



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Análisis del desempeño por medio de competencias laborales en el Centro de Salud Pedro  
Ruiz Gallo, Bongará, Amazonas”.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Br: Chuquipiondo Occ Santa Eulilia (ORCID:0000-0002-2169-529X)

**ASESORA:**

Dra. Mileydi Flores Fernandez (ORCID:0000-0002-6257-1795)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**Chiclayo – Perú**

2020

## **Dedicatoria**

Al Dr. Luis Humberto Mendoza Guevara, un amigo quien me dio la oportunidad de trabajo para poder cumplir mis retos y desafíos propuestos. Gracias por tu amistad por ser tu mi ANGEL de la guarda, que ilumina mis días y me protege siempre de todo

A, mis queridos Padres Lidia y Filiberto, por haberme dado la vida para poder desarrollarme profesionalmente en los proyectos que emprendí.

**Santa Eulilia. Chuquipiondo Occ**

## **Agradecimiento**

Al, Divino Niño Jesús por bendecirme y protegerme de todo, permitió darme vida y salud para desarrollar nuestros planes propuestos según sus designios.

Al MG. David Pérez Alarcón

Por su apoyo para la culminación de esta investigación.

A la Dra. Mileydi Flores Fernandez

Por compartir sus conocimientos el mismo que es primordial para el desarrollo de la Investigación.

A la Institución Pública del “Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo”, por su colaboración durante la ejecución de esta investigación.

Santa E, Chuquipiondo Occ

## **Página del jurado**

## Declaratoria de autenticidad

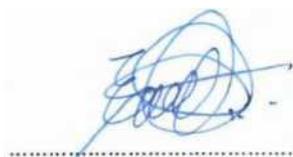
### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Santa Eulilia Chuquipiondo Occ. Identificada con DNI N°.33425921. Con domicilio en el Jr. Avacucho N°.256-B. de la Ciudad de Chachapoyas Región Amazonas. Alumna de la Escuela Profesional de Administración del Programa de Formación para Adultos de la Universidad Cesar Vallejo. Presento la Tesis cuyo título es "Análisis del desempeño por medio de competencias laborales en el Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo. Bongará. Amazonas".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi propia autoría
2. En la presente tesis se utilizó las normas internacionales del APA de citas y referencias.
3. La tesis no ha sido anunciada ni exhibida anteriormente para conseguir algún nivel académico o título profesional
4. Los resultados obtenidos en la presente tesis son reales la misma que servirá para futuras investigaciones

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citas autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena), o falsificación (representar falsamente la idea de otros), asumo las consecuencias y sanciones de mi accionara, sometiéndome a la normatividad vigente.



Santa Eulilia Chuquipiondo Occ  
DNI N°.33425931

Fecha. 18 de Diciembre del 2019.

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas.....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>8</b>
2.1. Tipo y diseño de Investigación .....	8
2.2. Operacionalización de variables.....	9
2.3. Población y muestra y muestreo .....	11
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	12
2.5. Procedimiento de análisis de datos .....	13
2.6. Método de análisis de datos .....	13
2.7. Aspectos éticos.....	13
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>15</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>19</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>20</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>21</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>24</b>
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	34
Reporte turnitin .....	35
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV .....	36
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	37

## Índice de tablas

Tabla N° 1 Variable Competencia Laboral.....	9
Tabla N° 2 VARIABLE DESEMPEÑO.....	10
Tabla N° 3 Niveles valorativos para las dos variables en estudio .....	12
Tabla N° 4 Estadísticos de la variable desempeño .....	15
Tabla N° 5 Estadísticos de la variable competencia laboral .....	16
Tabla N° 6 Prueba estadística entre el desempeño y la competencia laboral de los servidores del Centro de salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará.....	17

## **RESUMEN**

El Objetivo general de la tesis es: “Determinar la existencia de la influencia entre el desempeño y la competencia laboral del Personal del Centro de salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará, distrito Jazan”, El estudio está comprendido desde Abril – diciembre, se desarrolla a través de una metodología Correlacional de tipo aplicada.

La población está comprendida por los trabajadores asistenciales y administrativos del Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo, considerando la muestra probabilística la misma que está constituida por 44 colaboradores del Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo la cual es pequeña y fácil de medir. La recolección de datos se hará a través de la técnica de encuesta y entrevista utilizando el instrumento denominado cuestionario. Concerniente a los métodos utilizados para analizar los datos obtenidos se utilizará el programa estadístico SPSS, donde se analizarán, se comprobarán y se tabularán a través de tablas y gráficos, interpretando a cada uno de los ítems.

Para finalizar, se concluirá que la Influencia del Desempeño Influirá en la Competencia Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud del Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo.

**Palabras claves:** Análisis, desempeño, competencia laboral.

## ABSTRACT

The general objective of the thesis is: " Determining the existence of the influence between the performance and work competence of staff of the Pedro Ruiz Gallo Health Center, Bongará district Jazan ", The estudio is from April to December 2018, is developed through an applied type correlational methodology. The population is composed of the care and administrative workers of the Pedro Ruiz Gallo Health Center, considering the probabilistic sample which is made up of 44 employees of the Pedro Ruiz Gallo Health Center which is small and easy to measure. Data collection will be done through the survey and interview technique using the instrument called questionnaire. Concerning the methods used to analyze the data obtained, the SPSS statistical program will be used, where they will be analyzed, checked and tabulated through tables and graphs, interpreting each of the ítems. To endity, you Will.

**Keywords:** Analysis, performance, job competition.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la medición del desempeño utilizando el enfoque por competencias es fundamental para el crecimiento de una organización el mismo que implica un aumento de la productividad en todos los sectores de una empresa ya sea pública o privada. Esto se da debido como un resultado a la carencia y necesidad de personal eficiente, a la reingeniería y elevado proceso de innovaciones dentro de una organización y al batallador y encarador que tiene el ser humano como tal y como integrante de una sociedad.

Un recurso humano identificado y preparado llevará al logro de los objetivos organizacionales, al ser eficientes y eficaces enfocado a la gestión por resultados serán positivos para toda la organización (personal y empresa). En lo particular las organizaciones hospitalarias, la problemática se enmarca en la necesidad de personal administrativo, asistencial (médicos, enfermera, obstetras, biólogos, psicólogos etc.), que dan contestación a la visión y misión del centro de salud siendo su finalidad de prevenir y promocionar la salud del primer nivel de atención de la población.

Los centros de salud son el primer nivel de atención y tienen entre sus funciones garantizar los servicios de salud que ofertan según su cartera de servicio de salud; igualmente funcionan como organizaciones con una estructura organizativa y funcional con un personal que tienen cada una de sus funciones asignadas.

Los hospitales, Centros de Salud y Puestos de Salud, en Amazonas, depende de la Dirección Regional de Salud; la misma que a la fecha está constituida por 05 Hospitales, 71 Centros de Salud y 476 Puestos de Salud, localizados en las provincias de: Rodríguez de Mendoza, Utcubamba, Chachapoyas, Bagua y Condorcanqui, con la descentralización de los Gobiernos Regionales la Dirección Regional de salud Amazonas, depende presupuestal y administrativamente del Gobierno Regional de Amazonas y según el organigrama estructural la Oficina de Gestión de Desarrollo de Recursos Humanos, estos cargos son ocupados por personal profesional como de administradores y/o funcionarios que reúnen el perfil establecido y a su vez no reúnen dicho perfil para dirigir esta importante oficina, toda vez que son designados por cargos políticos, esto ocasiona a dejar de lado el grado del Análisis del desempeño por medio

de competencias causando la desmotivación por falta de capacitaciones y el abandono de mayores beneficios para los colaboradores de los establecimientos de salud, situados en las provincias de la región, los mismos que están conformados por Redes, Micro redes, Hospitales en el ámbito Regional.

