



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
Escuela de Posgrado

Tesis:
“COMPETENCIA PROFESIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE
ENFERMERAS(OS) HOSPITAL III DE EMERGENCIAS GRAU”

Para optar el grado académico de
MAESTRO EN CIENCIAS DE ENFERMERÍA CON MENCIÓN EN
GERENCIA DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA

Presentada por:
Lic. Cesar Segundo Ubaldo Vega
CODIGO ORCID: 0000-0002-2211-2439
Lic. Carmen Aurora Mayon Montes
CODIGO ORCID: 0000-0003-2522-3836

Lima - Perú
2021

Tesis

“COMPETENCIA PROFESIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE
ENFERMERAS(OS) HOSPITAL III DE EMERGENCIAS GRAU”

Línea de Investigación

Gerencia de Cuidados

Asesor:

Dr. LOZANO ZANELLY GLENN ALBERTO.

CODIGO ORCID: 0000-0002-7866-5243

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada en primer lugar a Dios quien hace posible que estemos presentes en esta noble labor; en segundo lugar, a nuestras familias quien con su apoyo y dedicación nos formaron como profesionales con valores éticos.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestra Universidad Norbert Wiener, por haber sido nuestra casa de estudios en esta maestría, en cual aprendimos de nuestros maestros, quienes nos brindaron todos sus conocimientos y apoyo para seguir adelante día a día; y un agradecimiento especial a nuestro asesor de tesis Dr. Glenn Alberto Lozano Zanelly por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como haber tenido paciencia para guiarnos en el desarrollo de la presente tesis.

ÍNDICE

Tesis	ii
ÍNDICE	v
INDICÉ DE TABLAS	viii
INDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	xii
CAPITULO I.	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Identificación y formulación del problema.	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas Específicos	3
1.3	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación y limitaciones de la investigación	4
CAPITULO II:	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.2 Antecedentes nacionales:	9
2.2 Base Teórica	12
2.2.1 Competencias generales de una organización.	12
2.2.2 Modelos para determinar Competencias	13
2.2.3 Sistemas basados en Competencias Laborales	15
2.2.4. Competencias en la Gestión de Recursos Humanos	17

2.2.5 Evaluación de 360ª	18
2.2.6 Competencia técnica del profesional de enfermería	19
2.2.7 El desempeño.	24
2.2.8 Mejoramiento del desempeño.	27
2.2.9 Desempeño laboral general de la enfermera.	29
2.3 Formulación de hipótesis.	31
2.3.1 Hipótesis General.	31
2.3.231	
2.4 Operacionalización de variables	33
2.5 Definición de términos	35
2.5.1 Persona usuaria interna:	35
2.5.2 Persona usuaria externa:	35
3.1 Tipo y nivel de la investigación	37
3.2 Diseño de la investigación.	37
3.3 Población y muestra de la investigación	38
3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	39
3.6 Validez y Confiabilidad del instrumento de recolección de datos.	40
3.7 Procesamiento, análisis e interpretación de datos.	40
3.8 Componentes Ético en la investigación.	41
CAPITULO IV	42
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADO	42
4.1 Procesamientos de datos: Resultados	42
4. Discusión:	49
CAPITULO V	51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1. Conclusiones	51
5.2 52	

CAPITULO VII.	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	58
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	59
ANEXO 2: INSTRUMENTO: ESCALA DE CALIFICACIÓN	60
ANEXO 3: TÉCNICA: ENTREVISTA	61
ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO	62

INDICÉ DE TABLAS

Gráfico 1: Según estado civil del profesional de enfermería	
Gráfico 2: Según edad del profesional de enfermería	
Gráfico 3: Según tiempo de servicio del profesional de enfermería	
Gráfico 4: Según condición laboral del profesional de enfermería	
Gráfico 5: Según estudios del profesional de enfermería	
Gráfico 6: Competencia del profesional de enfermería.....	

NDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Según estado civil del profesional de enfermería	42
Gráfico 2: Según edad del profesional de enfermería	43
Gráfico 3: Según tiempo de servicio del profesional de enfermería	44
Gráfico 4: Según condición laboral del profesional de enfermería	45
Gráfico 5: Según estudios del profesional de enfermería	46
Gráfico 6: Competencia del profesional de enfermería.	47

RESUMEN

Objetivo: determinar la relación entre competencias profesionales y desempeño laboral de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau. **Metodología:** fue transversa, prospectiva y correlacional. Se utilizó una escala de calificación: Evaluación 360, mediante el cual se recolectó la información sobre el desempeño, asimismo se aplicó la entrevista para la recolección de competencias de las enfermeras. La muestra fue de 173 profesionales de enfermería. **Resultados:** Las competencias de los profesionales fueron: excelente 21%, buena: 53% y regular: 26%, los valores finales de desempeño fueron: regular: 27%, bueno: 54% y excelente: 19%. **Conclusiones:** existe relación significativa entre competencias profesionales y el desempeño laboral de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau.

Palabras clave: Competencias técnicas, competencias profesionales, desempeño laboral, competencias específicas y competencias generales.

ABSTRACT

Objective: to determine the relationship between professional skills and job performance of the nurses at Hospital III de Emergencias Grau. **Methodology:** it was cross-sectional, prospective and correlational. A rating scale was used: Evaluation 360, through which information on performance was collected, and the interview was applied to collect the competencies of the nurses. The sample consisted of 173 nursing professionals. **Results:** The competencies of the professionals were: excellent 21%, good: 53% and fair: 26%, the final performance values were: fair: 27%, good: 54% and excellent: 19%. **Conclusions:** there is a significant relationship between professional skills and job performance of the nurses at Hospital III de Emergencias Grau.

Keywords: Technical skills, professional skills, job performance, specific skills and general skills.

INTRODUCCIÓN

En el Capítulo I: Planteamiento del problema, se realiza la descripción de la realidad problemática lo que permite formular las preguntas de investigación, los objetivos, la justificación e importancia de la investigación.

En el Capítulo II: Marco teórico, se presentan los antecedentes de investigación y se realiza el fundamento de la investigación mediante las bases teóricas.

En el Capítulo III: Hipótesis y Variables, se formula la definición conceptual de variables en concordancia al planteamiento de la realidad problemática identificada.

En el Capítulo IV: Metodología de la Investigación, se formula el tipo y el nivel de investigación, la población y muestra de la investigación y las técnicas e instrumentos formulados para la recolección de datos.

En el Capítulo V: Resultados, se realiza el análisis descriptivo mediante la presentación, análisis e interpretación de resultados con tablas y gráficas, asimismo, el análisis inferencial.

En el Capítulo VI: Discusión de resultados, tomando en cuenta los hallazgos descriptivos, los antecedentes y el marco teórico, los que generan los resultados y recomendaciones finales de la investigación.

CAPITULO I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel nacional, existe una distribución anormal de recursos humanos en cuestiones de salud, hace algún tiempo se quedó el programa nacional de dotación y desarrollo de capacidades de los recursos humanos en el aseguramiento universal en salud también llamado PROSALUD (10), de esta forma se puede garantizar la disposición de trabajadores de salud en zonas inaccesibles y de escasos recursos, existen factores que pone un límite al desenvolvimiento, por ejemplo los enfermeros, los cuales tienen a un déficit debido a la desmotivación, relaciones interpersonales inadecuadas, estrés, elevada carga laboral, falta de actualización profesional, falta de reconocimiento de su labor, escasa remuneración. Esto hace que los profesionales de la salud dejen de ejercer su labor, para ingresar al programa PROSALUD, actualmente existe un déficit de aproximadamente 12 mil profesionales enfermería en todo el Perú (11), la demanda de profesionales enfermería es bastante elevado en Norteamérica y Europa. La Agencia Andina (12), indicó que, mientras que en el Perú la enfermera recibe una remuneración entre 550 y 2200 soles, en el exterior recibiría o un promedio de ese \$ 74,00 diarios.

Por ello la gestión en la gestión de competencias hace viable el logro de metas, cumpliendo con los procesos y recursos disponibles. Un adecuado sistema inicia desde el pregrado e incluyen acciones y procesos de análisis, se planifican y

desarrollan habilidades y conocimientos los cuales son necesarios para el entorno laboral. Las competencias del profesional de enfermería hospitalario, indican que no se puede lograr objetivos sin enfermeras competentes. (13). Para la profesional enfermería, el desempeño y las competencias tienen un rol importante al transformar los procesos del cuidado; lo que incrementa la calidad de atención.

Ahora bien, en el Hospital III de Emergencias Grau [H3EG, en adelante] se observó que la mayoría de enfermeras(os) tienen especialidad y/o maestría en las diferentes áreas. Otro punto es el desempeño que realiza en diferentes áreas en que se observa una rutina de quehaceres, hubo una evaluación de desempeño laboral en el año 1999 siendo una calificación favorable en su totalidad que hasta la fecha no se ha replicado.

Entrevistando a algunas de las enfermeras sobre las competencias y su desempeño de las diferentes áreas ellas responden:

“[...] el desempeño de enfermería se ha vuelto rutina se viene a trabajar y punto ya no aportamos mucho al servicio a mi parecer será por la carga de trabajo, el cansancio de casa, la edad que también influye o no hay motivación.” (Enfermera, 13 años de servicio)

Así mismo opiniones de ex jefes del servicio de enfermería plantean:

“[...] el desempeño laboral sigue siendo igual no se nota la diferencia de las competencias profesionales aún no hay ese cambio de trabajo dinámico espontaneo que haga la diferencia.” (Enfermera, 38 años de servicio).

Con estos testimonios de las enfermeras(os) se levantan algunas interrogantes ¿las enfermeras(os) presentan un buen desempeño laboral? ¿Cuál es la brecha entre las competencias cuando uno ingresa y el desempeño actual durante el ejercicio profesional? ¿Cómo se define la competencia profesional de enfermería? ¿Los

profesionales de enfermería presentan competencia esperadas en las áreas asignadas? ¿Cómo influye la competencia profesional sobre el desempeño laboral de la enfermera? De aquí parte la interrogante a investigar:

1.2 Identificación y formulación del problema.

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre competencias profesionales y desempeño laboral de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la relación entre competencias profesionales y la dimensión desempeño general de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau?
2. ¿Cuál es la relación entre competencias profesionales y la dimensión desempeño específico de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau?
3. ¿Cuál es la relación entre competencias profesionales y la dimensión desempeño técnico de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre competencias profesionales y desempeño laboral de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar la relación entre competencias profesionales y la dimensión desempeño general de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau.
2. Conocer la relación entre competencias profesionales y la dimensión desempeño específico de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau.
3. Describir la relación entre competencias profesionales y la dimensión desempeño técnico de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau.

1.4 Justificación y limitaciones de la investigación

1.4.1. Justificación teórica.

Se eligió este problema de investigación por que permitió revisar aspectos teóricos de diferentes autores relacionado al desempeño laboral y competencias de las enfermeras(os) en un hospital de emergencias de III nivel de atención con el fin de aceptar o rechazar las teorías propuestas.

En este contexto Gómez del Pulgar (2) señala que la competencia profesional de enfermería es la Intersección entre conocimientos, habilidades y valores, así como la movilización de estos componentes, para

transferirlos al contexto o situación real creando la mejor actuación/solución para dar respuesta a las diferentes situaciones y problemas que se planteen en cada momento, con los recursos disponibles.

En cuanto al desempeño laboral de la enfermera, Miranda (4) lo define como “el conjunto de acciones que realiza una persona capacitada durante el desarrollo de su ejercicio, que se manifiesta en el proceso de cumplimiento de las funciones asignadas y en sus resultados, para alcanzar un fin determinado”. Como definición alterna Chiavenato (3) nos indica que: son las acciones o comportamientos observados en los empleadores que son relevantes, en el logro de objetivos de la organización que afirma que el buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”.

