamero, p.35, 2003).

La estrategia para una buena calidad en el trabajo es mantener al personal satisfecho y así aumentar su estado de ánimo de todo el grupo del laboratorio

clínico, cuando queremos tener un buen desempeño y competencia laboral es necesario tener un compromiso y trabajar en equipo.

Según Alles (2005) “Excelencia en el trabajo a realizar. Implica tener amplios conocimientos en los temas del área del cual se es responsable. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transfórmalos en soluciones prácticas y operables para la organización, tanto en su propio beneficio como en el clientes y otros involucrados” ( p. 80).

El concepto pone en claro que la calidad en el trabajo es tal cual se realizada por el trabajador, esto pone énfasis al entorno del trabajo de rutina que se realiza en el servicio de laboratorio clínico.

## **Comunicación**

Según Taylor (1998) “Comunicación es un componente integral y crucial en toda organización y aun así en el mundo actual nos estamos haciendo cada vez más despersonalizados”( p. 50).

La comunicación es uno de los pilares exitosas a la sociedad para una interrelación directamente con el paciente, tener esta capacidad de interrelacionarse es muy importante en la institución y ser capaces de saber solucionar problemas rápidamente con el paciente. Tener el mismo nivel de entendimiento serie llegar al éxito de la solución del momento. Por lo tanto, la planificación de un buen proyecto sólido en la comunicación debe de ser bien direccionada para ser aplicada, ayudando a elevar la productividad y eficacia de la institución.

Según Paoli (1983) “Entiendo la comunicación como el acto de relación entre dos o más sujetos” (p. 1). Es el contacto personal critico y acuerdo entre directo y empleados, gracias al cual el trabajo fluye facilmente.

Según Ramón (2008) “La comunicación es un proceso básico en un equipo por cuanto permite el intercambio de información entre sus miembros. Así, la comunicación hace posible el desarrollo de otros procesos grupales centrados

tanto en la tarea (toma de decisiones) como en el equipo (relaciones interpersonales)" ( p. 29).

En un centro de trabajo la comunicacion es una habilidad interpersonal que nos aporta a poder ver que existe un buen desempeño laboral. Conforme el trabajador labora de dia a dia, dirigiendose hacia un trabajo en equipo, esto hace ver la importancia de las habilidades de un buen comunicador. El obstáculo de la comunicación es más común en la mayoría de los grupos, familias, compañía o amistades. Ya que su objetivo es lograr una comunicación interpersonal.

### **Empuje**

Según Alles (2005) Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad. (p. 126).

Tener un objetivo de trabajo es como tener un empuje a motivar la labor que uno nos encomienda en el centro de trabajo

Según Martínez (2013) "Continuidad del proceso actual, el cual posee tiempos muertos que aumentan notablemente el coste de la construcción"( p. 29).

Este trabajo se enfoca para solucionar la problemática actual, y el empuje es una de las dimensiones basicas para llegar a conseguir la mejora en la eficacia laboral.

### **Variables II: Desempeño Laboral**

Según Chiavenato (2002) "eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral" (p. 236)

En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer,

elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Todo individuo de conocer su propia capacidad de trabaja y saber que se siente responsable de sus funciones diarias, por lo tanto la persona tiene que vivirlo y sentir satisfacción de su labor asignado, cuando uno cae en la rutina es allí en donde se va desinteresado de su labor.

Según Pedraza (2010) “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional” citado por Palaci (2005: 155).

### **Dimensiones de la segunda variables:**

Mediante Resolución Ministerial No 0386-91-SA/DM del 07 de mayo de 1991, se aprobó la Directiva Administrativa No 002-91-DGP/SA que establecía las normas, procedimientos e instrumentos para la evaluación del desempeño laboral del personal del Ministerio de salud. (Apéndice).

Las dimensiones de esta variable son obtenidas de un instructivo, del Hospital Nacional Hipólito Unanue, de las cuales son las siguientes dimensiones:

### **Desempeño y conducta**

Según Alles(2006) “Es el comportamiento de una persona a un hecho determinado. Más allá del conocimiento que posea, una persona puede actuar o no en relación con ese conocimiento” (p. 104).

Por lo tanto para evaluar desempeño por competencia, se basa en observar la conducta de la persona, su comportamiento frente a hechos reales. Si una persona posee ciertas características de personalidad pero, por una razón u otra, estas no se ven reflejadas en su comportamiento, estas particularidades no son tenidas en cuenta. Se valora, se mide, se tiene en cuenta cómo se comporta

en realidad. En el caso de desempeño, se determina cual ha sido su comportamiento en el periodo evaluado.

### **Asistencia.**

Según Garcia, (2005) “asistencia es un proceso sistematizado al igual que permanente que cumple normas previamente establecidas por la institución en la cual se está desarrollando este proceso”( p. 4)

En la institución del Hospital Nacional Hipólito Unanue, el servicio de asistencia se obtiene estos resultados y puede sacar estadísticas de la asistencia de las personas y realizar los descuentos correspondientes de cada personal de la institución. La asistencia se usa únicamente para el control diario de asistencia. Y los resultados son enviados en el departamento de planilla para que ellos estén al tanto de la regularidad de cada personal que hay en la institución. En este proceso se tiene una vista general de la asistencia a lo largo del semestre, en el cual se muestran porcentajes de asistencia e inasistencia por parte del personal y es así como es evaluado el desempeño laboral.

### **Puntualidad.**

Según Benavides & Serra (2003) “Es la rapidez o el retraso en disponer de la información” (p.27)

Tiene como lugar no solo cuando se llega tarde al trabajo sino cuándo se abandona antes de finalizar la jornada laboral. La falta de puntualidad es cuando lo hacen en varios días aunque el retraso sea breve, cuando se trabaje en un servicio determinado del laboratorio clínico del Hospital nacional Hipólito Unanue.

### **Capacitación.**

Según Siliceo (2004) “Son la organizaciones en general deben dar las base para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permite enfrentarse en las mejores condiciones a su tarea diaria”(p. 19).

Estas consideradas las acciones de capacidad relacionadas a la función que desempeña el servidor, culminando con éxito, en el semestre a evaluar.

Según Taylor (1998) “El conjunto de capacidades requeridas para el ejercicio de un oficio y de comportamientos esperados que caracterizan la competencia deseada del individuo”(p. 55)

La capacidad de un trabajador se caracteriza con saber, hacer y ser capaz de demostrar en el campo la capacidad de la competencia, a la cual esta a la mano con desempeño laboral. Nos permitira conocer lo necesario de la competencia laboral.

### **1.3 Justificación.**

Justificación teórica: La investigación pretende dar a conocer la importancia del estudio realizado en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, la cual versa sobre un informe de mejoras y sugerencias de la competencia laboral y desempeño laboral del personal, pues es la base para que un servicio se encuentre en óptimo trabajo en equipo. En tanto el profesional de la salud puede participar plenamente en una sociedad en la que la ciencia desempeña un papel importante. La competencia, ayuda al personal, a darse cuenta la capacidad que uno tiene tomando sus propias decisiones y de intervenir con criterio sobre el mismo.

Por ello, los conocimientos integran hoy en el saber, que asimismo ayude a tomar decisiones personales y a participar crítica y responsabilidades en la toma de decisiones durante el problema que exista en el servicio, y tener una actitud positiva ante la institución, y solucionando problemas en el momento del acto.

Este trabajo constituye un diagnostico que servirá de base para que exista una interrelación personal y así existiendo una mejor empatía laboral.

El personal necesita trabajar en equipo la competencia alude a la capacidad y la voluntad de utilizar el conocimiento por el personal de salud.

### **Justificación práctica:**

La presente investigación se justifica en la necesidad de que los tecnólogos médicos y técnicos responsables apliquen correctamente las normas y bioseguridad del departamento de patología clínica, a través de un Manual de

Buenas Practicas. Redundando en la calidad de atención hacia los usuarios externos, para así tener una mejora en la asistencia al paciente.

### **Justificación metodológica:**

Su justificación radica en que durante el desarrollo de la presente investigación se hará uso de métodos, categorías, reglas y procedimientos que orienten la solución de problemas detectadas con un máximo de eficiencia; para cuyo efecto se utiliza el enfoque mixto y sus resultado servirán de base para otras investigaciones y así llevar a una ruta para nuevos trabajo de investigación y también insumos para los gestores en lo que se refiere a la selección de personal y evaluación del desempeño laboral.

## **1.4. Problema**

### **Situación problemática**

Syrsalas (1999) indico: “Los estudios sobre la evaluación de la Competencia laboral vienen desarrollándose internacionalmente desde finales de la década del 70 y principios del 80, los países que marcaron los inicios en este campo fueron Alemania, EE.UU., Francia e Inglaterra.”(Syrsalas, 1999).

La competencia es desarrollada en todo los ámbitos de las empresas a nivel mundial y se han generado cambios necesarios como el desempeño causando una causa efecto y así generando cambios de tipo social, económico, político, cultural, tecnológico, etc. Hoy podemos decir que la competencia entre empresas constituye el verdadero motor de la historia.

Según Diaz & Arancibia (2002) "Se plantea la relevancia del tema de las competencias en el mundo globalizado y complejo de hoy, Se propone una serie de definiciones con el fin de contribuir al esclarecimiento de la posibilidad de distinguir practicas competentes".

La labor que se realiza en el servicio de laboratorio clínico, la competencia, se refiere al servicio que se genera en el área de trabajo y los diversos elementos que los componen, tanto como conocimiento, desarrollo y actitudes. Una de las



principales variables que interacciona de manera directa con la competencia, y si hacemos un estudio sobre la misma podemos dar una información importante con respecto al efecto que produce las funciones, conocimiento, capacitaciones y actitudes. Por tanto esta información estaría disponible al servicio, para que así puedan tomar mejores decisiones en cuanto su desarrollo del lugar y realizando cambios necesarios y adecuados, favoreciendo a la institución para un mejor desempeño.

En este hospital, al igual que en muchos otros a nivel nacional, las subjetividades en la selección de personal se imponen muchas veces a los criterios técnicos de selección. Esto conlleva muchas veces a tener personal con capacidades y competencias deficientes para cumplir tan delicada función en este nosocomio. Las consecuencias de esto se reflejan en los cuadernos de quejas o libro de reclamaciones, además de las denuncias de manera regular llega a la jefatura siendo, la mayoría de ellos no llegan a la dirección de la institución. Teniendo a la fecha un aproximado de dos a tres quejas por día solamente en el servicio de laboratorio clínico, las mismas que requieren de respuestas administrativas y explicaciones por parte del personal involucrado, reduciendo el tiempo de atención en dedicación a procesos administrativos que podrían evitarse.

Así, como también cuenta con constantes actualizaciones en cuanto a su personal, en donde su evaluación de desempeño lo realiza cada seis meses por el jefe inmediato la cual es solicitada por el departamento de patología clínica, en donde va a determinar las perspectivas que tiene el personal con respecto a su competencia y desempeño. Siendo evaluados en el área de horario, la puntualidad y asistencia, en cuanto en el área de legajos también evalúa al personal en sus capacitaciones. Las evaluaciones de todo el personal, es enviado al área de personal de gestión de recursos humanos de la institución. Así como también serán separados aquellos que no hayan pasado los puntajes indicados, y serán contratado mensualmente, luego de los siguientes meses persiste en una evaluación de bajo puntaje se les envía un documento personal como una observación.

**Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre las competencias laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el hospital nacional Hipólito Unanue, 2016

**Problemas específicos.****Problemas específicos 1**

¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el hospital nacional Hipólito Unanue?

**Problemas específicos 2**

¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso y el desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el hospital nacional Hipólito Unanue?

**Problemas específicos 3**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del trabajo y el desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el hospital nacional Hipólito Unanue?

**Problemas específicos 4**

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el hospital nacional Hipólito Unanue?

**Problemas específicos 5**

¿Cuál es la relación que existe entre el empuje y el desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el hospital nacional Hipólito Unanue?

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5. Hipótesis General**

Existirán una relación significativa entre la competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el hospital nacional Hipólito Unanue.

#### **Hipótesis Específico**

##### **Hipótesis Especifico 1**

Existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el hospital nacional Hipólito Unanue.

##### **Hipótesis Especifico 2**

Existe una relación significativa entre el compromiso y el desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el hospital nacional Hipólito Unanue.

##### **Hipótesis específico 3**

Existe una relación significativa entre la calidad de trabajo y el desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el hospital nacional Hipólito Unanue.

##### **Hipótesis Especifico 4**

Existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el hospital nacional Hipólito Unanue.

##### **Hipótesis Especifico 5**

Existe una relación significativa entre el empuje y el desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el hospital nacional Hipólito Unanue.

## **1.6. Objetivos**

### **Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre la Competencia Laboral y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

### **Objetivo específico:**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre el compromiso y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre la calidad del trabajo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

#### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación que existe entre la comunicación y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

**Objetivo específico 5**

Determinar la relación que existe entre el empuje y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

## **II. Método**

## **2.1. Variables**

### **Variable 1: Competencia laboral**

Según Pérez (2010) “Es un conjunto de atributos que una persona posee y que le permiten desarrollar una acción efectiva en un determinado ámbito” (p. 57).

La competencia laboral en el laboratorio clínico del Hospital Nacional Hipólito Unzué se muestra con mucho desempeño con un porcentaje alto la cual son elementos que deberán demostrar todos los trabajadores.

### **Variables 2: Desempeño Laboral**

Según Chiavenato (2002) “expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p. 236)

En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Todo individuo debe conocer su propia capacidad de trabajar y saber que se siente responsable de sus funciones diarias, por lo tanto la persona tiene que vivirlo y sentir satisfacción de su labor asignado, cuando uno cae en la rutina es allí en donde se va desinteresado de su labor.

## Operacionalización de variables

Tabla 1.

### Operacionalización de la variable Competencia laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítem	Niveles o rangos
COMPETENCIA LABORAL	Es un conjunto de atributos que una persona posee y que le permiten desarrollar en un determinado ámbito (Pérez, 2010, p. 57)	Equipo de trabajo	Metas	1-Oct	Óptima
		Compromiso	Lograr Objetivo	Nov-20	
		Calidad de trabajo	Análisis Alternativo de Solución	21 - 30	Regulares
		Comunicación	Capacidad de aceptar su Responsabilidad	31 - 40	No Óptima
		Empuje	Capacidad para Trabajar Arduo y Continuo	41 - 50	

Tabla 2.

### Operacionalización de la variable Desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Ítem	Escala de medición
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral Según (Chiavenato, 2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.	Desempeño laboral	Desempeño Laboral	1-8	
		Asistencia	Asistencia	1	
		Puntualidad	Puntualidad	1	
					3. Alto
					2. Media
		Capacidad	Capacidad	1	1 bajo



### **2.3. Metodología**

En este estudio se trata de conocer la relación de la competencia laboral del personal de laboratorio clínico del Hospital Nacional Hipólito Unanue en relación del desempeño laboral.

Según Hidalgo (2008)“El método son un conjunto de reglas de acción dirigida a un objetivo. Los métodos son prescripciones que orienta la conducta humana hacia el logro de un determinado fin” (p. 76)

La importancia en esta investigación el estudio está diseñado netamente para ver la competencia y desempeño laboral del Hospital Nacional Hipólito Unanue., para ver si existe relación entre esta dos variables que se hará la verificación de la misma con las estadísticas respectivas.

### **2.4. Tipo de estudio**

Los estudios se ha observado que existe mucha información de diferentes autores que han investigado de manera cuantitativa sobre la competencia laboral y desempeño laboral, por lo tanto nos permite analizar y describir la realidad del servicio de laboratorio clínico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Por su naturaleza del estudio, la investigación es de tipo descriptiva, SegúnTamayo ( 2004)“comprende la descripción, análisis e interpretación de la naturales actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o caso se conduce o funciona en el presente”(p. 41)

Lo que se intenta describir, es detallar las características, perfilar las propiedades del personal o situaciones que se quiere investigar Es por eso que se usaron un método descriptivo, en la cual será observada las variables de competencia laboral y desempeño laboral en donde se espera que tenga relación entre sí.

Y la investigación es Básica,segúnVara (2012)“La investigación básica es un tipo tradicional de investigación, la cual genera conocimiento, investigación

entre variables o constructos, diagnostica alguna realidad, prueba y adapta teorías, genera nuevas formas de entender los fenómenos y construye o adapta instrumentos de medición” ( p. 202).

## **2.5. Diseño de investigación**

En la presente investigación se realizó con el diseño no experimental, según Hernández ( 2010) “es diseño no experimental porque son estudios que se realiza sin la manipulación de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 202).

En esta investigación existe análisis de las situaciones presentes tal como está en el contexto, por lo tanto esto no es manipulado la variable. Se analiza y se estudian los hechos después de su ocurrencia, no presenta un grupo control así como es en el diseño experimental.

Transversal, según Hernández (2006) “es cuando se recolectas los datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 208). Es por eso que sus objetivos generales y específicos son variables mediante la recolección de datos son obtenidos dentro de un tiempo determinado, es decir implican la recolección de datos en un solo corte en el tiempo.

Se aplica el estudio correlacionar, según. Hernández(2010) “La investigación correlación tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación, que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”(p. 81).

Su estudio es evaluar la relación que existe entre la competencia y desempeño laboral es observar el comportamiento que existe entre las dos variables. Se considera correlación porque existe posible relación entre la competencia y desempeño laboral, es decir de las dos variables.

La evaluación es de un solo grupo, ya que su preocupación radica en describir y correlacionar los elementos que conforman el modelo que aquí se presenta, de la misma manera como las variables de competencia laboral y

desempeño laboral no se manipula el factor causal para la determinación posterior de sus efectos.

### Esquema del diseño

El siguiente esquema del diseño que corresponde al presente estudio:

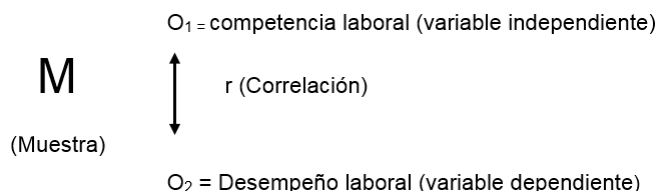


Diagrama: grafico de correlación de la relación de las variables.

Entonces, decimos que

M= es la muestra de los trabajadores del servicio de laboratorio clínico del Hospital Nacional Hipólito Unanue

O<sub>1</sub>= variable de competencia laboral (encuesta)

O<sub>2</sub>=variable de desempeño laboral (observacional)

r= es la correlación

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### 2.6.1 Población de estudio

Según,Grande(2009) “se denomina población una colección finita o infinita de unidad (individuos o elementos) de las cuales se desea obtener una información”(p. 253)

La población estuvo conformado por 79 trabajadores del laboratorioclínico del Hospital Hipólito Unanue, en la cual el grupo de trabajadores son de diferente servicio como 3 hematologías, 8microbiologías, 5inmunologías, 13banco de sangre, 10toma de muestra y 7 cenex,29 de emergencia y 4 bioquímica.Por lo tanto, se seleccionó como muestra el 100% del servicio del laboratorio clínico

teniendo una población de 79 trabajadores, de los diferentes servicios. El personal se encuentra en diferentes áreas de servicios, con horarios y tiempo de trabajo diferentes.

Tabla 3.