Desde ese punto de vista el personal que trabaja en el Centro Salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará, Amazonas, tiene la responsabilidad de cumplir con sus tareas normadas, para lo cual se requiere de un desempeño ceñido a su realidad y con calidad, eficiencia, y eficacia.

El Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo, en la actualidad cuenta con 44 recursos humanos entre profesionales médicos y no médicos, para atender una población de 7,094 habitantes. Entre las deficiencias encontradas con la gestión del personal tenemos: falta de asignación de profesionales asistenciales y administrativos para cargos directivos que no cumplen el perfil para las funciones encomendadas, deficiencia de programas de capacitación, bajas retribuciones, restringidos beneficios, asignación de personal sin un plan de trabajo, desmotivación de los trabajadores, escasa asignación de recursos, infraestructura y equipo médicos limitado para cumplir sus funciones; Debiendo la DIRESA AMAZONAS trabajar un cuadro de necesidades para elevar al Poder Ejecutivo para asignar presupuesto y el personal del sector salud de diferentes grupos profesionales sean los beneficiados.

Dentro de los estudios internacionales (Palmar & Valero, 2014), efectuaron una investigación titulado “Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia”, en Zulia – Venezuela, el cual muestra que su percepción en las competencias básicas el 73% estuvieron en su totalidad de acuerdo y un 26% de acuerdo y otros un 1% en desacuerdo, en la otra clasificación de Competencias conductuales(orientación al logro, rigurosidad, responsabilidad y honestidad), el 56% percibieron estar en la totalidad de acuerdo, y el otro 41% de acuerdo, pero un 3% se mostró estar en desacuerdo. Del mismo modo, para el indicador Competencias laborales o funcionales, siendo estas las necesarias que las personas deben tener para ejecutar una función productiva en la

función encomendada garantizando la obtención de resultados, donde el 55% están en su totalidad de acuerdo el otro 44% de acuerdo, y el restante 1% estuvo en desacuerdo.”

Asimismo (Púm, 2018), hizo una investigación denominada “Competencias laborales y evaluación del desempeño con el personal de Autocentro Gutiérrez, S.A., ubicado en la ciudad de Quetzaltenango”, en Quetzaltenango-Guatemala cuyos resultados de la muestra fueron: El 77% muestra un nivel alto de competencias laborales es decir estas competencias en su gran mayoría se encuentran desarrolladas y el restante es decir el 23% muestra un nivel tolerable o aceptable de las competencias esto lleva a establecer como conclusión que el personal presenta niveles altos de competencias determinadas para la organización por lo que el autor de la investigación sugirió diseñar e implementar un programa de capacitación en función a las competencias medidas y establecidas en la institución, con el propósito de disminuir las debilidades encontradas en el personal

Asimismo, en los antecedentes nacionales se tomaron en cuenta a (Cama, 2015), en su trabajo de investigación titulado “Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo – 2015”, Esta investigación arroja como resultado la aplicación de un programa de mejora continua donde los colaboradores puedan mejorar el desempeño, así como el otorgar capacitaciones para contribuir el desempeño de cada uno de ellos. También se pone en evidencia que las relaciones interpersonales no son del todo buenas, ya que cada colaborador tiene una percepción distinta de la empresa, influyendo en los vínculos entre ellos.

En la investigación de (Rojas, 2017), en su tesis denominada “Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central Instituto Nacional Penitenciario 2016”, realizado en Lima. En los resultados obtenidos se encontraron que, en las competencias profesionales de los servidores administrativos, el 65,2% respondieron regular, otros el 25,2% es óptimo y el restante 9,6% como no óptimo. Sin embargo, el desempeño laboral, de las encuestas aplicadas señalan que, el 38,3% necesita mejorar, otro 32,2% señala que es bueno, pero existe un porcentaje significativo de la muestra (27,8%) que es excelente y solo el 1,7% presentan que el

desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del INPE 2016 es malo. Esto llevó a la conclusión a través de una prueba de hipótesis sobre la existencia relación positiva y significativa entre la competencia y el desempeño laboral del personal administrativo.”

Asimismo (Solsol, 2017), en su investigación, “Las competencias laborales y su relación con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos en el Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto – 2016”. en Tarapoto, donde argumentó que las competencias laborales en la amplitud conceptual, evaluada de manera imparcial, el personal del centro de salud encuestada percibe como muy adecuada 16.7% y adecuadas 53.3%, sin embargo, el restante 30%, lo perciben como inadecuadas o muy inadecuadas. Eso lo llevó a la siguiente conclusión aplicando una prueba de hipótesis resultado corroborado por el índice de correlación de Spearman de 0.138 para una significancia bilateral de 0.468 de la existencia de una relación extremadamente débil entre la gestión de buenas prácticas y las competencias laborales en el Centro de Salud “Punta del Este”, de la ciudad de Tarapoto, en el año 2016,

Mondy y Noe señalan que “la evaluación del desempeño es un mecanismo potencial para este procedimiento y que permite estimar el nivel de rendimiento del personal, equipos y de la institución.

Entre los factores que integran esta variable se tomó en cuenta lo que indica, Caso (2006) el cual los agrupa en experiencia y formación del operario, el esfuerzo que requiere la tarea y la atención con que debe realizarse la tarea y Según Alles (2006, pp. 25-85) La evaluación de desempeño está en relación a las competencias intelectuales, interpersonales, de adaptabilidad y de alineación a consecuencia o resultados.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR. define la evaluación de desempeño como un instrumento de gestión para la mejora continua de la calidad del desempeño de las personas al servicio del Estado, tiene como objetivos determinar que carencias de capacitación, así como el control y valoración de los logros de manera individual o grupal en función a las metas programadas institucionalmente establecidas en la aplicación de las funciones inherentes a su perfil.

Desde ese punto de vista la entidad SERVIR clasifica dos tipos de evaluación que son auxiliares: el primero, de medición de competencias, que tiene como objetivo identificar las diferencias entre competencias óptimas para el puesto y las que rigen con la finalidad de establecer las necesidades para la capacitación. El segundo tipo de evaluación, tiene como objetivo medir el progreso de metas con la finalidad de determinar el aporte del servidor a alcanzar las metas de la organización y conocer las áreas críticas donde haya mayor necesidad con el fin de realizar los ajustes necesarios para mejorar el desempeño.

Para el presente trabajo de investigación para evaluar el desempeño laboral se han considerado la clasificación de (DUARTE, 2004)

**Perspectiva:** Tener la capacidad de proyectarse objetivamente sobre situación real. El cual lleva a tomar decisiones con base de información que provenga de un análisis concienzudamente de su entorno, conociendo sus efectos y ejecutándolas en el momento adecuado esto necesita tener buena inteligencia emocional, teniendo un control de cada acción.

