

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Gestión por competencias y desempeño laboral en los colaboradores
de una clínica privada de Miraflores, Lima 2023**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y
Negocios Internacionales

Autor:

Josselyn Madeley Ramirez Rojas
Darwen Emanuel Colan Calle

Asesor:

Mtro. Santos Víctor Burgos Chávez

Lima, diciembre 2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Santos Víctor Burgos Chávez, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Gestión por competencias y desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada Miraflores, Lima 2023”** de los autores Josselyn Madeley Ramirez Rojas y Darwen Emanuel Colan Calle, tiene un índice de similitud de 14% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Ñaña a los 18 días del mes de diciembre del año 2023



Mtro. Burgos Chávez Santos Víctor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 05 días del mes de diciembre del año 2023 siendo las 15:00 horas., se reunieron virtualmente en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtra. Danny Lita Alomía Lozano, el secretario: Mg. Ricardo Elías Jarama Soto, como miembro: Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto y el asesor Mtro. Santos Víctor Burgos Chávez, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: *“Gestión por competencias y desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2023”* de los Bachilleres:

- a. Josselyn Madeley Ramírez Rojas
- b. Darwin Emanuel Colan Calle

Conducente a la obtención del Título profesional de ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Josselyn Madeley Ramírez Rojas

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	17	B+	Muy Bueno	Sobresaliente

Candidato (b): Darwin Emanuel Colan Calle

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	17	B+	Muy Bueno	Sobresaliente

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Dedicatoria

A mi madre Lilia Rojas Villalva por su apoyo incondicional
y amor, a mis hijos Joao y Joseph quienes
son mi motivación y fuerza diaria.

Josselyn Ramirez

A mi madre, quién es de gran soporte en mi camino y
crecimiento como persona.

Darwen Colan

Agradecimiento

A Dios, por darnos sabiduría, inteligencia y perseverancia en nuestra vida diaria llevándonos a obtener el título profesional y recordando lo que dice 1 Pedro 4:10 “Cada uno según el don que ha recibido, minístrelo a los otros, como buenos administradores de la multiforme gracia de Dios”.

Así mismo a nuestros familiares quienes con su apoyo y motivación nos impulsan a seguir este proceso de crecimiento profesional.

Gratitud a los docentes quienes han sido participes de diferentes formas en el proyecto de investigación; de forma especial a nuestro asesor Mtro. Santos Burgos, por su admirable labor, tiempo y guía.

A nuestra querida alma mater, la Universidad Peruana Unión por habernos acogido en sus aulas trasmitiéndonos conocimientos y valores cristianos.

Finalmente, a la clínica por habernos brindado la accesibilidad y soporte para poder ejecutar esta investigación.

Índice general

Declaración jurada de originalidad de tesis.....	2
Acta de sustentación de tesis.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Índice general.....	6
Resumen.....	8
Palabras claves.....	8
Abstract.....	8
Keywords.....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
OBJETIVOS.....	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos.....	10
HIPOTESIS.....	11
Hipótesis general.....	11
Hipótesis específicas.....	11
METODOLOGÍA.....	11
Diseño de investigación.....	11
Participantes.....	11
Procedimientos.....	11
Variables.....	11
Métodos estadísticos.....	12
RESULTADOS.....	12
Análisis psicométricos de las variables.....	12
Tabla 1. Fiabilidad con Alfa de Cronbach.....	12
Tabla 2. Prueba de KMO y Bartlett para las variables.....	13
Tabla 3. Datos demográficos de la población objetivo.....	13
Tabla 4. Descripción de las variables.....	14
Tabla 5. Supuestos de normalidad.....	15
Tabla 6. Análisis de correlación de variables.....	16
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	16

CONCLUSIONES	17
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	18
ANEXOS	21
Sumisión del artículo a una revista	21
Resolución de inscripción del perfil de proyecto	22
Carta de presentación.....	23
Carta de aprobación del comité de ética de la clínica	24
Cuestionario de investigación	25
Matriz de consistencia	30
Operacionalización del constructo “Gestión por competencias y desempeño laboral”	31
Consentimiento informado para ser participante en el estudio	38
Solicitud para aplicar cuestionario	39

Gestión por competencias y desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2023.

Management by competencies and work performance in the collaborators of a private clinic in Miraflores, Lima 2023.

Ramírez Rojas Josselyn Madeley¹ Colan Calle Darwin Emanuel².

¹ Bachiller de EP administración, josselynramirez@upeu.edu.pe

² Bachiller de EP administración, darwincolan@upeu.edu.pe

Resumen

El estudio aborda el propósito de analizar el nivel de relación entre la gestión por competencia y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores. Es un estudio de diseño no experimental, de nivel descriptivo, correlacional y transversal. Tuvo una población de 481 colaboradores. Se extrajo de la muestra constituida por 148 colaboradores, elegidos por muestreo no probabilístico. Los resultados evidencian que las variables de estudio se correlacionaron significativamente (Rho de Spearman = 0,720**; P valor = 0,000). Es decir, se arribó a la conclusión que la gestión por competencia se correlaciona con el desempeño laboral en los colaboradores.

Palabras claves: Gestión, competencias, desempeño y colaboradores.

Abstract

The study addresses the purpose of analyzing the level of relationship between management by competence and job performance in the collaborators of a private clinic in Miraflores. Non-experimental design study, descriptive, correlational and transversal level. With a population of 481 collaborators, statistically extracting the sample consisting of 148 collaborators, chosen by non-probabilistic sampling. The results show that the study variables were significantly correlated (Spearman's Rho = 0.720**; P value = 0.000). That is, the conclusion was reached that management by competence is correlated with the work performance of employees.

Keywords: Management, skills, performance and collaborators.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones se han sumergido en un mundo que día a día buscan ser más competitivas (Negrón, 2020); además, Bermejo (2020) afirma que en el presente siglo, los desafíos y metas de cualquier empresa se han incrementado, dado que han sido sometidas a diversos cambios donde se enfatiza la urgente necesidad de buscar estrategias, modelos y procedimientos que ayuden tener un enfoque único y marcar la diferencia frente a la competencia. De acuerdo con Muñoz et al. (2021), en medio de todo ese desafío, la ayuda humanitaria es clave en la implantación de la estrategia empresarial para lograr los objetivos organizacionales.

A nivel mundial, la investigación de Muñoz et al. (2021) indicaron que un poco la mayoría de organizaciones en Europa han tenido grandes pérdidas en los últimos años. El 64% de las grandes empresas y el 56% de las pymes así lo reconocen y el factor que más influye en dichas pérdidas son las competencias digitales; por ello, las entidades europeas, como es RAND Europe y la Asociación Europea de Entidades Competentes, están buscando solucionar esa brecha. Por su parte, Ornelas (2019) realizó un estudio sistemático analizando la gestión por competencia en las organizaciones entre los Estados Unidos y China. El análisis muestra que las empresas chinas han adquirido un crecimiento del 15% en el último quinquenio y ello involucra organizaciones chinas ubicadas en los EE. UU y un factor importante en dicha superación ha sido la implementación de estrategias como: el liderazgo, las orientaciones al logro, la resolución de conflictos, etc. Siendo ellas algunas dimensiones que engloban a la gestión por competencias.

