



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión por competencias del talento humano y estrés laboral del personal de  
salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019**

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

Maestra en gestión de los servicios de la salud

**AUTORA:**

**Br. Sheila Mirella Espada De La Cruz**

([orcid.org/0000-0002-3167-2091](https://orcid.org/0000-0002-3167-2091))

**ASESOR:**

**Mg. Jimmy Carlos Orihuela Salazar**

([orcid.org/0000-0001-5439-7785](https://orcid.org/0000-0001-5439-7785))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

#### Dedicatoria:

Quisiera empezar dedicandolo a Dios ante todo, y también a mi familia; mi madre Antonia por darme la vida y por su amor incondicional, a mi padre Felipe por enseñarme a nunca rendirme y permitirme seguir adelante con mis estudios, a mi hermano John Keler que con sus ocurrencias me ayuda a seguir perseverando, también quisiera dedicar algunas palabras a mi persona que aún con dificultades sigue pensando en seguir adelante ante cualquier adversidad.

#### Agradecimiento:

Quisiera agradecer a Dios por estar a lado mío y de mi familia siempre, también a mis padres por enseñarme a superar mis miedos y ha nunca rendirme. Agradecer a mis asesores que sin ellos no podría haber llegado tan lejos, a todos los docentes que formaron parte de mi maestría agradecerles por todos los consejos y todas las enseñanzas dadas, a mis amigos y compañeros que siempre están ahí para ayudarnos mutuamente, a 2NE1 que siempre tiene una melodía y letra para ayudarme a seguir adelante y sobre todo al Hospital San Juan de Lurigancho por permitirme efectuar mi trabajo de investigación en él.

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Sheila Mirella Espada De La Cruz, cuyo título es: "Gestión por competencias del talento humano y estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 quince.

Lima, San Juan de Lurigancho 17 de enero del 2020



Mg. Rosa Estrella Pillman Infanson

PRESIDENTA



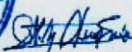
Mg. Cristina Lizbet Ruiz Quilcat

SECRETARIA



Mg. Jimmy Carlos Orihuela Salazar

VOCAL

Elaboró

Dirección de  
Investigación

Revisó



Responsable del SGC




Aprobó

Vicerrectorado  
de Investigación

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Sheila Mirella Espada De La Cruz, alumna del programa de Maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, identificado con D.N.I 70336733 con la tesis titulada: “Gestión por competencias del talento humano y estrés laboral del personal de salud del Hospital de San Juan de Lurigancho 2019”.

#### **3.1.2. Declaro bajo juramento que:**

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son fidedignos a los que se arrije en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Lima, 11 de Enero de 2019



Sheila Mirella Espada De La Cruz

D.N.I 70336733

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta de aprobación de tesis	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	13
<b>II. MÉTODO</b>	27
2.1 Tipo y diseño de investigación	27
2.2 Operalización de variables	28
2.3 Población y muestra	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5 Procedimiento	35
2.6 Método de análisis de datos	35
2.7 Aspectos éticos	35
<b>III. RESULTADOS</b>	36
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	55
<b>V. CONCLUSIONES</b>	57
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	58
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	59
<b>VIII. ANEXOS</b>	65

- Anexo 1: Matriz de consistencia	66
- Anexo 2: Consentimiento informado	69
- Anexo 3: Instrumento de Gestión por competencias del talento humano	70
- Anexo 4: Instrumento de Estrés laboral	71
- Anexo 5: Base de datos del instrumento Gestión por competencias del talento humano	72
- Anexo 6: Base de datos del instrumento de la variable Estrés Laboral	78
- Anexo 7: Base de datos de prueba piloto	85
- Anexo 8: Certificado de validez del instrumento que mide: Gestión por competencias del talento humano	88
- Anexo 9: Certificado de validez del instrumento que mide: Estrés laboral	94
- Anexo 10: Carta de presentación	97
- Anexo 11: Carta de aceptación	98
- Anexo 12: Evidencias	99
- Anexo 13: Artículo científico	100

## Índices de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Operacionalización de la variable Gestión por competencias del talento humano	29
Tabla 2 Operacionalización de la variable Estrés Laboral	30
Tabla 3 Validez por contenido a través de juicio de expertos de la primera variable	34
Tabla 4 Validez por contenido a través de juicio de expertos de la segunda variable	34
Tabla 5 Fiabilidad de la variable Gestión por competencias del talento humano	34
Tabla 6 Fiabilidad de la variable Estrés laboral	35
Tabla 7 Gestión por competencias del talento humano	36
Tabla 8 Gestión por competencias del talento humano en la dimensión; Competencias cardinales	37
Tabla 9 Gestión por competencias del talento humano en la dimensión; Competencias específicas gerenciales	38
Tabla 10 Gestión por competencias del talento humano en la dimensión; Competencias específicas por áreas	39
Tabla 11 Estrés laboral	40
Tabla 12 Estrés laboral en la dimensión; Falta de apoyo organizacional	41
Tabla 13 Estrés laboral en la dimensión; Recarga laboral	42
Tabla 14 Estrés laboral en la dimensión; Dificultad interpersonal	43
Tabla 15 Estrés laboral en la dimensión; Fuentes extrínsecas de insatisfacción	44
Tabla 16 Estrés laboral en la dimensión: Falta de Justicia Organizacional	45
Tabla 17 Tablas cruzadas entre la gestión por competencias del talento humano y El estrés laboral	46
Tabla 18 Tablas cruzadas entre la dimensión competencias cardinales y el estrés laboral	47
Tabla 19 Tablas cruzadas entre la dimensión competencias específicas gerenciales y el estrés laboral	48
Tabla 20 Tablas cruzadas entre la dimensión competencias específicas por áreas y el estrés laboral	49
Tabla 21 Prueba de normalidad	50
Tabla 22 Correlación de Hipótesis general	51



Tabla 23	Correlación de hipótesis específica 1	52
Tabla 24	Correlación de hipótesis específica 2	53
Tabla 25	Correlación de hipótesis específica 3	54

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Gráfica de frecuencia de la variable gestión por competencias del Talento humano	36
Figura 2 Gráfica de frecuencia de la dimensión competencias cardinales	37
Figura 3 Gráfica de frecuencia de la dimensión competencias específicas gerenciales	38
Figura 4 Gráfica de frecuencia de la dimensión competencias específicas por áreas	39
Figura 5 Gráfica de frecuencia de la variable estrés laboral	40
Figura 6 Gráfica de frecuencia de la dimensión falta de apoyo organizacional	41
Figura 7 Gráfica de frecuencia de la dimensión recarga laboral	42
Figura 8 Gráfica de frecuencia de la dimensión dificultad interpersonal	43
Figura 9 Gráfica de frecuencia de la dimensión fuentes extrínsecas de insatisfacción	44
Figura 10 Gráfica de frecuencia de la dimensión falta de justicia organizacional	45
Figura 11 Gráfica de frecuencia de la variable gestión por competencias del talento humano y estrés laboral	46
Figura 12 Gráfica de frecuencia de la dimensión competencias cardinales y el estrés laboral	47
Figura 13 Gráfica de frecuencia de la dimensión competencias específicas gerenciales y el estrés laboral	48
Figura 14 Gráfica de frecuencia de la dimensión competencias específicas por áreas y el estrés laboral	49

## **Resumen**

La actual tesis de maestría ha tenido como objetivo general determinar la relación entre la gestión por competencias del talento humano y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019. La investigación fue de tipo básica, descriptiva, correlacional y además tuvo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental transversal con un método hipotético deductivo. En dicha investigación se obtuvo la muestra de una población de 267 personales asistenciales de salud, a quienes se les encuestó utilizando un cuestionario para llegar a medir la relación entre las variables gestión por competencias del talento humano y estrés laboral. Posteriormente se realizaron análisis estadísticos adecuados, los resultados arrojaron que el coeficiente de correlación de spearman es igual a  $-0.242$ ; y de acuerdo con el baremo de estimación de correlación, da como resultado que existe una correlación negativa baja entre las variables gestión por competencias del talento humano y estrés laboral, a su vez el nivel de significancia es de  $0.000$  con la cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula dando como resultado que, existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión por competencias del talento humano y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

***Palabras clave:*** Gestión, competencias, estrés laboral y talento humano.

## **Abstract**

The present master research had as general objective to find the relationship between the management by competencies of human talent and the work stress in San Juan de Lurigancho hospital 2019. The research was basic, descriptive, correlational with a quantitative approach, non-experimental and transversal design with a hypothetical deductive method. In this research the sample was taken from population of 267 health care personnel, who are surveyed using questionnaire to measure the relationship between the management by competencies of human talent variables and work stress. After appropriate statistical analysis, the results show that the correlation coefficient of spearman is equal to -0.242; and according to the correlation estimation scale, there is a low negative correlation between the variable of management by competencies of human talent and the work stress in turn the level of significance is of 0.000 with which the alternate hypothesis be accepted and the null hypothesis be rejected as result that there is a direct and statistically significant relationship between the management by competencies of human talent and the work stress of health personnel at Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

**Key words:** Management, competencies, work stress and human talent.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las organizaciones modernas han tenido transformaciones significativas en respuesta a un ritmo acelerado de cambios en los ámbitos técnico, social y político, el proceso de gestión se ha vuelto más difícil, requiriendo mayores habilidades destinadas a guiar el curso futuro de una organización en un mundo cambiante. La gestión por competencias del talento humano se explicaría como proceso vital cuando se quiere llegar a una competitividad empresarial, actualmente, es un factor esencial para el progreso de organizaciones, de esta manera los clientes y proveedores perciben la potencialidad y la capacidad organizacional de una institución. Lo anterior hace entender a que una organización alcanza superioridad competitiva, cuando asigna parte de sus medios, gestión y tiempo para formar eficientemente a su talento humano y actualmente desempeña un papel trascendental dentro de un establecimiento público para poder brindar adecuadas prestaciones de servicios a la población en general.

Al respecto Guillermo Brikmann detalla; la gestión del talento humano posee una característica principal para un crecimiento empresarial mundial que es necesario que las empresas tengan dentro de sus procesos internos la antelación de conducir, cuidar y mejorar el talento, para la filiación y la retención de los empleados que poseen un destacado conocimiento sobre el área en el que se desenvuelven. (1)

Para que esto se pueda dar, debe existir una exigencia clara en la visión de la organización y en la capacidad de convertir las mismas, en objetivos de rendimiento individual y a su vez el personal se pueda sentir identificado hacia su empresa.

A nivel mundial, el poder desarrollar este tipo de modelos envuelve usos de nuevos enfoques teóricos. Puesto que nuestro país es una de las regiones más complejas donde se desafía la utilización de una sola visión disciplinaria, es por ello que son indispensables las vistas interdisciplinarias para poder llegar a entenderlo en los diferentes entornos sociales, económicos y políticos llenos de dudas.

La Secretaria general de organización iberoamericana de la seguridad social llegó manifestar dentro de un sistema sanitario es trascendental gestionar el talento humano puesto que finalmente hablamos de poder tratar la salud de toda la población en general, laboreo el cual los profesionales del ámbito de salud acogen mayor participación. Por ello es trascendental disponer de los mejores profesionales en el rubro para poder brindar un servicio de calidad. (2)

Desde un enfoque administrativo, el talento humano se va a encargar de la contratación, gestión y optimización del personal, para conseguir alcanzar objetivos de la institución. Por ende, se debería incentivar, liderar y apoyar a los colaboradores para que puedan desarrollar sus competencias y habilidades. El programa de apoyo a la reforma del sector salud con ayuda del ministerio de salud del Perú impulsó una gestión de manera integrada y descentralizada que asienta los objetivos de gestión del talento humanos en un marco definido para los planes estratégicos de las instituciones de salud.

Se puede describir proactivo cuando la gestión se anticipa a aquellos problemas que se puedan dar en un futuro y de esa manera planificar las acciones necesarias para tratarlos. Todo ello se establece en el marco legal del Servicio Civil Peruano. Una excelente gestión de talentos humanos en el área salud es un requisito necesario para desempeñar un apropiado sistema de salud.

Hay que tener en cuenta que el exceso de demandas que puedan estar sometidos algunos profesionales, adicionando la competitividad en el trabajo puede generar incremento en los niveles de ansiedad tales como: el temor de perder trabajo, la monotonía de diferentes tareas, la ausencia de expectativas e insatisfacción laboral que incrementan a que el personal padezca la enfermedad más común alrededor mundo como es el estrés.

El estrés puede estar vinculado a las nuevas experiencias del mundo de nuestra era, ante todo en grandes ciudades y a su vez es un factor que incurre acerca del inicio de una amplia serie de diferentes problemas psicológicos es por ello que se relaciona como respuesta física y también emocional desagradable que suele pasar cuando el trabajo constituye una demanda en la cual los colaboradores de salud no cuentan con las capacidades necesarias y sobre todo recursos, afectándoles la salud ocupacional, física, y sobre todo mental, a su vez incide en el desempeño laboral de prestaciones de servicios asistenciales.

Diferentes contextos profesionales generan carácter de estrés para colaboradores en los lugares de trabajo. Como momentos en que el colaborador siente que no se encuentra apoyado no solo por sus gerentes sino también a su vez por los líderes o colegas o también cuando no mantienen control sobre el trabajo que realizan o desconocimiento para competir a lo largo de una tarea y limitaciones que tendrán que afrontar al hacerlo.

El estrés que es generado por exigencias y sobre todo por demandas laborales tiende a tener más incidencia en colaboradores, por ello es importante precaver el estrés laboral el

cual suele aparecer cuando demandas del ambiente aventajan la capacidad de los colaboradores para enfrentarlas o controlarlas. Es importante contar con información que ayude la gestión del talento humano contar con habilidades de poder examinar, identificar a su personal, y de esta manera detectar los cambios acerca de su rendimiento y comportamiento con el propósito de evadir que se presente en los colaboradores algún cuadro de estrés a futuro.

Referente a esto, la organización mundial de salud llego a considerar que afecta de manera negativa a la salud psicológica pero a la vez física de los colaboradores a su vez el desempeño de todas las entidades para las que trabajan. Es por ello qué áreas de gestión del talento humano van a jugar un rol importante juntamente con los jefes de área porque van a ser ellos los líderes que van a identificar el trabajo que desempeñan incentivando de una manera constante el desenvolvimiento profesional consolidando que cada uno de ellos trabajen con él y puedan contar con diferentes herramientas que son necesarias para poder realizar las funciones que se les encomienden.

En la actualidad el emblemático Hospital San Juan de Lurigancho posee alrededor mil profesionales de salud quienes vienen desempeñándose en las diferentes áreas de una manera activa, no obstante, en el hospital carecen de una investigación acerca del impacto que ejerce estas dos variables en sus diferentes colaboradores, por ello la presente investigación, encamina sus estudios alrededor de lo esencial acerca de gestionar por competencias el talento humano en relación al estrés laboral.

Para ello debemos saber que se han llevado diferentes estudios a nivel internacional; tanto es así que Moreno M. (2018), realizó una investigación para diagnosticar la gestión del talento humano por competencias para lograr optimizar desempeño de colaboradores realizando un estudio tipo cuantitativo no experimental, correlacional y transversal, en la cual elaboró encuestas para 33 personales operativos de la empresa. Este trabajo de investigación llegó a basarse en la teoría, que habla sobre las competencias laborales que implementan una estrategia que impulse y ayude a mejorar productividad y competitividad de empresas, enfocado en la promoción de las personas a través de sus empleos para alcanzar niveles de excelencia en sus desempeños. La conclusión de la investigación fue que aplicando un estándar de gestión ayudará optimizar el desempeño laboral en la Hostería Andaluza, y se recomendó realizar capacitaciones continuas para promover el trabajo en equipo y obtener mayor eficiencia, menor coste y mayor rentabilidad que beneficie para la culminación de todos los fines organizacionales e

institucionales. (3) En el mencionado antecedente se logra evidenciar que la gestión esta involucrada sobre el rendimiento de los empleados. En razón a esto se puede afirmar que dicho antecedente tiene similitud con la intención del presente proyecto de investigación el cual describirá a esta variable.

A su vez Chiang M., Riquelme G., Rivas P. (2018), Realizaron un artículo de investigación para analizar el enlace del estrés laboral y satisfacción laboral realizando comparación entre contratos indefinidos y a plazo dentro del centro de beneficencia en Chile para el cual se llegó a utilizar un estudio de empírico transversal, descriptivo correlacional a una población de 184 trabajadores distribuidos en 5 grupos utilizando como instrumento un cuestionario autoadministrado y anónimo con un total de 71 ítems. La investigación está sustentada en la teoría que sugiere que ambos son el resultado de inseguridad laboral la cual conduce a la disminución de conocimiento el cual se da como resultado del organismo frente a cualquier estresor o situación estresante. Los resultados obtenidos respecto al estrés arrojan que se encuentran esquemas: baja tensión y demanda psicológica. En el caso de satisfacción laboral el promedio general es de 3,8 que se manifiesta en un; nivel mediano de satisfacción laboral lo cual permite inferir que ambas se encuentran directamente relacionadas. Este trabajo se relaciona con la investigación puesto que presenta un aporte acerca de la de estas dos variables. (4)

También Velasco G, Miño G, Sinchiguano P. (2017), realizaron un artículo de investigación implementando un esquema en relación a gestión de talento humano por competencias y niveles sobre productividad, para ello realizó un estudio tipo no experimental conformado por 44 trabajadores los cuales se encontraban distribuidos en diferentes áreas. Este artículo se basó en la teoría de competencias, la cual permite al área gestión humana realizar los procesos de; diseñar cargos, reclutar, seleccionar, gestionar el desempeño, entre otros para llegar a los objetivos de las organizaciones constituyendo una estrategia fundamental. Se llegó a la deducción que el esquema incrementa la producción en un 3,4% aumentando su productividad la cual se logró con una reestructuración de los puestos de trabajo mejorando a cada trabajador. (5) El antecedente citado reviste similitud con la investigación en curso ya que ambas pretenden destacar la variable que se está estudiando.

También Reinoso M. (2015), el propósito fue determinar una gestión por competencias del talento humano. Utilizando investigación no experimental, descriptivo para el cual usaron dos tipos de poblaciones clientes internos y externos con un total de 399 personas,



se llegó a la conclusión que el departamento de enfermería no posee esquema direccionado a cumplir objetivos institucionales y de políticas públicas establecidas como normas. Se basó en la teoría de calidad. El modelo destapo el requerimiento de reestructurar la organización y procedimientos que puede conectar a los colaboradores encargados. (6) El estudio reviste importancia para el trabajo a realizar puesto que posee similitud con lo que se pretende investigar.

Divakar (2015), desarrollo una investigación cuyo objetivo fue comprender los divisores que conducen al estrés laboral e impacto acerca del desempeño de empleados en Reliance French en India. La técnica que se utilizó fue muestreo no probabilístico con la utilización de cuestionarios los cuales se obtuvieron de la muestra seleccionada de empleados con un total de 40 encuestados. Los datos muestran que el 58% no se sienten cercanos a las personas en el trabajo, 18% muestra insatisfacción con la relación interpersonal con otros trabajadores y solo el 18% de los empleados está totalmente satisfecho. Este trabajo se manejó bajo teorías que definían el estrés relacionado con el trabajo las cuales condicionan que los empleados no se sientan apoyados por sus líderes o colegas careciendo control sobre el trabajo realizado o desconocimientos para competir en una tarea que cumpla lo que se le ha encomendado y las limitaciones que tendrán que afrontar al hacerlo. (7)

En cuanto a investigaciones a nivel nacional, Arévalo A. (2018) Realizó una tesis de gestión por competencias relacionándolo con la gestión administrativa, todo ello realizado dentro del gobierno regional del Callao. Investigación de nivel correlacional con un enfoque cuantitativo, no experimental. Para ello utilizó 278 trabajadores como muestra y se utilizó un muestreo probabilístico. Para ello la destreza usada fue la encuesta y los instrumentos que se usaron fueron los cuestionarios debidamente validados determinando su confiabilidad.

Logró precisar conexión entre ambas y su conclusión fue según Spearman 0.768, definida como correlación alta, se puede decir que ambas están directamente relacionadas. Si una gestión es eficiente la otra también lo será. Para ello utilizó diferentes teorías en las cuales se definen como modelos la gestión permitiendo examinar las competencias específicas necesarias para un trabajo, además, que es un elemento que permite flexibilizar la organización, y ayudar a crear ventajas competitivas. Importancia del presente trabajo para la investigación radica en que va a servir de información actualizada sobre la gestión por competencias y objetiva. (3)

Tantaruna S. (2017) Realizo un estudio para concluir la relación entre estrés y desempeño laboral, con 50 empleados como población perteneciente al colegio odontológico del Perú utilizando un estudio no experimental empleando un cuestionario para estrés laboral, como resultado acerca la investigación se dio que hay presencia de relación inversa entre ambas lo que significaría que más estrés laboral menor desempeño laboral. La investigación está sustentada en la teoría que establece que el estrés es reacción por usencia de acoplación del trabajador ante requerimientos del ambiente de trabajo mismo, originando miedo o presunción de amenaza produciendo alteraciones anímicas y orgánicas.

