



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Gestión de competencias y desempeño laboral en usuarios internos del  
Centro de Salud de Juan Guerra 2021

**TESÍS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Saavedra Rengifo, Katherine (ORCID: 0000-0001-5942-165X)

**ASESORA:**

Dra. Caján Villanueva, Marina (ORCID: 0000-0002-1559-4556)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de Servicios de la Salud

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

Dedico esta investigación a mi querida madre por apoyarme y darme el valor a seguir adelante.

A mi hermano Jhin por ser el mayor ejemplo de la cual aprendo el cada día

A mi querido Padre porque es el que me guía espiritualmente y que en algún momento me dio esos ánimos a seguir creciendo profesionalmente.

Katherine

## **Agradecimiento**

Al Centro de Salud Juan Guerra por brindarme el espacio de realizar mi investigación y a la vez brindarme información para el desarrollo de mi tesis, agradecer a mi profesora durante toda mi maestría, porque me ha apoyó en mi formación, en especial a la Dra. Marina Caján Villanueva porque me apoyo en el desarrollo de mi tesis. A mis amigos y en especial Mayra que estuvo siempre apoyándome y dándome el valor de seguir adelante.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos... ..	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>3</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>6</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	6
3.2 Variables y operacionalización.....	6
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	6
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	7
3.5 Métodos de análisis de datos.....	7
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>8</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>14</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>15</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>16</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>19</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre Gestión por competencias y desempeño laboral en usuarios internos del Centro de Salud Juan guerra .....	20
Tabla 2. Relación entre la Selección de personal con el desempeño laboral en los usuarios internos del centro de salud Juan Guerra .....	22
Tabla 3. Relación entre la capacitación y desarrollo con el desempeño laboral en usuarios internos del centro Salud Juan Guerra .....	24
Tabla 4 Relación entre la carrera profesional con el desempeño laboral en los usuarios internos del Centro Salud Juan Guerra .....	25

## Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación en la Gestión de competencias y desempeño laboral en los usuarios internos del centro de Salud Juan Guerra 2021. La investigación fue básica, de diseño no experimental, cuantitativa, descriptiva, correlacional transversal, la muestra y población fue un total de 30 usuarios internos del centro de Salud Juan Guerra. Se utilizó un cuestionario de Gestión de competencias y Desempeño laboral lo cual se obtuvo como resultado que el 44% de los usuarios internos están mediamente en acuerdo en que las gestiones por competencias influyen en el desempeño laboral; continuando un 17% en están en desacuerdo en que las gestiones por competencias influyen el desempeño laboral en los usuarios internos del centro de salud Juan guerra, de ello deducimos que el mayor porcentaje lo tiene mediamente de acuerdo con un 44%. Se concluye la decisión representativa es de 0.000, que es mínimo al nivel de significancia de 0.05; lo cual sí existe una relación significativa gestión por competencias y desempeño laboral en usuarios internos del centro de Salud Juan Guerra. La misma manera el valor de correlación que si existe relación entre gestión por competencias y desempeño laboral, utilizando el coeficiente de Pearson, es de 0,555 lo que significa que existe una correlación.

Palabras claves: Gestión de competencias, desempeño laboral, usuarios internos

## Abstract

The research work aimed to determine the relationship in the Management of competencies and job performance in the internal users of the Juan Guerra 2021 Health Center. The research was basic, non-experimental, quantitative, descriptive, cross-correlational, the sample and The population was a total of 30 internal users of the Juan Guerra Health Center. A competency management and job performance questionnaire was used, which was obtained as a result that 44% of internal users are moderately in agreement that competency management influences job performance; continuing a 17% in disagree that the management by competences influence the work performance of the internal users of the Juan Guerra health center, from this we deduce that the highest percentage has it in agreement with 44%. The representative decision is concluded to be 0.000, which is minimum at the 0.05 level of significance; which there is a significant relationship management by competencies and job performance in internal users of the Juan Guerra Health Center. In the same way, the correlation value that if there is a relationship between management by competencies and job performance, using the Pearson coefficient, is 0.555, which means that there is a correlation.