*Distribución de la población*

Personal de laboratorio clínico	79
Total de población	79

### 2.6.2. Tamaño de la Muestra

Debido a la limitada cantidad de población a encuestar, no se consideranecesaria la selección de una muestra. El estudio es tratado como censo

Poblacional, por cuanto se recopilan los datos por medio de todos los individuos que se encuentran involucrados en el problema objeto de investigación.

Según,(Grande, 2009, pág. 253) “es el elemento que se encuentran disponibles para su elección. Puede coincidir, o no, con las unidades de la población” (p.253).

Se ha estimado en este estudio, para obtener la recolección de datos de manera personal, estuvo formado por 79 trabajadores del laboratorio clínico del Hospital Nacional Hipólito unanue correspondiendo al 100% de la población total. Los sujetos que participación en este estudio fueron dados con consentimiento del jefe inmediato de cada servicio, teniendo el cuidado de realizar las encuestas sin interrumpir la labor del servicio de laboratorio clínico.

### 2.6.3 Muestreo

Este estudio se usó el muestreo no probabilístico y fue realizado Según,Alaminos (2006)“Por su parte, el muestreo no probabilístico tiene como potencialidad la calificación de los fenómenos sociales” (p. 45).

Esta fue revisada según el listado de trabajadores de servicio de laboratorio clínico del Hospital Nacional Hipólito Unanue. De las cuales se seleccionó a los elementos de la muestra aplicando la técnica del muestreo no probabilístico.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de datos se utilizaron las siguientes técnicas:

Autoevaluación de los trabajadores respecto a la variable Competencias Laboral.

Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores por parte del jefe inmediato.

### **2.7.1. Técnica de la encuesta**

De acuerdo Hernández (2006) "Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente" (p. 276).

Este estudio de variable de la competencia laboral se ha aplicado el test de percepción al personal de laboratorio clínico del Hospital nacional Hipólito Unanue de elaboración propia, al cual fue adaptado por el autor Barba Abad, Mayte.

De la misma manera, se realizó la evaluación del desempeño laboral de manera observacional, la cual fue adaptada de un instructivo estandarizado por MINSA con Resolución Ministerial No 0386-91-SA/DM.

## **Instrumento competencia laboral**

### **Cuestionario para medir la competencia laboral**

Es el cuestionario evaluador de las competencias laboral que poseen los trabajadores. Es una medida diagnóstica y descriptiva que se focaliza en cubrir un amplio rango de pensamientos y conductas. El cuestionario es de aplicación individual, colectiva o auto administrada, sin tiempo límite, en promedio los examinados lo concluyen en 20 minutos

Tabla 4.

*Baremo de la Variable Competencia Laboral*

Baremo de Competencia Laboral	
Optima	168 - 250
Regular	84 - 167
No optima	0 - 83

**Descripción de los instrumentos**

Se realiza la primera variable de competencia laboral se encuestó al personal de laboratorio clínico con 50 ítems.

Ficha técnica

Nombre: Diagnóstico de Competencias Generales en Empresas y Universidad de Morelos-

Autor: Barba Abad, Mayte.

Adaptado por: Charito Antonia Ortiz Hilasaca.

Aplicación: Directa.

Duración: 20 minutos aproximadamente.

Ámbito de aplicación: De 25 a 65 años.

Objetivo: evaluar la competencia laboral en el centro de trabajo.

Estructura: Está formado por 50 ítems.

**Descripción:** El cuestionario consiste en un conjunto de 50 preguntas dirigidas a los trabajadores del servicio de laboratorio clínico del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Las preguntas fueron para determinar el nivel de la competencia laboral.

## Instrumento Desempeño laboral

### Cuestionario para medir el Desempeño Laboral

Se realizó con un instructivo ya estandarizada mediante Resolución Ministerial No 0386-91-SA/DM del 07 de mayo de 1991, se aprobó la Directiva Administrativa No 002-91-DGP/SA que establecía las normas, procedimientos e instrumentos para la evaluación del desempeño laboral del personal del Ministerio de salud. (Apéndice).

Tabla 5.

#### *Baremo de la Variable Desempeño Laboral*

Baremo de Desempeño Laboral	
Alto	0 - 33
Medio	34 - 66
Bajo	67 - 100

Para determinación el desempeño laboral del servicio al igual que la primera variable se utilizó el cuestionario observacional que fue evaluado por el jefe inmediato de cada servicio.

#### Ficha técnica

Nombre: encuesta Desempeño Laboral (instructivo).

Autor: MINSA por la Resolución Ministerial No 0386-91-SA/DM.

Adaptado por: Charito Antonia Ortiz Hilasaca.

Aplicación: observacional.

Duración: 20 minutos aproximadamente.

Ámbito de aplicación: laboratorio clínico De 25 a 65 años.

Objetivo: Evaluar el Desempeño Laboral en el centro de trabajo.

Estructura: Está formado por 50 ítems.

Materiales: Observacional.

**Descripción:** El cuestionario cuenta en un conjunto de 8 factores dirigido a los trabajadores del servicio de laboratorio clínico del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Las preguntas fueron para determinar el nivel del desempeño laboral.

Los niveles de valoraciones para el desempeño y conducta constan de 5 niveles valorativos con una puntuación de 0 a 70 puntos. Y además presentan ocho (8), los niveles que se realizaron fueron: Planificación (profesional), Responsabilidad, Iniciativa, Colaboración (técnico), Oportunidad, Calidad de trabajo, Confiabilidad y Discreción, Relaciones Interpersonales, Cumplimiento de las normas, Colaboración (técnico). El primer factor Planificación (profesional) califica

cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados. El segundo factor sobre la responsabilidad califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas. El tercer factor sobre la iniciativa califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucción y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad. El cuarto factor sobre oportunidad muestra el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados. El quinto factor es sobre la calidad del trabajo expresa la incidencia de aciertos y errores, confidencia, precisión y orden en la presentación de trabajo encomendada. El sexto factor, confiabilidad y discreción donde su uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva. El séptimo factor relaciones interpersonales es sobre la relación interpersonal y la adaptación al trabajo en equipo. El octavo factor, cumplimiento de las normas es el cumplimiento de las normas institucionales (reglamento interno de trabajo procedimiento instructivos y otros). Por último factor colaboración (técnico) en donde se ha planteado la disposición con esfuerzo adicional incluso con tareas y acciones fuera de su competencia.

### **2.7.2. Validez y confiabilidad del instrumento**

La validez del instrumento

Validación de instrumento según Yacuzzi (2005) "La validez de un estudio es la cualidad que lo hace creíble y da testimonio del rigor con que se realizó. La validez implica relevancia del estudio con respecto a sus objetivos, así como coherencia lógica entre sus componentes" (p. 17).



La validez del instrumento de recolección de datos se utilizó la validación por juicio de expertos, solicitado por un docente acreditado de la universidad Cesar Vallejo y docente de la universidad Federico Villarreal quien imitaran su juicio de validez en cuanto el instrumento cumpla sobre su formato, consistencia, contenido y constructor. A los jueces de experto se le entrega la matriz de consistencia, los instrumentos y la ficha de validación donde se determinarán: la correspondencia de los criterios, objetivos, ítems, calidad técnica de representatividad y la calidad del lenguaje.

La validez nos refleja el contenido de lo que se mide, con el objetivo de llegar la relación que hay entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.

Tabla 6.

*Validez de los instrumentos por juicio de experto*

Instrumentos:	Test sobre la competencia laboral.
Experto 1	Mg. Panzera Gordillo, Dante Carlos.
Especialidad	Docente de Universidad Nacional Federico Villarreal Certificadora de competencias.
Resultado	Los instrumentos poseen pertinencia, relevancia y claridad.
Experto 2	Dr. Vértiz Osore, Jacinto Joaquín.
Especialidad	Docente de investigación Universidad Cesar Vallejo.
Resultado	Los instrumentos poseen pertinencia, relevancia y claridad.
Experto 3	Mg. Alarcón Díaz, Mitchell Alberto.
Especialidad	Docente de investigación Universidad Cesar Vallejo.
Resultado	Los instrumentos poseen pertinencia, relevancia y claridad.

Como se puede apreciar en la tabla anterior sobre validez el instrumento, los jueces expertos, a quienes se solicitó la validación del instrumento Test sobre la competencia laboral, en relación a su claridad, pertinencia, relevancia y

consistencia, declararon que ambos instrumentos son aplicables ya que existe la suficiencia necesaria en cuanto a su validez para su aplicación en el Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

### **Confiabilidad del instrumento**

Según (Yacuzzi, 2005) “La fiabilidad demuestra que las operaciones de un estudio pueden repetirse con los mismos resultados. Está vinculada con la calidad de la medición. Un estudio es más fiable cuanto mayor es la consistencia de sus mediciones” (p.20).

Todo investigación tiene la fiabilidad que es la cualidad que lo hace creíble y hace tener confianza con que se realizó.

La confiabilidad será hallado mediante un procedimiento interno con el coeficiente Alfa de Cronbach mediante el software SPSS.

Este coeficiente se aplicó de manera interna de una escala analizando la correlación en una variable con todas las demás que integran dicha escala. Por lo tanto fue necesario realizar una prueba piloto en un pequeño porcentaje de la muestra de estudio, un total de 30 encuestados. La escala que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Tabla 7.

#### *Criterio de confiabilidad valores*

Criterios	Valores
Coeficiente alfa	>.9 es excelente
Coeficiente alfa	>.8 es bueno
Coeficiente alfa	>.7 es aceptable
Coeficiente alfa	>.6 es cuestionable
Coeficiente alfa	>.5 es pobre
Coeficiente alfa	menor .5 es inaceptable

Tabla 8.

*Confiabilidad cuestionario sobre estructura de Competencia Laboral*

## Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidosa	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

## Estadísticos de fiabilidad

## Alfa de CronbachN de elementos

,974	30
------	----

## Interpretación:

Se desprende del análisis que la prueba en cuanto a confiabilidad es excelente.

Tabla 9.

*Confiabilidad cuestionario sobre estructura de Desempeño Laboral*

## Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidosa	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

## Estadísticos de fiabilidad

## Alfa de CronbachN de elementos

,890	8
------	---

## Interpretación:

Se desprende del análisis que la prueba en cuanto a confiabilidad es bueno. Como se puede apreciar en la tabla 6 -8según SPSS, el alfa de Cronbach para el instrumento de variable Competencia Laboral presento una fiabilidad 0,974, cerca

de 1 se demuestra que es buena confiabilidad, así como en el instrumento de desempeño laboral también presento una fiabilidad de 0,890, como se está acercando a 1 obtenemos una buena confiabilidad.

## **2.8. Método de análisis de datos**

Ahora que se obtuvo y se organizó la información, se requiere analizar y valorar su utilidad para los objetivos de la investigación. En este sentido, la tarea del investigador se simplifica cuando se analiza la información, si es que se encuentra correctamente estructurada y organizada, ya que el investigador observará de forma directa y fácil, las relaciones o vínculos establecidos entre los aspectos o elementos que integran la información de su investigación.

El análisis estadístico se realizó mediante SPSS la aplicación de procedimientos descriptivos tales como las tablas de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas.

Para contrastar la hipótesis de las investigaciones utilizo las pruebas de correlación de spearman (Rho de spearman) para determinar si existe una relación lineal entre las variables de competencia laboral y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de laboratorio clínico del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

### **Análisis de datos de descriptivo de las variables: competencia laboral y desempeño laboral.**

Para realizar el análisis de datos se realiza la revisión de la información de datos obtenidos.

En la primera etapa, se realiza la codificación y tabulación de datos (Excel). Por lo tanto se procesaron de forma ordenada los datos obtenidos de los instrumentos de la competencia laboral y desempeño laboral.

Se realizó en la segunda etapa el análisis de descriptivo determinar la competencia laboral y desempeño laboral, en la cual, el análisis de interpretación de datos se realiza las estadísticas descriptiva de las variables y dimensiones.

En la tercera etapa se realiza la hipótesis generales y específicas de las variables de competencia laboral y desempeño laboral. Por lo tanto, se utiliza la prueba de Rho de Spearman.

### **Interpretación de Hipótesis**

Para la realización de la prueba de hipótesis utiliza los siguientes:

Paso 1: Planteamiento de hipótesis estadísticas

Paso 2: Selección del nivel de significancia

Correlación negativa perfecta..... -1

Correlación negativa fuerte moderada débil..... -0,5

Ninguna correlación..... 0

Correlación positiva moderada Fuerte..... +0,5

Correlación positiva perfecta..... + 1

Para establecer el grado de relación entre las variables estudiadas, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

De acuerdo a (Martinez, et. al, 2009, p. 10)

Rango	Relación
0.00 - 0,25:	Escasa o nula
0,26 - 0,50:	Débil
0,50 - 0,75:	Entre moderada y fuerte
0,75 - 1.00:	Entre fuerte y perfecta

Paso 3: Prueba estadística

Paso 4: Interpretación

Paso 5: Conclusión estadística

### **III. Resultado**

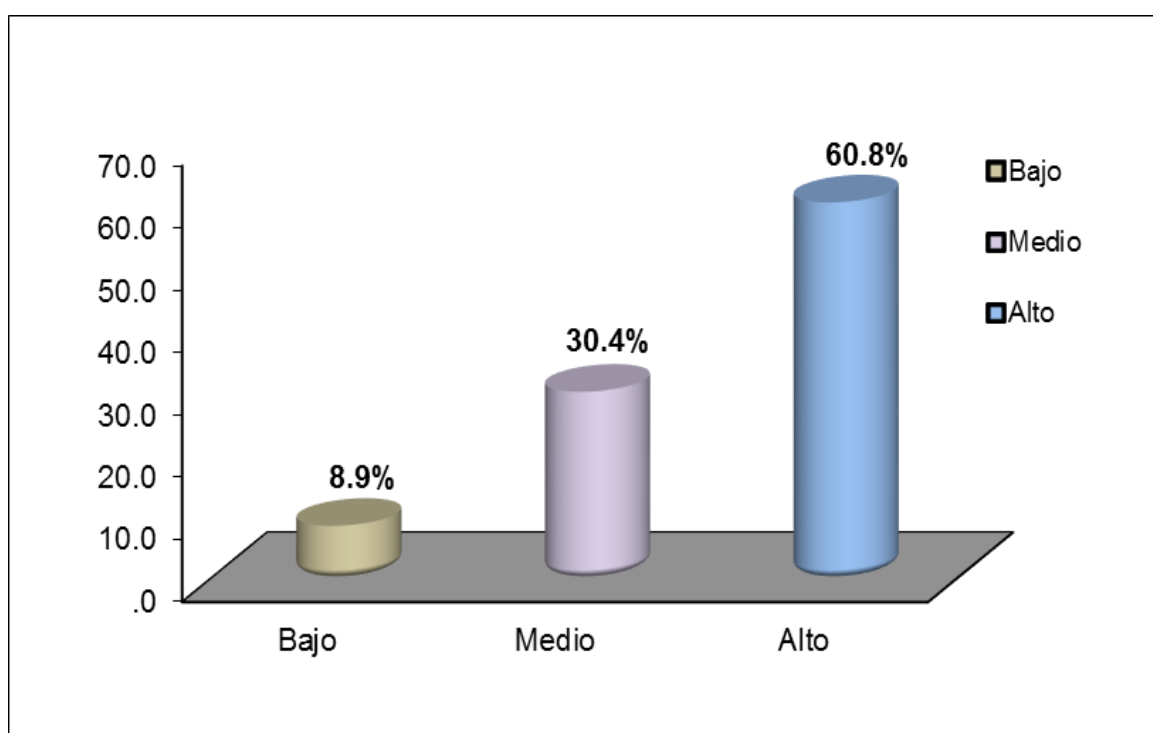
### 3.1. Resultados Descriptivos

#### Nivel descriptivo de la variable Competencia laboral

Tabla 10.

*Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7	8.9	8.9
Medio	24	30.4	39.2
Alto	48	60.8	100.0
Total	79	100.0	



*Figura 1. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016*

#### Interpretación:

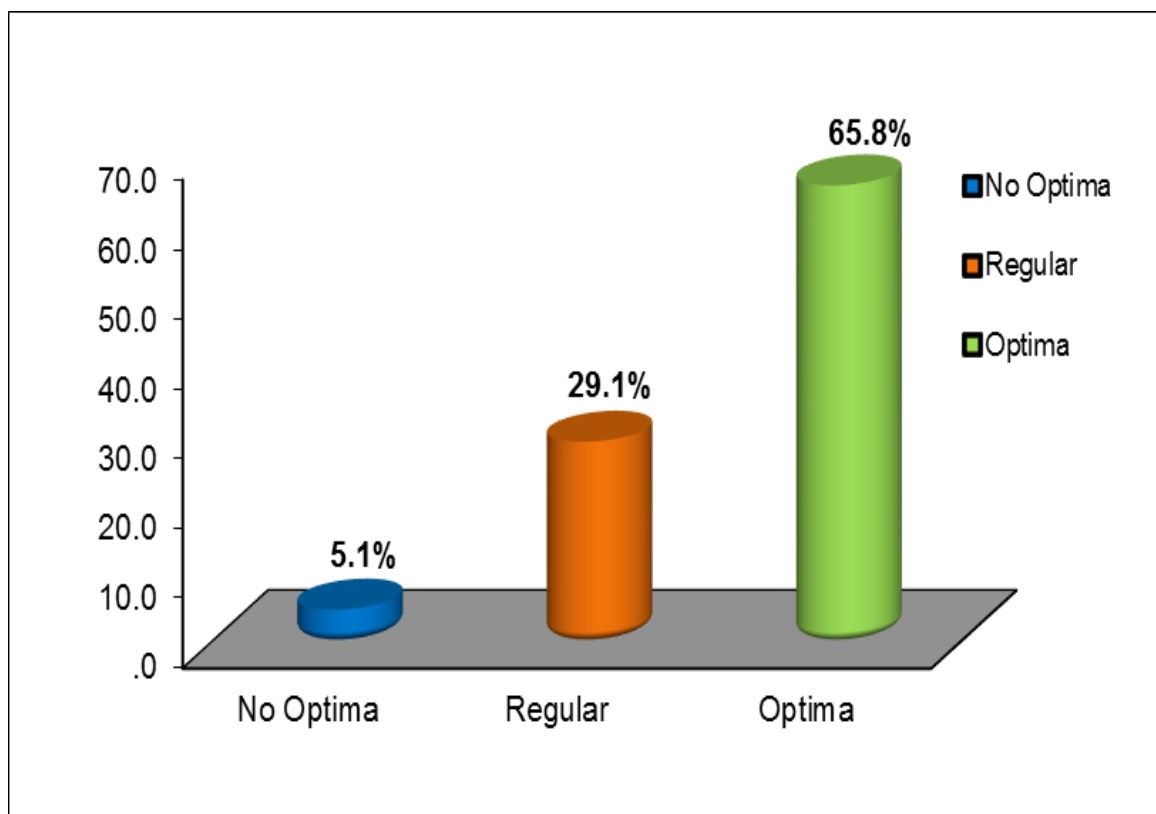
Se observa en la tabla 1 y figura 1, que del total del personal del Servicio de Laboratorio Clínico encuestados sobre desempeño laboral, el 8.9% opinan que es bajo, 30.4% medio y 60.8% que es alto en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.



Tabla 11.

*Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según competencia laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Optima	4	5.1	5.1
Regular	23	29.1	34.2
Optima	52	65.8	100.0
Total	79	100.0	



*Figura 2. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según competencia laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016*

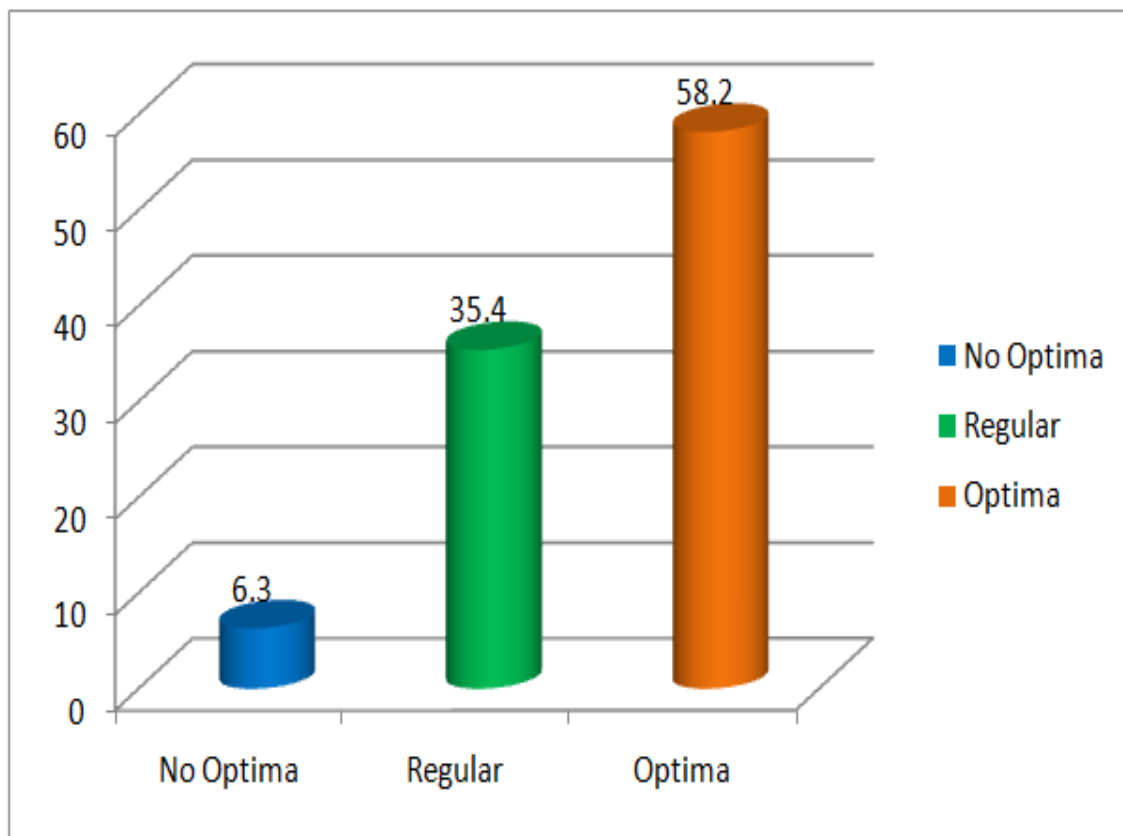
### **Interpretación:**

Se observa en la tabla 2 y figura 2, que del total del personal del Servicio de Laboratorio Clínico encuestados sobre competencia laboral, el 5.1% opinan que no es óptimo, 29.1% regular y 65.8% que es óptimo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Tabla 12.

*Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según trabajo en equipo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Optima	5	6.3	6.3
Regular	28	35.4	41.8
Optima	46	58.2	100.0
Total	79	100.0	



*Figura 3. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según trabajo en equipo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016*

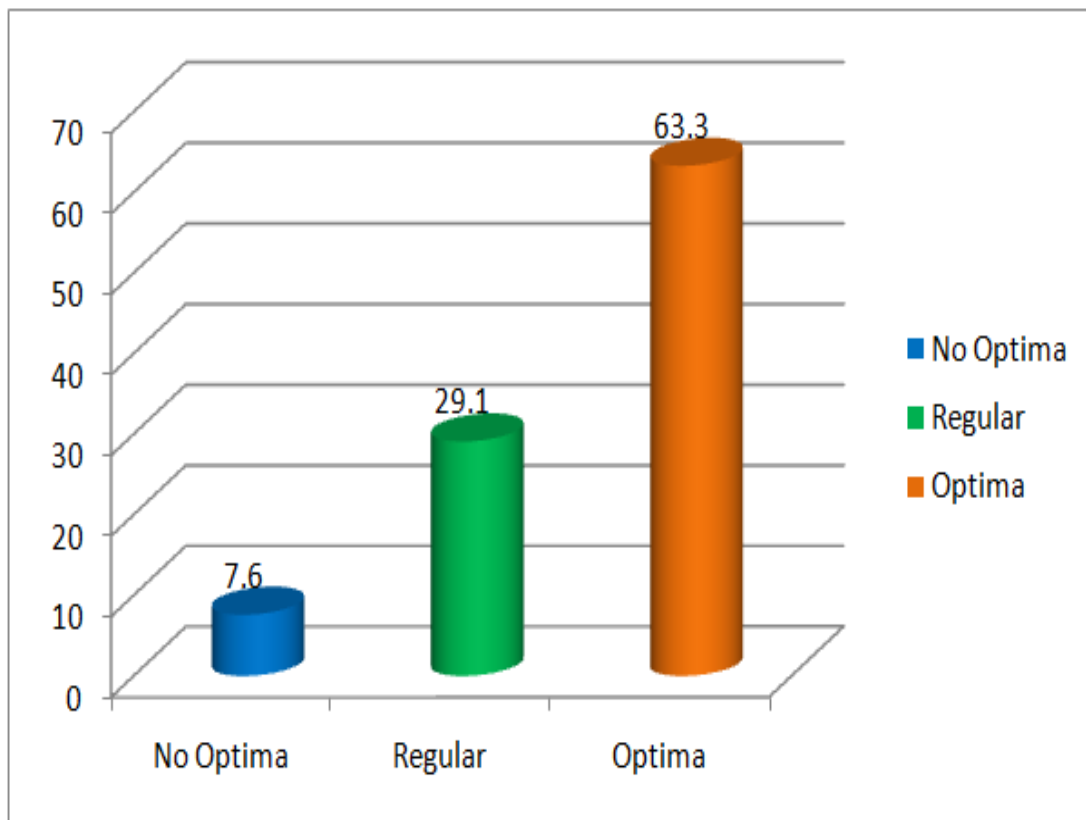
### **Interpretación:**

Se observa en la tabla 3 y figura 3, que del total del personal del Servicio de Laboratorio Clínico encuestados sobre trabajo en equipo, el 6.3% opinan que no es óptima, 35.4% regular y 58.2% que es óptimo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue

Tabla 13.

*Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según compromiso en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Optima	6	7.6	7.6
Regular	23	29.1	36.7
Optima	50	63.3	100.0
Total	79	100.0	



*Figura 4. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según compromiso en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016*

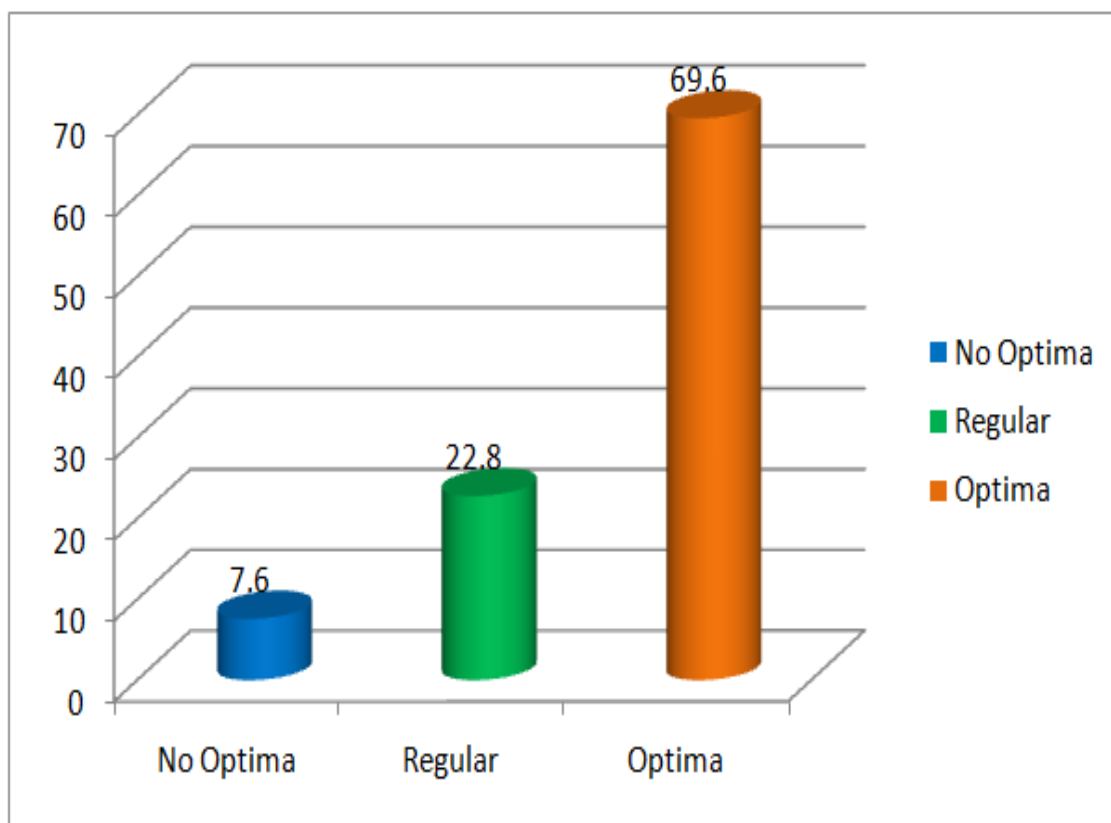
#### **Interpretación:**

Se observa en la tabla 4 y figura 4, que del total del personal del Servicio de Laboratorio Clínico encuestados sobre compromiso, el 7.6% opinan que no es óptima, 29.1% regular y 63.3% que es óptimo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Tabla 14.

*Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según calidad de trabajo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Optima	6	7.6	7.6
Regular	18	22.8	30.4
Optima	55	69.6	100.0
Total	79	100.0	



*Figura 5. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según calidad de trabajo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016*

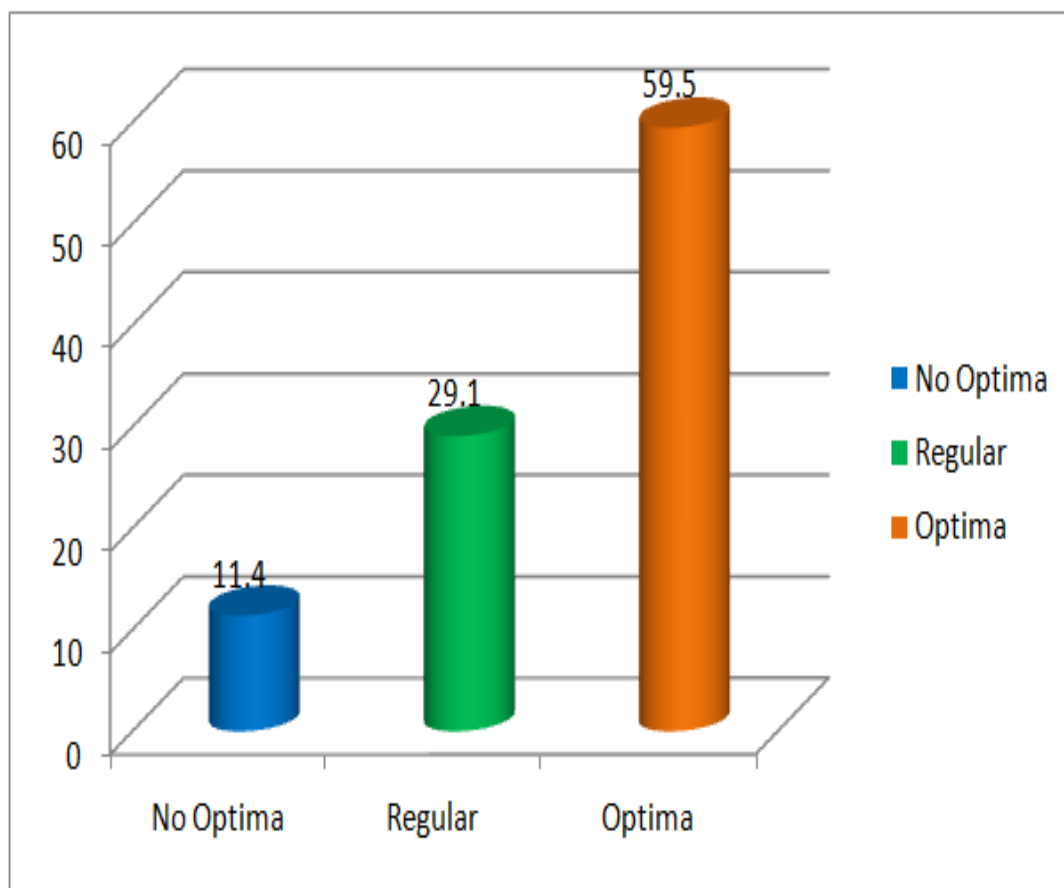
Interpretación:

Se observa en la tabla 5 y figura 5, que del total del personal del Servicio de Laboratorio Clínico encuestados sobre calidad de trabajo, el 7.6% opinan que no es óptima, 22.8% regular y 69.6% que es óptimo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Tabla 15.

*Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según comunicación en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Optima	9	11.4	11.4
Regular	23	29.1	40.5
Optima	47	59.5	100.0
Total	79	100.0	



*Figura 6. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según comunicación en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016*

#### **Interpretación:**

Se observa en la tabla 6 y figura 6, que del total del personal del Servicio de Laboratorio Clínico encuestados sobre comunicación, el 11.4% opinan que no es óptima, 29.18% regular y 59.5% que es óptimo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Tabla 16.

*Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según empuje en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Optima	7	8.9	8.9
Regular	14	17.7	26.6
Optima	58	73.4	100.0
Total	79	100.0	

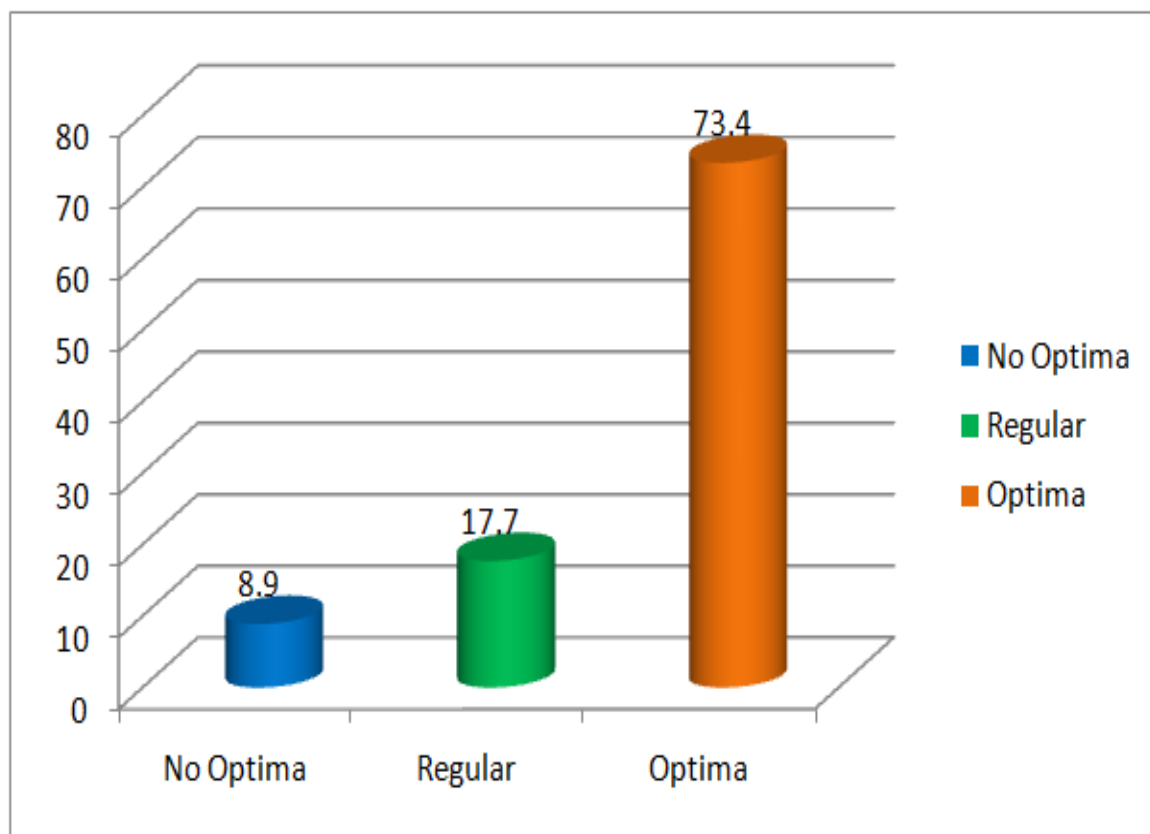


Figura 7. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según empuje en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016

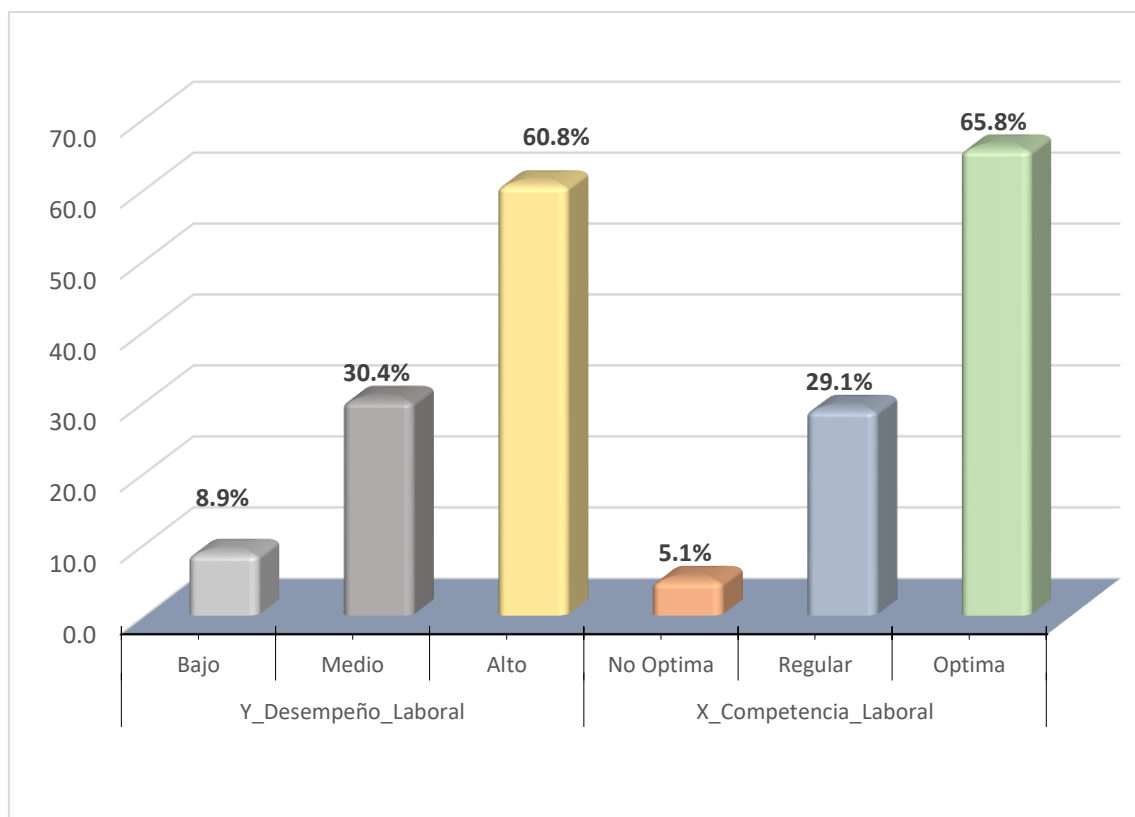
#### **Interpretación:**

Se observa en la tabla 7 y figura 7, que del total del personal del Servicio de Laboratorio Clínico encuestados sobre empuje, el 8.9% opinan que no es óptima, 17.7% regular y 73.4% que es óptimo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Tabla 17.

*Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según comparación de la Competencia laboral y Desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016*

Variables	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño Laboral	Bajo	7	8.9
	Medio	24	30.4
	Alto	48	60.8
Competencia Laboral	No Optima	4	5.1
	Regular	23	29.1
	Optima	52	65.8
Total		79	100.0



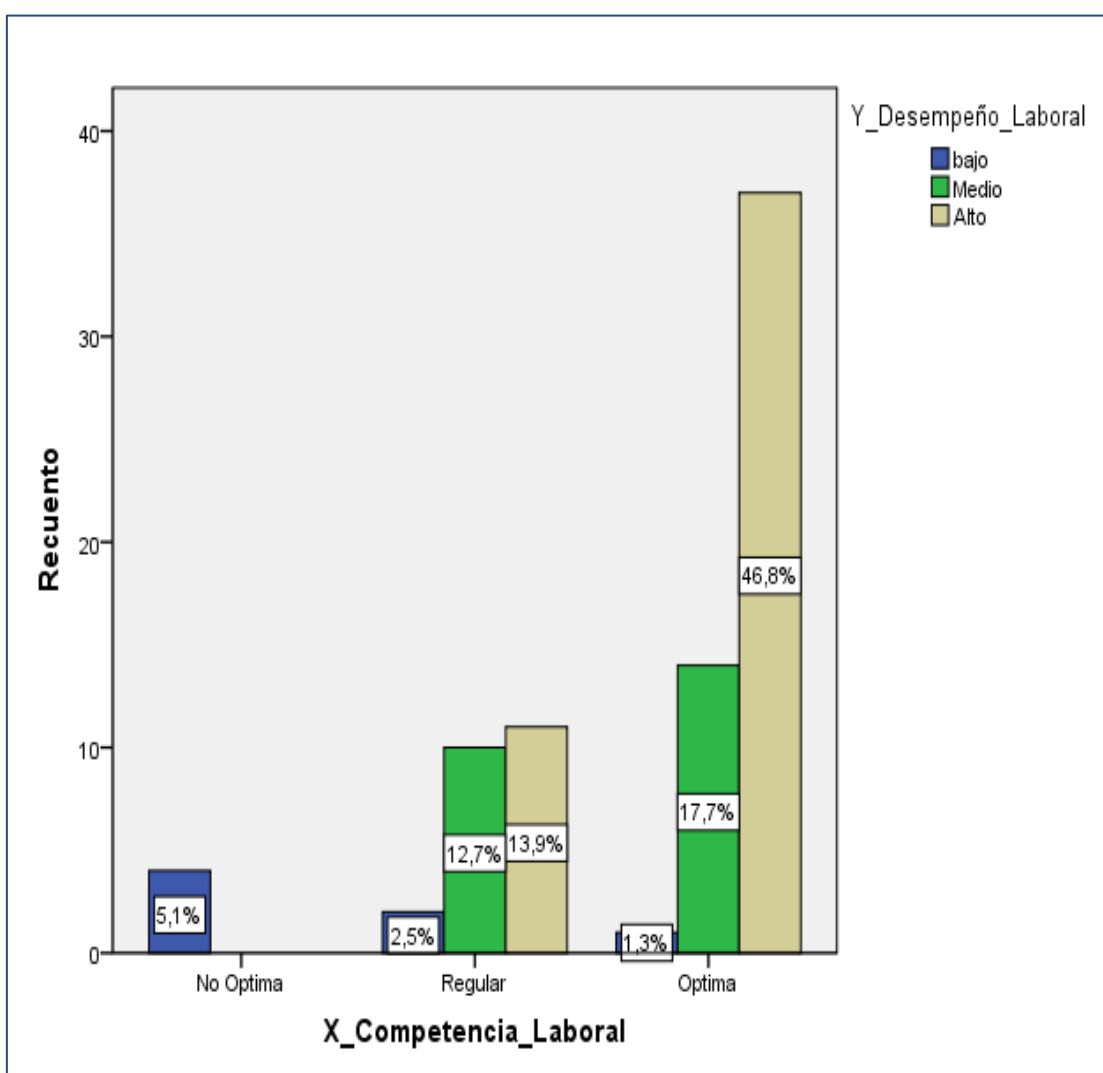
**Figura 8.** Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según comparación de la Competencia laboral y Desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016

En la Tabla 8 y Figura 8 se observa que del total personal del Servicio de Laboratorio Clínico encuestados, la mayoría tiene una opinión alta del Desempeño laboral (60.8%) y opinión óptima de Competencia laboral (65.8%).

Tabla 18.

*Tabla de contingencia del Desempeño laboral y Competencia laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016*

		Desempeño Laboral			Total
		bajo	Medio	Alto	
Competencia Laboral	No Optima	4	0	0	4
		5,1%	,0%	,0%	5,1%
	Regular	2	10	11	23
		2,5%	12,7%	13,9%	29,1%
	Optima	1	14	37	52
		1,3%	17,7%	46,8%	65,8%
Total		7	24	48	79
		8,9%	30,4%	60,8%	100,0%



*Figura 9. Gráfico bidimensional del Desempeño laboral y Competencia laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016*



### 3.2. Contrastación de Hipótesis

#### Interpretación:

En la Figura 9 se aprecia que la mayoría del personal del servicio de laboratorio clínico tiene una competencia laboral óptima con desempeño laboral alto.

#### Prueba de Hipótesis

##### Hipótesis General

H0: No existe una relación significativa entre la Competencia Laboral y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Hi: Existe una relación significativa entre la Competencia Laboral y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Tabla 19.

*Prueba de correlación de Spearman entre la Competencia Laboral y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.*

			Desempeño Laboral	Competencia Laboral
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,384**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	Competencia Laboral	Coeficiente de correlación	,384**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Decisión: Según el coeficiente Rho de Spearman, la competencia laboral y el desempeño laboral tienen una correlación positiva ( $Rho=0.384$ ) y significativa al nivel de 0.01 ( $0.00 < 0.01$ ). Lo cual significa que se rechaza  $H_0$

Se concluye que existe una relación significativa entre la Competencia Laboral y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

### Hipótesis específica 1

**H0:** No existe una relación significativa entre el Trabajo en equipo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

**Hi:** Existe una relación significativa entre el Trabajo en equipo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue

Tabla 20.

*Prueba de correlación de Spearman entre el Trabajo en equipo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue*

			Desempeño Laboral	Trabajo en Equipo
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,343**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	79	79
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,343**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	79	79

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Decisión: Según el coeficiente Rho de Spearman, el trabajo en equipo y el desempeño laboral tienen una correlación positiva ( $Rho=0.343$ ) y significativa al nivel de 0.01 ( $0.00 < 0.01$ ). Lo cual significa que se rechaza  $H_0$ .

Se concluye que existe una relación significativa entre el Trabajo en equipo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

## Hipótesis específica 2

Tabla 21.

*Prueba de correlación de Spearman entre el Compromiso y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue*

			Desempeño Laboral	Compromiso
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,364**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	79	79
	Compromiso	Coeficiente de correlación	,364**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	79	79

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Decisión: Según el coeficiente Rho de Spearman, la compromiso y el desempeño laboral tienen una correlación positiva ( $Rho=0.364$ ) y significativa al nivel de 0.01 ( $0.00 < 0.01$ ). Lo cual significa que se rechaza  $H_0$ .

Pasó 5: Conclusión estadística:

Se concluye que existe una relación significativa entre el Compromiso y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

## Hipótesis específica 3

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la Calidad de trabajo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

$H_i$ : Existe una relación significativa entre la Calidad de trabajo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Tabla 22.

*Prueba de correlación de Spearman entre la Calidad de trabajo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue*

		Desempeño Laboral	Calidad de trabajo
Rho de Spearman Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,395**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	79	79
Calidad de trabajo	Coeficiente de correlación	,395**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	79	79

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Decisión: Según el coeficiente Rho de Spearman, la calidad de trabajo y el desempeño laboral tienen una correlación positiva ( $Rho=0.395$ ) y significativa al nivel de 0.01 ( $0.00 < 0.01$ ). Lo cual significa que se rechaza  $H_0$ .

Se concluye que existe una relación significativa entre la Calidad de trabajo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

#### **Hipótesis específica 4**

**H0:** No existe una relación significativa entre la Comunicación y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

**H1:** Existe una relación significativa entre la Comunicación y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Tabla 23.

*Prueba de correlación de Spearman entre la Comunicación y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue*

			Desempeño	
			Laboral	Comunicación
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,356**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	79	79
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,356**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	79	79

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Decisión: Según el coeficiente Rho de Spearman, la comunicación y el desempeño laboral tienen una correlación positiva ( $Rho=0.356$ ) y significativa al nivel de 0.01 ( $0.00 < 0.01$ ). Lo cual significa que se rechaza  $H_0$

### **Pasó 5: Conclusión estadística:**

Se concluye que existe una relación significativa entre la Comunicación y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

### **Hipótesis específica 5**

**H0:** Noexiste una relación significativa entre el Empuje y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

**H1:** Existe una relación significativa entre el Empuje y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Tabla 24.

*Prueba de correlación de Spearman entre el Empuje y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue*

			Desempeño Laboral	Empuje
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,373**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	79	79
	Empuje	Coeficiente de correlación	,373**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	79	79

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Decisión: Según el coeficiente Rho de Spearman, el empuje y el desempeño laboral tienen una correlación positiva ( $Rho=0.373$ ) y significativa al nivel de 0.01 ( $0.00 < 0.01$ ). Lo cual significa que se rechaza  $H_0$

Se concluye que existe una relación significativa entre el Empuje y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

## **IV. Discusión**

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, según el coeficiente Rho de Spearman, el trabajo en equipo y el desempeño laboral tienen una correlación positiva ( $r_s=0.343$ ) y significativa al nivel de 0.01 ( $0.00 < 0.01$ ). Lo cual significa que se rechaza  $H_0$  y se concluye que existe una relación significativa entre el Trabajo en equipo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Al respecto Vásquez y Saravia (2013) La presente investigación demuestro que la dimensión trabajo en equipo de las competencias profesionales se relaciona significativa y positivamente con la gestión del recursos humanos según el personal administrativo del hospital nacional Hipólito Unanue año 2013, habiéndose determinado un coeficiente Rho de Spearman de 0.786 lo que representó un nivel de correlación alta.

Este resultado es muy importantes ya que el profesional de laboratorio clínico que trabajar en equipo debe brindar una atención integral, pero también tendrá que trabajar con sus propios pacientes a fin de dar una buena atención.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, según el coeficiente Rho de Spearman, la compromiso y el desempeño laboral tienen una correlación positiva ( $r_s=0.364$ ) y significativa al nivel de 0.01 ( $0.00 < 0.01$ ). Lo cual significa que se rechaza  $H_0$  y se concluye que existe una relación significativa entre el Compromiso y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. En esta tesis (Salas A. , 2012) Los resultados se puede concluir que los trabajadores pertenecientes a la Gobernación del Estado Aragua, poseen un compromiso organizacional en un nivel medio, que se refiere a una relación intensa entre el trabajador y su organización, con una moderada identificación y obligación. puede observarse que todas las puntuaciones se encuentran alrededor de la puntuación promedio que es de cuatro punto veinticuatro puntos (4,24), en una escala del uno (1) al siete (7).

Por otro lado, el resultado es muy importante porque los trabajadores del servicio de laboratorio clínico presentan una relación significativa a diferencia del



resultado del investigador Salas A. podemos decir en esta investigación que presenta una moderada identificación y obligación en el trabajo.

Así mismo de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 3, según el coeficiente Rho de Spearman, la calidad de trabajo y el desempeño laboral tienen una correlación positiva ( $r_s=0.395$ ) y significativa al nivel de 0.01 ( $0.00 < 0.01$ ). Lo cual significa que se rechaza  $H_0$  y se concluye que existe una relación significativa entre la Calidad de trabajo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Por otro lado, el investigador realizado en México por Barda, (2011) dice que resulta notable que calidad en el trabajo no ocupe un lugar central de importancia en las empresas, siendo superada por trabajo en equipo, compromiso, comunicación. Pero es un requisito obligatorio para toda empresa.

Es muy importante en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, la calidad de trabajo que establece la competencia como una capacidad que solo se puede desplegar en una situación de trabajo, La capacidad real del personal puede abordar todas las tareas de la competencia laboral, es la habilidad para desempeñarse conforme a los estándares requeridos en el servicio de laboratorio clínico.

Por otro lado de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 4, según el coeficiente Rho de Spearman, la comunicación y el desempeño laboral tienen una correlación positiva ( $r_s=0.356$ ) y significativa al nivel de 0.01 ( $0.00 < 0.01$ ). Lo cual significa que se rechaza  $H_0$  y se concluye que existe una relación significativa entre la Comunicación y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Al respecto en la ya mencionada investigación realizada por (Palomino, 2012) encontró el grado de dominio de los contenidos que imparte, la calidad de su comunicación verbal y no verbal, la contribución a la formación de valores y al desarrollo de capacidades valorativas, la capacidad para desarrollar un proceso de reflexión autocrítica, influye significativamente en el aprendizaje de los estudiantes. Pues los resultados de "Capacidades

pedagógicas” y el “Aprendizaje de los estudiantes” la correlación es positiva y moderada ( $r_s=0.395$ ;  $p=0.038$ ).

Además se halló un muy importante resultado porque el personal de laboratorio clínico tiene como dimensión la comunicación y el desempeño laboral tienen una correlación positiva, esto refleja una buena comunicación entre el personal de laboratorio clínico. Al propósito es importante decir el investigador realizada en nuestro país por Palomino (2012) sobre su dimensión de capacidad pedagógica encuentra el nivel de la calidad de su comunicación verbal y no verbal, valorizar y reflexión. Se observa que existe una correlación positiva y moderada.

Por otro lado la investigación realizada en Venezuela concluye por (Salas A. , 2012) que la comunicación dentro de la organización no es asertiva y no existe la debida retroalimentación, por parte de los trabajadores encargados de ejercer la supervisión.

Igualmente de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 5, según el coeficiente Rho de Spearman, el empuje y el desempeño laboral tienen una correlación positiva ( $r_s=0.373$ ) y significativa al nivel de 0.01 ( $0.00 < 0.01$ ). Lo cual significa que se rechaza  $H_0$  y se concluye que existe una relación significativa entre el Empuje y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue., en relación al investigador Barda, (2011) esta dimensión de empuje obtuvo el 31%, por lo tanto se obtuvo menor de lo esperado como podemos notar esta debilidad que se relaciona a su vez con la competencia de adaptabilidad al cambio.

Este resultado es muy importante porque el personal de laboratorio clínico del Hospital nacional Hipólito Unanue presenta un buen desempeño laboral al conjuntamente con empuje y así brindar una labor integrada, pero también tendrá que trabajar con sus propios usuarios a fin de dar una buena atención.

Así mismo, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, Según el coeficiente Rho de Spearman, la

competencia laboral y el desempeño laboral tienen una correlación positiva ( $r_s=0.384$ ) y significativa al nivel de 0.01 ( $0.00 < 0.01$ ). Lo cual significa que se rechaza  $H_0$  y se concluye que existe una relación significativa entre la Competencia Laboral y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue; se aprecia que la mayoría del personal del servicio de laboratorio clínico tiene una competencia laboral óptima con desempeño laboral alto; siendo que el Servicio de Laboratorio Clínico encuestados, la mayoría tiene una opinión alta del Desempeño laboral (60.8%) y opinión óptima de Competencia laboral (65.8%). Además, en la investigación realizada en Perú por Ortega, (2015) tiene por objetivo estudiar la influencia existente entre las competencias laborales y el clima organizacional en las universidades tecnológicas privadas de Lima, y la relación entre el clima y las diferentes dimensiones del desempeño laboral. Se llegó a las siguientes conclusiones: existe correlación directa, positiva y significativa entre las competencias laborales y el clima organizacional, así como entre todas y cada una de las dimensiones de las competencias laborales con el clima organizacional: ( $p\text{-valor} < 0.001$ ).

El resultado es muy importante porque el personal de laboratorio clínico del hospital Nacional Hipólito Unanue nos brinda un buen desempeño laboral por la competencia que hay en el personal de laboratorio clínico.

Además en la investigación realizada por Salas, (2013). Se observó en esta investigación el análisis de la competencia laboral que es muy importante para el Ministerio de Salud Pública, La identificación de competencias es el método o proceso que se sigue para establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se ponen en juego con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente.

Igualmente del análisis descriptivo se observa que del total del personal del Servicio de Laboratorio Clínico encuestados sobre desempeño laboral, el 8.9% opinan que es bajo, 30.4% medio y 60.8% que es alto en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Del total del personal del Servicio de Laboratorio Clínico

encuestados sobre competencia laboral, el 5.1% opinan que no es óptimo, 29.1% regular y 65.8% que es óptimo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

De la misma manera en esta investigación Rivas, (2009) Los resultados de este estudio exponen que existe una relación entre satisfacción y desempeño laboral. Llegando a concluir de ambas variables son directamente proporcional. Como también el investigador Arriaga (2015) obtuvo como resultado que el 89.1% afirman que el desempeño de los prestadores de servicio social con referente al trabajo que realizan es adecuado; 84% opinan que se cumple con el perfil requerido y el 85.3% aceptan que la actitud que demuestra el prestador fue la adecuada de acuerdo a las necesidades de la institución.

Para ambos investigaciones coinciden que existe un buen desempeño laboral, por otro lado, se halló que existe una buena relación entre ambas variables de desempeño laboral y competencia laboral en el servicio laboratorio clínico del Hospital nacional Hipólito.

Al respecto el investigador Vásquez (2012) en su estudio también demostró que hay una relación de desempeño laboral como equipo en el centro de trabajo, los cuales fueron autoevaluados y evaluados por sus jefes inmediato. La autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados fue similar a la evaluación que realizaron los jefes. Ambos grupos evaluaron el desempeño como muy bueno.