**Equidad:** Dar a cada persona justamente en su medida, lugar y tiempo preciso, lo que corresponde teniendo en cuenta iguales oportunidades a aquellos que tienen similares capacidades y otorgando a cada acción la consideración correspondiente.

**Fortaleza:** Capacidad de permanecer o resistiendo en la búsqueda de lo bueno a pesar de amenazas, peligros o daños latentes que pueden darse en el proceso. La fortaleza es entereza y constancia primordial para llevar adelante los proyectos, sin dejarse amilanar por los problemas, y tener la visión y la fortaleza necesaria para saber el momento adecuado que se debe dejar de hacer una tarea

**Equilibrio:** saber regular sus deseos o instintos que le obstaculicen correr a logros cada vez más altos. Regulación en factores internos y externos que sometan al empleado. Capacidad de disponer de los beneficios, pero sometiendo al entusiasmo a la cordura.

El término de competencia laboral podemos describirlo como la capacidad que tiene una persona para que labore en ciertas áreas concretas de la empresa y también se puede decir como conducta o resultado que la persona puntualmente debe poder ejecutar, se trata más bien de un enfoque alternativo respecto del concepto de competencia, al considerar que el conocimiento, la comprensión de la situación, el discernimiento, la

discriminación y la acción inteligente subyacen en la actuación y en la competencia; es decir, "La competencia supone transferencia, respuesta a situaciones nuevas, valores humanos puestos en práctica, conocimiento técnico inteligente y desarrollo de las habilidades que sustentan su logro" (MASTACHE, 2007).

Otro de los conceptos de competencia dice lo siguiente: "Son aquellos conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo" (BUNK, G. P. 1994).

Por otro lado, Escobar (2005), clasifica a las competencias en genéricas y específicas, las primeras referidas a un conjunto de actividades y las segundas destinadas a funciones o tareas específicas. Dicho de otra manera, las genéricas se refiere a aquellas cualidades que requiere todo trabajador en cualquier área de la empresa y que siempre están unidas con los valores corporativos de ella y las específicas son aquellas cualidades que tiene el trabajador propio del área requerida, y es aquella que le dará el éxito.

(HELLRIEGEL, et. al 2002): Clasifica a las competencias de la siguiente manera:

Competencias en la comunicación: Es la capacidad de intercambiar y transferir en el momento preciso la información para relacionarse con los demás.

Competencias para la planeación y administración: Entiende lo que es tomar cuál de las tareas encomendadas hay que hay que ejecutar y la manera de cómo realizarlas, asignando los recursos necesarios y revisando periódicamente el progreso.

Competencias para el trabajo en equipo: Es la disponibilidad y capacidad para colaborar con sus conocimientos y experiencias que le faciliten laborar en conjunto para lograr un fin general, distribuyendo y/o dando responsabilidades con base a las fortalezas que tiene el personal.

Competencias en la acción estratégica. Comprende la misión de la organización y preserva de que las propias funciones del empleado y del área al que pertenece están programadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización y ello se plasma en las tareas encomendadas y empoderamiento que tiene a fines con la misión y estrategias planificadas de la organización.

Competencias para la globalización: Se entiende a todo los beneficios o facilidades que ofrece al empleado el proceso de globalización para la administración de las tecnologías informáticas de la comunicación, financieras y herramientas aplicables en la gestión del recurso humano.

Competencias para el manejo de las relaciones interpersonales: Tiene que ver con la madurez tiene su propia vida, la relación recíproca con los demás. Esto se manifiesta cuando tenga normas de comportamiento precisas con su conducción de su persona el cual regularmente debe ser asertivo acatando fallas y atino

No hay que olvidar que las competencias laborales deben ser tomados como una herramienta para gestionar una construcción continua en el cual se realiza los ajustes necesarios que originan aprendizaje en la organización, aunque muchas veces se considere como una forma de conseguir que los servicios de salud lleguen a sus metas

El presente trabajo se justifica de forma teórica ya que el aporte de los autores tomados en cuenta permitirá implementar acciones específicas para tener un análisis adecuada del desempeño laboral, tendrá un sentido práctico porque desarrollara competencias en el personal que contribuirán a optimizar el desempeño laboral y competitividad del mismo. Además de ser una justificación teórica, práctico será también metodológica porque el trabajo será un referente para que otros investigadores puedan ampliar el estudio.

Para poder contestar a la pregunta planteada el trabajo ¿Cómo analizar el desempeño a través de las competencias laborales en Centro de salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará, Amazonas?, se orientó a perseguir un objetivo principal y fue realizar un análisis del desempeño por medio de competencias laborales del Centro de salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará, Amazonas y para poder lograrlo se programó 4 objetivos específicos que consistió en primer lugar en analizar el nivel del desempeño, seguidamente se determinó el nivel de las competencia laborales para luego determinar la existencia de influencia entre las dos variables en estudio estos resultados nos permitió seguir un cuarto objetivo de proponer un plan del mejoramiento de las competencias laborales de todo el personal que labora en el Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará, Amazonas .

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de Investigación

El diseño de investigación materia del presente estudio a aplicar es no experimental; puesto que el investigador no ha manipulado la variable independiente al aplicar el plan de intervención del ámbito de estudio constituido por el Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo, además es transeccional puesto que el recojo de la información se hará en un momento determinado y en un periodo único, además es un estudio correlacional y propositivo porque se determinará la relación existente entre las variables de estudio. Para ello, se hará una observación a la muestra, para determinar el nivel de correlación entre las dos variables en estudio.

O1  O2

## 2.2. Operacionalización de variables

TABLA N° 1 VARIABLE COMPETENCIA LABORAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<b>INDEPENDIENTE: COMPETENCIA LABORAL</b>	SERVIR. (2016). Son aquellas características personales que se traducen en comportamientos visibles para el desempeño laboral exitoso, involucran de forma integrada el conocimiento, habilidades y actitudes los cuales son el factor diferenciador dentro de una organización y contexto determinado	Son todos aquellos conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias del personal del Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo que necesita para poder colaborar en su entorno	MANEJO DE PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asume su responsabilidad</li> <li>✓ Se automotiva</li> <li>✓ Es tenaz y perseverante</li> <li>✓ Compara entre lo logrado y planeado.</li> <li>✓ Aprende de nuevas experiencias</li> </ul>	1,2,3,4,5	Encuesta para medir la competencia laboral
			ACCIÓN ESTRATÉGICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conoce su entorno</li> <li>✓ Evalúa las amenazas y oportunidades</li> <li>✓ Analiza cómo se trabaja en áreas afines.</li> <li>✓ Identifica las fortalezas y debilidades</li> <li>✓ Aplica estrategias para las metas programadas.</li> </ul>	6,7,8,9,10,11	
			CONCIENCIA GLOBAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Esta actualizado del entorno político y económico</li> <li>✓ Comparte su conocimiento</li> </ul>	12,13	
			TRABAJO EN EQUIPO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desarrollo sus funciones en equipo.</li> <li>✓ Conoce las responsabilidades de sus compañeros.</li> <li>✓ Mantiene un entorno motivador.</li> <li>✓ Comparte sus logros.</li> <li>✓ Busca aprender de los demás.</li> <li>✓ Afrenta los conflictos en equipo</li> </ul>	14,15,16,17,18, 19	
			PLANEACION Y ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utiliza información para resolver problemas</li> <li>✓ Toma decisiones en el momento oportuno</li> <li>✓ Asume las consecuencias de sus actos.</li> <li>✓ Utiliza medios y recurso con eficiencia</li> <li>✓ Prioriza tareas encargadas</li> </ul>	20,21,22,23,24, 25,26,27	
			COMUNICACION	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Expresa con claridad sus ideas</li> <li>✓ Utiliza las TIC</li> </ul>	28,29,30	