Keywords: Competency management, job performance, internal users

## I. INTRODUCCIÓN

Este estudio aborda la gestión por capacidades se repasa que es el gerenciamiento que expondrá capacidades que solicita una expresión de trabajo que quien conserve un desempeño distinguido. Esto accederá que convierta el ser humano en una capacidad superior, cuyo avance se logrará una ventaja profesional para su ámbito laboral. (Levy, 2010), El Desempeño Laboral tiene a manera de comprensión operaciones o conductas en los usuarios internos que son elegidos para las metas del establecimiento, que consigue metodologías de cada individuo al establecimiento. (García, 2001). En la Población los tiempos de ocuparse no poseen trabajo pues hay cierto problema de recubrir ciertos puesto de trabajo debido que falta capacidad propia en los establecimientos muestran problema para encontrar el personal idóneo para el perfil de puesto. Existe en varias plazas del mercado laboral cierta escases de talentos, lo que sobrellevaría al decrecimiento económico y desinterés competitivo. El modelo de competencias, es un argumento que se conserva en los últimos años, 1960 era una corriente interesada, En 1973 con Douglas Mc Clelland consiguió el modelo que se fundamentó peculiaridades coherentes en un desempeño de un lugar de trabajo, como los conocimientos, las destrezas y la experiencia. Hay tipos como los rasgos, motivaciones, capacidades son dificultosas de descubrir son necesarias para conseguir dicho desempeño. Gestión por competencias tipo de gerenciamiento que admite valorar capacidades determinadas, solicita un lugar de trabajo de un usuario interno, Es un instrumento que consiente adaptar al establecimiento, consigue apartar la organización del compromiso de la gestión de los usuarios internos, representantes primordiales en los métodos de cambio de las empresas. Gestión por Competencias es una instrumento importante e indefectible para revolve los nuevos retos que asigna en el entorno; promover a nivel de excelsitud las capacidades propias de acuerdo a las necesidades activas; responde el progreso y la dirección del viable de los usuarios internos. (Alles, Martha, 2007). El usuario interno requiere revelar sus talentos absolutos y concertar de modo insuperable con sus conocimientos y habilidades para establecer sus fortalezas. Motivo que logra que conciba que destacar sutilmente una capacidad más que los demás, profundizar en un espacio particular

es indiviso lo que precisa hacia un desempeño cociente (Schermerhorn, 2004). Puede precisar como la conducta del usuario interno estimado en la investigación de las metas establecidas. El desempeño de cargo es situacional, modifica individuo a individuo; depende de incalculables elementos que influyen. Los premios y la percepción de premios estriban de la energía determinada, el esfuerzo propio que el sujeto está puesta a ejecutar el esfuerzo propio depende de destrezas y capacidades de un usuario interno, su conocimiento del título que desempeña. (Idalberto Chiavenato, 2000). En el distrito de Juan Guerra cuenta con un establecimiento donde la gestión de competencias los elementos que ser capaz de en el esclarecimiento de profesionales que son adaptables para el establecimiento de las competencias de los usuarios internos, el obstáculo para un puesto de compromiso son advertencias originarias de la desorden y adeudo exigida, en los usuarios internos hay que poseer el aprendizaje o las capacidades ya desarrolladas.

Por lo tanto, se planeó como **Problema general:** ¿Existirá relación en Gestión de competencias y desempeño laboral en usuarios internos del Centro Salud Juan Guerra 2021? En el contexto que vivimos en el Perú no es impropio al de los otros países, que tiene como consecuencia suficiente indudable en el puesto que desarrolla un punto primordial en los demás. En la actualidad, se presenta efectuando métodos eficientemente hacia detallar con expertos convenientes que se desempeñan en áreas que van de acuerdo a su experiencia laboral; paulatinamente los establecimientos públicos que nuestro país utiliza, ya que existimos informadores de las leyes del estado, las cuales hace que muchas personas profesionales obtengan un cargo de trabajo, en el cual el problema del desempeño no debe ser selecto de la alianza a sus capacidades y competencias.

La gestión de competencia forma parte en las capacidades o destrezas. Actualmente se solicita es despegar de los modelos que paralizan el cambio en el suceso de cambiar, modificar continuamente, desafiar el cargo que el principal intérprete sea el talento humano. En la gran mayoría se puede observar un ejercicio no apto de las capacidades laborales, ya que hay una contradicción entre lo que saben y lo que hacen, varias veces, la cualidad, las habilidades, la conducta, tener práctica de valores. Por lo tanto, la investigación se propuso como **Objetivo General:** ¿Determinar la relación con gestión de competencias y desempeño laboral en los usuarios internos del centro de Salud Juan Guerra 2021?

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

Nivel internacional por Gómez & Mendoza, (2013): “*Modelo de Gestión de capacidades para la empresa ACMED S.A.S.*”. Cartagena. Gestión de competencias es la capacidad del individuo que esta idóneo de poder desarrollarlo en la parte administrativa e investigación de la institución; la cual recogen entre sí actividades, aquellos bienes que logra la prueba al ser aplicado en algunos subsistemas.