Por otro lado del total del personal del Servicio de Laboratorio Clínico encuestados sobre trabajo en equipo, el 6.3% opinan que no es óptima, 35.4% regular y 58.2% que es óptimo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Además según Barda, (2011) realizó la investigación: Diagnostico de Competencia Gerencial en Empresa y Universidad de Mórelas en la universidad de Iberoamericana, según su dimensión en trabajo en equipo existe la realización y aplicación de un cuestionario de evaluación de competencia gerencial a gerente medios, los gerentes reconocen esta competencia como importante en el desempeño de su trabajo otorgándole un 75%. Sin embargo tanto estudiantes universitarios como gerentes afirman que no lograron unos niveles aceptables de esta competencia y que es la menos desarrollada.

Observamos que existe una mejor relación en trabajo en equipo en las competencias gerenciales que en el servicio laboratorio clínico del Hospital nacional Hipólito Unanue.

Respecto a las dimensiones del total del personal del Servicio de Laboratorio Clínico encuestados sobre compromiso, el 7.6% opinan que no es óptima, 29.1% regular y 63.3% que es óptimo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Además según Barda, (2011) realizó la investigación: Diagnostico de Competencia Gerencial en Empresa y Universidad de Mórelas en la universidad de Iberoamericana, según su dimensión compromiso se halló que los gerentes reportan un nivel de competencia de 75%. Brindándole el primer lugar junto con la competencia de trabajo en equipo.

Es importante tener este resultado ya que, de acuerdo a los hallazgos, y si el profesional de laboratorio clínico presenta compromiso, entonces se refleja una buena competencia por desempeño laboral de los trabajadores.

Por lo tanto en el personal del Servicio de Laboratorio Clínico encuestados sobre calidad en el trabajo, el 7.6% opinan que no es óptima, 22.8% regular y 69.6% que es óptimo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Además según Barda, (2011) realizó la investigación: Diagnostico de Competencia Gerencial en Empresa y Universidad de Mórelas en la universidad de Iberoamericana, según su dimensión calidad en el trabajo, la realización y aplicación de un cuestionario de evaluación de competencias gerenciales y gerentes medios, se presenta con una competencia de 60%.

Se comprueba que la descripción de calidad en el trabajo cumplen de sus funciones diarias de los trabajadores llegando a un 69.6% lo que significa que la labor que realiza el personal de Servicio de Laboratorio Clínico es puntual a sus actividades diarias y mantiene una buena relación de trabajo.

Del personal del Servicio de Laboratorio Clínico encuestados sobre comunicación, el 11.4% opinan que no es óptima, 29.18% regular y 59.5% que es óptimo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Además según Barda, (2011) realizó la investigación: Diagnostico de Competencia Gerencial en Empresa y

Universidad de Mórelas en la universidad de Iberoamericana, según su dimensión dimensión calidad en el trabajo, la realización y aplicación de un cuestionario de evaluación de competencias gerenciales y gerentes medios, se presenta con una competencia de 60%.

Como podemos observar tanto los gerentes medias las empresas no han alcanzado un nivel satisfactorio en el desempeño de esta competencia. Pero, si existe coincidencia en el hospital Nacional Hipólito Unanue, por lo tanto, tampoco se ha encuentra un buen nivel satisfactorio en la comunicación.

El Servicio de Laboratorio Clínico encuestados sobre empuje, el 8.9% opinan que no es óptima, 17.7% regular y 73.4% que es óptimo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Además según Barda, (2011) realizó la investigación: Diagnostico de Competencia Gerencial en Empresa y Universidad de Mórelas en la universidad de Iberoamericana, según su dimensión empuje la realización y aplicación de un cuestionario de evaluación de competencias gerenciales y gerentes medios obtuvo 31%. Sin embargo los gerentes afirman que no lograron unos niveles aceptables de esta competencia y que es la menos desarrollada.

Este resultado es muy importante porque el profesional de laboratorio clínico tiene como empuje tanto el profesional como el técnico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, donde brinda un excelente empuje de trabajo entre los trabajadores.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** La presente investigación respecto al objetivo específico 1, demuestra que existe una relación significativa entre el Trabajo en Equipo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.
- Segunda:** La presente investigación respecto al objetivo específico 2, demuestra que existe una relación significativa entre el Compromiso y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.
- Tercera:** La presente investigación respecto al objetivo específico 3, demuestra que existe una relación significativa entre la Calidad del Trabajo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.
- Cuarta:** La presente investigación respecto al objetivo específico 4, demuestra que existe una relación significativa entre la Comunicación y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.
- Quinta:** La presente investigación respecto al objetivo específico 5, demuestra que existe una relación significativa entre el Empuje y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.



**Sexta:** La presente investigación respecto al objetivo general, demuestra que existe una relación significativa entre la Competencia Laboral y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

## **VI. Recomendaciones**

Considerando los resultados obtenidos en esta investigación, se pueden señalar las siguientes recomendaciones:

- Primera:** Se recomienda en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, se debe tener presente en realizar un plan de trabajo anualmente en capacitaciones y es indiscutible que la institución busque, ser más competitivo laboralmente para todo el personal incluyendo al jefe inmediato no solo tiene que preocuparse por mejorar sus procesos y tecnología, sino también sus recursos humanos, mejorando sus competencias, sean estas genéricas o específicas.
- Segunda:** Los jefes inmediatos debe reforzar la organización del servicio de laboratorio clínico, fortaleciendo los equipos de trabajo existentes mediante acciones de entrenamiento, capacitaciones constantes y retroalimentaciones internas en todas sus áreas destinadas al desarrollo de los aspectos no visibles del desempeño laboral de sus colaboradores, tales como las actitudes y el concepto de sí mismo, con el propósito de incrementar su eficiencia en el puesto de trabajo y con ello contribuir con la eficacia en la mejora continua y permanente del desempeño laboral de los trabajadores.
- Tercero:** Se recomienda la aplicación de un plan de capacitación pertinente para potenciar las competencias de los diferentes perfiles del personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.
- Cuarto:** Los jefes inmediatos deben de tener presente, en estimular y motivar al personal para que así desarrollen seguidores y resuelvan los problemas con los criterios necesarios, para tener una solución inmediata.

## **VII. Referencias**

- Alaminos, A. (2006). *Elaboracion, Analisis e Interpretacion de encuestas, Cuestionarios y Escalas de opinion*. Marfil S.A. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/.../1/Elaboración,%20análisis%20e%20interpretación.pdf>
- Alaminos, A. (2006). *Elaboracion, Analisis e Interpretacion de Encuestas, Cuestionarios y Escalas de Opinion*. Universidad de Alicante.
- Alles, (2005). *Gestión por Competencia: El Diccionario*. Buenos Aires, Argentina: Granica. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-gestion-por-competencias-el-diccionario/9789506413552/1073947>
- Alles, M. (2006). *Desempeño por Competencia: evaluacion de 360*. Mexico: Granica. Obtenido de <https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/02/alles-martha-desempec3b1o-por-competencias-de-360c2ba-completo.pdf>.
- Ander, E. (2001). *El trabajo en Equipo*. Mexico: Progreso. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9706413529>
- Arias, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organizacion y la intencion de permanencia: algunos factores para su incremento*. Contaduria y Administracion(200), 7. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2238204.pdf>
- Arias, F. (2006). *Proyecto de Investigacion introduccion a la metodologia cientifica* (quinta edicion ed.). Caracas-Venezuela: Episteme. Obtenido de [trabajodegradobarinas.blogspot.com/2013/.../el-proyecto-de-investigacion-de-fidias.html](http://trabajodegradobarinas.blogspot.com/2013/.../el-proyecto-de-investigacion-de-fidias.html)
- Arriaga, R. (2015). *Desempeño de los prestadores de servicio social de licenciatura en enfermería de la dacs-ujat en las instituciones receptoras del sistema estatal de salud*. Dialnet, 15(1), 37-45. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/303094002\\_Desempeno\\_de\\_los\\_prestadores\\_de\\_servicio\\_social\\_de\\_licenciatura\\_en\\_enfermeria\\_de\\_la\\_dacs-ujat\\_en\\_las\\_instituciones\\_receptoras\\_del\\_sistema\\_estatal\\_de\\_salud](https://www.researchgate.net/publication/303094002_Desempeno_de_los_prestadores_de_servicio_social_de_licenciatura_en_enfermeria_de_la_dacs-ujat_en_las_instituciones_receptoras_del_sistema_estatal_de_salud)

- Barba, M. (2011). *Diagnostico de Competencia Gerenciales en Empresas y Univeridad de Morelos*. Mexico. Obtenido de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015350/015350.pdf>
- Benavides, F., & Serra, C. (2003). *Evaluación de Calidad del Sistema de Informacion Sobre Lesiones por Accidentes de trabajo en España*. Barcelona. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/228978157\\_Evaluacion\\_de\\_la\\_calidad\\_del\\_sistema\\_de\\_informacion\\_sobre\\_lesiones\\_por\\_accidentes\\_de\\_trabajo\\_en\\_Espana](https://www.researchgate.net/publication/228978157_Evaluacion_de_la_calidad_del_sistema_de_informacion_sobre_lesiones_por_accidentes_de_trabajo_en_Espana)
- Beneyto, D. (2007). *Soluciones Laborales*. España: CISS. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-2000-soluciones-laborales-2007/9788482355825/1131955>
- Catalano, A. (2004). *Basado en Normas de Competencia laboral* (1ra ed.). Argentina: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de [www.ilo.org/public//spanish/region/ampro/cinterfor/publ/dis\\_curr/index.htm](http://www.ilo.org/public//spanish/region/ampro/cinterfor/publ/dis_curr/index.htm)
- Chiang, M. (2009). *Estudio Empirico De Calidad De Vida Laboral, Cuatro Indicadores: Satisfacción Laboral, Condiciones Y Medioambiente Del Trabajo, Organización E Indicador Global, Sectores Privado Y Público*. Desarrollo, Aplicación Y Validación Del Instrumento. Horizontes Empresariales, 8(1), 25. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000135&pid=S0120-5552201300030000600006&lng=](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000135&pid=S0120-5552201300030000600006&lng=)
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano* (Primera Edicion ed.). Mexico, Mexico: Mc Graw Hill Interamericana, S.A. Obtenido de [www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion.../chiavena.pdf](http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion.../chiavena.pdf)
- Diaz, R., & Arancibia, V. (2002). *El Enfoque de las Competencias Laborales: Historia, Definiciones y Generacion de un Modelo de Competencias para*

*las Organizaciones y las Personas*. CopyrightPSYKHE, 11(2). Obtenido de [www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/download/433/412](http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/download/433/412)

Ducci, M. (1996). *El Enfoque de Competencia Laboral en la Perspectiva Internacional*. 15-26. Obtenido de <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/competen/pdf/mexc1.pdf>

Garcia, D. (2005). *Integracion de una Aplicacion Movil a Una Intranet. caso: Toma de Asistencia estudiantil*. Tesis, Pontificia Universidad catolica del Peru, Lima. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books/about/Integraci%C3%B3n\\_de\\_una\\_aplicaci%C3%B3n\\_m%C3%B3vil\\_a.html?id=xFGTrgEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Integraci%C3%B3n_de_una_aplicaci%C3%B3n_m%C3%B3vil_a.html?id=xFGTrgEACAAJ&redir_esc=y)

George, D. (2003). *SPSS For Window step by step:A simple guide and reference*. (Cuarta, Ed.) Boston: Allyn & Bacon. Obtenido de <https://www.amazon.es/SPSS-Windows-Step-Simple-Reference/dp/0205375529>

Gonzales, P., & Piero, J. B. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajador* (Vol. 2). Obtenido de [https://www.uv.es/uiopot/CV\\_P\\_Gonzalez.htm](https://www.uv.es/uiopot/CV_P_Gonzalez.htm)

Grande, I. A. (2009). *Fundamento y Tecnicas de Investigacion Comercial*. (D. Edicion, Ed.) Madrid: Esic. Obtenido de [sgfm.elcorteingles.es/SGFM/dctm/MEDIA02/.../08/00106524190748\\_\\_\\_\\_1\\_.pdf](http://sgfm.elcorteingles.es/SGFM/dctm/MEDIA02/.../08/00106524190748____1_.pdf)

Hernandez, R. F. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ta ed.). Mexico: Mc Graw-Hill Interamericana.

Hernandez, R.; Fernandez, C.; y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (E. 5ta, Ed.) Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://psicologiaexperimental.files.wordpress.com/2010/03/metodologia-de-la-investigacion.pdf>

- Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, P. (2004). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de [catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/bartolo\\_v\\_p/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/bartolo_v_p/capitulo3.pdf)
- Herrera, A. (1998). *Notas sobre Psicometría*. Universidad nacional de Colombia, Colombia. Obtenido de <https://es.scribd.com/.../Herrera-A-1998-Notas-de-Psicometria-1-2-Historia-de-Psicom...>
- Hidalgo, J. (2008). *Guia de investigacion para optar el grado academico y titulo profesional de las carreras de: ciencias economicas y empresarial*. Lima: Fecat E.I.R.L. Obtenido de [www.ulima.edu.pe/pregrado/comunicacion/grados-y-titulos](http://www.ulima.edu.pe/pregrado/comunicacion/grados-y-titulos)
- Ludeña, L. Silva, A. Aramayo, C. Lescano, L. (2012). *Guia Metodologia de Identificacion y Normalizacion de Competencias Coneaces* (Primera ed.). Lima. Obtenido de [www.coneaces.gob.pe](http://www.coneaces.gob.pe)
- Martinez, M. (2013). *Nuevo Sistema de Empuje Continuo de Puente: diseño y Analisis mediante Simulacion Numerica*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10651/26977>
- Martinez, R. Tuya, L. Perez, A. Matinez, M. Covanos, A. (2009). *El Coeficiente de Correlacion de los Rangos de Spearman Caracterizacion*. Habanera Ciencias Medicas, 8. Obtenido de [scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017)
- Moreno, J. (2003). *Sistema de Evaluacion y certificacion de la Competancia Laboral del Intepap*. Guatemala: 1ra edicion. Obtenido de [http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/certificacion/ChileValora\\_GuiaEvaluaci%C3%B3nCertificaci%C3%B3n\\_2015.pdf](http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/certificacion/ChileValora_GuiaEvaluaci%C3%B3nCertificaci%C3%B3n_2015.pdf).
- Ortega, C. (2015). *Competencia laboral y Clima Organizacional en la Universidad tecnologico Privada*. Tesis, Lima.



- Ortega, C. (2015). *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas del Lima*. Tesis, Lima. Obtenido de [cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4308/1/Ortega\\_mc.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4308/1/Ortega_mc.pdf)
- Palomino, F. (2012). *El desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres*. Obtenido de [cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1693](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1693)
- Paoli, J. (1983). *Comunicación e Información, Perspectivas Teóricas*. Mexico: Trillas.
- Parraga, A. (2014). *Liderazgo transformacional del director y el desempeño del trabajador de servicio en las instituciones educativas públicas según los docentes de la red 18 –Ate, 2014*. Tesis, Lima. Obtenido de <https://es.slideshare.net/parragapanez/tesis-universidad-cesar-vallejo-2014-22914>
- Pedraza, E. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Ciencias Sociales, 16(3). Obtenido de <http://www.scielo.org.ve/scielo.php>
- Perea, R. (2012). *Los procesos formativos, la competencia profesional y desempeño laboral en el sistema nacional de salud de cuba*. Revista cubana de educacion medica superior, 163-165. Obtenido de <https://www.scribd.com/.../Guia-de-Identificacion-y-Normalizacion-de-Competencias-pdt>
- Pérez, M. (2010). *Modelo de Evaluacion de las Competencias del Profesional Facultativo Medico*. salamanca - españa. Obtenido de [https://gredos.usal.es/jspui/.../1/DDOMI\\_PérezCurielMJ\\_Modelodeevaluación.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/.../1/DDOMI_PérezCurielMJ_Modelodeevaluación.pdf)

- Quintero, E. (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago*. Negotium/Ciencias Gerenciales, 33-51. Obtenido de [www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf](http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf)
- Ramon, F. (2008). *Eficacia de trabajo en equipo*. Seccion Monografica, 29(1), 25-31. Obtenido de <http://www.cop.es/papeles>
- Salas, A. (2012). *Factores de satisfacción laboral que inciden en el compromiso organizacional de los administrativos de la gobernación del estado Aragua*. Tesis, Universidad de Carabobo, Carabobo, Valencia. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/4030>
- Salas, R. (2013). *Identificación y diseño de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud*. Cielo, 23, 92-102. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412013000100012&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412013000100012&lng=es&tlng=es).
- Segredo, A. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organizacion*. Cubana de Salud Publica, 39(2), 385-393.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitacion y Desarrollo de Personal*. (4. Edicion, Ed.) Mexico: Limusa S.A. Noriega Editores. Obtenido de <https://www.iberlibro.com/buscar.../capacitación-desarrollo-personal/.../siliceo-alfonso>.
- Soberanes, L. (2009). *Clima y El Compromiso organizacional En Las organizaciones*. La Nueva Gestion organizacional, 5(9), 120-127. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI\\_GestEmp/lucia\\_sob/2.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf)
- Syrslas, R. (1999). *Competencia y Desempeño Profecional*. Educacion en Salud. Obtenido de [files.sld.cu/sccs/files/2012/12/prologo-ilizastigui-libro-educacion-en-salud.pdf](http://files.sld.cu/sccs/files/2012/12/prologo-ilizastigui-libro-educacion-en-salud.pdf)
- Tabory, L. (2015). *La competencia profesional y la satisfacción percibida por el usuario externo en el consultorio de obstetricia del centro de salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015*. Lima. Obtenido de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7706/Tabory\\_VLDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7706/Tabory_VLDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigacion Cientifica* (Cuarta edicion ed.). Mexico: LImusa. Obtenido de [www.fiuat.com/pdf/miio/MII01%20Metodos%20de%20Investigacion.pdf](http://www.fiuat.com/pdf/miio/MII01%20Metodos%20de%20Investigacion.pdf)
- Taylor, M. &. (1998). *Educación y capacitación basadas en competencias: un panorama de la experiencia del Reino Unido*. (Vol. 1). Obtenido de [www.chilevalora.cl/wp-content/uploads/.../40preguntassobre-competencia-laboral.pdf](http://www.chilevalora.cl/wp-content/uploads/.../40preguntassobre-competencia-laboral.pdf)
- Vara, A. (2012). *7 Pasos Para Una Tesis Exitosa*. USMP, Lima. Lima: 2da Ed. Obtenido de <https://www.pinterest.es/pin/438256607461803948/>
- Vasquez, L. (2013). *Las Competencias Profesionales y su relación con la Gestión del Recurso Humano según el personal administrativo del hospital nacional Hipólito Unanue año 2013*. Tesis Magister, Lima. Obtenido de [storage.servir.gob.pe/pdp/archivos/pdp-consolidado/nacional/2017\\_HNHU.pdf](http://storage.servir.gob.pe/pdp/archivos/pdp-consolidado/nacional/2017_HNHU.pdf)
- Vázquez, Y. (2012). *Evaluacion del Nivel de Desempeño Laboral*. Mexico. Obtenido de [dspace.biblioteca.um.edu.mx/.../20.../Tesis%20Ysaí%20Vázquez%20Estrada.pdf](http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/.../20.../Tesis%20Ysaí%20Vázquez%20Estrada.pdf)
- Yacuzzi, E. (2005). *El estudio de caso como metodología de investigación: teoría, mecanismos causales, validación*. Universidad del CEMA, Buenos aires. Obtenido de <http://www.ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/296.pdf>

## **Anexos**

## Anexo 1. Artículo científico

### **Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016**

### **Labor competency and work performance in clinical laboratory service staff at Hipólito Unanue National Hospital, 2016**

Charito otriz  
César Vallejo University  
charorh@yahoo.com

#### **Resumen**

La presente investigación titulada "Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016, tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la competencia laboral y el desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Es una investigación de tipo aplicada de alcance correlacional, diseño no experimental que por medio del análisis, observación y descripción de las variables se establece la relación que existe entre la variable competencia laboral y el desempeño laboral.