1.4.2. Justificación práctica.

El estudio se justificó mediante la aplicación en el ámbito de ENFERMERIA, empleándose el objetivo de determinar las competencias profesionales y el desempeño laboral, no sólo se evalúan las destrezas, sino también se toman decisiones correctas las cuales deben estar asociadas al asumir responsabilidades y brindar e iniciativa para la mejora continua de los procesos relacionados con la institución laboral.

La presente investigación realizará una evaluación posterior al proceso, el cual nos dará a conocer las competencias de los profesionales de ENFERMERIA, asimismo se logrará establecer, impulsar y reforzar el trabajo en equipo en una institución por ello se brindará una mejor atención al paciente.

Además de ello, se busca destacar la importancia que tienen las capacitaciones, ya sean a nivel institucional o personal, ya que de esta forma refuerzan y actualizan conocimientos referentes a al puesto de trabajo.

1.4.3. Justificación metodológica.

Es un estudio inédito en tanto no se ha encontrado estudios en el mencionado hospital relacionado al desempeño y competencias de las enfermeras en el hospital. con el fin de aceptar o rechazar las teorías propuestas.

Los datos registrados relacionan al desempeño laboral y competencias de las enfermeras(os).

1.4.4. Limitaciones de la investigación.

La disponibilidad de tiempo del investigador para llevar a cabo el presente estudio, limitación que fue superada a través de la reestructuración de un cronograma de actividades.

Limitada sobre estudios previos semejantes a la presente investigación.

Las investigaciones sobre las variables en estudio son escasas a nivel a nivel nacional e internacional.

CAPITULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Daniela Alejandra Yépez Vásquez en 2019 en su investigación titulada: “Competencias profesionales del personal de enfermería en emergencia del Hospital San Vicente de Paúl” nos indica que las competencias profesionales de enfermería en el servicio de emergencia es tener la capacidad de diagnosticar la situación de manera ágil, para poder resolver y compensar los parámetros vitales que ponen en situación de riesgo de vida al paciente. Tuvo como objetivo determinar el nivel de competencias profesionales en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital San Vicente de Paúl. Fue descriptivo, cuantitativo de y transversal. La población estuvo constituida por 25 enfermeros. Sus resultados fueron el 51% fueron competentes, el 46.5% refirió ser competente y el 20% señaló ser poco competente. Sus conclusiones fueron que un poco más de la mitad de profesionales de enfermería fueron competentes (1).

Don Juan Velázquez, Alma Leticia en 2016 Evaluación del desempeño enfermero por competencias profesionales en un hospital público de San Luis Potosí nos indica que Los cambios generados en los diferentes entornos laborales han llevado a las organizaciones a acelerar su ritmo de trabajo con el propósito de ser competitivas y exitosas. Tuvo como objetivo evaluar el desempeño a través del nivel de competencia profesional que presenta el personal de enfermería de un hospital público de San Luis Potosí, según lo establece el proyecto Tuning para América

Latina. Fue transversal y descriptivo. Su población estuvo constituida por 76 profesionales. Sus resultados fueron que el 90.8% fue competente. Sus conclusiones fueron que la mayoría de profesionales de enfermería cuentan con las competencias necesarias en el desempeño de su profesión (2).

Delgado Yáñez, Paola V. (2018). "Competencias del profesional de enfermería en la atención del adulto mayor en centros ambulatorios". El objetivo fue evaluar las competencias profesionales del licenciado/a en enfermería en la unidad ambulatoria de atención del adulto mayor en centros ambulatorios tiene como objetivo general evaluar las competencias profesionales del licenciado/a en enfermería en la unidad ambulatoria de atención del adulto mayor. Fue aplicada, analítica, deductiva, cuali-cuantitativa. La población estuvo constituida por 25 profesionales enfermería. Sus resultados fueron que el profesional de enfermería requiere de mayores competencias y especialización para realizar actividades del puesto. Sus conclusiones fueron que el personal debe capacitarse de manera constante para lograr las competencias específicas de la carrera. (3).

María Fernanda Acosta-Romo y col. 2019 "Competencias clínicas y carga laboral del profesional de Enfermería en la Unidad de Cuidado Intensivo adulto" Tuvo como objetivo describir las competencias clínicas y la carga laboral del profesional de enfermería en las unidades de cuidado intensivo adulto de algunas instituciones prestadoras de servicios de Salud. Fue observacional y transversal. La población estuvo constituida por 40 enfermeros. Sus resultados fueron que las correlaciones de las variables varían de acuerdo a las dimensiones. Sus conclusiones fueron que Existe relación entre la carga laboral y competencias clínicas con un valor de p 0.078. (5).

Sánchez, Daniel y col. 2018. "Conocimientos sobre competencias gerenciales en enfermeras supervisoras del Hospital Universitario Dr. Ángel Larralde". Tuvo como objetivo analizar el nivel de conocimiento sobre las competencias gerenciales. Fue cuantitativa, descriptivo, no experimental y transversal. La población estuvo constituida por 21 enfermeros. Sus resultados fueron que el 66.6% tienen licenciatura, 80,95% tiene el liderazgo y 85.7% indicó que influyen positivamente en su conducta. Sus conclusiones fueron que la mayoría de enfermeros cuentan con el trabajo en equipo y liderazgo. (6).

2.1.2 Antecedentes nacionales:

Ortega K. Huánuco. (2016) realizó la investigación titulada "Liderazgo y Desempeño Laboral de los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital II Essalud". Tuvo como objetivo evaluar la correlación entre el liderazgo y el desempeño laboral. Fue descriptivo, observacional, prospectivo y transversal. La población estuvo constituida por todos los enfermeros del hospital. Sus resultados fueron que se demostró la, significancia de relación entre el liderazgo autoritario ($X^2=7,532$ y $p=0,023$), el liderazgo centrado en las tareas ($X^2 = 4,756$ y $p=0,029$) y el desempeño laboral. Además, se encontró relación, estadísticamente significativa, entre el liderazgo autoritario con el desempeño administrativo ($X^2=7,532$ y $p=0,023$) y el desempeño en docencia ($X^2= 7,532$ y $p=0,023$). Se comprobó también una relación significativa entre liderazgo centrado en las tareas, con desempeño administrativo ($X^2= 4,756$ y $p=0,029$) y desempeño en docencia ($X^2= 4,756$ y $p=0,029$). Sus conclusiones fueron que existe relación entre ambas variables estudio (21).

Fabián D. Trujillo (2015) en su investigación titulada: “Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada.” Tuvo como objetivo encontrar la relación entre nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en las personas hospitalizadas en el Hospital Jerusalén-Esperanza. Fue descriptiva, correlacional, prospectiva, no experimental y transversal. La población estuvo constituida por 142 pacientes. Sus resultados fueron que existe variación en las correlaciones según dimensiones. Sus conclusiones fueron que existe relación significativa entre ambas variables de estudio (28).

Ortega C Lima. (2015) en su investigación de “Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas del Lima”. Tuvo como objetivo estudiar la influencia existente entre las competencias laborales y el clima organizacional y la relación entre el clima y las diferentes dimensiones del desempeño laboral. Fue descriptiva, correlacional, prospectiva y transversal. Su población estuvo constituida por 161 empleados. Sus resultados fueron que la relación varía de acuerdo a las dimensiones relacionadas. Sus conclusiones fueron que existe relación significativa entre clima organizacional y competencias laborales con el Valor (p -valor < 0.001) (23).

Manrique Cruz, María Fernanda y col. 2017. “Desempeño laboral en enfermeras(os) de los Servicios de Hospitalización. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”. Tuvo como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral en enfermeras(os) de los servicios de hospitalización de dicha institución. Fue transversal y descriptivo. Su población estuvo constituida por 71 enfermeros. Sus resultados fueron que 68.3% tuvo un desempeño alto y 36.32% tuvo un desempeño

promedio. Sus conclusiones fueron que existe mayor población con desempeño alto. (7).

Sopla Alvarado, Vidal Alfonso. 2018. “Desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan”, Bagua y del Hospital de Apoyo “Santiago Apóstol” Utcubamba, Amazonas – 2017”. Tuvo como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral en profesionales de enfermería. Fue cuantitativa, comparativo, descriptivo, prospectivo, observacional y transversal. La población estuvo constituida por 36 profesionales en enfermería. Sus resultados fueron 77.8% presentaron regular desempeño laboral, 19.4% inadecuado desempeño laboral. Sus conclusiones fueron que existe un mayor de enfermeras con un desempeño adecuado. (8).

Hernández Peña de Zárate, Marleny. 2019. “Competencia Profesional y calidad de vida laboral del Licenciado Enfermería del servicio de Emergencia del HAHM – Essalud, Ica 2016”. El objetivo fue analizar la influencia de la competencia profesional en la calidad de vida laboral. Fue descriptivo, correlacional y transversal. La muestra fue de 27 licenciados en enfermería. Sus resultados fueron que el 96.3% son del género femenino, prevalece la edad entre 35 a 50 años, el 55.6% son competentes y el 59.3% tiene una adecuada calidad de vida. Sus conclusiones fueron que Existe relación entre ambas variables de estudio. (9).

Ocharán Guardia, Leonor Elena. 2017. “Competencias gerenciales y desempeño laboral de las enfermeras de SANNA Clínica San Borja, Lima 2017”. Tuvo como objetivo de terminar la relación entre desempeño laboral y competencias gerenciales. Fue descriptiva, correlacional, básica, no experimental y transversal. La población estuvo constituida por 62 enfermeras. Sus resultados fueron que $Rho=0,846$, interpretándose como alta relación entre las variables, con una $p = 0.00$

($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Sus conclusiones fueron que Existe relación entre desempeño laboral y competencias gerenciales. (10).

Gonzales Aguirre M. 2018. “Grado de motivación por el trabajo y su relación con el desempeño laboral en enfermeras servicios de medicina”. Tuvo como objetivo de terminar la relación entre nivel de desempeño laboral y motivación. Fue correlacional, descriptivo y transversal. Su muestra fue del todo los trabajadores del hospital militar. Sus resultados fueron que las relaciones son variables de acuerdo a las dimensiones con las que se relacionen. Sus conclusiones fueron que Existe relación entre el desempeño laboral y la motivación. (11).

2.2 Base Teórica

2.2.1 Competencias generales de una organización.

Como se detalló en el acápite 1.1. autores como De Sousa (1) y Gómez del Pulgar (2) señalan que las competencias son el desarrollo potencial de los individuos donde se destacan los valores, habilidades y competencias en el ámbito laboral creando una respuesta idónea a los problemas.

El modelo de Iceberg elaborado por Spencer (29) el cual presenta cinco elementos, señalados en el siguiente diagrama:

- Conocimientos
- Habilidades
- Imagen de sí mismo
- Rasgos
- Motivos



2.2.2 Modelos para determinar Competencias

Existe una gran variedad de modelos para la evaluación de competencias, dentro de ellos tres son los más utilizados:

- **Modelo Conductual:** como señala Mertens (30), está enfocado en trabajadores que trabajan para obtener los resultados que espera la empresa, se evalúan las competencias y características. Esta evaluación es decisiva en el desarrollo del personal para el funcionamiento de la institución. Este modelo se define como: “capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado.” Spencer (29), el cual señala

que las competencias se relacionan directamente con las conductas de los trabajadores.