TABLA N° 2 VARIABLE DESEMPEÑO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<b>DEPENDIENTE: DESEMPEÑO</b>	Mondy, R.W. y Noe, R.M. (2005). Proceso que permite determinar el nivel de rendimiento de los colaboradores, equipos y de la institución	Nivel del rendimiento del personal del Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará, Amazonas	PERSPECTIVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Toma la decisión</li> <li>✓ Visión clara</li> <li>✓ Planificación de su trabajo</li> <li>✓ Delego tareas</li> <li>✓ Me involucro</li> </ul>	1,2,3,4,5	Encuesta para medir el desempeño del personal
			EQUIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Decisión por encima de los objetivos.</li> <li>✓ Reconoce sus logros</li> <li>✓ Reunión con anticipación</li> <li>✓ Pide disculpas</li> </ul>	6,7,8,9,10	
			FORTALEZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Motiva a su equipo de trabajo</li> <li>✓ Busca alternativas</li> <li>✓ Renuncia a sus objetivos</li> <li>✓ Seguridad en lo que realiza</li> <li>✓ Es empático</li> </ul>	11,12,13,14,15	
			EQUILIBRIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Respeto al tiempo y espacio de los demás.</li> <li>✓ Controla sus emociones</li> <li>✓ No justifica la mentira</li> <li>✓ Expresa su punto de vista</li> </ul>	16,17,18,19,20	

Fuente: Elaboración propia

### **2.3. Población y muestra y muestreo**

**2.3.1. Población:** Baptista, P. (2014), “Población es un conjunto de personas todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.”

Parahoo (2006, p. 258) define como población al número total de personas la cual se pueda obtener de la recopilación datos.

La población objeto de estudio está constituida por 44 trabajadores del Centro de salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará –Amazonas.

#### **2.3.2. Muestra**

Fernández, C, y Baptista, P. (2014) “La muestra es un subgrupo de la población la cual se recolectan datos, y que debe de ser representativo de dicha población.”

La muestra del estudio es una muestra no probabilística que consta de 44 trabajadores asistenciales y administrativos del Centro de salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará, Amazonas.

#### **2.3.3. Muestreo**

Para Olckers, C. (2011) nos señala que existen dos tipos de muestreo, muestreo probabilístico y muestreo no probabilístico, donde define como muestreo probabilístico que cada participante de una población tiene la probabilidad de ser seleccionado, mientras que el muestreo no probabilístico lo define como una técnica en el caso que la posibilidad de ser seleccionado se basara al criterio de la investigación.

Para nuestro caso se aplicó un muestreo del tipo no pirobalística por conveniencia, por la disponibilidad de la población que se tomó al 100% (44 trabajadores del Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo del distrito de Jazan, Bongará, Amazonas)

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

- **Observación:** Técnica que permitirá determinar elaborar un diagnóstico de la situación actual de la gestión del talento humano en el Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo del distrito de Bongará, Amazonas
- **Encuesta:** para la aplicación de dicha técnica se recurrirá a un cuestionario el mismo que permitirá recoger información pertinente a las variables estudiadas.

TABLA N° 3 NIVELES VALORATIVOS PARA LAS DOS VARIABLES EN ESTUDIO

NIVELES VALORATIVOS				
TOTALMENTE DE ACUERDO (TDA)	DE ACUERDO (DA)	INDIFERENTE (ID)	TOTALMENTE EN DESACUERDO (TDS)	EN DESACUERDO (EDS)
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1

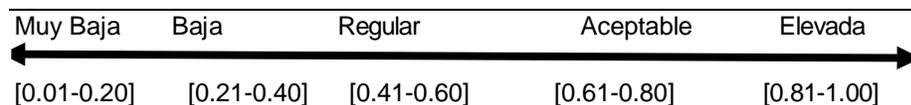
Elaboración propia

- **Confiabilidad:** Para la confianza del instrumento se realizó el ensayo piloto del coeficiente Alpha de Conbach a una muestra representativa de otro Centro de Salud con iguales características (C.S Pomacochas)

**Donde:**

- K:** El número de ítems
- $\sum S_i^2$ :** Sumatoria de Varianzas de los Ítems
- $S_T^2$ :** Varianza de la suma de los Ítems
- $\alpha$ :** Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$



El cual dio como resultado 8.02 el cual está dentro de la escala Aceptable es decir que se puede aplicar directamente.

- **Validación:** El instrumento de investigación se recurrirá a expertos quienes deberán validar los instrumentos previos a su aplicación, a fin de que la

información recolectada sea pertinente a la investigación, recayendo en los siguientes profesionales:

**Lic Adm. Jeffery Anderson Calderón Vargas**

Supervisor Financiero del Seguro Integral de Salud Amazonas.

**Dr. GP: Percy Huamán Cubas**

Director de Promoción de la Salud-Diresa Amazonas

Ambos expertos, dan por validada el presente instrumento visto que, si cumplen con lo establecido, mediante su operacionalización de variables y recomiendan implementar la propuesta del Programa para mejorar la calidad de Atención de Servicio al Usuario ante la Población.

**2.5. Procedimiento de análisis de datos**

- Se somete todas las interrogantes a una prueba estadística en general; donde se obtiene el grado de correlación pregunta por pregunta y el nivel de significatividad.
- Luego se recodifica o se crea una nueva variable, donde cada dimensión recibe sus preguntas que nos sirve para establecer relaciones entre las dimensiones, para responder a los objetivos específicos.

**2.6. Método de análisis de datos**

- **Análisis descriptivo de datos:** Este análisis nos informa acerca de las cualidades básicas de los datos, su interpretación se hizo haciendo uso de la estadística descriptiva como distribución de frecuencias y representaciones gráficas de barra.
- **Análisis inferencial de datos:** Este análisis se aplicó para confirmar la hipótesis planteada en la investigación para ello se aplicó una prueba de hipótesis Chi Cuadrado con ello se determinó la correlación existente entre las dos variables a tomar.

**2.7. Aspectos éticos**

En todo el trabajo de investigación se tendrá como referencia el uso de normas éticas los cuales incluyen el recojo y estudios de la información a fin de evitar sesgos que

obtengan variar los resultados en relación a la realidad estudiada. Para ello, se solicitó previamente la autorización del personal directivo, quienes manifestaron su interés en la investigación a realizar y dando su apoyo, además de un consentimiento informado al encuestado para dar su autorización del manejo de información en la investigación aplicada.

### III. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Analizar el desempeño del Personal del Centro de salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará, Amazonas.