Los datos se tabularon con el Software SPSS 21 y se hallaron los respectivos resultados.

La muestra fue de 79 trabajadores del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Hipólito Unanue. La conclusión a la que se llegó es que: "Existe relación positiva y significativa entre la competencia laboral y desempeño laboral con los trabajadores del Hospital Hipólito Unanue. ( $p = 0.000 < 0.01$  y Rho de Spearman 0.384, correlación positiva moderada)

**Palabras claves:** Competencia laboral, desempeño laboral, Servicio del laboratorio clínico.

#### **Abstract**

The present research entitled "Labor competence and work performance in clinical laboratory service personnel at the Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016, has as main objective to determine the relationship between labor competency and work performance in the service personnel of Clinical laboratory at the Hipolito Unanue National Hospital.

It is a research of applied type of correlation, non-experimental design that through the analysis, observation and description of the variables establishes the relationship that exists between the variable labor competency and the labor performance.

The data were tabulated with SPSS 21 Software and the respective results were found.

The sample consisted of 79 clinical laboratory service workers at the Hospital Hipólito Unanue. The conclusion reached is that: "There is a positive and

significant relationship between the labor competence and work performance with the workers of the Hospital Hipólito Unanue. ( $P = 0.000 < 0.01$  and Spearman's Rho 0.384, moderate positive correlation)

**Keywords:** Labor competency, labor performance, Clinical laboratory service.

## Introducción.

El enfoque de competencias busca estimular un proceso de aprendizaje que sea significativo para los trabajadores, integrando la teoría y la práctica, ya que conecta un determinado conocimiento o habilidad con la diversidad de aplicaciones en un entorno productivo complejo y cambiante

(Salas A. , factores de satisfacción laboral que inciden en el compromiso organizacional de los administrativos de la gobernación del estado Aragua, 2012), Los resultados se puede concluir que los trabajadores pertenecientes a la Gobernación del Estado Aragua, poseen un compromiso organizacional en un nivel medio, que se refiere a una relación intensa entre el trabajador y su organización, con una moderada identificación y obligación. puede observarse que todas las puntuaciones se encuentran alrededor de la puntuación promedio que es de cuatro punto veinticuatro puntos (4,24), en una escala del uno (1) al siete (7).

(Barba, Diagnostico de Competencia Gerenciales en Empresas y Univeridad de Morelos, 2011) en la investigación realiza un diagnóstico de los requerimientos de competencias señaladas por el mercado laboral y comparar los resultados obtenidos, con la opinión que los estudiantes, directivos y maestros tienen de la oferta educativa universitaria del estado de Morelos.

La muestra estuvo compuesta por 61 empleados de la empresa en estudio, los cuales se autoevaluaron y a su vez fueron evaluados por sus jefes. El instrumento estuvo constituido por 50 items. Se utilizó el método de alfa de cronbach para evaluar su confiabilidad y arrojó un valor de .855. (Vázquez, Evaluacion del Nivel de Desempeño Laboral, 2012).

Fue establecer las bases teórico-metodológicas que sustenten la identificación y diseño de las competencias laborales de los médicos en las

especialidades priorizadas por el Ministerio de Salud Pública (MINSAP) para el periodo 2011-2014, en el sistema nacional de salud. Se trata de un estudio cuantitativo de carácter descriptivo que se ha venido desarrollando desde el 2011 y culminará en el 2014. La identificación de competencias es el método o proceso que se sigue para establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se ponen en juego con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente. (Salas R, 2013).

Para evaluar el desempeño de los prestadores de servicio social referente a las habilidades del perfil profesional mediante cuestionario estructurado de 21 ítems, y el enfoque cualitativo para explorar la opinión de los participantes referente a este desempeño a partir de una pregunta no estructurada. La muestra se conformó por 256 profesionales de la salud: 229 enfermeras, 26 médicos y 1 promotor de salud. (Arriaga, Desempeño de los prestadores de servicio social de licenciatura en enfermería de la dacs-ujat en las instituciones receptoras del sistema estatal de salud, 2015)

La relación que existe entre el desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres en el 2012, Mediante un diseño descriptivo correlacional y explicativo de base no experimental. Se aplica un muestreo 345 alumnos, seleccionados mediante muestreo aleatorio. (Palomino, El desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres, 2012) y Grado de dominio de los contenidos que imparte, la calidad de su comunicación verbal y no verbal, la contribución a la formación de valores y al desarrollo de capacidades valorativas, la capacidad para desarrollar un proceso de reflexión autocrítica, influye significativamente en el aprendizaje de los estudiantes.

Demuestro que la dimensión trabajo en equipo de las competencias profesionales se relaciona significativa y positivamente con la gestión del recursos humanos según el personal administrativo del hospital nacional Hipólito Unanue año 2013, (Vasquez, Las Competencias Profesionales y su relación con la Gestión del Recurso Humano según el personal administrativo del hospital nacional Hipólito Unanue año 2013, 2013).

Estudiar la influencia existente entre las competencias laborales y el clima organizacional en las universidades tecnológicas privadas de Lima, y la relación entre el clima y las diferentes dimensiones del desempeño laboral.(Ortega, 2015)

### **Materiales y métodos.**

#### **Diseño de estudio.**

El diseño fue no experimental, nivel descriptivo y transversal,La evaluación es de un solo grupo, ya que su preocupación radica en describir y correlacionar los elementos que conforman el modelo que aquí se presenta.

#### **Muestreo.**

La población estuvo conformado por 79 trabajadores del laboratorio clínico del Hospital Hipólito Unanue, en la cual el grupo de trabajadores son de diferente servicio como 3 hematologías, 8 microbiologías, 5 inmunologías, 13 banco de sangre, 10 toma de muestra y 7 cenex, 29 de emergencia y 4 bioquímica.Por lo tanto, se seleccionó como muestra el 100% del servicio del laboratorio clínico teniendo una población de 79 trabajadores, de los diferentes servicios. El personal se encuentra en diferentes áreas de servicios, con horarios y tiempo de trabajo diferentes.

### **Instrumento competencia laboral**

#### **Cuestionario para medir la competencia laboral**

Es el cuestionario evaluador de las competencias laboral que poseen los trabajadores. Es una medida diagnóstica y descriptiva que se focaliza en cubrir un amplio rango de pensamientos y conductas. El cuestionario es de aplicación individual, colectiva o auto administrada, sin tiempo límite, en promedio los examinados lo concluyen en 20 minutos.

### **Instrumento Desempeño laboral**

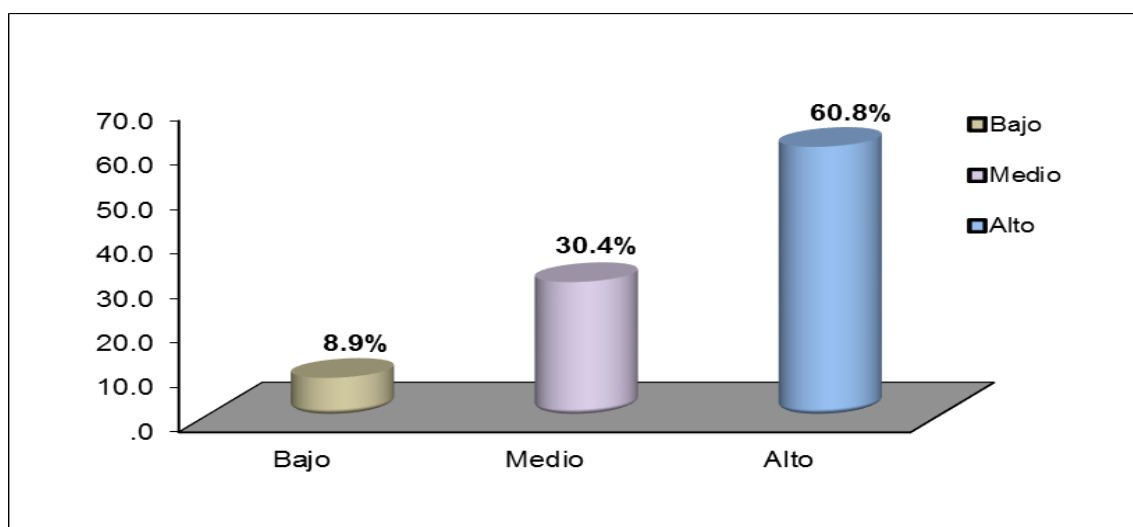
#### **Cuestionario para medir el Desempeño Laboral**



Se realizó con un instructivo ya estandarizada mediante Resolución Ministerial No 0386-91-SA/DM del 07 de mayo de 1991, se aprobó la Directiva Administrativa No 002-91-DGP/SA que establecía las normas, procedimientos e instrumentos para la evaluación del desempeño laboral del personal del Ministerio de salud

## Resultado

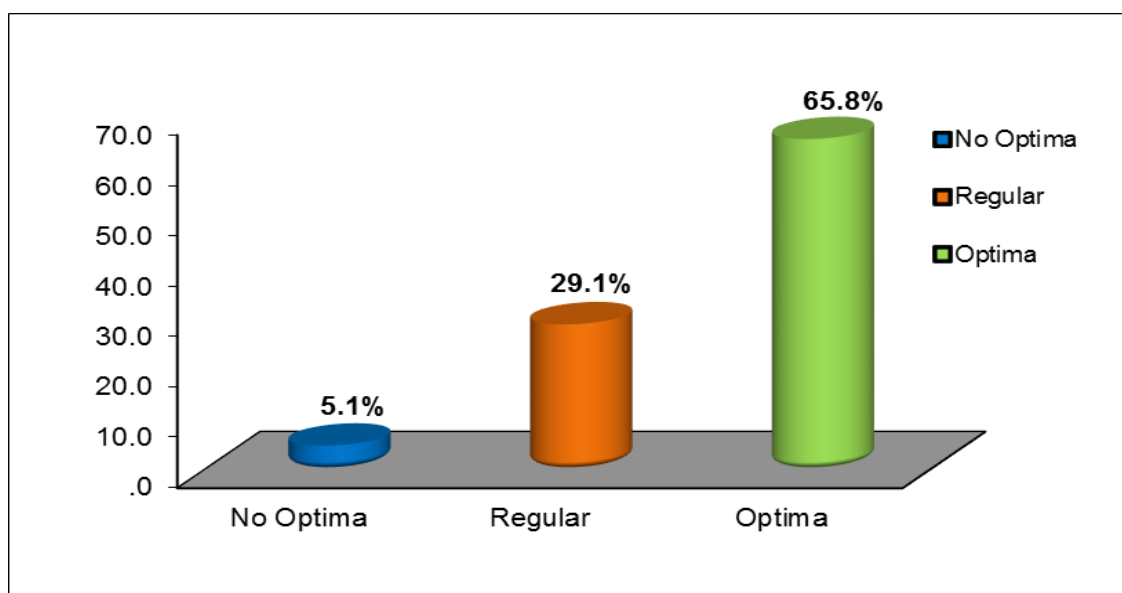
*Figura 1.* Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016



## Interpretación:

Se observa en la figura 1, que del total del personal del Servicio de Laboratorio Clínico encuestados sobre desempeño laboral, el 8.9% opinan que es bajo, 30.4% medio y 60.8% que es alto en el Hospital Nacional Hipólito unanue

*Figura 2.* Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según competencia laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016

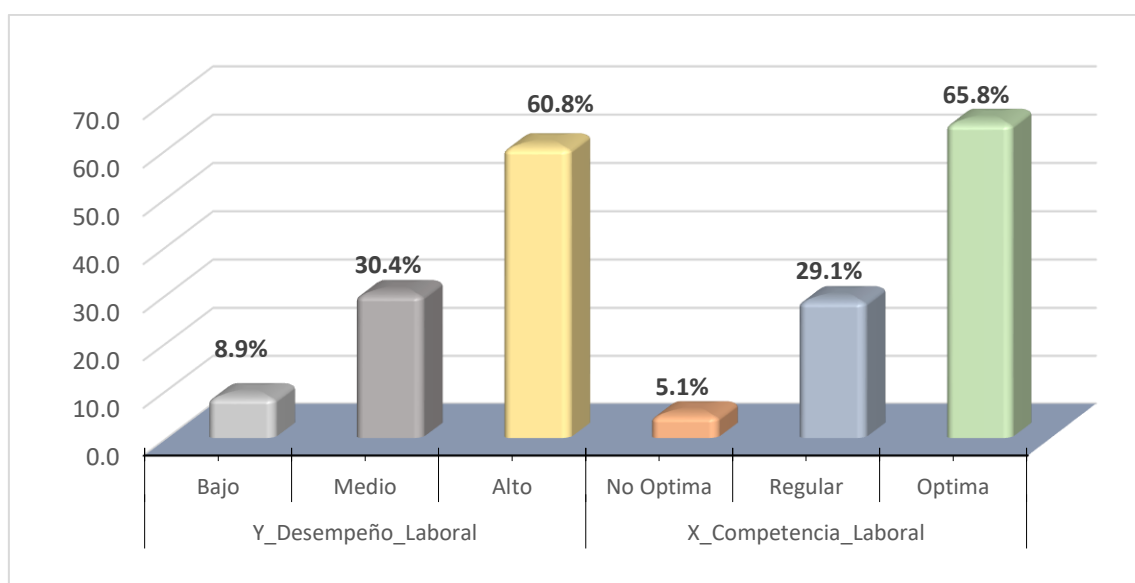


Fuente: Hospital Nacional Hipólito Unanue

#### Interpretación:

Se observa en la figura 2, que del total del personal del Servicio de Laboratorio Clínico encuestados sobre competencia laboral, el 5.1% opinan que no es óptimo, 29.1% regular y 65.8% que es óptimo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

*Figura 3. Distribución porcentual del personal del Servicio de Laboratorio Clínico según comparación de la Competencia laboral y Desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, año 2016.*



Fuente: Hospital Nacional Hipólito Unanue

En la Figura 3 se observa que del total *personal del Servicio de Laboratorio Clínico encuestados*, la mayoría tiene una opinión alta del Desempeño laboral (60.8%) y opinión óptima de Competencia laboral (65.8%).

### **Discusión.**

Así mismo, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, Según el coeficiente Rho de Spearman, la competencia laboral y el desempeño laboral tienen una correlación positiva ( $r_s=0.384$ ) y significativa al nivel de 0.01 ( $0.00 < 0.01$ ). Lo cual significa que se rechaza  $H_0$  y se concluye que existe una relación significativa entre la Competencia Laboral y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue; se aprecia que la mayoría del personal del servicio de laboratorio clínico tiene una competencia laboral óptima con desempeño laboral alto; siendo que el Servicio de Laboratorio Clínico encuestados, la mayoría tiene una opinión alta del Desempeño laboral (60.8%) y opinión óptima de Competencia laboral (65.8%). Además, en la investigación realizada en Perú por Ortega, (2015) tiene por objetivo estudiar la influencia existente entre las competencias laborales y el clima organizacional en las universidades tecnológicas privadas de Lima, y la relación entre el clima y las diferentes dimensiones del desempeño laboral. Se llegó a las siguientes conclusiones: existe correlación directa, positiva y significativa entre las competencias laborales y el clima organizacional, así como entre todas y cada una de las dimensiones de las competencias laborales con el clima organizacional: ( $p\text{-valor} < 0.001$ ).

En este estudio el resultado es muy importante porque el personal de laboratorio clínico del hospital Nacional Hipólito Unanue nos brinda un buen desempeño laboral por la competencia que hay en el personal de laboratorio clínico.

Además en la investigación realizada por Salas, (2013). Se observó en esta investigación el análisis de la competencia laboral que es muy importante para el Ministerio de Salud Pública, La identificación de competencias es el método o proceso que se sigue para establecer, a partir de una actividad de trabajo, las

competencias que se ponen en juego con el fin de desempeñar tal actividad, satisfactoriamente.

Igualmente del análisis descriptivo se observa que del total del personal del Servicio de Laboratorio Clínico encuestados sobre desempeño laboral, el 8.9% opinan que es bajo, 30.4% medio y 60.8% que es alto en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Del total del personal del Servicio de Laboratorio Clínico encuestados sobre competencia laboral, el 5.1% opinan que no es óptimo, 29.1% regular y 65.8% que es óptimo en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

De la misma manera en esta investigación Rivas, (2009) Los resultados de este estudio exponen que existe una relación entre satisfacción y desempeño laboral. Llegando a concluir de ambas variables son directamente proporcional. Como también el investigador Arriaga (2015) obtuvo como resultado que el 89.1% afirman que el desempeño de los prestadores de servicio social con referente al trabajo que realizan es adecuado; 84% opinan que se cumple con el perfil requerido y el 85.3% aceptan que la actitud que demuestra el prestador fue la adecuada de acuerdo a las necesidades de la institución.

Para ambas investigaciones coinciden que existe un buen desempeño laboral, por otro lado, se halló que existe una buena relación entre ambas variables de desempeño laboral y competencia laboral en el servicio laboratorio clínico del Hospital nacional Hipólito.

Al respecto el investigador Vasquez (2012) en su estudio también demostró que hay una relación de desempeño laboral como equipo en el centro de trabajo, los cuales fueron autoevaluados y evaluados por sus jefes inmediato. La autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados fue similar a la evaluación que realizaron los jefes. Ambos grupos evaluaron el desempeño como muy bueno.

## **Conclusiones**

**Primera:** La presente investigación respecto al objetivo específico 1, demuestra que existe una relación significativa entre el Trabajo en

Equipo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

**Segunda:** La presente investigación respecto al objetivo específico 2, demuestra que existe una relación significativa entre el Compromiso y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

**Tercera:** La presente investigación respecto al objetivo específico 3, demuestra que existe una relación significativa entre la Calidad del Trabajo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

**Cuarta:** La presente investigación respecto al objetivo específico 4, demuestra que existe una relación significativa entre la Comunicación y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

**Quinta:** La presente investigación respecto al objetivo específico 5, demuestra que existe una relación significativa entre el Empuje y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

## Referencias

- Alaminos, A. (2006). *Elaboracion, Analisis e Interpretacion de encuestas, Cuestionarios y Escalas de opinion*. Marfil S.A. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/.../1/Elaboración,%20análisis%20e%20interpretación.pdf>
- Alaminos, A. (2006). *Elaboracion, Analisis e Interpretacion de Encuestas, Cuestionarios y Escalas de Opinion*. Universidad de Alicante.