- **Competencias Diferenciadoras:** hacen diferencia a través del desempeño promedio y superior.
- **Competencias Genéricas:** se sistematizada de un puesto a otro, se evalúan la habilidad para negociar, planificar y capacidad de trabajo.
- **Competencias Específicas:** son conocimientos indispensables para ejercer las actividades del puesto de trabajo, está relacionado con aspectos de practicar técnica en la profesión, es decir conocimiento de instrumentos y maquinaria especializada, infraestructura en contextos laborales.

a) Modelo Funcional y descripción de competencias

Según Mertens (30) este modelo tiene referencias teóricas las cuales se fundamentan en la Escuela Funcionalista de Sociología, se encuentra basado en esfuerzos de la Administración Británica para incluir capacitación y formación profesional de acuerdo a las necesidades actuales en el mercado.

De acuerdo a este modelo la competencia se define como:

“[...] capacidad real que posee el individuo para dominar el grupo de tareas que configuran la función en concreto “[...] cohorte de conocimientos y cualidades profesionales necesarias para que, el trabajador, pueda desarrollar un conjunto de funciones y/o tareas que integran su ocupación. Fernández (31).

Por lo tanto, la función de cada trabajador en la organización debe comprender, no sólo en su relación con el entorno de la empresa, sino

también, con lo que él, constituye subsistemas dentro del sistema empresa, donde cada función es el continuo de otra.

Este modelo funcional es aplicado a la identificación de competencias, para el análisis de las relaciones existentes entre habilidades, conocimientos y aptitudes de los trabajadores, y los resultados de la aplicación en las empresas, identificando, tanto, las características de los trabajadores relevantes para la obtención de un resultado como la solución de un problema.

b) Competencias conductuales

Se destaca este tipo de desempeño en el ambiente laboral, ya que se atribuyen estándares mínimos para la realización del trabajo.

Competencias funcionales: también se denominan como competencias técnicas, se requieren en la realización de tareas como parte de la jornada laboral.

Ésta se divide a su vez en:

1. Específicas: Son exclusivas de algunos puestos de trabajo y ocupacionales.
2. Transversales: son utilizadas en diversos sectores de producción, es la más visualizada en competencias, es el sistema nacional de competencias laborales del Reino Unido (National Vocational Qualifications, NVQ), desarrollado a partir del documento básico que, en 1980, dio origen a la Nueva Iniciativa de Capacitación, se centra en la descripción de los procesos.

2.2.3 Sistemas basados en Competencias Laborales

Según Merlens (30) La mayoría de los sistemas de competencias laborales cuentan por lo menos con tres elementos importantes, que se revisa a continuación:

a. Sistema de Normalización de las Competencias:

Se estandarizan a través de la descripción de competencias, en el desempeño de una actividad en específica.

- Capacidad para hacer.
- Capacidad para auto evaluarse.
- Condiciones para ejercer y demostrar su competencia.
- Evidencia suficiente para asegurar su trabajo.

b. Sistema de Evaluación y Certificación de las Competencias:

Tiene la función de relacionar el sistema de normalización con la certificación, de esta forma recopilan evidencias para demostrar sea el trabajador cuenta con las características según la norma establecida. CINTERFOR, (32) indica que la evaluación es un proceso en donde se recolectan evidencias acerca del desempeño del trabajador.

c. Modelo Constructivista

Forma parte del análisis de relaciones del trabajo en equipo, describe e identifica las competencias en base a referencias, objetivos y posibilidades laborales, no sólo mediante la función que ejerce en el mercado sino también por la importancia de la persona. (30).

El modelo constructivista se define como las destrezas, habilidades y conocimientos que se efectúan durante el proceso laboral Tobón (33).

Este modelo es aplicado generalmente en Francia, fue creado por bachilleres profesionales, los cuales introdujeron la evaluación continua del conocimiento previamente adquirido. Este modelo ha sido criticado por reducir las dificultades de la relación y validación de competencias en diversos contextos organizacionales y sociales. CIDEC, 2000(34).

2.2.4. Competencias en la Gestión de Recursos Humanos

Es una herramienta que se utiliza como estrategia para impulsar el nivel de excelencia de las organizaciones en la actualidad, en base a las necesidades de la organización. Por ello es necesario que se garantice una adecuada administración y desarrollo del personal. De Sousa (1) autor antes señalado. De esta manera la gestión por competencias mantiene el talento y desarrolla el potencial de los trabajadores.

Según Morales (35) se ha demostrado eficacia en la gestión de recursos humanos, lográndose la integración de la organización y teniendo como objetivo principal implementar una nueva estrategia de dirección en la romanización para un adecuado manejo del personal.

2.2.4.1 Principios de la Gestión por Competencias

- 1) Es una fuente importante para el área de recursos humanos.
- 2) Son el principal activo de una organización.
- 3) Un cargo en la empresa no es imprescindible ni eterno en la institución.

- 4) La compensación se realiza en base al desempeño y competencias.
- 5) La gestión lineal da pase a una dinámica en el desempeño.

2.2.4.2 El modelo de Gestión por Competencias

Fernández, (31), refiere que este modelo brinda herramientas como: implementación de modelos, gestión de perfiles y genera una cultura de movilidad.

2.2.5 Evaluación de 360^a

Según Levy y Levoyer (36) demuestran que la información de esta evaluación da a conocer, a los compañeros de trabajo, superiores, colaboradores, etc. Se realizan descripciones propias las cuales analizan y se valoran los factores de comportamiento que se observa durante la ejecución de sus actividades.

2.2.5.1 Evaluación 360° de las competencias directivas

La evaluación garantizar eficacia en la presentación de resultados, las que están en base a objetivos y necesidades. Se obtiene un resultado ideal o esperado, los mínimos y máximos obtenidos por cada competencia y su distribución. (37)

Nosotros como tesistas elegimos la evaluación de 360 grados porque el concepto de competencia permite desarrollar la valoración del desempeño y la competencia misma en la situación actual, con exigencias cada vez mayores donde existe una mayor fluidez del intelecto,

habilidades individuales, adaptabilidad y respuestas o tomas de decisiones de las personas en este caso de enfermeras para la satisfacción de las necesidades y expectativas, no solo del jefe, sino de todos aquellos que reciben los servicios de la persona tanto internos como externos. Esta evaluación es usada para dar una retroalimentación de competencia y desempeño, lo cual se logra por la participación de las enfermeras(os) que laboran en sus diferentes áreas de servicio.

2.2.6 Competencia técnica del profesional de enfermería

Una enfermera competente se considera a la persona capaz y preparada para ejecutar sus actividades de trabajo. Como Kane (9), indica un profesional competente, presenta habilidades, juicio, actitudes y conocimiento relacionados a su labor.

La competencia surge de la necesidad de evaluar el conjunto de destrezas, habilidades y conocimientos los cuales se desarrollan en una determinada organización, esto a modo de resolver problemas o conflictos que puedan darse en el trayecto (38).

Según Irigoin y Vargas (38), indican que las competencias se refieren al saber hacer en un determinado contexto, al desempeño de una persona en la realización de actividades en distintos campos de acción.

Guzmán (40) agrega que las competencias tienen un orden jerárquico los cuales se representan mediante cada individuo los cuales pueden ser e inexpertos o expertos en la materia.

Benner (5) antes citada, añade que el proceso para formar a un enfermero implica varios temas asimismo para lograr la experiencia en el rubro necesita de especialización, maestrías y doctorados.

La práctica clínica supone tanto habilidades como conocimientos que deben ser puestos en práctica para la prestación de cuidados de calidad que serán evaluados según la satisfacción del paciente y que la enfermera debe saber relacionar en el momento del actuar pues es trabajar con lo aprendido en el pregrado, es decir, con conocimiento científico al cual se suma la destreza que debe tener para ejecutar la acción en sí. La práctica clínica señala fundamentalmente algunos componentes a los cuales la enfermera le apunta; el primero es la persona o paciente quien justifica el porqué de la profesión, el segundo la esencia del ser de enfermería, que son los cuidados brindados con excelente calidad ya sea preventivo, curativo o paliativo dependiendo del tipo de paciente, se afirma que durante el proceso de enfermería se debe brindar una atención integral que reúna y cumpla con los requerimientos del individuo como ser integral. Muestra el proceso que la enfermera atraviesa desde recién graduada hasta que se especializa en un área determinada. Durante este proceso van surgiendo una serie de cambios de conducta; se van adquiriendo habilidades que hacen que el desempeño profesional sea cada vez de mejor calidad. Así la autora presenta el siguiente gráfico:

Clasificación de Benner: Conceptos principales y definiciones de las etapas de la enfermería en la clínica.

Principiante	Principiante avanzada	Competente	Eficiente	Experta
La persona se enfrenta a una nueva situación. Este nivel Benner indica que podría aplicarse a una enfermera inexperta o la experta cuando se desempeña por primera vez en un área o en alguna situación no conocida previamente por ella.	En este nivel la enfermera después de haber adquirido experiencias se siente con mayor capacidad de plantear una situación clínica haciendo un estudio completo de ella y posteriormente demostrara sus capacidades y conocerá todo lo que esta exige.	Se es competente cuando la enfermera posee la capacidad de imitar lo que hacen los demás a partir de situaciones reales; la enfermera empieza a reconocer los patrones para así priorizar su atención, como también es competente cuando elabora una planificación estandarizada por si misma.	La enfermera percibe la situación de manera integral y reconoce sus principales aspectos ya que posee un dominio intuitivo sobre esta; se siente más segura de sus conocimientos y destrezas, y esta mas implicada con el paciente y su familia.	La enfermera Posee un completo dominio intuitivo que genera la capacidad de identificar un problema sin perder tiempo en soluciones alternativas, así mismo, reconoce patrones y conoce a sus pacientes aceptando sus necesidades sin importar que esto le implique planificar y/o modificar el plan de cuidado.

Fuente: Benner P. (1987) Practicas progresiva en enfermería: manual de comportamiento profesional. Grijalbo

2.2.6.1 La enfermera de los servicios de emergencia

La formación de profesionales en este servicio, debe centrarse en los conocimientos, habilidades y destrezas las cuales transforman al trabajador en un experto en la materia y en calidad de cuidado el paciente, es aquí en donde se enfrenta nuevos retos y destacando en un área determinada, estas actividades son realizadas de forma peras, rápida y autónoma. Una decisión errada en este servicio podría complicar la salud del paciente, incluso la vida; por ello el desarrollo en el área requiere una

mayor practican y experiencia, como por ejemplo resolución de conflictos, trabajo equipo, toma decisiones, entre otros. (41).

2.2.6.2 La enfermera en servicio del cuidado crítico adultos y neonatología.

La tecnología se ha ido desarrollando conforme pasan los años, asimismo se incrementa la expectativa de vida y de salud, por lo que las unidades de cuidado para pacientes críticos se vuelven indispensable, el profesional intensivista debe tener un óptimo desempeño, habilidad debido a su constante permanencia y entrenamiento, asimismo debe cumplir con todos los procedimientos establecidos según la actividad.

2.2.6.3 La enfermera en el servicio de pediátrica.

El trabajo de enfermería, está dirigido al niño y a la familia, la cual debe tener suficiente capacitación en el servicio. En este tipo de servicios los enfermeros son evaluados constantemente por los cuidadores y Padres, sabemos que generalmente el niño permanece en compañía de los Padres por ello en esta área la familia se transforma en supervisor del profesional de enfermería.

2.2.6.4. La enfermera en el servicio de hospitalización.

El cuidado de enfermería, nos ayuda a satisfacer las necesidades bio psico social es del paciente y su entorno, proporcionando seguridad en el área hospitalaria y aplicando los cuidados integrales y humanizados

centrados en el paciente de acuerdo a la dependencia o complejidad de su estado de salud.

2.2.6.5. La enfermera en el servicio de cirugía.

En el servicio de cirugía existe un equipo multidisciplinario, los cuales están comprometidos y capacitados para brindar atención integral de salud, como la calidez y calidad para promover la pronta recuperación de los pacientes, y asimismo este se inserta a la sociedad. De profesional enfermería brinda cuidados, planifica y organiza a los pacientes pre y post operatorios, en donde promueve y previene enfermedades.

2.2.6.6. La enfermera en el servicio de centro quirúrgico.

La profesional enfermería que trabaja en un centro quirúrgico, es responsable de preservar la integridad, eficiencia y seguridad durante toda la cirugía. La experiencia y conocimientos deben estar basados en técnicas estériles y asépticas para que se dispongan de los instrumentos de forma adecuada, ayudando así al médico cirujano, proporcionándole la instrumentación necesaria para llevar a cabo la cirugía. Es necesario ya que la profesional enfermería es la persona que observa constantemente el campo estéril, para lo que se requiere resistencia física y destreza manual. Asimismo, es importante contar con un temperamento estable y poder trabajar bajo presión. El interés al realizar todas las tareas y la responsabilidad de cada actividad son parte fundamental en la atención. El personal de salud debe ser un enfermero general, especializado en centro quirúrgico, para responder de acuerdo a las competencias del

puesto. Este proceso responde a las etapas de Benner, ya citada. Estas competencias que se realizan en nuestro quehacer diario es el resultado de los saberes.

2.2.7 El desempeño.

Chiavenato, Miranda, Ruiz antes citados, señalan que el desempeño son comportamientos y acciones observadas en los trabajadores durante su jornada laboral.

2.2.8 Métodos de evaluación de desempeño

De acuerdo con BOHLANDER, George, SHERMAN, Arthur y SNELL, Scott (42). La evaluación del desempeño es importante ya que se utiliza para juzgar la manera del trabajo que realiza el empleado, esto subes reduce inconvenientes que puedan darse en el transcurso de la labor, asimismo aporta al mejoramiento continuo del desempeño.

A) Métodos basados en características:

Mide la confiabilidad, iniciativa, liderazgo y creatividad del empleado a través de un listado que no está diseñado en base al puesto de trabajo, por lo que el resultado final estará lejos de la realidad, siendo subjetivo.

B) Escalas gráficas de calificación:

Se evalúa los empleados mediante una escala con determinadas características, se utilizada un formato de líneas horizontales en donde se

representan los factores de evaluación que pueden ser hasta cuatro respuestas como: malo, bueno, regular y excelente.

C) Elección forzada.

Evalúan el desempeño de los trabajadores a través de descripciones. Esto se realiza mediante cuatro frases a elegir por ere evaluador.

D) Método de formas narrativas.

Se requiere que el evaluador elabore un ensayo describiendo al empleado a evaluar. El jefe de presenta una opinión sobre el desempeño del trabajador, este proceso mejora los procesos y se destacan las fortalezas, habilidades y destrezas del mismo.

E) Métodos basados en comportamientos.

Este tipo de evaluaciones suelen ser subjetivas y vagas, se basan en comportamientos y la descripción de los mismos. Provee información para el desarrollo de la gestión humana.

F) Método de incidentes críticos.

Está basado en el comportamiento de las personas los cuales pueden dar origen a resultados negativos o positivos. Es una técnica en donde el supervisor registra y observa los aspectos negativos y positivos en donde se deben resaltar los aspectos positivos. La ventaja de este método es el desarrollo del empleado y la retroalimentación del mismo.

G) Método de lista de revisión de conductas.

El evaluador revisará las características de conducta y desempeño del trabajador, las cuales se consideren importantes para el desempeño de su puesto de trabajo. Dentro de ella se consideran, la capacidad para explicar a su equipo, capacitación constante, empleado estable, rapidez a las necesidades y el procesamiento de pedidos de forma correcta.

H) Método de evaluación de 360 grados

Es una herramienta del sistema de gestión, la cual provee de muchas ventajas que se ven reflejadas en la mejora del desempeño y el crecimiento organizacional. Generalmente los beneficios obtenidos son: información confiable, reducción de prejuicios, fomento del trabajo equipo, identificación de áreas de oportunidad y fortalezas, motivación, mejoramiento de la equidad e identificación de las necesidades.

2.2.8. Escala fundamentada para la medición del comportamiento.

La escala (BARS) cuenta con 5 a 10 escalas verticales, cada una corresponde a una dimensión diferente. El índice crítico se coloca a través de valores o puntajes de acuerdo a al juicio de expertos. Las escalas son desarrolladas por un comité para determinar los factores que influyen en el desempeño y en el desenvolvimiento en el puesto de trabajo. Posteriormente se establecen enunciados por cada dimensión. Este tipo de escala exige mucho esfuerzo y tiempo.

La Escala de observación de comportamiento (BOS) es muy parecida a la escala anterior, si bien es cierto o ambas se basan en los incidentes, la diferencia es que el evaluador observa las conductas del trabajador.

- **Métodos basados en resultados.**

Son evaluados a través de los logros del trabajador, los resultados obtenidos durante su jornada. Estos, evalúan los logros de los empleados, los resultados que obtienen en su trabajo. Su principal ventaja es que son más objetivos que otros métodos. La como pueden ser producción o satisfacción del usuario.

- **Mediciones de productividad.** – se evalúan de acuerdo a ventas, satisfacción del usuario y en base a resultados.

2.2.9 Mejoramiento del desempeño.

Los autores Bohlander, George, Sherman, Arthur y Snell, Scott (42), mencionan que la entrevista a forma de evaluación sobre el desempeño permite observar deficiencias en la realización del trabajo del empleado.

Es existen una serie de etapas para lograr un desempeño adecuado en el empleado, las cuales incluyen el entorno, la capacidad y la motivación. Existen otros factores también del entorno laboral como pueden ser

preocupaciones familiares o personales, las cuales afectan de forma positiva o negativa el trabajo.

Como punto número uno tenemos la influencia de las causas para la evaluación del rendimiento, el supervisor es el encargado de evaluar el desempeño del trabajador. En segundo lugar, se debe determinar las causas de conflictos entre trabajadores y supervisores; esto suele suceder cuando ambos tienen visiones distintas, asimismo demuestran una percepción diferente de la meta a la cual se quiere llegar. Finalmente se deben determinar los tipos de soluciones para los diversos problemas que pueden suscitarse en el ámbito laboral, para estos casos es necesario aplicar conocimientos, habilidades, realizar capacitaciones de tal forma que el trabajador pueda tener un mejor desempeño y este persista de forma continua.

a. Auto comparación: esto se da siempre cuando la persona considere que no está realizando el trabajo de la misma forma que su jefe, por ello se obtendrá un menor puntaje. Esto suele corregirse mediante métodos de evaluación y capacitación es constantes.

b. Motivación: es parte esencial para la mejora del clima organizacional, evalúa al empleado de forma objetiva, reconoce esfuerzos personales y profesionales y sirve de apoyo y guía hacia resultados favorables.

Adecuación al puesto de trabajo: se obtiene al trabajador en base a sus aspiraciones de intereses en el puesto.

Descripción de puestos: se revisa los objetivos de trabajo y requerimientos que exige el puesto, se analiza la capacidad para desempeñarse correctamente. De acuerdo a lo señalado por Idalberto

Chiavenato (3), los principales objetivos de evaluación del desempeño son:

1. Brindar condiciones para mediciones del potencial humano.
2. Tratar Permitir el tratamiento de como parte de la productividad y el desarrollo del sistema administrativo.
3. Brindar condiciones y oportunidades para el crecimiento profesional y organizacional, tomando en cuenta los objetivos trazados por la institución.

Dentro de las habilidades que destacan tenemos:

- **Habilidad-capacidades:** liderazgo, relaciones interpersonales, facilidad de aprendizaje, toma de decisiones y habilidades lingüísticas.
- **Comportamientos:** honestidad, responsabilidad, trabajo en equipo, puntualidad y cooperación.
- **Resultados:** disminución de costos, satisfacción del usuario, carga de trabajo, accidentes, incremento de productividad, entre otros.

2.2.9 Desempeño laboral general de la enfermera.

Otra autora Urbina (43) considera que "[...] el desempeño es la conducta o comportamiento del trabajador para desarrollar sus obligaciones y quehaceres laborales. Estas actividades requieren

preparación técnica, destreza, decisiones, procedimientos, buenas relaciones interpersonales y experiencia acumulada ".

Desempeño específico de la enfermera.

Ruiz (9) define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución en cada empresa entendiendo como competencia a la actitud o capacidad para desarrollar de forma idónea una actividad o tarea, y es lo que el candidato o educando sabe hacer. Se refiere a conocimientos, habilidades, aptitudes, así como la organización, retención y empleo en la práctica académica y/o laboral. El desempeño profesional, por tanto, es el comportamiento total o la conducta real del trabajador en la realización de una actividad o tarea durante el ejercicio de su profesión. Dentro de las actividades se incluyen los componentes de la Miranda y Pérez (4) a su vez, definen el desempeño profesional como el conjunto de acciones que realiza una persona capacitada durante el desarrollo de su ejercicio, que se manifiestan en el proceso de cumplimiento de las funciones asignadas y en sus resultados, para alcanzar un fin determinado". comunicación interpersonal y de realización de procedimientos técnicos, etc.

Se considera a la evaluación del desempeño como un proceso continuo para evaluar la calidad de atención al usuario, lo cual rompe los marcos

académicos y vincula al compromiso social con la responsabilidad esto se da en base a las necesidades de la población, a la necesidad de superación profesional, con la finalidad de brindar soluciones a los problemas sociales.

Desempeño técnico de la enfermera.

La profesión de enfermería se caracteriza por dedicarse al cuidado de la comunidad, familia en individuo, por lo que es necesario desarrollar capacidades, actitudes y habilidades que beneficien el trabajo diario. Por ello el desempeño se observa cómo la práctica del profesional, la relación con la asistencia, no sólo a través del conocimiento sino también mediante la transformación de sí mismo. El desempeño de enfermería se demuestra a través de las obligaciones, funciones y ejercicio de esa carrera, la cual contribuye a las necesidades de los individuos, estas necesidades se logran satisfacer con la ayuda del equipo multidisciplinario de salud la cual representa influenciada técnica y brinda alternativas novedosas de trabajo.

2.3 Formulación de hipótesis.

2.3.1 Hipótesis General.

Existe relación entre competencias profesionales y desempeño laboral de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau.

2.3.2 Hipótesis Específicas.

1. Existe relación entre competencias profesionales y la dimensión desempeño general de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau.
2. Existe relación entre competencias profesionales y la dimensión desempeño específico de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau.
3. Existe relación entre competencias profesionales y la dimensión desempeño técnico de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau.

2.4 Operacionalización de variables

VARIABLE 1	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
COMPETENCIAS DE LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL III DE EMERGENCIAS GRAU	CUALITATIVA	Conjunto de conocimientos, habilidades valores, específicos medibles que desarrolla la enfermera en la función asistencial, posibilitando mejoras en el cuidado enfermero.	A. Competencia General	Actitud de servicio Ética e Integridad Responsabilidad y compromiso Orientación a resultados Trabajo de Equipo.	Regular. Bueno. Excelente.
			B. Competencia específica	Estabilidad emocional Proactividad Capacidad de análisis y síntesis Trabajo bajo presión Reacción ante los problemas y solución de los mismos	Regular. Bueno. Excelente.
			C. Competencia técnica	Experticia en el cargo	Regular. Bueno. Excelente.

