



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión por competencias y desempeño laboral de la  
oficina de administración del hospital público Lima  
norte, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**AUTORA:**

Silva Espinoza, Luz Yony ([orcid.org/0000-0001-7200-9184](https://orcid.org/0000-0001-7200-9184))

**ASESORA:**

Dra. Díaz Mujica, Juana Yris (<https://orcid.org/0000-0001-8268-4626>)

**CO-ASESOR**

Mstro. Miyashiro Kuniyoshi, Daniel (<https://orcid.org/0000-0002-6485-4246>)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de atención

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Salud y bienestar

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **I. INTRODUCCIÓN**

A mediados del siglo XX a nivel internacional, en las organizaciones se introduce en la gestión de los recursos humanos, evaluación de gestión por competencias a los colaboradores y el desempeño laboral, la cual se puede evidenciar en las publicaciones científicas realizadas; las competencias se dan en todos los niveles tanto internacionales, nacionales y regionales, donde se evidencia la capacidad o conjunto de capacidades con las que cuenta el colaborador para el realizar su actividad en el trabajo de acuerdo al perfil de la necesidad de las organizaciones según Ramírez (2020).

Actualmente con la globalización a nivel mundial tiene gran auge la gestión de competencias en la administración de gestión del recurso humano en las organizaciones; considerando las capacidades, destrezas de los trabajadores para realizar sus actividades. Es decir, se busca reclutar al personal de acuerdo a los perfiles de los puestos de trabajo con el objetivo del cumplimiento de las metas.

En las investigaciones realizadas por Alles (2015), mencionar que las competencias son las características de la personalidad en el siglo XXI, y en el espacio de la organización se relaciona con la dirección del talento Humano, igualmente señala no en todas las instituciones se realiza el trabajo por competencias, o están relacionadas por las características de la personas, en métodos de trabajos organizacionales; por lo que se encuentran involucrados desde los altos directivos, funcionarios y colaboradores con el propósito del cumplimiento con los objetivos institucionales en la organización.

El hospital Público de Lima Norte, brinda atención a los usuarios de los cuatro distritos (Puente Piedra, Ancón, Santa Rosa, parte de Carabayllo y Ventanilla) se encuentra ubicado a una cuadra del panamericano norte, por

su ubicación geográfica atiende los accidentes de tránsito ya que se encuentra entre el hospital regional de Huaral y el hospital Nacional Cayetano Heredia.

El Hospital Público de Lima Norte, tiene 51 años de vida institucional, dentro de su organigrama funcional la oficina de administración que a su vez tiene a su cargo las unidades administrativas, personal, economía, logística y servicios generales, teniendo a su cargo aproximadamente 193 servidores civiles, de las diferentes modalidades de régimen laboral del D.L 276 y 1057 que establece el vínculo laboral con el Estado y los locadores de servicios, en los niveles profesionales, técnicos y auxiliares.

La investigación surge debido a la incompetencia de los jefes en el desempeño de las funciones vinculados a los métodos de requerimiento, elección y entrenamiento para la contratación del recurso humano idóneo de acuerdo a la necesidad del puesto requerido, de las funciones requeridas en el MOF y el clasificador de cargos del MINSA, aprobado por la Resolución Secretaria N° 230-2022- MINSA, todo ello conduciendo a una mala gestión de competencias que ocasionan un bajo desempeño laboral y causando insatisfacción a la población usuario de los servicios de salud que acuden a nuestra institución

Por lo que se planteó. En virtud a lo señalado se planteó como **Problema general**: ¿Existe relación entre la gestión por competencias y desempeño laboral de los servidores civiles de la oficina administración de hospital público de Lima Norte, 2023?

La justificación teórica se basa en el aporte de nuevos conocimientos para las siguientes investigaciones. La justificación metodológica radica en la generación de una nueva herramienta de recolección de datos las que servirán para sucesivos estudios y finalmente la justificación práctica se evidenció en la solución de un problema real de los servidores civiles del HP.

El estudio tiene por **objetivo general** determinar la relación entre la

gestión por competencias y desempeño laboral de los servidores civiles de la oficina administrativa del hospital público de Lima Norte, 2023.

Finalmente, la **hipótesis general** se estableció que existe relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los servidores civiles de la oficina de administración del hospital Público de Lima Norte -2023.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación tiene por antecedentes nacionales a Torres (2022), en el estudio denominada GC y DL en el Puesto Salud el Porvenir, tubo por objetivo determinar la relación de las variables de estudio, llegando a establecer que obtuvo una correlación directa, obteniendo el valor de p-valor (0.000) es menor que  $\alpha = 0.05$ , admitiendo la hipótesis alterna.

Para Saavedra (2021), en su estudio el objetivo fue fijar la relación de las variables GC y el DL de los usuarios internos del C.S en Tarapoto. Determinando que existe una significativa correlación con un Rho de Pearson de 0,555. Guerra (2022), en la investigación busco determinar las correspondencias entre las variables del estudio, evidenciándose la existencia de una relación significativa con  $p < 0,000$  ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), arrojando un Rho de Pearson de 0.9769 y 0.984 habiéndose determinado una correlación positiva alta entre la GC y DL.

Continuamos con Saavedra (2019), considero que las aptitudes profesionales corresponden con el DL de los trabadores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2019. Concluyendo que hay una relación positiva entre la capacidad técnica y metodológica, social y DL con una correlación 0.44 y 0.49 y una baja relación entre la capacidad participativa y el DL, con una correlación de 0.39 entre las variables.

Peche (2019), determinó en su estudio que la correlación en la GpC y la productividad laboral de los servidores del Hospital Virgen de la Puerta arrojó un valor de Rho de Pearson de  $r = 0.736$  indicándonos que la relación se encuentra en un nivel medio.