- Alles, .. (2005). *Gestion por Competencia: El Diccionario*. Buenos Aires, Argentina: Granica. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-gestion-por-competencias-el-diccionario/9789506413552/1073947>
- Alles, M. (2006). *Desempeño por Competencia: evaluacion de 360*. Mexico: Granica. Obtenido de <https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/02/alles-martha-desempec3b1o-por-competencias-de-360c2ba-completo.pdf>.
- Ander, E. A. (2001). *El trabajo en Equipo* (Primera ed.). Mexico: Progreso. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9706413529>
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organizacion y la intencion de permanencia: algunos factores para su incremento. *Contaduria y Administracion*(200), 7. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2238204.pdf>
- Arias, F. (2006). *Proyecto de Investigacion introduccion a la metodologia cientifica* (quinta edicion ed.). Caracas-Venezuela: Episteme. Obtenido de [trabajodegradobarinas.blogspot.com/2013/.../el-proyecto-de-investigacion-de-fidias.html](http://trabajodegradobarinas.blogspot.com/2013/.../el-proyecto-de-investigacion-de-fidias.html)
- Arriaga, R. (2015). Desempeño de los prestadores de servicio social de licenciatura en enfermería de la dacs-ujat en las instituciones receptoras del sistema estatal de salud. *Dialnet*, 15(1), 37-45. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/303094002\\_Desempeno\\_de\\_los\\_prestadores\\_de\\_servicio\\_social\\_de\\_licenciatura\\_en\\_enfermeria\\_de\\_la\\_dacs-ujat\\_en\\_las\\_instituciones\\_receptoras\\_del\\_sistema\\_estatal\\_de\\_salud](https://www.researchgate.net/publication/303094002_Desempeno_de_los_prestadores_de_servicio_social_de_licenciatura_en_enfermeria_de_la_dacs-ujat_en_las_instituciones_receptoras_del_sistema_estatal_de_salud)
- Barba, M. (2011). *Diagnostico de Competencia Gerenciales en Empresas y Univeridad de Morelos*. Mexico. Obtenido de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015350/015350.pdf>
- Benavides, F., & Serra, C. (2003). *Evaluacion de Calidad del Sistema de Informacion Sobre Lesiones por Accidentes de trabajo en España*. Barcelona. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/228978157\\_Evaluacion\\_de\\_la\\_cal](https://www.researchgate.net/publication/228978157_Evaluacion_de_la_cal)

idad\_del\_sistema\_de\_informacion\_sobre\_lesiones\_por\_accidentes\_de\_trabajo\_en\_Espana

Beneyto, D. H. (2007). *2000 Soluciones Laborales*. España: CISS. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-2000-soluciones-laborales-2007/9788482355825/1131955>

Catalano, A. a. (2004). *Basado en Normas de Competencia laboral* (1ra ed.). Argentina: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de [www.ilo.org/public//spanish/region/ampro/cinterfor/publ/dis\\_curr/index.htm](http://www.ilo.org/public//spanish/region/ampro/cinterfor/publ/dis_curr/index.htm)

Chiang, M. A. (2009). Estudio Empirico De Calidad De Vida Laboral, Cuatro Indicadores: Satisfacción Laboral, Condiciones Y Medioambiente Del Trabajo, Organización E Indicador Global, Sectores Privado Y Público. Desarrollo, Aplicación Y Validación Del Instrumento. *Horizontes Empresariales*, 8(1), 25. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000135&pid=S0120-5552201300030000600006&lng=](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000135&pid=S0120-5552201300030000600006&lng=)

Chiavenato, I. (2002). *Gestion del Talento Humano* (Primera Edicion ed.). Mexico, Mexico: Mc Graw Hill Interamericana, S.A. Obtenido de [www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion.../chiavena.pdf](http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion.../chiavena.pdf)

Diaz, R., & Arancibia, V. (2002). El Enfoque de las Competencias Laborales: Historia, Definiciones y Generacion de un Modelo de Competencias para las Organizaciones y las Personas. *CopyrightPSYKHE*, 11(2). Obtenido de [www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/download/433/412](http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/download/433/412)

Ducci, M. (Mayo de 1996). El Enfoque de Competencia Laboral en la Perspectiva Internacional. 15-26. Obtenido de <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/competen/pdf/mexc1.pdf>

Garcia, D. (2005). *Integracion de una Aplicacion Movil a Una Intranet. caso: Toma de Asistencia estudiantil*. Tesis, Pontificia Universidad catolica del Peru, Lima. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books/about/Integraci%C3%B3n\\_de\\_una\\_aplicaci%C3%B3n\\_m%C3%B3vil\\_a.html?id=xFGTrgEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Integraci%C3%B3n_de_una_aplicaci%C3%B3n_m%C3%B3vil_a.html?id=xFGTrgEACAAJ&redir_esc=y)

George, D. M. (2003). *SPSS For Window step by step: A simple guide and reference*. (Cuarta, Ed.) Boston: Allyn & Bacon. Obtenido de <https://www.amazon.es/SPSS-Windows-Step-Simple-Reference/dp/0205375529>

Gonzales, P., & Piero, J. B. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajador* (Vol. 2). Obtenido de [https://www.uv.es/uipot/CV\\_P\\_Gonzalez.htm](https://www.uv.es/uipot/CV_P_Gonzalez.htm)

Grande, I. A. (2009). *Fundamento y Técnicas de Investigación Comercial*. (D. Edición, Ed.) Madrid: Esic. Obtenido de [sgfm.elcorteingles.es/SGFM/dctm/MEDIA02/.../08/00106524190748\\_\\_\\_\\_1\\_.pdf](http://sgfm.elcorteingles.es/SGFM/dctm/MEDIA02/.../08/00106524190748____1_.pdf)

Hernandez, R. F. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ta ed.). Mexico: Mc Graw-Hill Interamericana.

Hernandez, R.; Fernandez, C.; y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (E. 5ta, Ed.) Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://psicologiaexperimental.files.wordpress.com/2010/03/metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, P. (2004). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de [catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/bartolo\\_v\\_p/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/bartolo_v_p/capitulo3.pdf)

Herrera, A. (1998). *Notas sobre Psicometría*. Universidad nacional de Colombia, Colombia. Obtenido de <https://es.scribd.com/.../Herrera-A-1998-Notas-de-Psicometria-1-2-Historia-de-Psicom...>

Hidalgo, J. (2008). *"Guía de investigación para optar el grado académico y título profesional de las carreras de: ciencias económicas y empresarial"*. Lima: Fecat E.I.R.L. Obtenido de [www.ulima.edu.pe/pregrado/comunicacion/grados-y-titulos](http://www.ulima.edu.pe/pregrado/comunicacion/grados-y-titulos)



- Ludeña, L. Silva, A. Aramayo, C. Lescano, L. (2012). *Guía Metodología de Identificación y Normalización de Competencias Coneaces* (Primera ed.). Lima. Obtenido de [www.coneaces.gob.pe](http://www.coneaces.gob.pe)
- Martínez, M. (2013). Nuevo Sistema de Empuje Continuo de Puente: diseño y Analisis mediante Simulacion Numerica. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10651/26977>
- Martínez, R.Tuya,L.Perez,A.Martínez,M.Covanos,A. (2009). El Coeficiente de Correlacion de los Rangos de Spearman Caracterizacion. *Habanera Ciencias Medicas*, 8. Obtenido de [scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017)
- Moreno, J. (2003). *Sistema de Evaluacion y certificacion de la Competencia Laboral del Intepap*. Guatemala: 1ra edicion. Obtenido de [http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/certificacion/ChileValora\\_GuiaEvaluaci%C3%B3nCertificaci%C3%B3n\\_2015.pdf](http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/certificacion/ChileValora_GuiaEvaluaci%C3%B3nCertificaci%C3%B3n_2015.pdf).
- Ortega, C. (2015). *Competencia laboral y Clima Organizacional en la Universidad tecnologico Privada*. Tesis, Lima.
- Ortega, C. (2015). *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas del Lima*. Tesis, Lima. Obtenido de [cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4308/1/Ortega\\_mc.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4308/1/Ortega_mc.pdf)
- Palomino, F. (2012). El desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de [cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1693](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1693)
- Paoli, j. (1983). *Comunicación e Información, Perspectivas Teóricas*. Mexico: Trillas.
- Parraga, A. (2014). *Liderazgo transformacional del director y el desempeño del trabajador de servicio en las instituciones educativas públicas según los*

*docentes de la red 18 –Ate, 2014. Tesis, Lima. Obtenido de <https://es.slideshare.net/parragapanez/tesis-universidad-cesar-vallejo-2014-22914>*

Pedraza, E. A. (Setiembre de 2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Ciencias Sociales*, 16(3). Obtenido de <http://www.scielo.org.ve/scielo.php>

Perea, R. S. (2012). los procesos formativos, la competencia profesional y desempeño laboral en el sistema nacional de salud de cuba. *revista cubana de educacion medica superior*, 163-165. Obtenido de <https://www.scribd.com/.../Guia-de-Identificacion-y-Normalizacion-de-Competencias-pdt>

Pérez, M. (2010). *Modelo de Evaluacion de las Competencias del Profesional Facultativo Medico*. salamanca - españa. Obtenido de [https://gredos.usal.es/jspui/.../1/DDOMI\\_PérezCurielMJ\\_Modelodeevaluación.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/.../1/DDOMI_PérezCurielMJ_Modelodeevaluación.pdf)

Quintero, E. a. (Abril de 2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Negotium/Ciencias Gerenciales*, 33-51. Obtenido de [www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf](http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf)

Ramon, F. S. (2008). Eficacia de trabajo en equipo. *Seccion Monografica*, 29(1), 25-31. Obtenido de <http://www.cop.es/papeles>

Salas, A. (2012). *factores de satisfacción laboral que inciden en el compromiso organizacional de los administrativos de la gobernación del estado Aragua*. Tesis, Universidad de Carabobo, Carabobo, Valencia. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/4030>

Salas, R. D. (2013). Identificación y diseño de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud. *Cielo*, 23, 92-102. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412013000100012&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412013000100012&lng=es&tlng=es).

- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestion del cambio para el desarrollo de la organizacion. *Cubana de Salud Publica*, 39(2), 385-393.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitacion y Desarrollo de Personal*. (4. Edicion, Ed.) Mexico: Limusa S.A. Noriega Editores. Obtenido de <https://www.iberlibro.com/buscar.../capacitación-desarrollo-personal/.../siliceo-alfonso>.
- Soberanes, L. D. (2009). Clima y El Compromiso organizacional En Las organizaciones. *La Nueva Gestion organizacional*, 5(9), 120-127. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI\\_GestEmp/lucia\\_sob/2.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf)
- Syrsalas, R. (1999). Competencia y Desempeño Profecional. *Educacion en Salud*. Obtenido de <files.sld.cu/sccs/files/2012/12/prologo-ilizastigui-libro-educacion-en-salud.pdf>
- Tabory, L. (2015). *La competencia profesional y la satisfacción percibida por el usuario externo en el consultorio de obstetricia del centro de salud Aeropuerto del Callao en octubre del 2015*. Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7706/Tabory\\_VLDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7706/Tabory_VLDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigacion Cientifica* (Cuarta edicion ed.). Mexico: Limusa. Obtenido de [www.fiuat.com/pdf/miio/MII01%20Metodos%20de%20Investigacion.pdf](http://www.fiuat.com/pdf/miio/MII01%20Metodos%20de%20Investigacion.pdf)
- Taylor, M. &. (1998). *Educación y capacitación basadas en competencias: un panorama de la experiencia del Reino Unido*. (Vol. 1). Obtenido de [www.chilevalora.cl/wp-content/uploads/.../40preguntassobre-competencia-laboral.pdf](http://www.chilevalora.cl/wp-content/uploads/.../40preguntassobre-competencia-laboral.pdf)
- Vara, A. (2012). *7 Pasos Para Una Tesis Exitosa*. USMP, Lima. Lima: 2da Ed. Obtenido de <https://www.pinterest.es/pin/438256607461803948/>
- Vasquez, L. S. (2013). *Las Competencias Profesionales y su relación con la Gestión del Recurso Humano según el personal administrativo del hospital*

*nacional Hipólito Unanue año 2013*. Tesis Magister, Lima. Obtenido de [storage.servir.gob.pe/pdp/archivos/pdp-consolidado/nacional/2017\\_HNHU.pdf](http://storage.servir.gob.pe/pdp/archivos/pdp-consolidado/nacional/2017_HNHU.pdf)

Vázquez, Y. (Octubre de 2012). *Evaluación del Nivel de Desempeño Laboral*. Mexico. Obtenido de [dspace.biblioteca.um.edu.mx/.../20.../Tesis%20Ysaí%20Vázquez%20Estrada.pdf](http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/.../20.../Tesis%20Ysaí%20Vázquez%20Estrada.pdf)

Yacuzzi, E. (2005). *El estudio de caso como metodología de investigación: teoría, mecanismos causales, validación*. Universidad del CEMA, Buenos aires. Obtenido de <http://www.ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/296.pdf>.

## Anexo 2. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: COMPETENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE, 2016.						
AUTOR: Br. CHARITO ANTONIA ORTIZ HILASACA.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la Competencia Laboral y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre la Competencia Laboral y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe una relación significativa entre la Competencia Laboral y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.	<b>Variable 1: COMPETENCIA LABORAL</b>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Trabajo en equipo	Metas	1-10	Óptima (168-250)
			Compromiso	Lograr Objetivo	11-20	Regulares (84-167)
			Calidad de trabajo	Análisis Alternativo de Solución	21-30	No Óptima (0-83)
			Comunicación	Capacidad de aceptar su Responsabilidad	31-40	
			Empuje	Capacidad para Trabajar Arduo y Continuo	41-50	
<b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el Trabajo en Equipo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Determinar la relación que existe entre el Trabajo en Equipo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> Existe una relación significativa entre el Trabajo en Equipo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.	<b>Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>			
¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue?	Determinar la relación que existe entre el Compromiso y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.	Existe una relación significativa entre el Compromiso y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Desempeño y conducta	Desempeño y conducta	1-8	3. Alto
			Asistencia	Asistencia	1	2. Medio
			Puntualidad	Puntualidad	1	1. Bajo
¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del Trabajo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue?	Determinar la relación que existe entre la Calidad del Trabajo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.	Existe una relación significativa entre la Calidad del Trabajo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.	Capacitación	Capacitación	1	3. Alto
			Capacidad	Capacidad	1	2. Medio
						1. Bajo
¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue?	Determinar la relación que existe entre la Comunicación y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.	Existe una relación significativa entre la Comunicación y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.				
¿Cuál es la relación que existe entre el Empuje y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue?	Determinar la relación que existe entre el Empuje y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.	Existe una relación significativa entre el Empuje y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.				

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
TÍTULO: COMPETENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE, 2016.			
AUTOR: Br. CHARITO ANTONIA ORTIZ HILASACA.			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>TIPO: BÁSICO</b> Esta investigación es básica, según (Vara, 1012, p. 202)“La investigación básica es un tipo tradicional de investigación, la cual genera conocimiento, investigación entre variables o constructos, diagnostica alguna realidad, prueba y adapta teorías, genera nuevas formas de entender los fenómenos y construye o adapta instrumentos de medición”.</p> <p><b>NIVEL:</b> Correlacional<b>DISEÑO:</b> No experimentalLa investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo Se aplica el estudio correlacionar, según. (Hernandez, Fernandez, &amp; y Baptista, 2010, p. 81). “La investigación correlación tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación, que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Constituido por 79 trabajadores del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 79</p> <p><b>MUESTREO:</b> No Probabilístico</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b> <b>COMPETENCIA LABORAL</b> <b>TÉCNICA:</b> ENCUESTA <b>INSTRUMENTOS:</b> CUESTIONARIO DE <b>COMPETENCIA LABORAL</b> <b>MONITOREO:</b> : OCTUBRE – NOVIEMBRE 2016 <b>ÁMBITO DE APLICACIÓN:</b> SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE</p> <p><b>VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b> <b>TÉCNICA:</b> ENCUESTA <b>INSTRUMENTOS:</b> CUESTIONARIO DE <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> <b>MONITOREO:</b> : OCTUBRE – NOVIEMBRE 2016 <b>ÁMBITO DE APLICACIÓN:</b> SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p><b>DE PRUEBA:</b></p> <p>Prueba hipótesis Hipotético deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica, tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis y verificación ó comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolas con la experiencia. . (Parraga, 2014)</p> <p>Nivel de Significación: Si s es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si s es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error). (Hernández, et ál: 2006; 445).</p> <p>Rho Spearman</p>

### Anexo 3. Instrumento

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR COMPETENCIA LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DEL LABORATORIO CLINICO DEL H.N.H.U.

AREA/SERVICIO:

\_\_\_\_\_

NOMBRADO: \_\_\_\_\_ CONTRATADO: \_\_\_\_\_ TERCERO:

\_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_

SEXO: FEMENINO ( )

MASCULINO ( )

Señor(a) especialista, rogamos se sirva su apoyo en relación a consignar la valoración que usted crea conveniente respecto a cada pregunta, lo cual será confidencial.

#### CRITERIO DE VALORACION

CATEGORIA	PREFERENCIA	CRITERIO
VALORACION	5	Sobresalgo, es una de mis fortalezas.
	4	Mi nivel es adecuado y suficiente.
	3	Mi nivel es adecuado pero me gustaría profundizar.
	2	Reconozco que necesito mejorar.
	1	Mi nivel es insuficiente.
	0	No aplica.





No aplica.	Mi nivel es insuficiente.	Reconozco que necesito mejorar.	Mi nivel es adecuado, pero me gustaría profundizar.	Mi nivel es adecuado y suficiente.	Sobresalgado, es una de mis fortalezas.				
0	1	2	3	4	5				
				0	1	2	3	4	5
18	<b>COMPROMISO</b>	Soy capaz de establecer acciones correctivas oportunas para la consecución de las metas.							
19		Me involucro personal y profundamente en las acciones acordadas.							
20		No me doy por satisfecho sino hasta ver los resultados esperados de mi trabajo.							
21	<b>CALIDAD DE TRABAJO</b>	Me gusta desarrollar mis actividades de forma impecable desde el principio.							
22		Me considero un experto en el área de la que soy responsable.							
23		Los demás me consideran una persona competente y capaz de ofrecer soluciones.							
24		Ejecuto con precisión las acciones que me corresponden.							
25		Desarrollo estrategias de mejor continua en mi área.							
26		Se me facilita establecer guía de acción que resuelve prácticamente los problemas.							
27		Soy una persona cuidadosa de los estándares establecidos.							
28		Me considero una persona sensata al analizar alternativas de solución.							
29		Busco la información necesaria antes de decidir un curso de acción.							
30		Analizo y tomo en cuenta diferentes puntos de vista.							
31	<b>COMUNICACIÓN</b>	Al hablar mi mensaje es comprendido.							
32		Expreso correctamente mis expectativas.							
33		Me comunico eficientemente en todos los niveles de la organización y fuera de ella.							
34		Identifico fácilmente a quien tiene la información clave para solucionar problema.							
35		Me gusta escuchar con atención a las personas.							
36		Me hago responsable de lo que digo y como lo digo.							
37		Cuando tengo dudas pido que se me aclare la información en lugar de adivinar el significado del mensaje.							

