



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Competencias gerenciales y desempeño laboral en el personal asistencial del
Centro Materno Santa Luzmila II, Comas - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Ana Li Pari Benites (ORCID: 0000-0001-9562-9212)

ASESORA:

Dra. Juana Yris Díaz Mujica (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

Lima – Perú

2019

Dedicatoria:

Dedico esta tesis a mis padres Genaro Pari Huayna y Juana Olinda Benites Pacheco que siempre me apoyaron incondicionalmente para poder llegar a ser un profesional de la salud íntegro.

Agradecimiento:

A mi madre Juana Olinda Benites Pacheco, la mujer más fuerte que conozco; quien jamás dudo de mi capacidad como profesional para seguir adelante a cumplir todas mis metas. A mi padre Genaro Pari Huayna, quien me brindo fortaleza en los días más difíciles.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): ANA LI PARI BENITES

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

COMPETENCIAS GERENCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL MÉDICO DEL CENTRO MATERNO SANTA LUZMILA II, COMAS - 2019

Fecha: 17 de agosto de 2019

Hora: 12:30 m.

JURADOS:

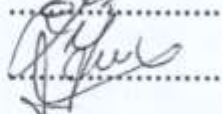
PRESIDENTE: Dr. Mitchell Alberto Alarcon Diaz

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Edwin Martinez Lopez

Firma: 

VOCAL: Dra. Juana Yris Diaz Mujica

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBAR POR MAYORIA

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

APA
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Ana Li Pari Benites, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Competencias gerenciales y desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II en Comas, año 2019" presentada, en 85 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de agosto del 2019



Ana Li Pari Benites

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	
2.1. Tipo y diseño de investigación	9
2.2. Operacionalización de variables	9
2.3. Población, muestra y muestreo	12
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5. Procedimiento de recolección de datos	15
2.6. Método de análisis de datos	15
2.7. Aspectos éticos	15
III. Resultados	16
IV. Discusión	27
V. Conclusiones	30
VI. Recomendaciones	31
Referencias	32
Anexos	
Anexo 1 Matriz de consistencia	35
Anexo 2 Cuestionario sobre Competencias Gerenciales	36
Anexo 3 Cuestionario sobre Desempeño Laboral	37
Anexo 4 Matriz de datos (spss)	38
Anexo 5 Validez de los instrumentos	39
Anexo 6 Acta de Aprobación de originalidad de Tesis	45

Anexo 7	Turniting	46
Anexo 8	Formulario de Autorización para la publicación electrónica De las Tesis	47
Anexo 9	Autorización de la versión final del trabajo de investigación	48

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Competencias gerenciales	11
Tabla 2	Operacionalización de la variable Desempeño laboral	12
Tabla 3	Confiabilidad de instrumento competencias gerenciales	13
Tabla 4	Confiabilidad de instrumento desempeño laboral	13
Tabla 5	Ficha técnica del instrumento de medición de la variable: Competencias gerenciales	14
Tabla 6	Ficha técnica del instrumento de medición de la variable: Desempeño laboral	14
Tabla 7	Distribución de frecuencias según competencias gerenciales	16
Tabla 8	Distribución de frecuencias según comunicación asertiva	17
Tabla 9	Distribución de frecuencias según trabajo en equipo	18
Tabla 10	Distribución de frecuencias según relaciones interpersonales	19
Tabla 11	Distribución de frecuencias según liderazgo	20
Tabla 12	Distribución de frecuencias según desempeño laboral	21
Tabla 13	Distribución de frecuencias según relaciones interpersonales	22
Tabla 14	Distribución de frecuencias según habilidad practica	23
Tabla 15	Distribución de frecuencias según satisfacción laboral	24
Tabla 16	Correlación rho de Spearman entre las variables competencias gerenciales – desempeño laboral	25
Tabla 17	Correlación rho de Spearman entre dimensiones de Habilidades gerenciales y el desempeño laboral	26

Índice de Figuras

Figura 1	Diseño de la investigación	9
Figura 2	Nivel de competencias gerenciales	16
Figura 3	Nivel de comunicación asertiva	17
Figura 4	Nivel de trabajo en equipo	18
Figura 5	Nivel de relaciones interpersonales	19
Figura 6	Nivel de liderazgo	20
Figura 7	Nivel de desempeño laboral	21
Figura 8	Nivel de relaciones interpersonales	22
Figura 9	Nivel de habilidad práctica	23
Figura 10	Nivel de satisfacción laboral	24

Resumen

A continuación, se presenta una síntesis de la investigación “Competencias Gerenciales y Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas – 2019”, con el objetivo de desarrollar el objetivo general, que es establecer la relación entre las competencias gerenciales y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas - 2019.

La investigación fue de carácter cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y de tipo aplicada, el diseño es no experimental, de corte transversal. La población fue de tipo censal conformada por 109 profesionales de la salud que laboran de forma asistencia. Para la recolección de datos se utilizaron los instrumentos de la variable competencias gerenciales y desempeño laboral; se realizó la confiabilidad de Alpha de Cronbach para ambos instrumentos. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23).

Realizando el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de $Rho=0.952$, interpretándose como relación directa y significativa entre las variables, con una $p=0.000$ que es menor de 0.05; por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que si existe relación significativa entre las competencias gerenciales y el desempeño laboral en el personal asistencial.

Palabras claves: Competencias Gerenciales, Desempeño Laboral

Abstract

The following is a summary of the research "Managerial Competences and Labor Performance in the assistance personnel of the Santa Luzmila II Maternal Center, Comas - 2019";, with the objective of developing the general objective, which is to establish the relationship between management competencies and labor performance in the assistance personnel of the Santa Luzmila II Maternal Center, Comas - 2019.

The investigation was of quantitative character, of correlational descriptive level and of applied type, the design is not experimental, of transversal cut. The population was of the census type, made up of 109 health professionals who work in an assisted manner. For data collection, the instruments of the variable management competencies and labor performance were used; Cronbach's Alpha reliability was performed for both instruments. Data processing was performed with SPSS software (version 23).

Performing the descriptive analysis and correlation through Spearman's Rho coefficient, with a result of $Rho=0.952$, interpreted as a direct and significant relationship between variables, with a $p=0.000$ that is less than 0.05 ; for which the null hypothesis is rejected and the alternative is accepted, effectively demonstrating that there is a significant relationship between managerial competencies and labor performance in the assistance personnel.

Keywords: Managerial Competences, Labor Performance

I. Introducción.

El manejo de la salud en el ámbito hospitalario requiere que los profesionales que trabajan en ellos tengan las competencias y habilidades que aseguren el éxito de las labores, es ^x habilidades deben ser tanto para el ámbito profesional como asistencial, siendo las aulas universitarias el lugar encargado de esta preparación (Organización mundial de la Salud, 2008). El conocimiento y la puesta en práctica del sistema de gestión, la convivencia en armonía, el saber delegar, gestionar adecuadamente el conocimiento y decidir adecuadamente así como el tener pensamiento analítico, la empatía y control de las situaciones emotivas y de estrés aseguran un mejor desenvolvimiento de las labores.

Las competencias son un grupo de aptitudes asociados a la experiencia, las emociones y los conocimientos; las competencias en gestión están más ligadas al ámbito profesional con habilidades de gerencia, y son básicamente adquiridos en base a experiencia, dicha experiencia se ve reflejada en hábitos que se van orientados a resultados. Actualmente las habilidades gerenciales tanto como el manejo del capital humano se han vuelto requisitos indispensables en los gestores, la relevancia de ello se ve reflejada también en salud, ya que una administración ineficaz en el recurso humano y material generan un gran impacto en la población, tal es así que muchas entidades del sector público deben contar con un personal médico que cuente con dichas habilidades.

Existen muchas definiciones, pero la más acertada nos brindan Cuesta (2005, p. 28) y Morales (2006, s/p) quienes nos definieron a las competencias gerenciales como un compuesto de habilidades que un individuo debe poseer para poder desempeñarse de un modo exitoso en un determinado puesto u organización. Las competencias gerenciales y el desempeño profesional se encuentran bastantes ligadas entre sí, ya que el resultado de ambos nos proporcionará una atención de calidad que se brinda en los servicios de salud. Si se hace una mirada sobre el contexto histórico, de la estructura de un centro de salud y la práctica médica en el quehacer administrativo del Ministerio de Salud, se constató que el establecimiento estudiado arroja al personal médico un conjunto de situaciones de gerencia, básicamente de tipo administrativo; tales como comité de mortalidad materna, comité de calidad, servicio de ginecoobstetricia, jefatura, entre otros. Este hecho fue extraído a través de datos del área de recursos humanos del centro materno, señalando que inmersos a sus actividades propias incluyen las actividades gerenciales otorgadas de acuerdo a diversas

características observables en cada profesional. Dentro del ámbito jerárquico de la institución, cabe destacar que el centro materno por pertenecer a una entidad estatal, obedece a muchos cambios burocráticos de manera frecuente, tal es así que al ser una unidad prestadora de salud perteneciente a la Gerencia de integración de redes (DIRIS) en cono norte, esta no está exenta de padecer los mismos, debido a los movimientos gerenciales tan aleatorios dentro de la estructura organizacional de la DIRIS Lima Norte en los últimos 2 años se observó el movimiento de hasta 4 Médicos Jefes del CMI Santa Luzmila II, por lo mismo, dichos cambios generan desacierto y en algunos casos impide que se continúe con los proyectos ya trazados por cada jefatura generando también impacto en toda la población tanto del usuario externo como del interno.

La institución en estudio, brinda una atención de primer nivel catalogada como I-4, cuenta con 150 profesionales de la salud asistenciales como: obstetras, psicólogas, enfermeras, odontólogos, tecnólogo médico, pediatra, ginecólogo, otorrinolaringólogo, neonatólogo, cardiólogo, oftalmólogo entre otros. Actualmente, se brinda atención de urgencias médicas y atención de partos las 24 horas y 12 horas de atención en consultorios externos. Al ser una institución estatal se rige al cumplimiento de una serie de indicadores de morbilidad en diferentes etapas de vida; para ello es importante que los gestores responsables de dichos comités cuenten con capacidades gerenciales y demuestren un desempeño laboral eficaz, el objeto del estudio es demostrar la relación entre ambos en un determinado tiempo.

Según Egger (2005, p. 44) hizo referencia al liderazgo en salud como la “falta de capacidad de gerenciar a nivel transversal el sistema sanitario, cada vez se observa con mayor frecuencia como una restricción para que el servicio consiga cumplir con las metas del Milenio”; según lo expuesto se observa que actualmente se han implementado diversas estrategias para lograr el desarrollo del liderazgo y capacidades gerenciales en todo el cuerpo médico y no médico, esto a su vez generara un impacto en el desarrollo de metas.