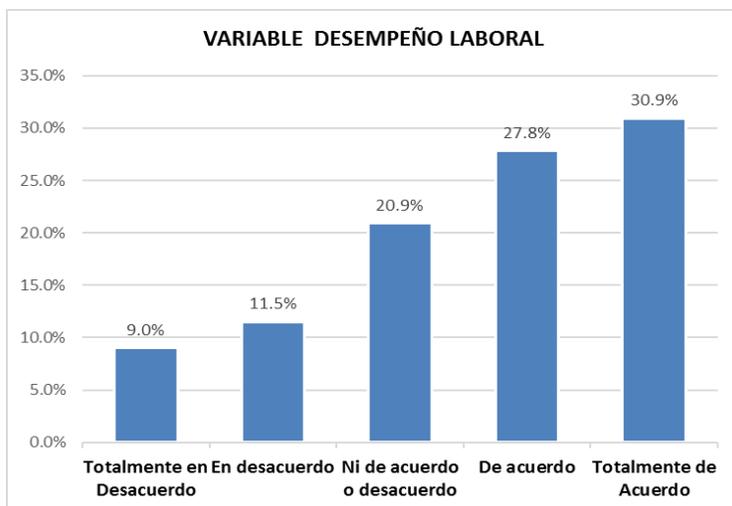


Gráfico 1: Consolidado porcentual de la variable desempeño

Se observa en gráfico 1, que, del 100% del personal del Centro de salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará – Amazonas encuestados, más del 50% % opinan que están totalmente de acuerdo y de acuerdo con el cumplimiento desempeño laboral y mientras el 20.9% se muestran indiferentes sobre el cumplimiento del desempeño laboral.

TABLA N° 4 ESTADÍSTICOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO

ESTADISTICOS	
PROMEDIO	3.573
MODA	5.000
DESVIACION ESTANDAR	1.273

Fuente: Encuesta para medir el desempeño

La tabla 4 nos muestra información que el promedio de puntuación es de 3.57 que corresponde a la escala de valoración cualitativa es indiferente y el puntaje más frecuente de la escala de valoración es 5 que representa que totalmente de acuerdo y la variación en función del puntaje promedio es 1.27

**Objetivo específico 2:** Analizar la competencia laboral del Personal del Centro de salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará,

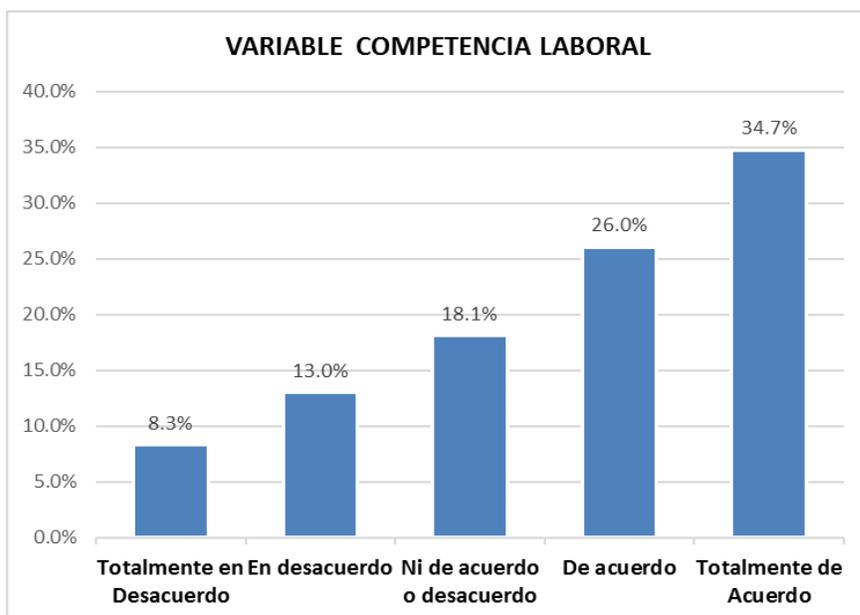


Gráfico 2: Consolidado porcentual de la variable competencia laboral

Se observa en el gráfico 2, que, del 100% del personal del Centro de salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará –Amazonas encuestados, más del 60% % opinan que están totalmente de acuerdo con el cumplimiento de competencia laboral y mientras el 18.1% se muestran indiferentes sobre el cumplimiento del desempeño laboral.

**TABLA N° 5 ESTADÍSTICOS DE LA VARIABLE COMPETENCIA LABORAL**

ESTADÍSTICOS	
PROMEDIO	3.659
MODA	5.000
DESVIACION ESTANDAR	1.294

Fuente: Encuesta para medir el Competencia Laboral

La tabla 6 nos muestra información que el promedio de puntuación es de 3.66 que corresponde a la escala de valoración cualitativa es indiferente y el puntaje más frecuente de la escala de valoración es 5 que representa que totalmente de acuerdo y la variación en función del puntaje promedio es 1.30

**Objetivo específico 3:** Determinar la existencia de la influencia entre el desempeño y la competencia laboral del Personal del Centro de salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará.

**TABLA N° 6 PRUEBA ESTADÍSTICA ENTRE EL DESEMPEÑO Y LA COMPETENCIA LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL CENTRO DE SALUD PEDRO RUIZ GALLO, BONGARÁ.**

		COMPETENCIA	DESEMPEÑO LABORAL
<b>COMPETENCIA</b>	Coefficiente de correlación	1.00	0.705
	Sig. (bilateral)	-	0.001
	N	44	44
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Coefficiente de correlación	0.705	1.00
	Sig. (bilateral)	0.001	-
	N	44	44

La correlación es significativa en el nivel 0.001 (Bilateral)

Elaborado en base a los resultados del Excel

En la Tabla 7 se muestra que como resultado el coeficiente  $R=0.705$ ; el cual mide la fuerza, la relación y la dirección de asociación entre dos variables la existencia de una influencia es una correlación positiva considerable entre las variables en estudio desempeño y competencia laboral es decir a mayor competencia laboral mejora su desempeño.

**Objetivo específico 4:** Proponer un Programa para el mejoramiento de las competencias laborales del Personal para el Centro de salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará,

#### **IV. DISCUSIÓN**

El estudio realizado busca la evaluación del desempeño y competencia laborales en el Centro Salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará, Amazonas.

El primer objetivo los resultados de su percepción de desempeño de los servidores en el Centro Salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará, Amazonas, se presentan que más del 58% está totalmente de acuerdo y de acuerdo en el cumplimiento, mientras que el 20.9% se muestra indiferente, dicho resultado es coherente también con la investigación realizada Rojas, 2017, que más del 60% del personal administrativo se encontraba entre bueno y excelente. Por ello consideramos la importancia de la evaluación del desempeño confirmando con lo que dice Mondy y Noe (2005) que el “desempeño es un mecanismo potencial para este proceso y que permite determinar el nivel de rendimiento de los colaboradores, equipos de la institución” y SERVIR aclara que uno de los fines de la evaluación es nivelar las brechas entre competencias óptimas para los puestos actuales, siendo una de las necesidades la capacitación

Respecto al segundo objetivo la evaluación de la competencia laboral más del 60% se encuentra de totalmente de acuerdo y de acuerdo con la competencia laboral en las cuales recomendaron implementaron un programa y de acuerdo a lo que dice Cama (2015), que la aplicación de un programa de mejora continua donde los colaboradores puedan mejorar el desempeño, así como el otorgar capacitaciones para contribuir el desempeño de cada uno de ellos.