VARIABLE 2	TIPO DE VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL III DE EMERGENCIAS GRAU	CUALITATIVA	Conjunto de acciones que realiza la enfermera(o) en concordancia con sus competencias asistenciales durante los dos turnos y se manifiestan en las dimensiones A, B y C.	A. Desempeño General	Actitud servicial Integridad y ética Responsabilidad y compromiso Orientación a resultados Trabajo de Equipo	Regular. Bueno. Excelente.
			B. Desempeño específico	Proactividad y estabilidad emocional Capacidad de síntesis y análisis Presión en el trabajo Solución de problemas	Regular. Bueno. Excelente.
			C Desempeño técnico	Experticia en el cargo	Regular. Bueno. Excelente.

2.5 Definición de términos

2.5.1 Persona usuaria interna:

Pacientes que se encuentran internados en una institución hospitalaria sin distinción socio demográfica.

2.5.2 Persona usuaria externa:

Parientes de los pacientes que se encuentran internos en un hospital.

2.5.3 Competencia profesional:

Aptitudes y habilidades de las personas las cuales permiten el desarrollo del profesional de manera exitosa.

2.5.4. Desempeño laboral:

Es la actuación en el rendimiento en el trabajo, la cual se evidencia en la realización de tareas y funciones que exige su puesto de trabajo.

2.2.5 Competencia general:

Es el conjunto de valores, habilidades, actitudes y conocimientos los cuales se relacionan entre sí y a su vez permiten un desempeño idóneo, incentivando al profesional al cumplimiento de metas y objetivos.

2.2.6 Competencia específica:

Este tipo de competencias se adquieren a través de la asimilación y transmisión de persona a persona, esto se da a través de teorías, conceptos, saberes humanísticos, conocimientos instrumentales, habilidades investigativas, las cuales definen de manera concreta las habilidades para un determinado puesto de trabajo.

2.2.7 Competencia técnica.

Son aquellas que incluyen actividades específicas las cuales están implicadas dentro del desempeño de puestos de áreas clínicas, generalmente en estas habilidades se ponen en práctica en base a conocimientos específicos y técnicos los cuales se vinculan a una ejecución exitosa.

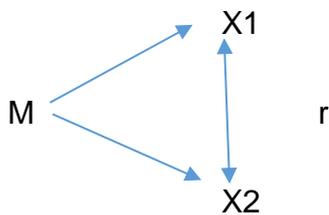
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y nivel de la investigación

El estudio este enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, descriptivo correlacional y de nivel observacional, debido a que relacionará ambas variables de estudio Hernández (41). También es transversal ya que los instrumentos serán aplicados dos veces como mínimo en los diferentes turnos de trabajo.

3.2 Diseño de la investigación.

El diseño de este trabajo fue no experimental, de corte transversal y correlacional. (Hernández 2014).



X1: Competencia profesional

X2: Desempeño laboral.

R: Representó la relación entre la competencia profesional y el desempeño laboral.

3.3 Población y muestra de la investigación

La población fue de 171 enfermeras(os) las cuales ejercen su función en el H3EG de diversas áreas, dos enfermeras estuvieron encargadas de las jefaturas teniendo un total de 173 enfermeras(os).

Cuadro N°1: Total de licenciados en enfermería distribuidos en 11 servicios

Áreas de servicios	Numero de Enfermeras(os)
Consulta Externa	27
Emergencia	37
UCI UCIN	23
Medicina Hospitalización	48
Pediatría	5
Neonatología	22
Centro Quirúrgico	23
Central de Esterilización	2
Urología Traumatología	11
Pediatría emergencia	8
Cirugía hospitalización	15

3.4 Criterios de inclusión y exclusión

●Criterios de Inclusión:

Se incluirán en el estudio a enfermeras (os) que laboran en los diferentes servicios del H3EG antes mencionado en el cuadro N°2, sean nombrados o contratados y que acepten participar en el estudio.

●**Criterios de exclusión:**

Se excluirán del estudio

A enfermeras(os) que se encuentren con licencias por salud, vacaciones y/o licencias por capacitación.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

La técnica a utilizar es la observación de las enfermeras(os). El instrumento fue la Escala de Calificación [Evaluación 360] cuya finalidad es recolectar datos en base a la observación referentes al desempeño del profesional enfermería que ejecutan sus labores en diversas áreas en dos turnos (Anexo C), la segunda técnica utilizada fue la entrevista, la cual se refleja a través de una Escala de Calificación [Evaluación 360], cuya finalidad fue la recolección de opiniones de las enfermeras(os) respecto a sus competencias en diversas áreas de trabajo (Anexo D).

El instrumento será la Escala de Calificación denominada 360 grados, cuyo autor Levy – Leboyer(35) La escala de calificación presenta 12 afirmaciones, las cuales se dividen en 3 dimensiones: competencia General, especifican y técnica.

Competencia Específica igual con 5 criterios de evaluación y, Competencia técnica con un criterio de evaluación. Cada criterio de evaluación tiene su

definición respectiva a determinada competencia. El puntaje total es de 100%

La competencia profesional y el desempeño se ha codificado de acuerdo a los resultados que van desde:

- GRADO A Competencia desarrollada en un 100%.
- GRADO B Competencia desarrollada en un 75%
- GRADO C Competencia desarrollada en un 50%
- GRADO D Competencia desarrollada en un 25%
- NO DESARROLLADA Competencia no desarrollada (0%)

Para el desempeño:

- El grado A representa que siempre realiza el desempeño respectivo.
- El grado B representa que con frecuencia realiza el desempeño respectivo.
- El grado C representa que a veces realiza las competencias respectivas.
- El grado D representa que rara vez realiza las competencias respectivas.
- No desarrolla el desempeño representa que nunca realiza el desempeño respectivo (Ver anexo C).

3.6 Validez y Confiabilidad del instrumento de recolección de datos.

La Escala de Calificación, fue validada en el año 2016, por la institución ESSALUD, por lo que actualmente se continúa utilizando y no hay necesidad de que se revalide.

3.7 Procesamiento, análisis e interpretación de datos.

Se solicitarán los permisos administrativos necesarios para la realización de la investigación. Posteriormente se solicitará el permiso a la jefatura de los diferentes servicios, asimismo se observarán los turnos de trabajo.

Los datos se recolectarán en matrices del programa Microsoft Excel, después se ingresarán en el estadístico SPSS 23.0, esto permitirá elaborar gráficos y tablas estadísticas. Para la prueba de hipótesis se utilizará la prueba del Chi cuadrado. Finalmente, los resultados serán discutidos en base a los antecedentes y bases teóricas obtenidas.

3.8 Componentes Ético en la investigación.

El estudio pasará por aprobación de la Unidad de Capacitación.

Se considerará los aspectos bioéticos, basados en los códigos internacionales y nacionales; con base en 4 principios fundamentales de la No maleficencia, se respetará la privacidad del participante. Justicia, ya que se brindará un trato igualitario; Beneficencia, se espera aportar en el desempeño del trabajador y en el trabajo de la institución; Autonomía, los profesionales participarán de forma voluntaria y podrán retirarse en el momento que así lo deseen, se asegura también la firma del consentimiento informado, de igual forma se mantendrán los datos de manera confidencial.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADO

4.1 Procesamientos de datos: Resultados

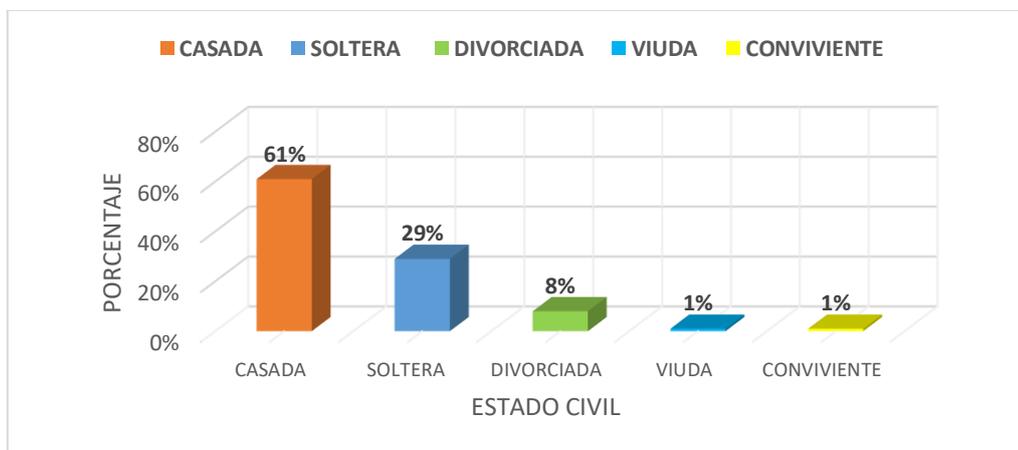
Se presentan las correlaciones de las variables estudiadas y dimensiones mediante la prueba del Chi cuadrado de Pearson, posterior a ello se elaboraron las tablas y gráficos estadísticos.

Tabla 1: Según estado civil del profesional de enfermería

ESTADO CIVIL	MEDICINA	UCI-UCIN	EMERG	PEDIATRÍA	NEONATO	C.EXT	CX-URO-TX-	TOTAL	%
							C.E.		
CASADA	27	14	20	5	10	17	12	105	61
SOLTERA	12	6	13	2	7	7	3	50	29
DIVORCIADA	4		3	4		2	1	14	8
VIUDA	1					1		2	1
CONVIVIENTE	1	1						2	1
TOTAL	45	21	36	11	17	27	16	173	100

Fuente: Elaboración propia de los autores

Gráfico 1: Según estado civil del profesional de enfermería



Fuente: Elaboración propia de los autores

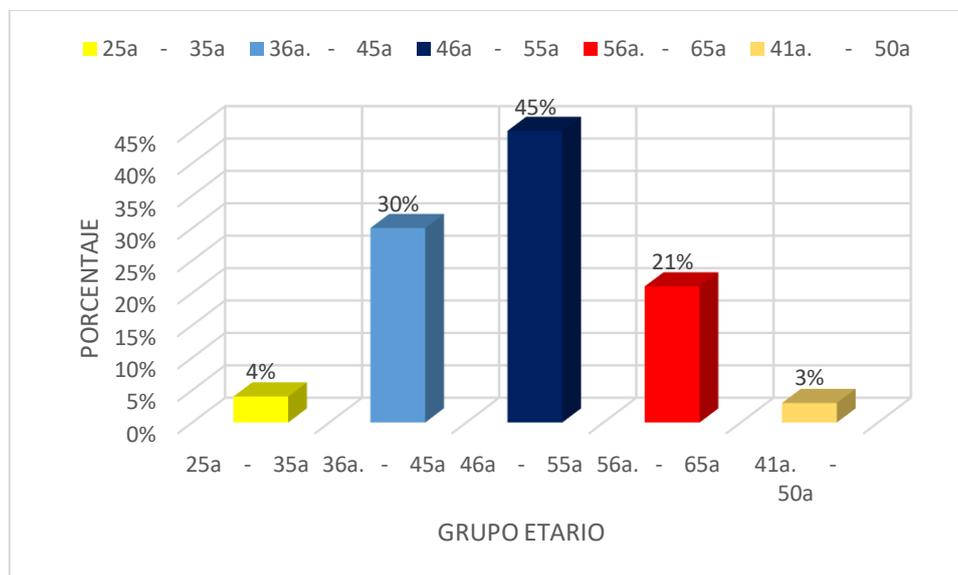
En la Tabla y grafico 1: Se nota que el (61%) de las enfermeras(os) del HEG son casadas.