En el caso de Latinoamérica, la preocupación es más profunda, un estudio indica que en México solo el 16,9% de empresas poseen una gestión por competencias, en el caso de Chile solo el 9 %, en Argentina el 9,1%, en Brasil el 8,6% y en Colombia el 6,6% (Fulquez & García, 2022). Otro estudio indica que las competencias en una organización exigen un sin número de requisitos, entre ellos se encuentran el autocontrol, un buen liderazgo y valores (Maksym et al., 2022); en tanto que Luozzo & Schiraldi (2022) afirman la complejidad e integridad de sus dimensiones de las competencias laborales como tener orientaciones al logro de objetivos establecer metas y cumplirlas. Por ello, Casanova et al. (2019) indican que las competencias siempre han sido un desafío para las organizaciones y sugieren mediante investigaciones unificar criterios para conceptualizar las competencias ya que es un factor importante para llevar al éxito a una entidad.

Ahora bien, en la realidad peruana, el término gestión por competencias es muy poco empleado (Rey de Castro et al., 2020). Por ello, Díaz et al. (2019) indican que el 48 % de los ejecutivos peruanos tienen dificultades para diferenciar al personal competente, esto porque hay falencias en los sistemas de gestión por competencias. Otro estudio realizado por Castillo (2021) indica que las organizaciones están empezando a incorporar diversos desafíos direccionados a ser más competentes ya que en la opinión del autor, dichos cambios satisfacen las necesidades básicas de las empresas. En tanto que, un estudio cualitativo realizado por Lora et al. (2020), afirman que hoy en día se ha perdido deliberadamente colaborar toda la organización. La falta de propuestas para mejorar y los colaboradores que buscan adaptarse a los nuevos cambios sufren un desgaste intelectual; todos esos factores hacen que los niveles de competencias laborales disminuyan. Y en un punto más amplio, de acuerdo con los últimos reportes de World Economic Forum 2021, el país ha retrocedido 3 posiciones ubicándose dentro del punto 62 del Ranking de Competitividad Global con respecto a los 140 países evaluados. Este hecho hace pensar que algo no está bien en la gestión que las empresas vienen realizando hoy en día, pues las gestiones siguen siendo de manera clásica, cuando los cambios en los nuevos tiempos exigen nuevas formas de gestión.

En ese sentido, se observa que, en el Perú, el trabajo es relevante para cada individuo, siendo que estos requieren pertenecer a cierta organización; sin embargo, se debe conocer que estos actualmente buscan personal con perfil más competente, buenas cualidades de liderazgo y habilidades multidisciplinarias. Y en cuanto al desempeño laboral, las competencias son indispensables para que los empleados tengan un buen desempeño (Rodríguez et al., 2021). A nivel mundial, el desempeño de los colaboradores es una constante preocupación de cada organización, ya que el factor humano es clave a fin de poder obtener resultados eficaces (Colihui, 2021). En ese sentido, se busca constantemente tener un ambiente bueno para laborar, estabilidad laboral y que se sumen buenos ingresos y los colaboradores puedan sentirse satisfechos (Pedraza et al., 2019). En tanto que en Latinoamérica, un estudio reciente indica que el país con más deficiencias en cuanto al buen desempeño laboral es el Perú con un 63%, usando como comparación con otros países que tuvieron una menor frecuencia como es Colombia (20%), Ecuador (15%), Honduras (6%) y Panamá (2%) (Mejía et al., 2021).

En ese sentido, los temas abordados son relevantes y de interés para las organizaciones, ya que, son variables e indicadores que encaminan hacia el éxito de una organización y logro de metas (Chávez et al., 2019). Por ello, es que nace la inquietud de verificar de que manera se relacionan las competencias con el desempeño de los trabajadores en una clínica privada de Miraflores, Lima 2022. Cuyos resultados servirán para que la administración pueda tomar decisiones en beneficio de toda la institución, asimismo, los hallazgos puedan ser compartidos con otras entidades y ser de gran beneficio no solo en la organización sino también en el ámbito académico.

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión por competencia y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2023.

Objetivos específicos

Identificar el nivel de gestión por competencias en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2023.

Identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2023.

Identificar la relación entre la gestión por competencias y la calidad de servicios en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2023.

Identificar la relación entre la gestión por competencias y la productividad en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2023.

Identificar la relación entre la gestión por competencias y la toma de decisiones en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2023.

Identificar la relación entre la gestión por competencias y los conocimientos en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022.

HIPOTESIS

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión por competencias y el desempeño en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2023.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la gestión por competencias y la calidad de servicios en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2023.

Existe relación significativa entre la gestión por competencias y la productividad en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2023.

Existe relación significativa entre la gestión por competencias y la toma de decisiones en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2023.

Existe relación significativa entre la gestión por competencias y los conocimientos en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2023.

METODOLOGÍA

Diseño de investigación

El estudio abordado da lugar a una investigación descriptiva – correlacional, ya que se encarga de examinar y describir las variables para puntualizar las características de la población. Así mismo, con diseño no experimental puesto que la información fue obtenida en un solo momento y la finalidad es verificar la relación de las variable y corte transversal, pues se aplicó el cuestionario en un determinado momento (Hernandez & Mendoza, 2018).

Participantes

La población del estudio lo conforman 481 colaboradores de la clínica Good Hope (231 enfermeros y 250 técnicos). En cuanto a la muestra, se desarrolló un tipo de muestreo no probabilístico usando la fórmula de poblaciones pequeñas, obteniendo un total de 148 participantes.

Procedimientos

Para la obtención de datos se procedió a solicitar el permiso por parte del comité de investigación de la clínica Good Hope; al mismo tiempo, se creó un enlace online con el cuestionario completo y el consentimiento y asentimiento informado para que cada individuo que decida formar parte del estudio pueda leer y aceptar su participación. Se presentaron también datos demográficos y luego las preguntas que conforman cada variable. Cabe destacar que el tiempo estipulado para la obtención de los datos fueron 2 meses del año en curso 2023.

Variables

En cuanto a la primera variable, se consideró el cuestionario de Ortega (2015) con adaptación de la escala de “EECOLAMB” que fue obtenido con el modelo Assessment Center ociopsicodramática, basado en 7 dimensiones con opciones de responder desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”. En cuanto a la validez el autor obtuvo un valor de Alpha de Crombach = 0,982 indicando que el

cuestionario es fiable, la cual fue medida con 161 individuos. También, se presenta la prueba de Kaiser Meyer Olkin (KMO) = 0.920 y la prueba de esfericidad de Bartlett ($p=0.000$).