Como investigación internacional, se encontró a Salazar y asociados (2018), titulada Las habilidades de gerencia y el ámbito laboral de las autoridades del Cantón Ambato, 2018. Tuvo una muestra de 89 autoridades de instituciones estatales. Se pudo concluir que las variables en cuestión están ligadas entre sí, los resultados muestran que se obtuvieron altos

niveles de relación entre dichas variables, mostrándose datos similares al aplicarse ambos instrumentos de investigación (p. 259). En la investigación de Jorna, Castañeda y Véliz (2015) sobre percepción de liderazgo en profesionales que desempeñan actividades directivas, este trabajo que describió comparativamente las habilidades de liderazgo según sexo entre 56 directivos de centros de atención públicos y municipales, no encontrándose diferencias significativas (p. 279). Pérez, Peralta y Fernández (2013) realizaron una investigación sobre el aspecto organizacional y la calidad de vida de los trabajadores de salud pública de Chile. Los resultados indicaron el vínculo relacional entre las variables las mismas que luego de ser estudiadas influyen de acuerdo a las valoraciones de los sujetos en el ambiente de labor, demostrando así que hay interrelación de las mismas. (p. 12)

Adicionalmente, dentro de las investigaciones nacionales se halló el trabajo de Ocharán (2017) que esta investigación demostró también la existencia de una correlación, lo cual indica que las presencias de habilidades mejoran el desempeño de las enfermeras de la clínica (p. 84). En la investigación de Vera (2017) que tuvo como muestra a personal de enfermería encontró que ante la necesidad de contar con las destrezas competenciales de las trabajadoras para mejorar a la organización se halló disposición para la solución de problemas en un nivel de alta correlación (p. 88); por otro lado Rodríguez (2017) que conto con una muestra por conveniencia de médicos que tenían a su cargo los establecimientos de salud, se comprobó una alta relación entre la forma de administrar con centros de atención y el positivo desarrollo de la organización para beneficio de los usuarios prestacionales (p. 113). En la investigación de Lozano (2016) titulada habilidades de gerencia y su relación con el ambiente agradable que se da entre los trabajadores de la Gerencia de Bienestar de la fiscalía. Se halló la existencia de un vínculo directo y significativo entre las variables de estudio (p. 75). En la exploración de Callata (2016) el investigador trabajo sobre la necesidad de identificar el perfil del gerente para potenciar el desempeño de los supervisores de los procesos de enfermería en centros de salud de Puno (p. 55). En la investigación de Vásquez (2017) el objetivo establecer la relación entre las competencias y la productividad, debido a que previamente en la evaluación inicial se identificaron bajas en las coberturas de atención, luego se concluyó que hay una regular relación explicada por la regular performance de los trabajadores motivada por una mala dirección de parte de la parte gerencial. (p. 74). El trabajo de Ruelas y Pelcastre (2010) mostro las deficiencias en la preparación gerencial de los trabajadores de salud, pues hallo que el 48% de ellos carecen de formación especializada

o de posgrado, además evidenció que solo el 42% contaba con el perfil que el puesto requería; esto dificultaba el buen funcionamiento de la institución.

En función a la variable Competencias Gerenciales tenemos a Diligenti (2012) quien definió a las competencias como características fundamentales de una persona que van comenzando en aspectos propios del sujeto, incluso aspectos observables y moldeables con cierta habilidad, que sistematizan diversas actividades y perduran por un amplio lapso de periodo. De acuerdo a lo antes mencionado, es importante recalcar que las competencias gerenciales son múltiples y varían de acuerdo al entorno en que se desarrollen. (p. 32). La Real Academia Española (RAE) (2014, p. 87) indicó que idea de habilidad viene de la raíz latina *Habilitas* y que reseña a la capacidad, la técnica o disposición al gestionar una labor; mientras que gerencia hace alusión a jerarquías o a calificaciones de alta poder de tramitar los proyectos de una agrupación, tal como: coordinación de recursos, representación y control de metas y alcances de la institución. Infiriendo que lo mencionado líneas arriba como la capacidad de direccionar, y asumir el control de las actividades de una organización para el logro de las actividades que constituyen el eje de funcionamiento de la misma.

Las habilidades que tiene un gerente van a ser necesarias en todos los niveles, estas se pueden establecer como técnicas y conceptuales Madrigal (2009, p.90) considera que para los niveles altos es de suma importancia el aspecto conceptual que requiere mayor elaboración de ideas, mientras que conforme se baje de nivel serán necesarias las técnicas. Los gerentes deben de organizar sus sectores para que se cumplan los objetivos, las actividades que se desarrollaran dependerá de cuanto manejo y cuanto conozcan, asimismo la obtención de resultados demostrará las capacidades técnicas y conceptuales de los mismos, el mismo autor menciona que el liderazgo requiere de conocimientos, en gran medida técnicos enfocados al área que se conduce, en ello intervendrán las capacidades personales e interpersonales para lograr un buen liderazgo, tanto en lograr la motivación como el poder guiar e influir en su grupo de trabajo.

La comunicación asertiva como dimensión de las Competencias Gerenciales es definida por la OMS (1999, p. 46) como el talento para formular información verbal y pre verbalmente apropiadamente, en un profesional de la salud involucra una serie de ideas, emociones y gestiones que permiten llegar a cumplir las metas de manera correcta

socialmente. Corrales (2017, p. 65) mencionó que una forma de profundizar las relaciones interpersonales se basa en una comunicación asertiva como habilidad social. La asertividad se manifiesta mediante el respeto entre pares y la disposición de manifestarlo, a solicitar lo que nos concierne y forjar el respeto a los derechos. Asimismo, nos indica sensatez y respeto a los derechos de los subalternos.

El trabajo en equipo como dimensión de las Competencias Gerenciales nos demuestra que mostrar la habilidad del trabajo cooperativo, no solo se debe tener conocer al equipo, va más allá de ello, como toda idoneidad, es necesario una trasmisión, y es trascendente la adecuada trasferencia del cúmulo de instrucciones y sapiencias acumuladas a lo largo del tiempo para ponerlos en práctica, no sólo es interactuar o cooperar con los colaboradores, además se tiene que saber ser, hacer, y estar; es el mayor nivel en esta organización compleja que finaliza con poner en práctica lo que se sabe (Torrelles 2011, p. 24).

Las relaciones interpersonales como dimensión de las Competencias Gerenciales son definidas por Gardey (2008, s/p) concluyó que es el resultado de una interacción entre varias personas, tratándose del desarrollo de relaciones sociales estas nos permiten desenvolver una serie de objetivos y metas implicadas en el momento de establecer lazos con otras personas. Esto repercute con mayor frecuencia en el ámbito laboral ya que con frecuencia se generará una interacción con un grupo de trabajo en ahí entonces que se verán reflejadas las habilidades gerenciales innatas de cada persona. El *liderazgo* como dimensión de las Competencias Gerenciales es mencionado por diversos autores, de los cuales destacan las teorías de Robbins, Koontz y Wehrich (2016, p. 120) por lo tanto, se concluyó como definición de liderazgo a la idoneidad para mediar de forma no represiva en los afiliados del grupo para que deriven sus energías en un bien común de forma facultativa y entusiasta. Otros autores como Rosales (2017, p. 5) nos brinda una diferencia entre liderazgo y gerencia, indicó que liderar es permitir a los asociados encarar retos, conseguir metas y crear el futuro tangible que se espera y menciona que gerencia es certificar la implementación de maniobras y técnicas adecuadas de modo que los recursos puedan ser manejados de modo eficiente y efectivo para conseguir objetivos. En el sector salud, es difícil hallar un estilo de liderazgo único y conveniente para cada eventualidad; por ello, el líder tiene que tener la capacidad de deducir racionalmente el medio exterior, valorar la situación y escenarios exclusivos, y

emplear algunas destrezas para el logro de las metas propuestas en cada tema: en los casos de trauma-shock o estados críticos, se requiere liderar de modo comando-control, en el que se prueben acciones redentoras, aunque, en asuntos de interacciones particulares del día a día, otras cualidades como el liderazgo colaborativo es esencial.

En relación a la variable Desempeño Laboral se puede definir como un valor medible en cada trabajador, mediante la obtención del logro de metas dentro de su empresa. Asimismo, Salas (2012, p. 51) definió al desempeño laboral como la conducta de un trabajador tanto en el área técnica, profesional e interpersonal aplicadas en su área de trabajo, direccionado esto en el ámbito de la salud, observamos que interviene en el proceso de salud/enfermedad de la población, ya sea manera positiva o negativa.

Una dimensión del desempeño en el trabajo son las relaciones interpersonales que comprende un cúmulo de reflexiones para lograr el discernimiento del personal colaborativo, porque de los lazos que se formen, administrarán la prestación de la necesidad de interacción social; la mayor compenetración que se logre entre los pares, se verá compensada con el logro de los objetivos trazados. Soria (2004) precisó que las relaciones interpersonales, constituyen un conjunto ordenado de sapiencias, cada día más grueso y cuya finalidad debería ser la comprensión y pronóstico de la conducta humana en el medio financiero actual. Su objetivo final es conseguir una sociedad justa, productora y contenta. (p. 46); sobre lo anterior, se infiere que relaciones interpersonales positivas necesitan de equilibrio organizacional, que suministren equivalencia en disímiles horizontes, que beneficien espacios de soberanía para que los participantes potencialicen, para beneficio de la producción en la organización y el progreso general como personas. Asimismo, Paredes (2017, p. 25) refiere que las relaciones entre las personas son indispensables para lograr los fines o frutos de la empresa, porque a través de la relación social entre compañeros, estos podrán compensar ciertas insuficiencias para obtener las metas propuestas.

Otra dimensión es la capacidad de realizar la práctica que se refiere a praxis empírica que proporciona al experto de un entorno que permite humanizar aspectos sensibles. Algunos autores como (Cejas, 1997) y (Cejas, 2003) definen las habilidades prácticas como la destreza, aptitud o habilidad para realizar un trabajo óptimo y productivo. Tomar en cuenta que junto al concepto de habilidades se incluyen el adquirir preparación cognitiva, el desarrollo de habilidades y la ejecución de competencias que demuestren la teoría de Delors

los tres saberes como las sapiencias, técnicas, métodos que unidos a las destrezas profesionales integran un mejor trabajo profesional. Haciendo una síntesis de lo encontrado en la literatura el vocablo competencia se asocia a los procedimientos intelectuales, epistemológicos, psicomotores, socio-afectivos, y procedimental necesarios en el profesional que ejerce su labor según Mertens (1997, p. 89). Sintetizando vemos que las competencias se refieren a una serie de habilidades y destrezas que deben estar presentes en las cualidades de todo profesional que ejerce liderazgo en la conducción de su trabajo sobre todo en el área de salud.