No aplica.	Mi nivel es insuficiente.	Reconozco que necesito mejorar.	Mi nivel es adecuado, pero me gustaría profundizar.	Mi nivel es adecuado y suficiente.	Sobresalgo, es una de mis fortalezas.					
0	1	2	3	4	5					
				0	1	2	3	4	5	
38	COMUNICACION	En mis juntas de trabajo me apegó al propósito y a la agenda de las reuniones.								
39		Cumpló el compromiso acordados en las juntas de trabajo.								
40		Soy efectivo al expresar mis ideas por escrito.								
41	EMPUJE	Puedes permanecer con un alto grado de energía después de largas jornadas de trabajo.								
42		Me considero una persona de alto rendimiento.								
43		Soy un trabajador incansable.								
44		Rindo a mi máxima capacidad con participantes y contextos cambiantes.								
45		Me gusta impulsar a otros en el logro de los objetivos.								
46		Soy mi propia fuerza motivadora para alcanzar las metas.								
47		Pongo más esfuerzo y tomo mayor iniciativa que la esperada en mi trabajo.								
48		Me esfuerzo por llegar a ser competente en mi posición.								
49		Trabajo duro y de manera constante.								
50		Trabajo tan fuerte como sea necesario para lograr los objetivos.								

Gracias por sus respuestas

Sabemos que su tiempo es valioso por lo que le agradecemos profundamente haber participado en esta actividad.

CUESTIONARIO PARA MEDIR COMPETENCIA LABORAL DEL PERSONAL  
DEL SERVICIO DEL LABORATORIO CLINICO DEL H.N.H.U.

AREA/SERVICIO: \_\_\_\_\_

NOMBRADO: \_\_\_\_\_ CONTRATADO: \_\_\_\_\_ TERCERO: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_

SEXO: FEMENINO ( )

MASCULINO ( )

Señor(a) especialista, rogamos se sirva su apoyo en relación a consignar la valoración que usted crea conveniente respecto a cada pregunta, lo cual será confidencial.

CRITERIO DE VALORACION

CATEGORIA	PREFERENCIA	CRITERIO
VALORACION	5	Sobresalga, es una de mis fortaleza
	4	Mi nivel es adecuado y suficiente
	3	Mi nivel es adecuado pero me gustaría profundizar.
	2	Reconozco que necesito mejorar.
	1	Mi nivel es insuficiente.
	0	No aplica

**Instrucciones de llenado: Seleccione la opción correspondiente considerando el nivel de competencia con el que desempeña sus actividades cotidianas.**

No aplica.	Mi nivel es <b>insuficiente.</b>	Reconozco que <b>necesito mejorar.</b>	Mi nivel es adecuado, pero <b>me gustaría profundizar.</b>	Mi nivel es <b>adecuado y suficiente.</b>	<b>Sobresalgo,</b> es una de mis fortalezas.				
0	1	2	3	4	5				
				0	1	2	3	4	5
1	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo.							
2		Me gusta más trabajar en equipo por los resultados que se obtiene que individualmente.							
3		Me agrada colaborar con otros alcanzar las metas.							
4		Conozco una diversidad de formas de facilitar el cumplimiento de actividad en mi equipo.							
5		Conozco una diversidad de formas de ayudar a construir relaciones fuertes y cohesión entre miembros del equipo.							
6		Conozco las diferentes etapas de desarrollo de equipo experimentadas por la mayoría de los mismos.							
7		Participó activamente en la definición de objetivos del equipo.							
8		Aliento a los miembros personales del equipo, a volverse tan comprometidos con el éxito del mismo como con su éxito personal.							
9		Ayudo a los miembros del equipo a que se comprometan con la visión de metas del mismo.							
10		Diagnóstico y capitalizo las competencias clave del equipo.							
11	<b>COMPROMISO</b>	Estoy dispuesto a hacer más de lo me corresponde para lograr los objetivos.							
12		Busco el éxito de la organización tanto como mi realización profesionalmente.							
13		No me doy por vencido aun y cuando existan obstáculos para alcázar la meta.							
14		Me gusta diseñar diferentes alternativas para superar las dificultades.							
15		Me hago responsable de ejecutar los planes de acción hasta su fase final.							
16		Me identifico plenamente con la misión y visión del hospital.							
17		Tengo claro los objetivos organizacionales así como mi contribución personal al logro de los mismos.							

No aplica.	Mi nivel es insuficiente.	Reconozco que necesito mejorar.	Mi nivel es adecuado, pero me gustaría profundizar.	Mi nivel es adecuado y suficiente.	Sobresalgo, es una de mis fortalezas.					
0	1	2	3	4	5					
					0	1	2	3	4	5
18	COMPROMISO	Soy capaz de establecer acciones correctivas oportunas para la consecución de las metas.								
19		Me involucro personal y profundamente en las acciones acordadas.								
20		No me doy por satisfecho sino hasta ver los resultados esperados de mi trabajo.								
21	CALIDAD DE TRABAJO	Me gusta desarrollar mis actividades de forma impecable desde el principio.								
22		Me considero un experto en el área de la que soy responsable.								
23		Los demás me consideran una persona competente y capaz de ofrecer soluciones.								
24		Ejecuto con precisión las acciones que me corresponden.								
25		Desarrollo estrategias de mejor continua en mi área.								
26		Se me facilita establecer guía de acción que resuelve prácticamente los problemas.								
27		Soy una persona cuidadosa de los estándares establecidos.								
28		Me considero una persona sensata al analizar alternativas de solución.								
29		Busco la información necesaria antes de decidir un curso de acción.								
30		Analizo y tomo en cuenta diferentes puntos de vista.								
31	COMUNICACIÓN	Al hablar mi mensaje es comprendido.								
32		Expreso correctamente mis expectativas.								
33		Me comunico eficientemente en todos los niveles de la organización y fuera de ella.								
34		Identifico fácilmente a quien tiene la información clave para solucionar problema.								
35		Me gusta escuchar con atención a las personas.								
36		Me hago responsable de lo que digo y como lo digo.								
37		Cuando tengo dudas pido que se me aclare la información en lugar de adivinar el significado del mensaje.								

No aplica.	Mi nivel es insuficiente.	Reconozco que necesito mejorar.	Mi nivel es adecuado, pero me gustaría profundizar.	Mi nivel es adecuado y suficiente.	<b>Sobresalgo</b> , es una de mis fortalezas.					
0	1	2	3	4	5					
				0	1	2	3	4	5	
38	<b>COMUNICACION</b>	En mis juntas de trabajo me apegó al propósito y a la agenda de las reuniones.								
39		Cumpló el compromiso acordados en las juntas de trabajo.								
40		Soy efectivo al expresar mis ideas por escrito.								
41	<b>EMPUJE</b>	Puedes permanecer con un alto grado de energía después de largas jornadas de trabajo.								
42		Me considero una persona de alto rendimiento.								
43		Soy un trabajador incansable.								
44		Rindo a mi máxima capacidad con participantes y contextos cambiantes.								
45		Me gusta impulsar a otros en el logro de los objetivos.								
46		Soy mi propia fuerza motivadora para alcanzar las metas.								
47		Pongo más esfuerzo y tomo mayor iniciativa que la esperada en mi trabajo.								
48		Me esfuerzo por llegar a ser competente en mi posición.								
49		Trabajo duro y de manera constante.								
50	Trabajo tan fuerte como sea necesario para lograr los objetivos.									

Gracias por sus respuestas

Sabemos que su tiempo es valioso por lo que le agradecemos profundamente haber participado en esta actividad.

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL DEL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE (PROFESIONAL)

APELLIDO Y NOMBRE: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_ ÁREAS/SERVICIO: \_\_\_\_\_

FACTORES ÚNICOS	NIVEL DE VALORACIONES				
	I	II	III	IV	V
Punt lección: Pasa la capacidad para planear, ejecutar y evaluar el trabajo propio del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Muy poca lección. Aprovecha los recursos con criterio.	Lección nivel de planificación de sus actividades. Mide el progreso de los recursos.	Lección muy buena de planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.	Un gerente tiene inconveniente para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.	Muy bien con los recursos asignados. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.
Responsabilidad: Cumple el compromiso que asume al evaluando a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Falta el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.	Con frecuencia realiza acciones importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales.	Con frecuencia realiza las funciones encomendadas.	Aporta con eficiencia. Logra los objetivos en la labor que desempeña.
Iniciativa: Toma el grado de la ejecución laboral responsable en necesidad de instrucción y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.	No logra tomar grado de instrucciones dadas y precisas, evaluando continuamente avances y logros.	Con frecuencia realiza acciones importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales.	Con frecuencia realiza acciones importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales.	Por lo general se logra la misma estabilidad reportando siempre anomalías existentes.	Se logra a la misma estabilidad a estos logros sus objetivos.
Oportunidad: Cumple el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	No todos los trabajos cumplen los plazos en el tiempo establecido.	Trabaja sus trabajos en el plazo establecido, incluso algunos veces antes de lo fijado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha establecida.	Trabaja los trabajos con puntualidad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo.	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.
Calidad del trabajo: Califica la incidencia de acciones y errores, confidencia, precisión y orden en la presentación de trabajo encomendado.	Realiza escasos trabajos. Excepcionalmente como errores.	Califica los trabajos buenos trabajos con un mínimo error, las supervisiones son de rutina.	La calidad de trabajo realizado es adecuada. Algunas veces cometen errores no muy significativos.	Realiza los trabajos que lo solicitan en el trabajo que realiza. Debe ser evaluado de manera permanente.	Frecuentemente realiza los errores apreciables.
Confidencialidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	No sabe administrar la información que puede proporcionar, de modo que cometa indiscreciones institucionales.	Sabe usar la información con fines constructivos con respecto a la institución y otros compañeros.	Un gerente es puntual y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.	Indiscreción total confidencia.	Sabe administrar la información. Pero comunica solo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos.
Es interpersonal: Se relaciona con la gente en el trabajo en su.	Muestra algunas actitudes emocionales y buenas modales en todo momento.	Califica los trabajos buenos trabajos con un mínimo error, las supervisiones son de rutina.	Califica los trabajos buenos trabajos con un mínimo error, las supervisiones son de rutina.	No siempre mantiene las relaciones por errores pero estas relaciones no tienen mayor trascendencia.	Muestra actitudes con los, facilitando la comunicación permitiendo un ambiente de franqueza, seriedad y respeto.
Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (reglas internas, procedimientos, instructivos y otros).	A veces no cumple el respeto a las normas de la institución.	Cumple siempre con las normas generales y específicas de la institución.	Cumple con las normas pero algunas que no le recuerda el cumplimiento de las mismas.	No cumple con las normas.	Cumple siempre con las normas de la institución.

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR: \_\_\_\_\_

Recomendaciones y/o sugerencias al evaluado: \_\_\_\_\_

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL DEL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UYANUE (TÉCNICO)

APELLIDO Y NOMBRE: \_\_\_\_\_  
 CARGO: \_\_\_\_\_ ÁREAS/SERVICIO: \_\_\_\_\_

FACTORES UNICOS	NIVEL DE VALORACIONES				
	I	II	III	IV	V
<b>Responsabilidad:</b> Califica el cumplimiento que asume el evaluado a fin de cumplir funciones y actividades entre con las funciones en encomendadas.	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilitades para asumir funciones.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.	Poca de cumplimiento de los objetivos trazados. Poco cumplimiento.	Desempeño asume las funciones encomendadas.	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso.
<b>Initiativa:</b> Califica el grado de la iniciativa laboral en relación a la capacidad de iniciativa y supervisión, generando nuevas iniciativas ante las problemáticas de trabajo con originalidad.	Se apoya a la solución relacionada a veces luego sus objetivos.	Por lo general se apoya la solución relacionada siempre las actividades realizadas.	Aporta con iniciativas ligeros los objetivos en la labor que desempeña.	Carece de iniciativa. No aporta ideas para mejorar acciones y luego sus objetivos.	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales.
<b>Autonomía:</b> Califica la disposición de apoyar con iniciativa adicional iniciativas con fines y acciones fuera de su competencia.	Siempre apoya las actividades en el trabajo sin necesidad de la orden.	Tiene buena disposición para ayudar en la realización del trabajo, cuando se le solicita.	Se abstiene por no disposición a ayudar en la realización del trabajo. Califica a veces por de manera oportuna.	Poca se apoya en virtud a la orden impartida.	Muestra disposición a prestar su ayuda en la realización del trabajo siempre que se le solicita.
<b>Completitud:</b> Califica el cumplimiento de planes en la ejecución de los trabajos encomendados.	Realiza sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.	No realiza los trabajos con cumplimiento en el tiempo establecido.	Realiza los trabajos con puntualidad a la fecha fijada. No obstante ocupa hasta su tiempo.	No cumple con los plazos fijados. Se atrasa tiempo prolongado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en las fechas establecidas.
<b>Calidad del trabajo:</b> Califica la incidencia de errores y aciertos, consistencia, puntualidad y orden en la presentación de trabajo encomendado.	Sus trabajos son correctos, que la orden en el trabajo que realiza. Dejar un resultado de manera permanente.	Realiza excelente trabajo. Excepcionalmente realiza trabajo perfecto.	La calidad de trabajo realizada es solo promedio. Algunos errores menores no son muy significativos.	Desempeña mal trabajo. Incurre en errores con los errores, los superaciones con de calidad.	Presenta excelente trabajo en errores oportunos.
<b>Confidencialidad y Discreción:</b> Califica el uso adecuado de la información que por el puesto a las funciones que desempeña debe guardar y guardar reserva.	Nunca difunde la información. Para mantener solo la información que requiere o información proveniente confiable.	Nunca usa información con fines propios y confidenciales con respecto a la institución y a las compañeros.	Informa toda confidencia.	En general es puntual y guarda la información que por el puesto de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.	Nunca difunde la información que puede comprometer, de modo que pueda ocasionar problemas institucionales.
<b>Relaciones interpersonales:</b> Califica la relación interpersonal y la adaptación al trabajo en equipo.	Desempeña muy bien en su trabajo y en su relación con los compañeros de trabajo.	Muestra excelente relación interpersonal y trabaja en equipo.	No establece relación adecuada en el trabajo, ocasionando quejas y conflictos ocasionales.	No siempre se relaciona bien con los compañeros de trabajo.	Muestra excelente relación con todos, establece la comunicación para trabajar en equipo de la institución, armonía y respeto.
<b>Cumplimiento de las normas:</b> Califica el cumplimiento de las normas institucionales (reglas internas, procedimientos, instrucciones y otras.)	Cumple con las normas de la institución.	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerden al cumplir con las normas.	No cumple con las normas.	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.	El mismo se recuerda cumplir a la norma de la institución.



NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR: \_\_\_\_\_

NOMBRE Y APELLIDO DEL EVALUADOR: \_\_\_\_\_

De la Oficina de Recursos Humanos

Puntaje de evaluación

Desempeño y conducta \_\_\_\_\_

Asistencia \_\_\_\_\_

Puntualidad \_\_\_\_\_

Capacidad \_\_\_\_\_

Total \_\_\_\_\_ Rango de Calificación



35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	0	3	5	3	5	2	5	5	5	4	5	2	5	5	4	3	3	4	3
38	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
39	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	3
40	4	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	0	2	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	4	4	4	4	0	3	3	2	3	5	4	4	4	4	4
42	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3
43	3	4	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	0	2	3	3	4	1	1	4	3	0	1	4	1	2	2	2	3	2	0
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	5	5	3	3	3	3	3	4	2	4	5	4	4	3	5	4	5	4
48	3	4	2	2	3	2	1	3	4	0	4	4	3	4	4	4	4	4	0
49	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
51	3	4	4	4	4	4	5	4	2	5	5	4	4	2	3	4	3	4	5
52	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
53	4	4	3	3	4	3	4	4	2	0	1	2	5	3	4	4	4	4	3
54	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4
58	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
60	4	4	3	3	4	3	4	4	2	0	1	2	5	3	4	4	4	4	3
61	4	4	4	5	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4
62	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	5	5	5	3	3	3	5	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5
68	4	3	5	5	5	4	5	3	3	1	5	5	5	5	4	4	4	5	4
69	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
70	0	3	3	4	3	3	4	0	4	0	4	4	4	4	5	4	5	4	3

[illegible]

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	1	5	4	4	4	2	2	3	3	4	5	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	3	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3
4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	1	3	3	4	3	4	4
1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	4	5	5
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	3
3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
2	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	5	3	5	4	3	4	4
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	1	0	4	3	5	4	2	3	2	0	5	3	4	0	0	0	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	5	4	5	4	2	2	3
5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
3	3	4	3	2	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4
5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5
3	5	4	5	4	3	4	4	4	5	0	3	1	4	4	4	4	4	3
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
3	5	4	5	4	3	4	4	4	5	0	3	2	4	4	4	4	4	3

4	5	4	4	5	3	3	4	4	2	5	5	5	3	5	5	4	4	3	5
4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	2
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4
3	4	3	5	4	4	5	3	3	5	3	4	5	5	3	3	2	3	3	4
4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4
3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	0	0	0



4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	5	5	5	5	4	3
3	4	4	3	3	3	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	5	4	3	4	3	4	3	4
3	3	2	2	2	2	3	3	2	3
4	5	4	4	3	5	4	2	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	2	3	2	2	4	5	5
4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
3	3	3	3	3	4	5	4	5	3
3	3	4	4	3	5	5	5	5	5
3	5	4	5	4	5	4	4	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
3	4	3	4	5	5	5	4	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	5	4	5
4	3	3	3	3	4	4	4	4	5
3	2	5	5	3	3	3	4	3	5
5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
3	4	4	4	4	3	3	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	3	5	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	3	4	5	5	5
3	5	4	3	4	5	5	3	3	3
4	4	3	3	4	5	4	4	4	3



4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5

### TABULACIÓN DE DATOS DESEMPEÑO LABORAL

Desempeño conducta	Asistencia	Puntualidad	Capacitación	Desempeño Laboral
3	3	1	3	3
3	3	1	3	3
2	3	1	3	2
1	1	1	2	1
2	2	2	3	2
3	2	1	3	2
3	2	1	3	2
3	3	2	2	3
3	3	1	3	3
3	3	1	2	2
3	3	1	2	2
3	3	1	2	2
2	2	1	3	2
1	1	1	2	1
2	2	2	3	2
3	2	1	3	2
2	3	1	3	2
3	2	1	3	2
3	3	1	3	3
3	3	1	3	3
3	3	1	3	3
3	3	1	3	3
3	3	1	3	3
1	1	1	2	1
2	2	2	3	2
3	2	1	3	2
3	2	1	3	2
3	2	1	3	2
3	3	1	3	2
3	3	1	3	2
3	3	1	3	3
3	3	1	2	2

3	3	1	3	3
1	1	1	2	1
2	2	2	3	2
3	2	1	3	2
3	3	1	3	3
2	3	1	2	2
3	3	1	3	2
3	3	1	3	3
2	2	1	3	2
3	2	1	3	2
3	3	1	3	2
1	1	1	2	1
2	2	2	3	2
3	2	1	3	2
3	3	1	3	3
2	3	1	3	2
3	3	1	3	3
3	3	1	3	3
3	3	1	3	3
3	3	1	2	2
3	3	1	3	3
2	2	2	3	2
3	2	1	3	2
3	3	1	2	2
3	2	1	2	2
3	3	1	3	3
3	3	1	3	3
3	3	1	2	2
3	2	2	3	3
2	2	2	3	2
1	1	1	2	1
2	2	2	3	2
3	2	1	3	2

2	1	1	3	2
2	1	1	3	2
3	3	1	3	3
3	3	2	3	3
2	3	1	1	2
3	3	1	3	3
3	1	2	3	2
1	1	1	2	1
2	2	2	3	2
3	2	1	3	2
2	3	1	3	2
3	3	1	3	3
3	2	1	3	2