En el ámbito internacional tenemos Correa (2017), en artículo llamado Incidencia de la GpC en el crecimiento empresarial en Ecuador, llegó a la conclusión que la aplicación de la administración por rivalidad en las compañías exportadoras, tuvo un efecto positivo en los colaboradores, y reflejó un resultado óptimo en la habilidad y capacidad conllevando al incremento positivo en las ventas y mejorando de esa manera la rentabilidad de la organización.

Para Santacruz (2019), en el artículo científico en la Universidad CES, Medellín, Colombia determinó que los modelos de GC conciben una integración y articulación entre los procesos de selección del RH, evaluación del desarrollo y capacitación; con el objeto de que las empresas administren y potencialicen el desarrollo del talento humano de manera de acuerdo al giro de las mismas.

Para Masso y Lozares (2012), para ellos la GC, se realiza en forma individual buscando la igualdad remunerativa de las compañías, realizando el análisis de la misma, que se presentan diversos problemas metodológicos que busca relacionar con el estudio de las competencias en las labores que desarrollan y para Guerrero (2014), en México obtuvo como resultado que se debe considerar los factores como el entorno laboral, la organización, la capacidad y el modelo para obtener un adecuado diagnóstico en base a las competencias.

Rodríguez (2014), en el estudio denominado administración de la capacitación de una empresa llegó a la conclusión que la insuficiente capacitación del personal donde el 53% de los empleados no se encuentran capacitados y recomendó se implemente un programa de adiestramiento. De igual modo Cancinos (2015), en tesis denominada selección de personal y desempeño laboral en Guatemala llegó a concluir que los procedimientos de selección del recurso humano se relacionan grandemente con la valoración de desempeño laboral.

Fonseca, et al. (2020), el artículo científico en Colombia evidencia que el concepto de GpC se relaciona con el proceso estratégico con el objetivo de apoyarse en los indicadores de gestión con el fin de enfatizar el liderazgo de dichos procesos. Ponce (2016), en la tesis llevada a cabo en Ecuador concluyo que el 76% de los colaboradores del Ministerio de Justicia contaban con las habilidades suficientes para rendir eficazmente en su puesto de trabajo, es decir una buena gestión por competencias influye positivamente en el desempeño laboral.

Rocha y Freire (2020), en Guayaquil en su estudio cuyo método fue aplicada obteniendo una alta confiabilidad, concluye que la correlación es directa, positiva y moderada entre las variables en las industrias que desarrollan programas de software que en total fueron 8. Paredes (2017), evaluó las competencias de los colaboradores y el DL llegaron a concluir que hay correlación directa, positiva entre las variables.

Las bases teóricas que definen la GpC tenemos a David McClelland en 1970, utilizó el término competencias, como rasgos propios, actitudes y comportamiento profesionales, buscando obtener el desarrollo idóneo de la persona, que están relacionadas con el desempeño laboral que realiza en la organización mediante las competencias con las que cuenta para el cumplimiento de los objetivos, buscando la efectividad y calidad del trabajo elaborado; este autor indicó que las competencias de las personas se potencian con la motivación: la necesidad de logro, afiliación y poder, que busca obtener el individuo. Boyatzis (1982) señala que atañe el manejo de las peculiaridades de los sujetos que correlacionan de manera directa con un alto desempeño laboral.

Para Collazos y García (1999), la competencia es la combinación de conocimientos que tiene la persona para el desarrollo de sus capacidades en las diversas actividades propias del puesto o función que desempeña y el de situaciones nuevas que se le presentan en la organización. Davis (1976), lo define como el proceso a través del cual las organizaciones valoran el trabajo de sus colaboradores de acuerdo al cumplimiento de los objetivos, es decir se establece las funciones y el procedimiento para logra el, un buen

desempeño laboral. Birkett (2002), señala que es una gestión de la capacidad requerida de un colaborador para lograr un desempeño exitoso en las organizaciones de acuerdo a criterios de evaluación.

También Martínez (2013), fundamenta la GTH desde el punto de perspectiva estratégico, que es parte de la planificación social, la cual está sustentada en el conocimiento que tiene del área productiva y considerando la cultura a la que pertenece, se tiene que evidenciar cómo se percibe y los valores de la organización, con los usuarios internos con las que cuenta y tener políticas claras, reglas, normas fundamentales del talento humano, dando solución al clima organizacional inadecuado que se presenta, para lo cual se busca satisfacer sus requerimientos profesionales y organizacional.

La gestión por competencias es la capacidad que tiene el servidor civil para realizar sus actividades de acuerdo al perfil con los conocimientos, habilidades, actitudes y las capacitaciones recibidas de acuerdo a sus funciones para lograr las metas y objetivos de la institución; considerando las siguientes características: El servidor civil, como individuo, cuenta con una calidad definida, con habilidades, destrezas, conocimientos y capacidades inherentes a la persona para llegar a la meta u objetivo establecido por la organización; el servidor civil, como parte de la organización, brinda su capacidad y se identifica con ella, se involucra y se identifica como colaboradores de la organización, manteniendo un clima laboral favorable.

Para hablar de gestión de competencias debemos primero definir la palabra competencia que según Alles (2005), como las cualidades únicas de la persona evidenciados en su comportamiento que influyen en el desempeño exitoso de sus funciones de acuerdo a las características de la organización, de la se concluye que son los rasgos individuales de sujeto que se evidencian en el desarrollo de las tareas encomendadas.

De igual modo Benavides (2002), expone que las competencias se ciñen como las particularidades esenciales del individuo, como las

características intrínsecas y sapiencias del individuo que utiliza para el desarrollo de las funciones encomendadas y Cornejo (2008), la define como atributos con los que cuenta la persona para el desarrollo de sus funciones en la organización mediante los conocimientos, actitudes, habilidades, destrezas para que profesional cumpla con los objetivos o metas trazadas.

Para Chiavenato (2009), son atributos particulares fundamentales para desarrollar actividades que definan el trabajo de la persona, es decir todo colaborador debe poseer un conjunto de habilidades, para el cumplimiento de las actividades en la organización de acuerdo al requerimiento.