Martínez, (2013). “*Gestión del Talento Humano por Competencias para una empresa de las Artes Gráficas - 2013*”. México. Mostró a lo largo avance de ciertas prohibiciones que refieren un análisis de obligaciones por habilidades, se abarca a los expertos por el cargo que ocupa, No se piensa la escasez o aptitudes que requiere, concluir así la caracterización y singularidad al perfil laboral. Transcendental recordar que hay cambios tan acelerados, los establecimientos requieren porciones diferentes con fundamentos para seguir en el mundo de la competitividad. Lo cual propone el capital humano, el progreso de sus habilidades y destrezas.

(Guerrero, 2014) “*Gestión del Capacidad Humano en Competencias - 2014*”. México. Dio las siguientes conclusiones: En la insuficiencia de referir con dimensiones establecimientos que consientan una discrepancia, han respetado que a través del capital humano en un establecimiento logra amplificar sus batallas (Chiavenato1994; Goleman 1999; Robbins 2004). El factor humano constituye fundamental diligente para los establecimientos productivos hoy en día más que cierta, lo cual para el universo institucional los usuarios internos individualmente la conducta humana en los establecimientos, desarrolla a ser un fondo por demás complicado, es decir, como la responsabilidad, los modos, adeudo en dispositivo, los problemas particulares, el aviso, la habilidad, la visión, son necesidades en los establecimientos.

También tenemos investigaciones a nivel nacional: Bedoya, (2003): “*La nueva gestión de individuos y estimación de desempeño en empresas competitivas*”. Tiene

las siguientes conclusiones: La gestión de competencias. La concepción, individuos desisten de ser un recurso elemental dentro de los establecimientos para que emprendan cómo individuos de razón, carácter, inteligencia, aptitudes, habilidades, propósitos y apreciaciones.

(Quintanilla, Keny Alaín Arce) En su estudio: "Gestión por competencias y desempeños laborales en las municipalidades de Ayacucho". concluyendo un acontecimiento pensamiento para los dirigentes y usuarios internos en habitual de las municipalidades de Ayacucho, conservan en concertar a las amonestaciones del argumento y las permutaciones, existiendo necesario acomodar un método de gestión por competencias busca de la excelsitud.

## **2.2 Marco Conceptual**

### **2.2.1 Gestión por competencias: Definición**

Todos los usuarios internos tienen un ligado de propiedades y conocimientos, logran ser adquiridos inherentes, que precisan capacidades para una acción. Las competencias aprender exhaustivo el perfil físico, psicológico o emocional de cada individuo frecuente asemejar aquellos tipos logren trascender las actividades de un establecimiento.

Las competencias de una autoridad irrefutable en el progreso de un lugar de trabajo, en la labor. Expresar, un arreglo entre las competencias de los usuarios internos y las requeridas por su sitio, el arreglo será inmejorable. Las competencias solicitadas por el sitio y las características de los usuarios internos. Los usuarios internos pondrán de tipos determinados y admitidos para más eficientemente sus técnicas de reclutamiento y selección de personal; afirmar técnicas valoración del desempeño con las reglas patrones determinados hacia colocar su alteración en progresos de recursos humanos. (Alles, Martha, 2007).

### **2.2.1 Desempeño Laboral**

Precisa así que la representación de los usuarios internos realiza su trabajo. Valora durante las investigaciones del beneficio las cuales se despojan como el liderazgo, habilidades, productividad. El desempeño es una conducta que los usuarios internos declara y que puede estar a la mira; en varios empleos, por fingido, la conducta se

vuelve en recapacitar, solucionar problemas, solo puede narrar con la ayuda de un usuario interno. (Landy & Conte, 2005).

Puede precisar como el comportamiento del usuario interno estimado de sus metas. El desempeño del compromiso transforma de individuo depende de factores que influyen. El importe de los premios de clarividencia de que los premios esfuerzo instituyen el cuerpo de la energía propio que el individuo está colocada a ejecutar la energía propia estriba de las habilidades y capacidades del usuario interno. (Idalberto Chiavenato, 2000)

### III. METODOLOGÍA

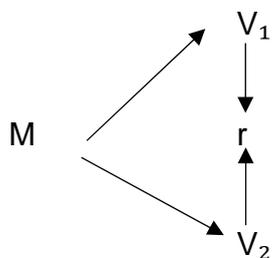
#### 3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

##### Tipo de Estudio:

Esta investigación fue de tipo Básica, de tipo descriptivo correlacional ya que se buscó conocer la relación entre estas dos variables.

##### Diseño de Investigación:

Según (Hernández ,2010) fue de diseño no experimental no habrá manipulación de variables, de corte transversal la cual se recolectará información en tiempo y único momento.