También, la escala para medir el desempeño laboral fue creada por Hernández (2018) y consta de 4 dimensiones con opciones de responder desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”. En su originalidad, el autor obtuvo un valor de Alpha de Crombach = 0,966 indicando que el cuestionario es fiable. Ahora bien, se cita a autores que hicieron uso de los instrumentos, entre ellos se encuentra Albornoz & Rojas (2020) quienes realizaron su estudio en la ciudad de Tarapoto con un grupo de enfermeros; asimismo, Gómez (2021) realizó un estudio con los trabajadores de una institución pública; por su parte, Hernandez (2018) desarrolló su investigación respecto al desempeño laboral en la Universidad de Montemorelos; también, Ortega (2015) hizo uso del cuestionario con estudiantes universitarios de la ciudad de lima; finalmente, Del Aguila & Mélenz (2020) también hicieron uso de los instrumentos con los trabajadores de una empresa privada de Yurimaguas.

Métodos estadísticos

A partir de la indagación adquirida, se procesó una data en Excel a fin de tabular y posteriormente transportar la información al software estadístico SPSS. Versión 27. En primer lugar, se obtuvieron los resultados demográficos de la población. Para analizar el formulario y los datos descriptivos se empleó la estadística descriptiva. Finalmente, se obtuvieron los resultados inferenciales; para ello, previamente, se efectuaron los supuestos de normalidad, mediante el estadístico de Kolmogorov Smirnov, puesto que, dicho estadístico es totalmente independiente en cuanto a la distribución y cantidad de muestra. En el presente análisis, se verificó que los datos no son paramétricos, pues el grado de valor de las variables y cada dimensión son menores a 0,05; por ello, se procedió a realizar la correlación mediante el estadístico Rho de Spearman.

RESULTADOS

Análisis psicométricos de las variables

Confiabilidad

De acuerdo a la tabla 1, la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach para la variable gestión por competencias es de .857 y para el desempeño laboral .923; dichos datos, señalan estándares fiables para medir las variables.

Tabla 1. Fiabilidad con Alfa de Cronbach

VARIABLES	Ítems	Alpha de Cronbach
Gestión por competencias	40	,857
Desempeño laboral	39	,923

Validez

De acuerdo con la tabla 2, los datos de pruebas KMO y Bartlett tienen valores de .946 y .837 para ambas variables y un P – valor de 0.000. Es decir, los valores obtenidos se consideran como muy buenos para efectuar un análisis factorial.

Tabla 2. Prueba de KMO y Bartlett para las variables

Prueba de KMO y Bartlett		Gestión por competencias	Desempeño laboral
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,946	,837
Aprox. Chi-cuadrado		3233,529	3647,806
Prueba de esfericidad de Bartlett	Gl.	780	741
	Sig.	,000	,000

Descripción de los datos demográficos

Se observa en la tabla 3, que una gran mayoría de participantes son damas con un 57.40%, en tanto que los varones representan un 42.60%. Asimismo, se observa que la gran mayoría se encuentra entre los 31 y 40 años de edad, los mismos que representan a un 54.10%. En cuanto al grado académico, el 55.4% tienen una carrera técnica y el 31.10% el grado de licenciatura. Por otro lado, se observa que el 65.50% se encuentran en condición de empleados y el 34.50% con contrato. Finalmente, se observó que la mayoría se encuentra entre 1 a 5 años, en cuanto al tiempo que labora en la institución.

Tabla 3. Datos demográficos de la población objetivo

Variable	Categoría	f	%
Género	masculino	63	42,60%
	femenino	85	57,40%
Edad	De 20 a 30 años	43	29,10%
	De 31 a 40 años	80	54,10%
	De 41 a 50 años	17	11,50%
	De 51 a 60 años	4	2,70%
	De 61 años a más	4	2,70%
	Grado académico	Técnico	82
	Bachiller	14	9,50%
	Licenciado	46	31,10%
	Magíster	4	2,70%

	Doctor	2	1,40%
Condición laboral	Empleado	97	65,50%
	Contratado	51	34,50%
Tiempo en el cargo	De 1 a 5 años	73	49,30%
	De 6 a 10 años	47	31,80%
	De 11 a 15 años	17	11,50%
	De 16 a 20 años	3	2%
	De 21 años a más	8	5,40%

Según la tabla 4, se verifican los niveles establecidos para cada una de las variables. En primer lugar, la gestión por competencias se caracteriza por sus niveles altos en un 89.20%. Algo similar ocurre con las dimensiones, pues todas ellas, se centran en los niveles altos; mientras que las dimensiones autocontrol, desempeño, resolución de conflictos y valores presentan más porcentajes en los niveles medios. Cabe destacar que, el autocontrol y el desempeño, resolución de conflictos y negociación son las únicas dimensiones que presentan niveles bajos con un 0.70% y 3.40% consecutivamente. Ahora bien, en cuanto al desempeño laboral, el 98.60% de encuestados tienen niveles altos, de igual manera en cuanto a las dimensiones todos presentan niveles altos. Cabe mencionar que en su totalidad existe 0% de niveles bajos.

Tabla 4. Descripción de las variables

Variables y dimensiones	Nivel bajo		Nivel Medio		Nivel alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Gestión por competencias	0	0%	16	10,80%	132	89,20%
Autocontrol	1	,70%	88	59,50%	59	39,90%
Adaptabilidad	0	0%	35	23,60%	113	76,40%
Capacidad de influencia	0	0%	42	28,40%	106	71,60%
Liderazgo	0	0%	14	9,50%	134	90,50%
Desempeño, resolución de conflictos y negociación	5	3,40%	129	87,20%	14	9,5%
Valores	0	0%	86	58,10%	62	41,90%
Orientación al logro	0	0%	6	4,10%	142	95,90%

Desempeño laboral	0	0%	2	1,40%	146	98,60%
Calidad de servicio	0	0%	20	13,50%	128	86,50%
Productividad	0	0%	6	4,10%	142	95,90%
Toma de decisiones	0	0%	40	27%	108	73,00%
Conocimiento	0	0%	4	2,70%	144	97,30%

Análisis inferenciales

Supuestos de normalidad

A fin de verificar el comportamiento de los datos, usando el estadístico de Kolmogorov – Smirnov se presenta los supuestos de normalidad, y se observa que las variables y dimensiones tienen un (P - valor = $0,00 < 0,05$), a partir de ello se deduce que los datos son no paramétricos; es decir, no cumplen con los supuestos de normalidad, por lo que es necesario usar el estadístico Rho de Spearman para proceder con los resultados inferenciales.

Tabla 5. *Supuestos de normalidad*

Kolmogorov - Smirnov					
			<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Sig.</i>
Gestión por competencias			,161	148	,000
Autocontrol			,182	148	,000
Adaptabilidad			,269	148	,000
Capacidad de influencia			,28	148	,000
Liderazgo			,169	148	,000
Desempeño, resolución de conflictos y negociación			,208	148	,000
Valores			,172	148	,000
Orientación al logro			,172	148	,000
Desempeño laboral			,156	148	,000
Calidad de servicio			,128	148	,000
Productividad			,108	148	,000
Toma de decisiones			,270	148	,000
Conocimiento			,121	148	,000

De acuerdo con la tabla 6, los resultados señalan que la gestión por competencias guarda relación significativa, positiva con el desempeño laboral ($R = 0.720^{**}$; $p = 0.000$), es decir, mientras la gestión por competencias se incrementa el desempeño laboral también irá en función a ello.

Algo similar ocurre en cuanto a los demás hallazgos, pues mientras la gestión por competencias se incrementa la calidad de servicios también va en proporción a ello ($R = 0.732^{**}$; $p = 0.000$); es decir, ambos se relacionan de manera directa.

Asimismo, se observa que la gestión por competencias se relaciona con la productividad en los colaboradores, pues el ($R = 0.675^{**}$; $p = 0.000$). es decir, la productividad se incrementa cuando la gestión también se incrementa.

En cuanto a la dimensión toma de decisiones, aunque el Rho de Spearman presenta un estadístico bajo $R = 0,357$; sin embargo, el P valor = $0,000$ indica que si existe correlación significativa.

Finalmente, se encontró que la gestión por competencias se relaciona con los conocimientos de los colaboradores ($R = 0.466^{**}$; $p = 0.000$). es decir, mientras la gestión aumenta los conocimientos también irán en proporción a ello.

Tabla 6. Análisis de correlación de variables

Variable y dimensiones	Gestión por competencias		
	<i>Rho de Spearman</i>	<i>p</i>	<i>n</i>
Desempeño laboral	,720**	,000	148
Calidad de servicios	,732**	,000	148
Productividad en los colaboradores	,675**	,000	148
Toma de decisiones	,357**	,000	148
Conocimiento en los colaboradores	,466**	,000	148

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La finalidad de la presente investigación tuvo como objetivo verificar la relación de la gestión por competencias y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, 2023.

En cuanto a los hallazgos, se observa que existe relación en las variables ($R = 0.720^{**}$; $p = 0.000$). Algo parecido acontece en el estudio de Valiente et al. (2018) una investigación elaborada con personal de una entidad privada de salud y usando el estadístico Tau-b de Kendall encuentran relación significativa ($\tau = 0,845$ y P valor = $0,000$); a ello, se suma Arevalo (2019), en su estudio en una institución de salud privada, también encuentra relación significativa; sin embargo, el coeficiente de Spearman es bajo ($Rho = 0,467^{**}$; $p = 0,000$) entre las variables. En ese sentido y en contraste con el estudio realizado hay una diferencia en cuanto a la magnitud de intensidad de la asociación entre las dos variables, pues en el estudio realizado, el Rho de Spearman es $= 0,720^{**}$ mostrando una correlación media – alta. Por otro lado, la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral puede surgir como una

consecuencia del comportamiento, adaptación o autocontrol de los trabajadores, ya que todo ello predispone a la gestión desencadenándose una actitud positiva que brota ante las decisiones, productividad y los buenos servicios en todo momento (Riva & Fernández, 2020). Además, dichos hallazgos comprometen al entorno laboral y social que rodea al individuo; por ello, la cultura, los valores, el buen trato entre compañeros de trabajo, el trato jefe – subordinado, el ambiente laboral, etc. tiene mucha influencia sobre él.

Por otra parte, los resultados descriptivos indican la prevalencia de niveles altos en la variable gestión por competencias. De hecho, investigadores como Valiente et al. (2018), en su estudio con colaboradores de empresas privada de salud, sostuvieron que el 34% de las organizaciones se preocupan por la gestión en niveles medios, pues argumentan que hay un problema que radica y es en la práctica de identificar las habilidades del colaborador, para optimizar el avance hacia los objetivos. Mientras que un estudio cualitativo, realizado por Manuel et al. (2021) sostuvieron que el sector privado tiene muchas competencias técnicas a diferencia del sector público. Ello hace que requiera de mayor atención e identificar para poder ser más eficaz y eficiente. Asimismo, Luna & Lara (2020) sostienen que para desarrollar las competencias es indispensable verificar un compromiso haciendo inca pie de manera individual a cada colaborador.

En cuanto al desempeño laboral, en el presente estudio, los hallazgos muestran niveles altos con un 98,60%. Mientras que el estudio de Pacherez & Marrufo (2020) sostuvo que de una manera los trabajadores presentan muy bajos y bajos niveles (77.8% y 66.7%) respectivamente; en efecto, es una evidencia que los colaboradores no cumplen los objetivos y metas; uno de los factores es la poca comunicación y bajo compromiso. Similar a ello, Medina & Analuiza (2019) muestran una coincidencia en su estudio sosteniendo que el 82% de colaboradores de una empresa presentan niveles muy malos de desempeño laboral. De hecho, los investigadores afirman que el mal desempeño influye en la calidad del trabajo y la predisposición de cumplir sus tareas. Por otro lado, un estudio cualitativo realizado por Luis & Cárdenas (2020) concluyeron que el buen desempeño significa una base indispensable para sacar adelante a toda una empresa, pues ayuda a crecer, desarrollarse y satisface las necesidades de los clientes. Asimismo, Mendieta-Ortega et al. (2020) sostienen que un modelo de gestión por competencias sirve para la formación de los trabajadores cuando llega el momento de realizar entrenamientos a toda la organización.

CONCLUSIONES

Respecto a una perspectiva final, se confirmó que hay correlación entre la primera variable con el desempeño laboral y sus dimensiones. De igual forma, se halló prevalencias notables en la gestión por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores. Por lo expuesto, es necesario aplicar seminarios, charlas y programas dentro del establecimiento y la población en general referentes a la gestión y el desempeño laboral a fin de mantener niveles altos. De ese modo se estará fomentando factores indispensables para los colaboradores y creando un clima laboral saludable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albornoz, A., & Rojas, J. (2020). Competencias laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Shanusi S.A, 2020. In *Dirección general de Investigación*.
- Arevalo, M. (2019). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en las municipalidades de: Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo - San Martín 2019*. 25.
- Bermejo, C. (2019). Alineamiento de las competencias laborales desde un enfoque sistémico Alignment of Working Competences Using a Systemic Approach. In *Dirección* (Vol. 11, Issue 1).
- Casanova, I., Canquiz, L., Paredes, Í., & Inciarte, A. (2019). Visión general del enfoque por competencias en Latinoamérica. *Revista de Ciencias Sociales*, 24(4), 114–125.
<https://doi.org/10.31876/rcs.v24i4.24913>
- Castillo, L. (2021). La gestión por competencias para el desarrollo organizacional en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Industrial Data*, 24(1), 97–120.
<https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.16287>
- Chávez, S., De las Salas, M., & Bozo, R. (2019). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras. *Cicag*, 12(2), 178–196.
- Colihui, R. (2021). Carga laboral y efectos en la calidad de vida de docentes universitarios y de enseñanza media. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 15, 166–179.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37135/chk.002.15.11>
- Del Aguila, M., & Mélenlez, K. (2020). *Gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la EPS Sedaloreto S.A Yurimaguas, 2020*.
- Díaz, J., Núñez, L., & Cáceres, K. (2019). Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional. *Fides et Ratio-Revista de Difusión Cultural y Científica de La Universidad La Salle En Bolivia*, 16(6), 169–197.
- Fulquez, S., & García, L. (2022). Management of Human Talent, Quality, Socio-Emotional Skills, and Psychological Well-Being: The Professionalizing Challenge of Universities. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 13(25).
<https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v13i25.1276>
- Gómez, F. (2021). Competencias laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín, 2021. In *Escuela de Posgrado Universidad CésarVallejo* (Vol. 1).
- Hernandez, E. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de montemorelos*.
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Lora, H. S., Castilla, S., & Góez, M. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional. *Saber, Ciencia y Libertad*, 15(1), 83–94.
<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1.6291>
- Luis, J., & Cárdenas, M. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 1139–1159. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
- Luna, R., & Lara, F. (2020). Talent Management, Affective Organizational Commitment and Service

- Performance in Local Government. *International Journal of Environmental Research and Public Health Article*, 17, 9–18. <https://doi.org/Doi:10.3390/ijerph17134827>
- Luozzo, S., & Schiraldi, M. (2022). *Towards a European Standard for an Operations & Supply Chain Management competence framework : evidence and learnings from the European ICT competence ecosystem Towards a European Standard for an Operations & Supply Chain Management competence framework : September*.
- Maksym, W., Alla, S., Valsyl, P., & Oksana, Z. (2022). Creative management : Model for the development of entrepreneurial competencies. *Problems and Perspectives in Management*, 20(3). [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(3\).2022.25](https://doi.org/10.21511/ppm.20(3).2022.25)
- Manuel, J., Vásquez, R., & Ríos, L. Á. (2021). Gestión por Competencias en las Instituciones Públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2897–2907. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.496
- Medina, M., & Analuiza, J. (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. *Descubre*, 2(1), 22–30.
- Mejía, C., Chacon, J., Enamorado-Leiva, O., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S., & García-Espinosa, Y. (2021). Factors associated with work-related stress in workers in six Latin American countries. *Revista de La Asociacion Espanola de Especialistas En Medicina Del Trabajo*, 28(3), 204–211.
- Mendieta-Ortega, M., Erazo, J., & Narvaez, C. (2020). Management by competences: key tool for the labor performance of the human talent of the hospital sector. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, V(10), 287–312.
- Muñoz, S., Vargasí, F., Miranda, Y., & Esquivel, R. (2021). Evaluación de las Competencias Laborales para el cargo de secretaria en Instituciones Universitarias Ecuatorianas. *Revista Gestión de Las Personas y Tecnología*, 14(42), 23. <https://doi.org/10.35588/gpt.v14i42.5281>
- Negrón-gonzález, A., Gemar-Castillo, G., & Noda-Hernández, M. (2020). Identificación de costos ocultos relacionados con la gestión de competencias laborales. *Ciencias Holguin*, 26(1), 15–29.
- Ornelas, R. (2019). La competencia entre Estados Unidos y China por el liderazgo mundial: Un panorama desde las inversiones extranjeras. *México y La Cuenca Del Pacífico*, 7(21), 53–95.
- Ortega, C. (2015). *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas del Lima*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pacherrez, J., & Marrufo, G. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 1594–1622. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.184
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3). <https://doi.org/10.31876/rcs.v16i3.25519>
- Rey de Castro, D., Gutiérrez, J., & Uribe, J. (2020). Gestión por competencias y su relación con el clima laboral en una empresa de servicios, consultoría y outsourcing, Lima, Perú. *Industrial Data*, 23(2), 73–82. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i2.17653>
- Riva, J., & Fernández, G. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 1594–1622. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.184
- Rodriguez, J., Perez, M., Alvarez, L., & Palomino, G. (2021). Vista de Gestión por Competencias en las

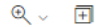
Instituciones Públicas | Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. *Conflictos de Interés*.
<https://doi.org/10.24205/03276716.2020.876>

Valiente, Y., Diaz, F., Vásquez, C., Grados, M., Mendez, F., Pérez, M., Carruitero, R., & Lujan, V. (2018). Gestión por competencias y su impacto para mejorar el desempeño laboral de las empresas constructoras del distrito de Trujillo, 2018 Management. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(1), 45–50.

ANEXOS

Sumisión del artículo a una revista

Revista Escuela de Administración de Negocios: Sobre postulación de artículo



REVISTA UNIVERSIDAD EAN <revistas@universidadean.edu.co>
Para: JOSSELYN MADELEY RAMIREZ ROJAS; DARWIN EMANUEL COLAN CALLE
CC: REVISTA EAN <revistaean@universidadean.edu.co>



Mié 12/07/2023 12:03

Estimados autores, buen día,

A través de este mensaje les confirmamos la recepción, a través de nuestra plataforma digital Open Journal System, del documento correspondiente a su artículo **"Gestión por competencias y desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2023."**, el cual ingresó a la fase inicial de revisión, concerniente a la pertinencia temática de la revista y ha superado este filtro.

Ahora pasará a la fase de cumplimiento de requisitos iniciales que solicita la revista. Tan pronto tengamos a disposición este concepto le estaremos notificando.

De antemano pedimos excusas por el tiempo de respuesta, dado que hemos presentado algunos inconvenientes y cambios internos de índole administrativo, los cuales estamos resolviendo en el menor tiempo posible.

Agradecemos por su paciencia.