El trabajo es relevante para la investigación puesto que, el talento humano representa una parte importante e indispensable en las organizaciones y para ello se debe ayudar al personal, lo que conducirá a una mejor producción y atención al público. (8)

Puma J. (2017) quiso ver el estrés relacionado al desempeño laboral del centro Piedra Liza usando una investigación no experimental de carácter correlaciona y alcance transversal. Se utilizó una población de 44 trabajadores de salud, para lo cual se utilizó encuestas y cuestionarios. Estableciendo la existencia de conexión entre las dos variables correspondiente al Rho Spearman, establece que a más estrés la otra variable va a disminuir. Basándose en conceptos transaccional que apuntan que el estrés es una sucesión cognitivo conductual de cada individuo en el ambiente la cual percibe si es estresante o no. Los colaboradores de una empresa u organización son el principal capital, para ello se debe plantear acciones adecuadas a fin de alcanzar los resultados de la investigación para beneficio del avance personal de los colaboradores de las instituciones tanto dentro como fuera de su ámbito laboral. (9)

Casma C. (2015) Realizo una investigación referida a encontrar la gestión del talento por competencias con conexión al desempeño de colaboradores en una empresa, se empleó una investigación descriptivo correlacional, teniendo una muestra aproximada de 84 empleados, utilizaron encuestas con carácter anónimo. Encontrando existencia significativa entre ambas la cual se percibe en el 83,35% de trabajadores que perciben la gestión en un nivel medio o regular y el desempeño laboral en un 97,92%. La investigación se basó en la teoría sobre el capital humano que guarda relación con la gestión del talento humano porque utilizaran diferentes enfoques como son reclutamiento, incorporación, desarrollo y retención de los trabajadores en una institución. (10)

Calagua M. (2015), También desarrollo una investigación para encontrar la relación de estas dos variables utilizando estudio experimental, descriptivo y correlacional para ello se requirió una muestra de 94 colaboradores administrativos del ministerio de agricultura y riego, lo cual llevo a establecer conexión positiva alta entre la ambas puesto que los administradores consideran que 9 de cada 10 trabajadores poseen un desempeño laboral entre medio y alto. Para este estudio el enfoque teórico menciona que para que una institución puede desempeñar sus tareas asignadas es necesario que se optimice los aspectos funcionales de las áreas relacionado con el progreso y organización del recurso humano. (11)

El termino de gestión por competencias fue iniciado por David McClelland, gracias a sus aportes en la teoría del comportamiento, esto dio origen al estudio de la gestión por competencias el cual se establece como una estrategia que favorece a 3 necesidades que van a conducir el comportamiento humano: poder, logro y pertenencia. Estos requerimientos van a conducir gestionar el complemento humano distinguiendo características únicas de cada miembro de la organización para orientar sus actividades a momentos en las que puedan desarrollar sus capacidades eficientemente. (12)

Luz Vallejo en su libro, detalla que el poder impulsar estas competencias de una manera individual con excelencia de acuerdo con necesidades operativas, garantiza la administración y desarrollo de capacidades de lo que saben hacer o podrían realizar. (13) A su vez Jiménez hace referencia a este tipo de competencias como un elemento que ayudará a poder instrumentar y de esa manera apoyar las nuevas organizaciones de una compañía y gestionar personas en el ámbito de la empresa. (14)

Se menciona que es poder establecer funcionalidades humanas o capacidades organizativas que se requiere para lograr lo que la organización desea alcanzar (15) Es así como la gestión por competencias debe estar alineado precisamente con los objetivos y con taticas finales de una organización, es por ello que se debe poder identificar las competencias de los colaboradores de la organización para poder ayudar a la empresa de una manera significativa en el alcance de sus logros deseados.

Es por ello que Alles; explica que cuando se estructura de una manera eficiente es beneficioso tanto para la compañía como para los empleados que se vienen desempeñando en la organización. Ella también establece tres dimensiones las cuales las define de la siguiente manera: (16)

**Competencias cardinales, genéricas o generales;** son todas aquellas que necesitan tener los que conforman parte de la institución, estas competencias suelen reflejar valores con relación a las estrategias que todos los empleados deberían demostrar. Estas competencias podrán cambiar a específicas cuando se desglosen y conformen un perfil del puesto.

Estas competencias cardinales van a estar sustentadas en los siguientes indicadores:

Compromiso el cual es definido como un estado psicológico afectivo y de continuidad que caracteriza la relación de la persona con la entidad en cuestión y tiene implicaciones para la decisión de permanecer involucrado con ella. (17)

Calidad de trabajo se puede describir como todos los insumos originales que tienen como objetivo perfeccionar la eficacia de la empresa. A su vez la calidad sobre los recursos humanos depende de la calidad laboral ofrecida por la organización. Es una preocupación no solo para mejorar la vida en el trabajo sino, también la vida fuera del trabajo. (18)

Integridad, consiste en hacer instintiva y conscientemente lo que es correcto para el bien de los demás en ausencia de incentivos o sanciones. (19)

Innovación, se basa en factores no científicos, el aprendizaje mediante la práctica, el uso y la interacción. El aprendizaje mediante la practica con actividades basadas en el producto y no solo en producción a su vez como la promoción y la prestación de servicios. (20)

Ética, son las consideraciones asociadas al trabajo que pueden entenderse de dos maneras: Reglas o normas generales, en forma de protocolos y directrices que definen cómo deben trabajar los diferentes profesionales y como un enfoque sobre las cuestiones éticas en el trabajo interprofesional. Todo ello se relaciona con las diferentes maneras en que los profesionales pueden entender sus respectivos roles y responsabilidades al trabajar en a un usuario de un servicio en particular. (21)

**Las competencias específicas gerenciales** hacen referencia a segmentos específicos de personas con relación a un rol el cual puede ser de un superior o jefe, altos ejecutivos o dirección de personas. Estas competencias van a hacer una combinación de destrezas, conocimientos, actitudes y comportamientos que va a necesitar un gerente en un entorno de labores gerenciales y organizacionales. También se describe que las competencias son particularidades subyacentes del carácter y los va a dividir en tres; el querer hacer relacionado a los factores emocionales y motivacionales, el saber hacer relacionado a los

conocimientos, y el poder hacer que está relacionado a la estructura de una organización y las situaciones que se puedan dar en ella; todo esto va a garantizar un exitoso desempeño en sus lugares de trabajo.

Entre sus indicadores se puede encontrar:

Liderazgo para el cambio, se entiende por crear un clima de preparación para el cambio dentro de la organización y es el trabajo de los líderes. No solo los directivos tienen que estar preparados para cualquier proceso de cambio, sino también de los colaboradores. La disposición de los colaboradores a aceptar el cambio es fundamental para el éxito del proceso, incluso si los gerentes dirigen las organizaciones el poder de transformación reside en las personas que forman las organizaciones y los líderes solo pueden tratar de estimular y apoyar el cambio. (22)

Pensamiento estratégico, es la aplicación del juicio que se basa en la experiencia para poder determinar las posibles direcciones futuras. (23)

Desarrollo de personas, en los entornos organizacionales se trata de un área que estudia la evolución de las personas en el ámbito de conductas en el trabajo, con el fin de poder optimizarla satisfacción, el rendimiento y la seguridad. Un proceso de desarrollar personas se comprende como un agregado de acciones que van a permitir trasladar el estado actual de alguien a otro estado que se supone lo ayudara para su crecimiento personal y profesional. (24)

Desarrollo de equipos, es la congregación de un grupo de trabajo que tiene como sentido en común un designio aun con las tareas de los colaboradores de manera independiente se necesita cooperación y de esa manera restablecer la calidad de servicio. (25)

**Las competencias específicas por áreas** van a poder ser aplicadas a grupos específicos de personas en relación a necesidades diferentes dentro de las áreas de una organización. Estas se encuentran presentes para poder complacer las diferentes necesidades organizacionales como puede ser por ejemplo: atención al usuario, caja, área de recursos humanos entre otras. (16)

Entre los indicadores de estas competencias encontramos:

Orientación al cliente, es la aplicación de los principios de Marketing en donde el cliente está como el centro de las decisiones de una empresa, la coordinación entre los

departamentos y funciones de una empresa más la capacidad para poder actuar es lo que definen a una orientación realmente direccionada al cliente. (26)

Impacto, es definido como el efecto o impresión que deja alguien o algo por algún suceso o acción. (27)

Comunicación, es un fenómeno mucho más complejo que un conjunto de competencias personales, es algo que tiene que ver con la persona en todo su conjunto y más con el contexto en el que se trabaja y en definitiva con los valores sociales que sirven para el desarrollo del trabajo que se lleva a cabo. Esto está relacionado al calor humano y autenticidad que representa como el respeto común que todos compartimos al abordar los problemas y dificultades de otras personas. (28)

Iniciativa, es aquel acto de poder ejercer el derecho a realizar una propuesta y/o la acción a adelantarse a los demás en obrar o hablar. (29)

Autonomía, significa actuar dentro de un marco de reglas que uno mismo se impone, es decir, es tener autoridad sobre sí mismo así, como el poder de actuar sobre aquella autoridad. (30)

Confianza en sí mismo, este término se ha utilizado durante mucho tiempo como un factor de influencia importante en el campo de los negocios. La confianza en uno mismo se define como las expectativas de rendimiento de todos los individuos y sus propias evaluaciones de la capacidad y los resultados obtenidos. (31)

Así como es importante que los colaboradores posean estas capacidades y habilidades, es primordial saber si están bajo tensión generado por la carga laboral o responsabilidad que puedan tener en las diferentes áreas de la organización.

El estrés laboral fue mencionado por primera vez por Hans Selye quien se le nombró padre del concepto estrés, por sus aportes sobre el tema, el establece que el sistema nervioso central y las glándulas endocrinas juegan un papel muy importante, sus aportes sirvieron para que ayudaran a otros especialistas a analizar más acerca del tema. (32)

El estrés en si genera impactos negativos en la persona en las dimensiones física, mental y emocional, es decir se sitúa en el ámbito de la presión, de crisis y suele manifestarse en respuestas fisiológicas que podrían llegar ser psicósomáticas y a su vez dañar la conexión mente-cuerpo. También hay que saber que hay un conjunto de diferentes componentes y a su vez de situaciones sociales y profesionales que pueden desembocar en actitudes-

conductas, es por lo cual no pueden afrontar las diferentes demandas de su entorno y siente una sensación de agotamiento, impotencia y cansancio. Esto conlleva a una sensación de insatisfacción con síntomas de agotamiento físico y mental. (33)

Según Maslach, Leiter y Schaufel describió al estrés laboral parecido a un desgaste como consecuencia a sometimientos prolongados de estresores ya sea a nivel personal o relacionado al trabajo, todo ello determinado a partir de diferentes dimensiones como agotamiento, realización personal y cinismo. (34)

Sánchez en el 2011 estableció cinco dimensiones del estrés las cuales son; falta de apoyo organizacional la cual es descrita por Dolan, García y Díaz como estresores de nivel grupal puesto que existe ausencia de unión entre las personas que laboran en una misma organización, también se puede encontrar un clima laboral identificado por diferencias interpersonales que son de manera muy poco solidarias y desconfiadas lo que genera altos niveles de estrés entre colaboradores. (35)

Martínez en el 2013 y Peiro en el 2005, mencionan la dimensión de sobre carga laboral haciendo referencia al aspecto cuantitativo de la sobre demanda de tareas y funciones que debe cumplir un colaborador. (36) El exceso de demandas asociado a los déficits cuantitativos sobre mano de obra han surgido como elementos principales en el aumento de las cargas de trabajo, y ello está relacionado a que se deba asumir el trabajo de otros colaboradores y la complejidad de las demandas en el ámbito salud de la población y las dificultades para satisfacer las expectativas de los usuarios. (37)

Bruin y Taylor en el 2005 hacen referencia a las dificultades interpersonales a las experiencias de estrés por un individuo relacionado al apoyo social dentro y fuera del trabajo. (38). Las señales sociales influyen en la importancia percibida de una tarea de trabajo especialmente cuando estas señales son brindadas por colaboradores de trabajo en el mismo rango jerárquico que se participe. (39)

Dolan estableció la dimensión de fuentes extrínsecas de insatisfacción como los beneficios que percibe un colaborador las cuales pueden ser, posibilidades de desarrollo profesional, remuneraciones o estabilidad laboral. (40)

La dimensión de falta de justicia organizacional fue establecida por Omar en el 2006 referente a las captaciones que los colaboradores tienen sobre lo que es preciso e injusto dentro de sus centros de trabajo. (41)

Todas estas teorías van a estar sustentadas en las siguientes definiciones de las variables estudiadas:

Gestión por competencias:

Es un instrumento estratégico, va a permitir enfrentar desafíos para alcanzar niveles de excelencia dependiendo de aquellas necesidades que requiera una organización siempre y cuando garantice un desarrollo personal y administrativo. (42). La gestión por competencias va a buscar prevalecer y poder moldear diferentes conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes de colaboradores con designio de poder dar el desempeño deseado que sigue toda organización que desea ser competitiva. (43)

A su vez Mulder expresa que, todas las diligencias laborales son reflejadas en gestos como lo son; aceptar responsabilidades, prestación de servicio, las capacidades de decisión, la manera en cómo se actúa, aptitudes y actitudes, experiencias y conocimientos que realizan los miembros de una organización a fin de poder colaborar y obtener los objetivos institucionales. (44)

Gestión del talento humano:

Sánchez definió este tipo de gestión está basada en competencias laborales como estrategias que quieren impulsar la mejoría en rendimiento y competitividad de organizaciones para mundo globalizado. (35) Esta gestión está enfocada en alcanzar niveles de excelencia referentes a los colaboradores asociados también a los requerimientos de la organización. (45)

Chiavenato, lo describe como un surgimiento de la nueva era del conocimiento, la cual va a sustituir a los departamentos y áreas de los recursos humanos. Es por ello, que ellos se encomiendan a los gerentes de las organizaciones aquellos que se transformarán en administradores de recurso humanos. Los equipos forman parte de la gestión de talento humano logrando liberarse de actividades a nivel operativas y se pueden ocupar de brindar asesoría de manera interna, para poder asumir las actividades para una orientación estratégica de manera global, hacia miras del futuro y a de esa manera hacia el destino de la organización y de sus colaboradores. (46)

Estrés laboral:

En el 2004 Stavroula definió al estrés laboral como uno de los problemas más principales no solo referente a salud sino también referente a la función y responsabilidad que posee



un colaborador dentro de una organización. (47) Se definió a este tipo de estrés como un desajuste de las capacidades de un colaborador y las exigencias que encontraba en su labor y las diferenció en agudas y crónicas, estas a su vez pueden ser duraderas en el tiempo. (48)

El estrés en el trabajo va a depender del nivel de exigencia y de la decisión del trabajador ya que deberá decidir cómo debe llevarse a cabo una tarea específica y de la calidad del apoyo social disponible por parte de la dirección y de los compañeros de trabajo. (49)

Como justificación social, es relevante por su naturaleza de investigación y los datos que contiene el estudio, puesto que puede ser aprovechado como una fuente para ayudar la gestión del talento humano relacionado al estado emocional de sus trabajadores y así poder prevenir o contrarrestar el estrés laboral, y ello pueda repercutir mediante el cumplimiento de los objetivos y poder llegar alcanzar los indicadores óptimos que se podrán reflejar en toda la población de una manera ideal.

Como Justificación teórica porque adiciona un nuevo conocimiento al poder indicar relación de ambas variables, ya que la ciudad de Lima carece de trabajos de investigación con relación a estas variables de estudio, es por la cual el presente estudio formará parte de la una base del cual se podrán construir otros estudios investigativos.

Como justificación práctica puesto que permitirá proponer alternativas o mecanismos para el fortalecimiento y entrenamiento del personal de gestión del talento humano, pudiendo realizar programas de formación o recuperación de acuerdo con la realidad problemática acerca del estrés y su nivel en el personal que viene ejerciendo sus labores en el Hospital.

La actual investigación posee como finalidad poder determinar la relación del impacto de ambas variables en el personal de salud del hospital; a través de este análisis se va a poder determinar la esencial que ejerce la gestión del capital humano con relación al estado emocional de sus colaboradores en el área de salud.

Todo lo mencionado anteriormente, lleva a la siguiente pregunta:

*¿Cuál es la relación entre la gestión por competencias del talento humano y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho?*

Y en relación con los factores específicos se formula lo siguiente:

*¿Cuál es la relación entre las competencias cardinales, competencias específicas gerenciales y las competencias específicas por áreas y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho?*

Todo ello para poder determinar la relación entre la gestión por competencias del talento humano y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho.

Emitiendo los objetivos específicos:

*Establecer la relación entre las competencias cardinales, competencias específicas gerenciales y competencias específicas por áreas y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho.*

Emitiendo las hipótesis de los mismos enunciados:

*Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión por competencias del talento humano y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho.*

También A su vez se detallan las hipótesis específicas:

*Existe una relación estadísticamente significativa entre las competencias cardinales, competencias específicas gerenciales y competencias específicas por áreas y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho.*

## II. MÉTODO

### 2.1.- Tipo y diseño de la Investigación:

#### 2.1.1 Tipo de investigación:

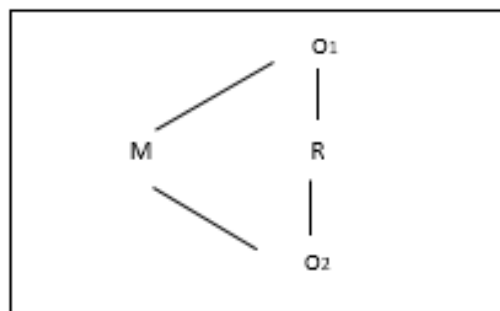
Específicamente diseño investigación no experimental con un enfoque de tipo cuantitativo de tipo correlacional de corte transversal, puesto que pretendió relacionar dos variables en un solo momento.

#### 2.1.2 Diseño de la investigación:

Esquema del diseño de la investigación:

Gestión por competencias del talento humano como primera variable.

Estrés Laboral como segunda variable.



Donde:

M = Muestra

O1 = Gestión por competencias del talento humano

O2 = Estrés laboral

R = Relación de las variables de estudio

## **2.2.- Operacionalización de Variables:**

Variable 1: Gestión por competencias del talento humano

Luz Vallejo, describe como el poder impulsar las competencias de una manera individual con excelencia de acuerdo con necesidades operativas, todo ello para garantizar la administración y desarrollo de las capacidades de lo que saben hacer o lo que podrían realizar.

Variable 2: Estrés Laboral

Stavroula, definió al estrés laboral como uno de los problemas primordiales no solo referente a la salud sino también referente a la función y responsabilidad que posee un colaborador dentro de una organización para el desarrollo de sus actividades

Tabla 01

*Operacionalización de la variable Gestión por competencias del talento humano*

<b>Variable</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y/o Rangos</b>	
Gestión por competencias del talento humano	Es poder establecer funcionalidades humanas o capacidades organizativas que se requiere para lograr lo que la organización desea alcanzar.	Competencias Cardinales	Compromiso	1,2	Cualitativa politómica	Ordinal Tipo Likert	Eficiente 110 - 150	
			Calidad del trabajo	3,4				
			Integridad	5,6				
			Innovación	7,8				
		Competencias específicas gerenciales	Ética	9,10		Nunca 1		
			Liderazgo para el cambio	11,12			Casi nunca 2	Poco eficiente 70 - 109
			Pensamiento estratégico	13,14				
			Desarrollo de personas	15,16			A veces 3	Deficiente 30 - 69
			Desarrollo del equipo	17,18				
			Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente			19,20	Casi siempre 4
		Impacto		21,22				
		Comunicación		23,24		Siempre 5		
		Iniciativa		25,26				
		Autonomía	27,28					
Confianza en sí mismo	29,30							

*Fuente: Gestión por competencia – Ávalos (2018)*

Tabla 02

*Operacionalización de la variable Estrés laboral*

<b>Variable</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y/o Rangos</b>	
Estrés Laboral	Desgaste como respuesta a sometimientos prolongados de estresores ya sea a nivel personal o relacionado al trabajo.	Falta de apoyo organizacional	Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa.	1	Cualitativa politómica	Ordinal Tipo Likert	Bajo estrés 14 – 28	
			Escaza disposición de integrar equipos de trabajo.	2				
			Escaso número de trabajadores.	3				
			No saber que situaciones deberá enfrentar cada día.	4				
		Recarga Laboral	Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado.	5		Nada 1	Moderado 29 – 41	
			Dificultad Interpersonal	Conflictos interpersonales.				6, 7
				Demasiada competitividad.				8
		Fuentes extrínsecas de insatisfacción	Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector.	9		Bastante 3	Alto estrés 42 – 56	
			Inestabilidad laboral.	10				
			Escaso confort físico en el lugar de trabajo.	11				
			Incompatibilidad de tareas.	12				
		Falta de justicia organizacional	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado.	13		Mucho 4		
			Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos.	14				

*Fuente: Estrés Laboral – Chávez (2016)*

### 2.3.- Población y muestra:

Se obtuvo una población de estudio de 873 personales asistenciales de salud para la selección de muestra de estudio se valió de un muestreo probabilístico aleatorio simple, de los cuales se aplicó los siguientes criterios:

Criterio de exclusión:

- Personal Administrativo.
- Personal que trabaja como terceros.
- Personal que no se encuentre dentro de la lista oficial de trabajadores del hospital.
- Personal asistencial que no acepte estar en la investigación.

Criterio de inclusión:

- Personal asistencial de salud que trabaje como nombrado o CAS.
- Personal asistencial de salud que acepte ser parte de la investigación.

Muestra:

Realizando la siguiente formula se obtuvo que la muestra del estudio estará conformada por 267 personales asistenciales de salud del Hospital San Juan de Lurigancho.

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

N= Población o universo

Z= Valor del nivel de confianza

P = Proporción de individuos que poseen las características del estudio

Q = Proporción de individuos que no poseen las características del estudio

E= Es el porcentaje o margen de error

Los valores de formula son los siguientes

Sustituyendo:

N =873

Z= 95% → 1.96

$$P = 50\% \rightarrow 0.5$$

$$Q = 50\% \rightarrow 0.5$$

$$E = 50\% \rightarrow 0.5$$

Sustituyendo:

$$n = \frac{873 \times (1.96^2) \times (0.5 \times 0.5)}{(0.05^2) \times (873-1) + (1.96^2) \times (0.5 \times 0.5)} = \frac{838.4292}{3.1404} = 276$$

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 TÉCNICA: Encuesta**

Encuesta, basada en aplicar a participantes un conjunto de preguntas, las cuales constituyen la principal base de información que es necesaria para el investigador de acuerdo con sus objetivos de estudio.

### **2.4.2 INSTRUMENTO: Aplicación de cuestionario**

El instrumento fue descrito por Malhotra en el 2004 como una agrupación de preguntas que son formuladas para poder obtener referencias de las personas que son encuestadas.

Se procedió a aplicar el cuestionario según la escala de Lickert teniendo 30 ítems, agrupados y clasificados para valorar la primera variable.

Variable 1

Instrumento: Cuestionario de Gestión por competencias

Autora: Aracely Lizbeth Arévalo Arévalo

Adaptado por: Sheila Mirella Espada De La Cruz

Año: 2018

Tipo de instrumento: Cuestionario

Población: 267 personales asistenciales de salud

Duración: El tiempo del desarrollo del cuestionario es de aproximadamente de 20 minutos.

Escala: Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca



Niveles y rangos: se utilizaron las siguientes;

Eficiente (110 – 150)

Poco eficiente (70 – 109)

Deficiente (30 – 69)

Variable 2: Estrés Laboral

A su vez se utilizó 14 ítems para la variable estrés laboral utilizando a su vez un cuestionario según la escala de Lickert.

Instrumento: Cuestionario de Estrés Laboral

Autora: Lizbeth Catherine Chávez

Adaptado por: Sheila Mirella Espada De La Cruz

Año: 2016

Tipo de instrumento: Cuestionario

Población: 257 personales asistenciales de salud

Duración: El tiempo aproximado de desarrollo del cuestionario es de 20 minutos.

Escala: Nada, Un poco, Bastante, Mucho

Niveles y rangos: se utilizaron los siguientes;

Bajo estrés (14 – 28)

Moderado (29 – 41)

Alto estrés (42 – 56)

#### 2.4.3 Validez

Según López se dará en la manera en que se pueda medir el cuestionario. (50) Es por ello que para realizar esta investigación se empleo la validación de contenido utilizando el juicio de expertos, de esa manera poder darles validez para recolección de datos, que fueron sustentados en los tres aspectos de validación; Claridad, relevancia y pertinencia.

Tabla 03:

*Validez de contenido por juicio de expertos para el instrumento de Gestión por competencias del talento humano*

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia
Mg. Jimmy Orihuela Salazar	Si	Si	Si	Si
Mg. Cristina Ruiz Quilcat	Si	Si	Si	Si
Mg. Karlo Quiñonez Castillo	Si	Si	Si	Si

Tabla 04:

*Validez de contenido por juicio de expertos para el instrumento estrés laboral*

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia
Mg. Jimmy Orihuela Salazar	Si	Si	Si	Si
Mg. Cristina Ruiz Quilcat	Si	Si	Si	Si
Mg. Karlo Quiñonez Castillo	Si	Si	Si	Si

#### 2.4.4 Análisis de Fiabilidad

La confiabilidad según López va a ser referencia a la permanencia de puntuaciones sacadas por las mismas personas a las cuales se les hizo las encuestas, y estas no van a tener variaciones si se les vuelve a aplicar las mismas. (50)

Tabla 05:

*Fiabilidad de la variable; Gestión por competencias del talento humano:*

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	30

#### INTERPRETACIÓN:

El coeficiente utilizado para llegar a medir la fiabilidad de la variable número uno fue el alfa de Cronbach. El coeficiente para los 30 ítems es 0,805 lo que sugiere que los ítems están relacionados con una consistencia interna alta.

Tabla 06:

*Fiabilidad de la variable; Estrés laboral:*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	14

#### INTERPRETACIÓN:

El coeficiente que se empleó para poder medir la fiabilidad de la variable número dos fue el alfa de Cronbach. El coeficiente de alfa de Cronbach obtenido para los 14 ítems es 0,830 lo que sugiere que los ítems están relacionados con una consistencia interna alta.

#### **2.5 Procedimiento:**

Después de haber hecho la comprobación de la fiabilidad de los instrumentos se procedió a la aplicación de las encuestas a los 267 personales asistenciales de salud del hospital, utilizando el programa Excel se procedió a tabular la información en la hoja de cálculo para luego realizar la decodificación en el programa SPSS26.

#### **2.6 Método de análisis de datos:**

Acerca de la realización del análisis fue bajo el programa estadístico SPSS26 en la que se analizó las dos variables a través de gráficos y tablas con porcentajes acerca de la distribución de datos obtenidos, mediante estadística descriptiva y poder encontrar relación y el nivel de significancia para poder aceptar o rechazar las hipótesis establecidas en la investigación.

#### **2.7 Consideraciones éticas:**

Con relación al aspecto ético, se procedió a solicitar el permiso a todas las autoridades pertinentes en el desarrollo y ejercicio del trabajo de investigación, así mismo se pidió consentimiento a las personas participantes del estudio mismo. También se utilizó citas bibliográficas mencionando los derechos de autor que ayudaran al peso de esta investigación.

A su vez para llevar a cabo el estudio dentro de las instalaciones, se realizó la solicitud al director del hospital y jefes de todos los departamentos las facilidades para aplicar los instrumentos necesarios para la investigación.

### III.- RESULTADOS

#### 3.1.- Resultados Descriptivos:

##### 3.1.1.- Resultados de la variable Gestión por competencias del talento humano

Tabla 07

	N	%
Poco eficiente	79	29,6 %
Eficiente	188	70,4%
Total	267	100,0%

Fuente: Cuestionario de la Gestión por competencias del talento humano (anexo 3)

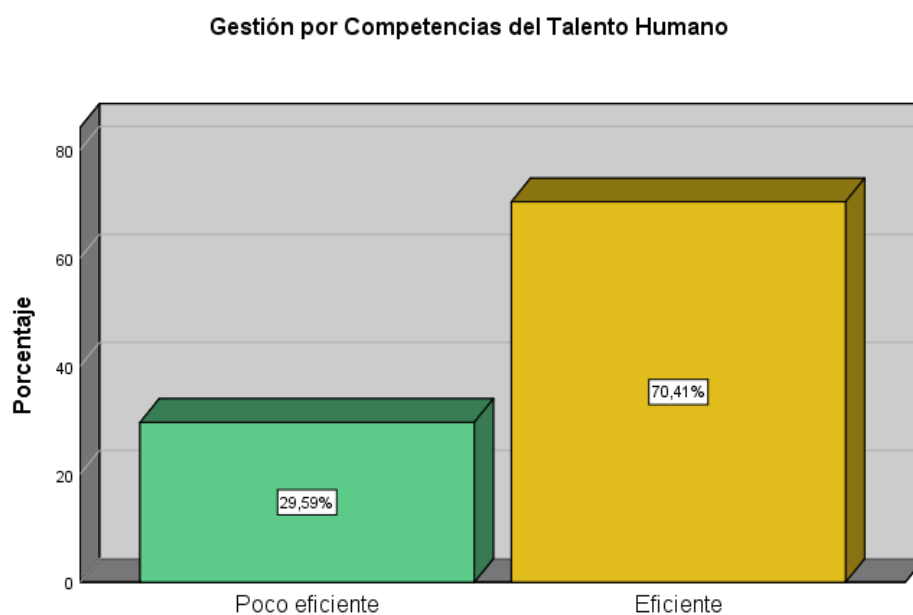


Figura 01: Gráficas de la primera variable como frecuencia.

#### INTERPRETACIÓN:

TablaN°07 - figura 1 podemos observar 70,41% de los colaboradores asistenciales de salud del hospital califica a la gestión por competencias del talento humano en un nivel eficiente, un 29,59% y un 0% en el nivel de deficiente. como poco eficiente. De los resultados podemos llegar a concluir que nivel de Gestión por competencias del talento humano que se percibe en el personal asistencial de salud tiene una tendencia de nivel eficiente.

### 3.1.2.- Resultados de la dimensión Competencias cardinales.

Tabla 08

	N	%
Poco eficiente	95	35,6 %
Eficiente	172	64,4%
Total	267	100,0%

Fuente: Cuestionario de la Gestión por competencias del talento humano (anexo 3)

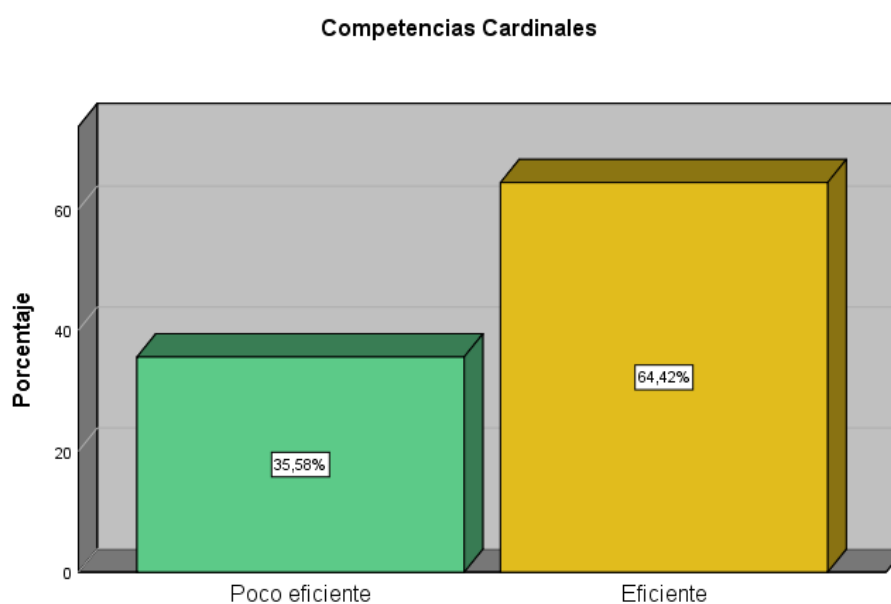


Figura 02: Gráfica de frecuencia de la dimensión competencias cardinales.

#### INTERPRETACIÓN:

TablaN°08 - figura 2 podemos observar 60,42% del personal asistencial de salud del hospital califica a la dimensión competencias cardinales en un nivel eficiente y un 35,58% como poco eficiente y un 0% en nivel deficiente. De los resultados concluidos se puede concluir que el nivel de la dimensión competencias cardinales que se percibe del personal asistencial de salud tiene una tendencia de nivel eficiente.

### 3.1.3.- Resultados de la dimensión Competencias específicas gerenciales.

Tabla 09

	N	%
Poco eficiente	150	56,2%
Eficiente	117	43,8%
Total	267	100,0%

Fuente: Cuestionario de la Gestión por competencias del talento humano (anexo 3)

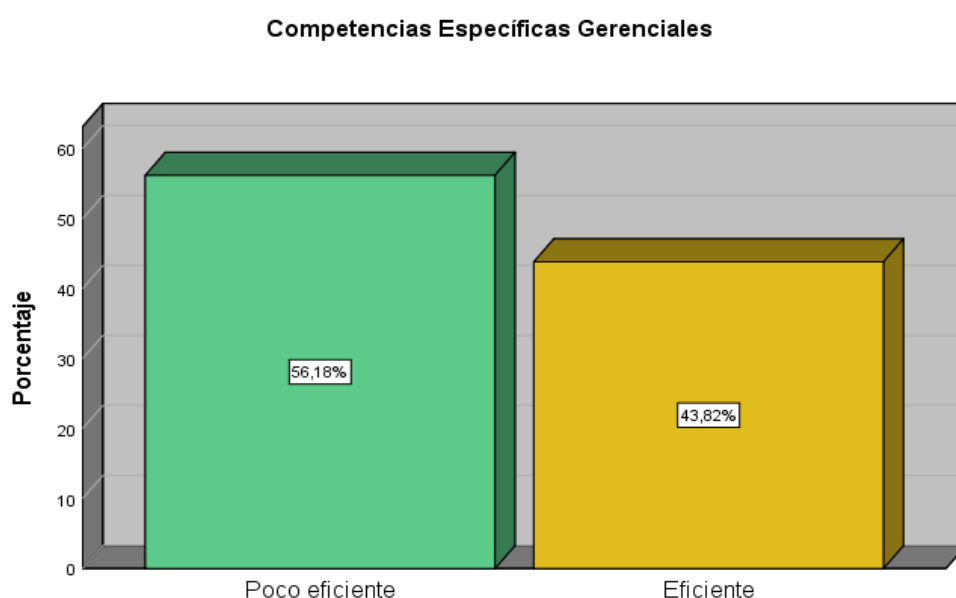


Figura 03: Gráfica de frecuencia de la dimensión Competencias específicas gerenciales.

#### INTERPRETACIÓN:

TablaN°09 - figura 3 podemos observar el 56,18% del personal asistencial de salud del hospital califica a la dimensión competencias específicas gerenciales un nivel poco eficiente, un 43,82% como eficiente y un 0% en el nivel deficiente. De los resultados recabados se puede determinar que el nivel de la dimensión competencias específicas gerenciales que se percibe en el personal asistencial de salud tiene una tendencia de nivel poco eficiente.

### 3.1.4.- Resultados de la dimensión competencias específicas por áreas.

Tabla 10

	N	%
Poco eficiente	70	26,2%
Eficiente	197	73,8%
Total	267	100,0%

Fuente: Cuestionario de la Gestión por competencias del talento humano (anexo 3)

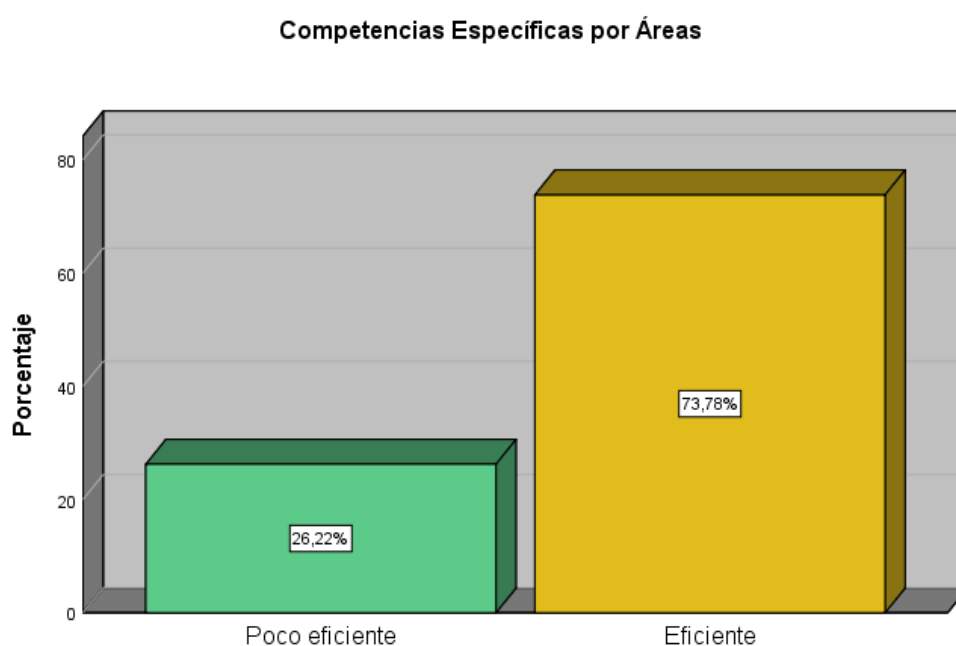


Figura 04: Gráfica de frecuencia de la dimensión competencias específicas por áreas.

#### INTERPRETACIÓN:

TablaN°10 - figura 4 podemos observar el 73,78% del personal asistencial de salud del hospital califica a la dimensión específica por áreas en un nivel eficiente, un 26,22% como poco eficiente y un 0% en nivel deficiente. De los resultados recabados se puede concluir que el nivel de la dimensión competencias específicas por áreas que se percibe en el personal asistencial de salud tiene una tendencia de nivel eficiente.

### 3.1.5.- Resultados de la Variable Estrés Laboral

Tabla 11

	N	%
Bajo estrés	41	15,4%
Moderado	193	72,3%
Alto estrés	33	12,4%
Total	267	100,0%

*Fuente: Cuestionario del estrés laboral (anexo 4)*

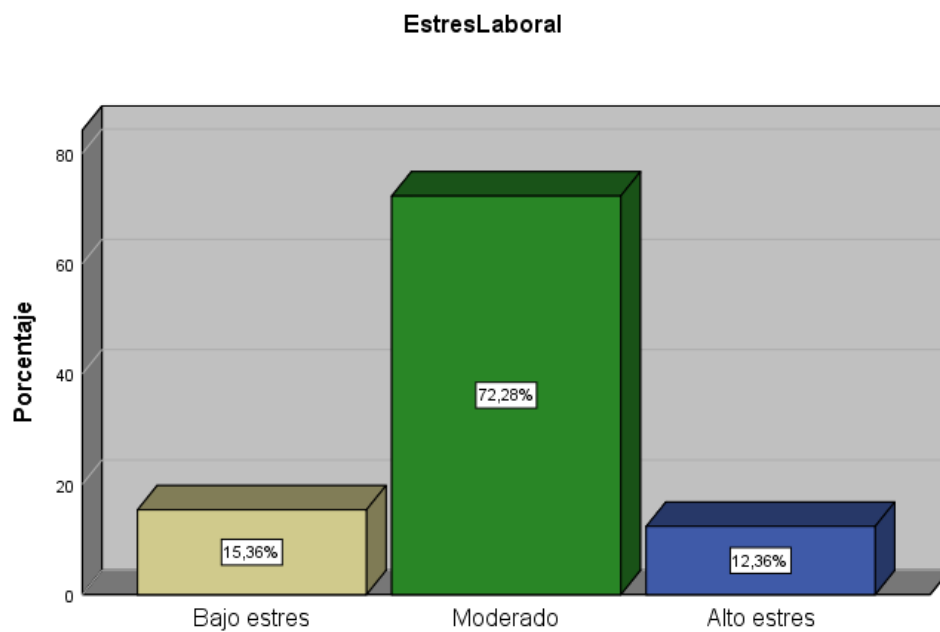


Figura 05: Gráfica de frecuencia de la variable Estrés Laboral.

#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla 11 - figura 5 podemos observar el 72,28% del personal asistencial de salud del hospital tiene nivel de estrés moderado, un 15,36% bajo estrés y un 12,36% posee alto nivel de estrés. De los resultados recabados se puede concluir que hay una tendencia de nivel moderado de estrés.



### 3.1.6.- Resultados de la dimensión Falta de apoyo organizacional

Tabla 12

	N	%
Bajo estrés	128	47,9%
Moderado	54	20,2%
Alto estrés	85	31,8%
Total	267	100,0%

*Fuente: Cuestionario del estrés laboral (anexo 4)*

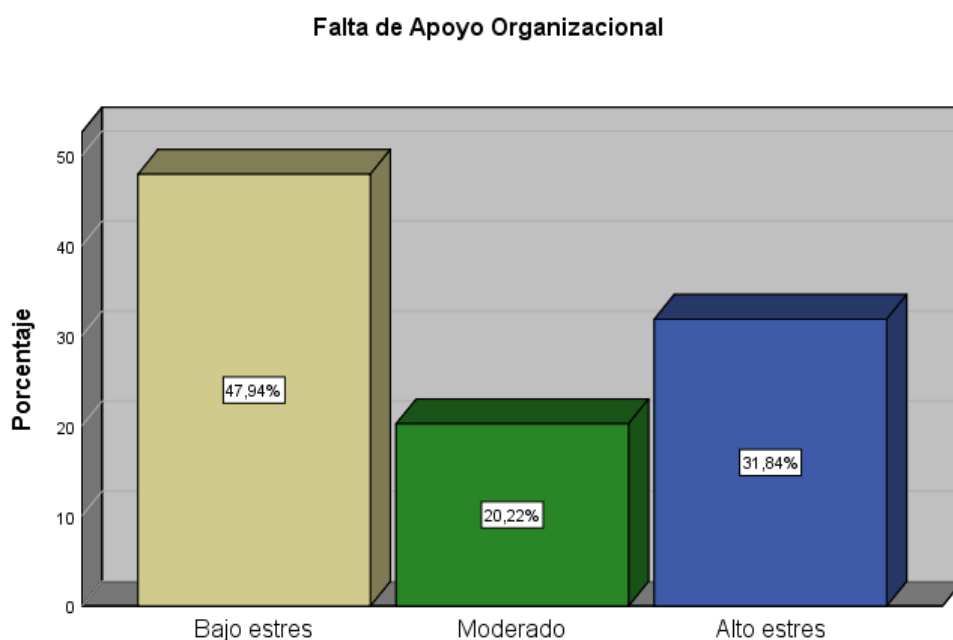


Figura 06: Gráfica de frecuencia de la dimensión falta de apoyo organizacional.

#### INTERPRETACIÓN:

TablaN°12 - figura 6 podemos observar 47,94% del personal asistencial de salud del hospital tiene un nivel de estrés bajo, un 31,84% alto estrés y un 20,22% posee un nivel moderado. Los resultados recabados en la investigación ayudan a concluir, en la dimensión de falta de apoyo organizacional, el nivel de estrés del personal asistencial posee una tendencia de nivel bajo.

### 3.1.7.- Resultados de la dimensión Recarga Laboral

Tabla 13

	N	%
Bajo estrés	114	42,7%
Moderado	133	49,8%
Alto estrés	20	7,5%
Total	267	100,0%

*Fuente: Cuestionario del estrés laboral (anexo 4)*

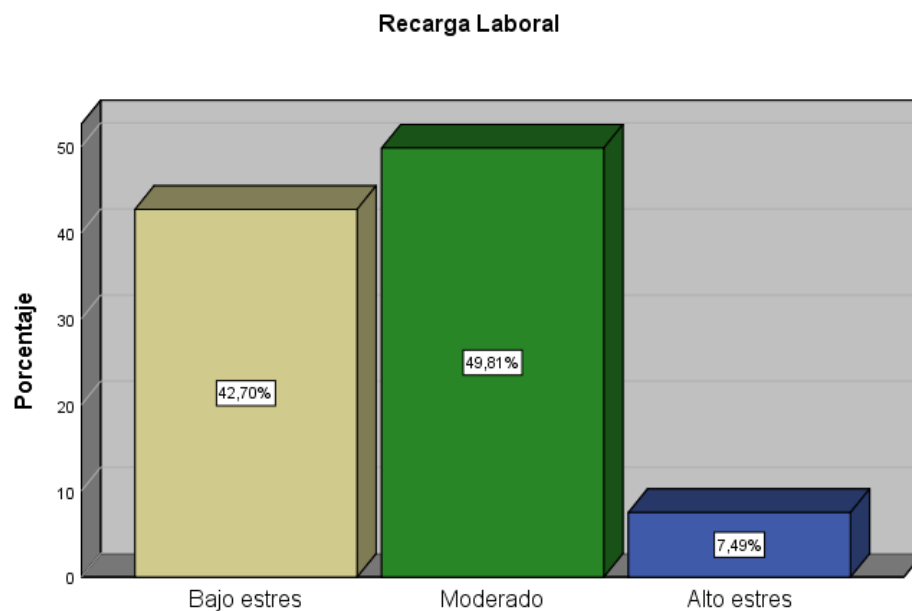


Figura 07: Gráfica de frecuencia de la dimensión recarga laboral.

#### INTERPRETACIÓN:

TablaN°13 - figura 7 podemos observar 49,81% del personal asistencial de salud del hospital tiene un nivel de estrés moderado, un 42,70% posee bajo nivel de estrés y un 7,49% alto estrés. De los resultados recabados se puede determinar que, la dimensión de recarga laboral tiene una tendencia de nivel moderado de estrés.

### 3.1.8.- Resultados de dimensión Dificultad interpersonal

Tabla 14

	N	%
Bajo estrés	65	24,3%
Moderado	139	52,1%
Alto estrés	63	23,6%
Total	267	100,0%

*Fuente: Cuestionario del estrés laboral (anexo 4)*

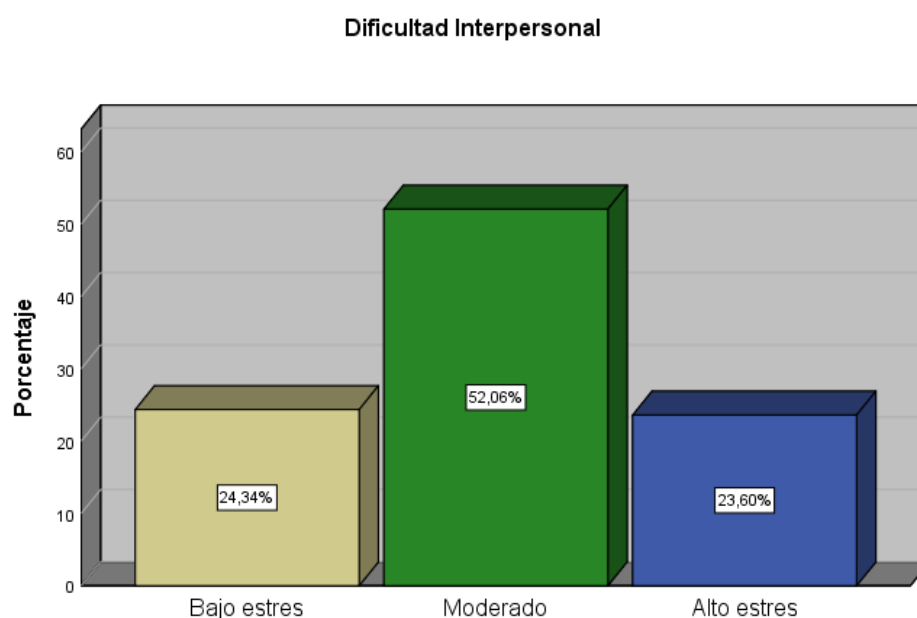


Figura 08: *Gráfica de frecuencia de la dimensión dificultad interpersonal.*

#### INTERPRETACIÓN:

TablaN°14 y figura 8 podemos observar 52,06% del personal asistencial de salud del hospital tiene nivel de estrés moderado, un 24,34% posee nivel bajo de estrés y un 23,60% posee un nivel alto de estrés. De los cuales los resultados recabados se pueden concluir, en la dimensión de dificultad interpersonal, el personal asistencial tiene una tendencia de nivel de estrés moderado.

### 3.1.9.- Resultados de la dimensión Fuentes extrínsecas de insatisfacción.

Tabla 15

	N	%
Bajo estrés	159	59,6%
Moderado	95	35,6%
Alto estrés	13	4,9%
Total	267	100,0%

*Fuente: Cuestionario del estrés laboral (anexo 4)*

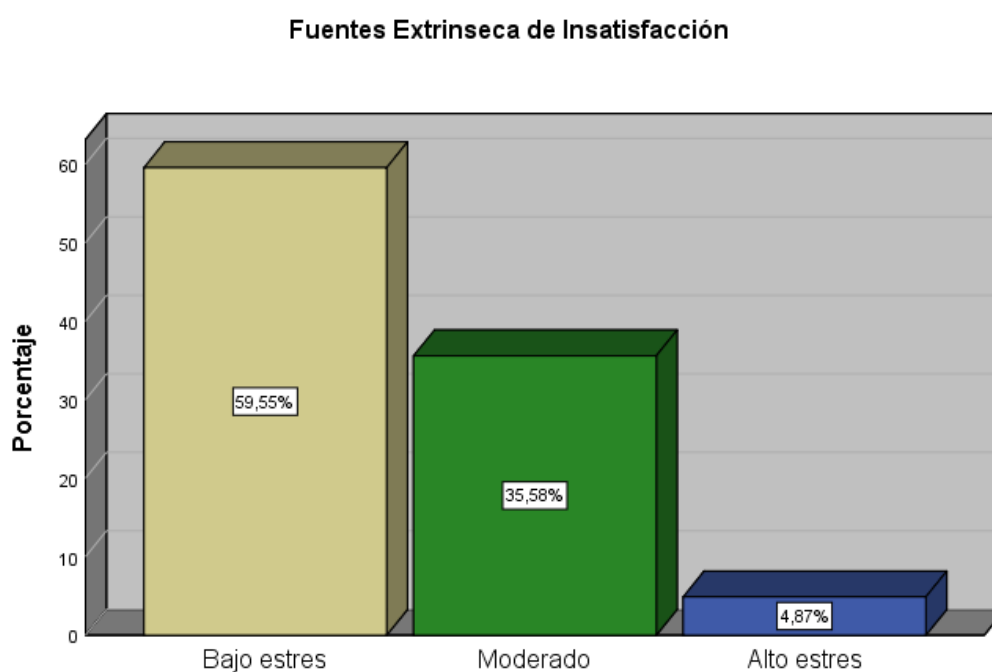


Figura 09: Gráfica de frecuencia de la dimensión fuentes extrínsecas de insatisfacción.

#### INTERPRETACIÓN:

TablaN°15 - figura 9 podemos observar 59,55% del personal asistencial de salud del hospital tiene nivel de estrés bajo, 35,58% posee nivel moderado de estrés y un 4,87% posee nivel alto de estrés. De los resultados recabados se puede llegar a concluir que, en la dimensión de fuentes extrínsecas de insatisfacción, el nivel de estrés del personal asistencial tiene una tendencia de nivel bajo.

### 3.1.10.- Resultados de la dimensión Falta de Justicia Organizacional.

Tabla 16

	N	%
Bajo estrés	51	19,1%
Moderado	92	34,5%
Alto estrés	124	46,4%
Total	267	100,0%

*Fuente: Cuestionario del estrés laboral (anexo 4)*

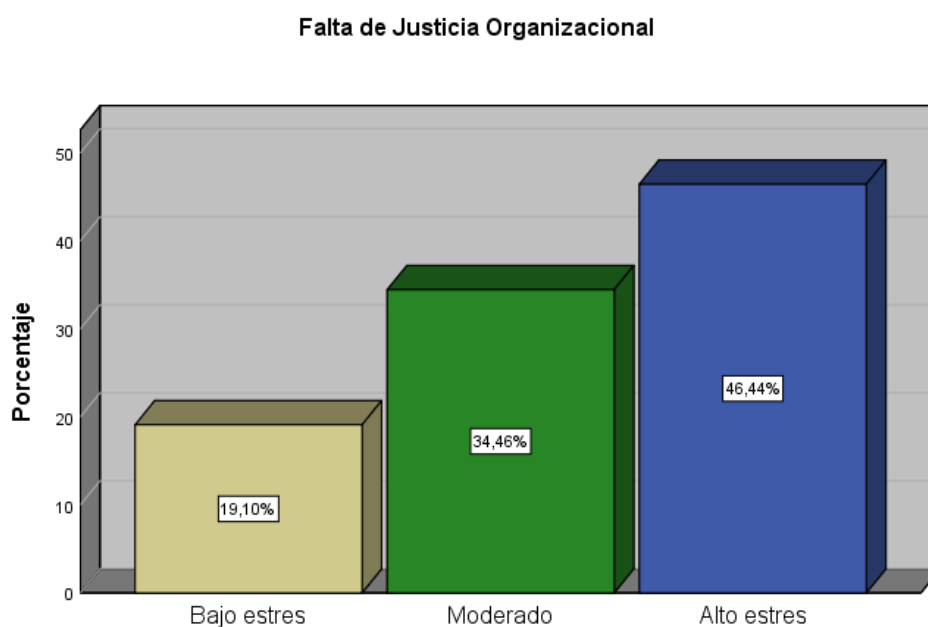


Figura 10: Gráfica de frecuencia de la dimensión falta de justicia organizacional.

#### INTERPRETACIÓN:

TablaN°16 - figura 10 podemos observar 46,44% del personal asistencial de salud del hospital tiene un nivel alto de estrés, un 34,46% un nivel de estrés moderado y un 19,10% posee bajo nivel de estrés. De los resultados recabados se puede concluir en la dimensión de fuentes extrínsecas de insatisfacción, el nivel de estrés del personal asistencial tiene una tendencia de un alto nivel de estrés.

### 3.2 Tablas Cruzadas de las variables de estudio

Tabla 17

Tablas cruzadas para la gestión por competencias del talento humano y estrés laboral

Tabla cruzada

Gestión por competencias del talento humano	Estrés Laboral			Total	
	Bajo estrés	Moderado	Alto estrés		
	Recuento	0	66	13	79
Poco eficiente	% del total	0,0%	24,7%	4,9%	29,6%
	Recuento	41	127	20	188
Eficiente	% del total	15,4%	47,6%	7,5%	70,4%
	Recuento	41	193	33	267
Total	% del total	15,4%	72,3%	12,4%	100,0%

*Fuente: Cuestionario gestion por competencias del taento humano y estres laboral*

*(anexo 3 y 4)*

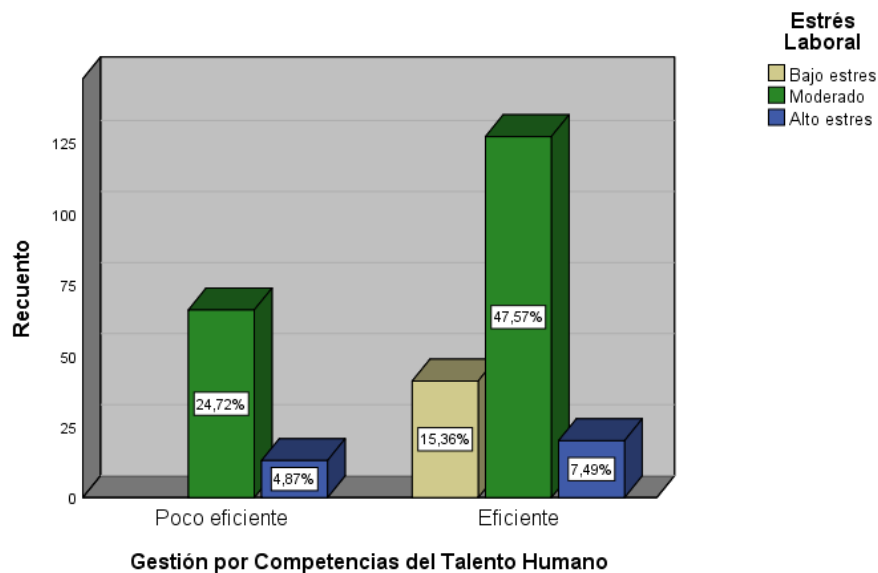


Figura 11: Gráfica de frecuencia de la variable Gestión por competencias del talento humano y estrés laboral.

INTERPRETACIÓN:

TablaN°17 - figura 11, muestran que el personal asistencial que se encuentra en una clasificación de eficiente posee un nivel de estrés moderado con un 47,57%, el 15,36% un nivel bajo y 7,49% un nivel alto de estrés. El personal asistencial con clasificación poco eficiente posee un 24,72% de estrés de tipo moderado y el 4,87% posee un alto nivel de estrés.

Tabla 18

Tablas cruzadas para la dimensión competencias cardinales y estrés laboral.

Tabla cruzada

Competencias cardinales		Estrés Laboral			Total
		Bajo estrés	Moderado	Alto estrés	
Poco eficiente	Recuento	0	82	13	95
	% del total	0,0%	30,7%	4,9%	35,6%
Eficiente	Recuento	41	111	20	172
	% del total	15,4%	41,6%	7,5%	64,4%
Total	Recuento	41	193	33	267
	% del total	15,4%	72,3%	12,4%	100,0%

*Fuente: Cuestionario gestion por competencias del talento humano y estres laboral (anexo 3 y 4)*

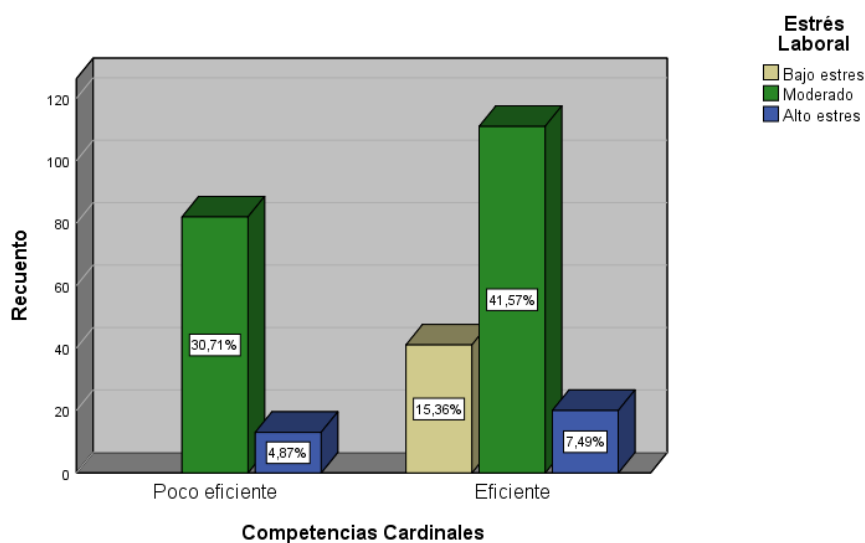


Figura 12: Gráfica de frecuencia de la dimensión competencias cardinales y estrés laboral.

INTERPRETACIÓN:

TablaN°18 - figura 12, muestran que el personal asistencial que se encuentra en una clasificación de eficiente posee un nivel de estrés moderado con un 41,57%, el 15,36% un nivel bajo y 7,49% nivel alto de estrés. El personal asistencial con clasificación poco eficiente posee un 30,71% de estrés de tipo moderado y el 4,87% posee un alto nivel de estrés.

Tabla 19

Tablas cruzadas para la dimensión competencias específicas gerenciales y estrés laboral.

Tabla cruzada

Competencias específicas gerenciales		Estrés Laboral			Total
		Bajo estrés	Moderado	Alto estrés	
Poco eficiente	Recuento	15	111	24	150
	% del total	5,6%	41,6%	9,0%	56,2%
Eficiente	Recuento	26	82	9	117
	% del total	9,7%	30,7%	3,4%	43,8%
Total	Recuento	41	193	33	267
	% del total	15,4%	72,3%	12,4%	100,0%

*Fuente: Cuestionario gestion por competencias del talento humano y estres laboral (anexo 3 y 4)*

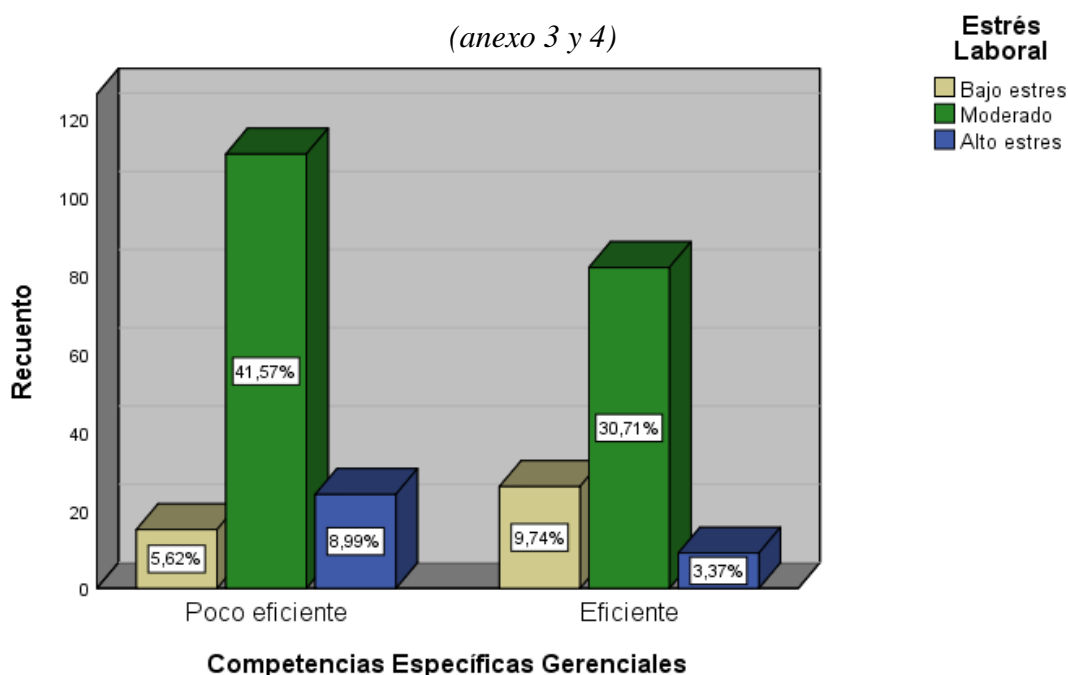


Figura 13: Gráfica de frecuencia de la dimensión competencias específicas gerenciales y la variable estrés laboral.



## INTERPRETACIÓN:

En la tabla 19 - figura 13, muestran al personal asistencial que se encuentra en una clasificación de poco eficiente con un nivel de estrés moderado con un 41,57%, el 8,99% un nivel alto de estrés y 5,62% un nivel bajo. Personal asistencial con clasificación eficiente posee un 30,71% de estrés de tipo moderado y el 9,47% posee nivel bajo de estrés y 3,37% alto nivel de estrés.

Tabla 20

Tablas cruzadas para la dimensión competencias específicas por áreas y estrés laboral.

Tabla cruzada

Competencias específicas por áreas		Estrés Laboral			Total
		Bajo estrés	Moderado	Alto estrés	
Poco eficiente	Recuento	0	57	13	70
	% del total	0,0%	21,3%	4,9%	26,2%
Eficiente	Recuento	41	136	20	197
	% del total	15,4%	50,9%	7,5%	73,8%
Total	Recuento	41	193	33	267
	% del total	15,4%	72,3%	12,4%	100,0%

Fuente: Cuestionario gestion por competencias del talento humano y estres laboral (anexo 3 y 4)

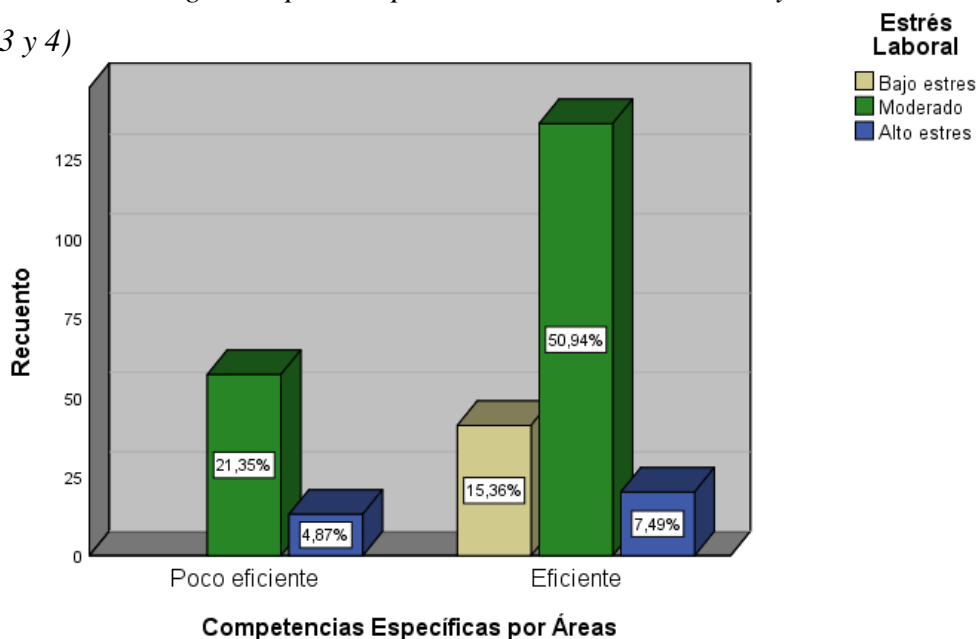


Figura 14: Gráfica de frecuencia de la dimensión competencias específicas por áreas y la variable estrés laboral.

## INTERPRETACIÓN:

En la tabla 20 - figura 14 muestran al personal asistencial que se encuentra en una clasificación de eficiente posee nivel de estrés moderado con 50,94%, el 15,36% un bajo nivel de estrés y el 7,49% un nivel alto de estrés. El personal asistencial con clasificación poco eficiente posee un 21,35% de estrés de tipo moderado y el 4,87% posee un nivel alto de estrés.

### 3.3 Prueba de Normalidad

Se procedió a realizar la prueba de normalidad para poder encontrar la técnica estadística que se utilizara para la investigación.

Tabla 21:

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por competencias del talento humano	,445	267	,000
Estrés Laboral	,369	267	,000
Competencias Cardinales	,415	267	,000
Competencias Específicas Gerenciales	,373	267	,000
Competencias Específicas por Áreas	,462	267	,000

## INTERPRETACIÓN:

La prueba de normalidad fue hallada para determinar la estadística a utilizar; teniendo en cuenta que la prueba se realizó a una muestra total de 267 sobrepasando la cantidad de 50 datos se opta, utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, obteniendo el valor de 0,000 en Sig. siendo este menor a 0,05 se procede a utilizar técnicas estadísticas no paramétricas, de la cual se utilizara Rho de Spearman puesto que no se obtuvo una distribución normal de datos.

### 3.4 Prueba de correlación de hipótesis

#### 3.4.1 Correlación de la hipótesis general:

Ho: No Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión por competencias del talento humano y el estrés laboral del personal de salud del Hospital san juan de Lurigancho 2019.

H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión por competencias del talento humano y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

Tabla 22

Correlación de hipótesis general

			Gestión por competencias del talento humano	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Gestión por competencias del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	-,242**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	267	267
	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	-,242**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	267	267

#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla 22, se puede determinar el coeficiente de correlación de spearman igual a -0,242 de acuerdo con la correlación de spearman, existe correlación negativa baja. Igualmente, el nivel de significancia indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Con lo que se puede concluir que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión por competencias del talento humano y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

### 3.4.2 Correlación de la hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre las competencias cardinales y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre las competencias cardinales y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

Tabla 23

Correlación de hipótesis específica 1:

			Estrés Laboral	Competencias cardinales
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,239**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	267	267
	Competencias cardinales	Coefficiente de correlación	-,239**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	267	267

#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla 23, se puede determinar el coeficiente de correlación de spearman igual a -0,239 de acuerdo con la correlación de spearman, existe una correlación negativa baja. Igualmente, indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Con lo que se puede concluir que existe una relación estadísticamente significativa entre las competencias cardinales y estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

### 3.4.3 Correlación de la hipótesis específica 2:

Ho: Existe una relación estadísticamente significativa entre las competencias específicas generales y estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

H1: No existe una relación estadísticamente significativa entre las competencias específicas gerenciales y estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

Tabla 24

Correlación de la hipótesis específica 2:

			Estrés Laboral	Competencias específicas gerenciales
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,194**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	267	267
	Competencias específicas gerenciales	Coefficiente de correlación	-,194**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	267	267

#### INTERPRETACIÓN:

En la tabla 24, se puede determinar el coeficiente de correlación de spearman igual a -0,194 de acuerdo con la correlación de spearman, existe una correlación negativa muy baja. Igualmente, el nivel de significancia es 0,001 lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Con lo que se puede concluir que existe una relación estadísticamente significativa entre las competencias específicas gerenciales y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

### 3.4.4 Correlación de la hipótesis específica 3:

Ho: Existe una relación estadísticamente significativa entre las competencias específicas por áreas y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

H1: No existe una relación estadísticamente significativa entre las competencias específicas por áreas y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

Tabla 25

Correlación de la hipótesis específica 3:

		Estrés Laboral		Competencias específicas por áreas	
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,246**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	267	267	
Competencias específicas por áreas	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-,246**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	267	267	

INTERPRETACIÓN: En la tabla 25, se puede determinar el resultado del coeficiente de correlación de spearman es igual a -0,246 de acuerdo con la correlación de spearman, existe una correlación negativa baja. Igualmente, el nivel de significancia es menor a 0.05, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Con lo que se puede concluir que existe una relación estadísticamente significativa entre las competencias específicas por áreas y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

#### **IV.- DISCUSIÓN:**

Concorde con el propósito del estudio, que fue hallar relación de la gestión por competencias del talento humano y estrés laboral obteniendo como resultados los siguientes resultados mediante las encuestas realizadas al personal asistencial de salud:

Con relación a la hipótesis general establecida para la investigación se obtuvo un valor 0,000 de significancia la cual corrobora que hay una relación estadísticamente significativa entre la gestión por competencias del talento humano y el estrés laboral del personal de salud del hospital. Se obtuvo que el 70.4% es eficiente, el 29.6% es poco eficiente, el 0% es deficiente, 72.3% obtuvieron moderado estrés, 15.4% bajo estrés y el 12.4% alto estrés, obteniendo un coeficiente de correlación de spearman es -0,242; lo que sustentaría hay una correlación negativa baja, esto podría guardar relación con la investigación realizada por Arevalo (3) en la cual los trabajadores obtuvieron una categoría de deficiente 61,9%, poco eficiente 38.1% y ninguno en la categoría eficiente. Podemos inferir que la variable gestión por competencias del talento humano obedece a diversos factores como lo afirman Aduna, García y Chávez en su artículo modelos de gestión de recursos humanos; de la cual expresan que las organizaciones en todo su conjunto con el paso del tiempo han ido modificándose para poder ir respondiendo a los diferentes retos que se van planteando las organizaciones en su momento.

En cuanto a resultados recabados para la hipótesis específica 1 el coeficiente de correlación de spearman es -0,239; teniendo como datos que el 64.42% es eficiente, el 35.58% es poco eficiente, el 0% es deficiente, 72.3% obtuvieron moderado estrés, 15.4% bajo estrés y el 12.4% alto estrés, obteniendo un dando como resultado que existe correlación negativa baja. Del mismo modo el nivel de significancia es 0,000, lo cual manifiesta que se acepta la hipótesis alterna con lo que se puede concluir que hay una relación estadísticamente significativa para las competencias cardinales y estrés laboral del personal de salud del hospital. Arevalo obtuvo los siguientes resultados; deficiente 57.9%, poco eficiente 42.1% y 0% eficiente (3), cabe recalcar que la dimensión sobre competencias cardinales es aquella que refleja estrategias o conceptos ligados a valores que se deberán evidenciar en los colaboradores de las organizaciones en algún grado, a diferencia de la investigación de Arevalo se pudo evidenciar que los colaboradores poseen un nivel de eficiencia mayor al que tenían los colaboradores en el otro estudio.

Acerca de la hipótesis específica 2 el coeficiente de correlación de spearman es  $-0,194$ , hay una correlación negativa muy baja teniendo como datos que el 56.18% del personal asistencial de salud califica a las competencias específicas gerenciales en un nivel poco eficiente y un 43,82% como eficiente. Además, el nivel de significancia es de 0,001 lo cual manifiesta que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Con lo que se puede concluir existe una relación estadísticamente significativa para las competencias específicas gerenciales y el estrés laboral del personal del hospital. Arevalo en la dimensión competencias específicas gerenciales obtuvo los siguientes resultados: deficiente 52.2%, poco eficiente 47,8% y 0% eficiente (3). Alles hace mención que las competencias específicas gerenciales son aquellas que miden las habilidades, actitudes y comportamientos que una persona posee para ser efectivo en las organizaciones en una amplia gama de puestos. (16) En el caso de los colaboradores del hospital obtuvieron un nivel del 43,8% la cual demostraría que existe aspectos afectivos hacia la institución donde laboran.

Acerca de la hipótesis específica 3, se pudo obtener que el coeficiente de correlación de spearman es  $-0,246$ ; teniendo como datos que el 73,78% del personal asistencial de salud califica a las competencias específicas por áreas sobre un nivel eficiente, un 26,22% como poco eficiente y un 0% como deficiente dando como resultado que hay una correlación negativa baja. Además, el nivel de significancia es menor a 0.05, lo cual indica que se puede concluir que existe relación estadísticamente significativa entre las competencias específicas por áreas y el estrés laboral del personal de salud del hospital. Arevalo en la dimensión competencias específicas por áreas obtuvo como resultado: un nivel de deficiente en un 65.1%, poco eficiente un 34.9% y 0% eficiente. (3) Alles, menciona que estas competencias son esenciales para poder, lograr amortiguar las necesidades de las divisiones de organizaciones para la realización de actividades. (16) En el caso de los colaboradores del hospital obtuvieron un nivel de eficiencia del 73,8% lo cual evidenciaría que existe un soporte para las necesidades que las divisiones de sus áreas puedan necesitar.



## V.- CONCLUSIONES:

**Primera:** Respecto a la hipótesis general que el coeficiente de correlación de Spearman de las variables gestión por competencias del talento humano y estrés laboral es -0.242 demostrando existencia de relación baja entre las variables, se examina también en la tabla N° 22 el valor sig. como 0.000 inferior a 0.05 con la cual se opta en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna por la cual, se demostraría que existe una relación estadísticamente significativa con el estrés laboral en el personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

**Segunda:** Se logro determinar respecto, a la hipótesis especifica 1 en la tabla N° 23 que el valor de Rho de Spearman es igual a -0.239 por consiguiente se demuestra la existencia de correlación negativa baja, Del mismo modo el nivel de significancia se demuestra como 0.000 es decir, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por ende determinar existencia estadísticamente significativa entre competencias cardinales y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

**Tercera:** Se logro determinar respecto, a la hipótesis especifica 2 el coeficiente de correlación spearman en la tabla N°24 es igual a -0.194 lo que determinaría que existe correlación negativa muy baja, del mismo modo el nivel de significancia es 0.001 consiguientemente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con lo que concluimos existencia de relación estadísticamente significativa entre las competencias específicas gerenciales y estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

**Cuarta:** Se logro determinar con relación a la hipótesis especifica 3 se pudo determinar en la tabla N° 25 que el valor coeficiente Rho de Spearman es -0.246 esto indicaría que existe una correlación negativa baja, también se pudo determinar que el nivel de significancia es 0.000 el cual es inferior a 0.05 lo que denota que se rechaza la hipótesis nula y se procede a aceptar la hipótesis alterna. Por consiguiente, concluimos que existe una relación estadísticamente significativa entre las competencias específicas por áreas y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

## **VI.- RECOMENDACIONES:**

Se procede a recomendar al área recursos humanos considerar los resultados inferidos en la investigación para poder implementar diferentes estrategias y actividades que permitan ayudar al personal asistencial de salud transformar el nivel de poco eficiente a eficiente identificando los obstáculos o las necesidades que ellos requieran.

También se recomienda realizar talleres o estrategias que ayuden a reducir significativamente aquellos niveles de estrés hallados en los colaboradores del hospital, hay que tener en cuenta que toda persona tiende a tener presiones o preocupaciones personales ya sea en el ámbito profesional como personal, lo que generaría niveles de estrés moderados o elevados es por lo que, se recomienda realizar actividades, talleres, charlas motivacionales o psicológicas con el propósito de ayudar a disminuir los niveles encontrados de estrés entre sus colaboradores.

Consiguientemente se recomienda poder llegar a optimizar las competencias cardinales como son aquellos conceptos ligados a los valores, integridad, ética e innovación, de esa manera no solo los ayudaría de manera personal sino también a nivel institucional y organizacional.

Así mismo se sugiere implementar estrategias que ayuden al personal asistencial de salud en las competencias específicas gerenciales las cuales están ligadas no solo a la relación que existe entre los colaboradores con sus superiores o gerencia, sino también a aquellas capacidades y habilidades que están ligadas a la efectividad en una amplia gama de puestos en las organizaciones.

Del mismo modo se podría optimizar las competencias específicas por áreas mediante talleres de integración las cuales ayuden a una correcta realización de actividades que permitan satisfacer o facilitar las necesidades que requieran las diferentes divisiones de la organización.

A los investigadores, se les sugiere trabajar con diferentes estudios para que puedan realizar propuestas mediante investigaciones experimentales que puedan ayudar a generar propuestas para la disminución del estrés laboral e implementar estrategias que ayuden la gestión específicamente del talento humano mejorar.

## VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.- Brinkmann, G. La gestión del talento humano como soporte en el crecimiento empresarial [Internet]. Portafolio; 2019 [acceso 23 de agosto de 2019]. Disponible en: <http://blogs.portafolio.co/negocios-en-la-economia-digital/la-gestion-del-talento-soporte-crecimiento-empresarial/>.
- 2.- Secretaria General OISS. En las organizaciones sanitarias es mas importante todavia la gestión del talento puesto que de ello depende mejorar la salud de la población [Internet]. OISS; 2015 [acceso 23 de agosto de 2019]. Disponible en: <https://oiss.org/en-las-organizaciones-sanitarias/>.
- 3.- Arevalo A. Gestión por competencias y gestión administrativa en el Gobierno Regional del Callao, año 2018 [Tesis para optar el grado de magister en Gestión Pública]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018.
- 4.- Chiang M., Riquelme G. y Rivas P. Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. [Publicación periódica en línea] 2018., n°. 63. [Citado:2019 agosto 30]: [178-186pp.]. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>.
- 5.- Velasco G., Miño G. y Sinchiguano P. Implementación de un modelo de gestión de talento humano por competencias para mejorar la productividad. [Publicación periódica en línea] 2017. [Citado: 2019 Setiembre 02] : [1-11pp.]. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/gestion-talento-humano.html>.
- 6.- Reinoso M. Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, año 2015 [Tesis para optar grado de magister en Gerencia Pública]. Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2015.
- 7.- Divakar J. Factors leading to work stress and its impact on employee performance – A case study of Reliance Fresh, India, year 2015 [Thesis for the degree of International master's in business administration]. Dublín: Dublín Business School; 2015.
- 8.- Tantaruna S. Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico en el Perú, 2017, año 2017 [Tesis para optar grado de magister en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017.

- 9.- Puma J. Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017, año 2017 [Tesis para optar el grado de magister en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017.
- 10.- Casma C. Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa FerroSistemas, surco – Lima, año 2015 [Tesis para optar grado de Magister en Administración con mención en Administración]. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle; 2015.
- 11.- Calagua M. Gestión del talento humano por competencias y desempeño laboral en administrativos del Ministerio de Agricultura y Riego, 2015, año 2015[Tesis para optar grado de magister en Gestión Pública]. Lima: Universidad César Vallejo; 2015.
- 12.- Tovar F. La gestión por competencias: fortalezas, tensiones y paradojas. [Publicación periódica en línea] 2014. [Citado: 2019 Setiembre 03]: [1-15pp.]. Disponible en: <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento3360.pdf>.
- 13.- Vallejo L. Gestión del Talento Humano. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Instituto de Investigaciones; 2015.
- 14.- Jiménez A. Competencias: Creando valor a través de las personas. Madrid: Díaz de Santos; 2016.
- 15.- Espinoza S. Fernández J. Marhuenda E. and Valdés- Conca. Human Resource Management in the Digital Economy. United States of America: British Cataloguing in Publication Data; 2013
- 16.- Alles M. Dirección estratégica de Recursos Humanos Gestión por competencias. Buenos Aires: Granica S.A; 2015.
- 17.- Mayer J. and Allen N. Commitment in the Workplace: Theory. Research, and Application. California: SAGE Publications; 1997.
- 18.- Yadav R. and Khanna A. Literature review on quality of work life and their dimensions. IOSR Journal Of Humanities And Social Science [ online] 2014 [cited: 2019 Agosto 30]; (19): [71 – 80pp]. Available in: [https://www.academia.edu/31806379/Literature\\_Review\\_on\\_Quality\\_of\\_Work\\_Life\\_and\\_Their\\_Dimensions](https://www.academia.edu/31806379/Literature_Review_on_Quality_of_Work_Life_and_Their_Dimensions).

- 19.- Branson C. Marra M. Franken M. and Penney D. Maintaining moral integrity. Handbook of ethical educational leadership. New York: BLOOMSBURY ACADEMIC; 2014.
- 20.- Apanasovich, N. Heras and H. Parrilli, M. The impact of business innovation modes on SME innovation performance in post-Soviet transition economies: The case of Belarus. Technovation [online]. 2016. [Cited: 2019 Agost 30]; (57): [30-40pp]. Available in: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016649721630030X>.
- 21.- Banks S. Ethics, Accountability, and the Social Professions. UK: Red Globe Press; 2004.
- 22.- Baesu C. and Bejinaru R. Leadership approaches regarding the organizational change: The usv annals of economics and public administration [online]. 2014. [Cited: 2019 Agost 30]; (13). [146-152pp]. Available in: <http://annals.seap.usv.ro/index.php/annals/article/viewFile/579/590>.
- 23.- Morrisey, G. Pensamiento Estratégico: construya los conocimientos de su planeación/Planeando con Morrisey. Ciudad de México: Prentice Hall Hispanoamérica; 1996.
- 24.- García M. Calles A. y Sánchez C. Desarrollo de personas y de las organizaciones, coaching ejecutivo y mentoring. CONCEPTOS. Rv Mentoring and Coaching [en línea]2010. [Citado: 2019 Setiembre 03]; (1). [89-98pp]. Disponible en: [https://innovacioneducativa.upm.es/web\\_revista/Revista\\_10.pdf](https://innovacioneducativa.upm.es/web_revista/Revista_10.pdf).
- 25.- Gómez A. Acosta H. Acerca del trabajo en grupos o equipos. ACIMED [en línea]. 2003. [citado: 2019 Setiembre 04]; (6). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352003000600011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000600011&lng=es).
- 26.- Bush R. and Hunt S. Marketing Theory: Philosophy of Science Perspectives. San Antonio, Texas: Marketing Classics Press; 2013.
- 27.- Diccionario de la Real Academia Española [en línea]. 21 ed. España: Real Academia Española. 2001 [citada: 2019 setiembre 4]. Consultado en <http://www.rae.es>.
- 28.- Moss B. Communication skills in health and social care. [online]. 4ed. California: Sage; 2017. [Cited: 2019 Agost 30]. Available in:

<https://books.google.com.pe/books?id=UTOdDgAAQBAJ&pg=PA26&dq=Moss,+B.+Communication+skills+in+health+and+social+care&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjC88mrsfPmAhXJCrkGHX4ZAjsQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Moss%2C%20B.%20Communication%20skills%20in%20health%20and%20social%20care&f=false>.

29.- Diccionario de la Real Academia Española [en línea]. 23 ed. España: Real Academia Española. 2014 [citada: 2019 setiembre 4]. Consultado en <http://www.rae.es>.

30.- OSHANA M. Personal autonomy in society. New York: Routledge; 2016.

31.- Hanton S, Mellalieu, S. and Hall R Self-confidence and anxiety interpretation: A qualitative investigation. *Psychology of Sport and Exercise* [online]. 2004. [cited: 2019 September 04]; (5). [ 477-495pp]. Available in: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1469029203000402?via%3Dihub>.

32.- Pérez J. Trata el estrés con PNL. Madrid: Universitaria Ramon Areces; 2017.

33.- Gan F. y Triginé J. Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. Madrid: Díaz de Santos., S.A; 2006

34.- Leiter M, Laschinger H, Day A. and Gilin D. The Impact of Civility Interventions on Employee Social Behavior, Distress, and Attitudes. *Journal of Applied Psychology* [online]. 2011. [cited: 2019 September 05]; 96(6). [74 – 1258pp]. Available in: [https://www.researchgate.net/publication/51482447\\_The\\_Impact\\_of\\_Civility\\_Interventions\\_on\\_Employee\\_Social\\_Behavior\\_Distress\\_and\\_Attitudes](https://www.researchgate.net/publication/51482447_The_Impact_of_Civility_Interventions_on_Employee_Social_Behavior_Distress_and_Attitudes).

35.- Sánchez F. Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera, año 2011

36.- Martínez L, Oviedo O y Luna C. Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte Barranquilla* [en línea]. 2013 [citado: 2019 Setiembre 05]; 29(3). [542 – 560pp]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a06.pdf>.

37.- Biff D, Pires D, Forte E, Trindade L, Machado R, Amadigi F. et al. Cargas de trabalho de enfermeiros: luzes e sombras na Estratégia Saúde da Família. *Ciênc. saúde coletiva* [Internet]. 2019 Dec [cited 2019 Dec 30]; 25(1): 147-158. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-)

81232020000100147&lng=en. Epub Dec 20, 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232020251.28622019>.

38.- Bruin G. Taylor N. Development of the Sources of Work Stress Inventory. South African Journal of Psychology [online]. 2005. [cited: 2019 September 05]; 35 (4). [748 – 765pp]. Available in: [https://www.researchgate.net/publication/258185034\\_Development\\_of\\_the\\_Sources\\_of\\_Work\\_Stress\\_Inventory](https://www.researchgate.net/publication/258185034_Development_of_the_Sources_of_Work_Stress_Inventory).

39.- Newton C. and Dourado D. The meaning of work saga: A collective job crafting experience. RAM, Rev. Adm. Mackenzie [online]. [cited: 2019 September 05]; (19). Available in: <http://dx.doi.org/10.1590/1678-6971/eramd180077>

40.- Dolan S. Stress, self-esteem, health and work. Mónaco: Palgrave Macmillan; 2008

41.- Omar A. Justicia organizacional, Individualismo-colectivismo y estrés laboral. Redalyc [en línea]. 2006. [citado: 2019 Setiembre 06]; (16). [207 – 217pp]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/291/29116210.pdf>.

42.- De Sousa M. Análisis de necesidades de entrenamiento basado en el modelo de competencias [Internet]. Ilustrados; 2001 [acceso 06 de Setiembre de 2019]. Disponible en: <http://www.ilustrados.com/tema/744/Analisis-necesidades-entrenamiento-basado-modelo-competencias.html#gesti>.

43.- Chávez N. La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización, México D.C. pensamiento & gestión, 33. Universidad del Norte, 2012:140-161.

44.- Mudler, M. Professional Competence in Context – a Conceptual Study. European Journal of Business Training (Universidad de Wageningen), 2017: 5 - 24.

45.- García Y. y Reyes J. Metodología para determinar las competencias laborales [Internet]. GestioPolis; 2010 [acceso 06 de Setiembre de 2019]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/metodologia-para-determinar-las-competencias-laborales/>.

46.- Chiavenato I. Gestión del talento humano. 3ª. ed México D.F: Mc Graw Hill; 2009.

47.- Stavroula L, Griffiths A. and Cox T. Work organization & Stress. Francia: World Health organization; 2005.

48.- Wainwright D. and Calnan M. Work Stress. Buckingham: Marston Book Services Limited; 2004.

49.- Hristov Z, Tomev L, Kircheva D, Daskalova N, Mihailova T, Ivanova V, et al. A Case Study of Education, Health and Public Administration in Bulgaria. Hungary: ILO Publications; 2003.

50.- Lopez E. Investigation methodology: some Fundamental Questions and Answers. California: lulu Press; 2015.



## VIII ANEXOS

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE E INDICADORES</b>			
<b>Problema general:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1: Gestión por competencias del talento humano</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
¿Cuál es la relación entre la gestión por competencias del talento humano y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho?	Determinar la relación entre la gestión por competencias del talento humano y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho.	Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión por competencias del talento humano y el estrés laboral del personal de salud del hospital San Juan de Lurigancho.	Competencias Cardinales	Compromiso Calidad del trabajo Integridad Innovación Ética	1,2 3,4, 5,6 7,8 9,10	Ordinal de tipo Likert Eficiente: 110 - 150 Poco eficiente: 70 – 109 Deficiente: 30 - 69
<b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre las competencias cardinales y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho?	<b>Objetivos específicos:</b> Establecer la relación que existe entre las competencias cardinales y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho.	<b>Hipótesis específicas:</b> Existe una relación estadísticamente significativa entre las competencias cardinales y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho.	Competencias específicas por áreas	Orientación al cliente Impacto Comunicación Iniciativa Autonomía Confianza en sí mismo	19,20 21,22 23,24 25,26 27,28 29,30	

**Variable 2: Estrés Laboral**

			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles y Rangos</b>			
¿Cuál es la relación entre las competencias específicas gerenciales y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho?	Determinar la relación que existe entre las competencias específicas gerenciales y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho.	Existe una relación estadísticamente significativa entre las competencias específicas gerenciales y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho.	Falta de apoyo organizacional	Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa	1	Ordinal de tipo Likert			
				Escasa disposición de integrar equipos de trabajo	2				
					3				
			¿Cuál es la relación entre las competencias específicas por áreas y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho?	Determinar la relación que existe entre las competencias específicas por áreas y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho.	Existe una relación estadísticamente significativa entre las competencias específicas por áreas y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho.	Recarga laboral	Escaso número de trabajadores	4	Moderado: 29 – 41
							No saber que situaciones deberá enfrentar cada día		
							Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado		
						Dificultad Interpersonal	Conflictos interpersonales	6,7	
							Demasiada competitividad	8	
							Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector	9	
								10	
							Inestabilidad laboral	11	
							Escaso confort físico en el lugar de trabajo		
Fuentes extrínsecas de insatisfacción	Incompatibilidad de tareas	12							
Falta de justicia organizacional	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado	13							
	Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos.	14							

<b>Método y diseño</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>	<b>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA</b>
Método: Cuantitativo Diseño: No experimental Transversal Tipo y nivel: Básico correlacional	La población está conformada por 873 personales asistenciales de salud del hospital San Juan de Lurigancho La muestra está conformada por 267.	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario  Cuestionario para la variable Gestión por competencias del talento humano Cuestionario para la variable Estrés Laboral	DESCRIPTIVA: Tablas, figuras y frecuencias INFERENCIAL: Pruebas de normalidad K-S Kolmogorov – Smirnov

## ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante.

La presente investigación es conducida por la alumna de la Maestría de Gestión de los servicios de la salud CD. Sheila Mirella Espada De La Cruz de la Universidad Cesar Vallejo. La meta de este estudio es buscar la relación entre la Gestión por competencias del talento humano y el estrés laboral – Hospital de San Juan de Lurigancho 2019.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 44 preguntas. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las respuestas, las pruebas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puede contactar a CD. Sheila Mirella Espada De La Cruz o al correo mirella\_11\_1@hotmail.com

Desde ya le agradezco su participación.

Nombre del autor: CD. Sheila Mirella Espada De La Cruz      \_\_\_\_\_ Firma del Autor

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por CD. Sheila Mirella Espada De La Cruz. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es buscar la relación entre la Gestión por competencias del talento humano y el estrés laboral – Hospital de San Juan de Lurigancho 2019.

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario de 44 preguntas, lo cual tomará aproximadamente 10 minutos.

Reconozco que la información que yo brinde en esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme de la misma cuando así lo decida, sin que esto genere perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que puedo pedir información sobre esta investigación, para lo cual puedo contactar a la CD. Sheila Mirella Espada De La Cruz o al correo mirella\_11\_1@hotmail.com

-----  
Nombre del Participante

-----  
Firma del Participante

-----  
Fecha

## ANEXO 3: INSTRUMENTO DE GÉSTION POR COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

CUESTIONARIO

Sexo: F (            )

M (            )

Estimado Señor (a)(ita):

Le agradezco anticipadamente por su colaboración, para la investigación: “Gestión por competencias del talento humano y estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019”.

Por favor responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “x” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

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

N°	Variable 1: Gestión por competencias	Escalas de Calificación				
		5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1: Competencias Cardinales</b>						
1	Asume un compromiso afectivo dentro de la institución					
2	Se siente comprometido en la solución de los problemas de la institución					
3	Su calidad de trabajo es la idónea					
4	Detecta errores que afectan su calidad de trabajo					
5	Actúa con honestidad incluso en situaciones difíciles					
6	Se preocupa de ser coherente con lo que dice, para evitar malentendidos					
7	Da soluciones innovadoras para los problemas existentes					
8	La política actual de la institución ayuda innovar					
9	Los actos de corrupción y falta de honradez son sancionados					
10	Respeto las políticas organizacionales establecidas					
<b>Dimensión 2: Competencias específicas gerenciales</b>						
11	Su superior le comunica la visión estratégica de la institución					
12	Su superior le propone nuevas tendencias de mejora en los procesos					
13	Ejecuta estrategias que dan resultados					
14	Detecta rápidamente nuevas oportunidades de mejoras					
15	Usted se preocupa de su rendimiento intelectual					
16	Se promueve a los empleados mejor calificados de la institución					
17	Usted se interrelaciona con sus compañeros de trabajo con facilidad					
18	Su superior tiene la capacidad para generar fidelidad con la institución					
<b>Dimensión 3: Competencias específicas por áreas</b>						
19	Se designa personal específicamente para la atención a casos complejos					

20	Propone diversas propuestas pertinentes y operativas para resolver problemas					
21	Los resultados institucionales son positivos a pesar de la selección sin perfil del personal					
22	Las competencias deben afectar positivamente en los resultados					
23	Cuenta con la capacidad de escuchar con paciencia					
24	Usted se preocupa en exponer los aspectos positivos de la institución					
25	Usted toma iniciativa de resolver los problemas					
26	Se preocupa en mejorar los resultados sin necesidad de solicitar apoyo					
27	Actúa proactivamente frente a dificultades					
28	Delegan procedimientos a colaboradores competitivos					
29	Usted tiene la capacidad para realizar con éxito una tarea					
30	Usted confía que puede desempeñarse bien en cualquier puesto de la institución					

#### ANEXO 4: INSTRUMENTO DE ESTRÉS LABORAL

**Variable: Estrés laboral**

Nada	Un poco	Bastante	Mucho
1	2	3	4

Nº	Variable 2: Estrés laboral	1	2	3	4
1	Usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores	1	2	3	4
2	Considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo	1	2	3	4
3	Tiene usted sobrecarga de tareas	1	2	3	4
4	Usted posee incertidumbre de las situaciones laborales que enfrentará día a día en la institución	1	2	3	4
5	Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre	1	2	3	4
6	Tiene usted conocimiento de las características que se manifiesta en una persona con estrés laboral	1	2	3	4
7	Hay conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, superiores y similares)	1	2	3	4
8	Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral	1	2	3	4
9	Constantemente tiene problemas con sus pacientes	1	2	3	4
10	Percibe un ambiente de inestabilidad laboral	1	2	3	4
11	Se siente insatisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo	1	2	3	4
12	Siente que desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral	1	2	3	4
13	Percibe que su trabajo no es valorado y recompensado	1	2	3	4
14	Usted reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral	1	2	3	4













229	M	1	4	3	4	4	4	5	3	3	2	3	1	2	3	3	4	2	5	1	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4			
230	F	2	4	5	5	4	5	5	4	3	1	4	2	2	4	3	4	2	4	1	3	3	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5		
231	F	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
232	F	2	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	2	4	2	4	5	5	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3			
233	F	2	4	5	4	4	5	5	4	3	3	5	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5		
234	F	2	5	4	5	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	3	5	2	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5		
235	M	1	5	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	3	5	3	3	3	4	5	5	5	5	3	4	3	5	5		
236	F	2	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5		
237	F	2	5	4	5	4	5	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4		
238	M	1	5	5	5	4	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
239	F	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
240	F	2	4	4	4	4	5	5	3	2	2	4	1	2	3	4	4	2	4	2	3	3	2	5	4	4	4	3	4	3	4	4		
241	M	1	3	4	4	5	5	5	5	2	2	3	3	3	4	5	5	2	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4		
242	F	2	2	4	5	3	3	3	2	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	4	4	2	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	
243	F	2	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5		
244	F	2	4	4	4	4	5	5	5	4	2	5	2	2	3	3	3	3	5	2	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5		
245	M	1	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4		
246	F	2	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	5	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3		
247	F	2	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5		
248	F	2	5	4	4	4	5	5	3	2	2	5	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
249	F	2	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	4	3	4	4	5	2	4	3	2	4	2	3	5	4	5	4	4	4	5	5		
250	M	1	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
251	M	1	4	3	4	4	4	5	3	3	2	3	1	2	3	3	4	2	5	1	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4		
252	F	2	4	5	5	4	5	5	4	3	1	4	2	2	4	3	4	2	4	1	3	3	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5		
253	F	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
254	F	2	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	2	4	2	4	5	5	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3		
255	F	2	4	5	4	4	5	5	4	3	3	5	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5		
256	F	2	5	4	5	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	3	5	2	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5		
257	F	2	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5		
258	F	2	5	4	4	4	5	5	3	2	2	5	2	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
259	F	2	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	4	3	4	4	5	2	4	3	2	4	2	3	5	4	5	4	4	4	5	5		
260	M	1	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
261	M	1	4	3	4	4	4	5	3	3	2	3	1	2	3	3	4	2	5	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4		
262	F	2	4	5	5	4	5	5	4	3	1	4	2	2	4	3	4	2	4	1	3	3	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5		
263	F	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
264	F	2	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	2	2	4	2	4	5	5	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3		
265	F	2	4	5	4	4	5	5	4	3	3	5	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	
266	F	2	5	4	5	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	3	5	2	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5		
267	M	1	5	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	3	5	3	3	3	3	4	5	5	5	3	4	3	5	5		

## ANEXO 6: BASE DE DATOS DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE, ESTRÉS LABORAL

VARIABLE : ESTRÉS LABORAL

N°	SEXO	SEXO	FALTA DE APOYO ORGANIZACIONAL			RECARGA LABORAL			DIFICULTAD INTERPERSONAL			FUENTES EXTRINSECAS DE INSATISFACCIÓN			FALTA DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL	
1	F	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3
2	F	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	4	4	3
3	F	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2
4	M	1	2	1	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3
5	M	1	4	3	3	2	3	3	4	4	2	2	2	3	4	3
6	F	2	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	3
7	F	2	2	2	2	1	2	2	4	3	3	2	2	3	3	2
8	F	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3
9	F	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2
10	F	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1
11	M	1	2	3	2	2	3	4	4	1	3	1	1	2	2	2
12	F	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	2	3
13	F	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2
14	M	1	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	1	2	3	4
15	F	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	1	3
16	F	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	2	1	2	1	3
17	M	1	2	1	3	2	3	4	2	2	2	2	2	4	2	3
18	F	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2
19	F	2	1	2	2	1	3	3	3	4	1	2	1	1	2	3
20	F	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4
21	M	1	2	3	2	2	4	4	4	2	2	1	1	2	1	3
22	F	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	1	3	2	4
23	F	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3
24	F	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	4	4	3
25	F	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
26	M	1	2	1	3	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3
27	M	1	4	3	3	2	3	4	4	4	2	2	2	3	4	3
28	F	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3
29	F	2	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2
30	F	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	3
31	F	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2
32	F	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1
33	F	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3
34	F	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	4	4	3
35	F	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
36	M	1	2	1	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3
37	M	1	4	3	3	2	3	4	4	2	2	2	2	3	4	3
38	F	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3
39	F	2	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2
40	F	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3
41	F	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2
42	F	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1

43	M	1	2	3	2	2	3	4	1	3	1	1	2	1	2	2
44	F	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3
45	F	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2
46	M	1	4	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	4	4
47	F	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	3
48	F	2	3	3	3	1	3	3	4	3	2	1	2	1	3	3
49	M	1	2	1	3	2	3	4	2	2	2	2	4	2	3	3
50	F	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
51	F	2	1	2	2	1	3	3	4	1	2	1	2	1	2	3
52	F	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4
53	M	1	2	3	2	2	4	4	2	2	1	1	2	1	2	3
54	F	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	2	1	3	2	4
55	F	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3
56	F	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3
57	F	2	2	2	2	1	2	4	4	3	3	2	2	3	2	2
58	F	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3
59	F	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2
60	F	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1
61	M	1	2	3	2	2	3	4	1	3	1	1	2	1	2	2
62	F	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3
63	F	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2
64	M	1	4	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	4	4
65	F	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	3
66	F	2	3	3	3	1	3	3	4	3	2	1	2	1	3	3
67	M	1	2	1	3	2	3	4	2	2	2	2	4	2	3	3
68	F	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
69	F	2	1	2	2	1	3	3	4	1	2	1	2	2	2	3
70	F	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4
71	F	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
72	F	2	1	2	2	1	3	3	4	1	2	1	2	1	2	3
73	F	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4
74	M	1	2	3	2	2	4	4	2	2	1	1	2	1	2	3
75	F	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	1	3	2	3	4
76	F	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3
77	F	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	4	2	4	3
78	F	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
79	M	1	2	1	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3
80	M	1	4	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3
81	F	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3
82	F	2	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2
83	F	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3
84	F	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2
85	F	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1
86	F	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3

87	F	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	4	2	4	3
88	F	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
89	M	1	2	1	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3
90	F	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3
91	F	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	4	2	4	3
92	F	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
93	M	1	2	1	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3
94	M	1	4	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3
95	F	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	2	3	3
96	F	2	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2
97	F	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3
98	F	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2
99	F	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1
100	M	1	2	3	2	2	3	4	1	3	1	1	2	1	2	2
101	F	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3
102	F	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2
103	M	1	4	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	4	4
104	F	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	3
105	F	2	3	3	3	1	3	3	4	3	2	1	2	1	3	3
106	M	1	2	1	3	2	3	4	2	2	2	2	4	2	3	3
107	F	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
108	F	2	1	2	2	1	3	3	4	1	2	1	2	1	2	3
109	F	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4
110	M	1	2	3	2	2	4	4	2	2	1	1	2	1	2	3
111	F	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	1	3	2	3	4
112	F	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3
113	F	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3
114	F	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	4	2	4	3
115	F	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
116	M	1	2	1	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3
117	M	1	4	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3
118	F	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3
119	F	2	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2
120	F	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3
121	F	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2
122	F	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1
123	M	1	2	3	2	2	3	4	1	3	1	1	2	1	2	2
124	F	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3
125	F	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2
126	M	1	4	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	4	4
127	F	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	3
128	F	2	3	3	3	1	3	3	4	3	2	1	2	1	3	3
129	M	1	2	1	3	2	3	4	2	2	2	2	4	2	3	3
130	F	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2



131	F	2	1	2	2	1	3	3	4	1	2	1	1	2	2	2	3
132	F	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4
133	M	1	2	2	3	2	2	4	4	2	2	1	2	1	2	3	3
134	F	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	1	3	2	3	4	4
135	F	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3
136	F	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	4	2	4	3	3
137	F	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
138	M	1	2	1	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	3
139	M	1	4	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3
140	F	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3
141	F	2	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2
142	F	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3
143	F	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2
144	F	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	1
145	F	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3
146	F	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	4	2	4	3	3
147	F	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
148	M	1	2	1	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3
149	M	1	4	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3
150	F	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3
151	F	2	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2
152	F	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3
153	F	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2
154	F	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	1
155	M	1	2	2	2	2	3	4	1	3	1	1	2	1	2	2	2
156	F	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3
157	F	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2	2
158	M	1	4	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	4	4	4
159	F	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3
160	F	2	3	3	3	1	3	3	4	3	2	1	2	1	3	3	3
161	M	1	2	1	3	2	3	4	2	2	2	2	4	2	3	3	3
162	F	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
163	F	2	1	2	2	1	3	3	4	1	2	1	1	2	2	3	3
164	F	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4
165	M	1	2	3	2	2	4	4	2	2	1	1	2	1	2	3	3
166	F	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	1	3	2	3	4	4
167	F	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3
168	F	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3
169	F	2	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2
170	F	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3
171	F	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2
172	F	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	1
173	M	1	2	2	3	2	2	3	4	1	3	1	1	2	2	2	2
174	F	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3
















175	F	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2
176	M	1	4	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	4	4
177	F	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	3
178	F	2	3	3	3	1	3	3	4	3	2	1	2	1	3	3
179	M	1	2	1	3	2	3	4	2	2	2	2	2	4	2	3
180	F	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
181	F	2	1	2	2	1	3	3	4	1	2	1	1	2	2	3
182	F	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4
183	F	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
184	F	2	1	2	2	1	3	3	4	1	2	1	1	2	2	3
185	F	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4
186	M	1	2	2	2	2	4	4	2	2	1	1	2	1	2	3
187	F	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	1	3	2	3	4
188	F	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3
189	F	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	4	2	4	3
190	F	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
191	M	1	2	1	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3
192	M	1	4	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3
193	F	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3
194	F	2	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2
195	F	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3
196	F	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2
197	F	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1
198	F	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3
199	F	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	4	2	4	3
200	F	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
201	M	1	2	1	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3
202	F	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3
203	F	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	4	2	4	3
204	F	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
205	M	1	2	1	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3
206	M	1	4	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3
207	F	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3
208	F	2	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2
209	F	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3
210	F	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2
211	F	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1
212	M	1	2	3	2	2	3	4	1	3	1	1	2	1	2	2
213	F	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3
214	F	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2
215	M	1	4	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	4	4
216	F	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	3
217	F	2	3	3	3	1	3	3	4	3	2	1	2	1	3	3
218	M	1	2	1	3	2	3	4	2	2	2	2	4	2	3	3
















219	F	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
220	F	2	1	2	2	1	3	3	4	1	2	1	1	2	2	2	3
221	F	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4
222	M	1	2	3	2	2	4	4	2	2	1	1	2	1	2	2	3
223	F	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	1	3	2	3	3	4
224	F	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3
225	F	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3
226	F	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	4	2	4	3	3
227	F	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
228	M	1	2	1	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3
229	M	1	4	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	4	4	4	3
230	F	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3
231	F	2	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2
232	F	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3
233	F	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2
234	F	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	1
235	M	1	2	3	2	2	3	4	1	3	1	1	2	1	2	2	2
236	F	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3
237	F	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2	2
238	M	1	4	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	4	4	4
239	F	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3
240	F	2	3	3	3	1	3	3	4	3	2	1	2	1	3	3	3
241	M	1	2	1	3	2	3	4	2	2	2	2	4	2	3	3	3

242	F	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
243	F	2	1	2	2	1	3	3	4	1	2	1	1	2	2	3
244	F	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4
245	M	1	2	3	2	2	4	4	2	2	1	1	2	1	2	3
246	F	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	1	3	2	3	4
247	F	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3
248	F	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	4	2	4	3
249	F	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
250	M	1	2	1	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3
251	M	1	4	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3
252	F	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3
253	F	2	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2
254	F	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3
255	F	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2
256	F	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1
257	F	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3
258	F	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	4	2	4	3
259	F	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
260	M	1	2	1	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3
261	M	1	4	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	4	4	3
262	F	2	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3
263	F	2	2	2	2	1	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2
264	F	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3
265	F	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2
266	F	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1
267	M	1	2	3	2	2	3	4	1	3	1	1	2	1	2	2

## ANEXO 7: BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15
1	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5
2	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5
4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	3	4	4	5	4
5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	5	4
7	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5
8	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5
9	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5
10	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5
11	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5
12	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
13	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4
14	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5
15	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	5	5
16	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
17	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5
18	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
19	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	5	4
20	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5
21	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
22	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5
23	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4
24	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5
25	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
26	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	5	4
27	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5
28	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4
30	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
31	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5
32	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5
34	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5

 Item16	 Item17	 Item18	 Item19	 Item20	 Item21	 Item22	 Item23	 Item24	 Item25	 Item26	 Item27	 Item28	 Item29	 Item30
4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4
3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
2	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5

	 Item1	 Item2	 Item3	 Item4	 Item5	 Item6	 Item7	 Item8	 Item9	 Item10	 Item11	 Item12	 Item13	 Item14	 Item15
1	2	2	1	3	2	2	3	4	2	2	1	1	2	2	2
2	2	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2
4	1	2	1	2	1	1	4	1	2	2	1	2	1	2	2
5	1	1	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	2	1	2	1	1	4	1	2	1	1	1	2	1	1
7	2	1	1	3	1	1	4	2	2	2	1	1	2	1	2
8	3	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2
10	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
11	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
12	2	1	2	2	2	2	4	2	3	2	2	1	1	1	1
13	1	1	2	2	1	3	3	1	1	2	1	1	1	2	2
14	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2
15	2	1	1	3	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2
16	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1
17	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1
18	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1
19	1	1	2	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1
20	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
21	1	2	1	2	2	1	4	1	2	2	1	1	1	1	1
22	2	2	1	1	1	3	4	1	1	2	1	1	1	1	1
23	2	1	1	2	2	2	3	2	3	1	2	1	1	2	2
24	2	1	1	3	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2
25	2	1	1	2	2	2	4	2	3	1	2	2	1	2	1
26	2	1	1	3	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1
27	1	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2
28	1	2	1	2	1	1	4	1	2	1	2	2	2	1	2
29	2	2	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	2	1	1
30	1	1	2	2	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1
31	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2
32	2	1	2	3	1	1	4	2	2	2	1	2	1	2	2
33	1	2	2	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2
34	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
35	2	1	1	3	1	1	4	2	2	2	1	1	1	1	1
36	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3

**ANEXO 8: CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:  
GESTIÓN POR COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO .**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Competencias cardinales</b>								
1	Asume un compromiso afectivo dentro de la institución	✓		✓		✓		
2	Se siente comprometido en la solución de los problemas de la institución	✓		✓		✓		
3	Su calidad de trabajo es la idónea	✓		✓		✓		
4	Detecta errores que afectan su calidad de trabajo	✓		✓		✓		
5	Actúa con honestidad incluso en situaciones difíciles	✓		✓		✓		
6	Se preocupa de ser coherente con lo que dice, para evitar malentendidos	✓		✓		✓		
7	Da soluciones innovadoras para los problemas existentes	✓		✓		✓		
8	La política actual de la institución ayuda innovar	✓		✓		✓		
9	Los actos de corrupción y falta de honradez son sancionados	✓		✓		✓		
10	Respeta las políticas organizacionales establecidas	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Competencias específicas gerenciales</b>								
11	Su superior le comunica la visión estratégica de la institución	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Su superior le propone nuevas tendencias de mejora en los procesos	✓		✓		✓		
13	Ejecuta estrategias que dan resultados	✓		✓		✓		
14	Detecta rápidamente nuevas oportunidades de mejoras	✓		✓		✓		
15	Usted se preocupa de su rendimiento intelectual	✓		✓		✓		
16	Se promueve a los empleados mejor calificados de la institución	✓		✓		✓		
17	Usted se interrelaciona con sus compañeros de trabajo con facilidad	✓		✓		✓		
18	Su superior tiene la capacidad para generar fidelidad con la institución	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Competencias específicas por áreas</b>								
19	Se designa personal específicamente para la atención a casos complejos	SI	No	SI	No	SI	No	
20	Propone diversas propuestas pertinentes y operativas para resolver problemas	✓		✓		✓		
21	Los resultados institucionales son positivos a pesar de la selección sin perfil del personal	✓		✓		✓		
22	Las competencias deben afectar positivamente en los resultados	✓		✓		✓		
23	Cuenta con la capacidad de escuchar con paciencia	✓		✓		✓		
24	Usted se preocupa en exponer los aspectos positivos de la institución	✓		✓		✓		
25	Usted toma iniciativa de resolver los problemas	✓		✓		✓		



26	Se preocupa en mejorar los resultados sin necesidad de solicitar apoyo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
27	Actúa proactivamente frente a dificultades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
28	Delegan procedimientos a colaboradores competitivos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
29	Usted tiene la capacidad para realizar con éxito una tarea	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
30	Usted confía que puede desempeñarse bien en cualquier puesto de la institución	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): S. by refer

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. G. H. ...    DNI: 25580673

Especialidad del validador: ...

93 de 1997 del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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 Excmo. Informante.  
  
 C.F.E. 1689

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Competencias cardinales</b>								
1	Asume un compromiso afectivo dentro de la institución	✓		✓		✓		
2	Se siente comprometido en la solución de los problemas de la institución	✓		✓		✓		
3	Su calidad de trabajo es la idónea	✓		✓		✓		
4	Detecta errores que afectan su calidad de trabajo	✓		✓		✓		
5	Actúa con honestidad incluso en situaciones difíciles	✓		✓		✓		
6	Se preocupa de ser coherente con lo que dice, para evitar malentendidos	✓		✓		✓		
7	Da soluciones innovadoras para los problemas existentes	✓		✓		✓		
8	La política actual de la institución ayuda innovar	✓		✓		✓		
9	Los actos de corrupción y falta de honradez son sancionados	✓		✓		✓		
10	Respeto las políticas organizacionales establecidas	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Competencias específicas gerenciales</b>								
11	Su superior le comunica la visión estratégica de la institución	✓		✓		✓		
12	Su superior le propone nuevas tendencias de mejora en los procesos	✓		✓		✓		
13	Ejecuta estrategias que dan resultados	✓		✓		✓		
14	Detecta rápidamente nuevas oportunidades de mejoras	✓		✓		✓		
15	Usted se preocupa de su rendimiento intelectual	✓		✓		✓		
16	Se promueve a los empleados mejor calificados de la institución	✓		✓		✓		
17	Usted se interrelaciona con sus compañeros de trabajo con facilidad	✓		✓		✓		
18	Su superior tiene la capacidad para generar fidelidad con la institución	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Competencias específicas por áreas</b>								
19	Se designa personal específicamente para la atención a casos complejos	✓		✓		✓		
20	Propone diversas propuestas pertinentes y operativas para resolver problemas	✓		✓		✓		
21	Los resultados institucionales son positivos a pesar de la selección sin perfil del personal	✓		✓		✓		
22	Las competencias deben afectar positivamente en los resultados	✓		✓		✓		
23	Cuenta con la capacidad de escuchar con paciencia	✓		✓		✓		
24	Usted se preocupa en exponer los aspectos positivos de la institución	✓		✓		✓		
25	Usted toma iniciativa de resolver los problemas	✓		✓		✓		

26	Se preocupa en mejorar los resultados sin necesidad de solicitar apoyo	✓	✓	✓	✓
27	Actúa proactivamente frente a dificultades	✓	✓	✓	✓
28	Delegan procedimientos a colaboradores competitivos	✓	✓	✓	✓
29	Usted tiene la capacidad para realizar con éxito una tarea	✓	✓	✓	✓
30	Usted confía que puede desempeñarse bien en cualquier puesto de la institución	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RUIZ QUIROGA CRISTINA      DNI: 70127971

Especialidad del validador: HAZITHO EN ESTOMATOLOGÍA

30 de NOV del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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.  
**CD. CRISTINA RUIZ QUIROGA**  
 Maestro en Estomatología  
 C.O.P. 31995

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Competencias cardinales</b>							
1	Asume un compromiso afectivo dentro de la institución	✓		✓		✓		
2	Se siente comprometido en la solución de los problemas de la institución	✓		✓		✓		
3	Su calidad de trabajo es la idónea	✓		✓		✓		
4	Detecta errores que afectan su calidad de trabajo	✓		✓		✓		
5	Actúa con honestidad incluso en situaciones difíciles	✓		✓		✓		
6	Se preocupa de ser coherente con lo que dice, para evitar malentendidos	✓		✓		✓		
7	Da soluciones innovadoras para los problemas existentes	✓		✓		✓		
8	La política actual de la institución ayuda innovar	✓		✓		✓		
9	Los actos de corrupción y falta de honradez son sancionados	✓		✓		✓		
10	Respeto las políticas organizacionales establecidas	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Competencias específicas gerenciales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Su superior le comunica la visión estratégica de la institución	✓		✓		✓		
12	Su superior le propone nuevas tendencias de mejora en los procesos	✓		✓		✓		
13	Ejecuta estrategias que dan resultados	✓		✓		✓		
14	Detecta rápidamente nuevas oportunidades de mejoras	✓		✓		✓		
15	Usted se preocupa de su rendimiento intelectual	✓		✓		✓		
16	Se promueve a los empleados mejor calificados de la institución	✓		✓		✓		
17	Usted se interrelaciona con sus compañeros de trabajo con facilidad	✓		✓		✓		
18	Su superior tiene la capacidad para generar fidelidad con la institución	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Competencias específicas por áreas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Se designa personal específicamente para la atención a casos complejos	✓		✓		✓		
20	Propone diversas propuestas pertinentes y operativas para resolver problemas	✓		✓		✓		
21	Los resultados institucionales son positivos a pesar de la selección sin perfil del personal	✓		✓		✓		
22	Las competencias deben afectar positivamente en los resultados	✓		✓		✓		
23	Cuenta con la capacidad de escuchar con paciencia	✓		✓		✓		
24	Usted se preocupa en exponer los aspectos positivos de la institución	✓		✓		✓		
25	Usted toma iniciativa de resolver los problemas	✓		✓		✓		

26	Se preocupa en mejorar los resultados sin necesidad de solicitar apoyo	✓	✓	✓	✓
27	Actúa proactivamente frente a dificultades	✓	✓	✓	✓
28	Delegan procedimientos a colaboradores competitivos	✓	✓	✓	✓
29	Usted tiene la capacidad para realizar con éxito una tarea	✓	✓	✓	✓
30	Usted confía que puede desempeñarse bien en cualquier puesto de la institución	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Quirino Castillo, Karlo Gino    DNI: 09796313

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias de la Educación

23 de Nov. del 2019

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 \*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.

*C. Quirino*

Mg. Karlo Gino Quirino Castillo  
 Docente Universitario

# ANEXO 9: CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRÉS LABORAL



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: Falta de apoyo organizacional</b> Usted percibe que ha recibido apoyo ineficaz de sus superiores	✓		✓		✓		
2	Se siente con escasa autoridad para tomar decisiones	✓		✓		✓		
3	Considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Recarga laboral</b>							
4	Tiene usted sobrecarga de tareas	✓		✓		✓		
5	Usted posee incertidumbre de las situaciones laborales que enfrentará día a día en la institución	✓		✓		✓		
6	Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dificultad interpersonal</b>							
7	Tiene usted conocimiento de las características que se manifiesta en una persona con estrés laboral	✓		✓		✓		
8	Hay conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, superiores y similares)	✓		✓		✓		
9	Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral	✓		✓		✓		
10	Constantemente tiene problemas con sus pacientes	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Fuentes extrínsecas de insatisfacción</b>							
11	Percibe un ambiente de inestabilidad laboral	✓		✓		✓		
12	Se siente insatisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo	✓		✓		✓		
13	Siente que desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: Falta de justicia organizacional</b>							
14	Percibe que su trabajo no es valorado y recompensado	✓		✓		✓		
15	Usted reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): 3 muy baja

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ✓ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Pablo Roberto Salazar DNI: 9.558.062

Especialidad del validador: Psicología

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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

... de 23 de April del 2019

Pablo Roberto Salazar  
 PSICOLOGO  
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: Falta de apoyo organizacional Usted percibe que ha recibido apoyo eficaz de sus superiores	✓		✓		✓		
2	Se siente con escasa autoridad para tomar decisiones	✓		✓		✓		
3	Considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo	✓		✓		✓		
4	DIMENSIÓN 2: Recarga laboral Tiene usted sobrecarga de tareas	SI	No	SI	No	SI	No	
5	Usted posee incertidumbre de las situaciones laborales que enfrentará día a día en la institución	✓		✓		✓		
6	Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre	✓		✓		✓		
7	DIMENSIÓN 3: Dificultad interpersonal Tiene usted conocimiento de las características que se manifiesta en una persona con estrés laboral	SI	No	SI	No	SI	No	
8	Hay conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, superiores y similares)	✓		✓		✓		
9	Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral	✓		✓		✓		
10	Constantemente tiene problemas con sus pacientes	✓		✓		✓		
11	DIMENSIÓN 4: Fuentes extrínsecas de insatisfacción Percibe un ambiente de inestabilidad laboral	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Se siente insatisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo	✓		✓		✓		
13	Siente que desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral	✓		✓		✓		
14	DIMENSIÓN 5: Falta de justicia organizacional Percibe que su trabajo no es valorado y recompensado	SI	No	SI	No	SI	No	
15	Usted reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NO SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RUIZ CRISTINA RUIZ QUIJACA DNI: 20.122921

Especialidad del validador: MAESTRO EN PSICOLOGÍA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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

30 de NOV del 2019

CRISTINA RUIZ QUIJACA  
Maestro en Psicología  
Firma del Experto Validante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: Falta de apoyo organizacional Usted percibe que ha recibido apoyo eficaz de sus superiores	✓		✓		✓		
2	Se siente con escasa autoridad para tomar decisiones	✓		✓		✓		
3	Considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo	✓		✓		✓		
4	DIMENSIÓN 2: Recarga laboral Tiene usted sobrecarga de tareas	SI	No	SI	No	SI	No	
5	Usted posee incertidumbre de las situaciones laborales que enfrentará día a día en la institución	✓		✓		✓		
6	Siente usted que la recarga laboral limita su tiempo libre	✓		✓		✓		
7	DIMENSIÓN 3: Dificultad interpersonal Tiene usted conocimiento de las características que se manifiesta en una persona con estrés laboral	SI	No	SI	No	SI	No	
8	Hay conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, superiores y similares)	✓		✓		✓		
9	Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral	✓		✓		✓		
10	Constantemente tiene problemas con sus pacientes	✓		✓		✓		
11	DIMENSIÓN 4: Fuentes extrínsecas de insatisfacción Percibe un ambiente de inestabilidad laboral	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Se siente insatisfecho con las condiciones físicas en su espacio de trabajo	✓		✓		✓		
13	Siente que desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral	✓		✓		✓		
14	DIMENSIÓN 5: Falta de justicia organizacional Percibe que su trabajo no es valorado y recompensado	SI	No	SI	No	SI	No	
15	Usted reprime sus propias emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Quintero, Carolina, María Gino DNI: 0.87.86.777

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias de la Educación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>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

22 de May del 2019

*C. Quintero*

Mg. CARLO GILMO QUINONES CASTILLO  
Firma del Experto Informante Universitario



## ANEXO 10: CARTA DE PRESENTACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad”

Lima, 26 DE NOVIEMBRE DE 2019

Carta P.1218 – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

MC. Pablo Samuel Córdova Ticse

Hospital San Juan de Lurigancho

ATENCIÓN:

Director Ejecutivo

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **Sheila Mirella Espada De La Cruz**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Sheila Mirella Espada De La Cruz** identificado(a) con DNI N.° **70336733** y código de matrícula N.° **7001255831**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**Gestión por competencias del talento humano y estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

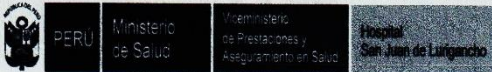
Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

# ANEXO 11: CARTA DE ACEPTACIÓN



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y "hombres"  
 "Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

## CIRCULAR Nº 106- 2019-UADI - HSJL

**A** : :  
 MINISTERIO DE SALUD  
 Hospital San Juan de Lurigancho  
 APOYO AL TRATAMIENTO  
 24 DIC 2019  
**RECIBIDO**  
 Hora: 11:01 Firma: [Firma]

- M.C. VICTOR DAVID CASTAÑEDA CASAS -  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRÍTICOS
- M.C. PORFIRIO FORTUNATO CHANGA CAMPOS -  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE APOYO AL TRATAMIENTO
- M.C. JORGE LUIS BASAURI QUIROZ  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA
- M.C. EDGARDO CONDOR MEDRANO  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA
- M.C. NESTOR REYES HERNANDEZ  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIRUGÍA
- CD. JESUS ALCIDES LLERENA BAZAN -  
JEFE DEL SERVICIO DE ODONTOESTOMATOLOGIA
- M.C. JOSÉ LIFE CHUQUICHANGA SAN MIGUE -  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE APOYO AL DIAGNOSTICO
- DRA. GLADYS MENDOZA SUAREZ  
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE MEDICINA
- Mg. ROCIO DEL PILAR MALQUI VILCA -  
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA
- Q.F. DORIS MITACC PARIONA ✓  
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA

**CARGO**  
 MINISTERIO DE SALUD  
 Hospital San Juan de Lurigancho  
 DEPARTAMENTO DE PEDIATRÍA  
 24 DIC 2019  
**RECIBIDO**  
 Hora: 12:35 Firma: [Firma]

MINISTERIO DE SALUD  
 Hospital San Juan de Lurigancho  
 DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA  
 24 DIC 2019  
**RECEPCIÓN**  
 Hora: 12:12 Firma: [Firma]

MINISTERIO DE SALUD  
 INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
 HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRÍTICOS  
 24 DIC 2019  
**RECIBIDO**  
 Hora: 12:00 Firma: [Firma]

**ASUNTO** : FACILIDADES PARA DESAROLLAR ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN  
**FECHA** : Canto Grande, 24 de diciembre del 2019

Por medio del presente es grato dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y a la vez hacerle de conocimiento que con la finalidad de desarrollar el Proyecto de Investigación titulado: "GESTIÓN POR COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO 2019." Se solicita se brinde las facilidades del caso a la tesista: **ESPADAS DE LA CRUZ SHEILA MIRELLA**, de la Universidad Cesar Vallejo Escuela de Pos Grado, con la finalidad de Optar la Especialización en los Programa Académico de Gestión de los Servicios de Salud, se Aprobó.

- PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
- FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Agradeciendo su atención al presente quedo de usted no sin antes reiterarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD  
 Hospital San Juan de Lurigancho  
 M.C. SANDY C. SANCOS TRUJILLO  
 Jefa del Área de Apoyo a la Docencia e Investigación

MINISTERIO DE SALUD  
 Dirección de Redes Integradas de Salud  
 HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO  
 DEPARTAMENTO DE FARMACIA  
 24 DIC 2019  
**RECIBIDO**  
 Hora: 12:06 Firma: [Firma]

MINISTERIO DE SALUD  
 INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
 HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO  
 CD. JESUSA LLERENA BAZAN  
 SOP. 004 RNE 0419  
 SERVICIO DE ODONTOESTOMATOLOGIA

MINISTERIO DE SALUD  
 Hospital San Juan de Lurigancho  
 DEPARTAMENTO DE APOYO AL DIAGNOSTICO  
 24 DIC 2019  
**RECIBIDO**  
 Hora: 12:00 Firma: [Firma]

SEAT/UC  
 CC/Archivo

HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO – UNIDAD DE DOCENCIA E INVESTIGACION  
 AV. CANTO GRANDE S/N ALT. PARADERO 11 TEL. 388-6515 3872300 - ANEXO 275

**EL PERÚ PRIMERO**

## ANEXO 12: EVIDENCIAS



## **ANEXO 13: ARTÍCULO CIENTÍFICO**

### **1. TÍTULO**

Gestión por competencias del talento humano y estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

### **2. AUTOR**

CD. Sheila Mirella Espada De La Cruz

Mirella\_11\_1@hotmail.com

Estudiante del programa de Maestría em Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

### **3. RESUMEN**

La presente tesis de maestría tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión por competencias del talento humano y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan De Lurigancho 2019. La investigación fue de tipo básica, descriptiva, correlacional con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y transversal con un método hipotético deductivo. En dicha investigación la muestra fue tomada a una población de 267 personales asistenciales de salud, a quienes se les encuestó utilizando un cuestionario para medir la relación entre las variables gestión por competencias del talento humano y estrés laboral.

La presente investigación respecto a la hipótesis general demuestra que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión por competencias del talento humano y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

**4. PALABRAS CLAVE:** Gestión, competencias, estrés laboral y talento humano.

### **5. ABSTRACT**

The present master research had as general objective to find the relationship between the management by competencies of human talent and the work stress in San Juan de Lurigancho hospital 2019. The research was basic, descriptive, correlational with a quantitative approach, non-experimental and transversal design with a hypothetical deductive method. In this research the sample was taken from population of 267 health

care personnel, who are surveyed using questionnaire to measure the relationship between the management by competencies of human talent variables and work stress.

The present research according to the general hypothesis indicate that there is a direct and statistically significant relationship between the management by competencies of human talent and the work stress of health personnel at Hospital San Juan de Lurigancho.

**6. KEY WORDS:** Management, competencies, work stress and human talent.

## **7. INTRODUCCIÓN:**

Hoy en día, las organizaciones modernas han tenido que hacer transformaciones significativas en respuesta a un ritmo acelerado de cambios en los ámbitos técnico, social y político, el proceso de gestión se ha vuelto más difícil, requiriendo mayores habilidades destinadas a guiar el curso futuro de una organización en un mundo cambiante. La gestión por competencias del talento humano es un proceso vital cuando se quiere llegar a una competitividad empresarial, actualmente, es un factor esencial para el progreso de organizaciones, de esta manera los clientes y proveedores perciben la potencialidad y la capacidad organizacional de una institución. Lo anterior hace entender a que una organización alcanza superioridad competitiva, cuando asigna parte de sus medios, gestión y tiempo para formar eficientemente a su talento humano y actualmente desempeña un papel trascendental dentro de un establecimiento público para poder brindar adecuadas prestaciones de servicios a la población en general.

Luz Vallejo en su libro gestión del talento humano (2016), describe que la gestión por competencias es poder impulsar estas competencias de una manera individual con excelencia de acuerdo con necesidades operativas, todo ello garantiza la administración y desarrollo de capacidades de lo que saben hacer o podrían realizar.

A su vez Jiménez (2016) hace referencia a la gestión por competencias como un elemento que ayuda para poder instrumentar y de esa manera apoyar las nuevas organizaciones de una compañía y gestionar personas en el ámbito de la empresa.

Rábago (2010) menciona que es poder establecer funcionalidades humanas o capacidades organizativas que se requiere para lograr lo que la organización desea alcanzar. Es así como la gestión por competencias debe estar alineado precisamente con los objetivos y con tácticas finales de una organización, es por ello que se debe poder identificar las

competencias de los colaboradores de la organización para poder ayudar a la empresa de una manera significativa en el alcance de sus logros deseados.

Es por ello que Alles en el 2015; explica que cuando se estructura de una manera eficiente es beneficioso tanto para la compañía como para los empleados que se vienen desempeñando en la organización. Ella también establece tres competencias que todo colaborador debe poseer: Competencias cardinales, competencias específicas gerenciales, competencias específicas por áreas.

Según Maslash, Leiter y Schaufel describió en el 2011 al estrés laboral como un desgaste como consecuencia a sometimientos prolongados de estresores ya sea a nivel personal o relacionado al trabajo, todo ello determinado a partir de diferentes dimensiones como agotamiento, realización personal y cinismo.

## **8. METODOLOGÍA**

En relación con el método, específicamente al diseño de investigación es no experimental, con enfoque cuantitativo de tipo correlacional de corte transversal, puesto que se pretendió relacionar dos variables en un solo momento. Utilizando una fórmula probabilística se obtuvo una muestra de 267 personales asistenciales de salud que forman parte del Hospital San Juan de Lurigancho.

Para el análisis estadístico de los datos de ambas variables se llegó a utilizar el programa estadístico SPSS2, utilizando porcentajes en tablas y figuras para poder representar la distribución de los datos, estadística descriptiva para la ubicación dentro de una escala de medición y posteriormente a la contrastación de hipótesis se utilizó el Rho de Spearman para pruebas no paramétricas.

La confiabilidad del instrumento fue determinada con el coeficiente de Alfa de Cronbach 0.805 en el caso de la variable Gestión del talento humano y un 0,830 en el caso de la variable estrés laboral; demostrando que la confiabilidad de ambas variables se encuentra relacionados con consistencias internas altas.

## **9. RESULTADOS**

A continuación, se describe los hallazgos obtenidos en el estudio:

Tabla 1: Tablas cruzadas para la gestión por competencias del talento humano y estrés laboral

<b>Tabla cruzada Gestión por competencias del talento humano y estrés laboral</b>						
			Estrés Laboral			Total
			Bajo estrés	Moderado	Alto estrés	
Gestión por competencias del talento humano	Poco eficiente	Recuento	0	66	13	79
		% del total	0,0%	24,7%	4,9%	29,6%
Gestión por competencias del talento humano	Eficiente	Recuento	41	127	20	188
		% del total	15,4%	47,6%	7,5%	70,4%
Total		Recuento	41	193	33	267
Total		% del total	15,4%	72,3%	12,4%	100,0%

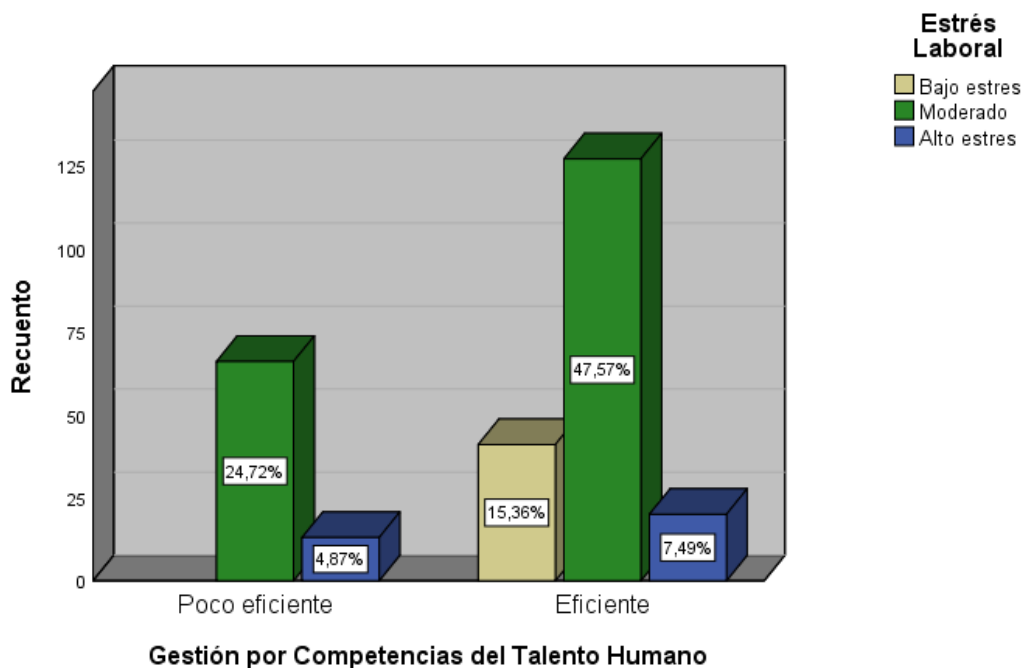


Figura 1: Grafica de frecuencia de la variable Gestión por competencias del talento humano y estrés laboral.

#### INTERPRETACIÓN:

De la Tabla 1 y la figura 1, los resultados muestran que el personal asistencial que se encuentra en una clasificación de eficiente posee un nivel de estrés moderado con un 47,57%, el 15,36% un nivel bajo y el 7,49% un nivel alto de estrés. El personal asistencial

con clasificación poco eficiente posee un 24,72% de estrés de tipo moderado y el 4,87% posee un alto nivel de estrés.

## 10. DISCUSIÓN

Con relación a la hipótesis general establecida para la investigación se obtuvo un valor 0,000 de significancia la cual corrobora que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión por competencias del talento humano y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019. De igual manera se obtuvo que el 70.4% es eficiente, el 29.6% es poco eficiente, el 0% es deficiente, 72.3% obtuvieron moderado estrés, 15.4% bajo estrés y el 12.4% alto estrés, obteniendo un coeficiente de correlación de spearman igual a -0,242; lo que sustentaría que existe una correlación negativa baja, esto podría guardar relación con la investigación realizada por Arevalo (2018) en la cual los trabajadores obtuvieron una categoría de deficiente en un 61,9%, poco eficiente un 38.1% y ninguno en la categoría eficiente.

Podemos inferir que la variable gestión por competencias del talento humano obedece a diversos factores como lo afirman Aduna, García y Chávez en su artículo modelos de gestión de recursos humanos; que las organizaciones en su conjunto con el paso de los años han ido cambiando para poder ir respondiendo a los diferentes retos que se van planteando las organizaciones en su momento.

## 11. CONCLUSIONES

**Primera:** Se logro determinar respecto a la hipótesis general que el coeficiente de correlación de Spearman de las variables gestión por competencias del talento humano y estrés laboral es -0.242 demostrando que existe una relación baja entre las variables, se examina también en la tabla N° 22 que el valor sig. (Bilateral) es de 0.000 inferior a 0.05 por la cual se opta en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por la cual se demostraría que existe una relaciona estadísticamente significativa con el estrés laboral en el personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

**Segunda:** Se logro determinar respecto, a la hipótesis especifica 1 que el valor de Rho de Spearman es igual a -0.239; de acuerdo al baremo de estimación de correlación de spearman, existe una correlación negativa baja, Del mismo modo el nivel de significancia es 0.000 menor a 0.05 es decir, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por ende determinaría que existe una relación estadísticamente significativa entre



competencias cardinales y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

**Tercera:** Se pudo determinar respecto a la hipótesis específica 2 que el coeficiente de correlación spearman es igual a  $-0.194$  lo que determinaría que existe una correlación negativa muy baja, del mismo modo el nivel de significancia es  $0.001$  menor a  $0.05$  consiguientemente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con lo que se puede concluir que, existe una relación estadísticamente significativa entre las competencias específicas gerenciales y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

**Cuarta:** En relación con la hipótesis específica 3 se pudo determinar que el valor coeficiente Rho de Spearman es  $-0.246$  esto indicaría que existe una correlación negativa baja, también se pudo determinar que el nivel de significancia es  $0.000$  el cual es un valor menor a  $0.05$  lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se procede a aceptar la hipótesis alterna. Por consiguiente, se puede concluir que existe una relación estadísticamente significativa entre las competencias específicas por áreas y el estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019.

## **12. REFERENCIAS**

Vallejo L. Gestión del Talento Humano. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Instituto de Investigaciones; 2015.

Jiménez A. Competencias: Creando valor a través de las personas. Madrid: Díaz de Santos; 2016.

López E. Gestión por competencias. La Coruña: netbiblo; 2010.

Alles M. Dirección estratégica de Recursos Humanos Gestión por competencias. Buenos Aires: Granica S.A; 2015.

Leiter M. Laschinger H. Day A. y Gilin D. The Impact of Civility Interventions on Employee Social Behavior, Distress, and Attitudes. Journal of Applied Psychology [online]. 2011. [cited: 2019 September 05]; 96(6). [74 – 1258pp]. Available in: [https://www.researchgate.net/publication/51482447\\_The\\_Impact\\_of\\_Civility\\_Interventions\\_on\\_Employee\\_Social\\_Behavior\\_Distress\\_and\\_Attitudes](https://www.researchgate.net/publication/51482447_The_Impact_of_Civility_Interventions_on_Employee_Social_Behavior_Distress_and_Attitudes).

## DECLARACIÓN JURADA

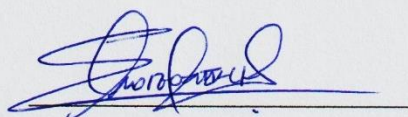
### DECLARACIÓN JURADAS DE AUTORIA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Sheila Mirella Espada De La Cruz, egresada del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 70336733, con el artículo titulado: “Gestión por competencias del talento humano y estrés laboral del personal de salud del hospital San Juan de Lurigancho 2019”.

Declaro bajo juramento que:


- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para la publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 17 de Enero de 2020



Sheila Mirella Espada De La Cruz

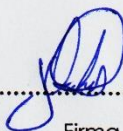
DNI: 70336733

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Jimmy Carlos Orihuela Salazar, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "Gestión por competencias del talento humano y estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019", de la estudiante Sheila Mirella Espada De La Cruz, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, San Juan de Lurigancho 17 de enero del 2020




Firma

JIMMY CARLOS ORIHUELA SALAZAR

DNI: 25580673

 Elaboró:  Dirección de Investigación	Revisó:  Responsable del SGC	 Vicerectorado de Investigación
---	--	--



# UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Gestión por competencias del talento humano y estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019**


**TESIS PARA OBTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestría en gestión de los servicios de la salud

**AUTORA:**  
Br. Sheila Mirella Espada De La Cruz  
(orcid.org/0000-0002-3167-2091)


**ASESOR:**  
Mg. Jimmy Carlos Oribuela Salazar  
(orcid.org/0000-0001-5439-7785)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ  
2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN  
CAMPUS LIMA ESTE  
POSGRADO



**Resumen de coincidencias**

## 13 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
3	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.unajma.edu... Fuente de Internet	<1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

13

Activado

High Resolution

Text-only Report

Número de palabras: 10904

Página: 1 de 49



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
 Versión : 10  
 Fecha : 17-01-2020  
 Página : 1 de 1

Yo Sheila Mirella Espada De La Cruz, identificado con DNI N° 70336733 egresado del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, autorizo (✓) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión por competencias del talento humano y estrés laboral del personal de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

FIRMA

DNI: 70336733

FECHA: 17 de enero del 2020



Elaboró

Dirección de Investigación

Revisó

Responsable del SGC



Vicerectorado de Investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA: Sheila Mirella Espada De La Cruz

INFORME TÍTULADO: GESTIÓN POR COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

---

SUSTENTADO EN FECHA: 17 DE ENERO DEL 2020

NOTA O MENCIÓN: 15



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN