



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Competencias y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad
Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Karina Magali Quispe Yrcañaupa

ASESOR:

Mg. Mario Rodolfo Sánchez Camargo

SECCIÓN

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

LIMA - PERÚ

2017

Página del Jurado

Dra. Liza Dubois Paula Viviana
Presidente

Dr. Juan Mendez Vergaray
Secretario

Dr. Carlos Sotelo Estacio
Vocal

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mis hijos Diego y Camila quienes son los causantes de mi anhelo de salir adelante, progresar y culminar mi tesis, a mi esposo Luigi por motivarme, ser mi soporte en todo el proceso y a mi madre Florinda que siempre creyó en mí, por sus palabras de aliento y confianza.

Agradecimientos

Mi agradecimiento muy especial al fundador de la Universidad Cesar Vallejo Dr. César Acuña Peralta, que me dio la bienvenida y la oportunidad de tener un papel protagónico en mi desarrollo profesional, a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo en especial al Mg. Mario Sánchez Camargo por su apoyo constante en el desempeño del presente trabajo, al Dr. Salvador Caro Pacheco, Director de la UDR callao por brindarme las facilidades y permitirme el desarrollo de mi trabajo de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Karina Magali Quispe Yrcañaupa, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud 2015–1 GR-5 de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 40247969, con la tesis titulada: Competencias y Desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016. De conformidad con la Resolución del Vicerrectorado Académico N^o 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de marzo del 2016.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi propia autoría.
2. La presente tesis no se ha auto plagiado. De tal manera que no se ha publicado ni presentado anteriormente en la obtención de algún grado académico o título profesional.
3. La tesis no ha sido presentada en otra universidad.
4. Por ética profesional se respeta los datos y resultados que se presenten.

En tal sentido si se llega a identificar en la tesis la presencia de fraude, plagio y auto plagio, piratería o falsificación asumiré las sanciones que en consecuencia se me someta de acuerdo a la normatividad que se encuentre vigente en la Universidad César Vallejo.

Lima, agosto del 2017

Br. Karina Magali Quispe Yrcañaupa

DNI: 40247969

Presentación

Señores integrantes del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: Competencias y Desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

Teniendo como esquema de investigación lo siguiente:

Páginas Preliminares

Resumen Abstract

Capítulo I Introducción

Capítulo II Marco metodológico

Capítulo III Resultados

Capítulo IV Discusión

Capítulo V Conclusiones

Capítulo VI Recomendaciones

Capítulo VII Referencias

Capítulo VIII Apéndices

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y obtenga su aprobación.

La Autora

Índice

	Pág.
Pagina del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentacion	vi
Tabla de contenido	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentacion cientifica	19
1.3. Justificacion	25
1.4. Problema	27
1.5. Hipotesis	29
1.6. Objetivos	30
II. MÉTODO	31
2.1. Variables	32
2.2. Operacionalizacion de variables	32
2.3. Metodologia	33
2.4. Tipos de estudio	34
2.5. Diseño	35
2.6. Poblacion, muestra y muestreo	36
2.7. Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos	37
2.8. Metodos de analisis de datos	40

2.9. Aspectos eticos	42
III. RESULTADOS	44
IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	64
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
VIII. ANEXOS	72
Anexo 1. Matriz de consistencia	73
Anexo 2. Constancia emitida por la institucion que acredite la realizacion del estudio in situ	74
Anexo 3. Matriz de datos	75
Anexo 4. Instrumento de medicion de la variable 1	76
Anexo 5. Instrumento de medicion de la variable 2	77
Anexo 6. Validacion de instrumento de la variable 1	78
Anexo 7. Validacion de instrumento de la variable 2	81
Anexo 8. Prueba piloto confiabilidad del instrumento	84

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables	33
Tabla 2. Población Personal de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao año 2016	36
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento de la variable 1	40
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento de la variable 2	40
Tabla 5. Procesamiento de encuestas	45
Tabla 6. Prueba de normalidad Shapiro-Wilk	45
Tabla 7. Frecuencia de la Variable 1 Competencias	46
Tabla 8. Frecuencia de la dimensión: Competencias básicas	47
Tabla 9. Frecuencia de la dimensión: Competencias genéricas	48
Tabla 10. Frecuencia de la dimensión: Competencias específicas	49
Tabla 11. Frecuencia de Variable 2 desempeño laboral	50
Tabla 12. Correlación de la hipótesis general	51
Tabla 13. Correlación de la hipótesis específica 1	52
Tabla 14. Correlación de la hipótesis específica 2	53
Tabla 15. Correlación de la hipótesis específica 3	54
Tabla 16. Matriz de datos	56
Tabla 17. Prueba piloto de la confiabilidad de la variable 1	85
Tabla 18. Prueba piloto de la confiabilidad de la variable 2	86

Lista de figuras

Figura 1. Esquema correlacional	23
Figura 2. Frecuencia de la Variable 1 competencias	46
Figura 3. Frecuencia de la dimensión competencias básicas	47
Figura 4. Frecuencias de la dimensión competencias genéricas	48
Figura 5. Frecuencia de la dimensión competencias específicas	49
Figura 6. Frecuencia de la Variable 2 desempeño laboral	50
Figura 7. Correlacion de la hipótesis General	51
Figura 8. Correlacion de la hipótesis específica 1	52
Figura 9. Correlacion de la hipótesis específica 2	53
Figura 10. Correlacion de la hipótesis específica 3	54

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó en la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, asimismo tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las competencias y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

Metodológicamente, se enmarcó en el tipo básico, nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal. El método fue el hipotético-deductivo, porque se observó al problema, se formuló las hipótesis y se realizó la prueba oportuna. La muestra fue de 15 profesionales entre hombres y mujeres. En relación a la instrumentalización, se han formulado dos instrumentos de recolección de datos y ambos han pasado por los filtros correspondientes, en la variable 1 con 12 ítems y en la variable 2 con 12 ítems con 5 alternativas de respuestas (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni acuerdo ni desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo)

Los resultados de la investigación se realizaron mediante el análisis descriptivo de las variables y el análisis inferencial para conocer el nivel de correlación mediante la prueba de Rho de Spearman, contestando de esta manera a los problemas, verificando el cumplimiento de los objetivos y rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Se llegó a la conclusión Existe una alta correlación de 0.921 entre las variables competencias y desempeño laboral.

Palabras clave: Competencias, desempeño laboral.

Abstract

The present research work was carried out in the Decontaminated Unit of the Callao Region, and its general objective was to determine the relationship between competencies and work performance in the workers of the Decontamination Unit of the Callao Region, in 2016. It has been Formulated the Scientific Hypothesis: There is a significant relationship between competencies and work performance in the workers of the Callao UDR, in 2016. Methodologically, it was framed in the basic type, correlational level, with a non-experimental cross-sectional design. The method was hypothetico-deductive, because the problem was observed, the hypotheses were formulated, and the test was carried out in a timely manner. The sample was 15 professionals between men and women. In relation to instrumentalization, two data collection instruments have been formulated and both have gone through the corresponding filters, in variable 1 with 12 items and in variable 2 with 12 items with 5 alternative responses (totally disagree, in Disagreement, agreement or disagreement, agree and fully agree). The results of the research were performed through the descriptive analysis of the variables and the inferential analysis to know the level of correlation using the Spearman Rho test, thus answering the problems, verifying the fulfillment of the objectives and rejecting the Hypothesis null. It was concluded that there is a very high correlation of 0.921 between the variables competences and work performance.

Key words: Competences, job performance.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Sobre Miranda (2011) en su tesis titulada *propuesta de gestión por competencias en el servicio de anatomía patológica del hospital México, Caja Costarricense del seguro social* tuvo como objetivo general es desarrollar la gestión por competencias en el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital México. Respecto a la población de estudio, el personal implicado en el proceso diagnóstico de biopsias y autopsias del Servicio de Anatomía Patológica del Hospital México se utilizará al personal directamente implicado, que labora dentro del Servicio de Anatomía Patológica, ya que hay personal de fuera del Servicio que colabora, principalmente al llevar las biopsias al Servicio. Se utilizó como instrumento la entrevista, involucrando a los diferentes actores en el proceso de diagnóstico de biopsia y de autopsia, tomando en cuenta además a personal experto en el proceso, personas involucradas en la elección del personal médico en formación (coordinadores del posgrado), además de personal de alto desempeño en las diversas áreas del servicio, se realizó observación de cada uno de los pasos del proceso y el personal involucrado, para de esa manera identificar las características necesarias para el personal de cada uno de ellos. La tesis concluyó que el respeto, la responsabilidad tanto personal como social son consideradas como competencias cardinales de los miembros del equipo de trabajo en el Servicio de Anatomía Patológica, ya que son esenciales para un funcionamiento adecuado del mismo, para cada uno de los miembros del equipo de trabajo se identificaron competencias que les permiten realizar su labor con un máximo desempeño, las cuales pueden identificarse en los miembros del equipo de trabajo de acuerdo a los comportamientos que se observan en los mismos. La importancia de aplicar la gestión por competencias en Instituciones Públicas no puede ser subestimada y debe ser tomada en cuenta, para eliminar viejos paradigmas que aún predominan en los departamentos de recursos humanos de Hospitales como el México.

Pérez (2013) en su tesis titulada *relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*, la tesis tuvo como objetivo identificar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la

salud de un hospital público. La población de estudio fueron profesionales de la salud (médicos y personal de enfermería) que laboran en la institución, de edad entre 21 y 71 años, de diferentes condiciones de seguridad laboral (base y suplencia), puestos, turnos (matutino y vespertino), antigüedad y números de empleos adicionales, los cuales se seleccionaron de acuerdo a una muestra por conveniencia debido a los diversos criterios de inclusión que se tomaron en cuenta. El instrumento fue tres cuestionarios de respuesta cerrada. La tesis concluyó que a través del análisis de los resultados de las escalas se logró detectar una relación positiva significativa entre el compromiso normativo, el desempeño y la capacitación de los médicos, así como, una relación negativa entre el compromiso organizacional, las aptitudes y la calidad técnica y atención médica en las enfermeras.

Ojeda Galindo (2011) en su tesis titulada *Propuesta para determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en la Universidad Nacional Autónoma de México*. La tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los docentes de la de post grado de la Universidad nacional Autónoma de México. La investigación llegó a la conclusión: El clima organizacional es uno de los mejores indicadores, para poder determinar el funcionamiento de una organización, a nivel individual, grupal u organizacional, además ayuda a determinar los factores que intervienen en dicha corporación, permitiendo identificar con precisión las diferentes problemáticas en el funcionamiento global de la organización pudiendo determinar el nivel de intervención, y las áreas susceptibles de mejora y cambio.

Morales Guzmán (2010) en la tesis titulada *Relación entre Clima Organizacional y desempeño laboral del personal operativo en una dependencia gubernamental, en la Universidad Salesiana de México*. La investigación llegó a la conclusión: La importancia del clima organizacional positivo es máxima. El clima debe ser evaluado individual y periódicamente pues usualmente una empresa tiene tantos climas como departamentos.

Rivas Mayra (2006) en su tesis *La Cultura Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral del personal Adscrito al Centro Clínico Quirúrgico Divino Niño C.A* (periodo noviembre 2005-febrero 2006), la tesis tuvo como objetivo analizar la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al CCQ. Divino Niño, C.A. Se realizó la investigación de nivel descriptivo, con una población de 164 personas aplicándose un muestreo intencional quedando conformado por 30 personas. Los resultados determinaron que existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral. Los investigadores señalaron una serie de recomendaciones con la finalidad que el recinto de salud mejore el desempeño laboral y la cultura existente.

Gamarra (2013) en su tesis titulada *Diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana, año 2013*, la tesis tuvo como objetivo general evaluar la influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los servidores públicos, mediante un estudio del diagnóstico de la situación actual para la elaboración de un plan de mejoramiento del clima organizacional del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor, la metodología utilizada fue en base al enfoque cuantitativo, los tipos de investigación que se aplicaron son la documental y la descriptiva, las técnicas utilizadas para la investigación son: la observación y la encuesta, la tesis concluyo que en el Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor, existe la necesidad de mejorar el ambiente laboral para optimizar el desempeño del personal que labora en el Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana.

Larumbe (2014) en su tesis titulada *Gestión por Competencias*, la tesis tuvo como objetivo general elaborar una propuesta de implantación de un modelo de gestión por competencias en el CHN, la tesis concluyo que para mejorar las necesidades de formación es indispensable la evaluación de competencias, mediante un adecuado mapeado de competencias y tener en cuenta que le preocupa y necesita el personal.