Dónde:

V1: Gestión por competencias

V2: Desempeño Laboral.

#### 3.2 Variables y su operacionalización.

V1 independiente: Gestión por competencias.

V2 dependiente: Desempeño laboral.

Nota: la Matriz de operacionalización (ANEXO)

#### 3.3.- Población, Muestra y muestreo:

##### Población:

Será universal y estará conformada 30 usuarios internos del Centro de Salud Juan Guerra.

**Muestra:**

Estará conformada por 30 usuarios internos del Centro Salud Juan Guerra.

**Muestreo:**

Tipo de muestreo no probabilístico.

**Unidad de Análisis:**

Usuarios internos del Centro de Salud Juan Guerra 2021.

**3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

- Metodologías e instrumentos de recolección de datos.
- Metodologías de procesamiento, análisis de datos.

**Instrumentos:**

- Cuestionario. Permite obtener la información de los usuarios internos.

**3.5 Métodos de análisis de datos:**

La tabulación de información, el proceso estadístico de los resultados mediante el programa SPSS 23, con análisis e interpretación de resultados mediante Pearson.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados De Gestión Por Competencias

#### a.- Gestión por competencias y desempeño laboral usuarios internos Centro Salud Juan guerra

Tabla 1: Variable Gestión por competencias

ESCALA	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	17%
DESACUERDO	4	13%
MEDIAMENTE ACUERDO	13	44%
EN DESACUERDO	4	13%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	13%
TOTAL	30	100%

Origen: Propia

**Interpretación:** se tiene como resultado que el 44% de los usuarios internos están mediamente acuerdo que las gestiones por competencias influyen en el desempeño laboral; continuando un 17% en están en desacuerdo en que las gestiones competencias influyen el desempeño laboral en usuarios internos del Centro de salud Juan Guerra, ello deducimos el mayor porcentaje lo tiene mediamente de acuerdo con un 44%.

**Tabla1: Correlación Gestión por competencias y Desempeño laboral**

		GESTION POR COMPETENCIAS	DESEMPEÑO LABORAL
GESTION POR COMPETENCIAS	Corre. Pearson	1	,555**
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Corre. Pearson	,555**	1
	N	30	30

Fuente: Propia

**Interpretación:** En la Tabla 1, la decisión representativa es de 0.000, que es mínimo de significancia de 0.05; existe correlación gestión por competencias y desempeño laboral en usuarios internos centro Salud Juan Guerra.

**b.- Resultado Selección de personal con el desempeño laboral en los usuarios internos centro salud Juan Guerra.**

**Tabla 2: Dimensión Selección De Personal**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	33%
DESACUERDO	4	13%
MEDIAMENTE ACUERDO	3	10%
EN DESACUERDO	5	17%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	8	27%
TOTAL	30	100%

Fuente: Propia

**Interpretación:** En la tabla 2 se observó que el 33% están Totalmente acuerdo que la selección de personal influye en el desempeño laboral, seguido 27% están totalmente en desacuerdo que las gestiones de competencias influyen en el desempeño laboral en usuarios internos del Centro Salud Juan Guerra, de ello se deduce que el mayor porcentaje lo tiene Totalmente de acuerdo 33%.

**Tabla 2: Correlación Selección de personal y la Desempeño Laboral**

		Selección de Personal	DESEMPEÑO LABORAL
SELECCIÓN PERSONAL	Corre. Pearson	1	,298
			,056
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Corre. Pearson	,298	1
		,056	
	N	30	30

Fuente: Propia

**Interpretación:** En la Tabla 2, la decisión representativa es de 0.056, que es mayor de significancia de 0.05; no tiene una correlación significativa selección del personal y desempeño laboral.

**c.- Resultado capacitación y desarrollo con el desempeño laboral en usuarios internos del centro Salud Juan Guerra.**

**Tabla 3: Dimensión capacitación y desarrollo**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	27%
DESACUERDO	6	20%
MEDIAMENTE DESACUERDO	9	30%
EN DESACUERDO	4	13%

<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	3	10%
<b>TOTAL</b>	30	100%

Fuente: Propia

**Interpretación:** En grafico 3 se observa que el 30% de encuestados están mediamente en acuerdo la capacitación y desarrollo influye en el desempeño laboral en usuarios internos del centro Salud Juan Guerra, seguido del totalmente de acuerdo 27%, lo cual se deduce que el mayor porcentaje lo tiene mediamente de acuerdo con 30%.