En relación al tercer objetivo los efectos encontrados en esta indagación fue que el Valor  $R=0.705$ , en la cual podemos aseverar que consta de relación explicativa entre el desempeño y las competencias laborales de los servidores del Centro de salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará coincidiendo resultados similares en las investigaciones de Rojas (2017) y Solsol (2017) y afirmando lo que dice Cama (2015), que la aplicación de un programa sobre desarrollo de Competencias labórales mejorara su rendimiento por ello se dio nuestro estudio para proponer un programa de mejoramiento de competencias laborales.

Según el cuarto objetivo El resultado obtenido junto con la teoría nos permitió tener como insumo el diseño de un plan de acciones orientado a mejorar las competencias laborales

## V. CONCLUSIONES

- ✓ Los efectos evidenciaron que el nivel de competencia laboral de los servidores del Centro de Salud Pedro Ruiz, Bongará, Amazonas se perciben como indiferente representando al 23.3% del total de la población muestral y con una puntuación media de 3.66.
- ✓ En cuanto al nivel de desempeño laboral nos permitió determinar que los trabajadores perciben una cierta indiferencia sobre el desarrollo de su desempeño especial que está de acuerdo y muy de acuerdo que las poseen y aplican, el cual permitirá que los trabajadores en un futuro mejoren paulatinamente su calidad de atención a la población usuaria.
- ✓ Según resultados de la prueba de Rho Spearman ( $R=0.705$ ) indican un nivel de influencia es significativo directo, es decir existe relación entre el desempeño y las competencias laborales de los servidores del Centro de Salud Pedro Ruiz, Bongará, Amazonas
- ✓ El diseño de la Propuesta de un Programa para mejorar las competencias laborales de los servidores del Centro de Salud Pedro Ruiz, Bongará, Amazonas nos da importancia de como el enfoque de competencias se convierte en una herramienta importantísima para el medir desarrollo del desempeño laboral

## VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar de manera periódica una encuesta para conocer el nivel de desempeño de los trabajadores del personal administrativo y asistencial con el fin que se puedan identificar debilidades y de esta forma puedan realizar de forma satisfactoria todo el personal.
- ✓ Implementar el programa para mejorar el desempeño laboral del personal y se garantice la atención de los servicios por parte del personal.
- ✓ Se debe realizar de manera periódica un estudio del Desempeño laboral, con la finalidad de nivelar ver las debilidades de cada uno de los trabajadores y de esta forma buscar un desempeño motivador del personal.
- ✓ Mejorar las dimensiones más vulnerables al cambio del desempeño laboral
- ✓ Que se diagnostiquen a través de un plan de evaluación y mejoramiento continuo, de tal manera que se pueda optimizar de forma sustancial las necesidades múltiples de todo el personal integrante, con el propósito que realicen sus funciones de forma competitiva y productiva.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2006). *Desempeño por Competencias: evaluación de 360°*. (3° ed.). Buenos Aires, Argentina: Gránica S.A.
- Atehortúa, F.A., Bustamante, R.E., y Valencia, J.A. (2008). *Sistema de Gestión Integral: una sola gestión un solo equipo*. Medellín, Colombia. Universidad de Antioquía.
- Caso, A. (2006). *Técnicas de Medición del Trabajo*. (2° ed.). Madrid España. FC Editorial.
- Castillo, J. (2006). *Administración de Personal un Enfoque Hacia la Calidad*. (2° ed.). Bogotá Colombia: ECOE Ediciones.
- Cuesta, A., Fleitas, S., García, V., Hernández, I., Anchundia, A., & Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. Ingeniería Industrial/ISSN 1815-5936/Vol. XXXIV/No. 1/enero - abril/ 2018, 24-35.
- Dessler, G. (2001). *Administración de Personal*. México: PearsonEducación.
- Diccionario de Competencias Transversales del Servicio Civil (SERVIR). Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 093-2016-SERVIR-PE. Recuperado de: <https://storage.servir.gob.pe//normatividad/Resoluciones/PE-2016/Res093-2016-SERVIR-PE.pdf>
- Esan Business. (2017, 07 de julio). *El Sector Salud Requiere una Gestión más Eficiente y Orientada a la Calidad del Servicio*. En *Revista Económica*. Recuperado el 15 de julio de 2018: [https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2017/07/07/guillermo\\_alva\\_gestion\\_salud\\_peru.jpg](https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2017/07/07/guillermo_alva_gestion_salud_peru.jpg) (RENIPRESS-MINSA, 2017)
- Rojas Reyes, R. R. (18 de Setiembre de 2018). *Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral del Personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús-Lima, enero 2018*. Obtenido de renatti: <http://www.renatti>
- Nebot, J., (1999). *La Selección d Personal. Guía práctica para directivos y mandos de las*

*empresas*. España: Fundación Confemental.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2017). *Mejores Servicios para un Crecimiento Inclusivo en la República Dominicana*. Estudios de la OCDE Sobre Gobernanza Pública: Editions. OCDE, París. Recuperado el 15 de julio de 2018: [https://books.google.com.pe/books?id=lzAmDwAAQBAJ&pg=PA217&dq=gestion+d el+personal+en+francia+2015+sector+sanitarios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwib6ZO spIHcAhVGmVkJHRX\\_A0cQ6wEIPTAE#v=onepage&q=gestion%20del%20person al%20en%20francia%202015%20sector%20sanitarios&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=lzAmDwAAQBAJ&pg=PA217&dq=gestion+d el+personal+en+francia+2015+sector+sanitarios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwib6ZO spIHcAhVGmVkJHRX_A0cQ6wEIPTAE#v=onepage&q=gestion%20del%20person al%20en%20francia%202015%20sector%20sanitarios&f=false)

Palmar G., Rafael S. y Valero U., Jhoan M. (2014). Competencias y rendimiento laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17 (39), 159-188. [Fecha de Consulta 6 de Febrero de 2020]. ISSN: 1665-8140. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=676/67630574009>

Púm, K. (2018). *Competencias laborales y evaluación del desempeño*. Universidad Rafael Landívar. *Quetzaltenango: Guatemala* Obtenido de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>

Rojas, R. (2002). *Investigación Social Teoría y Práxis*. (11° ed.). México: Plaza Valdes.com.mx.

Rojas, E. (2017). *Tesis titulada* “Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central Instituto Nacional Penitenciario 2016”. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Siliceo, A. (2017). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. (4° ed.). México: Limusa.

Solsol, M. (2017). *Tesis titulada* “Las competencias laborales y su relación con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos en el Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto – 2016”. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Tawil, Aguilar, Fuentes, Le, Núñez y Ruano (2017). *Integración en América del Norte*.

México: ISBN.

Tejada, R. E. (2016). *Propuesta de Estrategias para Mejorar la Administración de los Recursos Humanos, en la Gestión de la Municipalidad Provincial de Bagua*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú.

**PROPUESTA**  
**PROGRAMA PARA MEJORAR EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS**  
**LABORALES DIRIGIDO AL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD PEDRO**  
**RUIZ GALLO, BONGORÁ, AMAZONAS**

**I. INTRODUCCIÓN**

En el marco de las políticas públicas de gestión de recursos humanos en el sector salud teniendo en cuenta factores importantes como la formación de acorde a las necesidades del país, región o localidad, el desarrollo de competencias, la gestión descentralizada de recursos humanos, motivación e identidad.