Tabla 2: Según edad del profesional de enfermería

EDADES	MEDICINA	UCI-UCIN	EMERG	PEDIATRÍA	NEONATO	C.EXT	CX-URO-TX-C.E.	TOTAL	%
25a - 35a	1	3			3			7	4
36a. - 45a	20	8	11	1	5	7		52	30
46a - 55a	20	8	21	9	2	6	12	78	45
56a. - 65a	4	2	4	1	7	14	4	36	21
TOTAL	45	21	36	11	17	27	16	173	100

Fuente: Elaboración propia de los autores

Gráfico 2: Según edad del profesional de enfermería



Fuente: Elaboración propia de los autores

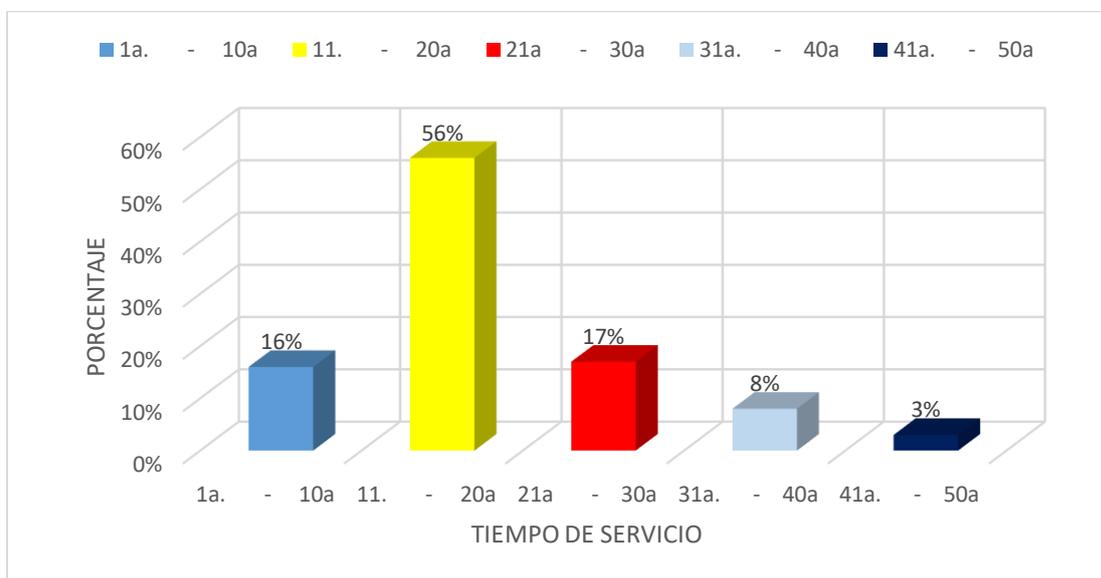
En la tabla y grafico 2: Se aprecia que el 45% de las enfermeras(os) del HEG se encuentran entre 45a - 55a y el 21% del total entre 56a -65a

Tabla 3: Según tiempo de servicio del profesional de enfermería

TIEMP.SERVICIO	MEDICINA	UCI-UCIN	EMERG	PEDIATRÍA	NEONATO	C.EXT	CX-URO-TX-C.E.	TOTAL	%
1a. - 10a	9	4	2	1	7	5		28	16
11. - 20a	30	13	26	7	5	6	10	97	56
21a - 30a	4	2	6	3	5	6	4	30	17
31a. - 40a	2	2	2			5	2	13	8
41a. - 50a						5		5	3
TOTAL	45	21	36	11	17	27	16	173	100

Fuente: Elaboración propia de los autores

Gráfico 3: Según tiempo de servicio del profesional de enfermería



Fuente: Elaboración propia de los autores

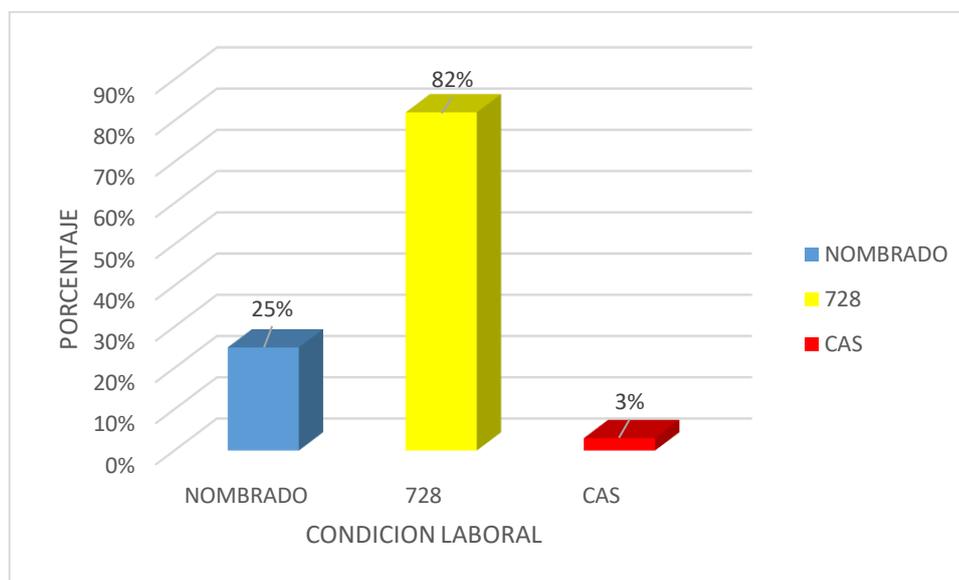
En la tabla y gráfico 3: Se aprecia que el 56% de las enfermeras(os) del HEG presentan un tiempo de servicio de 11a - 20a y el 17% se encuentra 21a- 30a.

Tabla 4: Según condición laboral del profesional de enfermería

COND.LABORAL	MEDICINA	UCI-UCIN	EMERG	PEDIATRIA	NEONATO	C.EXT	CX-URO-TX-C.E.	TOTAL	%
NOMBRADO	2	1	2	1	5	13	3	27	25
728	43	18	34	10	10	13	13	141	82
CAS		2			2	1		5	3
TOTAL	45	21	36	11	17	27	16	173	100

Fuente: Elaboración propia de los autores

Gráfico 4: Según condición laboral del profesional de enfermería



Fuente: Elaboración propia de los autores

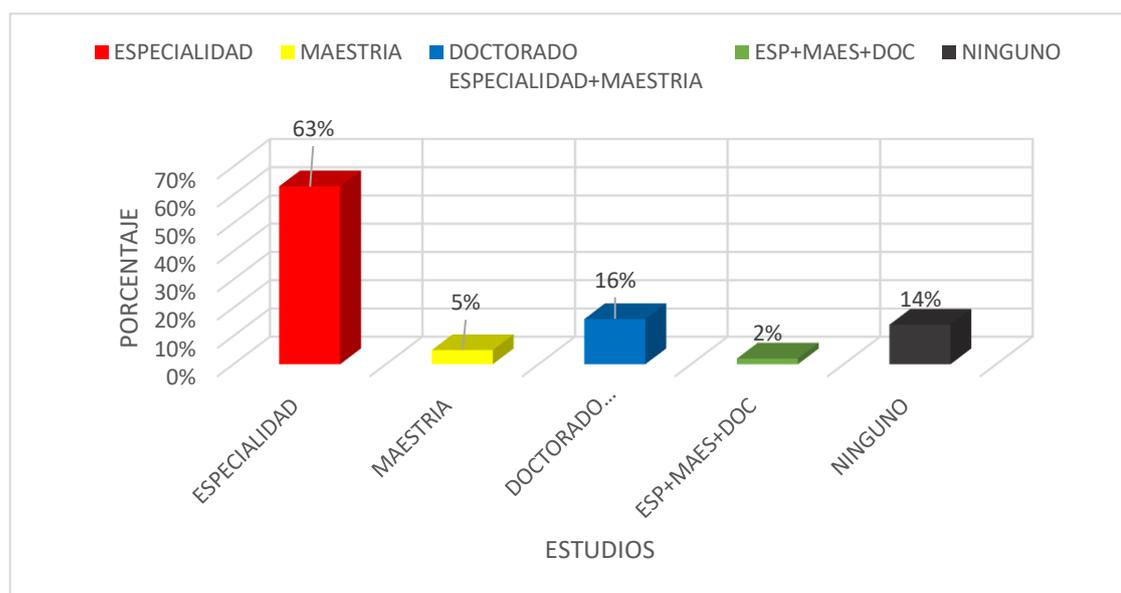
En la tabla y grafica 4: Se aprecia que el 82% del total de las enfermeras(os) del HEG presentan una condición laboral de ley 728 y el 25% representa la condición de Nombrado

Tabla 5: Según estudios del profesional de enfermería

ESTUDIOS	MEDICINA	UCI-UCIN	EMERG	PEDIATRÍA	NEONATO	C.EXT	CX-URO-TX- C.E.	TOTAL	%
ESPECIALIDAD	27	16	27	6	12	9	12	109	63
MAESTRIA	3	1	1	1		4		10	5
DOCTORADO ESPECIALIDAD + MAESTRIA	6	3	6	2	4	3	3	27	16
ESP+MAES+DOC						2		2	2
NINGUNO	9	1	2	2	1	9	1	25	14
TOTAL	45	21	36	11	17	27	16	173	100

Fuente: Elaboración propia de los autores

Gráfico 5: Según estudios del profesional de enfermería



Fuente: Elaboración propia de los autores

En la tabla y grafica 5: Se observa que el 63% de enfermeras(os) presentan estudios realizados en primer lugar las especialidades y el 14% no presentan estudios. Al realizar el procesado de la Escala de Calificación los rubros obtenidos se ubican en el grado C por lo tanto el nivel de calificación será a

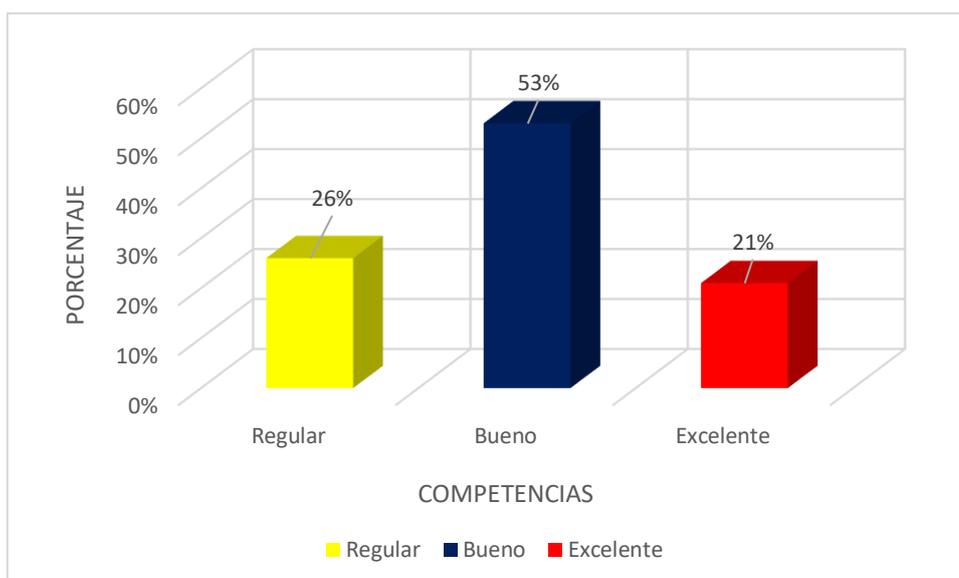
partir de REGULAR (representa un 50%), BUENO (un 75%) y EXCELENTE (en un 100%) para ambas variables.

Tabla 6: Competencia del profesional de enfermería.

COMPETENCIA	Número	Porcentaje
Regular	45	26
Bueno	91	53
Excelente	37	21
Total	173	100

Fuente: Elaboración propia de los autores

Gráfico 6: Competencia del profesional de enfermería.