**Tabla 3: Correlación la Capacitación y desarrollo con la Desempeño laboral**

		CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	DESEMPEÑO LABORAL
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	Corre. Pearson	1	,592*
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Corre. Pearson	,592*	1
	N	30	30

Fuente: Propia

**Interpretación:** En la Tabla 3 la decisión representativa del valor es de 0.000, que es menor de significancia de 0.05, existe capacitación y desarrollo y la variable desempeño laboral en los usuarios internos del centro Salud Juan Guerra.

**d.- Resultado variable carrera profesional con el desempeño laboral en los usuarios internos del Centro Salud Juan Guerra**

**Tabla 4: Dimensión Carrera Profesional**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	12	40%
<b>DESACUERDO</b>	3	10%
<b>MEDIAMENTE DESACUERDO</b>	4	14%

<b>EN DESACUERDO</b>	7	23%
<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	4	13%
<b>Total</b>	30%	100%

Fuente: Propia

**Interpretación:** En el gráfico 4 se tiene como resultado que el 40% de encuestados están medianamente acuerdo la carrera influye en el desempeño laboral los usuarios internos del centro Salud Juan Guerra, seguido en desacuerdo 23%, lo cual se deduce que el mayor porcentaje lo tiene totalmente de acuerdo 40%.

**Tabla 4: Correlación la carrera profesional y Desempeño laboral**

		CARRERA PROFESIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
CARRERA PROFESIONAL	Corre. Pearson	1	,626**
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Corre. Pearson	,626**	1
	N	30	30

Fuente: propia

**Interpretación:** En la Tabla 4 la decisión representativa es de 0.000, que es menor la significancia de 0.05, existe relación desarrollo personal y desempeño laboral los usuarios internos del Centro Salud Juan Guerra.

## V. DISCUSIÓN

Este estudio de investigación se refiere a la Gestión por Competencias y el desempeño laboral que se realiza entre los usuarios internos del Centro Salud Juan Guerra 2021. Lo que se obtuvo la decisión representativa es de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05; tiene una correlación significativa entre gestión por competencias y desempeño laboral de los usuarios internos pondrán de tipos determinados y admitidos para más eficientemente sus técnicas de reclutamiento y elección de personal; afirmar técnicas valoración del desempeño con las reglas patrones determinados hacia colocar su alteración en progresos de recursos humanos según la autora Alles, Martha, 2007, resultado del primer objetivo específico de la dimensión Selección de personal y el desempeño laboral en usuarios interno del centro salud Juan Guerra tiene un decisión representativa es de 0.056, el nivel de significancia de 0.05 esto indica que no tiene una relación entre selección del personal y el desempeño laboral puede distinguirse como resultado que la idea para los directores y usuarios internos , tiene que ajustar a los amonestaciones del contexto y los cambios, es preciso adecuar un método de gestión por competencias en investigación laboral , Lainfluencia del desempeño laboral según el autor Martínez, 2009. Asimismo en el segundo objetivo específico es significativo es de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05, tiene una relación significativa entre la dimensión capacitación y desarrollo y la variable desempeño laboral en los usuarios internos del centro de SaludJuan Guerra, perciben que el progreso de habilidades y destrezas, desplazamientos de tecnología , aptitudes en el trabajo de equipo, estimular progreso de la creatividad, toma de decisiones, orientar actitudes y conductas, ejerce valores , capacitación por competencias según el autor Hellriegel & Slocum, 2009. Y como tercer objetivo específico el valor significativo es de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 0.05, tiene una relación significativa entre la dimensión desarrollo personal y desempeño laboral en los usuarios internos del Centro Salud Juan Guerra, es decir según el autor Olabarría, 1998 hace mención encaminar su método de gestión por competencias como habilidad de progreso de los establecimientos de salud.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1 El objetivo general se llegó a la conclusión que con los resultados obtenidos entre Gestión de competencias y desempeño labora que si hay relación en usuarios internos del Centro de Salud Juan Guerra.
- 6.2 Responde al primer objetivo específico: Se determino que no hay relación entre el proceso de Selección de personal y desempeño laboral en usuarios internos del Centro Salud Juan Guerra.
- 6.3 Responde al segundo objetivo específico: Se determino que si hay relación entre capacitación / desarrollo y el desempeño laboral en usuarios internos del Centro Salud Juan Guerra.
- 6.4 Responde al tercer objetivo específico: Se determino que si hay relación entre la carrera profesional y desempeño laboral en usuarios internos del Centro Salud Juan Guerra.

## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo al resultado de recomienda a los directivos del establecimiento del Centro de Salud Juan Guerra:

- La delineación de una transmisión de avance continuo que lidere las metodologías y ofrece a los usuarios internos la capacidad de desenvolver sus conocimientos a través de métodos que coloquen la integración de la formación profesional que tienen cada uno de los usuarios internos también deben satisfacer sus necesidades de desarrollo profesional así mismo crear oportunidades de ellos mismos
- La ejecución de ejercicios que forma el avance humano, con el propósito de incitar las conexiones laborales, recomendado llevar acciones de aprendizaje con relación a relaciones interpersonales, destrezas de información, destrezas que partan de emociones, trabajo en equipo; que ejecuten cambio en las percepciones en los usuarios internos.
- Ejecución valoraciones permanentes que sean regidas sobre las percepciones individuales de los usuarios internos del establecimiento al desempeño laboral esto admitirá tomar tareas al respecto para afirmar las valoraciones de los usuarios internos.

## REFERENCIAS

Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Granica.

Alles, Martha. (2007). *Desarrollo del Talento Humano basado en competencias*. Buenos Aires: Granica.

Alles, Martha. (2007). *Elija al mejor: Como entrevistar por competencias*. Buenos Aires: Granica. Autores. (10 de 05 de 2008). *Gestión por Competencias*. Obtenido de Objetivos de la Gestión por Competencias: <http://grupogestionporcompetencias.blogspot.pe/2008/05/objetivos-de-la-gestion-por.html>

Bailón Olea, N. (09 de 05 de 2014). *Capacitación y Desarrollo del Personal*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>

Bedoya, E. O. (2003). "La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas". Lima - Perú.

Campbell. (1990). *La evaluación del desempeño*.

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación*. Perú: San Marcos.

Champagnet, U. d. (05 de 03 de 2001). *licenciatura en RR.HH*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/desarrollo-profesional/>

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Personal*. Mexico: Mc Graw Hill.

Consultores, Ernst & Young. (06 de 2008). *Manual del Director de Recursos Humanos*. Obtenido de Gestión por Competencias: <https://formacionhumana.files.wordpress.com/2008/06/competencias.pdf>

Contreras, Cecilio; Díaz, Bernardo; Hernández, Ezequiel. (2012). *eumed.net*. Obtenido de Multiculturalidad: Su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, Clima y Cultura Organizacional Prevalcientes en un Mundo Globalizado.

*Definición ABC.* (s.f.). Obtenido de Definición de Relaciones Interpersonales: <http://www.definicionabc.com/social/relaciones-interpersonales.php>

Dessler, G. (2001). *Administración de Personal*. Mexico: Pearson Educación.

García, M. (2001). La importancia de la evaluación del desempeño. *Proyecciones*, 03.

Gómez, C. M., & Mendoza, L. K. (2013). *Modelo de Gestión por Competencias para la empresa ACMED S.A.S.* Cartagena - Colombia: Universidad de Cartagena.

Granados, M. A. (2013). *Desarrollo de competencias laborales y formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.* Lima Perú.

Guerrero, A. J. (2014). *Gestión del talento Humano basado en Competencias.* México: Universidad Autónoma de Querétaro.

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Cengage Learning. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, L. (2006). *Metodología de la*

*Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

Idalberto Chiavenato. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana.

Jones, G., & George, J. (2006). *Administración contemporánea*. Mexico: Mc Graw Hill. Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial. Introducción a la Psicología Industrial y*

*Organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.

Levy, L. (2010). *Gestión por Competencias*. Obtenido de <http://sht.com.ar/archivo/temas/competencias.htm>

Martínez, E. (2009). *Capacitación por Competencias: Principios y Métodos*. Santiago de Chile. Martínez, V. R. (2013). *Gestión del Talento Humano por Competencias para una empresa de las*

*Artes Gráficas*. México D.F: Instituto Politécnico Nacional.

Mejía, E. (1994). *Técnicas de investigación educativa*. Lima.

Mokate, K. (2002). *Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el desarrollo Social (INDES)*. Obtenido de Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: Montero, L. &. (septiembre de 2011). <http://es.scribd.com/doc/93175810/Tesis-Maria-Sanchez#scribd>.

Paloma, M. (2009). *El perfil de competencias del puesto de director/a de Marketing de Organizaciones de la Comunicación*. España: ESIC Editorial.

Promonegocios.net. (01 de 2008). Obtenido de Definición de eficiencia: <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>

Promonegocios.net. (01 de 2008). *Definición de Eficacia*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>

Quintanilla, Keny Aláin Arce. (s.f.). "Gestión por competencias y desempeños laborales en las municipalidades de Ayacucho". Ayacucho - Perú.

Schermerhorn, H. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.

Tamayo Tamayo, M. (1999). *Proceso de investigación Científica*.

# **ANEXOS**

## Operacionalización de variables

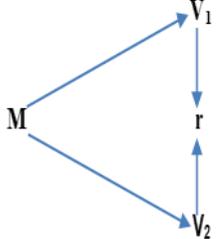
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>V.I</b> <b>Gestión por Competencias</b>	<p>Modelo de gerenciamiento que permite evaluar las competencias específicas que requiere un puesto de trabajo de la persona que lo realiza, además, es una herramienta que permite flexibilizar la organización, ya que logra separar la organización del trabajo de la gestión de las personas, introduciendo a éstas como actores principales en los procesos de cambio de las empresas y finalmente, contribuir a crear ventajas competitivas de la organización.</p> <p><b>Martha Alles (2007)</b></p>	<p>Herramienta estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio; es también, impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas; garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, de lo que “saben hacer” o podrían hacer.</p>	Selección de Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actitudes y conductas</li> <li>▪ Proactividad</li> </ul>
			Capacitación y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de conocimientos percibidos</li> <li>▪ Toma de decisiones</li> </ul>
			Carrera profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Práctica de valores</li> <li>▪ Vocación de servicio</li> </ul>
<b>V.D</b> <b>Desempeño Laboral</b>	<p>El desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de la organización la cual es necesaria para la organización funcionando el individuo con una labor y satisfacción laboral.</p> <p><b>Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano</b></p>	<p>Medida en que el usuario interno cumple con sus funciones o actividades designadas.</p>	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsabilidad</li> <li>▪ Logro de objetivos</li> </ul>
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificación</li> <li>▪ Organización</li> </ul>
			Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabajo en equipo</li> <li>▪ Comunicación</li> <li>▪ Manejo de conflicto</li> </ul>

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO DEL PROYECTO: GESTIÓN DE COMPETENCIAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN USUARIOS INTERNOS DEL CENTRO DE SALUD JUAN GUERRA AÑO 2021**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO															
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	<b>VARIABLE 1: Gestión de Competencias</b> Definición Operacional															
¿Existe relación en la Gestión de Competencias y desempeño en Trabajadores del Centro de Salud Juan Guerra, 2021?	Determinar la relación en la Gestión de competencias y desempeño en trabajadores del centro de Salud Juan Guerra 2020	Gestión de competencias y desempeño del centro de Salud Juan Guerra existe relación.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Variable 1</th> <th style="width: 25%;">Dimensiones</th> <th style="width: 60%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Selección Personal</td> <td>- Actitudes - Proactividad</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Capacitación y desarrollo personal</td> <td>- Toma de decisiones - Nivel de conocimientos</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Carrera Profesional</td> <td>- Vocación de Servicio - Valores</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Evaluación de desempeño</td> <td>- Cumplimiento de metas - Conductas</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1	Dimensiones	Indicadores		Selección Personal	- Actitudes - Proactividad		Capacitación y desarrollo personal	- Toma de decisiones - Nivel de conocimientos		Carrera Profesional	- Vocación de Servicio - Valores		Evaluación de desempeño	- Cumplimiento de metas - Conductas
Variable 1	Dimensiones	Indicadores																
	Selección Personal	- Actitudes - Proactividad																
	Capacitación y desarrollo personal	- Toma de decisiones - Nivel de conocimientos																
	Carrera Profesional	- Vocación de Servicio - Valores																
	Evaluación de desempeño	- Cumplimiento de metas - Conductas																
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>																
1. ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación de desempeño y	1. ¿Determinar la relación que existe entre la evaluación de desempeño y el	H1: existe relación entre la evaluación de desempeño y el desempeño laboral en los trabajadores	Medición: se empleará una encuesta nominal.															

<p>desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Juan Guerra 2021?</p> <p>2. ¿Cuál es el proceso de selección personal con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de Salud Juan Guerra 2021?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y desarrollo de desempeño con el desempeño laboral en los trabajadores?</p>	<p>desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Juan Guerra 2021?</p> <p>2. ¿Determinar la relación que existe entre el proceso de selección con el desempeño en los trabajadores del centro Salud Juan Guerra 2021?</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre la capacitación y desarrollo del desempeño con el desempeño laboral en los trabajadores del centro salud Juan Guerra 2021.</p>	<p>del centro de salud Juan Guerra 2021.</p> <p>H2. Existe relación entre el proceso de selección con el desempeño en los trabajadores del centro Salud Juan Guerra</p> <p>H3. Existe relación entre la capacitación y Desarrollo del desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Juan Guerra 2021.</p>	<p style="text-align: center;"><b>VARIABLE 2: Desempeño Laboral</b></p> <p>Definición operacional</p> <table border="1" data-bbox="1151 352 2047 663"> <thead> <tr> <th>Variable 2</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Habilidades</td> <td>- Conocimiento del puesto - Personalidad</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Comportamientos</td> <td>- Desempeño del área - Liderazgo - Relaciones Humanas</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Metas y Resultados</td> <td>- Calidad de Trabajo - Enfoque de Resultados.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Medición: se empleará una encuesta nominal.</p>	Variable 2	Dimensiones	Indicadores		Habilidades	- Conocimiento del puesto - Personalidad		Comportamientos	- Desempeño del área - Liderazgo - Relaciones Humanas		Metas y Resultados	- Calidad de Trabajo - Enfoque de Resultados.
Variable 2	Dimensiones	Indicadores													
	Habilidades	- Conocimiento del puesto - Personalidad													
	Comportamientos	- Desempeño del área - Liderazgo - Relaciones Humanas													
	Metas y Resultados	- Calidad de Trabajo - Enfoque de Resultados.													

METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS
<p>Tipo de investigación. No experimental</p> <p>Diseño de investigación. Descriptivo</p>  <pre> graph LR   M --&gt; V1   M --&gt; V2   V1 &lt;--&gt;  r  V2 </pre>	<p>Población:</p> <p>La población será universal y estará conformada por 30 trabajadores del Centro de Salud Juan Guerra</p> <p>Muestra:</p> <p>Para la muestra, se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico, estará conformada por 30 trabajadores.</p>	<p>Técnicas e instrumentos para la recolección de datos:</p> <p>Técnicas para el procesamiento y análisis de datos:</p> <p>La tabulación de la información y el proceso estadístico de los resultados mediante el programa SPSS, con análisis e interpretación de resultados mediante el chi cuadrado.</p>

## CUESTIONARIO

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el trabajo de investigación titulado: **“Gestión por competencias y desempeño laboral del personal centro de Salud Juan Guerra.**

### DATOS GENERALES:

1. **GENERO**
  - a) Femenino
  - b) Masculino
  
2. **EDAD**
  - a) Menos de 25 años
  - b) De 26 a 30 años
  - c) De 31 a 40 años
  - d) De 41 a más
  
3. **NIVEL DE INSTRUCCION**
  - a) Profesional
  - b) Técnico
  - c) Auxiliar
  
4. **TIEMPO DE SERVICIOS**
  - a) Menos de 1 año
  - b) Menos de 5 años
  - c) Más de 6 años

**Indicaciones:** Marque con un aspa (x) según corresponda.

ÍTEM		Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	Mediana - mente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>VARIABLE: GESTIÓN POR COMPETENCIAS</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Dimensión: Selección de Personal</b>						
1	¿Considera que los trabajadores poseen actitudes y conductas positivas en la institución?					
2	¿Considera que existe iniciativa por parte de los trabajadores a la hora de efectuar actividades programadas?					
3	¿Existe proactividad por parte de los trabajadores de la institución?					
<b>Dimensión: Capacitación y Desarrollo</b>						

4	¿Considera que recibe capacitación adecuada de la función que efectúa en puesto laboral?					
5	¿Considera que percibe motivación en la institución en el cuál labora?					
6	¿Considera usted que tiene autonomía al momento de tomar decisiones?					
<b>Dimensión: Carrera Profesional</b>						
7	¿Considera usted Que se practican los valores y principios en la institución?					
8	¿Considera que los trabajadores muestran cortesía hacia los usuarios?					
9	¿Considera que la institución, brinda adecuada orientación a los usuarios?					

ÍTEM		Totalment e de acuerdo	De Acuerdo	Mediana – mente de acuerdo	En desacuerdo	Totalment e en desacuerdo
<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Dimensión: Eficiencia</b>						
10	¿Considera que existe responsabilidad, en las funciones que desempeñan sus compañeros de trabajo?					
11	¿Considera que los demás trabajadores, cumplen sus funciones adecuadamente?					
12	¿Considera que se planifica y organiza oportunamente las actividades a efectuar durante la semana o mes?					
<b>Dimensión: Eficacia</b>						
13	¿Considera que se cumplen las metas oportunamente en el área de tu trabajo?					
14	¿Considera que se debe proponer nuevas ideas para mejorar los procesos?					
15	¿Considera que los trabajadores se enfatizan en el cumplimiento de objetivos?					
<b>Dimensión: Relaciones Interpersonales</b>						
16	¿Es bueno el nivel de convivencia y amistad, entre tus compañeros de la institución?					
17	¿Los canales de comunicación y el manejo de información se ejercen adecuadamente en la institución?					
18	¿Existe colaboración por parte de tus compañeros, cuando tienes un problema en el trabajo?					