La satisfacción laboral como dimensión del Desempeño Laboral mencionada por Hannoun (2011, p. 14) concluyó que la satisfacción laboral está reflejada en la actitud de un profesional hacia su trabajo; siendo este el resultado de una interacción con pacientes, familiares, otros profesionales y condiciones de trabajo. Añadido a eso el comportamiento del trabajador ante sus labores, que se basa en las ideas predeterminadas y valores. Muñoz (1990) conceptualizó a la satisfacción laboral como una emoción agradable o negativa que percibe un sujeto cuando realiza una labor que le resulta interesante en un contexto amigable, en el ambiente empresarial donde se siente a gusto porque distingue prestaciones sociales, psicológicas y sobre todos económicas satisfactorias a sus necesidades.

Esta información nos permitió formular el siguiente problema ¿Cómo se relacionan las competencias gerenciales con el desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas - 2019?

La relevancia de este trabajo consistió en el aporte teórico que ayudara a formar parte de la estadística nacional, así como parte de las bases teóricas ya que actualmente no se encuentran muchos estudios relacionados a profesionales de la salud con competencias gerenciales relacionados al desempeño laboral, siendo estos uno de los que mayormente lo desarrollan. Así mismo, con los resultados de la presente investigación se podrán elaborar programas preventivos a fin de evitar o disminuir el impacto que conlleva en llevar una mala administración o un bajo desempeño laboral, mejorando con ello su calidad de vida personal y laboral. Asimismo, se aplicó un cuestionario de competencias gerenciales y desempeño laboral el cual ya ha sido validado por Ocharán (2017, p. 84) y utilizado anteriormente para medir la correlación entre competencias gerenciales y desempeño laboral. Estos resultados

serán expuestos ante la gerencia, buscando con ello que se tomen medidas destinadas a incrementar el nivel de bienestar y la eficacia de los trabajadores; a su vez los resultados obtenidos permitirán incrementar uno de los indicadores clave en la gestión de toda empresa de servicios: la calidad de atención al cliente; generando así un beneficio de forma directa en la población y de manera indirecta en los profesionales de la salud.

Como finalidad de investigación: Establecer la correlación entre las competencias gerenciales y el desempeño laboral en el personal asistencial en Santa Luzmila II, Comas - 2019. Los objetivos específicos que nos ayudaron a concretar lo general son; (a) establecer la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en el personal asistencial; (b) establecer la relación entre trabajo en equipo y el desempeño laboral en el personal asistencial; (c) identificar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal asistencial y (d) conocer correlación entre el liderazgo y el desempeño laboral en el personal asistencial.

Como hipótesis general se planteó; Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas - 2019.

II. Método.

2.1 Tipo y diseño de Investigación

La investigación fue de carácter cuantitativo por que dicho estudio midió un fenómeno, se utilizó estadística para probar una hipótesis y posteriormente se hizo un análisis de causa-efecto (Hernández 2006, p. 349). De nivel descriptiva correlacional porque mide y evalúa con precisión el grado de relación que existe entre dos conceptos o variables en un grupo de sujetos durante la investigación (Vera 2012, p. 112). De tipo aplicada porque se cumplirán con las siguientes fases de evaluación, comparación, interpretación, estableciendo y determinando las causas e inherencias (Hernández 2006, p. 210). Fue de diseño no experimental, porque los estudios se realizarán sin la administración premeditada de variables y en los que sólo se describirán los eventos en su medio para luego buscar la relación entre ellos y analizarlos (Hernández, 2014).

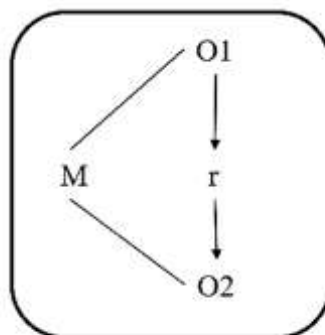


Figura 1; Diseño de la investigación

Dónde: M = estudiantes

O1: competencias gerenciales, O2: desempeños laborales y r: relación

2.2 Operacionalización de Variables

Variable 1: Competencias Gerenciales

Definición Conceptual: Diligenti (2012, p. 32) definió a las competencias como características fundamentales de una persona que van comenzando en aspectos propios del sujeto, incluso aspectos observables y moldeables con cierta habilidad, que popularizan diversos escenarios y perduran por un amplio lapso de espacio. De acuerdo a lo antes mencionado, es importante recalcar que las competencias gerenciales son múltiples y varían de acuerdo al entorno en que se desarrollen.

Definición Operacional: Las competencias gerenciales tienen cuatro dimensiones que fueron evaluados a través de un cuestionario para medir comunicación asertiva, trabajo en equipo, relaciones interpersonales y liderazgo; cuyas categorías son: alto, medio y bajo.

Variable 2: Desempeño Laboral

Definición Conceptual: El horizonte de cumplimiento logrado por el colaborador en el desarrollo y consecución de los objetivos en la institución en un periodo definido. Salas (2012, p. 36) definió al desempeño laboral como la conducta de un trabajador tanto en el área técnica, profesional e interpersonal aplicadas en su área de trabajo, direccionado esto en el ámbito de la salud, observamos que interviene en las fases de salud/enfermedad, ya sea manera positiva o negativa.

Definición Operacional: El desempeño laboral fue evaluado con un cuestionario para medir la habilidad práctica, satisfacción laboral y relaciones interpersonales,; cuyas categorías son: alto, medio y bajo.

Tabla 1.

Operacionalización de Competencias gerenciales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Comunicación asertiva	Comunicación oral Comunicación no oral	1, al 5		
Trabajo en equipo	Participación Colaboración Fomenta el espíritu de equipo	6 al 9	Nominal Politómica Total desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Total acuerdo (5)	Alto (66-90) Medio (42-65) Bajo (18-41)
Relaciones interpersonales	Capacidad de adaptación a situaciones nuevas Habilidad de generar nuevas ideas	10 al 13		
Liderazgo	Capacidad de planificar y organizar Toma de decisiones	14 al 18		

Fuente: Ocharán (2017, p. 84)

Tabla 2.

Operacionalización de Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Relaciones interpersonales	Valores	1 al 5	Nominal Politómica	
	Relaciones			
Experiencia o habilidad práctica	Nivel ocupacional	6 a la 16	Total desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4)	Alto (66-90) Medio (42-65) Bajo (18-41)
	Años de servicio			
	Capacitación			
	Liderazgo			
Satisfacción laboral	Toma de decisiones	17 al 20	Total acuerdo (5)	
	Estabilidad laboral			
	Grado de instrucción			
	Número de hijos			
	Salario			

Fuente: Ocharán (2017, p. 84)

2.3 Población, Muestra y Muestreo

Población total compuesta por 109 técnicos que trabajan de forma asistencial en los servicios de consultas externas, laboratorio, emergencia, hospitalización y tayta wasi del CMI Santa Luzmila II de Comas.

Criterios de inclusión: contar con el permiso del Médico Jefe, contar con el consentimiento de la persona a encuestar.

Criterios de exclusión: personal ausente por vacaciones, que el personal se encuentre de licencia por enfermedad o maternidad.

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

Técnica

Para la competencias gerenciales, es el cuestionario de competencias gerenciales que ha sido validado por Ocharán (2017, p. 84) el cual fue utilizado anteriormente para evaluar la correlación entre las variables. La técnica de cogida de datos para la variable 2, es la encuesta que ha sido validado por Ocharán (2017, p. 84) el cual fue utilizado anteriormente para medir la correlación entre competencias gerenciales y desempeño profesional.

Validez y confiabilidad

Para la validez del instrumento de medición en la variable competencia gerencial y desempeño laboral se recurrió a la aprobación por juicio de expertos. Ambos instrumentos fueron sometidos a discernimiento de jueces expertos, conformado por 3 personas versadas en el tema, que dictaminaron que ambos instrumentos eran aplicables. Para determinar la fiabilidad del instrumento se realizó una evaluación previa en el personal médico del Hospital Sergio Bernales, se encuestaron profesionales para ambos cuestionarios. El valor alfa de Cronbach para el instrumento de medición de competencias gerenciales fue de 0.796, indicando que el instrumento es de buena fiabilidad; así mismo el índice de Cronbach aplicado en desempeño laboral extrajo un valor de 0.916 infiriendo que es altamente fiable.

Tabla 3.

Confiabilidad de instrumento Competencias gerenciales

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,796	18

Tabla 4.

Confiabilidad de instrumento Desempeño laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,916	20

La regla de decisión para alpha de Cronbach indica que cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad, algunos autores refieren que índices superiores a 0,7 son garantizan la fiabilidad del instrumento.

Tabla 5.

Ficha técnica del instrumento: Competencias gerenciales

Nombre del instrumento: cuestionario de competencias gerenciales

Autor: Elena Ocharán Guardia

Adaptado por: Elena Ocharán Guardia

Lugar: Centro Materno Infantil Santa Luzmila II.

Fecha de aplicación: del 20 de junio al 01 de agosto del 2019.

Objetivo: determinar el nivel de las competencias gerenciales en el personal asistencial del CMI Santa Luzmila II.

Administrado a: personal asistencial.

Tiempo: 30 minutos

Margen de error: 0.5

Observación: ninguna

Fuente: Ocharán (2017, p.84).

Tabla 6.

Ficha técnica del instrumento de medición de la variable: Desempeño laboral

Nombre del instrumento: cuestionario de desempeño laboral

Autor: Elena Ocharán Guardia

Adaptado por: Elena Ocharán Guardia

Lugar: Centro Materno Infantil Santa Luzmila II.

Fecha de aplicación: del 20 de junio al 01 de agosto del 2019.

Objetivo: determinar el nivel de las competencias gerenciales en el personal asistencial del CMI Santa Luzmila II.

Administrado a: personal asistencial.

Tiempo: 30 minutos

Margen de error: 0.5

Observación: ninguna

Fuente: Ocharán (2017, p.84).

2.5 Procedimiento de recolección de datos

Se envió la solicitud para acceder al centro materno y poder aplicar el instrumento, luego de obtener la respuesta aprobatoria se derivó en usar la encuesta, posteriormente se desarrolló a vaciar los datos al sistema informativo SPSS para luego proceder a la tabulación de los datos.

2.6 Métodos de análisis de datos

Mediante el SPSS versión 23. Los resultados son exhibidos en tablas y gráficos de acuerdo al desarrollo de los objetivos, posteriormente se procedió con el análisis y la interpretación de los mismos.

Para contrastar la hipótesis se usó Rho de Spearman utilizando un 95% de confianza. Se usará esta prueba estadística debido a que ambas variables son cualitativas.

2.7 Aspectos Éticos

En la investigación se consideraron aspectos éticos profesionales, ya que se solicitó los permisos para aplicar el instrumento dentro del centro materno, se administró el asentimiento enterado a la población y posteriormente se mantuvo en el anonimato la identidad de la población; los efectos obtenidos serán de uso exclusivo para la investigación y sólo serán expuestos ante el comité del jurado evaluador, por último, se expondrán ante el Médico Jefe del centro materno para fines de mejora.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos:

Tabla 7.