Cordial saludo,

Evony Katherine López Mesa

Profesional I Publicaciones
Gerencia de Investigación y Transferencia
Universidad Ean

Conoce nuestro portal de revistas científicas: <https://journal.ean.edu.co>



Sedes:
Ean Legacy: Carrera 11 # 78 - 47
Fundadores: Calle 79 # 11 - 45
Av. Chile: Calle 71 # 9 - 84
Bogotá D.C., Colombia
universidadean.edu.co

Reconocimientos:



Resolución de inscripción del perfil de proyecto



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

RESOLUCIÓN N° 1008-2022/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 23 de noviembre de 2022

VISTO:

El expediente, de (del) la (las, los) bachiller(es): **Josselyn Madeley Ramirez Rojas**, identificado(a) con código Universitario N° 201420027 y **Darwin Emanuel Colan Calle**, identificado(a) con código Universitario N° 201410070, de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión,

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que **Josselyn Madeley Ramirez Rojas** y **Darwin Emanuel Colan Calle**, ha(n) solicitado la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado “*Gestión por competencias y desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022*” y la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 23 de noviembre de 2022, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Aprobar la inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo (Art. 52.4), DESIGNAR el ASESOR (Art. 53), docente experimentado en investigación, con conocimiento en la temática de estudio, metodología de investigación, el cual es NOMBRADO PARA MONITOREAR, GUIAR, ORIENTAR Y SUPERVISAR la ejecución del perfil de proyecto de tesis, asimismo, se les dispone un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución (Art. 54).

Tesistas	Código	CP	Título	Asesor	Dictaminadores
Josselyn Madeley Ramirez Rojas Darwin Emanuel Colan Calle	201420027 201410070	Administración y Negocios Internacionales	Gestión por competencias y desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022	Mg. Santos Victor Burgos Chavez	Dictaminador 1: Mg. Ricardo Elias Jarama Soto Dictaminador 2: Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez
DECANA



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARÍA ACADÉMICA



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Naña, 21 de noviembre 2022

**Señor,
Dr. Nelson Díaz Reyes
Coordinador de Docencia e Investigación
de la Clínica Good Hope
Lima**

De mi especial consideración:

Es grato saludarle a nombre de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, a la vez presentar y recomendar a Josselyn Madeley Ramirez Rojas con código universitario N° 201420027y Darwin Emanuel Colan Calle, con código universitario N° 201410070, bachilleres de la Carrera de Administración y Negocios Internacionales.

Los investigadores en mención se encuentran desarrollando el proyecto titulado “Gestión por competencias y desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022”. Conocedores de su vocación de servicios, se solicita por favor las facilidades necesarias para el logro de los objetivos en el desarrollo del proyecto de su artículo antes mencionado.

*Seguro de contar con su gentil ayuda, hago propicia la oportunidad para hacerle llegar las muestras de mi especial estima y consideración
Cordialmente,*



Danny Lita Alomia Lozano
Mra. Danny Lita Alomia Lozano

DIRECTORA DE EP. ADMINISTRACIÓN

Carta de aprobación del comité de ética de la clínica



Malecón Balta 956
Miraflores, Lima, Perú
Teléfono: 610-7300
Informes@goodhope.org.pe
www.goodhope.org.pe

Miraflores, 29 de noviembre del 2022

Licenciado
Darwen Emanuel Colan Calle
Investigador
UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

Estimada Licenciado:

Por medio de la presente emitimos el acuerdo dado por el Comité de Docencia e Investigación, en relación a su solicitud para el desarrollo del proyecto de investigación, titulado:

"GESTION POR COMPETENCIAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES ASISTENCIALES DE UN CLÍNICA PRIVADA DE MIRAFLORES, LIMA 2022"

EL COMITÉ DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN - Acuerda aprobar, conceder permiso para la realización de encuestas al personal asistencial de la Clínica Good Hope, para el desarrollo del proyecto de investigación ya mencionado.

Se expide el presente documento, a solicitud del interesado para los trámites que considere pertinente.

Atentamente,

Dr. Nelson Díaz Reyes
Servicio de Medicina Interna
CMP: 37869 RNE: 21048
Clínica Good Hope

Dr. Nelson F. Díaz Reyes
Coordinador de Docencia e Investigación
CLÍNICA GOOD HOPE

NDR/mrr

CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (x) la respuesta que crea que es la correcta.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

- Género** Femenino Masculino
- Edad** 20-30 años 31-40 años 41-50 años 51-60 años 61 a más
- Grado académico** Técnica Bachiller Licenciado Magister Doctor
- Condición laboral** Empleado Contratado Otros
- Tiempo en el Cargo actual** 1-5 años 6-10 años 11-15 años 16-20 años 21 a más
- Área**

II. CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR CAPACIDADES

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Autocontrol						
1	Mantengo el control en situaciones estresantes.					
2	Soy capaz de dar explicaciones lógicas cuando me he equivocado en alguna tarea o actividad.					
3	Hay condiciones de compromiso para implementar todas mis energías					
4	Las condiciones de la organización cada vez me ponen más impresionable.					
5	Me causa zozobra cuando no puedo ser más eficaz como quisiera					
6	Generalmente me dejo llevar por mis impulsos en el desarrollo de mis actividades laborales.					

7	En mis actividades generalmente respondo con calma a los requerimientos de los demás.						
8	En el desempeño de mis actividades puedo llegar a otros cuando estamos muy estresados.						
9	Mantengo una decisión, a pesar de las dificultades.						
10	Afronto las contrariedades manteniendo un nivel alto de efectividad.						
Adaptabilidad							
11	En mi trabajo generalmente tengo un espíritu de nuevas ideas.						
12	La situación de mi oficina me permite adaptarme a nuevas situaciones.						
13	Las situaciones de cambio en la organización me permiten adaptarme fácilmente.						
Capacidad de influencia							
14	Las situaciones laborales de la organización me permiten calcular mis palabras o acciones.						
15	Las situaciones laborales de la organización me permiten emplear estrategias complejas para la toma de decisiones.						
16	En la organización las actividades laborales me permiten fácilmente convencer a los demás.						
Liderazgo							
17	Me es posible desplegar y construir todo tipo de relaciones.						
18	Las condiciones de la organización permiten realizar un trabajo en equipo.						
19	Las condiciones de mi trabajo generalmente me permiten promover la efectividad del trabajo en equipo.						
20	En la organización es fácil tener y aplicar una visión de futuro.						
21	En la organización me es fácil de buscar consensos en pro de ella.						
22	Asumo la visión del equipo como mías.						
23	Presto atención a las necesidades de los demás.						
Desempeño, resolución de conflictos y negociación							
24	Los problemas de la organización no se pueden analizar apropiadamente para comprenderlo mejor y así resolverlo.						
25	Me es muy difícil identificar los elementos más importantes de un problema o asunto complejo.						