Para Rubio, (2015), es una herramienta que consiste en señalar las capacidades del colaborador de acuerdo a la necesidad del puesto de trabajo, a través de los perfiles requeridos que son medibles mediante los objetivos, para gestionar que el recurso humano tenga la capacidad integral y segura, considerando las metas de la institución. Para Horváthová, et al. (2019), aluden que la GpC como un antecesor del campo de la GTH, que busca mediante las gestiones garantizar que la organización cuente con personal idóneo para cumplir con objetivos comerciales de este

Entonces Alles (2008), afirma que las dimensiones de competencias se clasifican en: Competencias específicas definiéndose como la capacidad de liderazgo del gestor de una organización, primando la ética profesional, incentivando a los colaboradores al trabajo en equipo. Arévalo (2018), señala que las competencias de los colaboradores se evidencian en los puestos de trabajos que requieran un perfil profesional definido para lograr el objetivo de la organización que puede ser medido con la satisfacción de los clientes o usuarios. Asimismo, la segunda Dimensión es competencias cardinales definida por Alles (2008), como la capacidad de autocontrol de los colaboradores, la integridad, identificación y firmeza en la mejora de sus tareas. Hellriegel, et al. (2009), indicaron las competencias gerenciales son un conjunto de sapiencias, destrezas y modos que posee la persona para ser

efectivo en las actividades que desarrolla de acuerdo a las funciones en las diferentes organizaciones.

De igual modo está relacionada con las características y cualidades de los colaboradores, la identificación con el objetivo de la organización y si tienen la capacidad y empatía con sus compañeros de trabajo Arévalo (2018). La última dimensión es competencias por área que es afín al puesto de trabajo que tiene tareas específicas donde se debe poner en práctica los conocimientos específicos y el colaborar de tener actitudes, habilidades y valores de acuerdo a su profesión Arévalo (2018); así mismo Alles (2008), señala que estas competencias se aplican a puestos o sectores de la empresa que requieran una característica específica para determinado puesto de trabajo.

En relación al desempeño laboral Chiavenato (2009), define desempeño laboral como una medición, sistemática del actuar del colaborador en la función del puesto que realiza, buscando cumplir con los objetivos y resultados que se alcanza para lograr las competencias que brinda la persona en la organización y las contribuciones de mejora que realiza para el oficio; es acción se le conoce con otros nombres, como la evaluación de virtudes, personal, avance, eficiencia en forma individual o grupal, que tiene que ver con el evaluado, al equipo de gestión, que se realiza hoy en día en forma necesaria en la administración pública y privada.

Se encontró Bautista, et al. (2020), menciona que son las actitudes y comportamientos realizados por los colaboradores, que apoyan en el logro de los fines de la entidad y para Abrajan et al. (2009), corresponde directamente con la experiencia del colaborador en el desempeño de sus funciones de acuerdo al puesto de trabajo en la organización y esta práctica se relaciona con la idea del colaborador y en un clima laboral favorable.

Para Embid, et al. (2006-2011), definen como pilar de la realización profesional del servidor público, que va reflejarse en las metas cumplidas de

la institución, aportando al progreso profesional, mejorando su capacidad, con el compromiso, aprendizaje, así como adquirir nuevas habilidades, capacidades como servidor público.

El desempeño laboral es definida como la forma como realizan las funciones encomendadas en el desarrollo de sus actividades aplicando los conocimientos en el uso de las herramientas de trabajo con el objetivo de alcanzar los fines trazados por la organización según Alles (2005); Asimismo, Palaci (2005), indica que es la actuación idónea del recurso humano en el desarrollo de las tareas en lugar y tiempo determinado con objetivo de cumplir los planes de la organización eficazmente y eficientemente. Para Campbell, et al. (1993), el DL es comportamiento esperado de los trabajadores que son evaluados en un periodo determinado en base a indicadores según las funciones y cumplimiento de metas de la organización. También, Charria et al. (2011), cita a Bayotziz, quien define que el DL como las competencias profesionales son un conjunto de características personales que se relacionan para que el colaborador desarrolle bien sus tareas en el trabajo.

June y Mahmood (2011), cita a Capbell et al (1990), que indica que el DL es comportamiento de los trabajadores en la organización dirigido a logra las metas y objetivos de esta. Chiavenato (2011), señala DL, es la función que realiza en un puesto de trabajo la persona, varía de acuerdo a la situación o condiciones de la organización, también se considera el esfuerzo individual o colectivo de los colaboradores, donde nuestras sus competencias, habilidades, destrezas de acuerdo al puesto o función que se desarrollan para la observancia de los objetivos de la organización. Bienkowska y Tworek (2020), concluyen que el DL se refiere al comportamiento de los colaboradores y logro de resultados con el fin de conseguir el objetivo generando un valor agregado. De igual modo Al – Omari y Okasheh (2017), concluyen que el DL incluye trascendentalmente en el rendimiento de los trabajadores en todas las instituciones públicas o privadas, toda vez que lo conduce al éxito.

Por otro lado, Chiavenato (2009), lo define con el desarrollo eficaz y eficiente de las funciones de los colaboradores de una organización que van a conllevar al logro de las metas, es decir un DL óptimo es la fortaleza más significativa de un ente; podemos inferir que son las acciones que realizan los colaboradores de acuerdo a sus capacidades y conocimientos que se evidencian en el cumplimiento de la entidad.

Para Alles (2005), indica que el desempeño laboral tiene como primera dimensión el comportamiento definiéndolo como el comportamiento de los colaboradores y las organizaciones de acuerdo a las actividades que realizan que pueden ser estratégicos y requieren mayor actitud y aptitud de los colaboradores. La segunda dimensión es el cumplimiento de metas que está directamente relacionado a la consecución de los objetivos de la organización para lo cual los colaboradores son competitivos y deben estar abierto a los cambios y cumplir con los pasos establecidos. Por último, la tercera dimensión es el desarrollo de habilidades son las actitudes inherentes y adquiridas de los colaboradores que plasman el desarrollo de sus actividades logrando cumplir los objetivos de la organización con eficiencia y eficacia ello basó en sus cualidades, competencias y capacidades.

### **III. METODOLOGÍA:**

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

##### 3.1.1 Tipo de investigación:

Es básico, porque analiza la información en un contexto real para describirla y exponerla como menciona Sánchez et al. (2015).

##### 3.1.2 Diseño de investigación:

El tipo de diseño de investigación implementado fue el cualitativo donde se estableció la relación entre las variables de la investigación, no experimental ya que no se manipularon los datos recopilados, descriptivo correlacional, de corte transversal debido a que el estudio se realizó sobre una muestra en un lapso

determinado. Hernández (2014) manifestó el diseño correlacional como aquel que determina el vínculo entre las variables de estudio.

### 3.2. Variables y operacionalización:

V1 Independiente: Gestión por Competencias

#### **Definición conceptual:**

De acuerdo con Alles (2015), la GpC se define como un conjunto de actividades vinculadas a dirigir los recursos humanos alineados al negocio.

#### **Definición operacional:**

Es mediante sus dimensiones: Competencias específicas o gerenciales, competencias cardinales y competencias por áreas.

V2 Dependiente: Desempeño Laboral

#### **Definición conceptual:**

Para Alles (2005), define el desempeño laboral como el entusiasmo para la realización de sus actividades en su organización, mediante el uso de sus habilidades y conocimientos.

#### **Definición operacional:**

Es a través de sus dimensiones: Comportamiento, cumplimiento y desarrollo de habilidades.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Para Hernández et al. (2014), son las que reúnen ciertas peculiaridades comunes en problemas parecidos sobre los cuales se lleva a cabo un estudio, es por ello que la población está constituida por jefe de oficina,

jefes de unidad, jefes de equipos y colaboradores (servidores civiles) del hospital de Nivel II de Lima Norte. Para nuestro caso la población comprende 193 servidores según la relación de trabajadores administrativos.

3.3.2 Muestra: según Hernández (2014), es una parte de toda la población. Para nuestro caso el tamaño fue de 82, las mismas que cumplieron las características de ser servidores públicos.

3.3.3 Muestreo: se basó en el criterio no probabilístico intencional por interés para determinar la muestra. Según Hernández, et al. (2014) quien definió esta técnica para casos particulares de estudio donde depende de la probabilidad por el contrario de una participación voluntaria. Se seleccionaron a 82, que cumplen con los criterios de inclusión al ser servidores civiles de la Oficina de Administración del hospital Nivel II de Lima Norte y fueron excluidos los que no concurrieron a trabajar y los que no asintieron colaborar en la encuesta.

3.3.4 Unidad de análisis: Cada una de los sujetos que tiene las mismas características que fueron seleccionados como son los jefes de oficinas, unidades y colaboradores, según Hernández et al. (2014), son todos aquellos sujetos que aceptaron ser parte de la investigación, son considerados unidad de muestra.

### 3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La encuesta fue la técnica utilizada. Arias (2012), señala que se busca obtener información de sujetos determinados para un tema específico en un momento dado.

Se utilizó dos cuestionarios para la recolección de datos y el primero fue de Gestión por Competencias y sus dimensiones fueron Competencias Específicas y Gerencias, competencias cardinales y competencias por áreas las mismas que fueron elaboradas en base Alles (2015) y las preguntas son adaptadas que constan de 21 preguntas cuyas alternativas son: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre; donde se aplicó individualmente con una duración de 20

minutos y un alfa de Cronbach de 0.810 y validadas por cuatro expertos.

El segundo cuestionario es de la variable desempeño laboral de adaptación en base a las teorías de Alles (2005), cuyas dimensiones fueron el comportamiento, cumplimiento de Metas y Desarrollo de habilidades, de 21 ítems y cinco alternativas (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre). Se aplicó individualmente y tuvo una duración de 20 minutos y un alfa de Cronbach de 0.905 y validadas por cuatro expertos. La confiabilidad del Alfa de Cronbach hechas a los cuestionarios dando el valor y la credibilidad a los instrumentos como lo señala Gallardo (2017).

### 3.3. Procedimientos:

La investigación fue ejecutada en dos fases, cuya primera fase es de diseño y elaboración del proyecto de investigación acopiando las teorías de las variables de estudios previos nacionales e internacionales y en la segunda fase se utilizó los instrumentos de recogida de datos que fueron aprobados por expertos Mg. Luz Nelly Silva Espinoza, Mg. Edu Eutimio Príncipe Bardales, Mg. María Carolina Quiñonez Negreiros, Marco Dulanto Núñez; para la aplicación de campo definido por Bernal(2010), como el método de procesamiento de datos obtenidos.

Se procedió con la encuesta aplicando los cuestionarios de ambas variables; una vez finalizado la recogida de información, se inició con el llenado de datos en formato Excel y para ser analizados posteriormente con el SPSS y de esa manera obtener respuesta a las preguntas del cuestionario de investigación.

### 3.4. Método de análisis de datos:

Para realizar el procesamiento de la información, se usaron el Excel y SPSS V.29, los que nos permitieron realizar el tratamiento de datos y el análisis descriptivo e inferencial.

### 3.5. Aspectos éticos:

Se considera no hacer daño a los servidores públicos que participan en forma voluntaria, seguido de la **beneficencia** de las personas que aceptaron colaborar para generar los cambios en la gestión. **Justicia**, se consideró lo moral y sus derechos de los participantes; tiene la **Integridad científica**, por lo que es con el fin académico y la **responsabilidad** para desarrollar en los tiempos establecidos.

## VI. RESULTADOS:

### 4.1 Resultados Descriptivos

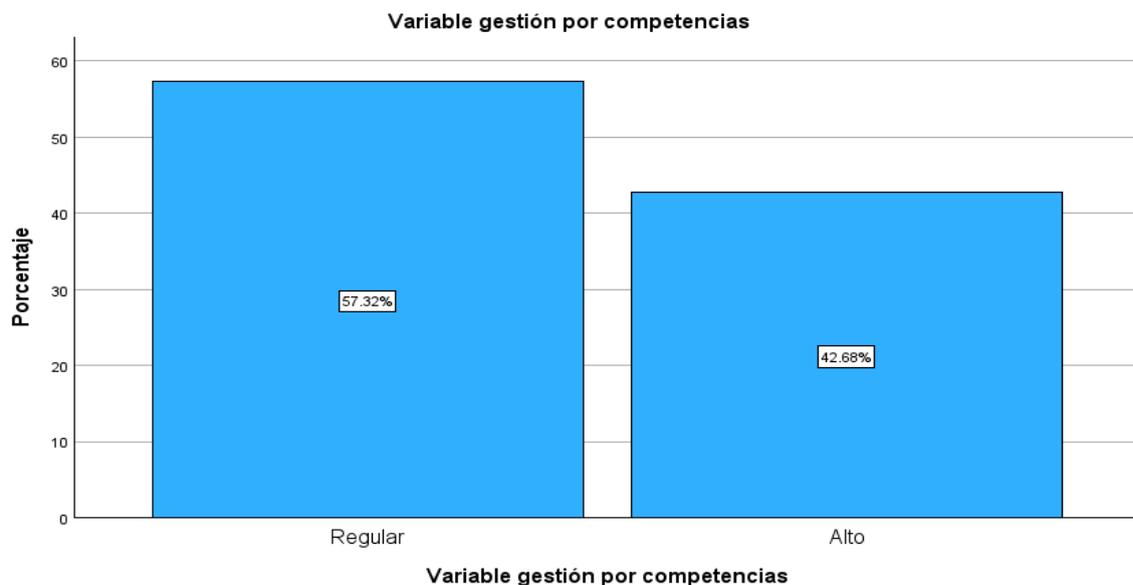
**Tabla1.**

*Gestión por competencias*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	47	57.3
	Alto	35	42.7
	Total	82	100.0

**Figura 2.**

*Dimensiones de Gestión por competencias*



En la tabla 1 y la figura 2 revelan que, para los trabajadores del hospital, la GC se encuentra en un 57.32 % en el nivel regular y en 42.68 % ubicando en el nivel Alto.

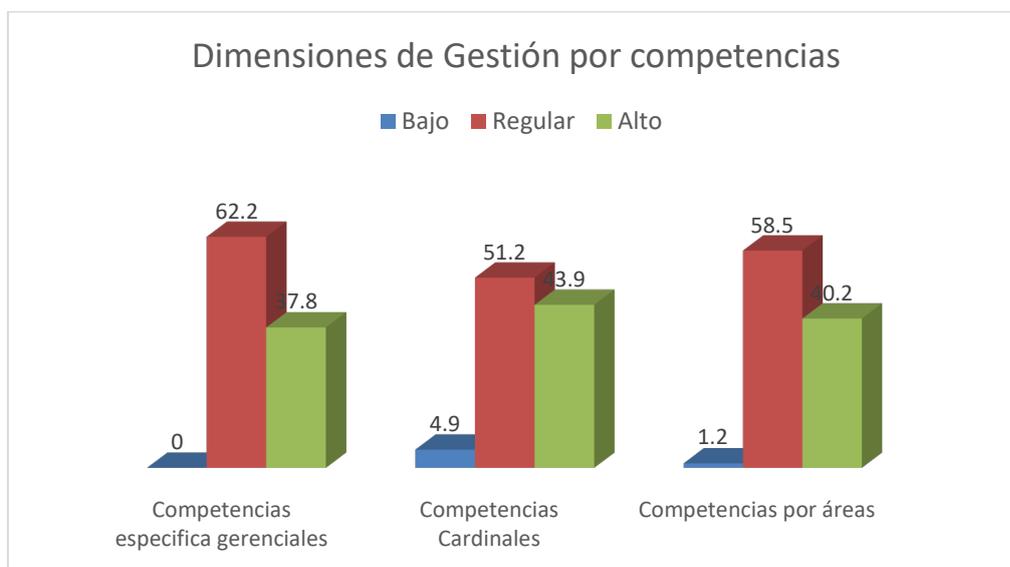
**Tabla 2.**

*Niveles de Dimensiones de Gestión por competencias*

		Dimensiones de la GC					
		Competencias específicas gerenciales		Competencias cardinales		Competencias por áreas	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	-	-	4	4.9	1	1.2
	Regular	51	62.2	42	51.2	51.2	58.5
	Alto	31	37.8	36	43.9	43.9	40.2
	Total	82	100	82	100	82	100

**Figura 3.**

*Niveles de Dimensiones de gestión por competencia*



La tabla 2 y la figura 3 exponen que, para los empleados del hospital, las competencias específicas gerenciales se encuentran en un 62.20 % ubicándolo en el nivel regular y en un 37.80% en nivel Alto.

La tabla 2 y la figura 3 revelan que, para los funcionarios del hospital, las competencias cardinales se encuentran en un 4.88 % en el nivel bajo, 51.22% en un nivel regular, mientras que el 43.90% en un nivel alto

La tabla 2 y la figura 3 muestran que, para los funcionarios del hospital, las competencias por áreas se encuentran en un 1.22 % en el nivel bajo, 58.54% en un nivel regular, mientras que el 40.24% en un nivel alto

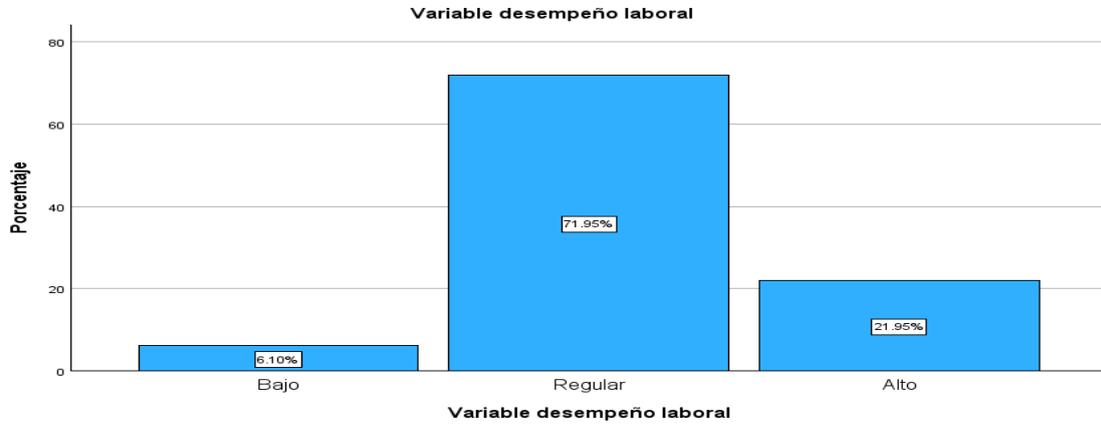
**Tabla 3.**

*Niveles de Desempeño Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	6.1	6.1	6.1
	Regular	59	72.0	72.0	78.0
	Alto	18	22.0	22.0	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

**Figura 4.**

*Desempeño Laboral*



La tabla 3 y la figura 4 muestran que, para los funcionarios del hospital, el DL se encuentra en un 6.10% en el nivel bajo, 71.95% en un nivel regular, mientras que el 21.95% en un nivel alto.

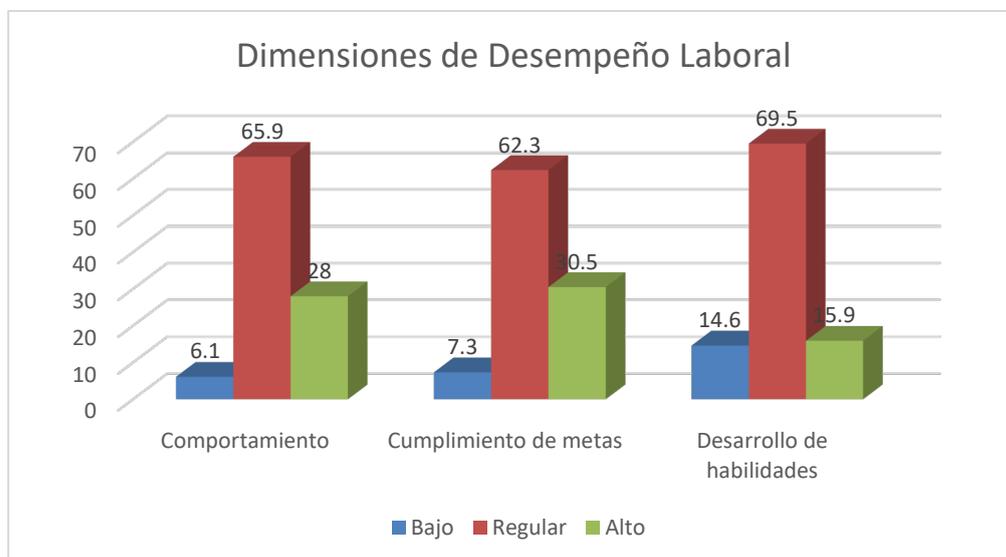
**Tabla 4.**

*Dimensiones de Desempeño Laboral*

		Dimensiones de la DL					
		Comportamiento		Cumplimiento de Metas		Desarrollo de habilidades	
Válido		Frecuenci	Porcentaj	Frecuenci	Porcentaje	Frecuenci	Porcentaje
		a	e	a		a	
	Bajo	5	6.1	6	7.3	12	14.6
	Regular	54	65.9	51	62.2	57	69.5
	Alto	23	28	25	30.5	13	15.9
	Total	82	100	82	100	82	100

**Figura 5.**

*Dimensiones de Desempeño Laboral*



La tabla 4 y la figura 5, indican que las dimensiones Comportamiento tiene un nivel medio con el 65.9%, la dimensión Cumplimiento de metas refleja 62.3% nivel medio y la dimensión Desarrollo de habilidades un nivel medio con un 69.35%.

#### 4.2 Resultados Inferenciales

Luego de establecer el estudio descriptivo donde se miden los niveles de las variables y sus indicadores se desarrolló el análisis inferencial

HO: no existe relación entre la GpC y el DL de los servidores civiles de la oficina de administración del hospital Público de Lima Norte -2023.

HA: existe relación entre la GpC y el DL de los servidores civiles de la oficina de administración del hospital Público de Lima Norte -2023.

**Tabla 5:**

*Correlación entre la Gestión por Competencias y el desempeño Laboral*

			Gestión por competencias	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión por competencias	Coefficiente de correlación	1.000	.731
		Sig. (bilateral)	.	<.00
		N	82	8

En la tabla 5 se muestra que el valor de  $p = 0.001 < 0.05$  por lo que se refutó la hipótesis nula y se admitió la hipótesis alterna, llegando a concluir que existe relación entre las variables de la GC y DL. Así mismo se observó el valor de correlación de Rho de Spearman de  $r = 0.731$  el cual muestra una correlación moderada..

Hipótesis específicas 1

HO: no existe relación entre la gestión por competencias específicas gerenciales y el DL de los servidores de la oficina de administración del hospital Público de Lima Norte -2023.

HA: existe relación entre la gestión por competencias específicas gerenciales y el DL de los servidores de la oficina de administración del hospital Público de Lima Norte -2023.

**Tabla 6.**

*Correlación entre competencias Específicas Gerenciales y desempeño laboral.*

		Competencias específicas gerenciales	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Competencias específicas gerenciales	Coeficiente de correlación	1.000	.535**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	82	82

La tabla 6 se muestra que el valor de  $p = 0.001 < 0.05$  por lo que se refutó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna y se llegó a concluir que existe relación entre las competencias específicas gerenciales y el DL. Así mismo se advierte el valor de correlación de Spearman de  $r = 0.535$  el cual revela una correlación moderada.

#### Hipótesis específicas 2

HO: no existe relación entre las competencias cardinales y el DL de los servidores civiles de la oficina de administración de hospital Público de Lima Norte -2023.

HA: existe relación entre las competencias cardinales y el DL de los servidores civiles de la oficina de administración de hospital Público de Lima Norte -2023.

**Tabla 7.**

*Correlación entre competencias cardinales y desempeño laboral*

		Competencia s cardinales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Competencias cardinales	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.755
		N	<.001

La tabla 7 se muestra que el valor de  $p = 0.001 < 0.05$  rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, concluyendo que existe correspondencia entre las competencias cardinales y el DL. Así mismo se advierte el valor de correlación de Rho de Spearman de  $r = 0.755$  el cual indica una correlación alta entre las variables.

### Hipótesis específicas 3

HO: no existe relación entre las competencias por áreas y el DL de los servidores civiles de la oficina de administración del hospital Público de Lima Norte -2023

HA: existe relación entre las competencias por áreas y el DL de los servidores civiles de la oficina de administración del hospital Público de Lima Norte -2023

**Tabla 8.**

*Correlación entre competencias por áreas y desempeño laboral*

			Competencias por áreas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Competencias por áreas	Coeficiente de correlación	1.000	.487**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	82	82

La tabla 7 se muestra que el valor de  $p = 0.001 < 0.05$  por lo que se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, por lo que se llegó a concluir que existe relación las competencias por áreas y el DL. Así mismo se ve el valor de correlación de Rho de Spearman de  $r = 0.487$  el cual indica una correlación media entre las variables de estudio.

## **V. DISCUSIÓN:**

En la investigación se demuestra la relación que tiene la GpC y DL de los colaboradores de la Oficina de Administración del hospital de Lima Norte, hecho que favorece a la entidad de salud, debido a que las acciones y estrategias realizadas por el Jefe de la oficina de Administración y la jefaturas de la unidades a su cargo son favorables para los trabajadores en el desarrollo de sus funciones.

La hipótesis general evidenció una correlación moderada Rho de Spearman de 0,731, corroborándose que existe relación entre la GpC y DL de los servidores civiles de la oficina de administración del hospital público de Lima Norte, similar al obtenido por Saavedra (2021), en la investigación realizada en el Centro de Salud Juan Guerra habiéndose obtenido un Rho de Spearman de 0.555, el mismo que

determina una correlación media entre las variables del estudio; esta similitud se debe a que ambas entidades pertenecen al sector salud, la pequeña diferencia se debe a que el centro de salud de primer nivel tiene menor número de colaboradores en relación al hospital público de segundo nivel y además el primero tiene por funciones la promoción, la prevención y tratamiento de los pacientes de su jurisdicción, a diferencia del segundo quien realiza actividades de recuperación y rehabilitación a través del tratamiento en hospitalización, emergencia y la consulta externa.

De igual forma Torres (2022), en su estudio en el P.S el porvenir habiéndose identificado una correlación de  $r = 0,641$  es decir existe una correspondencia media, este similar resultado con nuestro presente estudio pertenecen al sector salud teniendo actividades similares con profesionales que brindan atención a la población, en el primer caso colaboradores que cuentan con el perfil para la atención en el primer nivel, a diferencia de nuestro caso de estudio donde los profesionales requieren ser especialistas con un perfil bien definido por la complejidad de las morbilidades (diagnostico) específicas. Podemos observar también que en nuestro trabajo el nivel de correlación es mayor debido a que los colaboradores están más identificados y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Por el contrario Guerra (2022), obtiene correlación positiva muy alta  $r = 0,986$  entre la variables del estudio en la Municipalidad, esto difiere con el resultado de la investigación  $r = 0.731$ , debido a que los procesos en el sector salud son de mayor complejidad y es la vez donde se requiere profesionales capacitados con competencias específicas debido a la naturaleza de sus funciones y a ello se suma que el perfil de puestos para el reclutamiento del personal no está elaborado acorde a las funciones y necesidades del sector; así como la alta rotación de profesionales en busca de mejoras salariales. De igual modo coincide con lo obtenido por Paredes (2017), una correlación es directa, positiva entre las variables de su investigación. También Peche (2019) en su estudio obtiene un valor de rho de Pearson de  $r = 0.736$  mostrando que la relación se encuentra a nivel medio, similar a los resultados obtenidos en el estudio, el miso que concuerda con lo

señalado por Alles (2008), que menciona que un factor determinante para cada puesto que desempeña un colaborador debe ser en base a sus competencias de acuerdo a sus características intrínsecas de los mismos de acuerdo a las funciones específicas que tienen los colaboradores del sector salud a nivel nacional, ello debido que se requiere ciertas características especiales para trabajar y el objetivo principal es cuidar y recuperar la salud de la población.

En los resultados descriptivos Torres (2022), evidencio que 20% de los colaboradores muestran el nivel medio en relación a la GpC en el Puesto de Salud en Trujillo, este resultado difiere al obtenido en el presente estudio que arroja que un 57.32% se encuentra ubicando en un nivel regular o medio debido a que los colaboradores están medianamente comprometidos con los objetivos de la institución. Es así que la mayoría de los servidores públicos muestran un nivel medio de gestión por competencias que tiene similitud con lo evidenciado por Rodríguez (2014), en que el 53% de los colaboradores no están capacitados.

Asimismo, Torres (2022), evidencia que un 3% se encuentra en un nivel bajo debido a que los colaboradores del Hospital de Nivel II cuentan con un mínimo de conocimientos necesarios para desarrollar sus actividades; De igual modo Torres obtiene que el 76.7% se encuentra en un Nivel Alto, ello debido a que la entidad es un centro de salud de primer nivel de atención, ello concide con lo obtenido por Ponce (2016), que concluye que 76% de los colaboradores cuentan con una habilidad específica, es decir la GC influye positivamente en el DL, pero en el presente estudio se refleja que un 42% presenta un nivel alto, esto porque los Jefes de oficina y Unidades no realizan un adecuado gestión del perfil de puestos para el reclutamiento del personal, deficiente capacitación e inducción a los servidores públicos del hospital de Nivel II de mediana complejidad.

Ahora Guerra( 2022), señala que 46% se encuentra en un nivel medio similar a nuestro resultado que arrojo un valor de 57.32%, también obtiene que el 30% muestra un nivel Alto semejante al obtenido en el estudio, pero adicionalmente evidencia que el 24% presenta un nivel bajo diferente a nuestro estudio que no refleja el nivel bajo por que el Hospital al ser de mediana complejidad requiere

colaboradores con ciertos perfiles o caracteres específicos para desarrollar actividades calificadas conforme lo señala Hoffmann (1999).

En la variable desempeño laboral el estudio refleja que el 6.10 % se encuentra en un nivel bajo, el 71% refleja un nivel regular y un 21.95% muestra un nivel alto que guarda semejanza con los resultados conseguidos por Guerra (2022), el 24% muestra un nivel bajo, el 51% muestra un desempeño regular y un 25% es bueno (alto), esto quiere decir que una mala la gestión por competencias refleja el resultado posicionandolo en un nivel regular en ambas investigaciones, ello se debe a que no se cumple con las funciones establecidas en el MOF de la entidad, el resultado del estudio y los arrojados por Guerra (2022), difieren de los señalado por Woodruffe (1993), quien manifiesta que un colaborador realiza sus funciones o tareas de acuerdo a sus competencias, el mismo que está relacionado con un buen rendimiento del colaborador.

En relación a la originaria hipótesis específica que relata existencia de una relación entre las competencias Específicas Gerenciales y el DL de los colaboradores civiles de la oficina administración de Hospital Público de Lima Norte, 2023 , se comprobó la presencia de una relación entre las competencias específicas gerenciales y el desempeño laboral con un Rho de Spearman de  $r = 0.535$  el mismo que refleja una correlación moderada que es diferente al obtenido por Guerra (2022), quien visualiza un Rho de Pearson de  $r = 0,984$  es decir una correlación positiva muy alta, esto guarda relación a lo señalado por Birket (2002) quien indica la GpC es una gestión de la capacidad requerida de un colaborador para lograr un desempeño exitoso en las organizaciones de acuerdo a criterios de evaluación. Asimismo, Hellriegel, et al. (2009) revelan que las competencias gerenciales son un conjunto de sabidurías, destrezas y modos que posee la persona para ser efectivo en las actividades que desarrolla de acuerdo a las funciones en las diferentes organizaciones., como se reflejó en los resultados obtenidos por Guerra.

De igual modo en la segunda hipótesis específica referente a la relación que existe en las competencias cardinales con el desempeño laboral el estudio reflejo

que  $r = 0,755$  el que indica que la correlación es alta; sin embargo Guerra (2022), halla un Rho de Pearson de  $0,969$  es decir la correlación es muy alta de lo cual se puede evidenciar que ambas entidades gestionan adecuadamente el reclutamiento del personal y asignan las funciones a sus colaboradores de acuerdo al perfil de sus colaboradores, ello guarda relación a lo señalado por Alles (2008), que las competencias específicas como la capacidad de liderazgo del gestor de una organización, primando la ética profesional, incentivando a los colaboradores al trabajo en equipo. Los resultados obtenidos por Guerra guarda relación a lo señalado por Hoffmann (1999) que dice que el conocimiento y las habilidades del colaborador son específicas y son aplicables en el desarrollo de las actividades del individuo.

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** El Objetivo Principal demostrar la relación entre la GpC y el DL de la oficina de Administración, se obtuvo del análisis el valor de  $p = 0.001 < 0.05$  y el valor de correlación de Rho de Spearman de  $r = 0.731$ , llegando a concluir que hay una correlación alta entre las variables.

**SEGUNDO:** El primer objetivo específico fue demostrar la relación entre la dimensión competencias específicas gerenciales y el DL obteniendo el valor de significancia bilateral de  $p = 0.001 < 0$  y la correlación de Spearman  $r = 0.535$  el cual revela una correlación moderada entre las dimensión competencias específicas gerenciales y el DL.

**TERCERO:** El segundo objetivo específico fue fijar la relación entre las competencias cardinales y el DL, consiguiendo un valor de significancia bilateral de  $p = 0.001 < 0.05$  y una correlación de  $r = 0.755$ , llegando a concluir que existe una correlación alta entre en la dimension de competencias cardinales y el DL.

**CUARTO:** El tercer objetivo específico fue instituir la relación entre la dimension competencias por áreas y el DL, consiguiendo el valor de significancia bilateral de  $p = 0.001 < 0.05$  y se obervo una correlación de  $r = 0.487$  llegando a concluir que

existe correlación media entre la entre la dimension competencias por áreas y el DL.

## **VII. RECOMENDACIONES**

PRIMERO: Al Jefe de la Oficina de Adinistración del Hospital con la finalidad de mejorar la GpC y el DL, realizar una adeacuada selección de profesionales y que estas sean acordes a las funciones y actividades a ejecutar.

SEGUNDO: A La unidad de recursos humanos atraves de su area de capacitación, realizar capacitaciones al personal administrativo, a si como llevar acabo la inducción a los nuevos coloboradores.

TERCERO: Recomerdar al Jefe de la unidad de recursos humanos, el motivar al personal con reconocimientos por los logros obtenidos en el cumplimientos de la metas institucionales establecidas por la entidad.

CUARTO : Recomerdar a la oficina de administración atravez de la unidad de recursos humanos efectuar la eveluación del DL periodicamente.