Frecuencia de competencias gerenciales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	62	56,9	56,9	56,9
Regular	16	14,7	14,7	71,6
Bueno	31	28,4	28,4	100,0
Total	109	100,0	100,0	

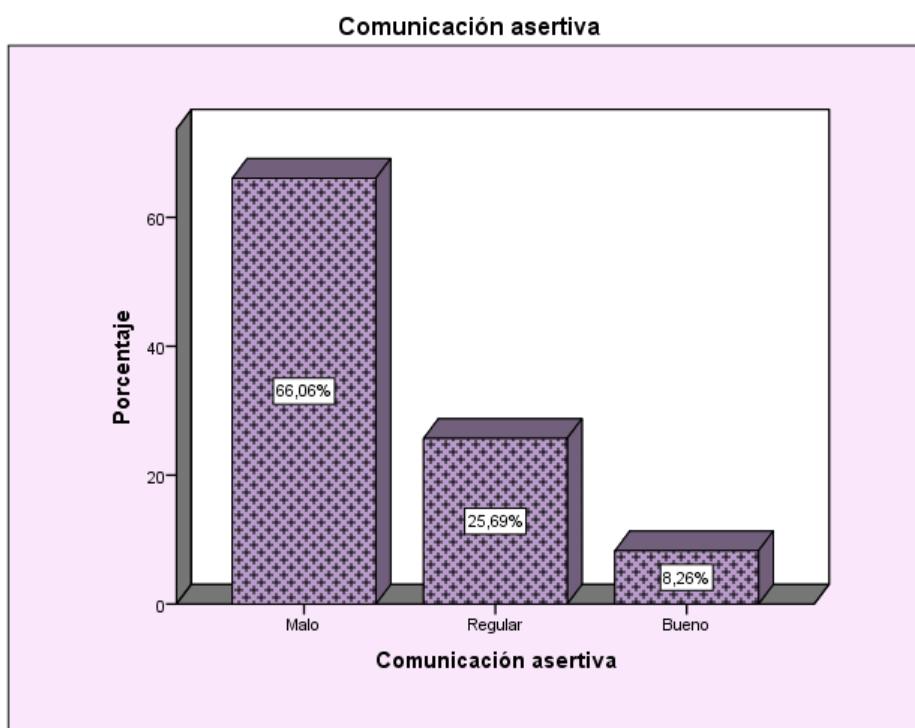


Figura 2: Nivel de competencias gerenciales.

Se obtuvo que el 56,88% considera que las competencias gerenciales son malas, el 28,44% considera que las competencias gerenciales son buenos y solo el 14,68% considera que las competencias gerenciales son regulares.

Tabla 8.

Frecuencias según comunicación asertiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	72	66,1	66,1	66,1
Regular	28	25,7	25,7	91,7
Bueno	9	8,3	8,3	100,0
Total	109	100,0	100,0	

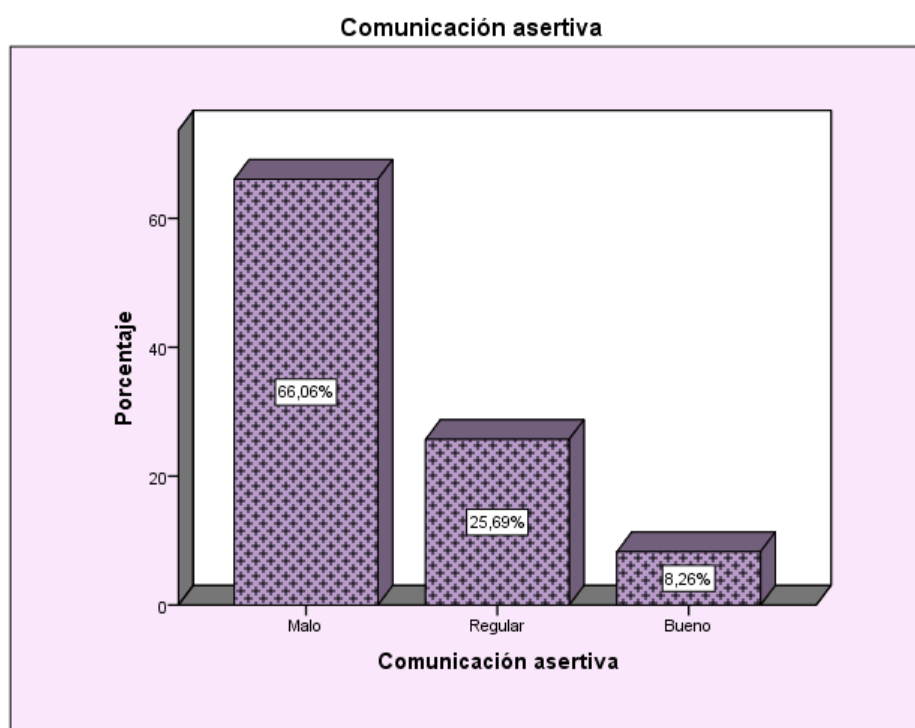


Figura 3: Nivel de comunicación asertiva.

Se obtuvo que el 66.06% considera que la comunicación asertiva es mala, el 25.69% razona que la comunicación asertiva es regular y solo para el 8.26% la comunicación asertiva es buena.

Tabla 9.

Frecuencias según trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	105	96,3	96,3	96,3
Regular	3	2,8	2,8	99,1
Bueno	1	,9	,9	100,0
Total	109	100,0	100,0	

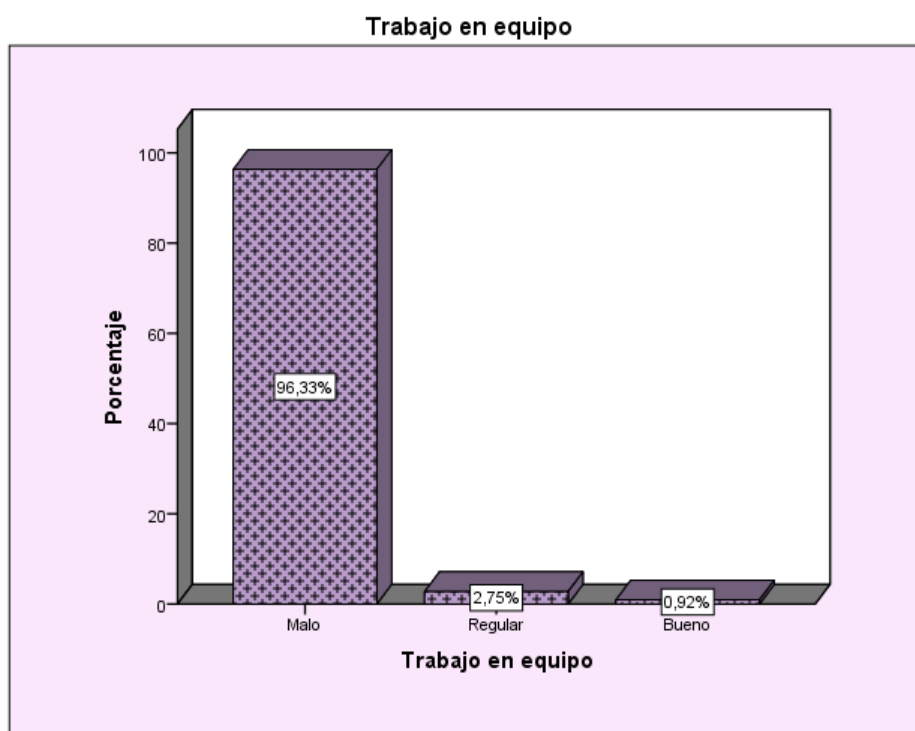


Figura 4 : Nivel de trabajo en equipo.

Se observa que el 96.33% considera que el trabajo en equipo es malo, el 2.75% considera que el trabajo en equipo es regular y el 0.92% considera que es bueno.

Tabla 10.

Frecuencias según relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	66	60,6	60,6	60,6
Regular	1	,9	,9	61,5
Bueno	42	38,5	38,5	100,0
Total	109	100,0	100,0	

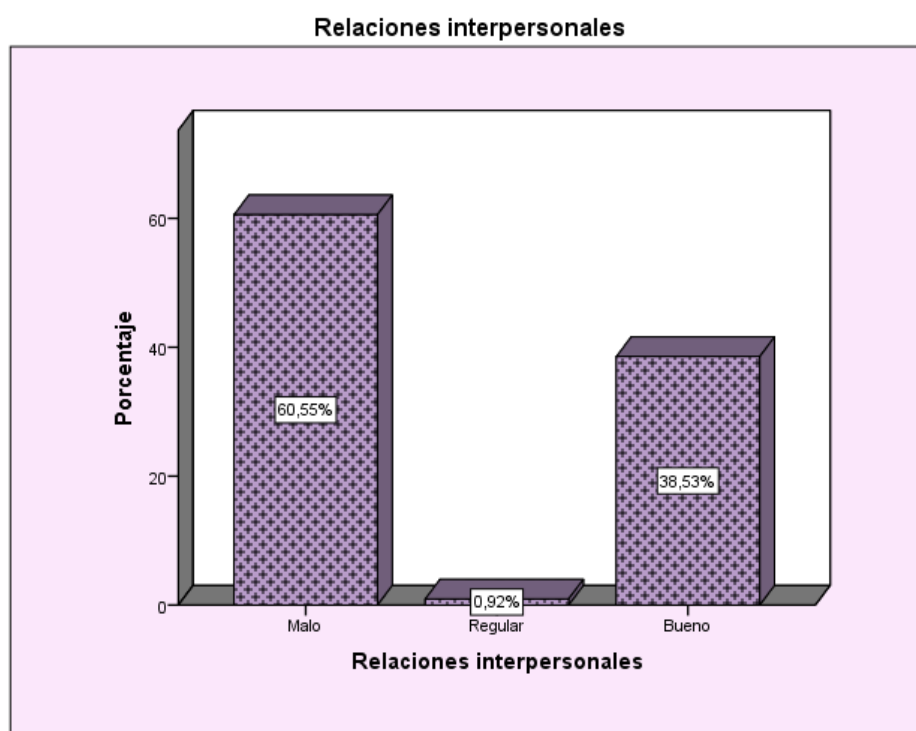


Figura 5: Nivel de relaciones interpersonales.

Se obtuvo que el 60.55% considera que las relaciones interpersonales son malos, el 38.53% considera que las relaciones interpersonales son buenas y solo el 0.92% muestra que las relaciones interpersonales es regular.

Tabla 11.