26	Las condiciones de la empresa y de mi oficina permiten tomar decisiones en forma adecuada.					
27	Hay condiciones para la solución de problemas en los equipos de trabajo.					
28	Últimamente han aumentado los conflictos entre los trabajadores y no los puedo resolver.					
Valores						
29	Soy capaz de cumplir con todas mis responsabilidades plenamente.					
30	En la empresa hay situaciones que no parecen éticas.					
31	Soy capaz de ser auténtico en todos mis actos.					
Orientación al logro						
32	En el trabajo introduzco cambios concretos con el fin de mejorar mi rendimiento.					
33	En la organización hay condiciones para la mejora de los productos, tareas o actividades.					
34	Tengo actitud de permanente de éxito y logro.					
35	Tenemos claras nuestras metas en la empresa.					
36	En el desarrollo de mis competencias generalmente realizo cálculos de costo-beneficio.					
37	Tengo como meta permanente el mejoramiento de la calidad de nuestras actividades.					
38	Soy capaz de dar mayor y mejor servicio a mis compañeros.					
39	A pesar de las dificultades en la organización, soy capaz de aprender permanentemente.					
40	Generalmente trato de apoyar las ideas que nos conduzcan a mayores logros.					

III. CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Calidad del servicio						
1	Considero eficiente la calidad de servicio brindado a mis colegas.					
2	Fomento la participación ciudadana para recoger la opinión sobre la calidad del servicio.					
3	Brindo atención rápida y eficiente a quien solicita mi apoyo.					
4	Atiendo respetuosamente a los servicios de la empresa.					
5	Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí.					
6	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.					
7	Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo.					
8	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral.					
9	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización.					
10	Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.					
11	Cumplo con las promesas realizadas al usuario.					
12	Percibo favoritismo en mi área de trabajo.					
13	Justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención.					
Productividad						
14	Cumplo con mis horarios de trabajo.					
15	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.					
16	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo.					
17	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la organización.					
18	Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados.					
19	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la empresa.					
20	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.					
21	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la institución.					
22	Me involucro en el trabajo de la institución.					

23	Trabajo en equipo para beneficiar a los ciudadanos.					
Toma de decisiones						
24	Reporto a un colaborador que no cumple con sus tareas.					
25	Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.					
26	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.					
27	Analizo los resultados cuando no son positivos.					
28	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.					
29	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.					
30	Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo.					
Conocimiento						
31	Conozco mis responsabilidades de acuerdo al reglamento de la empresa.					
32	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.					
33	Conozco la misión, visión y valores de la organización.					
34	Tengo conocimiento de las normas de la organización.					
35	Conozco la distribución de los recursos económicos de la empresa.					
36	Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo.					
37	Conozco el nombre de los colaboradores de mi área de trabajo.					
38	Conozco las necesidades y expectativas de los colaboradores.					
39	Respondo las dudas de los compañeros.					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Cuál es la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022?	Determinar si existe relación significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022.	Existe relación significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022.	Variable X: Gestión por competencias Variable Y: Desempeño laboral	Método de estudio Está basada en un estudio de carácter no experimental, de corte transversal. Tipo de estudio Descriptivo -correlacional Área de estudio Población y Muestra Instrumento Cuestionario, encuesta Valoración estadística 95% confiabilidad
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cuál es la relación entre la gestión por competencias y la calidad de servicios en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar si existe relación significativa entre la gestión por competencias y la calidad de servicios en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe relación significativa entre la gestión por competencias y la calidad de servicios en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022.		
¿Cuál es la relación entre la gestión por competencias y la productividad en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022?	Determinar si existe relación significativa entre la gestión por competencias y la productividad en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022.	Existe relación significativa entre la gestión por competencias y la productividad en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022.		
¿Cuál es la relación entre la gestión por competencias y la toma de decisiones en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022?	Determinar si existe relación significativa entre la gestión por competencias y la toma de decisiones en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022.	Existe relación significativa entre la gestión por competencias y la toma de decisiones en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022.		

¿Cuál es la relación entre la gestión por competencias y los conocimientos en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022?	Determinar si existe relación significativa entre la gestión por competencias y los conocimientos en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022.	Existe relación significativa entre la gestión por competencias y los conocimientos en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022.
--	---	---

OPERACIONALIZACIÓN DEL CONSTRUCTO “GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y DESEMPEÑO LABORAL”

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración	Instrumento
Competencias laborales (X)	Autocontrol	Autocontrol emocional	1. Mantengo el control en situaciones estresantes.	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Cuestionario, encuesta Carlos Ortega (2015), adaptado Del cuestionario “ECL”, elaborado bajo el modelo Assessment Center Sociopsicodramática (AC)
			2. Soy capaz de dar explicaciones lógicas cuando me he equivocado en alguna tarea o actividad.		
			3. Hay condiciones de compromiso para implementar todas mis energías.		
			4. Las condiciones de la organización cada vez me ponen más nervioso.		
		Autocontrol conductual	5. Me lleno tanto de nervios que no puedo ser más eficaz como quisiera.		
			6. Generalmente me dejo llevar por mis impulsos en el desarrollo de mis actividades laborales.		
			7. En mis actividades generalmente respondo		

		con calma a los requerimientos de los demás.	
		8. En el desempeño de mis actividades puedo llegar a otros cuando estamos muy estresados.	
		9. Mantengo una decisión, a pesar de las dificultades.	
		10. Afronto las contrariedades manteniendo un nivel alto de efectividad.	
Adaptabilidad	Solución de problemas	11. En mi trabajo generalmente tengo un espíritu de nuevas ideas.	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo
	Prueba de realidad	12. La situación de mi oficina me permite adaptarme a nuevas situaciones.	3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
	Flexibilidad	13. Las situaciones de cambio en la organización me permiten adaptarme fácilmente.	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo
Capacidad de influencia	Identificación	14. Las situaciones laborales de la organización me permiten calcular mis palabras o acciones.	3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
	Internalización	15. Las situaciones laborales de la organización me permiten emplear estrategias complejas para la toma de decisiones.	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo
		16. En la organización las actividades laborales me permiten fácilmente convencer a los demás.	3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

Liderazgo	El poder	17.Me es posible desplegar y construir todo tipo de relaciones.	
	Trabajo en equipo	18.Las condiciones de la organización permiten realizar un trabajo en equipo.	1= Totalmente en desacuerdo
		19.Las condiciones de mi trabajo generalmente me permiten promover la efectividad del trabajo en equipo.	2= En desacuerdo
	Inspirar a las personas	20.En la organización es fácil tener y aplicar una visión de futuro.	3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
		21.En la organización me es fácil de buscar consensos en pro de ella.	4= De acuerdo
	Estilo de líder	22. Asumo la visión del equipo como mías.	5= Totalmente de acuerdo
23.Presto atención a las necesidades de los demás.			
Desempeño, resolución de conflictos y negociación	Nivel de ejecución	24.Los problemas de la organización no se pueden analizar apropiadamente para comprenderlo mejor y así resolverlo.	1= Totalmente en desacuerdo
		25.Me es muy difícil identificar los elementos más importantes de un problema o asunto complejo.	2= En desacuerdo
	Toma de decisiones	26.Las condiciones de la empresa y de mi oficina permiten tomar decisiones en forma adecuada.	3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
		27.Hay condiciones para la solución de problemas en los equipos de trabajo.	4= De acuerdo
	Acordar	28.Últimamente han aumentado los conflictos entre los trabajadores y no los puedo resolver.	5= Totalmente de acuerdo

Valores	Comportamiento	29. Soy capaz de cumplir con todas mis responsabilidades plenamente.	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
		30. En la empresa hay situaciones que no parecen éticas.	
		31. Soy capaz de ser auténtico en todos mis actos.	
Orientación al logro	Posibilidad	32. En el trabajo introduzco cambios concretos con el fin de mejorar mi rendimiento.	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
		33. En la organización hay condiciones para la mejora de los productos, tareas o actividades.	
		34. Tengo actitud de permanente éxito y logro.	
	Capacidad	35. Tenemos claras nuestras metas en la empresa.	
		36. En el desarrollo de mis competencias generalmente realizo cálculos de costo-beneficio.	
		37. Tengo como meta permanente el mejoramiento de la calidad de nuestras actividades.	
		38. Soy capaz de dar mayor y mejor servicio a mis compañeros.	
Merecimiento	39. A pesar de las dificultades en la		

Desempeño laboral (Y)		organización, soy capaz de aprender permanentemente.			
		40. Generalmente trato de apoyar las ideas que nos conduzcan a mayores logros.			
	Calidad de servicio	Calidad de servicio	41. Considero eficiente la calidad de servicio brindado a mis colegas.		Cuestionario, encuesta
			42. Fomento la participación ciudadana para recoger la opinión sobre la calidad del servicio.	1= Totalmente en desacuerdo	Hernández (citado por Farfán, 2016), escala adaptada de “EDL” (desempeño laboral)
			43. Brindo atención rápida y eficiente a quien solicita mi apoyo.	2= En desacuerdo	
			44. Atiendo respetuosamente a los servicios de la entidad.	3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
	Satisfacción al usuario	45. Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí.	4= De acuerdo		
		46. Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.	5= Totalmente de acuerdo		
	Trabajo en equipo	47. Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.			
		48. Percibo favoritismo en mi área de trabajo.			
	Productividad	Responsabilidad	49. Cumpro con mis horarios de trabajo.	1= Totalmente en desacuerdo	
			50. Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.	2= En desacuerdo	
		Cumplimiento de objetivos	51. Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo.	3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
52. Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la organización.			4= De acuerdo		
53. Cumpro con las tareas que me permitan					

		lograr con los objetivos planteados.	5= Totalmente de acuerdo
	Eficiencia	54. Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la empresa.	
	Retroalimentación	55. Se realiza la retroalimentación con respecto a las tareas o actividades realizadas en la organización.	
	Compromiso	56. Me involucro en el trabajo de la organización.	
Toma de decisiones		57. Reporto a un colaborador que no cumple con sus tareas.	1= Totalmente en desacuerdo
	Alternativas de solución	58. Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.	2= En desacuerdo
		59. Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.	3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
	Responsabilidad	60. Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones.	4= De acuerdo
	Información accesible	61. Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.	5= Totalmente de acuerdo
	Programación de recursos	62. Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área.	
Conocimiento	Conocimiento del puesto	63. Conozco mis responsabilidades de acuerdo al reglamento de la empresa.	1= Totalmente en desacuerdo
		64. Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.	2= En desacuerdo
	Conocimiento de la institución	65. Conozco la misión, visión y valores de la organización.	3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
		66. Tengo conocimiento de las normas de la organización.	4= De acuerdo

	67. Conozco la distribución de los recursos económicos de la empresa.	5= Totalmente de acuerdo
Conocimiento del área de trabajo	68. Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo.	
	69. Conozco el nombre de los colaboradores de mi área de trabajo.	
Conocimiento del usuario	70. Conozco las necesidades y expectativas de los colaboradores.	
	71. Respondo las dudas de los compañeros.	

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA SER PARTICIPANTE EN EL ESTUDIO

El propósito de este estudio es determinar la relación la gestión por competencias y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022. Todos los participantes completarán un cuestionario demográfico y se les realizarán preguntas de 2 instrumentos relacionados a la gestión por competencias y el desempeño laboral. Su participación en el estudio se dará en un solo momento y es **VOLUNTARIA**, nadie puede obligarlo a participar si no lo desea. Debe también saber que toda la información que brinde será guardada **CONFIDENCIALMENTE**, es decir, sólo será conocida por las personas autorizadas que trabajan en este estudio y por nadie más.

Si acepta participar en el estudio y firma este consentimiento sucederá lo siguiente:

- Para el propósito de esta investigación, todas las preguntas se le están realizando de manera virtual para que pueda ser auto administrada.
- Le aseguramos que la información que proporcione se guardará con la mayor confidencialidad posible.
- Algunas preguntas podrían causar incomodidad, pero puede no contestarlas y ~~no~~ también interrumpir la encuesta en cualquier momento.
- Usted puede decidir no participar en este estudio.
- No habrá una compensación económica por su participación en el estudio. La participación en este estudio en cualquiera de las pruebas realizadas no implica algún costo para Ud.
- Su nombre no va a ser utilizado en ningún reporte o publicación que resulte de este estudio.

En el caso de cualquier consulta relacionada al estudio y su participación, puede contactar al investigador principal del estudio que pertenece a la Universidad Peruana Unión.

El estudio será aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación de la UPeU que se encarga de la protección de las personas en los estudios de investigación.

Al afirmar este formato, estoy de acuerdo en participar de forma voluntaria en la investigación que aquí se describe.

Firma

SOLICITUD PARA APLICAR CUESTIONARIO

"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

Lima 17 de octubre de 2022

Señores.

ADMINISTRACIÓN DE CLÍNICA GOOD HOPE

Atención: David Valencia Sandoval

DIRECTOR FINANCIERO

Presente

Mediante la presente, nos dirigimos a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo presentarnos como estudiantes a la obtención del grado de licenciados en Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Peruana Unión, siendo a la vez, colaboradores de la Clínica Good Hope.

- Darwen Emanuel Colan Calle
- Josselyn Madeley Ramirez Rojas.


Quienes actualmente nos encontramos realizando una prueba piloto para nuestro estudio de investigación titulado **Gestión por competencias y desempeño laboral en los colaboradores asistenciales de una clínica privada de Miraflores, Lima 2022**; por ende, solicitamos su gentil apoyo y autorización para acceder a aplicar nuestro cuestionario en dos oportunidades al personal asistencial, entre los meses de noviembre y diciembre.

Agradeciendo de antemano su gentil atención, nos despedimos de usted reiterándole nuestra especial consideración.

Atentamente,



Darwen Emanuel Colan Calle
77234525



Josselyn Madeley Ramirez Rojas
70404935