Las políticas dadas por el estado deben promover en los servidores los resultados programados con la finalidad de encaminarse hacia la misión institucional, con base en el entendimiento de lo que espera de ellos e impulsando la generación de conocimientos y habilidades; modificando sus capacidades al ritmo de los cambios organizacionales en los cuales se ; descubrir nuevas demandas del entorno y llevando propuestas, que dirijan hacia adaptar el servicio público a las necesidades externos; que complementen la toma de decisiones en contextos difíciles, comprendiendo los problemas que en la rutina se muestran.

Del mismo modo la Administración del área de recursos humanos del Centro Salud Pedro Ruiz Gallo, Provincia Bongará, Región Amazonas busca, bajo un enfoque humano, el desarrollo de competencias con la finalidad de aportar al cumplimiento de metas institucionales, aplicando los conceptos de planeación, ejecución, evaluación y control de los procesos correspondiente con el ingreso, permanencia y cese de los servidores en coordinación con las diversas áreas de la entidad.

## **II. DESARROLLO DEL PROGRAMA.**

### **A. EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS.**

Esta es una fase diagnóstica donde se recolecta información referente al desempeño del personal con el propósito de obtener la valoración de sus competencias. De esta forma se pueden identificar brechas en el desempeño las mismas que serán fortalecidas con acciones de capacitación.

### **B. FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS.**

Esta etapa inicia con el diseño de un Plan de capacitación por competencias, donde se define la modalidad, tipo de capacitación contenidos, cronograma entre otros.

### **C. SUPERVISIÓN**

Periodo en el que el servidor civil capacitado debe transmitir los conocimientos adquiridos, para mantener sus competencias de forma continua, mediante una charla o taller. El mismo que no debe entenderse como un medio sancionador sino de generar seguridad y confianza en el servidor para que pueda encontrar debilidades y con ayuda de un guía poder corregirlos.

## **III. OBJETIVOS**

1. Evaluar el desempeño del servidor civil a través de los perfiles de puestos de trabajo del Centro Salud Pedro Ruiz Gallo, Provincia Bongará, Región Amazonas.
2. Identificar las brechas según la evaluación de desempeño del personal del en el Centro Salud Pedro Ruiz Gallo, Provincia Bongará, Región Amazonas.
3. Brindar capacitaciones de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación a los servidores civiles del Centro Salud Pedro Ruiz Gallo, Provincia Bongará, Región Amazonas.
4. Efectuar acompañamientos periódicos para asegurar la aplicación de lo aprendido al personal capacitado en el Centro Salud Pedro Ruiz Gallo, Provincia Bongará, Región Amazonas.

## ANEXOS

### ANEXO N° 01

#### ENCUESTA PARA MEDICIÓN DE LA COMPETENCIA LABORAL

##### I. Datos Generales:

Género: femenino  Masculino

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_ Título obtenido: \_\_\_\_\_

Área en la que elabora: \_\_\_\_\_ Años de experiencia: \_\_\_\_\_

Condición Laboral: Contratado  Nombrado

##### II. Cuestionario: Califique las preguntas teniendo en cuenta el siguiente esquema:

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Completamente de Acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Items	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>VARIABLE: COMPETENCIA LABORAL</b>						
	<b>DIMENSION N°.001 MANEJO DE PERSONAL</b>					
1	Asumo con responsabilidad las consecuencias por las acciones propias.					
2	Lógro motivarme con frecuencia por los logros y objetivos					
3	Me caracterizo por ser tenaz y perseverante.					
4	Con frecuencia comparto lo logrado con lo planeado					
5	Aprendo de las experiencias propias y ajenas.					
	<b>DIMENSIÓN 002 N°. ACCIÓN ESTRATEGICA</b>					
6	Conozco el entorno que afecta a mi área y al Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará –Amazonas.					
7	Evaluó las amenazas y oportunidades significativas a mi trabajo					
8	Busco enterarme como se trabaja en áreas afines a la mía en otros Centros de Salud que pertenecen a la misma Red de salud.					
9	Analizo con frecuencia los factores que afectan al Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará –Amazonas					
10	Logro identificar las fortalezas y limitaciones del Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará –Amazonas					

11	Busco implementar la consecución de las metas obtenidas para alcanzar los objetivos institucionales					
	<b>DIMENSIÓN N° .003 CONCIENCIA GLOBAL</b>					
12	Me mantengo enterado del acontecer político y económico que afecta al Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará –Amazonas					
13	Me caracterizo por fomentar un clima motivador en mi ambiente laboral.					
	<b>DIMENSIÓN N° .004 TRABAJO EN EQUIPO</b>					
14	Busco desarrollar mis actividades laborales en equipo dentro de mi área.					
15	Describo adecuadamente las responsabilidades de cada uno de mis compañeros.					
16	Me caracterizo por mantener un entorno motivador en mi ambiente laboral					
17	Comparto con los demás los medios necesarios para lograr resultados de área e institucionales					
18	Busco aprender de los demás al trabajar en equipo.					
19	Sé cómo enfrentar los conflictos y las discrepancias en el equipo					
	<b>DIMENSIÓN N° .005 PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN</b>					
20	Busco utilizar con frecuencia la información para resolver problemas.					
21	Me caracterizo por tomar decisiones oportunas					
22	Asumo las consecuencias de mis actos y acepto riesgos					
23	Comparto las responsabilidades con los demás compañeros					
24	Uso los medios y/o recursos con eficiencia.					
25	Logro seleccionar y priorizar las tareas encargadas por mis superiores					
26	No me incomoda trabajar bajo presión					
27	Impulso que las acciones desarrolladas se enmarquen en las políticas y directrices de la entidad					
	<b>DIMENSIÓN N° 006 COMUNICACIÓN</b>					
28	Me caracterizo por expresar claramente mis ideas					
29	Utilizo con frecuencia las tecnologías de la información					
30	Impulso el logro orientados a la mejora del servicio en el Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará –Amazonas					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO N° 02**

**ENCUESTA PARA MEDICION DEL DESEMPEÑO LABORAL**

II. Datos Generales:

Género:   femenino      Masculino   

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_ Título obtenido: \_\_\_\_\_

Área en la que elabora: \_\_\_\_\_ Años de experiencia: \_\_\_\_\_

Condición Laboral: Contratado      Nombrado   

III. Cuestionario: Califique las preguntas teniendo en cuenta el siguiente esquema:

Completamente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>						
	<b>DIMENSIÓN N°.001. PERSPECTIVA</b>					
1	Antes de tomar una decisión recabo toda la información necesaria y tengo presente las consecuencias que puede arrojar					
2	Tengo la visión clara sobre cómo debe evolucionar el trabajo de mi área en los próximos años y qué debo hacer para situarla en esa meta					
3	Planifico mi trabajo y el de mis colaboradores y las acciones que se realizan están alineadas a los objetivos.					
4	Delego tareas a mis colaboradores y al hacerlo, otorgo la autoridad, responsabilidad y formación para que se realice.					
5	Me involucro en el trabajo de mis colaboradores y conozco sus metas personales y profesionales					
	<b>DIMENSIÓN N°. 002. EQUIDAD</b>					
6	Al tomar una decisión pongo por encima de los objetivos de mi área al Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará –Amazonas					
7	Reconozco y estimo los logros de mis colaboradores					
8	Al convocar a una reunión lo hago con el tiempo suficiente para que todos se organicen.					
9	Si cometo una injusticia con algún colaborador, pido disculpas.					

10	Escucho y tomo en cuenta a todos mis compañeros sin importar su jerarquía.					
	<b>DIMENSION N°.003 FORTALEZA</b>					
11	Cuando se presenta un problema no me desánimo y procuro motivar a mi equipo.					
12	Al presentarse una dificultad me mantengo en la lucha y busco alternativas de solución					
13	Renuncio a mis objetivos cuando considero que no van a llevar a ningún resultado					
14	Se delegó y confié en que el trabajo se va a realizar adecuadamente.					
15	Pongo atención a los problemas de mis compañeros antes que a los propios					
	<b>DIMENSIÓN N°.04 EQUILIBRIO</b>					
16	Respeto el tiempo y el espacio de los demás y procuro no interrumpir constantemente a mis compañeros de trabajo.					
17	Controlo mis emociones y me muestro sereno					
18	La mentira no se justifica bajo ninguna circunstancia.					
19	Respeto los sentimientos de mis compañeros y trato de comprenderlos					
20	Expreso mi punto de vista con respeto					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 03

ANEXO 03

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Señor (a) Srta.):

**Lic Enf. ELVIA ROSA VILLEGAS RIOS**

Jefe del Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Santa Eulilia Chuquipiondo Occ, egresado de Universidad César Vallejo – Pimentel. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre “Análisis del desempeño por medio de competencias laborales en el Centro Salud Pedro Ruiz Gallo, Bongará, Amazonas 2018”, y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos encuestas para medir el desempeño y competencia laboral.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria y anónima garantizándoles expresamente que la información recolectada se utilizara, en su totalidad, con fines de investigación, salvaguardando su identidad e integridad del contenido.

De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Sr(a). Santa Eulilia Chuquipiondo Occ

DNI N°.33425921

# ANEXO 04

## VALIDACION DE EXPERTOS

### VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

TEMA DE INVESTIGACION:  
 "ANALISIS DEL DESEMPEÑO POR MEDIO DE COMPETENCIAS EN EL  
 CENTRO DE SALUD PEDRO RUIZ GALLO, BONGARA AMAZONAS  
 Autor (a). Santa Eufemia Chuquirpondo Ucc

(C). Correcto - (I). Incorrecto - (D). - Dejar. - (M). - Modificar ( E). - Eliminar

N° de ítem	Presentación		Ortografía clara y		Congruencia en las		Relevancia		Factibilidad		Observación D-M-E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	/		/		/		/		/		
2	/		/		/		/		/		
3	/		/		/		/		/		
4	/		/		/		/		/		
5	/		/		/		/		/		
6	/		/		/		/		/		
7	/		/		/		/		/		
8	/		/		/		/		/		
9	/		/		/		/		/		
10	/		/		/		/		/		
11	/		/		/		/		/		
12	/		/		/		/		/		
13	/		/		/		/		/		
14	/		/		/		/		/		
15	/		/		/		/		/		
16	/		/		/		/		/		
17	/		/		/		/		/		
18	/		/		/		/		/		
19	/		/		/		/		/		
20	/		/		/		/		/		
21	/		/		/		/		/		
22	/		/		/		/		/		
23	/		/		/		/		/		
24	/		/		/		/		/		
25	/		/		/		/		/		
26	/		/		/		/		/		
27	/		/		/		/		/		
28	/		/		/		/		/		
29	/		/		/		/		/		
30	/		/		/		/		/		
31	/		/		/		/		/		
32	/		/		/		/		/		
33	/		/		/		/		/		
34	/		/		/		/		/		
35	/		/		/		/		/		
36	/		/		/		/		/		
37	/		/		/		/		/		
38	/		/		/		/		/		
39	/		/		/		/		/		
40	/		/		/		/		/		
41	/		/		/		/		/		
42	/		/		/		/		/		
43	/		/		/		/		/		
44	/		/		/		/		/		
45	/		/		/		/		/		
46	/		/		/		/		/		
47	/		/		/		/		/		
48	/		/		/		/		/		
49	/		/		/		/		/		
50	/		/		/		/		/		

Evaluador: Lic. Mm. JEFFERY ANDERSON CALDERON VAREAS  
 Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 Centro laboral: SEGURO INTEGRAL DE SALUD - AMAZONAS  
 Especialista en el Área: SUPERVISOR FINANCIERO - UDR AMAZONAS  
 Observación: - - - - -  
 Sugerencias: QUE SE EJECUTE LA INVESTIGACION

  
 Firma del Evaluador  
 DNI N° 45695366

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

TEMA DE INVESTIGACION:  
 "ANALISIS DEL DESEMPEÑO POR MEDIO DE COMPETENCIAS EN EL  
 CENTRO DE SALUD PEDRO RUIZ GALLO, BONGARA AMAZONAS.  
 Autor (a): Santa Eulalia Chuquipondo Oca

(C) - Correcto - (I) - Incorrecto - (D) - Dejar - (M) - Modificar (E) - Eliminar

N° de ítem	Presentación		Ortografía clara y		Congruencia en las		Relevancia		Factibilidad		Observación D-M-E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											
40											
41											
42											
43											
44											
45											
46											
47											
48											
49											
50											

Evaluador: Dr. Percy Huaman Cibas  
 Profesión: Lic. Enfermería y Dr. en Gestión Pública  
 Centro laboral: Dirección Regional de Salud Amazonas  
 Especialista en el Área: Dirección de Promoción de la Salud  
 Observación: \_\_\_\_\_  
 Sugerencias: Que se implemente en un futuro

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE LA SIERRA  
 DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA SALUD

Dr. PERCY HUAMAN CIBAS  
 Firma del Evaluador  
 DNI N° 42475655

## Anexo 5

### Resultados variable desempeño

Tabla 4.

Consolidado de la variable desempeño organizado en dimensiones

DESEMPEÑO	ESCALA DE MEDICION				
	TDS	EDS	ID	DA	TDA
	%	%	%	%	%
PERSPECTIVA	9.5%	10.5%	22.3%	30.0%	27.7%
EQUIDAD	7.3%	11.8%	20.5%	27.7%	32.7%
FORTALEZA	9.1%	13.6%	21.6%	23.9%	31.8%
EQUILIBRIO	10.0%	11.4%	19.5%	27.3%	31.8%
TOTAL	9.0%	11.5%	20.9%	27.8%	30.9%

Fuente: Encuesta para medir el desempeño

### Resultados variable competencia laboral

Tabla 5.

Consolidado de la variable Competencia Laboral organizado en sus dimensiones

DIMENSION	EDS	TDS	ID	DA	TDA
MANEJO PERSONAL	15.5%	26.4%	27.3%	13.2%	17.7%
ACCION ESTRATEGICA	9.1%	16.7%	18.6%	17.8%	37.9%
CONCIENCIA GLOBAL	8.0%	8.0%	11.4%	21.6%	51.1%
TRABAJO EN EQUIPO	5.7%	11.4%	14.8%	33.0%	35.2%
PLANEACIÓN ADMINISTRACION	Y 5.1%	7.4%	15.3%	31.8%	40.3%
COMUNICACIÓN	8.3%	4.5%	20.5%	37.1%	29.5%
TOTAL	8.3%	13.0%	18.1%	26.0%	34.7%

Fuente: Encuesta para medir el Competencia Laboral