Frecuencias según liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	57	52,3	52,3	52,3
Regular	32	29,4	29,4	81,7
Bueno	20	18,3	18,3	100,0
Total	109	100,0	100,0	

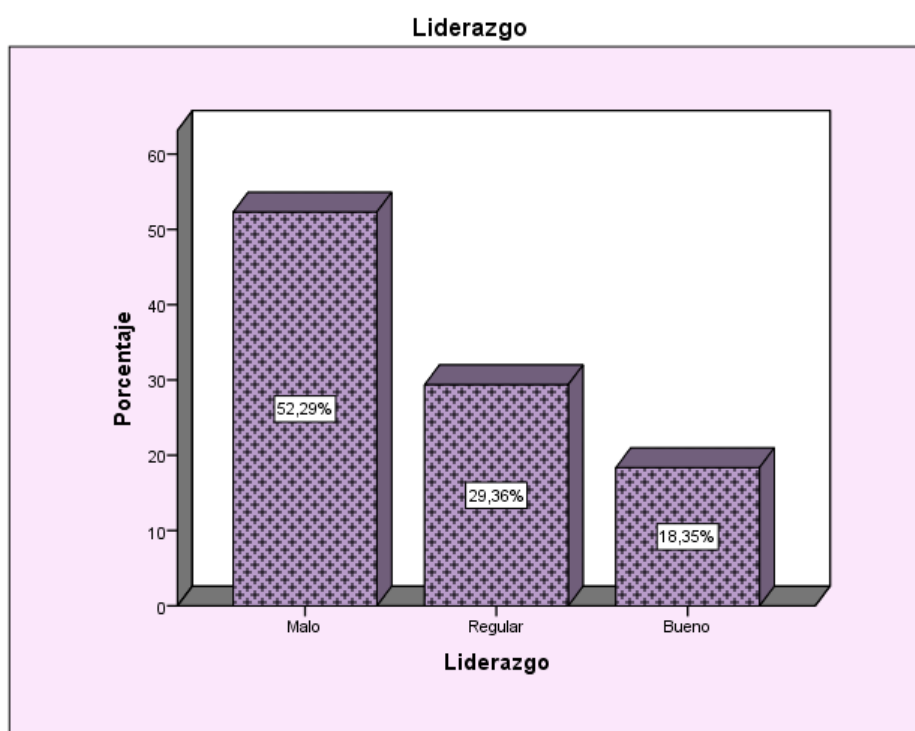


Figura 6: Nivel de liderazgo.

Se obtuvo que el 52.29% considera que el liderazgo es malo, el 29.36% considera que el liderazgo es regular y el 19.35% menciona que el liderazgo es bueno.

Tabla 12.

Frecuencias según desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	22	20,2	20,2	20,2
Regular	15	13,8	13,8	33,9
Bueno	72	66,1	66,1	100,0
Total	109	100,0	100,0	

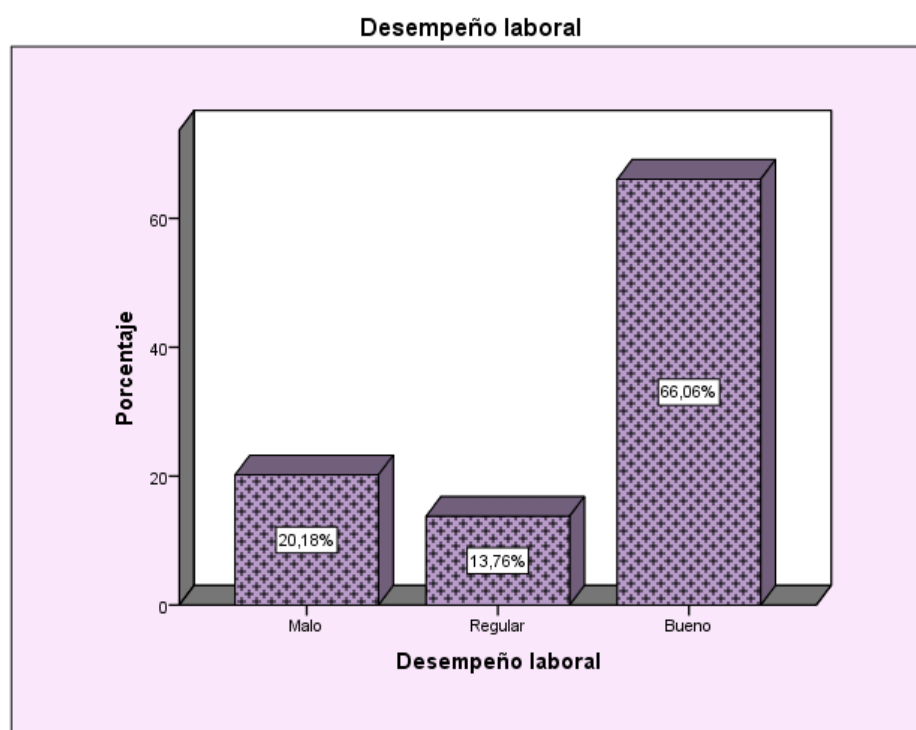


Figura 7: Nivel de desempeño laboral.

En la tabla indicó se observa que el 66.06% muestra que el desempeño laboral es buena, para el 20.18% el desempeño laboral es malo y el 13.76% es regular.

Tabla 13.

Frecuencias según relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	29	26,6	26,6	26,6
Regular	17	15,6	15,6	42,2
Bueno	63	57,8	57,8	100,0
Total	109	100,0	100,0	

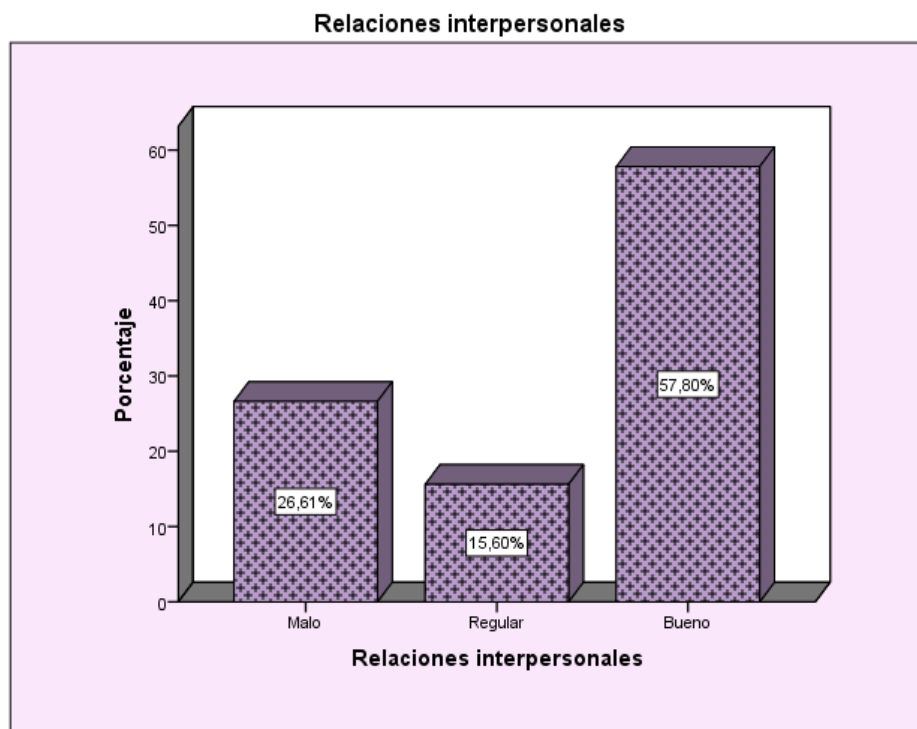


Figura 8: Nivel de relaciones interpersonales.

El resultado de la tabla 13 demostró que el 57.80% considera que las relaciones interpersonales son buenas, el 26.61% considera que las relaciones interpersonales son malas y el 15.60% considera que las relaciones interpersonales son regulares.

Tabla 14.

Distribución de frecuencias según habilidad practica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	22	20,2	20,2	20,2
Regular	15	13,8	13,8	33,9
Bueno	72	66,1	66,1	100,0
Total	109	100,0	100,0	

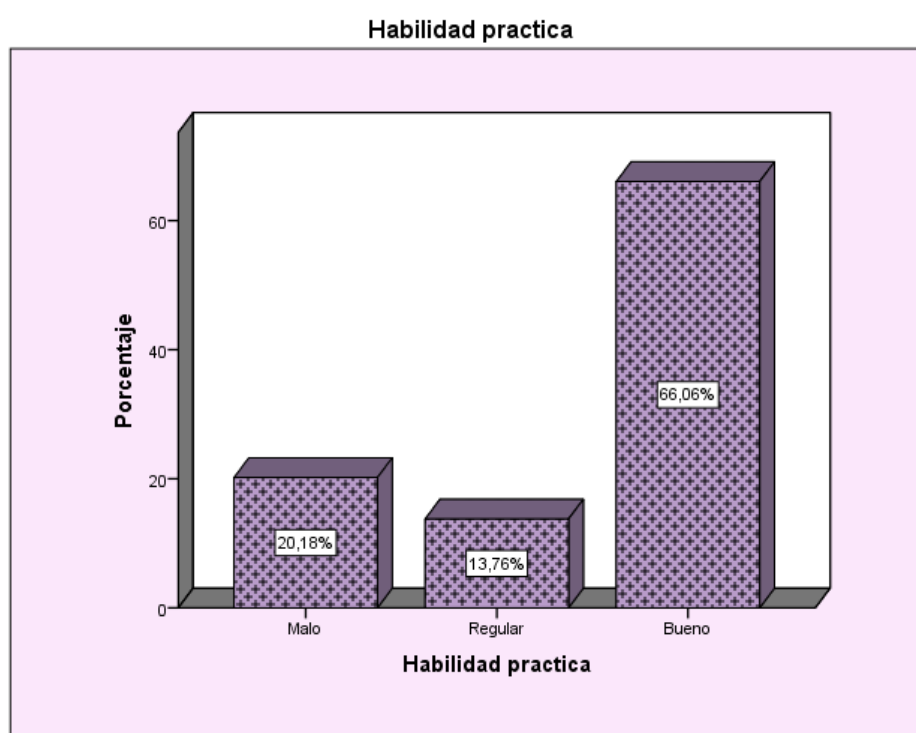


Figura 9: Nivel de habilidad práctica.

El resultado de la tabla 14 indicó que el 66.06% considera que la habilidad práctica es buena, para el 20.18% la habilidad práctica es mala y para el 13.76% la habilidad practica es regular.

Tabla 15.

Frecuencias según satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	29	26,6	26,6	26,6
Regular	20	18,3	18,3	45,0
Bueno	60	55,0	55,0	100,0
Total	109	100,0	100,0	



Figura 10: Nivel de satisfacción laboral.