Martín (2015) en su tesis titulada *Influencia de la estabilidad laboral en el desempeño del trabajador de enfermería. Estudio realizado en el hospital nacional de Chimaltenango, Guatemala*, la muestra fue de 138 profesionales entre los profesionales del ámbito hospitalario y extra hospitalario, la tesis

concluyo que un problema que reduce el desempeño laboral en el personal es la poca estabilidad laboral, los sueldos no se cancelan a tiempo, no hay tiempo para el estudio, con todas estas deficiencias se brinda lo mejor de sí porque se desea conservar el empleo por lo difícil que es encontrar uno nuevo en estos días.

Mejía (2016) concluyo que los Riesgos Psicosociales que se manifiestan en el personal administrativo como cambios físicos, carga mental, cambios sociales y conductuales con sus compañeros de trabajo, estrés y ansiedad, afectan directamente el desempeño laboral, finalmente la evaluación que determina el desempeño del personal se ha visto disminuida por causa de factores Psicosociales y esta no se ha tomado en cuenta para realizar cambios pertinentes que beneficien al colaborador.

Antecedentes Nacionales

Con respecto a Podestá (2012) en su tesis titulada *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte*, el objetivo general de la tesis fue determinar la Calidad de atención en los pacientes Quirúrgicos referidos al Hospital ESSALUD. Vitarte. Lima, el Enfoque fue Cuantitativo, No Experimental con Diseño Descriptivo Correlacional, empleando el Método Deductivo, la tesis concluyo que la calidad de atención a pacientes está relacionada al aspecto tangible del hospital y la satisfacción de las expectativas según la sensibilidad, confianza y empatía entre el personal y el paciente.

Castillo (2013) en su tesis titulada *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera Diciembre 2013*, la tesis tuvo como objetivo general determinar el nivel del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en el Enfermero del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera- Diciembre 2013, el enfoque utilizado fue el cuantitativo de diseño descriptivo, se tuvo una población de estudio de 138 enfermeros, la tesis concluyó que la mayor parte del personal de salud presenta estrés y desempeño laboral bajo hecho que limita la calidad de atención a los pacientes.

Vásquez (2013) en su tesis titulada *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico –*

H.R.D.L.M. Chiclayo, 2011, el objetivo de la tesis fue identificar los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional de dicho equipo, así como determinar su influencia y establecer la correlación de los mismos, este estudio es tipo descriptivo - cuantitativo, teniendo como población a 42 profesionales de la salud, la tesis concluyo que el sueldo bajo, el no reconocimiento del personal por parte de su jefe directo, limita al trabajador que cumpla su labor con eficiencia, por ello se necesita tener manejo del personal, incentivándolos con un ambiente laboral cómodo, sueldos al día, y reconocimientos cuando su actividad en el trabajo sea sobresaliente.

Calcina (2015) titulado *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*, el objetivo fue determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas, el estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la población estuvo conformado por 35 enfermeros y la técnica fue la encuesta, en la dimensión desempeño es deficiente porque en las jefaturas no se busca soluciones, en la dimensión recompensa no existe y menos un reconocimiento por una óptima labor, respecto al conflicto es regular y la actitud de la jefatura frente a dicho problema es tratar de tomar medidas correctivas.

Bedoya S, (2003) en la tesis titulada *La nueva gestión de personas y el desempeño laboral por competencias, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima*. La tesis concluye, indicando que los procesos de gestión de evaluaciones de desempeño están sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los escenarios modernos, el estudio de la función de los recursos humanos y del proceso de gestión de la evaluación de desempeño, así como de su adecuación a los nuevos tiempos, constituye un gran desafío que las empresas deberán afrontar decididamente en los escenarios de los mercados globalizados, si desean ser competitivos y permanecer en ellos.

Cobali de la Cruz Sulca (2009) en su tesis titulada *La nueva gestión del potencial humano y su evaluación del desempeño en las instituciones financieras de Huamanga, en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho*. La investigación concluye que ha demostrado con

evidencias significativas estadísticamente que los desempeños laborales en las instituciones financieras de Huamanga definitivamente son influidos por acciones de motivación y los diferentes programas de incentivos; por ejemplo los reconocimientos individuales, la imparcialidad y transparencia en los ascensos y las promociones de los empleados y fundamentalmente los incentivos por productividad, demostrándose de esta manera la validez de la hipótesis principal.

Mayory Marron (2006) en su tesis titulada *Capacitación Empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación-FEBAN-2006, LIMA*, La investigación llegó a la conclusión que se afirma con un 95%, que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006.

Oscoco Peralta (2015) en la tesis titulada *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha-Andahuaylas-Apurímac, 2014*, La investigación concluye que la gestión del talento se relaciona de forma positiva débil con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman.

1.2 Fundamentación científica

En la presente investigación la variable 1 denominada

Competencias

Se fundamenta teóricamente con el autor (Tobón, 2015, p. 107) quien la define como las acciones integrales que busca identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas que se presentan, desarrollando y aplicando de manera ordenada diferentes saberes (saber ser, saber convivir, saber hacer y saber conocer) con conocimientos continuos con calidad y ética. Son aquellas capacidades individuales que son condición necesaria para impulsar un desarrollo social en términos de equidad y ejercicio de la persona. Lo cual plantea la necesidad de trabajar profundamente con el conocimiento y la persona que se encuentra inmersa.

Según (Oscar Claret Gonzales Ortiz y Jaime Arciniegas Ortiz, 2016, p. 158) definen competencias como las habilidades demostradas para aplicar

conocimientos y aptitudes, procedimiento para demostrar capacidad y llevar a cabo requisitos específicos.

Según (José Luis Valdés, María Alonso García, Natalia Calso Morales, Marisa Novo Soto, 2015, p.185) definen competencia como la capacidad para poner en práctica conocimientos y destrezas con la finalidad de lograr resultados previstos.

Según (Martha Vargas Quiñones, Luz Aldana de Vega, 2011, p. 79) competencias exige una profunda comprensión de la naturaleza de la producción, el consumo de los servicios y las reglas para su gestión en la actual situación de la competitividad.

Según (Snell Bohlander, 2013, p. 297) Competencias es el conjunto de habilidades y conocimientos necesarios para los puestos orientados a la toma de decisiones.

Según (Mulder, Weigel y Collins, 2007, p. 18) Capacidad para llevar acabo y usar el conocimiento, las habilidades y las actitudes que están integradas en el repertorio profesional del individuo.

Según (vasco, 2003, p. 37) Competencia es una capacidad para el desempeño de tareas relativamente nuevas, en el sentido de que son distintas a las tareas de una rutina que se hicieron en clase o que se plantean en contextos distintos de aquellos en los que se enseñaron.

Según (Levy Leboyer, 2000. P. 10) Las competencias son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada.

Según (Bogoya, 2000, p. 11) Las competencias son una actuación idónea que emerge en una tarea concreta, en un contexto con sentido, donde hay un conocimiento asimilado con propiedad y el cual actúa para ser aplicado en una situación determinada, de manera suficientemente flexible como para proporcionar soluciones variadas y pertinentes.

Según (Ouellet, 1000, p. 37) La competencia puede apreciarse en el conjunto de actitudes, de conocimientos y de habilidades específicas que hacen de una persona capaz de llevar a cabo un trabajo o de resolver un problema particular.

Según (Alles, 2008, p. 18) la definición de competencias tiene relación con el comportamiento y la personalidad del trabajador en busca de un desempeño óptimo en su lugar de trabajo.

Según (Werther & Davis, 2008, p. 104) indicó que para tener un desempeño eficiente en el trabajo se necesita detectar las competencias mediante un examen profundo en el trabajo en la búsqueda de habilidades, destrezas y conocimientos.

Sobre (Robbinsy Coulter, 2010, p. 384) definen competencia como conocimiento y habilidades técnicas e interpersonales.

Según (Chiavenato, 2011, p. 58) las competencias fortalecen el desarrollo de habilidades.

Acerca de Richard Boyatzis (1982) citado por (Cuesta, 2015, p. 256) las competencias son características innatas en las personas, relacionadas a la experiencia.

De acuerdo a (Tobón, 2015, p. 126) una de las clasificaciones más extendidas consiste en dividir las competencias en competencias básicas, genéricas y específicas. Las básicas son fundamentales para la vida en sociedad, las genéricas son comunes a diversas ocupaciones y profesiones y las específicas son propias de una determinada área o profesión.

Competencias básicas

Según (Tobón, 2015, p. 126) las competencias básicas son parte de las competencias genéricas y específicas expresan los ejes esenciales para vivir en sociedad y se abordan en la educación básica (escritura, lectura).

Las competencias básicas se caracterizan por:

Son deseables para todas las personas que viven en una sociedad, aunque puede haber diferentes niveles de dominio.

Se requieren para vivir plenamente en diferentes contextos (familiares, sociales, laborales-profesionales, científicos, comunitarios, recreativos, artísticos).

Competencias genéricas

Acerca de (Tobón, 2015, pp. 126-127) las competencias genéricas las definieron como las competencias fundamentales para alcanzar la realización personal, gestionar proyectos, contribuir al equilibrio ecológico y actuar en cualquier

ocupación, puesto de trabajo y/o profesión. Son las responsables de una gran parte del éxito en la vida y en el mundo profesional, por lo cual es necesario que se formen desde la familia y sean la esencia de la educación básica, media, técnico, laboral y superior. Estas competencias también se denominan competencias transversales para la vida.

Las competencias genéricas se caracterizan porque:

Son necesarias para que las personas gestionen su formación, realización personal y aprendizaje continuo.

Tienen como base la actuación ética, así como los derechos humanos.

Respetan la diversidad individual y social.

Se requieren para la convivencia pacífica y armónica, para resolver los conflictos interpersonales y sociales, y para la vida en ciudadanía.

Son la base para el aprendizaje y la consolidación de las competencias específicas, así como para su efectiva aplicación.

Aumentan las posibilidades de empleabilidad, al permitirles a las personas cambiar fácilmente de un trabajo a otro.

No están ligadas a una ocupación en particular. Son comunes a diferentes ocupaciones.

Permiten la adaptación a diferentes entornos sociales, ocupacionales, laborales y profesionales, ya que brindan herramientas para afrontar los constantes cambios en los procesos.

Competencias específicas

Sobre (Tobón, 2015, p. 107) las competencias específicas son aquellas competencias propias de una determinada ocupación o profesión. Tiene un alto grado de especialización, así como procesos educativos específicos, generalmente llevados a cabo en programas técnicos, de formación para el trabajo y en educación superior.

Según (Werther & Davis, 2008, p. 104) las ventajas de la identificación de competencias son:

Se identifican las capacidades y habilidades del personal.

Apoya al desarrollo individual y organizacional.

Apoya al proceso de reclutamiento y selección.

Se enfoca a las necesidades de capacitación y desarrollo.

Permite la definición de planes de vida y carrera.

Contribuye en el mejor aprovechamiento de los recursos.

Disminuye la rotación de personal.

Según (Alles, 2008, p. 87) las competencias se clasifican en cardinales que son aquellas que debe contar todos los integrantes de una entidad y las competencias específicas para ciertos colectivos de personas.

Para (Alles, 2008, p. 93) la optimización de las competencias depende del entrenamiento y la capacitación

En la presente investigación la variable 2 denominada:

Desempeño Laboral

Se fundamenta teóricamente con los autores (Robbins y Judge, 2013, p. 555) quienes lo definieron como el resultado final de una actividad que implica tener buenos resultados en el desempeño de la tarea y el civismo y evitar la falta de productividad.

Para (Chiavenato, 2002, p. 197) desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización, es el comportamiento o medio instrumental que se pretende poner en práctica. Son las acciones y comportamientos de los empleados que son relevantes al logro de los objetivos que tiene una organización.

Para (Milcovich y Boudrem, 1994, p. 140) Consideran al desempleo laboral como una serie de características individuales, entre ellas las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios que se están dando en las organizaciones.

Para (Araujo y Guerra, 2007, p. 107) Desempeño Laboral se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Para (Stoner, Freeman, Gilbert, 2009, p. 146) medida de la eficiencia y eficacia de una organización, grado en que alcanza los objetivos acertados.

Para (Robbins Coulter, 2010, p. 106) Desempeño es el resultado final de una actividad. Los gerentes se preocupan por el desempeño organizacional, es decir los resultados acumulados de todas las actividades laborales dentro de la organización.

Para (Bittel, 2000, p. 149) Plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Para (Ghiselli, 1998, p. 54) señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

Según Palaci (2005) considera que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. (p. 155)

Para Schermerhorn (2003) considera que el desempeño laboral necesita apoyo porque hasta el empleado con mayor capacidad y dedicación sin el apoyo apropiado no llegara a alcanzar niveles más elevados de desempeño. El apoyo crea un ambiente de trabajo rico en oportunidades para aplicar el propio talento para obtener la máxima ventaja. Para utilizar plenamente su capacidad, los trabajadores necesitan suficientes recursos, objetivos e instrucciones claras, estar libres de reglas y restricciones laborales innecesarias, tecnologías adecuadas y retroalimentación del desempeño. Proporcionar éstas y otras formas de apoyo laboral directo es una responsabilidad de la gestión del talento humano. (p. 55).

Según (Werther & Davis, 2008, p. 297) el desempeño constituye un elemento vital para el éxito profesional, para que las empresas puedan contar con una excelente planeación profesional, un factor de éxito es que cuenten con sistemas de información y de tecnología adecuada para mantener registros actualizados de cada uno de sus colaboradores, un sistema para conocer las necesidades internas de cada área que conforman la organización y las descripciones de puestos y funciones. Esto permitirá tener comunicación expedita, transparente y eficiente, logrando mayor productividad de la empresa.

Según (Chiavenato, 2011, p. 204) el desempeño trata del comportamiento del empleado evaluado encaminado a lograr efectivamente los

objetivos, constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos.

Como complemento de la definición de desempeño según Morales (2006) citado por (Cuesta, 2015, p. 259) indico que el desempeño laboral adecuado es cuando el rendimiento laboral y el desempeño del trabajador es adecuado a las exigencias de su cargo y desempeño laboral superior significa el rendimiento laboral.

Según (Hellriegel Slocum, 2009, p. 172) el desempeño laboral se obtiene en base a metas alcanzables y específica a fin de lograr los objetivos de la organización.

El desempeño laboral según (Robbins y Judge, 2013, p. 555) reconoce tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral:

Desempeño de la tarea:

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio o a la realización de las tareas administrativas, es la combinación de eficacia y eficiencia al realizar las tareas fundamentales del puesto.

Civismo:

Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, hacer sugerencias constructivas organizacionales, tratar a los compañeros con respeto.

Falta de productividad:

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización. Tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva hacia los compañeros y llegar tarde o ausentarse.

1.2 Justificación

La presente investigación se justifica por la escasez de estudios realizados sobre las competencias y las consecuencias en el personal de la unidad desconcentrada de la región callao, porque los resultados pretenden ser

propuestas serias, y viables frente a los retos que se tiene en el sector salud respecto a su importancia y la modernización en su gestión.

La presente investigación se justifica porque es primordial que se valore el mejoramiento de las competencias de los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016 para poder actuar de una manera eficaz y oportuna, identificando los factores que causan la falta de productividad y que limitan el desempeño laboral y de esta manera contrarrestarlos, tanto de una perspectiva general, en el ambiente físico y organizacional, como de manera individual, aceptando el compromiso que supere los intereses personales.

Valor teórico

El valor teórico en la presente investigación se fundamentó en la variable 1 con la teoría del autor (Tobón, 2015, p. 107) se entiende como competencias a las acciones integrales que busca identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas que se presentan, desarrollando y aplicando de manera ordenada diferentes saberes (saber ser, saber convivir, saber hacer y saber conocer) con conocimientos continuos con calidad y ética y en la variable 2 se sustenta con la teoría de los autores (Robbins y Judge, 2013, p. 555) quienes lo definieron como el resultado final de una actividad que implica tener buenos resultados en el desempeño de la tarea y el civismo y evitar la falta de productividad.

Relevancia Práctica

En la práctica, se puede usar esta investigación como un instrumento para establecer la situación actual de las circunstancias laborales en que se encuentran trabajando los profesionales, y así emplear planes de mejora por parte de la institución para la mejora de las condiciones para brindar a la población atención de calidad por profesionales solamente enfocados en el bienestar del usuario.

Relevancia social

La presente investigación es de relevancia social porque nos ayudara a determinar, brindar soluciones y evaluar al personal de la Unidad

Desconcentrada de la Región Callao respecto a las competencias, identificar cuáles son las causas del problema y por consecuencia optimizar la eficiencia en beneficio de una atención oportuna, eficaz y de calidad al usuario externo y de esta forma tomar las mejores decisiones.

1.4 Problema

El recurso humano, es parte fundamental en el desarrollo y éxito de cualquier institución pública o privada, sin importar el tamaño de la misma, partiendo de ese rol tan importante que el colaborador juega en la institución, surge entonces la necesidad de tener personal altamente competente y capaz de desempeñar y cumplir con los objetivos y metas de la entidad. Las competencias en la actualidad juegan un papel relevante en materia de recursos humanos, puesto que, al hablar de ser competente en el ámbito laboral, se refiere a la capacidad para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto, desarrollando y aplicando de manera articulada diferentes conocimientos (saber), actitudes, (saber ser) y habilidades (saber hacer) que posee una persona en relación a su desenvolvimiento profesional. La importancia de aplicar la gestión por competencias en Instituciones Públicas no puede ser subestimada y debe ser tomada en cuenta. Durante mucho tiempo la administración, gestión de recursos humanos y los procesos de reclutamiento y selección se han realizado de manera empírica dentro de las entidades públicas, descartando el soporte técnico-científico que lo anterior merece. Sin embargo, se hacen necesario tecnificar los procesos de competencias del recurso humano acorde a la necesidad para estar a la altura de dichas exigencias. Vivimos en un mundo globalizado, en el que día a día las organizaciones están empleando fuerzas laborales competitivas de capacidades que aplican en la identificación y solución de los problemas cotidianos que enfrentan en su práctica laboral, por tal razón es que competimos con nosotros mismos, buscando ser mejores, personal y profesionalmente; es por eso que las instituciones públicas están empezando a dar un nuevo enfoque hacia los cambios en las organizaciones y en la formación del potencial humano basada en la gestión por competencias. Actualmente se viene implementando sistemas eficientes para contar con profesionales adecuados que ocupen puestos acordes a su perfil y

competencias, capaces de desempeñarse adecuadamente, como es el caso de SERVIR; que poco a poco las instituciones públicas de nuestro país están empleando. Para seleccionar por competencias lo primero que se debe hacer es confeccionar los perfiles y las descripciones de puestos por competencias. A partir del perfil, el puesto a cubrir requerirá conocimiento y competencias que se evaluarán con métodos que permitan observar comportamientos. Una correcta selección deberá contemplar ambos tipos de requerimiento conocimientos y competencias.

En la mayoría de los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, se nota ejercicio ineficaz de las capacidades laborales, porque hay una diferencia entre lo que saben y lo que hacen, muchas veces, producto de una actitud, destreza, comportamiento, práctica de valores, práctica de habilidades poco aceptable socialmente, además de una deficiencia en la toma de decisiones y transmisión de información en el contexto laboral. De la misma forma, en cuanto al desempeño laboral, los usuarios son testigos de la ineficiente labor de los trabajadores, pues se observa con frecuencia la falta de compañerismo y el apoyo en el área de trabajo al momento de realizar los trámites de las personas que diariamente acuden a la institución.

Sin embargo, el desempeño laboral no es tratado como tema fundamental, lo cual es un error, el deficiente desempeño puede variar por diferentes factores que atraviesa el ser humano como por ejemplo la inestabilidad laboral y por las cosas que le rodean dentro de la organización y fuera de ella.

Asimismo, el potencial humano merece ser valorado y reconocido como una pieza fundamental dentro de la organización, necesita un clima agradable de compañerismo, para desenvolverse en su campo de acción.

En la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, se requiere que el personal tenga un rendimiento laboral óptimo, que se refleje los cambios hacia su actividad laboral y la atención al usuario externo para así lograr un ambiente laboral adecuado con personal que realmente este comprometido y motivado. El personal debe considerar la búsqueda de actividades que le proporcionen vigor físico y mental que le permita trabajar con la máxima efectividad y alcanzar su nivel potencial más alto de satisfacción en la vida tanto en el aspecto personal como profesional.

En la presente tesis se plantea al personal de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao la importancia de la gestión por competencias para la mejora del desempeño laboral.

Por todo lo expuesto se formula el siguiente problema general.

1.4.1 Problema general

¿Qué relación existe entre las competencias y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016?

1.4.2 Problemas específicos

Problema Específico 1

¿Cómo las competencias básicas se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016?

Problema Específico 2

¿Cómo las competencias genéricas se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016?

Problema Específico 3

¿De qué manera las competencias específicas se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre las competencias y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

1.5.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre las competencias básicas se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre las competencias genéricas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre las competencias específicas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las competencias y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar cómo las competencias básicas se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

Objetivo específico 2

Determinar cómo las competencias genéricas se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

Objetivo específico 3

Describir de qué manera las competencias específicas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

II. Método

2.1 Variables

Una variable según (Kerlinger & Lee, 2002, p. 36) es todo aquello que vamos a medir, es un símbolo que se le asignan valores o números.

En la presente investigación se identifican las siguientes variables: Variable (1) Competencias y la Variable (2) Desempeño laboral.

2.2 Operacionalización de variables

Para (Sánchez, 2010, p. 56) la Operacionalización se realiza a partir de la hipótesis de investigación (hipótesis alternativa), y que requiere previamente la identificación de las variables. Son estas Variables en las cuales se practicará, la Operacionalización.

2.2.1 Operacionalización de la variable 1: Competencias

2.2.1.1 Definición conceptual de la variable 1

La presente investigación en la variable 1 se fundamenta teóricamente con la teoría del autor (Tobón, 2015, p.107) quien menciona que las competencias son acciones integrales que busca detectar, analizar, interpretar y solucionar problemas que se presentan, desarrollando de manera ordenada conocimientos con calidad y ética.

2.2.1.2 Definición operacional de la variable 1

La definición operacional de competencias son competencias básicas, genéricas y específicas según (Tobon, 2015).

2.2.2 Operacionalización de la variable 2: Desempeño laboral

2.2.2.1 Definición conceptual de la variable 2

La variable 2 denominada Desempeño Laboral se fundamenta teóricamente con los autores (Robbins y Judge, 2013, p. 555) quienes lo definieron como el resultado final de una actividad que implica tener buenos resultados en el desempeño de la tarea y el civismo y evitar la falta de productividad.

2.2.2.2 Definición operacional de la variable 2

Está definida operativamente según sus dimensiones que son desempeño de la tarea, civismo y falta de productividad según (Robbins y Judge, 2013).

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Variable 1: Competencias	Competencias básicas	Conocimientos habilidades	1, 2 3,4	Ordinal
	Competencias genéricas	Trabajo en equipo Liderazgo	5, 6 7, 8	
	Competencias específicas	Capacitación continua Especialización	9, 10 11, 12	
Variable 2: Desempeño laboral	Desempeño de la tarea	Cumplimiento de procedimientos Responsabilidades	1, 2 3,4	Ordinal
	Civismo	Apoyo en el área de trabajo Compañerismo	5, 6 7, 8	
	Falta de productividad	Ausentismo Inestabilidad laboral	9, 10 11, 12	

2.3 Metodología

El presente trabajo de investigación se halla en el paradigma positivista según lo mencionado por (Ramírez, Ampa & Ramírez A., 2007, p.60) porque se pretende desentrañar al hombre de la subjetividad. El paradigma positivista, según muchos investigadores, ha brindado objetividad y un proceso o método cuantitativo al proceso de la investigación, mediante la utilización de los datos numéricos. La formulación del problema general de investigación se realiza mediante una pregunta (objetiva y cuantitativa) de investigación. El

La presente tesis hace uso del enfoque cuantitativo según lo mencionado por (Ramírez, Ampa & Ramírez A., 2007, pp.62-64) porque considera como objeto y campos de investigación solo los hechos o fenómenos observables, susceptibles de medición y adopta el método hipotético-deductivo cuyos procedimientos son: la observación, la formulación de hipótesis y posteriormente la contrastación o prueba de hipótesis, finalmente la correlación de variables para conseguir el rigor del método científico.

Según (Sánchez, 2010, p. 45) la investigación como proceso está referida a un proceso mental, denominado *Método Hipotético Deductivo*, que se genera en la práctica, en todo investigador, desde el momento en que concibe la idea misma de *un problema significativo*, el adquirir Conocimientos previos, plantear objetivos e hipótesis, crear el marco teórico, plantear estrategias de prueba de

hipótesis, contrastar hipótesis con la realidad, y tomar las decisiones que correspondan, en conclusiones y recomendaciones.

En la presente tesis contamos por su naturaleza con variable cualitativa según (Ramírez, Ampa & Ramírez A., 2007, pp. 171-172) que están referidas a señalar cualidades que comprenden el dominio de la variable. Estas a su vez pueden ser nominales y ordinales. En nuestra investigación son ordinales porque tienen un orden ascendente o descendente de clase a clase y es politómico.

La estadística en la presente investigación tiene un diseño Correlacional según (Ortiz y García, 2000, p. 37) porque tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables o conceptos, en un contexto en particular.

La presente tesis hace uso de la estadística no paramétrica según (Sánchez, 2010, p. 67) la Estadística no Paramétrica son aquellos métodos Estadísticos cualitativos, (datos nominales, ordinales y numéricos, en la cual no pueden utilizarse el supuesto de la Normalidad de las distribuciones de la población. Por ello, a estos métodos estadísticos se les denomina *libres de distribución*, con datos que provienen de la utilización de escalas nominales y ordinales.

2.4 Tipo de estudio

Según (Carrasco, 2006, p. 43) la investigación de tipo básica es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos.

Para (Sánchez, 2010, p. 53) la investigación de tipo básica se refiere a la inquietud que surge por profundizar en uno o varios enfoques teóricos que tratan el problema que se explica, a partir de los cuales se espera avanzar en el conocimiento planteado, y/o para encontrar nuevas explicaciones que modifiquen o complementen el conocimiento inicial.

La investigación es de tipo básico o teórico para (Valderrama, 2014, p. 164) su característica principal es que realiza investigaciones originales, experimentales o teóricas, con la finalidad de obtener nuevos conocimientos.

También analiza propiedades, estructuras y relaciones con el fin de formular y contrastar hipótesis, teorías o leyes.

2.5 Diseño

Según (Kerlinger & Lee, 2002, p. 505) en la investigación no experimental el control directo no es posible, tampoco puede utilizarse la manipulación experimental ni la asignación aleatoria, la diferencia más importante entre la investigación experimental y la investigación no experimental es entonces el control. En los experimentos los investigadores tienen, por lo menos, control manipulativo, por lo menos tienen una variable activa.

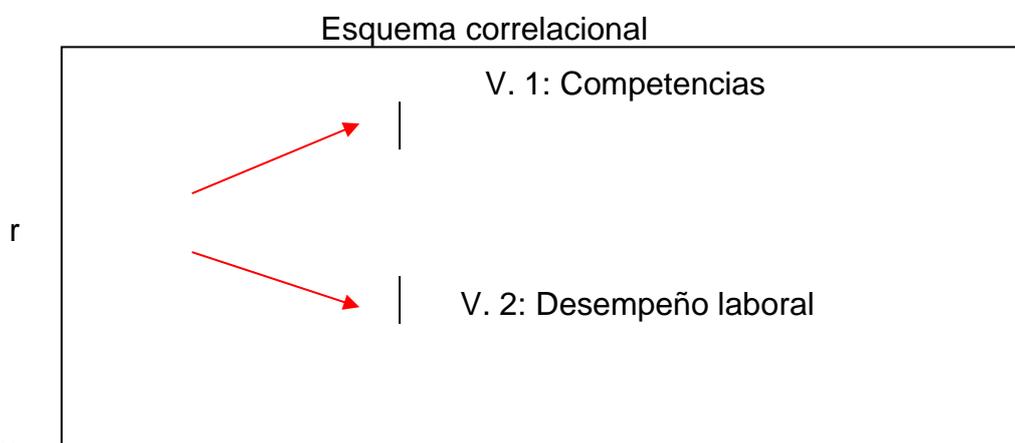
El diseño de investigación en nuestra tesis es *no experimental y de corte transversal* según (Carrasco, 2006, p. 72) menciona que este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado de tiempo.

Sánchez (2010) el Diseño de investigación es no Experimental, porque no se manipula el factor causal para la determinación posterior en su relación con los efectos y sólo se describen y se analizan su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables.

Según (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 175) es de corte transversal porque recopilan datos en un momento único.

Dónde:

Figura 1



Dónde:

m = Muestras tomadas para observaciones

V. 1 = Variable 1

V. 2 = Variable 2

r = Correlación

Nota: Adaptado de Sánchez (2011)

2.6 Población, muestra, muestreo

2.6.1 Población

Según (Hernández et al., 2014, p. 175) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

La Población fue el personal de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao conformado por un total de 15 trabajadores. La Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016 está conformada por 6 áreas que son la de atención al asegurado, evaluación de la prestación, informática, contabilidad, administración, tramite documentario, ya que estos participan de manera exclusiva y cotidiana en las actividades diarias, y viven con intensidad las dimensiones que se pretende medir, a continuación, en la tabla 2 se aprecia la población de estudio:

Tabla 2

Población Personal de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016

Unidad Desconcentrada de la Región Callao	
Detalle	N° de trabajadores
Atención al Asegurado	5
Evaluación de las Prestaciones	4
Administración	2
Tramite documentario	2
Contabilidad	1
Informática	1
Totales	15

2.6.2 Muestreo

La presente investigación tiene un muestreo No probabilístico por conveniencia como indica Mejía (2008), no probabilístico significa que no habrá aleatorización ya que al trabajar con la muestra de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao (censo muestral), no seleccionaremos al azar. Por conveniencia consiste en la elección de una muestra cuyas características sean simplemente similares a las de la población objetivo de acuerdo a los criterios de selección mencionados. Sánchez y Pongo (2014) indican que el muestreo por conveniencia consiste en seleccionar una muestra de la

población por el hecho de que sea accesible porque los individuos relacionados en la investigación se seleccionan porque están disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico.

Según (Kerlinger & Lee, 2002, p. 160) el muestreo no probabilístico no usa el muestreo aleatorizado por lo que carecen de las virtudes que se han discutido, pero con frecuencia son necesarias e imprescindibles.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tomando como referencia a (Valderrama, 2014, p. 194) las técnicas de investigación para nuestra tesis son:

- La observación: Emplearemos la observación estructurada, porque se manipularán los hechos que se observarán. Asimismo, el trabajo documental estará centrado en la revisión de libros, revistas y otros documentos que tendrán relación con nuestra investigación. También Utilizaremos las informaciones obtenidas a través de internet.
- Fichas bibliográficas: Se utilizarán para anotar los datos, referidos a los libros que se emplearán durante el proceso de investigación.

Según (Vara, 2012, pp. 254-256) Los instrumentos cuantitativos, son aquellos que se emplean en las investigaciones descriptivas, correlacionales y explicativas. Estos instrumentos son muy estructurados, se adaptan con facilidad a los diversos análisis estadísticos y, son muy útiles para describir y medir con precisión, diversas variables.

Los principales instrumentos cuantitativos son: a) el cuestionario estructurado, b) las escalas, *test* y pruebas estandarizadas y c) la observación estructurada. (p.254)

El **cuestionario estructurado** es un instrumento cuantitativo que se usa para medir o registrar diversas situaciones y contextos. El cuestionario es estructurado, porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre-definidas. De esta forma el análisis estadístico resulta mucho más fácil. (p.255)

El cuestionario es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento de la entrevista. (p.255)

Los cuestionarios son instrumentos muy flexibles y versátiles, su validez depende de la claridad de sus preguntas y de la pertinencia de sus alternativas de respuesta.

Los mejores cuestionarios siempre son los más sencillos y los más directos, los menos ambiguos y los más breves. Otros instrumentos cuantitativos muy populares son las escalas, test y pruebas estandarizadas, que son herramientas altamente fiables y válidas, usadas para medir atributos o variables complejas. Existen varios tipos: a) test estandarizados de habilidades, b) escalas de actitudes, opinión o atributos y c) pruebas estandarizadas. (p.255)

La **observación estructurada** es una técnica cuantitativa que sirve para registrar conductas de forma sistemática y directa.

- Es directa porque el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.
- Es estructurada porque se realiza con la ayuda de elementos técnicos apropiados, tales como fichas, cuadros y tablas. (p.256)

Validación y confiabilidad del instrumento

Según (Vara, 2012, pp. 245-246) La **validez**, por su parte, es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. La validez se refiere al grado de evidencia acumulada sobre qué mide el instrumento, justifica la particular interpretación que se va a hacer del instrumento. Por ejemplo, un instrumento para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria. Un instrumento que mide la actitud del cliente hacia el servicio debe medir la actitud y no el conocimiento, son dos cosas distintas. Hay tres tipos de validez, que son enfoques complementarios: de contenido, de constructo y de criterio.

- **De contenido (criterio de jueces, de expertos):** Se refiere a si el instrumento elaborado, y por tanto los ítems elegidos, son indicadores de lo que se pretende medir. Se somete el instrumento a la valoración de investigadores y expertos, quienes juzgarán la capacidad de éste para evaluar todas las variables que deseas medir. Se usa para todo tipo de instrumento, cualitativo o cuantitativo. (p. 246)
- **De constructo:** Evalúa el grado en que el instrumento refleja la teoría de la variable, que mide o registra. Sirve para garantizar que las

medidas empleadas representan los conceptos definidos en el marco teórico. La mejor forma de incidir sobre la validez de constructo es utilizar variables de medida utilizadas en estudios empíricos previos; lo cual permite comparar los resultados obtenidos, y así favorecer la acumulación de conocimiento. Puede ser calculada por diversos métodos, los más frecuentes son el Análisis Factorial y la matriz Multirrasgo-Multimétodo. Estas se usan para escalas e instrumentos cuantitativos con dimensiones. (p.246)

- **De criterio:** Consiste en correlacionar los puntajes obtenidos con un instrumento con otros resultados ya conocidos y válidos (llamados “criterios”). Se usa para escalas, listas de verificación o guías de observación. (p. 246)

La **validez de contenido** se determina mediante el juicio de expertos en el tema; también se le conoce como “criterio de jueces”. Se consulta con especialistas si la variable a medir tiene un contenido exhaustivo; es decir, si los ítems (indicadores) que componen cada variable son pertinentes y exhaustivos (suficientes). El número de expertos consultados debe oscilar entre 3 y 10.

La Validez del instrumento se halló mediante el Juicio de Expertos, cuyos formatos se adjuntan en los apéndices F y G.

El instrumento se sometió al juicio de expertos, en el cual, los ítems de la prueba, permite ser una muestra representativa de los indicadores del instrumento medido.

Prueba piloto

Según (Vara, 2012, p. 292) una prueba piloto es un ensayo, una prueba a pequeña escala que sirve para probar la calidad del instrumento y proponer mejoras significativas.

Esta prueba piloto arrojó un alfa de Cronbach igual a 0.720 en la variable 1 y 0.903 en la variable 2, lo cual indica que el instrumento utilizado es confiable y puede ser utilizado para la recolección de datos de muestra seleccionada ver apéndice H.

Confiabilidad

Según (Kerlinger & Lee, 2002, p. 582) la confiabilidad se relaciona con la precisión con la que un instrumento de medición mide aquello que se desea.

Las fórmulas KR-20 y KR-21 son aplicables cuando los reactivos de un instrumento de medición tienen una calificación binaria o la escala de respuestas es dicótoma, Si el formato de calificación o de respuesta no es binario, esta fórmula no puede utilizarse. Con la creación de Cronbach (1951) los investigadores fueron capaces de evaluar la confiabilidad de consistencia interna de su instrumento, el cual tenían diferentes escalas de calificación y respuesta, como cuando se utiliza escalas de Likert. (p. 595)

En la presente investigación fue probada su confiabilidad a través del alfa de Cronbach, por tratarse de un instrumento politómico se halló una alta confiabilidad según Sánchez (2011) de 0.759 en la variable 1.

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento de la variable 1

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,759	,744	12

En la presente investigación fue probada su confiabilidad a través del alfa de Cronbach, por tratarse de un instrumento politómico se halló una muy alta confiabilidad según Sánchez (2011) de 0.841 en la variable 2.

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento de la variable 2

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,841	,889	12

2.8 Métodos de análisis de datos

Respecto al método de análisis de datos según (Valderrama, 2014, p. 229) nos menciona lo siguiente:

Luego de la aplicación de las encuestas tenemos un conjunto de datos listos para ser procesados. Así estos podrán ser utilizados para cualquier tratamiento estadístico y ayudarán a elaborar los demás pasos del trabajo de investigación (hay que recordar que, a través de los datos, se responde al problema planteado y se lleva a cabo la contrastación de la hipótesis.

En nuestra tesis por la naturaleza de su medición son variables cualitativas o categóricas como afirma (Valderrama, 2014, p. 158) porque:

Cuando solo pueden ser expresadas en términos cualitativos (cualidades) estableciendo niveles y jerarquías, tales como los niveles culturales de una población, la influencia de los medios de comunicación social o el de las tradiciones populares en el proceso educativo.

Según (Carrasco, 2006, p. 222) las variables cualitativas son susceptibles de variación cualitativa y su medición no puede ser expresada numéricamente.

Ejemplo: Actitud, conducta, grado de aceptación.

En la presente investigación hacemos uso de la estadística descriptiva y inferencial, según (Sánchez, 2010, pp.69-70) como sigue a continuación:

- a) La Descripción: Trata de la observación, la recogida, clasificación y resumen de datos numéricos en condiciones de certeza mediante los estadígrafos es la expresión que permite cuantificar una característica de la muestra y pueden ser la media aritmética, la desviación estándar, el coeficiente de correlación, etc.
- b) La Inferencia: cuando se hace uso de la Inferencia, se formula una afirmación bajo condiciones de incertidumbre, la cual es el resultado de condiciones aleatorias, muchas de ellas implícitas en el trabajo con muestras, y cuyas conclusiones se indican en términos de probabilidad de ocurrencia. La Inferencia considera dos problemas:

- La Estimación
- La Contrastación de Hipótesis

El problema de la estimación trata sobre la medida de un parámetro de una población, con un margen de error conocido y cierto nivel de confianza establecido, a través de la inducción estadística realizada a partir de los resultados de un muestreo.

En el segundo problema, se conoce que toda Hipótesis es una suposición basada en ciertos resultados experimentales, la cual puede aceptarse o rechazarse. Esta aceptación o rechazo de la Hipótesis se determina estadísticamente mediante los llamados Test de Significación. En cada test, se aceptará o se rechazará, según caiga dentro o fuera de un intervalo predeterminado según la probabilidad de que ocurra sólo por azar.

-Nivel de significación en la prueba de hipótesis

Según (Martínez, 2012, p. 328) se entiende por nivel de significación, la máxima probabilidad de que se especifique con el fin de hacer mínimo el primer tipo de error. Generalmente, esta probabilidad se fija antes de escoger la muestra.

El nivel de significación se simboliza por alfa (α) siendo generalmente del 1%, 5% o 10%, pero se puede usar cualquier nivel, dependiendo del tipo de investigación que se adelante. Existe la costumbre de trabajar con el nivel de 0,05 o sea del 5%, especialmente cuando el enunciado del problema no lo da.

Cuando se trabaja con un **nivel del 5%, el resultado es significativo**, si se emplea el 1%, el resultado es altamente significativo, y si es del 10% se considera poco significativo.

-Pruebas de normalidad

Según (De la Garza, Morales y Gonzales, 2013, pp. 135-141) las pruebas de normalidad más usuales son:

- Prueba de Shapiro-Wilk: Esta prueba de hipótesis data de los años 60 y fue creada por Samuel Shapiro y por Martin Bradbury Wilk; es utilizada para muestras pequeñas, es decir, de entre 3 y 50 datos u observaciones. El proceso para la obtención del estadístico de prueba requiere un coeficiente, el cual varía según el número de datos y son valores fijos.
- Prueba de Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors: Esta es una prueba de hipótesis que permite medir que tanto se parecen o coinciden una distribución teórica específica y una variable. El estadístico de Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors generalmente se utiliza para muestras grandes, ya que con esto se vuelve más potente, es decir, para cuando el tamaño es mayor o igual a 50.

2.9 Aspectos éticos

- Se realizará la investigación teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en la universidad y se solicitarán las autorizaciones pertinentes, para la toma de muestra, sin falseamiento de datos.
- La investigación busca mejorar el conocimiento y la generación de valor en la institución y su grupo de interés.

- El trabajo de investigación guarda la originalidad y autenticidad buscando un aporte por parte del tesista hacia la comunidad científica.
- Los participantes serán informados acerca de la investigación y deberán dar su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la investigación.
- Los participantes en la investigación serán seleccionados en forma justa y equitativa y sin prejuicios personales o preferencias. Se respetará la autonomía de los participantes.
- Se respetará los resultados obtenidos, sin modificar las conclusiones, simplificar, exagerar u ocultar los resultados. No se utilizarán datos falsos ni se elaborarán informes intencionados.
- No se cometerá plagio, se respetará la propiedad intelectual de los autores y se citará de manera correcta cuando se utilicen partes de textos o citas de otros autores.

III. Resultados

3.1 Análisis Descriptivo

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la prueba de campo realizada, tanto para la variable 1 y la variable 2, aplicando las métricas correspondientes a los indicadores seleccionados.

Tabla 5
Procesamiento de encuestas

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Podemos interpretar en la tabla 5 donde se han procesado 15 encuestas en el SPSS V. 22, las mismas que no presentan casos de exclusión.

Tabla 6
Prueba de normalidad Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístic	gl	Sig.
V1. Competencias (agrupado)	,886	15	,000
D1. C. Básicas (agrupado)	,899	15	,000
D2. C. Genéricas (agrupado)	,737	15	,000
D3. C. Específicas (agrupado)	,874	15	,000
V2. Desempeño lab. (agrupado)	,914	15	,000

En la tabla 6 se puede interpretar que el valor de Shapiro-Wilk nos muestra un valor sigma asintótico (bilateral) de 0,000 o 0,000% el mismo que es menor al 5,00% o 0,05. En tal sentido no presenta normalidad. Por lo tanto, se realizaron pruebas no paramétricas.

3.2 Tabla de frecuencias

Tabla 7

Frecuencia de la Variable 1 Competencias

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	3	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	2	13,3	13,3	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26,7	26,7	60,0
	En desacuerdo	2	13,3	13,3	73,3
	Totalmente en desacuerdo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

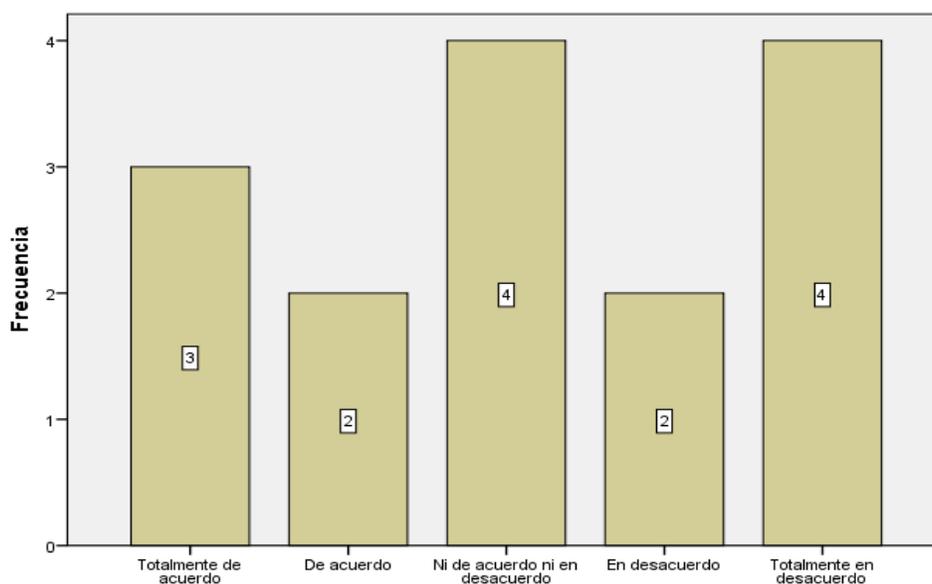


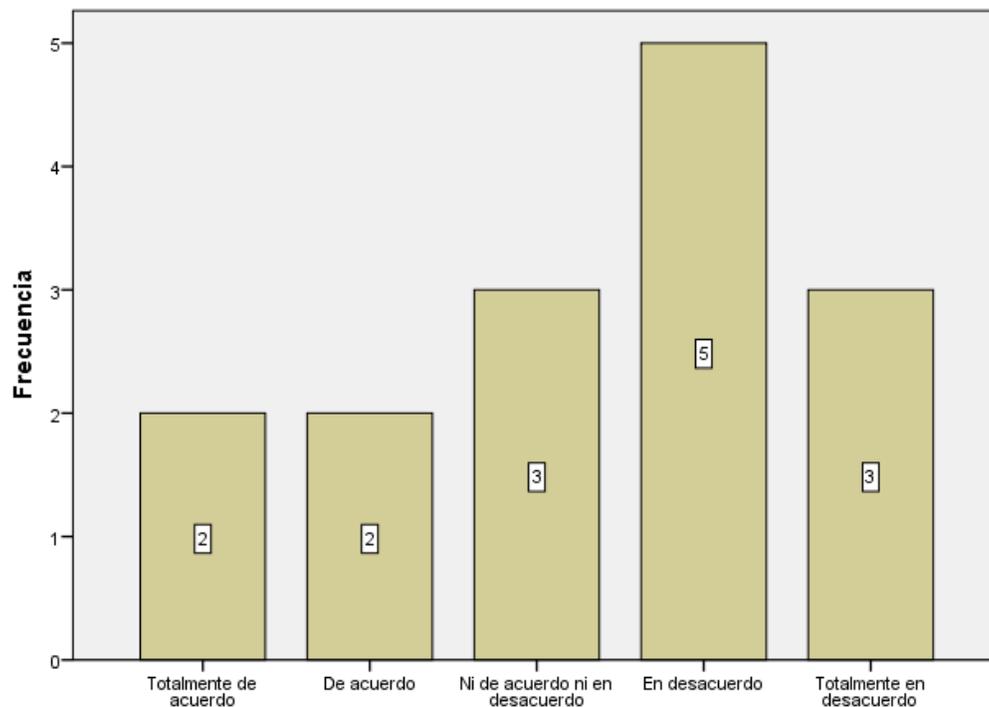
Figura 2. *Frecuencia de la Variable 1 Competencias*

Se observa que la variable 1 Competencias presenta un 26.7% (4) totalmente en desacuerdo, 13.3% (2) en desacuerdo, 26.7% (4) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13.3% (2) de acuerdo y 20% (3) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite interpretar que 33.3% (5) encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que la variable 1 Competencias está relacionado con la variable 2 desempeño laboral.

Tabla 8

Frecuencia de la dimensión Competencias básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	2	13,3	13,3	13,3
	De acuerdo	2	13,3	13,3	26,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20,0	20,0	46,7
	En desacuerdo	5	33,3	33,3	80,0
	Totalmente en desacuerdo	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

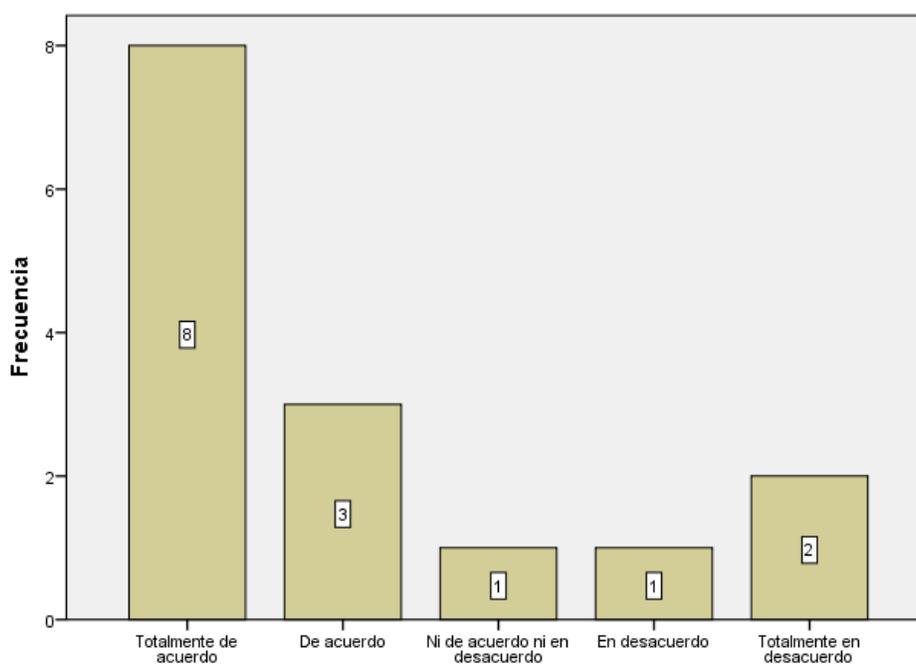
Figura 3. *Frecuencia de la dimensión Competencias básicas*

Se observa que la dimensión competencias básicas presenta un 20% (3) totalmente en desacuerdo, 33.3% (5) en desacuerdo, 20% (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13.3% (2) de acuerdo y 13.3% (2) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite interpretar que el 26.6% (4) de encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que la dimensión competencias básicas está relacionado con la variable 2 desempeño laboral.

Tabla 9

Frecuencia de la dimensión Competencias genéricas

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	53,3	53,3	53,3
	De acuerdo	3	20,0	20,0	73,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6,7	6,7	80,0
	En desacuerdo	1	6,7	6,7	86,7
	Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

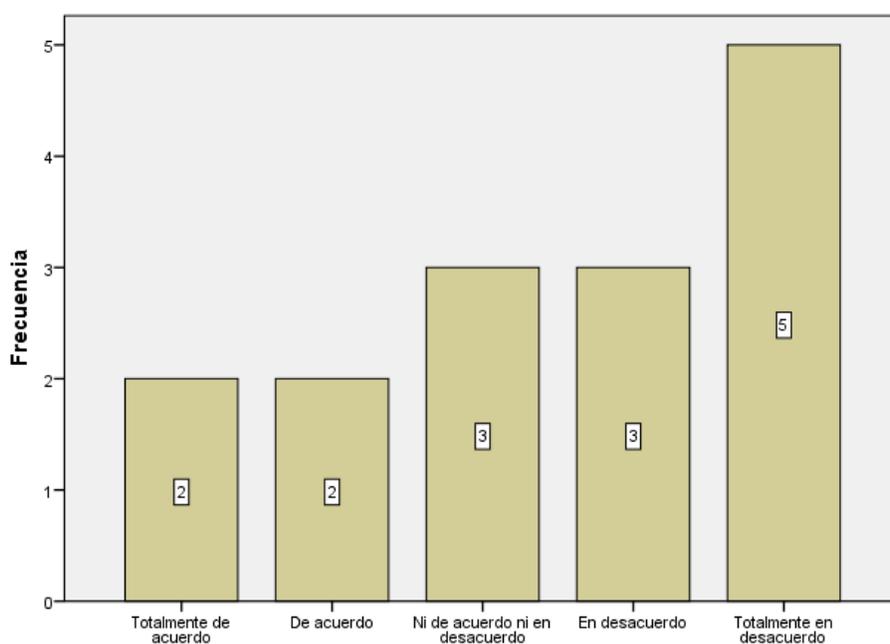
Figura 4. *Frecuencia de la dimensión Competencias genéricas*

Se observa que la dimensión competencias genéricas presenta un 13.3% (2) totalmente en desacuerdo, 6.7% (1) en desacuerdo, 6.7% (1) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% (3) de acuerdo y 53.3% (8) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite interpretar que el 73.3% (11) de encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que la dimensión competencias genéricas está relacionado con la variable 2 desempeño laboral.

Tabla 10

Frecuencia de la dimensión Competencias específicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	2	13,3	13,3	13,3
	De acuerdo	2	13,3	13,3	26,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20,0	20,0	46,7
	En desacuerdo	3	20,0	20,0	66,7
	Totalmente en desacuerdo	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

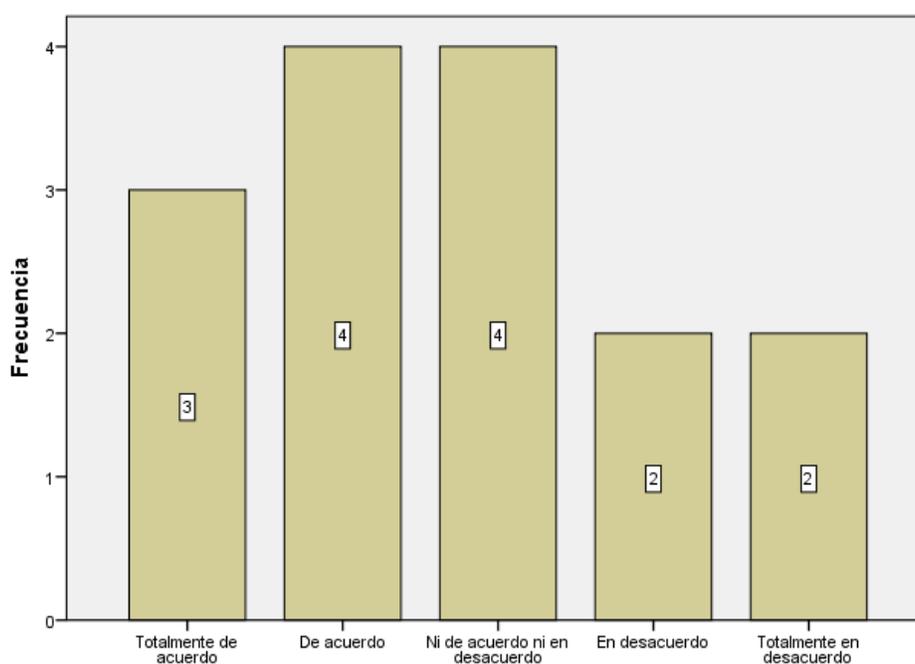
Figura 5. *Frecuencia de la dimensión Competencias específicas*

Se observa que la dimensión competencias específicas presenta un 33.3% (5) totalmente en desacuerdo, 20% (3) en desacuerdo, 20% (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13.3% (2) de acuerdo y 13.3% (2) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite interpretar que 26.6% (4) encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que la dimensión competencias específicas está relacionado con la variable 2 desempeño laboral.

Tabla 11

Frecuencia de la Variable 2 Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	3	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	4	26,7	26,7	46,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26,7	26,7	73,3
	En desacuerdo	2	13,3	13,3	86,7
	Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 6. *Frecuencia de la Variable 2 Desempeño laboral*

Se observa que la variable 2 Desempeño laboral presenta un 13.3% (2) totalmente en desacuerdo, 13.3% (2) en desacuerdo, 26.7% (4) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 26.7% (4) de acuerdo y 20% (3) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite interpretar que el 46.7% (7) encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que la variable 2 Desempeño laboral está relacionado con la variable 1 Competencias.

3.3 Prueba de Hipótesis

3.3.1 Hipótesis General

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

No existe relación entre las competencias y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

Existe relación entre las competencias y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará Ha.

Tabla 12

Correlación de la Hipótesis General

			Competencias (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Competencias (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,721
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Desempeño laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,721	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

Interpretación

Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de correlación de Rho Spearman, obtuvo un valor de 0.721 y el sigma es de 0,000 que es menor al parámetro teórico de 0,05 por lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: *Existe relación*

significativa entre las competencias y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

3.3.2 Hipótesis Específica 1

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre las competencias básicas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

Existe relación significativa entre las competencias básicas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará Ha.

Tabla 13

Correlación de la Hipótesis Específica 1

			Competencias Básicas (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	C. Básicas (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,742
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	15	15
	Desempeño laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,742	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	15	15

Interpretación

En la primera hipótesis especificase obtuvo un valor de 0.742 y el sigma (bilateral) es de 0,000 que es menor al parámetro teórico de 0,05 por lo tanto la hipótesis alterna se cumple entonces: *Existe relación significativa entre las competencias básicas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.*

3.3.3 Hipótesis Específica 2

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre las competencias genéricas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

Existe relación significativa entre las competencias genéricas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará Ha.

Tabla 14

Correlación de la Hipótesis Específica 2

			Competencia s Genéricas (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Competencias Genéricas (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,743
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	15	15
	Desempeño laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,743	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	15	15

Interpretación

En la segunda hipótesis específica se obtuvo un valor de 0.743 y el sigma es de 0,000 que es menor al parámetro teórico de 0,05 por lo tanto la hipótesis alterna se cumple entonces: *Existe relación significativa entre las competencias genéricas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.*

3.3.4 Hipótesis Específica 3

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre las competencias específicas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

Existe relación significativa entre las competencias específicas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará Ha.

Tabla 15

Correlación de la Hipótesis Específica 3

			Competencia s específicas (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Competencias específicas (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,862
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Desempeño laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,862	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		15	15	

Interpretación

En la tercera hipótesis específica se obtuvo un valor de 0.862 y el sigma es de 0,000 que es menor al parámetro teórico de 0,05 por lo tanto la hipótesis alterna se cumple entonces: *Existe relación significativa entre las competencias específicas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.*

IV. Discusión de resultados

4.1 Discusión

En la tesis titulada Competencias y Desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016, metodológicamente se utilizó el enfoque cuantitativo, haciendo uso de la estadística descriptiva inferencial, el tipo de investigación utilizada fue básica según Carrasco (2006), Sánchez (2010) y Valderrama (2014) , el diseño es no experimental porque no se controló las variables según Kerlinger & Lee (2002) y de corte transversal porque los datos de obtuvieron en un tiempo único, el diseño estadístico es correlacional porque se buscó medir el grado de relación entre las variables competencias y desempeño laboral, la metodología aplicada tiene como sustento a Carrasco (2006), Sánchez (2010).

En la presente investigación la variable 1 denominada Competencias se fundamenta teóricamente con el autor (Tobon, 2015, p. 107) quien definió como *las actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto, desarrollando y aplicando de manera articulada diferentes saberes (saber ser, saber convivir, saber hacer y saber conocer), con idoneidad, mejoramiento continuo y ética.*

En la presente investigación la variable 2 denominada Desempeño Laboral se fundamenta teóricamente con los autores (Robbins y Judge, 2013, p. 555) *quienes lo definieron como el resultado final de una actividad que implica tener buenos resultados en el desempeño de la tarea y el civismo y evitar la falta de productividad.*

Primera discusión

Con respecto a la hipótesis general, los resultados detectados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.721, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: Existe relación significativa entre las competencias y el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016. Un resultado similar es la tesis internacional de Miranda (2011) concluyo que el respeto, la responsabilidad tanto

personal como social son consideradas como competencias cardinales de los miembros del equipo de trabajo en el Servicio de Anatomía Patológica, ya que son esenciales para un funcionamiento adecuado del mismo, para cada uno de los miembros del equipo de trabajo se identificaron competencias que les permiten realizar su labor con un máximo desempeño, las cuales pueden identificarse en los miembros del equipo de trabajo de acuerdo a los comportamientos que se observan en los mismos. La importancia de aplicar la gestión por competencias en Instituciones Públicas no puede ser subestimada y debe ser tomada en cuenta, para eliminar viejos paradigmas que aún predominan en los departamentos de recursos humanos de Hospitales como el México, también nos relacionamos con los resultados de Pérez (2013) quien concluyó que a través del análisis de los resultados de las escalas se logró detectar una relación positiva significativa entre el compromiso normativo, el desempeño y la capacitación de los médicos, así como, una relación negativa entre el compromiso organizacional, las aptitudes y la calidad técnica y atención médica en las enfermeras. Un resultado similar es también la tesis nacional de Castillo (2013) quien tuvo como resultado de la investigación el 52.2% tienen Desempeño Laboral inadecuado, y en sus dimensiones resultó que el 75.4% tiene Relaciones Interpersonales adecuadas, 52.9% tienen Experiencia o Habilidad Practica inadecuada y el 60.1% tienen Satisfacción Laboral inadecuada y se concluyó que la mayoría de las enfermeras del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera presentan una forma moderada de estrés, y desempeño laboral inadecuado.

Segunda discusión

Con respecto a la primera hipótesis específica los resultados detectados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.742, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: Existe relación significativa entre las competencias básicas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016. Un resultado similar es la tesis de Gamarra (2013) concluyo que en el Hospital de Santa Elena

Dr. Liborio Panchana Sotomayor, existe la necesidad de mejorar el ambiente laboral para optimizar el desempeño laboral de los servidores públicos, mediante la aplicación del plan de mejoramiento del clima organizacional existirá una buena predisposición en el desempeño del personal que labora en el Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana. También nos relacionamos con la tesis internacional de Mejía (2016) concluyo que los Riesgos Psicosociales que se manifiestan en el personal administrativo como cambios físicos, carga mental, cambios sociales y conductuales con sus compañeros de trabajo, estrés y ansiedad, afectan directamente el desempeño laboral, finalmente la evaluación que determina el desempeño del personal administrativo se ha visto disminuida por causa de factores Psicosociales y esta no se ha tomado en cuenta para realizar cambios pertinentes que beneficien al colaborador.

Tercera discusión

Con respecto a la segunda hipótesis específica los resultados detectados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.743, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: Existe relación significativa entre las competencias genéricas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016. Un resultado similar es la tesis internacional de Larumbe (2014) concluyo que la evaluación de las competencias es un medio para personalizar las necesidades formativas y de esta forma se optimizan los recursos de docencia al basar la oferta de formación en necesidades reales, se debe disponer de un diccionario o mapa de competencias en la organización, así como de perfiles de competencias de los puestos, en este caso concreto de la jefa de unidad de enfermería, para conocer qué es lo que se espera del trabajador y de la persona que ocupa ese puesto. También se coincide con la tesis nacional de Vásquez (2013) concluyo que, entre los factores motivacionales que influyen en el comportamiento organizacional del personal de salud en estudio, es el salario (76.2%) y la falta de reconocimiento en los dos últimos años por parte de la

Dirección del hospital (81.2%) estos factores conllevan a que en determinadas circunstancias el profesional de la salud no cumpla un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades, por lo que se debe tener en consideración como factor motivacional la estabilidad laboral y los reconocimientos, ya que estos hacen sentir más seguros y valorados.

Cuarta discusión

Con respecto a la tercera hipótesis específica los resultados detectados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.862, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: Existe relación significativa entre las competencias específicas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016. Un resultado similar es la tesis internacional de Martín (2015) concluyo que el personal de enfermería está integrado en su mayoría por mujeres y el grado académico que predomina es de Auxiliar de Enfermería, seguido de Enfermeras y muy pocas Licenciadas en Enfermería, personal joven y con un lapso de 1 a 5 años de relación laboral en la institución, respecto a los aspectos organizacionales que influyen en la estabilidad laboral en el desempeño de enfermería están el salario, el tipo de contrato que no permite tener un salario mensual constante sino a veces los pagos se retrasan, falta de prestaciones laborales, desmotivación para continuar estudiando, salarios bajos y a pesar de todo esto hay motivación para realizar el trabajo y también existe temor a perder el contrato de trabajo.

Respecto a la estadística descriptiva en la variable 1 Competencias presenta un 33.3% (3) encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que las competencias en la UDR Callao, año 2016 no son valoradas y en la variable 2 desempeño laboral el 46.7% (7) de encuestados manifestaron que el desempeño laboral no es el adecuado por falta de motivación, incentivos, preocupación de los jefes hacia los trabajadores e inestabilidad laboral.

V. Conclusiones

Primera. Podemos concluir que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.721, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y la sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces:

Existe relación significativa entre las competencias y el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016.

Segunda. Podemos concluir que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.742, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces:

Existe relación significativa entre las competencias básicas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016.

Tercera. Podemos concluir que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.743, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces:

Existe relación significativa entre las competencias genéricas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016.

Cuarta. Podemos concluir que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.862, el que el SPSS 22 lo

interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces:

Existe relación significativa entre las competencias específicas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016.

VI. Recomendaciones

Primera. Se recomienda al director del UDR Callao, año 2016 la implementación del modelo de gestión por competencias de Alles (2008) quien tiene como base la definición de misión y visión, rediseño de los puestos y diseño de los procesos o subsistemas de recursos humanos por competencias: selección, desempeño y desarrollo son los tres pilares importantes para una adecuada gestión por competencias.

Segunda. Se recomienda la implementación de la evaluación del desempeño con la coordinación del área de recursos humanos y los jefes, para supervisar el cumplimiento de las metas, o tomar las medidas correctivas para alcanzar la efectividad laboral.

Tercera. Se recomienda convenios con universidades en coordinación con el área de la Sub Gerencia para que se programen programas técnicos con temas que demande la actualidad en temas administrativos, de salud que motiven realmente al trabajador y garantice su presencia en dichos eventos.

Cuarta. Se recomienda al área administrativa ser flexible en horarios o permisos al personal que tiene deseos de superación tal el caso de las personas que estudian y realizar actividades de integración social y empresarial, son algunos elementos claves para que sus trabajadores se sientan valorados dentro de la UDR Callao y ellos muestren de esta forma mejores resultados en el desempeño laboral.

VII. Referencias bibliográficas

- Alles Martha Alicia (2008) *Desempeño por competencias*. Evaluación de 360°. Segunda edición. Ediciones Granica S.A.
- Bedoya Sonia (2003) *La nueva gestión de personas y el desempeño laboral por competencias, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima*. Tesis para optar el grado de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Carrasco Díaz (2006) *Metodología de la investigación científica*. Cedeprim-Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Calcina Cáceres Marcos Herminio (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*. Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería Intensivista. Recuperado de:
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/Calcina_Caceres_Marcos_Herminio_2015.pdf.
- Cobali de la Cruz Sulca (2009) *La nueva gestión del potencial humano y su evaluación del desempeño en las instituciones financieras de Huamanga en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho*. Tesis para optar el grado de maestría. Universidad Nacional de San Cristóbal de Ayacucho.
- Castillo Atau Anabel Katerine (2013) *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera Diciembre 2012*. Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería. Escuela de enfermería padre Luis Tezza. http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/332/1/Castillo_ak.pdf
- Cohen Jay et al. (2001) *Pruebas y evaluación psicométricas*. 1ª edición Mc Graw Hill. México.
- Cuesta Santos Armando (2015) *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Primera edición. Editorial Macro.
- Chiavenato Idalberto (2002) *Gestión del talento humano*. Primera edición. México. McGraw Hill.
- Chiavenato, Idalberto (2011) *Administración de Recursos Humanos*. Novena edición. Editorial Mc Graw Hill.

- De la Garza García Jorge, Morales Serrano Blanca Nieves y Gonzales Cavazos Beatriz (2013) *Análisis estadístico multivariante*. Primera edición. Impreso en México. Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Kerlinger Fred N. & Lee Howard B. (2002) *Investigación del comportamiento*. Cuarta edición. McGraw Hill.
- Larumbe Andueza Carmen (2014) *Gestión por Competencias*. Máster Universitario en Gestión de Cuidados de Enfermería. Universidad Pública de Navarra. Recuperado de:<http://academica-e.unavarra.es/xmlui/bitstream/handle/2454/14006/Carmen%20Larumbe%20Andueza.pdf?sequence=4&isAllowed=y>.
- Ibáñez Machicao Mario (2010) *Administración de recursos humanos de la empresa*. Lima, Perú. Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Ramírez Castillo Alejandrino, Ampa Zubieta Isabel & Ramírez Ampa Katherine (2007) *Tecnología de la investigación*. Primera edición. Editorial Moshera SRL.
- Robbins Stephen y Coulter Mary (2010) *Administración*. Décima edición. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Robbins Stephen y Judge Timothy A. (2013) *Comportamiento organizacional*. Décimo quinta edición. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Martín Sirín María Regina (2015) *Influencia de la estabilidad laboral en el desempeño del trabajador de enfermería*. Estudio realizado en el hospital nacional de Chimaltenango, Guatemala. Enero-Mayo 2015. Tesis el título y grado académico de licenciada en enfermería. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/09/02/Martin-Maria.pdf>
- Martínez Bencardino Ciro (2012) *Estadística y muestreo*. Décima tercera edición. Eco ediciones.
- Mayory Marron (2006) *Capacitación Empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación-FEBAN-2006, LIMA*, Tesis para optar el grado de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Mejía, Elías (2008) *Investigación Científica en Educación*. 1ª Edición CEPREDIM-UNMSM

Miranda Solís Lisa Natalia (2011) *Propuesta de gestión por competencias en el servicio de anatomía patológica del hospital México, Caja Costarricense del seguro social*. Tesis para optar el grado de maestría nacional en gerencia de la salud. Instituto centroamericano de administración pública – ICAP. Recuperado de:

http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2011/miranda_solis_lisa_natalia_2011_sa.pdf

Mejía Quiroga Carlos Santiago (2016) Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el área administrativa del IESS hospital de Latacunga, Provincia de Cotopaxi. Tesis previa a la obtención del Título de Psicología Industrial. Universidad técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22987/1/TESIS%20CARLOS%20MEJIA.pdf>.

Morales Guzmán (2010) *Relación entre Clima Organizacional y desempeño laboral del personal operativo en una dependencia gubernamental, en la Universidad Salesiana de México*. Tesis para obtener grado de maestría. Universidad Salesiana de México.

Ortiz Uribe Frida Gisela y García Nieto María Del Pilar (2000) *Metodología de la investigación el proceso y sus técnicas*. Cuarta Reimpresión. Editorial Limusa S.A. Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.

Oscoco Peralta (2015) en la tesis titulada *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha-Andahuaylas-Apurímac, 2014*. Tesis para optar el grado de maestría.

Ojeda Galindo (2011) Propuesta para determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en la Universidad Nacional Autónoma de

México. Tesis para obtener grado de maestría. Universidad Nacional Autónoma de México.

Pérez Martínez Claudia Berenice (2013) *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*. Tesis para obtener grado de maestría. Universidad Autónoma de nuevo León. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/3646/1/1080256660.pdf>

Podestá Gavilano Luis Enrique (2012) *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte*. Tesis para obtener el Grado Académico de Magister de Gerencia de Servicios de Salud con mención en Seguros y Seguridad Social en Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3161/1/Podesta_gl.pdf.

Rivas Mayra (2006) *La Cultura Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral del personal Adscrito al Centro Clínico Quirúrgico Divino Niño C.A.* Tesis para obtener grado de maestría. Universidad Nacional Autónoma de México.

Sánchez Sotomayor Segundo, (2010) *Metodología: El Curso*, 1ª Edición, CEDEPRIM- Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Schermerhorn, J. (2003). *Administración*. México D.F.: Limusa

Tobon (2015) *Formación integral y competencias*. Primera edición. Empresa editora Macro EIRL.

Vara-Horna, Arístides (2012) *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Tercera edición. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.

Universidad de San Martín de Porres.

Valderrama M., Santiago (2014) *Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica (Cuantitativa, cualitativa y mixta)*.- Editorial San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván – Lima Perú - Edición 2014.

Vásquez Torres Martha Luz (2013) *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.R.D.L.M. Chiclayo, 2011*. Tesis para optar el grado académico de magíster en enfermería. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/573/1/TM_Vasquez_Torres_MarthaLuz.pdf

VIII. Anexos

Anexo A: Matriz de consistencia

Competencias y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																						
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre las competencias y el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Describir la relación que existe entre las competencias y el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre las competencias y el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016.</p>	<p>Variable 1: Competencias</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>V1. Competencias básicas</td> <td>-Conocimientos -Habilidades</td> <td>1,2 3, 4</td> <td>Ordinal</td> <td rowspan="3">(1)Totalmente en desacuerdo. (2)Desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4)De acuerdo (5)Totalmente de acuerdo</td> </tr> <tr> <td>V2. Competencias genéricas</td> <td>-Trabajo en equipo -Liderazgo</td> <td>5, 6 7, 8</td> <td>Ordinal</td> </tr> <tr> <td>V3. Competencias específicas</td> <td>-Capacitación continua -Especialización</td> <td>9, 10 11, 12</td> <td>Ordinal</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	V1. Competencias básicas	-Conocimientos -Habilidades	1,2 3, 4	Ordinal	(1)Totalmente en desacuerdo. (2)Desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4)De acuerdo (5)Totalmente de acuerdo	V2. Competencias genéricas	-Trabajo en equipo -Liderazgo	5, 6 7, 8	Ordinal	V3. Competencias específicas	-Capacitación continua -Especialización	9, 10 11, 12	Ordinal
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos																					
V1. Competencias básicas	-Conocimientos -Habilidades	1,2 3, 4	Ordinal	(1)Totalmente en desacuerdo. (2)Desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4)De acuerdo (5)Totalmente de acuerdo																					
V2. Competencias genéricas	-Trabajo en equipo -Liderazgo	5, 6 7, 8	Ordinal																						
V3. Competencias específicas	-Capacitación continua -Especialización	9, 10 11, 12	Ordinal																						
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo las competencias básicas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016?</p> <p>¿Cómo las competencias genéricas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016?</p> <p>¿De qué manera las competencias específicas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar cómo las competencias básicas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016.</p> <p>Determinar cómo las competencias genéricas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016.</p> <p>Describir de qué manera las competencias específicas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016.</p>	<p>Hipótesis específicos</p> <p>Existe relación significativa entre las competencias básicas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016.</p> <p>Existe relación significativa entre las competencias genéricas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016.</p> <p>Existe relación significativa entre las competencias específicas se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la UDR Callao, año 2016.</p>	<p>Variable 2. Desempeño laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>V1. Desempeño de la tarea.</td> <td>-Cumplimiento de procedimientos. -Responsabilidades.</td> <td>1,2 3, 4</td> <td>Ordinal</td> <td rowspan="3">(1)Totalmente en desacuerdo. (2)Desacuerdo (3)Ni acuerdo ni desacuerdo (4)De acuerdo (5)Totalmente de acuerdo</td> </tr> <tr> <td>V2. Civismo</td> <td>-Apoyo en el área de trabajo. -Compañerismo.</td> <td>5, 6 7, 8</td> <td>Ordinal</td> </tr> <tr> <td>V3. Falta de productividad</td> <td>-Ausentismo. -Inestabilidad laboral.</td> <td>9, 10 11, 12</td> <td>Ordinal</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	V1. Desempeño de la tarea.	-Cumplimiento de procedimientos. -Responsabilidades.	1,2 3, 4	Ordinal	(1)Totalmente en desacuerdo. (2)Desacuerdo (3)Ni acuerdo ni desacuerdo (4)De acuerdo (5)Totalmente de acuerdo	V2. Civismo	-Apoyo en el área de trabajo. -Compañerismo.	5, 6 7, 8	Ordinal	V3. Falta de productividad	-Ausentismo. -Inestabilidad laboral.	9, 10 11, 12	Ordinal
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos																					
V1. Desempeño de la tarea.	-Cumplimiento de procedimientos. -Responsabilidades.	1,2 3, 4	Ordinal	(1)Totalmente en desacuerdo. (2)Desacuerdo (3)Ni acuerdo ni desacuerdo (4)De acuerdo (5)Totalmente de acuerdo																					
V2. Civismo	-Apoyo en el área de trabajo. -Compañerismo.	5, 6 7, 8	Ordinal																						
V3. Falta de productividad	-Ausentismo. -Inestabilidad laboral.	9, 10 11, 12	Ordinal																						
<p>METODOLOGÍA Tipo de investigación : Básico Diseño: No experimental – transversal: correlacional. Método: Hipotético-Deductivo Alcance: UDR Callao, año 2016 Población: 15 Muestra: 15 Muestreo: No Probabilístico</p>																									

Apéndice B: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



CARTA N° 02-2017-SIS/GMR CEN MED-UDR CAL

Lima, 24 de Enero del 2017

Señora
Karina Quispe Yrcañaupa
Presente.-

Asunto : Solicitud de Aplicación de encuestas.

De mi mayor consideración:

Mediante el presente reciba un cordial saludo y con respecto a su solicitud de autorización para realizar la aplicación de encuestas para el desarrollo de su Tesis, esta dirección autoriza realizar dichas encuestas entre los trabajadores de la UDR Callao.

Sin otro particular, me despido.

MINISTERIO DE SALUD
SEGURO INTEGRAL DE SALUD
UNIDAD DESCONCENTRADA REGIONAL CALLAO

.....
Dr. SALVADOR H. CARO PACHECO
DIRECTOR

SCP/scp.

Apéndice C: Matriz de datos

Tabla 7

Matriz de datos

1- Definición del objetivo	2- Elaboración del diseño muestral	3- Diseño del instrumento	4- Ejecución de la encuesta
<p>Definición del objetivo, que significa responder a la pregunta ¿qué se desea investigar y con qué propósito? Es el ¿qué y el para qué? De esto dependerá en gran parte los siguientes pasos a seguir.</p>	<p>Es la elaboración del diseño muestral, el cual dependerá del universo seleccionado y la cobertura que se pretende. Implica responder a la pregunta de ¿quién proveerá la información que se necesita?</p>	<p>Diseño del instrumento, es el cuestionario a utilizar; lo que implica responder a la pregunta de ¿cómo se captará la información? Además se define el tipo de preguntas, si serán cerradas o abiertas, debe utilizarse un lenguaje claro, sencillo y directo, y adaptado a la idiosincrasia del encuestado. Debe contar con preguntas que se interrelacionen para permitir un análisis más profundo.</p>	<p>Ejecución de la encuesta. El encuestador debe tener credibilidad, habilidad para realizar las entrevistas y contar con un buen respaldo institucional que permita reducir los márgenes de posibles resistencias.</p>

Apéndice D: Instrumento de medición de la variable 1

Competencias

El cuestionario que a continuación se presenta es tiene como objetivo principal obtener información sobre las competencias en la UDR Callao, año 2016.

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	Items	codificación				
		1	2	3	4	5
1	Al terminar la carrera obtuvo conocimientos, ¿hace usted lo posible por mejorarlo?					
2	La UDR le brinda herramientas de gestión para la mejora de sus conocimientos.					
3	Al terminar la carrera mejoro sus habilidades, ¿hace usted lo posible por mejorarlo?					
4	La UDR le brinda herramientas de gestión para la mejora de sus habilidades.					
5	Se fomenta el trabajo en equipo en la UDR					
6	Siempre lo apoyan sus compañeros de trabajo cuando un tema no está claro					
7	Se siente usted un líder para sus compañeros					
8	Falta una persona que ejerza liderazgo en la UDR					
9	Usted se capacita en forma continua					
10	La UDR lo capacita con temas del momento en su carrera.					
11	Tiene usted en sus planes estudiar un posgrado					
12	La UDR brinda oportunidades para que sus colaboradores se especialicen en su carrera.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.....

Apéndice E: Instrumento de medición de la variable 2

Desempeño laboral

El cuestionario que a continuación se presenta es tiene como objetivo principal obtener información sobre el desempeño laboral en la UDR Callao, año 2016.

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Items	Codificación				
		1	2	3	4	5
1	El MOF en la UDR es claro y preciso					
2	Se necesita rediseñar los procedimientos porque no son claros					
3	Es usted responsable en sus actividades					
4	Esta usted comprometido con los objetivos y metas de la UDR					
5	¿En su área es apoyado por sus compañeros en temas laborales que a veces no comprende?					
6	¿Usted comparte sus experiencias a sus compañeros en beneficio de la UDR?					
7	Se fomenta el buen clima laboral					
8	El compañerismo entre los trabajadores hace más sencillo alcanzar objetivos en la UDR.					
9	Falta a trabajar porque no está motivado.					
10	Falta a trabajar porque hay mucha presión.					
11	No cuenta con estabilidad laboral..					
12	Pagan los sueldos a tiempo.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.....

Apéndice F: Validación de instrumento de la variable 1

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

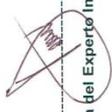
Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg. Baza, Ricardo José Luis DNI: 16018262

Especialidad del validador: Gestión de los Servicios de Salud

18 de 06 del 2016

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

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


Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

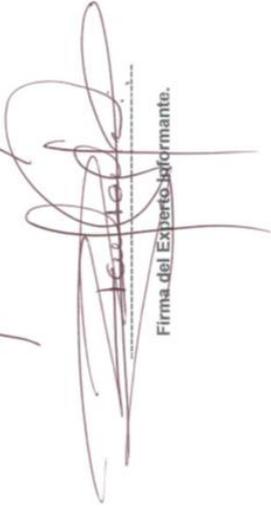
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. P. J. P. ESCOBAR DNI: 07533375

Especialidad del validador: Psicólogo Investigador / IEPALICO

18 de 06 del 20 16

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

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


Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Miguel Segundo Ramiro Sanchez Soriano DNI: 10553605

Especialidad del validador: Metodológico - Estadístico

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

18 de Nov. del 2016

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


Firma del Experto Informante.

Apéndice G: Validación de instrumentos de la variable 2

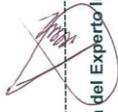
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Bazan Briones Jose Luis DNI: 16018262

Especialidad del validador: Gerencia de los Servicios de Salud

.....
18 de 06 del 20..6

.....

Firma del Experto Informante.

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

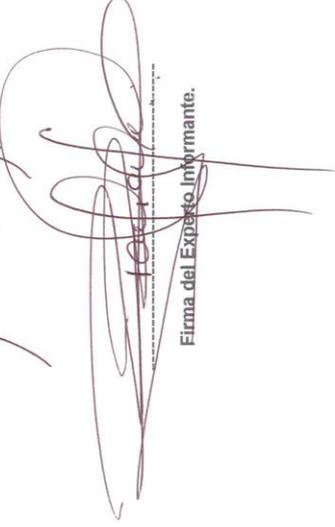
Apellidos y nombres del juez validador. Dir/ Mg: D. RAÚL PUGITO LOZANO DNI: 07533379

Especialidad del validador: TECNICO FORTIFICADOR METALOGO

18 de 06 del 2016

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

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



Firma del Exposito Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del Juez validador: D^r Mg: SEGUNDO RAMIRO SANCHEZ SANTANA DNI: 10553605

Especialidad del validador: Medio de la OEA - ESTADISTICO

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

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

...18...de JUNIO del 2016



Firma del Experto Informante.

Apéndice H: Prueba piloto confiabilidad

Prueba piloto aplicada la UDR Callao, año 2016, en el mes de noviembre 2016.

Base de datos de la Variable 1

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	4	2	3	4	5	1	2	1	2	3	2	3
2	3	2	3	5	4	2	2	2	2	2	2	2
3	2	1	1	5	4	1	1	1	1	1	1	1
4	5	4	1	5	4	1	4	1	4	4	4	1
5	3	2	1	5	4	4	3	4	3	1	2	2
6	4	1	3	5	4	4	4	4	4	5	1	2
7	4	2	3	5	4	3	3	3	3	4	2	3
8	4	1	3	5	5	1	5	1	5	5	1	1
9	3	2	1	5	4	4	3	4	3	1	2	2
10	4	1	3	5	4	4	4	4	4	5	1	2
11	4	2	3	5	4	3	3	3	3	4	2	3
12	3	2	1	5	4	4	3	4	3	1	2	2
13	4	1	3	5	4	4	4	4	4	5	1	2
14	4	2	3	5	4	3	3	3	3	4	2	3
15	5	1	3	5	5	1	3	1	3	5	1	1

Tabla 8
Prueba piloto de la confiabilidad de la variable 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,720	12

Base de datos de la Variable 2

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	2	3	3	2	2	3	4	2	4	5	1	2
2	2	3	3	2	2	2	3	2	5	4	2	2
3	1	1	1	1	1	1	2	1	5	4	1	1
4	4	1	2	4	4	4	2	2	5	4	1	4
5	3	2	2	3	3	1	3	2	5	4	4	3
6	4	4	5	4	4	5	4	2	5	4	4	4
7	3	3	4	3	3	4	4	2	5	4	3	3
8	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5
9	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
10	3	4	5	3	3	5	5	1	5	5	1	3
11	4	2	3	5	4	3	3	3	3	4	2	3
12	3	2	1	5	4	4	3	4	3	1	2	2
13	4	1	3	5	4	4	4	4	4	5	1	2
14	4	2	3	5	4	3	3	3	3	4	2	3
15	5	1	3	5	5	1	3	1	3	5	1	1

Tabla 9

Prueba piloto de la confiabilidad de la variable 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	12



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Mario Rodolfo Sánchez Camargo, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Competencias y Desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016”** de la estudiante **Quispe Yrcañaupa Karina Magali**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 04 de Febrero del 2016

Mario Rodolfo Sánchez

Camargo

DNI: 40286394

Visualizador de Documentos de Turnitin - Google Chrome

Es seguro | <https://turnitin.com/dv?s=1&o=766479140&u=1052225522&lang=es&>

Probar el nuevo Feedback Studio

GESTION DE LA SALUD originalida para el: 08-Feb-2017 Roadmap Trabajo 10 de 16

Originality GradeMark PeerMark Competencias y desempeño laboral en los turnitin 24% -- DE 0



ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Competencias y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:
 Bach. Karina Magali Quispe Yreñaupa

ASESOR:
 Mg. Mario Rodolfo Sánchez Camargo

SECCIÓN:
 Ciencias médicas

Resumen de Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante	22%
2	Entregado a Tecsup Trabajo de estudiante	1%
3	www.scribd.com fuente de Internet	1%
4	eprints.uanl.mx fuente de Internet	1%
5	ri.biblioteca.udo.edu.ve fuente de Internet	<1%

PÁGINA: 1 DE 53

Versión solo texto de...

ES 08:12 a.m. 04/02/2017

2715-17
Jaquín Vertiz



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO



FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

Visto Bueno para
la tesis

ESCUELA DE POSGRADO

Karina Maqali Quispe Yecanoya con DNI N° 40247969
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en Calle Lisboa 178 Portales Javier Prado - Ak
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2015-1 del programa: Gestión de los
(Promoción) (Nombre del programa)
Servicios de la Salud identificado con el código de matrícula N° 7.000.8906.44
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Visto Bueno Para la tesis



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, de de 2018

[Handwritten Signature]
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a.
- b.
- c.
- d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 956 35 6 007
Email: K.Quispe.1807@gmail.com



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Quispe Yecañaupa Karina Magali
D.N.I.: 40247969
Domicilio: calle Lisboa 178 Portales Javier Prado ATE
Teléfono: Fijo 278-7312 Móvil 956356007
E-mail: Kquispe1807@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad:
Escuela:
Carrera:
Título:

[X] Tesis de Posgrado

[X] Maestría

[] Doctorado

Grado: Maestra
Mención: Gestión de los Servicios de Salud

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Quispe Yecañaupa Karina Magali

Título de la tesis:

Competencias y Desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Región Callao, año 2016.

Año de publicación: 2016

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma:

[Handwritten signature]

Fecha:

11-08-2018