Fuente: Elaboración propia de los autores

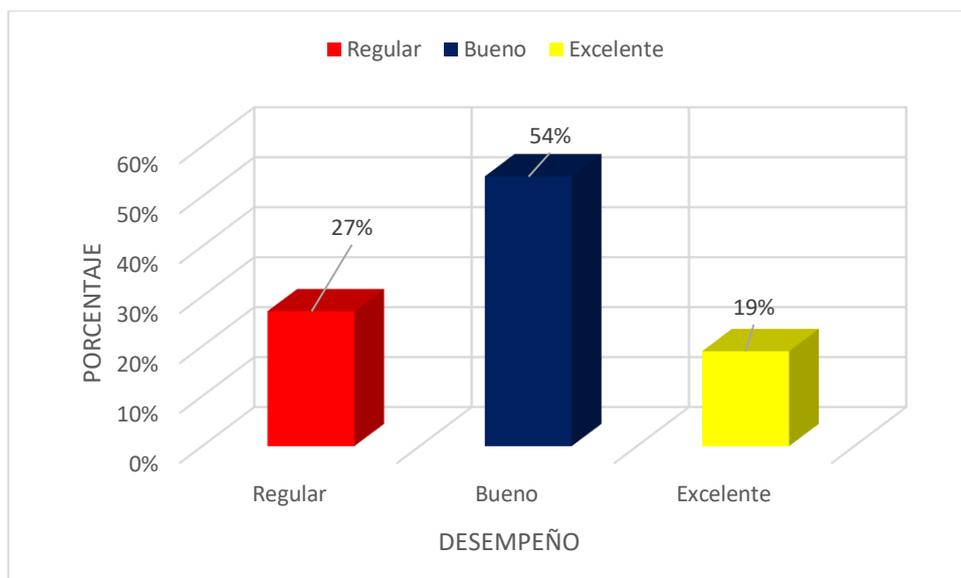
En la tabla y gráfico 6. Se aprecia que el 58% del total de las enfermeras del HEG presentaron una competencia buena seguida del 26% de competencia regular y en una proporción del 21% competencia excelente.

Tabla 7: Desempeño del profesional de enfermería.

DESEMPEÑO	Número	Porcentaje
Regular	47	27
Bueno	94	54
Excelente	32	19
Total	173	100

Fuente: Elaboración propia de los autores

Gráfico 7: Desempeño del profesional de enfermería.



Fuente: Elaboración propia de los autores

En la tabla y gráfico 7. Se observa que el 54% del total de las enfermeras del HEG presentaron un desempeño bueno seguida del 27% con un desempeño regular y solo un 19% un desempeño excelente.

4. Discusión:

Los hallazgos obtenidos, nos muestran relación significativa entre las variables de estudio, encontrándose al mismo tiempo relación positiva, la mayoría de estudios encontrados presentan resultados similares, sólo el autor Enríquez P. Realizó un estudio sobre desempeño laboral y motivación en los trabajadores de un instituto de visión en México el cual se aplicó a 164 trabajadores y se tuvo como conclusión la existencia de relación entre las variables estudiadas.

Al aplicar la entrevista de competencias profesionales en profesionales de enfermería se obtuvo como hallazgo que en el servicio de UCI-UCIN presentaba un Valor de Pearson de $r = - 0.4$, lo que llama la atención ya que es un servicio de atención a pacientes críticos, se observó también el puntaje de la entrevista es menor que el Valor esperado. Esta autoevaluación reflejó los valores que se dan en relación a las competencias, sin embargo, no obtuvimos el resultado esperado ya que generalmente el desempeño del profesional es bueno, lo cual no se ve reflejado en las entrevistas, otro punto importante en el cual se debe resaltar es que el desempeño se evalúa y la competencia requiere de mayor estudio, es decir de doctorados, maestrías y especialidad.

Se aprecia también que dentro de los factores externos influye la actitud del profesional, si bien es cierto estos factores no son parte de la investigación, sin embargo, durante el estudio se observaron fallecimientos, incidentes de salud, lo cual disminuyó debido a dolores que generalmente no manejan ni expresan. Otro estudio que investigó las competencias relacionadas a la motivación ($Rho= 0,585$), de Cabrera L. (2011) concluyó que las competencias laborales pueden

tener la capacidad para accionar con eficiencia, también se requiere de motivación y eficacia sobre diversos aspectos de la realidad social y personal.

En el ámbito laboral, Las competencias suelen formar parte del aprendizaje el cual debe ser íntegro, atribuyendo actitudes, aptitudes, habilidades y destrezas; es importante no olvidar la toma de decisiones (Gomez de Pulgar(2)) y la motivación considerando conocimientos específicos y básicos del ámbito laboral; enfermería es desarrollada basada en experiencias y aprendizaje, los cuales son elementos esenciales, pero no determina la correlación de decidir, es por eso que la competencia y evaluación del desempeño se considera un procedimiento sistemático y estructural el cual evalúa resultados en el trabajo, comportamientos, conductas, etc. Esto lleva a descubrir la productividad del empleado, en el caso del profesional enfermería mejora el rendimiento y las competencias en el desempeño laboral

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Existe y la relación positiva entre competencia profesional y desempeño laboral en enfermeros del Hospital de Emergencias Grau.
2. Existe relación entre competencia y desempeño general en enfermeros del Hospital de Emergencias Grau.
3. Existe relación entre competencia y desempeño específico en enfermeros del Hospital de Emergencias Grau.
4. Existe relación entre competencia y desempeño técnico en enfermeros del Hospital de Emergencias Grau.

5.2. Recomendaciones.

1. Dado que existe y la relación positiva entre competencia profesional y desempeño laboral, se sugiere, continuar con investigaciones en relación a las competencias profesionales y desempeño laboral, para la búsqueda de nuevos hallazgos y la comparación entre los mismos.
2. Al demostrarse que existe relación entre competencia y desempeño general, se recomienda, Solicitar a la institución y al servicio de enfermería realice en forma periódica acciones de evaluación acerca de competencia profesional y desempeño laboral general para reforzar y fortalecer las capacidades y corregir algunas observaciones que se presenten promoviendo el trabajo de equipo.
3. Con relación a nuestro hallazgo que existe relación entre competencia y desempeño específico fomentar y promover capacitación y entrenamiento específico, con la finalidad de fortalecer las competencias y, por ende, mejorar los resultados, incentivando al mismo tiempo, el desarrollo profesional, para consolidar el trabajo en equipo dentro de la institución.
4. En relación a la existencia de relación entre competencia y desempeño técnico, se recomienda, solicitar programas de capacitación y entrenamiento en habilidades blandas, liderazgo, talleres de Coaching que permitan reforzar e incrementar nuevos conocimientos orientados a mejorar las competencias y desempeño técnico del profesional de enfermería.

CAPITULO VII.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. R. LMCDS. Análisis de necesidades de entrenamiento basado en el modelo de competencias. [Online].; 2001 [cited 2020 01 20. Available from: <http://www.ilustrados.com/tema/744/Analisis-necesidades-entrenamiento-basado-modelo-competencias.html>.
2. García-Madrid MGdP. EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS EN EL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR: UN INSTRUMENTO PARA EL GRADO EN ENFERMERÍA. [Online].; 2013 [cited 2020 01 20. Available from: <https://eprints.ucm.es/21343/1/T33395.pdf>.
3. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. [Online].; 2001 [cited 2020 01 21. Available from: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>.
4. Miranda T. y Pérez V. El desempeño profesional pedagógico. C. GdEI, editor. La Habana: Grupo de Estudio. ISPEJV. C.; 2008.
5. Benner P. Práctica progresiva en enfermería : manual de comportamiento profesional. 1st ed. Grijalbo DL1, editor. Barcelona: Grijalbo, D.L. 1987.; 1987.
6. Kane MT. The Assessment of Professional Competence. journals sage pub. 1992 Jun; 15(2).
7. UNESCO. Conocimiento complejo y competencias educativas. [Online].; 2011 [cited 2020 01 21. Available from: http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/Publications/Working_Papers/knowledge_compet_ibewpci_8.pdf.
8. Ruiz KA. La importancia de la Administración del Desempeño en las Organizaciones. [Online].; 2004 [cited 2020 02 01. Available from: [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12930/evaluacion%20del%20desempe%F1o%20\(Ensayo\).pdf;jsessionid=90AD052B5CC45E6CA9DA8BC80D2C4577?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12930/evaluacion%20del%20desempe%F1o%20(Ensayo).pdf;jsessionid=90AD052B5CC45E6CA9DA8BC80D2C4577?sequence=1).

9. Meleis AI. Operation Concer: A study of senior nursing students in three nursing programs. [Online].; 1994 [cited 2020 2 05. Available from: <https://www.semanticscholar.org/>.
10. PROSALUD. Programa Nacional de Dotación y Desarrollo de Capacidades de los Recursos Humanos para el Aseguramiento Universal en Salud. [Online].; 2004 [cited 2020 02 3. Available from: www.minsa.gob.pe.
11. Arroyo de Cordero G,yJSJ. Repercusiones de la escasez versus migración de enfermeras como fenómeno global. Revista de Enfermería IMSS. 2005; 13(1).
12. PAHO. Migración de recursos humanos en salud. Estudio Subregión Andina. [Online].; 2006 [cited 2020 1 10. Available from: https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2010/rh_Migracion_rhus-Subregion_Andina.pdf.
13. Salazar M. La formación de competencias profesionales en el área de enfermería. [Online].; 2009 [cited 2020 03 01. Available from: <https://www.monografias.com/trabajos73/formacion-competencias-profesionales-area-enfermeria/formacion-competencias-profesionales-area-enfermeria2.shtml>.
14. López González JA, Barahona Herrejón NA, Estrada Preciado M. Evaluación de competencias del profesional de enfermería que labora en hospitales públicos y privados. [Online].; 2014 [cited 2020 03 01. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/448/44832162004.pdf>.
15. Loredo PdCE. MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO DE LA VISION EN MEXICO. [Online].; 2014 [cited 2020 01 25. Available from: <https://es.scribd.com/doc/298304518/Tesis-Motivacion-y-Desempeno-Laboral-De>.
16. Hernández M. (2014) "Inteligencia Emocional y su relación con el Liderazgo en empleados de mandos altos y medios de Hoteles de cuatro y cinco estrellas de Huehuetenango." Guatemala. Disponible en docplayer.es/17301769-Universidad-rafael-landivar-facultad-de-humanidades-licenc. (consultado el 13 de mayo de 2020).
17. González M. (2014) "Competencias del profesional de enfermería como elemento del capital humano en un Hospital Privado." México disponible mx.123dok.com. (consultado el 20 de mayo de 2020)

18. Jiménez C. (2014). "Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una universidad privada". Colombia. Disponible en repository.ucatolica.edu.co › ... › ADB. Maestría en Psicología. (consultado el 20 de mayo de 2020).
19. Cifuentes J. (2012.) "Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención." Bogotá, Colombia. www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf(consultado el 20 de mayo de 2020).
20. Cabrera L. (2011) "Gestión de recursos humanos basada en competencias y motivación laboral" (estudio realizado con los instructores de Intecap en el departamento de quetzaltenango), Guatemala biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/22/Cabrera-Luz.pdf. (consultado el 15 de mayo de 2020).
21. Ortega K. (2016)" Liderazgo y Desempeño Laboral de los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital II Essalud". Huánuco
22. Fabián D. (2015) "Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada." Trujillo.
23. Ortega C. (2015) "Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas del Lima" disponible en: cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4308. (consultado 25 de mayo de 2020).
24. López José (2014) "Relación entre la Aptitud, Actitud y Afectividad que muestra el Profesional de Enfermería en la Elaboración del Plan de cuidados de Pacientes en el Hospital Tingo María", Huánuco. Disponible: repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/300. (consultado el 25 de mayo de 2020).
25. Machuca S. (2014) "Determinantes del Trabajo en el Desempeño Laboral de los Licenciados de Enfermería en el Hospital I Essalud" Tingo María. Disponible en: repositorio.udh.edu.pe/handle/(consultado el 28 de mayo de 2020)
26. González S.(2013)."Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz" Lima. Disponible en: www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1653/1/sme_v5n1_art2.pdf (consultado del 28 de mayo de 2020).

27. Camarena M. (2013) "Liderazgo del Profesional de Enfermería y su Influencia en el Desempeño Laboral en los Servicios de Emergencia de Hospitales Públicos de Lima" Lima.
28. Ticona E. (2013) "Evaluación de la gestión académica y competencias docentes en la formación profesional desde la percepción de los estudiantes del décimo semestre de la facultad de educación - UNMSM - 2013". Lima.
29. Spencer, L.M. y Spencer, S.M. (1993). *Competence at Work, New York, John Wiley and Sons*. (consultado el 20 de junio de 2020). ^[1]_{SEP}
30. Mertens (1999). El enfoque de competencia laboral de la empresa. México. Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales. www.oei.es/historico/etp/competencia_laboral_sistemas_modelos_mertens. (consultado el 22 de junio de 2020).
31. Fernández (2005) Gestión por competencias Un modelo estratégico para la dirección de recurso humano. Primera edición. Madrid
32. CINTERFOR. (2000) Competencia Laboral: Conceptos básicos de competencias laborales Extraído de [http:// www.cinterfor.org.uy/](http://www.cinterfor.org.uy/). Archivo
33. public/spanish/region/ampro/cinterfor/tem...//index.htm. (consultado el 17 de junio de 2020).
34. Tobón, S. (2006). Formación basada en competencias. Bogotá: Ecoe Ediciones. (consultado el 22 de junio de 2020).
35. España. Ministerio de Justicia Trabajo y Seguridad Social (CIDEA). Competencias Profesionales Enfoques y Modelos a Debate (2000) (consultado el 20 de junio de 2020).
36. Morales O. (2008). Gestión de Recursos Humanos basado en Competencias República Dominicana. Extraído de [http://: www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)
37. Levy - Leboyer, C. Feedback de 360 grados. Barcelona: Ediciones Gestión 2000., 2000 (Consultado)el 18 de febrero 2020
38. Evaluación y desarrollo de las competencias directivas Harvard Deusto Review^[1]_{SEP} Núm. 89 - abril/mayo 1999 (consultado el 9 de junio 2019) <http://www.sispubli.cl/docs/competencias.htm>
39. Corpoeducación. Competencias Laborales: Base para mejorar la empleabilidad de las personas. (2003) En el marco del Convenio con el Ministerio de Educación

Nacional para la definición de lineamientos de política para la educación media 2003-2006. Bogotá:

www.oei.es/.../etp/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas (consultado el 28 de mayo de 2020).

40. Irigoien M, Vargas F. (2002). Competencia laboral. Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud. Montevideo: INTERFOR/OIT-OPS. www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_ops (consultado el 16 de junio de 2019).
41. Guzmán C. (1998) Modelos curriculares de la Educación Basada en Competencias. Mexico Editorial PAA.
42. <https://www.definicionabc.com/salud/cuidado-de-enfermeria.php>.- Definición de Cuidado de enfermería» Concepto en Definición ABC
43. BOHLANDER, George, SHERMAN, Arthur y SNELL, Scott (2001) Administración de Recursos Humanos, (Mexico, Thomson Learning, 12° Edición,
44. Urbina Laza O, Otero Ceballos M. (2003) Tendencias actuales en las Competencias Específicas en Enfermería. Rev cubana Educ Med. Sup
45. HERNANDEZ R. Metodología de la investigación (Mexico 4° edición) Edit .McGraw-Hill Interamerica 2006

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: COMPETENCIA PROFESIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE ENFERMERAS(OS) HOSPITAL III DE EMERGENCIAS GRAU

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE / INDICADORES	POBLACIÓN/MUESTRA	DISEÑO	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
<p>PREGUNTA GENERAL ¿Cuál es la relación entre competencias profesionales y desempeño laboral de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre competencias profesionales y la dimensión desempeño general de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau? ¿Cuál es la relación entre competencias profesionales y la dimensión desempeño específico de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau? ¿Cuál es la relación entre competencias profesionales y la dimensión desempeño técnico de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau? 	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre competencias profesionales y desempeño laboral de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar la relación entre competencias profesionales y la dimensión desempeño general de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau. Conocer la relación entre competencias profesionales y la dimensión desempeño específico de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau. Describir la relación entre competencias profesionales y la dimensión desempeño técnico de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación entre competencias profesionales y desempeño laboral de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe relación entre competencias profesionales y la dimensión desempeño general de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau. Existe relación entre competencias profesionales y la dimensión desempeño específico de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau. Existe relación entre competencias profesionales y la dimensión desempeño técnico de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau. 	<p>VARIABLE 1 Competencias de las enfermeras(os) del hospital III emergencias Grau.</p> <p>VARIABLE 2 Desempeño laboral de la enfermera III del hospital emergencias Grau.</p> <p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> -Actitud de servicio -Ética e Integridad -Compromiso y responsabilidad -Orientación a resultados -Trabajo de Equipo -Estabilidad emocional -Proactividad -Capacidad de análisis y síntesis -Trabajo bajo presión -Reacción ante los problemas y solución de los mismos -Experticia en el cargo 	<p>POBLACIÓN La población estará conformada por el total de 173 enfermeras(os) que laboran en el H3EG en las diferentes áreas de servicios y 2 enfermeras a cargo de la Jefatura de enfermería.</p> <p>CRITERIOS DE INCLUSIÓN Se incluirán a enfermeras (os) que laboran en los diferentes servicios del H3EG antes mencionados, estén presentes en el momento de recojo de datos y sean nombradas o contratadas y que acepten participar en el estudio.</p> <p>CRITERIOS DE EXCLUSIÓN Se excluirán del estudio a enfermeras(os) que se encuentren con licencias por salud, vacaciones y licencias por capacitación o que no acepten participar.</p>	<p>DISEÑO METODOLÓGICO</p> <p>A. SEGÚN TENDENCIA: Estudio Cuantitativo.</p> <p>B. SEGÚN ORIENTACIÓN: Estudio Aplicado.</p> <p>C. SEGÚN TIEMPO DE OCURRENCIA: Estudio Prospectivo.</p> <p>D. SEGÚN PERIODO Y SECUENCIA DE ESTUDIO: Estudio Transversal.</p> <p>E. SEGÚN ANÁLISIS DE RESULTADO: Estudio Descriptivo correlacional.</p>	<p>TÉCNICA Observación participante y entrevista.</p> <p>INSTRUMENTO La Escala de Calificación. [Evaluación 360°].</p>

ANEXO 2: INSTRUMENTO: ESCALA DE CALIFICACIÓN

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER ESCUELA DE POST GRADO TÉCNICA: OBSERVACIÓN PARTICIPANTE INSTRUMENTO: ESCALA DE CALIFICACIÓN

I.- Objetivo: Recolectar datos sobre el desempeño laboral de las enfermeras (os) en el Hospital III de Emergencias Grau.

II.- Datos específicos

Código de la Enfermera(o).....

Servicio: Turno: Mañana..... Tarde.....

ITEMS	Competencia desarrollada 100%	Competencia desarrollada 75%	Competencia desarrollada 50%	Competencia desarrollada 25%	Competencia no desarrollada
Competencias Generales					
Disposición para identificar entender y satisfacer de forma oportuna e integral las necesidades de los usuarios internos o externos (asegurados)					
Capacidad de actuar con rectitud y honestidad, en concordancia con los valores institucionales.					
Grado de involucramiento con los objetivos de la institución para contribuir al logro de las metas trazadas					
Capacidad para alinear las acciones y métodos de trabajo hacia el logro de los objetivos planteados.					
Capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un equipo y trabajar juntos planes de acción orientado a una meta común.					
Competencias específicas					
Tendencia a manejar adecuadamente situaciones de ansiedad cuando se encuentra con situaciones estresantes, así como la capacidad de administrar la propia vida en general					
Significa formar la iniciativa en el desarrollo de acciones para generar mejoras, asumiendo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.					
Capacidad de comprender un fenómeno a partir de diferencias y desagregar sistemáticamente sus partes, estableciendo su jerarquía, relaciones entre las partes y sus secuencias.					
Mantener un buen desempeño asignando prioridades eficientemente con tareas casi siempre urgente, frecuentemente cambiantes y con muchas exigencias por parte de superiores, colegas y subalternos					
Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctivas necesarias con sentido común, sentido del coste e iniciativa					
Competencias Técnicas					
Es el resultado de la experiencia más conocimiento que realizan las enfermeras(os) en un área determinada					
ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL					
Demuestra predisposición al aprendizaje, adaptación al cargo, integración y compromiso con la institución					

ANEXO 3: TÉCNICA: ENTREVISTA

INSTRUMENTO: ESCALA DE CALIFICACIÓN

ITEMS	Competencia desarrollada siempre	Competencia desarrollada casi siempre	Competencia desarrollada de vez en cuando	Competencia desarrollada por lo general	Competencia no desarrollada
Competencias Generales					
Disposición para identificar entender y satisfacer de forma oportuna e integral las necesidades de los usuarios internos o externos (asegurados)					
Capacidad de actuar con rectitud y honestidad, en concordancia con los valores institucionales.					
Grado de involucramiento con los objetivos de la institución para contribuir al logro de las metas trazadas					
Capacidad para alinear las acciones y métodos de trabajo hacia el logro de los objetivos planteados.					
Capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un equipo y trabajar juntos planes de acción orientado a una meta común.					
Competencias específicas					
Tendencia a manejar adecuadamente situaciones de ansiedad cuando se encuentra con situaciones estresantes, así como la capacidad de administrar la propia vida en general					
Significa formar la iniciativa en el desarrollo de acciones para generar mejoras, asumiendo la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.					
Capacidad de comprender un fenómeno a partir de diferencias y desagregar sistemáticamente sus partes, estableciendo su jerarquía, relaciones entre las partes y sus secuencias.					
Mantener un buen desempeño asignando prioridades eficientemente con tareas casi siempre urgente, frecuentemente cambiantes y con muchas exigencias por parte de superiores, colegas y subalternos					
Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctivas necesarias con sentido común, sentido del coste e iniciativa					
Competencias Técnicas					
Es el resultado de la experiencia más conocimiento que realizan las enfermeras(os) en un área determinada					
ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL					
Demuestra predisposición al aprendizaje, adaptación al cargo, integración y compromiso con la institución					

ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación tiene por título “Competencia profesional y desempeño laboral de enfermeras(os) Hospital III de Emergencias Grau”, realizado por los Licenciados: Cesar Segundo Ubaldo Vega y Carmen Aurora Mayón Montes; de la Universidad Privada Norbert Wiener de la Escuela de Postgrado en Salud.

Mediante la presente se le pone en conocimiento, que el estudio se realiza de forma anónima, por lo que no será necesario colocar su nombre. La evaluación tiene un tiempo aproximado de 15 minutos para el llenado de ambas escalas, con el objetivo de determinar la relación entre competencias profesionales y desempeño laboral de las enfermeras(os) del Hospital III de Emergencias Grau, 2018. La información que usted brinde, se analizará y procesará para el logro de los objetivos mencionados en el estudio.

Doy fé de la información brindada por los encargados del estudio, así mismo de la finalidad y los beneficios, por lo que acepto ser parte de la investigación.

Firma del participante

Firma del investigador