Se obtuvo que el 55.05% considera que la satisfacción laboral es buena, el 26.61% considera que es mala y que solo el 18.35% considera que la satisfacción laboral es regular.

3.1 Estadística Descriptiva

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre las competencias gerenciales y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas – 2019.

Ha: Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas – 2019.

Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman. Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0.05.

Tabla 16.

Correlación rho de Spearman entre las variables competencias gerenciales - desempeño laboral

		Correlaciones	
		Competencias gerenciales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Competencias gerenciales		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,952**
		N	109
	Desempeño laboral		
		Coefficiente de correlación	,952**
	Sig. (bilateral)	1,000	
	N	109	

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

Por los resultados de la tabla comprobamos que entre las competencias gerenciales y el desempeño laboral existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.952; es decir a mejores competencias gerenciales mejor será el desempeño laboral. Al obtener un valor de significancia de $p=0.000$ que es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que si existe relación significativa entre las competencias gerenciales y el desempeño laboral en el personal asistencial.

Hipótesis específicas:

Ho1: No existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas – 2019.

Ho2: No existe relación significativa entre trabajo en equipo y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas – 2019.

Ho3: No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas – 2019.

Ho4: No existe relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas – 2019.

Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman. Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0.05.

Tabla 17.

Correlaciones Rho de Spearman entre dimensiones de Habilidades gerenciales y el desempeño laboral.

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	,624**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	109
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,629**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	109
	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	,930**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	109
	Liderazgo	Coefficiente de correlación	,920**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	109

Luego de poner a prueba las hipótesis específicas nulas, los resultados indican que todas las hipótesis de trabajo se cumplen (sig. ,000), teniendo que los coeficientes de correlación para

comunicación asertiva y trabajo en equipo tienen un nivel moderado ,624 y ,629 respectivamente, contrastando con relaciones interpersonales y liderazgo donde el nivel es alto ,930 y ,920 con el desempeño laboral.

IV. Discusión

Sobre los resultados generales se encontraron resultados significantes de $p=0.000$; indicando así que aceptando la hipótesis alterna se rechaza la nula, definiendo que la correlación entre las competencias gerenciales y el desempeño laboral en el centro médico, este resultado estaría coincidiendo con la investigación de Ocharán (2017) cuya conclusión halló relación significativa entre las dos variables. Asimismo, si bien es cierto son diferentes grupos ocupacionales, se observa que ambos desarrollan la habilidad gerencial con resultados de investigación similares. Contrastando con los resultados obtenidos en la investigación presentada por Callata (2016) cuyos resultados hallaron que, al relacionar las competencias gerenciales con el desempeño laboral de la población investigada, la mayoría que posee competencia regular tiene desempeño bueno, así mismo los profesionales que tienen competencia deficiente y buena; por tanto, entre la competencia gerencial y desempeño laboral existe una correlación positiva débil. Al realizar un análisis a las tablas de frecuencia según competencias gerenciales se obtuvo que el 50% de los encuestados considera que las competencias gerenciales son malas y un 40% considera que las competencias gerenciales son buenas; pese a este hecho se demuestran coincidencias con nuestra investigación en los objetivos.

En relación a la primera hipótesis específica los resultados pudieron demostrar que la comunicación adecuada se relaciona con el desarrollo de la labor de los profesionales en alto grado, hecho que se observa en la práctica diaria, donde no se observan interferencias en la comunicación, dichos resultados coinciden con la investigación de Ocharán (2017) quien encontró correlación entre la comunicación asertiva y el ejercicio profesional en la enfermeras de SANNA, este trabajo difiere del nuestro solo en cuanto a la población usada, pues nuestro trabajo ha incluido a todo el personal asistencial; médicos, enfermeras, obstetras, laboratoristas, etc. Asimismo, en la investigación de Salazar (2018), Lozano (2016) y Rodríguez (2017) demostraron que la variable comunicación asertiva y desempeño laboral se encuentran relacionadas entre sí, siendo parte de las exigencias de la formación académica del grupo de estudio de dicha investigación. Dentro de los resultados de

frecuencia de la dimensión comunicación asertiva de obtuvo que el 66.06% considera que la comunicación asertiva es mala para una competencia gerencial y sólo el 8.26% considera que la comunicación asertiva es buena; estos resultados generan discusión ya que de acuerdo a la correlación de rho de spearman nos indica que hay una relación alta entre ambas variables, pero según el grupo de estudio es mala para una competencia gerencial.

En mención a la segunda hipótesis específica esta muestra correlación moderada con un valor de 0.629 donde a mejor trabajo en equipo mejor será el desempeño laboral, se revela coincidencias con los trabajos de Ocharán (2017) y Salazar (2018) aplicadas en las autoridades de los diferentes grupos de estudio. Entonces se puede concluir que cuando tratamos el trabajo en equipo se pueden potenciar las habilidades del individuo y a su vez estas ser enriquecidas grupalmente, logrando un mejor ejercicio laboral.

En relación a la tercera hipótesis específica donde hallamos correlación entre las relaciones interpersonales, estas se sustentan en el hecho que la práctica de la medicina requiere de trabajo interdisciplinario entre los diferentes trabajadores, hallando que cuan mejores relaciones mejor será el desarrollo laboral, dichos resultados coinciden con las investigaciones de Ocharán (2017) y Vera (2017) quienes determinaron las relaciones entre dimensiones de habilidades humanas y desarrollo profesional, demostrando que hay una relación objetiva. De acuerdo a los datos del grupo de estudio se el 60.55% considera que las relaciones interpersonales son malos y el 38.53% indicó que las relaciones interpersonales son buenas, pero se concluye que dentro del grupo de estudio que la relación no es positiva.

El último resultado resulta muy importante de manera práctica debido a que es necesario que los trabajadores posean liderazgo en el ejercicio profesional diario, los resultados indican que esta relación es alta (0.920); ante un buen liderazgo mejor será la labor. Así mismo comprobamos que existe una relación alta de 92% entre ambas variables estos resultados coinciden con la investigación de Ocharán (2017), por otro lado, Lozano (2016) concluyó que el liderazgo dentro de una competencia gerencial se relaciona con la satisfacción profesional en el personal estudiado en el Ministerio Público, aquí vemos que si bien las poblaciones son diferentes para el desarrollo de su trabajo si es necesario que interrelacione ambas variables. Adicionalmente se obtuvo que el 52.29% considera que el

liderazgo es malo, lo que nos demuestra que pese a existir correlación significativamente elevadas el impacto no es positivo.

V. Conclusiones

Primera:

Se comprobó la existencia de relación directa y significativa entre las variables de estudio en la población estudiada del centro de salud de Comas al obtener un valor de 0.952 y un valor $p=0.000$.

Segunda:

Se comprobó que existe una relación moderada entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en el personal asistencial, al obtener un valor de 0.624 y un valor $p=0.000$.

Tercera:

Se comprobó la existencia de relación moderada entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en profesionales asistenciales de Centro Materno al obtener un valor de 0.629 y un valor $p=0.000$.

Cuarta:

Se comprobó la existencia de relación alta entre las relaciones interpersonales y el ejercicio laboral en el personal asistencial de Centro materno al obtener un valor de 0.930 y un valor $p=0.000$.

Quinta:

Se comprobó una relación alta entre el liderazgo y el ejercicio laboral en trabajadores asistenciales de Centro asistencia al obtener un valor de 0.920 y un valor $p=0.000$.

VI. Recomendaciones

Primera:

Los resultados nos permiten recomendar que las evaluaciones de las competencias gerenciales nos dan luces para poder seguir indagando al respecto, sería necesario realizar más estudios en otros niveles de gestión.

Segunda:

De acuerdo a los resultados se recomienda desarrollar las habilidades gerenciales a través de una capacitación en comunicación asertiva realizando un énfasis en la comunicación verbal y no verbal.

Tercera:

De acuerdo a los resultados se recomienda desarrollar las habilidades gerenciales a través de una capacitación de trabajo en equipo realizando un énfasis en participación cooperativa, y como promover el espíritu de equipo.

Cuarta:

De acuerdo a los resultados se recomienda desarrollar nuevas investigaciones con poblaciones similares para encontrar el modo de mejorar estas capacidades.

Quinta:

De acuerdo a los resultados se recomienda desarrollar las habilidades gerenciales mediante una capacitación en liderazgo, planificación y toma de decisiones.

Referencias

- Adánez Muñoz, C. (1990). "Satisfacción e insatisfacción en el trabajo". *Tesis doctoral inédita. Universidad de Complutense*. Madrid: 293 pág.
- Atau Castillo, A. (2013). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera*. Lima.
- Bautista Rodríguez, L. M., Jiménez, S. J., y Meza, J. J. (2012). Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander. *Ciencia y Cuidado*, 1-9.
- Callata Valencia, L. (2016). *Perfil gerencial y desempeño laboral de jefes de enfermería en establecimientos de salud de la Red Puno*.
- Cejas Yanes, E. (1997). Un análisis de la definición de Competencias Laborales. Cuba.
- Cejas, E., y Perez, J. (2003). Un concepto controvertido: Competencias laborales. Mexico.
- Corona, C. N. (Enero-Junio de 2016). *Consideraciones teóricas sobre el concepto de liderazgo y su aplicación en la investigación educativa*. Obtenido de Theoretical considerations on the concept of leadership and its application in educational research: <https://bit.ly/2ksB74f>
- Corrales Péres, A., Quijano León, N., & Góngora Coronado, E. A. (Enero-Abril de 2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. *Enseñanza e investigación en psicología*. vol 22(1). p. 58-65.
- Cuesta, A. (2005). *Tecnología de gestión de recursos humanos. 2º Edición*. La Habana: Academia.
- Diligenti, M. V. (19 de Marzo de 2012). *Competencias Gerenciales: Habilidades Claves en la Eficiencia Gerencial* . Obtenido de <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2012/03/competencias-gerenciales-habilidades.html>
- Hannoun, G. (2011). "*Satisfacción Laboral*". Obtenido de <https://bit.ly/2tjcqpB>
- Hernández Sampieri, R. F. (2006). *Metodología de la investigación. quinta edición*. México: Mc Graw Hill .
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación. sexta edición*. MÉXICO: MC GRAW HILL.
- Jorge Veiga de Cabo, E. d. (Marzo de 2008). *scielo.isciii.es Medicina y Seguridad del Trabajo*. Obtenido de Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño: <https://bit.ly/2BXSj53>

- Jorna Calixto, A. R., Castañeda Abascal, I., & Véliz Martínez, P. L. (15 de octubre de 2015). <https://www.scielosp.org>. Obtenido de Scielo Revista Cubana de Salud Pública: <https://bit.ly/2m6hdfM>
- Lozano Barriga, C. J. (2016). *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público*. Lima.
- Mertens, L. (1997). *Competencia Laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Montevideo, Uruguay: Cinterfor/OIT .
- Morales, A. (2006). Modelo de gestión integrada de recursos humanos. *Tesis doctoral*. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echevarría. La Habana.
- Muñoz, D. C. (Lima - Peru de 2018). *Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en médicos asistentes del servicio de meergencia del hospital Mariano Molina Sccipa, 2017*. Obtenido de <https://bit.ly/2kY30kS>
- Ocharán Guardia, E. L. (Febrero de 2017). *Competencias gerenciales y desempeño laboral de las enfermeras de SANNA Clínica San Borja*. Obtenido de <https://bit.ly/2m67Exq>
- Paredes Botina, L. C. (2017). Relaciones interpersonales en el bienestar laboral. *Universidad Mariana*, 17-25.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2008). *Definición de relaciones interpersonales*. Obtenido de <https://bit.ly/2HLVtAa>
- Pérez Zapata, D., Peralta Montecinos, J., & Fernández Dávila, P. (03 de Junio de 2013). *Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud, Chile*. Obtenido de Pontificia Universidad Javeriana Bogotá: <https://bit.ly/2lZx00a>
- Pérez, D. N. (La Habana de enero-junio de 1999). *Educación Médica Superior*. Obtenido de Pertinencia social de los programas académicos de perfil gerencial en el sector salud: <https://bit.ly/2M7tc4p>
- Rodríguez Herrera, S. E. (20 de octubre de 2017). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional de los médicos jefes en los establecimientos de salud de la Red Rímac, San Martín de Porres, Los Olivos*. Obtenido de <https://bit.ly/2RGKH8>
- Rosales, C. (2017). <https://www.observatoriorh.org>. Obtenido de <https://bit.ly/2ktinSd>

- Salas Perea, R., Díaz Hernández, L., & Pérez Hoz, G. (Diciembre de 2012). *Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud*. Obtenido de scielo.sld.cu: <https://bit.ly/2m75BsV>
- Salazar Garcés, R. G., Bejarano Lizano, B. O., & Nuñez Morales, Y. I. (2018). Las competencias gerenciales y el desempeño laboral: de las autoridades de las Instituciones Estatales de Educación Superior del Cantón Ambato. *Revista Publicando*, 259-274.
- Torrelles, C., Coidura, J., Isus, S., Carrera, X., París, G., & Cela, J. (diciembre de 2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. *Revista de curriculum y formación del profesorado*, 15(3), 17.
- Vasquez Cieza, M. (2015). Competencias gerenciales de las jefaturas de los establecimientos de salud y productividad de los trabajadores de salud, en la Microred de Chota.
- Vera Vilchez, M. E. (2016). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional del Departamento de Enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño*. Lima.
- Vera, F. C. (17 de Junio de 2012). *SCRIBD*. Obtenido de Tipos y Niveles de Investigacion Cientifica: <https://bit.ly/2hN0uIk>

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables Indicadores			
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre las competencias gerenciales y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas - 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas - 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre trabajo en equipo y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas - 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas - 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre el liderazgo y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas - 2019?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre las competencias gerenciales y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas – 2019.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas – 2019.</p> <p>Establecer la relación entre trabajo en equipo y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas – 2019.</p> <p>Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas – 2019.</p> <p>Establecer la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas – 2019.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre las competencias gerenciales y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas – 2019.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas – 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre trabajo en equipo y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas – 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas – 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas – 2019.</p>	Variable 1: competencias gerenciales			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	escala
			Comunicación Asertiva	Comunicación verbal Comunicación no verbal	P1, P2, P3, P4, P5	Total desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Total acuerdo (5)
			Trabajo en equipo	Participa en el equipo Colabora en el equipo Se involucra en el equipo Fomenta el espíritu de equipo Mejora el funcionamiento del equipo	P6, P7, P8, P9	
			Relaciones interpersonales	Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones Capacidad de generar nuevas ideas	P10, P11, P12, P13	
			Liderazgo	Capacidad de planificar y organizar Toma de decisiones	P14, P15, P16, P17, P18	
			Variable 2: desempeño laboral			
			Relaciones interpersonales	Valores Relaciones	P1, P2, P3, P4, P5	Total desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Total acuerdo (5)
			Experiencia o habilidad práctica	Nivel ocupacional Años de servicio Capacitación Liderazgo Toma de decisiones	P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16	
			Satisfacción laboral	Estabilidad laboral Grado de instrucción Número de hijos Salario	P17, P18, P19, P20	

ANEXO 2: Cuestionario sobre Competencias Gerenciales

Estimado (a) doctor (a):

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido tu total colaboración:

Marca con un aspa "X" la respuesta que consideres acertada con tu punto de vista, según las siguientes alternativas:

1: totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: ni desacuerdo, ni de acuerdo, 4: de acuerdo, 5: totalmente de acuerdo.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Comunica sus órdenes con amabilidad y una discreta sonrisa					
2	Muestra interés cuando sus compañeros manifiestan sus ideas					
3	Comunica sus ideas en forma clara					
4	Cuando no entiende lo que le transmiten, pide ejemplos?					
5	Es abierto y directo en el momento de hacer preguntas?					
6	Comunica personalmente las malas noticias?					
7	Comunica a sus trabajadores los resultados a obtener en el equipo?					
8	En las reuniones de trabajo deja participar a todos los asistentes?					
9	Gestiona los reconocimientos al personal que destaca?					
10	Manifiesta enojo, cuando no cumplen las tareas asignadas?					
11	Participa en la implementación de políticas institucionales?					
12	Diseña, implementa y evalúa programas de seguridad del paciente?					
13	La retroalimentación es una herramienta de su gestión?					
14	Delega funciones a los miembros de su equipo de trabajo?					
15	Participa en el planeamiento de las acciones interdisciplinarias?					
16	Asesora en materia de medicina en el área de gestión?					
17	Administra en su servicio los recursos humanos?					
18	Dispone de tiempo para ayudar y apoyar a sus compañeros?					

ANEXO 3: Cuestionario sobre Desempeño Laboral

Estimado (a) doctor (a):

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido tu total colaboración:

Marca con un aspa "X" la respuesta que consideres acertada con tu punto de vista, según las siguientes alternativas:

1: totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: ni desacuerdo, ni de acuerdo, 4: de acuerdo, 5: totalmente de acuerdo.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Durante el desempeño laboral pone en marcha los valores?					
2	En el equipo profesional toma en cuenta la igualdad					
3	Su relación con el equipo de salud es cortés?					
4	El ambiente donde trabaja es cálido					
5	Usted socializa fácilmente con los pacientes					
6	Es importante que el profesional de la salud se mantenga actualizado					
7	Considera importante los grados o títulos para su desempeño					
8	La competencia profesional se mide por los años de experiencia					
9	Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia					
10	Usted cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución					
11	Es necesario que el personal médico sea capacitado periódicamente					
12	Esta usted calificado para asumir roles de líder					
13	Se considera capaz de cubrir un cargo administrativo					
14	Considera usted la importancia en la autonomía de la toma de decisiones					
15	Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante problemas					
16	Analiza y piensa antes de tomar decisiones					
17	Se adapta muy rápidamente a los turnos o guardias indicadas					
18	Se adaptó rápidamente a los turnos en su ambiente laboral					
19	Se siente capaz de laborar en dos establecimientos de salud en sus horas libres					
20	Después de un doble turno (12 horas) se siente capaz de seguir trabajando					

ANEXO 4: Matriz de Datos

BASE competencias gerenciales.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 27 de 27 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	a	b	c
1	69	19	18	12	19	76	23	52	18	1	2	1
2	69	19	18	12	19	76	21	53	18	3	2	3
3	69	19	18	12	19	77	18	44	15	3	2	1
4	69	19	18	12	19	77	18	44	15	3	2	3
5	69	19	18	12	19	77	18	44	14	1	1	3
6	69	19	19	12	19	77	25	52	20	1	1	3
7	69	19	19	12	19	81	23	53	20	1	1	3
8	69	19	19	12	19	83	23	53	19	3	3	1
9	69	19	19	12	19	88	18	44	14	3	3	3
10	69	19	19	12	19	90	20	51	19	3	3	3
11	69	19	19	12	19	90	21	53	17	3	3	3
12	70	19	19	12	19	91	23	53	19	3	2	3
13	70	19	19	13	19	91	21	53	17	1	1	3
14	72	19	19	13	19	92	24	55	19	1	1	3
15	75	20	19	15	22	93	23	49	16	1	1	3
16	78	20	19	16	22	93	21	46	14	2	1	3
17	80	22	19	18	23	94	22	53	19	1	1	3
18	80	22	19	18	23	94	18	44	15	1	1	3
19	83	22	19	18	23	94	24	53	19	1	1	3
20	83	22	19	19	23	96	24	54	19	1	1	3
21	83	22	19	19	23	96	24	53	19	2	3	1
22	84	22	19	19	24	96	24	55	19	1	1	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

08:13 a. m. 3/06/2019

BASE competencias gerenciales.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Numérico	6	0	Competencias ...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
2	VAR00002	Numérico	6	0	Comunicación ...	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
3	VAR00003	Numérico	6	0	Trabajo en equipo	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
4	VAR00004	Numérico	6	0	Relaciones inte...	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
5	VAR00005	Numérico	6	0	Liderazgo	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	VAR00006	Numérico	6	0	Desempeño lab...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
7	VAR00007	Numérico	6	0	Relaciones inte...	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
8	VAR00008	Numérico	6	0	Habilidad practica	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
9	VAR00009	Numérico	6	0	Satisfacción la...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
10	a	Numérico	5	0	Competencias ...	{1, Malo}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	b	Numérico	5	0	Comunicación ...	{1, Malo}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	c	Numérico	5	0	Trabajo en equipo	{1, Malo}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	d	Numérico	5	0	Relaciones inte...	{1, Malo}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	e	Numérico	5	0	Liderazgo	{1, Malo}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	f	Numérico	5	0	Desempeño lab...	{1, Malo}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	g	Numérico	5	0	Relaciones inte...	{1, Malo}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	h	Numérico	5	0	Habilidad practica	{1, Malo}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	i	Numérico	5	0	Satisfacción la...	{1, Malo}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	j	Numérico	5	0	Competencias ...	{1, Malo}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	k	Numérico	5	0	Comunicación ...	{1, Malo}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	l	Numérico	5	0	Trabajo en equipo	{1, Malo}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	m	Numérico	5	0	Relaciones inte...	{1, Malo}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	n	Numérico	5	0	Liderazgo	{1, Malo}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	ñ	Numérico	5	0	Desempeño lab...	{1, Malo}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

08:12 a. m. 3/06/2019

Anexo 5: Validez de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS GERENCIALES

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: comunicación asertiva								
1	Comunica sus órdenes con amabilidad y una discreta sonrisa?	✓		✓		✓		
2	Muestra interés cuando sus compañeros manifiestan sus ideas?	✓		✓		✓		
3	Comunica sus ideas de forma clara?	✓		✓		✓		
4	Cuando no entiende lo que le transmiten, pides ejemplos?	✓		✓		✓		
5	Es abierto y directo en el momento de hacer preguntas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: trabajo en equipo								
6	Comunica personalmente las malas noticias?	✓		✓		✓		
7	Comunica a sus trabajadores los resultados a obtener en el equipo?	✓		✓		✓		
8	En las reuniones de trabajo deja participar a todos los asistentes?	✓		✓		✓		
9	Gestiona los reconocimientos al personal que destaca?	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: relaciones interpersonales								
10	Manifiesta enojo, cuando no cumplen las tareas asignadas?	✓		✓		✓		
11	Participa en la implementación de políticas institucionales?	✓		✓		✓		
12	Diseña, implementa y evalúa programas de seguridad del paciente?	✓		✓		✓		
13	Dispone de tiempo para ayuda y apoyar a sus compañeros?	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: liderazgo								
14	La retroalimentación es una herramienta de su gestión?	✓		✓		✓		
15	Delega funciones a los miembros de su equipo de trabajo?	✓		✓		✓		
16	Participa en el planeamiento de las acciones interdisciplinarias?	✓		✓		✓		
17	Asesora en materia de medicina en el área de gestión?	✓		✓		✓		
18	Administra en su servicio los recursos humanos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Julissa Magaly Obregon Andagua DNI:.....

Especialidad del validador:.....

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

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

PERÚ Ministerio de Salud DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD PARA NORTE
 P.S. SAN MARTÍN DE PORRES
 JULISSA MAGALY OBREGON ANDAGUA
 MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA
 MEDICO JEFE

15 de Junio del 2019

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS GERENCIALES

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: comunicación asertiva							
1	Comunica sus órdenes con amabilidad y una discreta sonrisa?	✓		✓		✓		
2	Muestra interés cuando sus compañeros manifiestan sus ideas?	✓		✓		✓		
3	Comunica sus ideas de forma clara?	✓		✓		✓		
4	Cuando no entiende lo que le transmiten, pides ejemplos?	✓		✓		✓		
5	Es abierto y directo en el momento de hacer preguntas?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: trabajo en equipo							
6	Comunica personalmente las malas noticias?	✓		✓		✓		
7	Comunica a sus trabajadores los resultados a obtener en el equipo?	✓		✓		✓		
8	En las reuniones de trabajo deja participar a todos los asistentes?	✓		✓		✓		
9	Gestiona los reconocimientos al personal que destaca?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: relaciones interpersonales							
10	Manifiesta enojo, cuando no cumplen las tareas asignadas?	✓		✓		✓		
11	Participa en la implementación de políticas institucionales?	✓		✓		✓		
12	Diseña, implementa y evalúa programas de seguridad del paciente?	✓		✓		✓		
13	Dispone de tiempo para ayuda y apoyar a sus compañeros?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4: liderazgo							
14	La retroalimentación es una herramienta de su gestión?	✓		✓		✓		
15	Delega funciones a los miembros de su equipo de trabajo?	✓		✓		✓		
16	Participa en el planeamiento de las acciones interdisciplinarias?	✓		✓		✓		
17	Asesora en materia de medicina en el área de gestión?	✓		✓		✓		
18	Administra en su servicio los recursos humanos?	✓		✓		✓		

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. Dr/ Mg: Dra. Juana Yris Díaz Mujica
DNI: 9295-932

Especialidad del validador: Mag. en Obstetricia | Magister en Gestión

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Dra. J. Yris Diaz Mujica
COP: 18543
Firma del Experto Informante.

...10...de...06...del 2019

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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: relaciones interpersonales								
1	Durante el desempeño laboral pone en marcha los valores	/		/		/		
2	En el equipo profesional toma en cuenta la igualdad	/		/		/		
3	Su relación con el equipo de salud es cortés	/		/		/		
4	El ambiente donde trabaja es cálido	/		/		/		
5	Usted socializa fácilmente con los pacientes	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: experiencia								
6	Es importante que el profesional de la salud se mantenga actualizado	/		/		/		
7	Considera importante los grados o títulos para su desempeño	/		/		/		
8	La competencia profesional se mide por los años de experiencia	/		/		/		
9	Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia	/		/		/		
10	Usted cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución	/		/		/		
11	Es necesario que el personal médico sea capacitado periódicamente	/		/		/		
12	Esta usted calificado para asumir roles de líder	/		/		/		
13	Se considera capaz de cubrir un cargo administrativo	/		/		/		
14	Considera usted la importancia en la autonomía de la forma de decisiones	/		/		/		
15	Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante problemas	/		/		/		
16	Analiza y piensa antes de tomar decisiones	/		/		/		
DIMENSION 3: satisfacción laboral								
17	Se adapta muy rápidamente a los turnos o guardias indicadas	/		/		/		
18	Se adaptó rápidamente a los turnos en su ambiente laboral	/		/		/		
19	Se siente capaz de laboral en dos establecimientos de salud en sus horas libres	/		/		/		
20	Después de un doble turno se siente capaz de seguir trabajando	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

si es suficiente

Opinión de aplicabilidad:

 Aplicable

 Aplicable después de corregir

 No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Margot Obregon Andagua

DNI:

09968306

Especialidad del validador:

Licenciada en Obstetricia / Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 MARGOT OBREGÓN ANDAGUA
 C. B. M. I. SANTA LUZMILLA II
 14502

15 de *junio* del 2019

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS COMPETENCIAS GERENCIALES

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: comunicación asertiva								
1	Comunica sus órdenes con amabilidad y una discreta sonrisa?	/		/		/		
2	Muestra interés cuando sus compañeros manifiestan sus ideas?	/		/		/		
3	Comunica sus ideas de forma clara?	/		/		/		
4	Cuando no entiende lo que le transmiten, pides ejemplos?	/		/		/		
5	Es abierto y directo en el momento de hacer preguntas?	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: trabajo en equipo								
6	Comunica personalmente las malas noticias?	/		/		/		
7	Comunica a sus trabajadores los resultados a obtener en el equipo?	/		/		/		
8	En las reuniones de trabajo deja participar a todos los asistentes?	/		/		/		
9	Gestiona los reconocimientos al personal que destaca?	/		/		/		
DIMENSION 3: relaciones interpersonales								
10	Manifiesta enojo, cuando no cumplen las tareas asignadas?	/		/		/		
11	Participa en la implementación de políticas institucionales?	/		/		/		
12	Diseña, implementa y evalúa programas de seguridad del paciente?	/		/		/		
13	Dispone de tiempo para ayuda y apoyar a sus compañeros?	/		/		/		
DIMENSION 4: liderazgo								
14	La retroalimentación es una herramienta de su gestión?	/		/		/		
15	Delega funciones a los miembros de su equipo de trabajo?	/		/		/		
16	Participa en el planeamiento de las acciones interdisciplinarias?	/		/		/		
17	Asesora en materia de medicina en el área de gestión?	/		/		/		
18	Administra en su servicio los recursos humanos?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Margot Obregon Andagua DNI: 09968306

Especialidad del validador: Licenciada en Obstetricia / Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

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

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



15 de junio del 2019

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: relaciones interpersonales								
1	Durante el desempeño laboral pone en marcha los valores	✓		✓		✓		
2	En el equipo profesional toma en cuenta la igualdad	✓		✓		✓		
3	Su relación con el equipo de salud es cortés	✓		✓		✓		
4	El ambiente donde trabaja es cálido	✓		✓		✓		
5	Usted socializa fácilmente con los pacientes	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: experiencia								
6	Es importante que el profesional de la salud se mantenga actualizado	✓		✓		✓		
7	Considera importante los grados o títulos para su desempeño	✓		✓		✓		
8	La competencia profesional se mide por los años de experiencia	✓		✓		✓		
9	Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia	✓		✓		✓		
10	Usted cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución	✓		✓		✓		
11	Es necesario que el personal médico sea capacitado periódicamente	✓		✓		✓		
12	Esta usted calificado para asumir roles de líder	✓		✓		✓		
13	Se considera capaz de cubrir un cargo administrativo	✓		✓		✓		
14	Considera usted la importancia en la autonomía de la forma de decisiones	✓		✓		✓		
15	Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante problemas	✓		✓		✓		
16	Analiza y piensa antes de tomar decisiones	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: satisfacción laboral								
17	Se adapta muy rápidamente a los turnos o guardias indicadas	✓		✓		✓		
18	Se adaptó rápidamente a los turnos en su ambiente laboral	✓		✓		✓		
19	Se siente capaz de laboral en dos establecimientos de salud en sus horas libres	✓		✓		✓		
20	Después de un doble turno se siente capaz de seguir trabajando	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Don. Juan Yaris Díaz Mujica

DNI: 09395072

Especialidad del validador: Licenciada en Obstetricia / Magistera en Gestión

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

[Firma]
Dra. J. Yaris Díaz Mujica
COP. 18543
Firma del Experto Informante.

10 de 06 del 2019

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Juana Yris Díaz Mujica, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis titulada “Competencias Gerenciales y Desempeño Laboral en el personal del Centro Materno Santa Luzmila II en Comas, año 2019” del estudiante **Ana Li Pari Benites**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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, 20 de julio del 2019



Juana Yris Díaz Mujica
DNI:09395072



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA

SALUD

Competencias gerenciales y desempeño laboral en el personal médico del Centro Materno Santa Luzmila II, Comas - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Ana Li Pari Benites

(ORCID: 0000-0001-9562-9212)

ASESOR:

Dra. Juana Yris Díaz Mujica

Resumen de coincidencias

20 %

- 1 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 5 % >
- 2 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 5 % >
- 3 www.milenio.com Fuente de Internet 4 % >
- 4 documents.mx Fuente de Internet 2 % >
- 5 Entregado a Corporaci... Trabajo del estudiante 1 % >
- 6 encolombia.com Fuente de Internet 1 % >
- 7 empleo.usal.es Fuente de Internet 1 % >



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

PARI BENITES ANALI

D.N.I. : 45174869

Domicilio : VREGI LOTE 03 ASOC. SAN FRANCISCO DE CAYRAN

Teléfono : Fijo : 015314466 Móvil : 943939510

E-mail : min88_3@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PARI BENITES ANALI

Título de la tesis:

COMPETENCIAS GERENCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO MATERNO SANTA LUZMILA II, COPIAS - 2019

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

19 de agosto de 2019



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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ANA LI PARI BENITES

INFORME TÍTULADO:

COMPETENCIAS GERENCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL

ASISTENCIAL DEL CENTRO MATERNO SANTA LUCÍLA II, COMAS - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 17 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBAR POR MAYORÍA



[Signature]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN