



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COMPETENCIAS Y SU INTEGRACIÓN EN UN
NUEVO MODELO DE SERVICIOS DE SALUD HOSPITAL DOS DE MAYO – LIMA
– AÑO 2024

Línea de investigación:
Salud pública

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración de
Servicios de Salud

Autor

Cordova Bravo, Aurelio Ramon

Asesor

Guevara Florian, Victor Angel

ORCID: 0009-0008-5657-240X

Jurado

Maguiña Pardabe, Eddy Yovani

Figueroa Fernandez, Paola Martina

Barriga Quispe, Giovanni Ernesto

Lima - Perú

2026

ANALISIS DE LA GESTIÓN DE COMPETENCIAS Y SU INTEGRACIÓN EN UN NUEVO MODELO DE SERVICIOS DE SALUD HOSPITAL DOS DE MAYO – LIMA – AÑO 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	23%	3%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	Fuente de Internet	2%
2	repositorio.autonoma.edu.pe	Fuente de Internet	2%
3	cdn.www.gob.pe	Fuente de Internet	2%
4	www.cayetano.edu.pe	Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upt.edu.pe	Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unheval.edu.pe	Fuente de Internet	1%
8	www.gestion-sanitaria.com	Fuente de Internet	1%



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COMPETENCIAS Y SU INTEGRACIÓN EN UN
NUEVO MODELO DE SERVICIOS DE SALUD HOSPITAL DOS DE MAYO –
LIMA – AÑO 2024**

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de servicios de salud

Autor

Cordova Bravo, Aurelio Ramon

Asesor

Guevara Florian, Victor Angel

ORCID: 0009-0008-5657-240X

Jurado

Maguiña Pardabe, Eddy Yovani

Figueroa Fernandez, Paola Martina

Barriga Quispe, Giovanni Ernesto

Lima - Perú

2026

Dedicatoria:

A mis padres, por ser mi roca y mi mayor fuente de inspiración. A mi familia y amigos, por su apoyo incondicional y su ánimo constante. A mis profesores y mentores, por su guía experta y su confianza en mí. Y a todos aquellos que han sido parte de mi viaje académico y personal.

Agradecimientos:

Agradezco a todos los que contribuyeron a este trabajo académico con su apoyo emocional, asistencia técnica y valiosa colaboración en la recopilación de datos. Especial reconocimiento a aquellos cuyas experiencias enriquecieron este estudio y a mi círculo cercano por su constante ánimo. También agradezco a las instituciones que facilitaron los recursos necesarios. A todos, mi más profundo agradecimiento por su inestimable contribución.

ÍNDICE

Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción.....	9
1.1 Planteamiento del problema	10
1.2 Descripción del problema.....	11
1.3 Formulación del problema.....	12
1.3.1 Problema general	12
1.3.2 Problemas específicos.....	12
1.4 Antecedentes	13
1.5 Justificación de la investigación	18
1.6 Limitaciones de la investigación	20
1.7 Objetivos.....	21
1.7.1 Objetivo General.....	21
1.7.2 Objetivos específicos.....	21
II. Marco teórico	22
2.1 Marco conceptual	22
2.1.1 Competencias	22
2.1.2 Perfiles de competencias	22
2.1.3 Escala de competencias	27
2.1.4 Objetivos Institucionales de acción transversal.....	28

III. Método.....	31
3.1 Tipo de investigación.....	31
3.2 Población y muestra	31
3.2.1 Criterios de Inclusión para la Muestra:	33
3.2.2 Criterios de Exclusión para la Muestra:	33
3.3 Operacionalización de variables	34
3.4 Instrumentos	40
3.5 Procedimientos	40
3.6 Análisis de datos	42
IV. Resultados	43
Puntos Críticos.....	56
Perfiles de Gestión y Administración	56
Perfiles de Operaciones y Servicios	57
Perfiles de Técnicos Sanitarios.....	58
Perfiles de Enfermería	58
Perfiles de Facultativos.....	59
V. Discusión de resultados.....	72
VI. Conclusiones	74
VII. Recomendaciones.....	76
VIII. Referencias	78
IX. Anexos	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Perfiles de gestión y administración.....	44
Tabla N° 2 Perfiles de operaciones y servicios.....	47
Tabla N° 3 Perfiles de técnicos sanitarios	49
Tabla N° 4 Perfiles de enfermería.....	52
Tabla N° 5 Perfiles de facultativos	54
Tabla N° 6 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Perfiles de gestión y administración	46
Figura N° 2 Perfiles de operaciones y servicios	48
Figura N° 3 Perfiles de técnicos sanitarios	51
Figura N° 4 Perfiles de enfermería	53
Figura N° 5 Perfiles de facultativos	56
Figura N° 6 Perfiles de gestión y administración (puntos críticos)	63
Figura N° 7 Perfiles de operaciones y servicios (puntos críticos)	65
Figura N° 8 Perfiles de técnicos sanitarios (puntos críticos)	67
Figura N° 9 Perfiles de enfermería (puntos críticos)	69
Figura N° 10 Perfiles de facultativos (puntos críticos)	71

Resumen

Este estudio se centra en identificar los puntos críticos de insatisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital Dos de Mayo durante el año 2024 y su relación con la gestión de competencias del personal médico. Se empleó un enfoque descriptivo con elementos exploratorios para comprender mejor la dinámica de la satisfacción del paciente y su vínculo con las competencias del personal médico. La población objetivo fueron los pacientes atendidos en dicho hospital en junio de 2024, y se seleccionó una muestra aleatoria estratificada de 160 pacientes para garantizar la representatividad de diferentes áreas de atención médica. El instrumento principal utilizado fue un cuestionario estructurado dirigido a los pacientes, diseñado para evaluar su satisfacción y permitir la identificación de puntos críticos de insatisfacción. Los resultados revelaron aspectos cruciales que requieren mejoras en la gestión de competencias del personal médico, lo que sugiere la necesidad de intervenciones específicas para mejorar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el Hospital Dos de Mayo.

Palabras clave: competencias, satisfacción, gestión

Abstract

This study focuses on identifying the critical points of dissatisfaction of patients treated at the Dos de Mayo Hospital during 2024 and their relationship with the management of medical staff competencies. A descriptive approach with exploratory elements was used to better understand the dynamics of patient satisfaction and its link to the competencies of medical staff. The target population was the patients treated at said hospital in June 2024, and a stratified random sample of 160 patients was selected to guarantee the representativeness of different areas of medical care. The main instrument used was a structured questionnaire addressed to patients, designed to evaluate their satisfaction and allow the identification of critical points of dissatisfaction. The results revealed crucial aspects that require improvements in the management of medical staff competencies, suggesting the need for specific interventions to improve the quality of care and patient satisfaction at Hospital Dos de Mayo.

Keywords: competencies, satisfaction, management

I. INTRODUCCIÓN

El sector salud en Perú, como garante del bienestar de la población, enfrenta una profunda crisis en la gestión de sus servicios, caracterizada por ineficiencia e ineficacia en la prestación de atención médica adecuada. Esta situación revela una falta de comprensión y priorización de la salud como un derecho fundamental, lo cual se agrava por la insuficiente inversión real en el sistema de salud. Además, la gestión de estos servicios está a menudo en manos de profesionales con conocimientos limitados y habilidades insuficientes para liderar adecuadamente instituciones de salud complejas.

Los hospitales, como organizaciones complejas que son, requieren administradores que no solo entiendan las necesidades estructurales mínimas, como recursos materiales e inmateriales, sino también que posean habilidades sólidas en la gestión de personas, equipamientos y en la administración de las complejas relaciones sociales inherentes al entorno hospitalario. Estas competencias son fundamentales para asegurar que los servicios de salud no solo sean eficaces en términos técnicos, sino también en la capacidad de responder a las necesidades cambiantes de la población, especialmente aquellos más vulnerables y de escasos recursos.

La falta de una gestión efectiva y competente en los servicios de salud no solo afecta la calidad de atención, sino que también repercute directamente en la salud y el bienestar de miles de peruanos que dependen de estos servicios. Es crucial que las políticas y acciones futuras prioricen la formación y capacitación adecuada de los líderes en salud, así como la asignación de recursos suficientes y estratégicos para mejorar la infraestructura y los procesos administrativos dentro de las instituciones hospitalarias.

1.1 Planteamiento del problema

En el complejo panorama actual de las organizaciones de atención sanitaria en Perú, el Hospital Dos de Mayo se enfrenta a un entorno en constante cambio, marcado por una diversidad de desafíos y oportunidades. Este contexto se caracteriza por una multiplicidad de actividades, una creciente complejidad en los procedimientos médicos y administrativos, así como una sofisticación en las tecnologías y enfoques de tratamiento. Además, la sociedad en la que operamos es cada vez más diversa en términos culturales y socioeconómicos, lo que requiere una adaptación continua para satisfacer las necesidades de una población heterogénea.

En este escenario, nuestra misión como hospital es clara: brindar un servicio sanitario excelente a la sociedad, especialmente a los más de medio millón de ciudadanos que confían en nosotros para su atención médica. Reconocemos que el cumplimiento de esta misión no sería posible sin el compromiso y la dedicación de las personas que forman parte de nuestra institución. Desde médicos y enfermeras hasta personal administrativo y de mantenimiento, cada individuo desempeña un papel crucial en la prestación de atención de calidad a nuestros pacientes.

Para fortalecer aún más nuestra capacidad de respuesta y adaptación a este entorno cambiante, hemos decidido adoptar un enfoque de gestión por competencias. Este modelo no solo busca optimizar la gestión de nuestros recursos humanos de manera integral y sistematizada, sino que también tiene como objetivo promover el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores. Creemos firmemente que al proporcionar oportunidades de crecimiento y al fomentar el desarrollo continuo de las competencias de

nuestro equipo, no solo mejoramos la excelencia profesional interna, sino que también fortalecemos la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros pacientes y a la comunidad en general.

Las competencias se convierten así en el eje central de nuestro modelo de gestión, ya que están directamente vinculadas a nuestra estrategia institucional y reflejan nuestros valores, objetivos y aspiraciones como hospital. Son el reflejo de nuestra identidad actual y de nuestra visión de futuro, guiándonos hacia una constante evolución y mejora en la prestación de servicios de salud. En este sentido, nos comprometemos a seguir desarrollando y fortaleciendo nuestras competencias como organización, con el fin de continuar brindando atención sanitaria de calidad y contribuir al bienestar de la comunidad que servimos.

1.2 Descripción del problema

El Hospital Dos de Mayo se enfrenta a un entorno dinámico y desafiante en el que la gestión eficaz de sus recursos humanos se ha vuelto fundamental para mantener y mejorar la calidad de sus servicios de salud. En este contexto, surge la necesidad de analizar en profundidad cómo se gestionan las competencias del personal y cómo estas se integran en un nuevo modelo de servicios de salud.

A pesar de los esfuerzos por ofrecer atención sanitaria de excelencia, el hospital se encuentra ante diversos obstáculos que obstaculizan su capacidad para optimizar el rendimiento y la satisfacción tanto del personal como de los pacientes. La falta de un enfoque sistemático y estructurado para la gestión de competencias puede resultar en una

asignación ineficiente de recursos humanos, una falta de desarrollo profesional y personal del personal, y, en última instancia, una disminución en la calidad de la atención al paciente.

Además, el cambio hacia un nuevo modelo de servicios de salud plantea desafíos adicionales en términos de adaptación organizativa y cultural. La integración efectiva de las competencias del personal en este nuevo modelo requiere un enfoque estratégico que alinee los objetivos y valores del hospital con las necesidades y expectativas de los pacientes y la comunidad en general.

En este contexto, es crucial comprender en qué medida se están gestionando las competencias del personal en el Hospital Dos de Mayo, identificar las áreas de mejora y proponer recomendaciones específicas para integrar de manera efectiva estas competencias en el nuevo modelo de servicios de salud.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cómo se puede mejorar la gestión de competencias del personal y su integración en un nuevo modelo de servicios de salud en el Hospital Dos de Mayo para garantizar una atención sanitaria de calidad y satisfacer las demandas cambiantes de la sociedad?

1.3.2 Problemas específicos

¿Cuáles son los aspectos de la atención sanitaria en el Hospital Dos de Mayo que generan mayor insatisfacción o deficiencias percibidas por los pacientes?

¿Cuál es el enfoque actual de gestión de competencias del personal en el Hospital Dos de Mayo y cómo se puede optimizar?

¿Cuáles son los principales desafíos para integrar las competencias del personal en el nuevo modelo de servicios de salud del Hospital Dos de Mayo?

1.4 Antecedentes

Condori Valdivia (2020), en Ate, Lima, Perú, realizó la tesis titulada “*Gestión por competencias y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Fabricaciones Mecánicas S.A. Ate - 2020*”, con el objetivo de determinar la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral. La investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 15 colaboradores del área operativa, empleándose la encuesta mediante cuestionarios validados para ambas variables. Los resultados evidenciaron una correlación positiva, directa y altamente significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral ($r = 0,841$; $p < 0,05$), así como correlaciones altas en competencias técnicas y corporativas, y moderadas en competencias personales e interpersonales. Se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral, demostrando que una adecuada gestión del talento humano contribuye a mejorar el rendimiento de los colaboradores.

Paredes Soto (2021), en Villa María del Triunfo, Lima, Perú, realizó la tesis titulada “*Gestión por competencias y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa La Semilla*”, con el objetivo de determinar la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores. La investigación se desarrolló con un diseño no experimental, de nivel correlacional y corte transversal, utilizando un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 12 colaboradores de la empresa, y se aplicaron

cuestionarios de ítems diseñados para medir tanto la gestión por competencias como el desempeño laboral. Los hallazgos del estudio revelaron correlaciones positivas altas entre la gestión por competencias y el desempeño laboral; específicamente, se encontraron relaciones significativas y altas entre las competencias personales y el desempeño, así como entre las competencias interpersonales y el desempeño. Adicionalmente, los datos mostraron que el 50% de los colaboradores percibe que la gestión por competencias se encuentra en un nivel regular, mientras que el 25% la evalúa como mala y el otro 25% como buena. En conclusión, el estudio identificó una relación positiva alta entre la gestión por competencias y el desempeño laboral; resaltando la importancia de implementar estrategias de mejora en la gestión por competencias para optimizar el desempeño de los colaboradores y promover el desarrollo organizacional.

Chávez Taffur y Miranda Rodríguez (2021), en Cañete, Perú, realizaron la tesis titulada *“La gestión por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores del Club de Playa Las Palmas, Asia Cañete – 2021”*, con el objetivo de determinar la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. La población estuvo conformada por 65 colaboradores, con una muestra de 61 trabajadores seleccionados mediante muestreo probabilístico. Se utilizaron cuestionarios estructurados para medir ambas variables, validados por juicio de expertos y con alta confiabilidad. Los resultados evidenciaron una correlación positiva alta y significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral ($r = 0,854$; $p < 0,01$). Asimismo, se encontraron correlaciones significativas entre las dimensiones de selección de personal, capacitación y desarrollo, y carrera profesional con el desempeño laboral. Se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión

por competencias y el desempeño laboral, indicando que una adecuada gestión de competencias contribuye directamente a mejorar el rendimiento de los colaboradores.

León Nieto (2020) realizó un estudio titulado “Competencias y gestión de los recursos humanos” en Lima, Perú, con el objetivo de determinar el estado del arte de las competencias y la gestión de recursos humanos durante los últimos cinco años. La investigación fue de tipo documental; se empleó un análisis descriptivo y crítico de la literatura, considerando definiciones, enfoques teóricos, modelos psicológicos de competencias y resultados de investigaciones previas tanto a nivel nacional como internacional. Los resultados evidenciaron que la gestión de recursos humanos basada en competencias constituye un enfoque estratégico que contribuye a la eficiencia organizacional, al desarrollo del talento humano y a la generación de ventajas competitivas. Asimismo, se identificó que variables como el desempeño laboral, la cultura organizacional y la capacitación se relacionan positivamente con la gestión por competencias, destacando la importancia de actualizar continuamente las prácticas de gestión del talento humano y fortalecer el desarrollo de competencias en los colaboradores como eje fundamental del éxito institucional.

Girón y Janampa (2022), Lima, Perú, realizaron la investigación titulada “Gestión por competencias y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2021”, con el objetivo de determinar la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional, empleando como técnica la encuesta mediante cuestionarios estructurados para medir ambas variables. Se incluyó una muestra de más de 80 trabajadores seleccionados mediante muestreo probabilístico, y se aplicaron encuestas con escala Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) como instrumento para la recolección de datos. Los

resultados obtenidos indicaron una relación significativa entre la Gestión por competencias y el Desempeño laboral, con una correlación positiva alta según la escala de Bisquerra y un coeficiente de Rho de Spearman de 0.8. Esto confirma que una gestión efectiva basada en competencias tiene un impacto considerable en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad. En conclusión, el estudio demuestra que implementar estrategias adecuadas de Gestión por competencias puede contribuir significativamente a optimizar el desempeño laboral.

Bueno Alferez (2022) realizó una investigación titulada “Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Wánchaq del Cusco - 2021”, con el objetivo de determinar la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral. El estudio fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 210 trabajadores y la muestra por 137 colaboradores administrativos; se empleó como instrumento un cuestionario estructurado. Los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada entre la gestión por competencias y el desempeño laboral ($Rho = 0.505$; $p < 0.01$), indicando que una adecuada gestión por competencias se asocia significativamente con un mejor desempeño laboral. Se concluyó que la gestión por competencias influye de manera significativa en el desempeño del personal, constituyéndose en un factor clave para mejorar la eficiencia organizacional.

Vásquez Huanca (2022), en Tacna, Perú, realizó la tesis titulada “Relación de la gestión por competencias y el desempeño laboral en los colaboradores de la Zona Franca de Tacna, 2022”, con el objetivo de determinar la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral. La investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional. La población estuvo conformada por 123 trabajadores y la muestra por 94 colaboradores. Se utilizó la técnica

de la encuesta y como instrumento el cuestionario, los cuales fueron validados mediante juicio de expertos y confiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada y significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral (Rho de Spearman = 0,576; $p < 0,05$). Asimismo, las dimensiones de competencias personales, interpersonales, técnicas y corporativas también mostraron relaciones significativas con el desempeño laboral. Se concluyó que la gestión por competencias se relaciona significativamente con el desempeño laboral, evidenciando que el desarrollo de habilidades y competencias en los trabajadores contribuye a mejorar su rendimiento dentro de la organización.

Gómez Saltos (2020) desarrolló la investigación titulada “Diseño de un modelo de gestión por competencias enfocado en procesos de reclutamiento y selección para mandos medios de Marketing World Wide S.A. para el primer semestre del 2020”, en Ecuador; con el objetivo de diseñar un modelo de gestión por competencias que permita mejorar los procesos de reclutamiento y selección en la organización. El estudio tuvo un enfoque cualitativo, con alcance exploratorio-descriptivo, empleando técnicas como la observación directa, entrevistas a nivel gerencial y encuestas dirigidas a las jefaturas. La población incluyó trabajadores de la empresa, considerando especialmente a los mandos medios. Los resultados evidenciaron deficiencias en los procesos de reclutamiento y selección, tales como la ausencia de perfiles de puesto definidos, contratación de personal no idóneo y falta de procesos estructurados de inducción y capacitación, lo cual repercutía negativamente en el desempeño laboral y el clima organizacional. Se concluyó que la implementación de un modelo de gestión por competencias permite alinear el perfil del trabajador con las necesidades del puesto, mejorar la selección del talento humano y fortalecer el desempeño organizacional, constituyéndose en una herramienta estratégica para la gestión del talento humano.

Ticona Mamani y Torres-Miranda (2024), en Panamá, realizaron el estudio titulado “Gestión por competencias y desempeño laboral en los colaboradores de la Unión Adventista Panameña, 2023”, con el objetivo de analizar la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral en los colaboradores de dicha organización. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, nivel descriptivo-correlacional y corte transversal. La población estuvo conformada por 180 colaboradores, con una muestra de 120 trabajadores seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y cuestionarios validados, con adecuados niveles de confiabilidad. Los resultados evidenciaron una correlación positiva, directa y altamente significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral (Rho de Spearman = 0,788; $p = 0,000$). Asimismo, se determinó que la gestión por competencias explica aproximadamente el 62% del desempeño laboral, evidenciando su influencia en dimensiones como eficacia, eficiencia y relaciones interpersonales. Se concluyó que existe una relación significativa entre ambas variables, demostrando que una adecuada gestión por competencias contribuye al fortalecimiento del desempeño laboral y al logro de los objetivos organizacionales.

1.5 Justificación de la investigación

La elección de investigar y desarrollar una tesis sobre el análisis de la gestión de competencias y su integración en un nuevo modelo de servicios de salud en el Hospital Dos de Mayo se fundamenta en diversas razones de relevancia tanto académica como práctica, así como en la importancia estratégica que este tema posee para el mejoramiento continuo de la atención sanitaria en el contexto peruano.

En primer lugar, la gestión efectiva de competencias del personal es un aspecto fundamental para cualquier organización, especialmente en el ámbito de la salud donde la

calidad y eficacia de los servicios tienen un impacto directo en la vida y bienestar de las personas. En este sentido, el Hospital Dos de Mayo, como una institución emblemática en el sistema de salud peruano, enfrenta el desafío de adaptarse a un entorno en constante cambio y de mejorar continuamente sus prácticas de gestión de recursos humanos para mantener estándares de excelencia en la atención médica.

Además, la implementación de un nuevo modelo de servicios de salud representa una oportunidad estratégica para revisar y mejorar los procesos internos del hospital, incluida la gestión de competencias del personal. Este cambio en el modelo de atención implica la necesidad de alinear las competencias del personal con los objetivos y valores institucionales, así como con las demandas y expectativas de la sociedad.

Asimismo, la investigación en este tema es relevante desde una perspectiva académica, ya que contribuirá al cuerpo de conocimientos existente en el campo de la gestión de recursos humanos en el sector de la salud. A través del análisis detallado de las prácticas actuales de gestión de competencias y su integración en un nuevo modelo de servicios de salud, esta tesis proporcionará información valiosa sobre las estrategias y mejores prácticas que pueden ser aplicables no solo al Hospital Dos de Mayo, sino también a otras instituciones de salud en Perú y en otros países con contextos similares.

En última instancia, la realización de esta tesis se justifica por su potencial impacto en la mejora de la calidad de la atención sanitaria y en la satisfacción tanto del personal como de los pacientes del Hospital Dos de Mayo. Al identificar áreas de mejora y proponer recomendaciones específicas para optimizar la gestión de competencias del personal, se

espera contribuir al fortalecimiento de la institución como un referente en la prestación de servicios de salud de excelencia en el país.

1.6 Limitaciones de la investigación

La realización de esta investigación se vio inevitablemente influenciada por una serie de limitaciones que afectaron el alcance y la profundidad del estudio. Entre estas limitaciones destacan la restricción de tiempo, las limitaciones de recursos financieros y los desafíos relacionados con el acceso a datos adecuados.

En primer lugar, la limitación de tiempo constituyó un factor significativo que condicionó el desarrollo y la ejecución del proyecto. La necesidad de cumplir con plazos definidos para la presentación de resultados y la finalización de la tesis impuso restricciones temporales en todas las etapas del proceso de investigación. Esta limitación de tiempo implicó la necesidad de priorizar ciertas actividades sobre otras, lo que podría haber afectado la exhaustividad del análisis y la profundidad de la investigación.

Por otro lado, las limitaciones de recursos financieros también jugaron un papel importante en la realización de la investigación. La disponibilidad de fondos para llevar a cabo actividades como la contratación de personal adicional, la adquisición de tecnología o herramientas específicas, y la realización de viajes para recopilar datos, fue limitada. Esta restricción financiera podría haber afectado la amplitud y el alcance de la investigación, así como la capacidad de acceder a recursos adicionales que podrían haber enriquecido el estudio.

Además, los desafíos relacionados con el acceso a datos adecuados representaron una limitación significativa en el proceso de investigación. La disponibilidad y accesibilidad de los datos necesarios para llevar a cabo un análisis completo y riguroso pueden haber sido restringidas debido a razones como la confidencialidad de la

información o la falta de sistemas adecuados de registro y almacenamiento de datos. Esta limitación en el acceso a datos relevantes podría haber afectado la capacidad de realizar un análisis exhaustivo y la validez de los resultados obtenidos.

En resumen, la presencia de limitaciones de tiempo, recursos financieros y acceso a datos representó desafíos significativos en la realización de esta investigación. A pesar de estas limitaciones, se hizo un esfuerzo consciente por abordarlas de manera efectiva y maximizar los recursos disponibles para obtener resultados significativos y contribuciones valiosas al campo de estudio.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Analizar la gestión de competencias del personal y su integración en un nuevo modelo de servicios de salud en el Hospital Dos de Mayo para garantizar una atención sanitaria de calidad y satisfacer las demandas cambiantes de la sociedad.

1.7.2 Objetivos específicos

Identificar los puntos críticos de insatisfacción o deficiencias percibidas por los pacientes en relación con la atención recibida en el Hospital Dos de Mayo.

Evaluar el enfoque actual de gestión de competencias del personal en el Hospital Dos de Mayo y proponer medidas para optimizarlo.

Identificar y analizar los principales desafíos para integrar las competencias del personal en el nuevo modelo de servicios de salud del Hospital Dos de Mayo.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

2.1.1 Competencias

En el Hospital Dos de Mayo, las competencias se consideran cualidades personales propias de cada individuo, lo que significa que no están vinculadas exclusivamente a un puesto en particular y pueden aplicarse en diferentes roles. Estas competencias deben ser observables y demostrables, ya que si no se puede probar que alguien las posee, no se puede afirmar que las tenga. Las competencias abarcan tres aspectos principales: el conocimiento (lo que una persona sabe), las habilidades (lo que puede hacer) y las actitudes (su disposición para actuar), todos esenciales para un buen desempeño en cualquier función.

En el trabajo, es indispensable que combinemos nuestros conocimientos, habilidades y actitudes, no solo para adquirirlos, sino también para emplearlos eficazmente. En un entorno dinámico y desafiante como el actual, resulta fundamental desarrollar y perfeccionar estas competencias de manera continua. Además, como parte de un equipo y de la misma institución, debemos compartir estos elementos con nuestros colegas, colaboradores y supervisores, ya que esto contribuye a lograr mejores resultados en conjunto.

2.1.2 Perfiles de competencias

Los perfiles laborales no describen a las personas, sino a los puestos específicos dentro de una organización. Su enfoque está en las competencias necesarias para desempeñar las responsabilidades del puesto, sin detallar las tareas específicas o las funciones que deben realizarse.

Estos perfiles se diseñan con base en factores organizativos como la misión del puesto, su especialización, el nivel de responsabilidad y su importancia en el logro de los objetivos estratégicos de la institución. Un solo perfil puede aplicarse a múltiples puestos distintos, siempre que compartan los mismos requisitos de competencias, aunque las actividades o funciones puedan variar entre ellos.

Además, los perfiles son herramientas orientadas al desarrollo profesional, útiles para guiar el crecimiento de los trabajadores. No están vinculados a estructuras jerárquicas ni implican cambios en salarios, ya que no equivalen a un puesto en sí mismo.

Por otro lado, no todas las competencias del catálogo general de la organización son necesarias para cada perfil. Por ello, un perfil puede incluir competencias que no apliquen a todos los puestos asociados. Los perfiles son genéricos, pero su interpretación debe hacerse en relación con las características específicas de cada puesto. Por esta razón, no se pueden comparar directamente entre distintas áreas o familias de perfiles dentro de la organización.

El médico es competente cuando es capaz de...

- Llevar a cabo una evaluación clínica centrada en el paciente y establecer un plan de trabajo adecuado según su situación, aplicando el método científico y actuando con ética y profesionalismo, teniendo en cuenta el modelo de cuidado integral de salud.
- Proporcionar tratamiento integral para los problemas y necesidades de salud de baja complejidad más comunes, así como el tratamiento inicial y las referencias para

casos de alta complejidad, centrado en el paciente. Aplicar el método científico y actuar con ética y profesionalismo, teniendo en cuenta el modelo de cuidado integral de salud.

- Llevar a cabo acciones para mejorar la recuperación de personas con secuelas de daños físicos, mentales o sociales, con el objetivo de lograr su máxima participación en la sociedad. Actuar con ética y profesionalismo, teniendo en cuenta el modelo de cuidado integral de salud.
- Fomentar cambios en el comportamiento individual, colectivo y en el entorno para crear condiciones que preserven y mejoren la salud y promuevan el bienestar de las personas, familias y comunidades, siguiendo el modelo de cuidado integral de salud.
- Llevar a cabo intervenciones de salud para reducir la exposición, riesgos y daños que afectan la salud individual y pública en contextos poblacionales, ambientales y ocupacionales, siguiendo el modelo de cuidado integral de salud.
- Ejercer la profesión en alineación con el sistema de salud del Perú y el modelo de cuidado integral de salud, asumiendo un papel transformador y facilitador del acceso equitativo a los servicios de salud, reconociendo la salud como un derecho inalienable e inherente a todo ser humano.
- Contribuir a la formación de estudiantes y al fortalecimiento de las capacidades del personal de salud.
- Contribuir a la generación de nuevo conocimiento que aborde problemas sanitarios y facilite la toma de decisiones para mejorar el funcionamiento del sistema de salud.
- Utilizar tecnología e innovación respaldadas científicamente para mejorar los procesos o recursos en los servicios de salud.

- Mostrar compromiso con el bienestar y la salud de las personas y la sociedad, basado en una práctica ética que sigue las normas y principios de respeto a la vida, la persona, la sociedad y el medio ambiente, actuando como un ejemplo en el ejercicio profesional.
- Desarrollar vínculos profesionales con individuos, familias y comunidades, teniendo en cuenta el enfoque de derechos, género y relevancia cultural, con el objetivo de alcanzar la satisfacción con el sistema de salud.
- Motivar e influir en las personas con respeto y equidad para impulsar cambios que promuevan el desarrollo de un sistema de salud fundamentado en la Atención Primaria de Salud.
- Crear vínculos de colaboración mediante el intercambio de conocimientos y recursos, aportando al cumplimiento de los objetivos institucionales (Ministerio de Salud [MINSA], 2017).

El enfermero (a) es competente cuando es capaz de...

- Brindar atención completa e integrada a lo largo de la vida de la persona y su familia, aplicando enfoques de derecho, género, interculturalidad y humanismo, mediante el uso del método científico durante el Proceso de Atención de Enfermería (PAE).
- Realizar intervenciones para promover el autocuidado de personas con secuelas de daño físico, mental o social en su entorno familiar, con el objetivo de mejorar su calidad de vida.
- Proporcionar cuidados paliativos a individuos con enfermedades crónicas progresivas que causan dependencia y representan amenazas para la vida, con el fin

de alcanzar la mejor calidad de vida posible tanto para el paciente como para su familia y cuidadores.

- Fomentar modificaciones en el comportamiento a nivel individual, colectivo y ambiental para crear condiciones que preserven, mejoren la salud y promuevan el bienestar de la persona, la familia y la comunidad, en consonancia con el modelo de cuidado integral de salud.
- Realizar acciones de enfermería dirigidas a prevenir y controlar los riesgos y daños que impactan tanto en la salud individual como en la salud pública. Esto implica participar en intervenciones socio-sanitarias en ámbitos poblacionales, ambientales y ocupacionales, en línea con el modelo de cuidado integral de salud.
- Desempeñar la profesión en armonía con el sistema de salud peruano y el enfoque de cuidado integral de la salud, adoptando un papel transformador y facilitador para garantizar un acceso equitativo a los servicios de salud, reconociendo el derecho universal e inherente a la salud de cada individuo.
- Colaborar en la instrucción de estudiantes y en el desarrollo de habilidades del personal de salud.
- Contribuir a la creación de conocimiento innovador que aborde desafíos en el ámbito sanitario y facilite la toma de decisiones para mejorar el funcionamiento del sistema de salud.
- Utilizar tecnología e innovación respaldadas por la ciencia para optimizar los procedimientos o recursos en los servicios de salud.
- Brindar atención de enfermería centrada en el individuo, con calidad y empatía, basada en valores y principios éticos, respetando la dignidad de cada persona, y ejerciendo como modelo en la práctica profesional.

- Desarrollar vínculos profesionales con individuos, familias y comunidades, teniendo en cuenta los enfoques de derechos, género y pertinencia cultural, con el objetivo de lograr la satisfacción con el sistema de salud.
- Motivar e influir en las personas de manera respetuosa y equitativa para impulsar cambios que favorezcan el desarrollo de un sistema de salud fundamentado en la Atención Primaria de Salud.
- Fomentar la colaboración mediante el intercambio de conocimientos y recursos, para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la institución (Minsa, 2017).

2.1.3 Escala de competencias

Evaluar el nivel de competencia de una persona puede ser una tarea complicada a menos que se observen comportamientos específicos que sirvan como evidencia del grado de desarrollo de esa competencia.

Por ello, cada competencia definida en este diccionario cuenta con una lista de conductas ejemplares que los profesionales pueden demostrar. Estas conductas funcionan como indicadores observables para medir su nivel de desarrollo en una competencia concreta. Sin embargo, esta lista no pretende ser exhaustiva ni incluir todos los posibles comportamientos, sino ofrecer ejemplos que ayuden a interpretar y evaluar las competencias de manera uniforme entre los profesionales. A su vez, estos ejemplos plantean desafíos para que los trabajadores mejoren continuamente y alcancen un desempeño sobresaliente.

Los comportamientos asociados a cada competencia están clasificados en una escala progresiva de cinco niveles: nulo (0), básico (1), intermedio (2), avanzado (3) y excelente (4). Cada nivel refleja un desarrollo acumulativo, lo que significa que alcanzar un nivel superior implica haber consolidado los niveles previos.

Nulo (0): No cuenta con conocimientos, habilidades ni actitudes relacionadas. Necesita supervisión constante.

Básico (1): Posee conocimientos y habilidades iniciales, pero aún requiere supervisión para desempeñarse.

Intermedio (2): Ha desarrollado habilidades y actitudes suficientes para guiar y apoyar a otros en su labor.

Avanzado (3): Demuestra un dominio sólido que le permite dirigir y orientar a otros profesionales.

Excelente (4): Es considerado un experto, destacando como referencia en su área de competencia.

Este enfoque no solo facilita la evaluación, sino que también impulsa el desarrollo continuo de los profesionales hacia la excelencia.

2.1.4 Objetivos Institucionales de acción transversal

Objetivo Estratégico N.º 5: Mejorar la Atención Integral de Salud en el Hospital

Este objetivo se centra en garantizar que la atención de salud sea efectiva, eficiente y de alta calidad. Para lograrlo, es crucial desarrollar competencias funcionales dentro de la gestión de competencias, tales como:

- Orientación a objetivos y resultados.
- Gestión de recursos.
- Organización y planificación del trabajo.

Estas habilidades son fundamentales para abordar las necesidades y expectativas de una sociedad en constante cambio.

Objetivo Estratégico N.º 6: Fortalecer la Gestión del Recurso Humano del Hospital

La gestión del recurso humano depende del desarrollo de competencias estratégicas y personales, como:

- Ética profesional.
- Comunicación.
- Trabajo en equipo.
- Gestión de conflictos.

El fortalecimiento de estas habilidades impacta directamente en el desempeño del personal, elevando la calidad del servicio de salud y mejorando la satisfacción de pacientes y trabajadores.

Objetivo Estratégico N.º 7: Fortalecer la Gestión Administrativa del Hospital

Optimizar la administración hospitalaria requiere competencias en gestión administrativa y organizacional, incluyendo:

- Planificación.
- Innovación.

- Mejora continua.

Estas habilidades permiten implementar políticas y procedimientos eficientemente, esenciales para responder a las demandas crecientes en el sector salud.

Objetivo Estratégico N.º 8: Mejorar la Gestión Económica y Financiera del Hospital

Una gestión económica sólida se apoya en competencias relacionadas con:

- Gestión de recursos financieros.
- Orientación a objetivos y resultados.

La eficiencia y transparencia en el uso de recursos garantizan la sostenibilidad del hospital y una mejor atención al paciente.

Estos objetivos estratégicos están alineados con la gestión de competencias, creando un enfoque integral que no solo mejora el desempeño del personal, sino también la capacidad institucional del hospital. Esto asegura una respuesta efectiva a las demandas sociales, promoviendo una atención de salud equitativa y de alta calidad.

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

El presente estudio se enmarca en un enfoque predominantemente descriptivo, con elementos exploratorios, que busca identificar los puntos críticos de insatisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital Dos de Mayo durante el año 2024 y su relación con la gestión de competencias del personal médico.

3.2 Población y muestra

La población objetivo de este estudio está constituida por los pacientes atendidos en el Hospital Dos de Mayo durante el año 2024 en el mes de junio. La muestra será seleccionada de manera aleatoria estratificada, asegurando la representatividad de distintas áreas de atención médica dentro del hospital.

El tamaño de muestra se dará mediante la siguiente fórmula

$$N = \frac{Z^2 \cdot n \cdot pq}{e^2 \cdot (n-1) + Z^2 \cdot pq}$$

Dónde:

N: Tamaño de muestra

n: Número total de pacientes (389)

Z: Nivel de confianza. (90% = 1,645)

p: Proporción de casos de la población que tienen las características que se desean estudiar.

q: $1 - p$ Proporción de individuos de la población que no tienen las características de interés y por tanto representa la probabilidad de obtener al azar un individuo sin esas características.

e 2 : 5% Error muestral.

$$Z = 90\% = 1,645$$

$$p = 0.5$$

$$q = (1 - p) = 0.5$$

$$N = \frac{Z^2 \cdot n \cdot pq}{e^2 \cdot (n - 1) + Z^2 \cdot pq}$$

$$N = \frac{(1,645)^2 \cdot 389 \cdot (0.25)}{(0.05)^2 \cdot (389 - 1) + (1,645)^2 \cdot (0.25)}$$

$$N = \frac{2.7060 \cdot 389 \cdot (0.25)}{(0.0025) \cdot (388) + 2.7060 \cdot (0.25)}$$

$$N = \frac{263.1585}{0.97 + 0.6765}$$

$$N = \frac{263.1585}{1.6465}$$

$$N = 159.8290$$

$$N = 160$$

3.2.1 Criterios de Inclusión para la Muestra:

- Pacientes atendidos en el Hospital Dos de Mayo en el mes de Junio 2024
- Familiares de pacientes que han interactuado con el personal del hospital en el último año.
- Individuos dispuestos a participar en la investigación, completando encuestas y entrevistas de manera voluntaria.

3.2.2 Criterios de Exclusión para la Muestra:

- Pacientes y familiares que no han interactuado directamente con el personal del hospital en el último año.
- Pacientes menores de edad que no pueden proporcionar consentimiento informado, a menos que estén representados por un tutor legal.
- Individuos que no estén dispuestos a participar en la investigación o que no completen las encuestas o entrevistas de manera voluntaria.

3.3 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Definición	Indicadores	Unidad de medida	Tipo	Escala	Valor
Gestión de Competencias	La gestión de competencias implica identificar, desarrollar y aplicar habilidades y conocimientos necesarios para alcanzar objetivos organizacionales.	Nivel de habilidades y conocimientos de cada individuo en relación con una competencia específica	Estratégicas	Se evalúa el desempeño del hospital en áreas estratégicas como satisfacción del paciente y calidad de atención, analizando planes estratégicos y entrevistando líderes.	Orientación al paciente. Orientación al cliente interno. Ética profesional y ejemplaridad. Visión global del Hospital Dos de mayo. Innovación y mejora continua. Orientación al conocimiento. Facilitación del cambio.	puntaje	Cualitativa	Ordinal	Nulo = 0 Básico = 1 Intermedio = 2 Avanzado = 3 Excelente = 4

			Person ales	Se miden las competencias individuales del personal en comunicación y trabajo en equipo mediante evaluaciones y encuestas, y se analizan programas de desarrollo profesional.	Madure z y equilibrio emocional. Iniciativa y profesionalidad. Aprendizaje y desarrollo individual. Comunicación. Trabajo en equipo. Resistencia al estrés. Gestión y resolución de conflictos. Gestión de la diversidad. Dirección de personas y equipos. Desarrollo de personas.	taje	pun	Qualit ativa	dinal	Or	N ulo = 0 basico = 1 Intermedi o = 2 Avanzado = 3 Excelente = 4
--	--	--	----------------	--	--	------	-----	-----------------	-------	----	---

			Funciones	Se evalúa la eficiencia operativa y la gestión de recursos del hospital mediante auditorías de procesos, entrevistas con el personal de apoyo, y análisis de indicadores operativos.	Competencia operacional. Organización y planificación del trabajo. Gestión de recursos. Orientación a objetivos y resultados. Gestión de relaciones externas.	taje	pun	Cualitativa	Or	N ulo = 0 basico = 1 Intermedio = 2 Avanzado = 3 Excelente = 4
Demanda cambiantes de la sociedad	Representan las expectativas y necesidades en constante evolución de los pacientes y la comunidad respecto a los servicios de salud ofrecidos por el Hospital Dos de Mayo.	El nivel de satisfacción del paciente, la utilización de servicios de salud.	Perfiles de gestión y administración	Responsables de dirigir y planificar las actividades y recursos del hospital.	Satisfacción en la atención recibida por parte del personal administrativo. Satisfacción con la comunicación y la claridad de la información proporcionada por la dirección del hospital. Satisfacción con la gestión de recursos y la	taje	pun	Cualitativa	Or	(1)) Totalmente insatisfecho (2) Insatisfecho. (3) Neutral (4) Satisfecho (5) Totalmente

					eficacia en la resolución de problemas administrativos.				satisfecho
			Perfiles de operaciones y servicios	Encargados de gestionar y coordinar los procesos operativos para garantizar la eficiencia en la prestación de servicios de salud	Satisfacción con la disponibilidad y la accesibilidad de los servicios hospitalarios. Satisfacción con los tiempos de espera y la rapidez en la atención. Satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones hospitalarias.	taje	pun	Cualitativa	
			Perfiles de técnicos sanitarios	Profesionales técnicos que realizan pruebas y procedimientos en áreas específicas de atención médica.	Satisfacción con la calidad y precisión de los resultados de los análisis y pruebas realizadas. Satisfacción con la amabilidad y	taje	pun	Cualitativa	

					la disposición del personal técnico durante los procedimientos. Satisfacción con la puntualidad y la eficiencia en la entrega de resultados.					
			Perfiles de enfermería	Personal encargado de proporcionar cuidados directos a los pacientes y apoyar en su bienestar físico y emocional.	Satisfacción con la atención y el cuidado proporcionado por el personal de enfermería. Satisfacción con la disponibilidad y la respuesta a las necesidades de los pacientes. Satisfacción con la capacidad de escucha y la empatía mostrada por el personal de enfermería.	taje	pun	Qualitativa	Or	dinal

			Perfiles de facultativos	Médicos especialistas que ofrecen atención médica especializada, diagnóstico y tratamiento a los pacientes.	Satisfac ción con la atención médica recibida por parte del personal médico. Satisfacción con la claridad en las explicaciones y el manejo de la información por parte de los médicos. Satisfacción con la capacidad de los médicos para resolver dudas y preocupaciones de los pacientes.	taje	pun	ativa	Cualit	dinal	Or	
--	--	--	-----------------------------	--	--	------	-----	-------	--------	-------	----	--

3.4 Instrumentos

El instrumento principal utilizado en la presente investigación es un cuestionario estructurado dirigido a los pacientes atendidos en el Hospital Dos de Mayo durante el año 2024. Dicho cuestionario contiene ítems diseñados para evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes, permitiendo identificar aspectos críticos de insatisfacción en la atención recibida.

Asimismo, el instrumento ha sido elaborado y adaptado tomando como base el modelo SERVQUAL, ampliamente validado para la medición de la calidad de servicio en salud, el cual considera las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Esta adaptación garantiza la validez teórica y metodológica del instrumento, asegurando una adecuada evaluación de la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención brindada.

3.5 Procedimientos

Solicitud de permiso: Se realizó una solicitud formal de permiso a la dirección del Hospital Dos de Mayo para llevar a cabo el estudio en sus instalaciones.

Diseño del cuestionario: Se diseñó un cuestionario estructurado que incluyó preguntas específicas para evaluar la satisfacción de los pacientes respecto a distintos aspectos de la atención médica.

Validación del cuestionario: El cuestionario fue sometido a un proceso de validación por parte de expertos en salud pública y gestión hospitalaria para garantizar su pertinencia y validez.

Selección de la muestra: Se seleccionó una muestra representativa de pacientes atendidos en el Hospital Dos de Mayo durante el año 2024, utilizando un muestreo aleatorio estratificado.

Consentimiento informado: Antes de realizar la encuesta, se solicitó el consentimiento informado a cada paciente seleccionado, explicándoles el propósito del estudio y asegurándoles la confidencialidad de sus respuestas.

Administración del cuestionario: El cuestionario fue administrado de manera presencial por personal debidamente capacitado, garantizando un ambiente propicio para que los pacientes pudieran responder con comodidad y sinceridad.

Recopilación de datos: Se recopilaron los datos obtenidos de las respuestas de los pacientes en el cuestionario, asegurando la integridad y confidencialidad de la información.

Procesamiento de datos: Los datos recopilados fueron ingresados en una base de datos digital y posteriormente fueron verificados y organizados para su análisis.

Análisis estadístico: Se realizó un análisis estadístico descriptivo de los datos, utilizando técnicas como análisis de frecuencias, medidas de tendencia central y dispersión, y análisis de correlación para identificar posibles relaciones entre las variables.

Interpretación de resultados: Se interpretaron los resultados obtenidos del análisis estadístico para identificar los puntos críticos de insatisfacción de los pacientes y su relación con la gestión de competencias del personal.

Informe final: Se elaboró un informe final que incluyó los hallazgos del estudio, conclusiones, recomendaciones y sugerencias para futuras investigaciones.

3.6 Análisis de datos

Los datos recopilados fueron procesados y analizados utilizando el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 22. Se realizó un análisis estadístico descriptivo para examinar la distribución de las respuestas de los pacientes en relación con los distintos aspectos evaluados en el cuestionario. Se emplearon técnicas como análisis de frecuencias, medidas de tendencia central y dispersión para obtener una comprensión detallada de los datos. Además, se llevaron a cabo análisis inferenciales, como pruebas de correlación, para explorar posibles relaciones entre las variables. Los resultados obtenidos fueron interpretados cuidadosamente para identificar los puntos críticos de insatisfacción de los pacientes y su relación con la gestión de competencias del personal en el Hospital Dos de Mayo.

IV. RESULTADOS

Tabla N° 1

Perfiles de gestión y administración

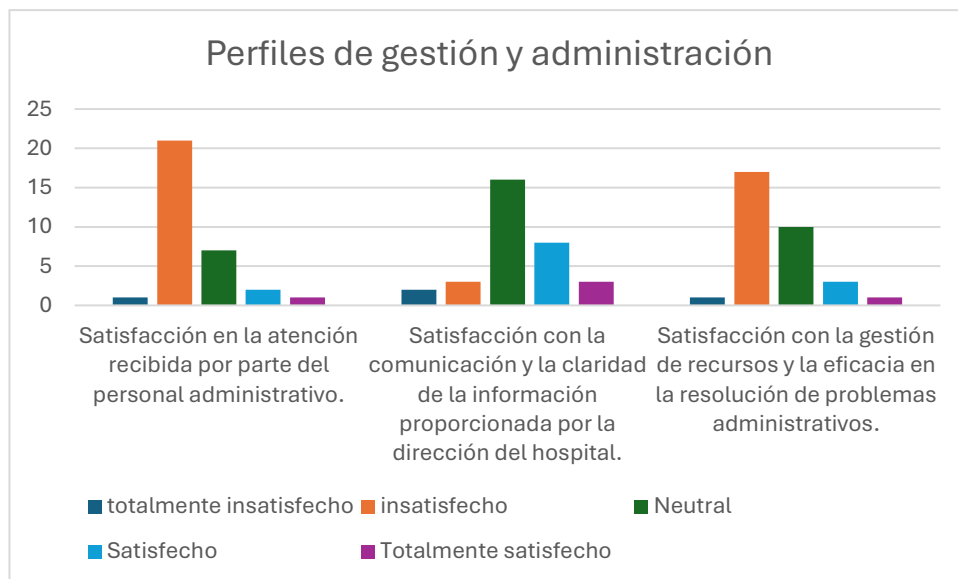
Perfiles de gestión y administración	totalmente insatisfecho	insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Puntaje	Ponderado
Satisfacción en la atención recibida por parte del personal administrativo.	1	21	7	2	1	77	9.63
Satisfacción con la comunicación y la claridad de la información proporcionada por la dirección del hospital.	2	3	16	8	3	103	12.88
Satisfacción con la gestión de recursos y la eficacia en la resolución de problemas administrativos.	1	17	10	3	1	82	10.25

Fuente: Elaboración propia mediante base de datos de encuestados.

La satisfacción en la atención recibida por parte del personal administrativo revela que un 4.5% de los encuestados está "totalmente insatisfecho", un 95.5% está "insatisfecho", un 31.8% se muestra "neutral", un 9.1% está "satisfecho" y otro 4.5% está "totalmente satisfecho". El puntaje total acumulado es de 77, lo que resulta en un ponderado de 9.63 sobre 20. Esto indica que la mayoría de los usuarios no están contentos con la atención del personal administrativo, evidenciando una necesidad clara de mejoras en esta área.

En relación con la satisfacción con la comunicación y la claridad de la información proporcionada por la dirección del hospital, los datos muestran que un 9.1% está "totalmente insatisfecho", un 13.6% está "insatisfecho", un 72.7% tiene una opinión "neutral", un 36.4% está "satisfecho" y un 13.6% está "totalmente satisfecho". El puntaje total acumulado asciende a 103, lo que da un ponderado de 12.88 sobre 20. Estos resultados sugieren una percepción relativamente positiva, aunque hay margen para mejorar la comunicación y la claridad de la información proporcionada por la dirección.

En cuanto a la gestión de recursos y la eficacia en la resolución de problemas administrativos, los resultados muestran que un 4.5% está "totalmente insatisfecho", un 77.3% está "insatisfecho", un 45.5% tiene una opinión "neutral", un 13.6% está "satisfecho" y un 4.5% está "totalmente satisfecho". El puntaje total acumulado es de 82, lo que se traduce en un ponderado de 10.25 sobre 20. Esto refleja una percepción baja en términos de gestión de recursos y resolución de problemas administrativos, indicando áreas críticas que requieren atención y mejora.

Figura N° 1**Perfiles de gestión y administración**

Fuente: Elaboración propia

En resumen, los resultados muestran una insatisfacción generalizada en la atención recibida del personal administrativo y en la gestión de recursos. Sin embargo, la comunicación y la claridad de la información proporcionada por la dirección del hospital tienen una percepción más positiva, aunque aún hay espacio para mejoras. Estos hallazgos resaltan áreas clave que el hospital debe abordar para aumentar la satisfacción general y mejorar la percepción de su gestión administrativa.

Tabla N° 2**Perfiles de operaciones y servicios**

Perfiles de operaciones y servicios	totalmente insatisfecho	insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Puntaje	Ponderado
Satisfacción con la disponibilidad y la accesibilidad de los servicios hospitalarios.	2	14	15	1	0	79	9.88
Satisfacción con los tiempos de espera y la rapidez en la atención.	5	21	2	2	2	71	8.88
Satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones hospitalarias.	0	1	5	11	15	136	17.00

Fuente: Elaboración propia mediante base de datos de encuestados.

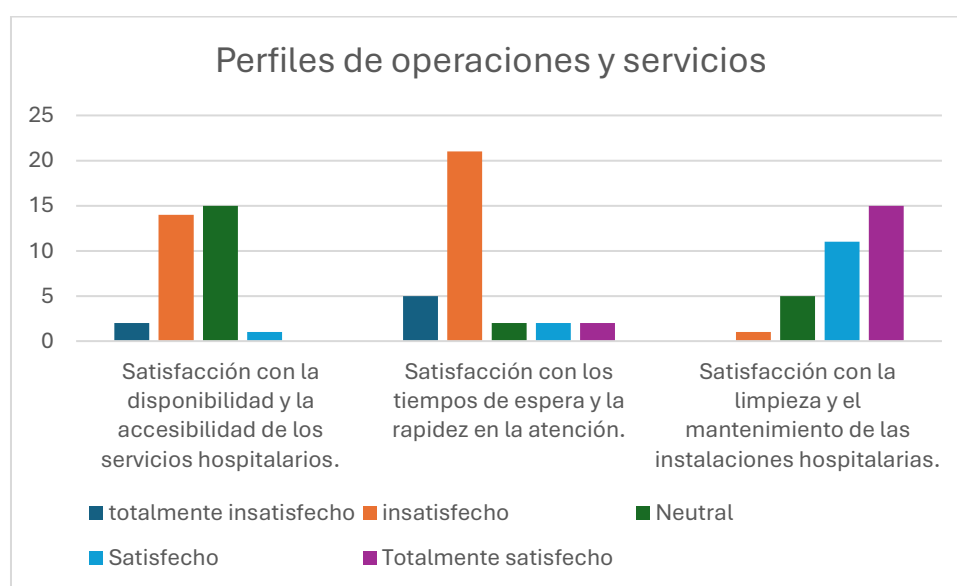
La satisfacción con la disponibilidad y la accesibilidad de los servicios hospitalarios muestra que un 2.5% está "totalmente insatisfecho", un 17.5% está "insatisfecho", un 18.8% tiene una opinión "neutral", un 1.3% está "satisfecho" y ningún encuestado está "totalmente satisfecho". El puntaje total acumulado es de 79, lo que da un ponderado de 9.88 sobre 20. Esto indica una percepción mayoritariamente negativa en cuanto a la disponibilidad y accesibilidad de los servicios hospitalarios, destacando áreas que necesitan mejoras para aumentar la satisfacción de los usuarios.

En cuanto a la satisfacción con los tiempos de espera y la rapidez en la atención, un 7% está "totalmente insatisfecho", un 29.6% está "insatisfecho", un 2.8% tiene una opinión "neutral", un 2.8% está "satisfecho" y un 2.8% está "totalmente satisfecho". El puntaje total acumulado es de 71, resultando en un ponderado de 8.88 sobre 20. Estos resultados reflejan una percepción general negativa respecto a los tiempos de espera y la rapidez en la atención, indicando áreas críticas que requieren atención para mejorar la experiencia de los pacientes.

En lo referente a la satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones hospitalarias, ningún encuestado está "totalmente insatisfecho", un 0.7% está "insatisfecho", un 3.7% tiene una opinión "neutral", un 8.1% está "satisfecho" y un 11.1% está "totalmente satisfecho". El puntaje total acumulado es de 136, con un ponderado de 17.00 sobre 20. Esto sugiere una alta satisfacción en cuanto a la limpieza y mantenimiento de las instalaciones hospitalarias, demostrando que este aspecto es bien valorado por los usuarios.

Figura N° 2

Perfiles de operaciones y servicios



Fuente: Elaboración propia

Estos resultados destacan áreas específicas de mejora en la disponibilidad y accesibilidad de servicios, así como en los tiempos de espera y la rapidez en la atención. Sin embargo, la satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones es notablemente alta, indicando un punto fuerte del hospital en términos de experiencia del paciente.

Tabla N° 3

Perfiles de técnicos sanitarios

Perfiles de técnicos sanitarios	totalmente insatisfecho	insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Puntaje	Ponderado
Satisfacción con la calidad y precisión de los resultados de los análisis y pruebas realizadas.	0	1	5	19	7	128	16.00
Satisfacción con la amabilidad y la disposición del personal técnico durante los procedimientos.	0	9	12	7	4	102	12.75
Satisfacción con la puntualidad y la eficiencia en la entrega de resultados.	0	3	6	12	11	127	15.88

Fuente: Elaboración propia mediante base de datos de encuestados.

La satisfacción con la calidad y precisión de los resultados de los análisis y pruebas realizadas muestra que ningún encuestado está "totalmente insatisfecho", un 0.7% está "insatisfecho", un 3.7% tiene una opinión "neutral", un 17.6% está "satisfecho" y un 6.5% está "totalmente satisfecho". El puntaje total acumulado es de 128, lo que da un ponderado de 16.00 sobre 20. Estos resultados indican una alta satisfacción en cuanto a la calidad y

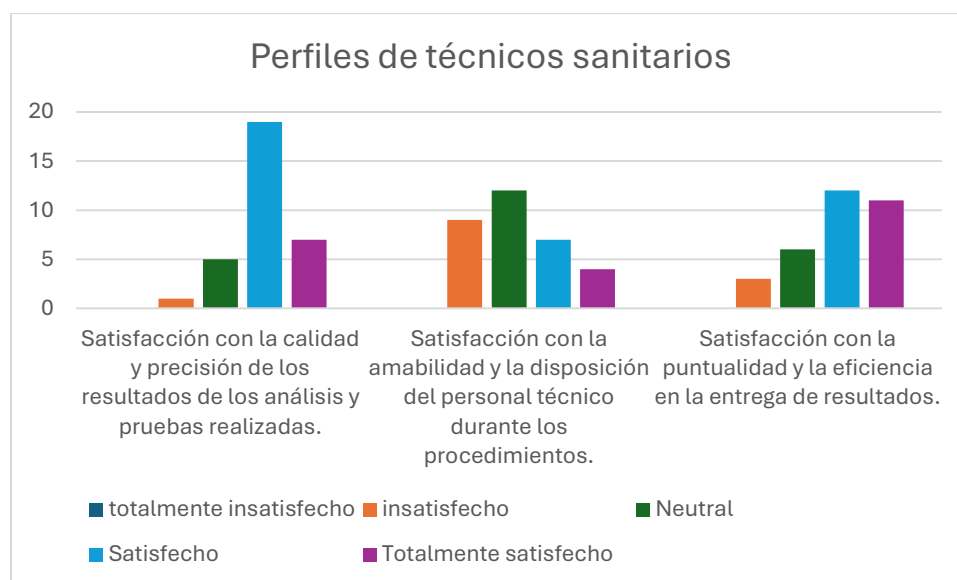
precisión de los resultados de análisis y pruebas, destacando la percepción positiva de los usuarios en este aspecto crucial de los servicios técnicos sanitarios.

En cuanto a la satisfacción con la amabilidad y disposición del personal técnico durante los procedimientos, ningún encuestado está "totalmente insatisfecho", un 9.3% está "insatisfecho", un 12.3% tiene una opinión "neutral", un 7% está "satisfecho" y un 3.7% está "totalmente satisfecho". El puntaje total acumulado es de 102, resultando en un ponderado de 12.75 sobre 20. Estos resultados sugieren que aunque la mayoría de los usuarios no están totalmente insatisfechos, hay un margen significativo para mejorar la amabilidad y disposición del personal técnico durante los procedimientos.

En lo referente a la satisfacción con la puntualidad y eficiencia en la entrega de resultados, ningún encuestado está "totalmente insatisfecho", un 2.4% está "insatisfecho", un 4.7% tiene una opinión "neutral", un 9.4% está "satisfecho" y un 11.7% está "totalmente satisfecho". El puntaje total acumulado es de 127, con un ponderado de 15.88 sobre 20. Esto indica una satisfacción general alta en cuanto a la puntualidad y eficiencia en la entrega de resultados, reflejando un aspecto bien valorado por los usuarios de los servicios técnicos sanitarios.

Figura N° 3

Perfiles de técnicos sanitarios



Fuente: Elaboración propia

Estos resultados revelan áreas específicas donde el hospital puede enfocarse para mejorar la experiencia de sus usuarios, especialmente en la amabilidad y disposición del personal técnico durante los procedimientos, a pesar de la alta satisfacción en la calidad de los resultados y la eficiencia en la entrega.

Tabla N° 4

Perfiles de enfermería

Perfiles de enfermería	totalmente insatisfecho	insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Puntaje	Ponderado
Satisfacción con la atención y el cuidado proporcionado por el personal de enfermería.	0	4	9	14	5	116	14.50
Satisfacción con la disponibilidad y la respuesta a las necesidades de los pacientes.	0	3	11	14	4	115	14.38
Satisfacción con la capacidad de escucha y la empatía mostrada por el personal de enfermería.	0	1	21	8	2	107	13.38

Fuente: Elaboración propia mediante base de datos de encuestados.

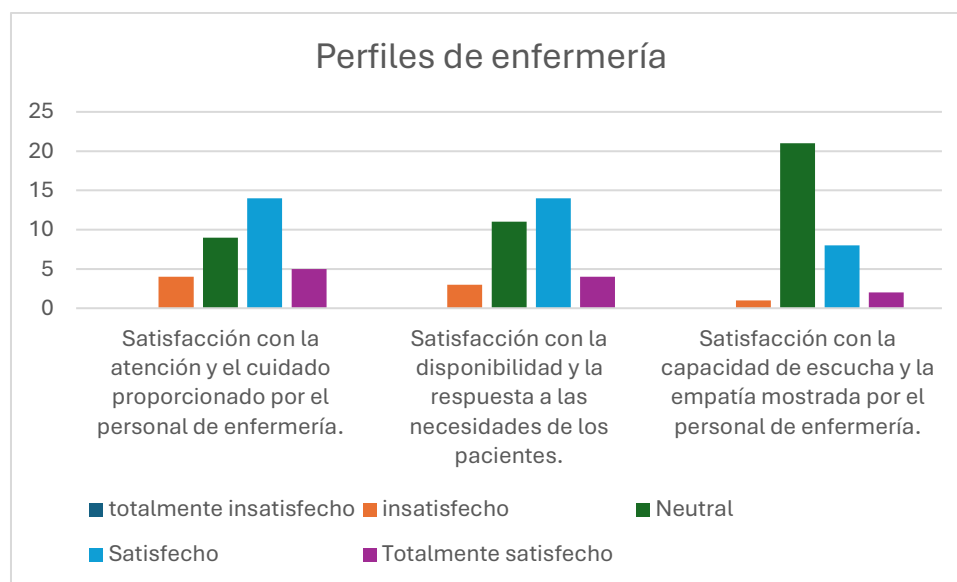
La satisfacción con la atención y el cuidado proporcionado por el personal de enfermería muestra que ningún encuestado está "totalmente insatisfecho", un 3.4% está "insatisfecho", un 7.8% tiene una opinión "neutral", un 12.1% está "satisfecho" y un 4.3% está "totalmente satisfecho". El puntaje total acumulado es de 116, lo que da un ponderado de 14.50 sobre 20. Estos resultados indican una satisfacción general alta en cuanto a la atención y cuidado proporcionado por el personal de enfermería, reflejando una percepción positiva de los usuarios hacia este aspecto crucial de los servicios de enfermería.

En cuanto a la satisfacción con la disponibilidad y la respuesta a las necesidades de los pacientes, ningún encuestado está "totalmente insatisfecho", un 2.6% está

"insatisfecho", un 9.6% tiene una opinión "neutral", un 12.2% está "satisfecho" y un 3.5% está "totalmente satisfecho". El puntaje total acumulado es de 115, resultando en un ponderado de 14.38 sobre 20. Esto muestra una satisfacción general alta en cuanto a la disponibilidad y respuesta a las necesidades de los pacientes por parte del personal de enfermería, aunque también revela áreas donde se podría mejorar la percepción del usuario. En lo referente a la satisfacción con la capacidad de escucha y la empatía mostrada por el personal de enfermería, ningún encuestado está "totalmente insatisfecho", un 0.9% está "insatisfecho", un 19.6% tiene una opinión "neutral", un 7.5% está "satisfecho" y un 1.8% está "totalmente satisfecho". El puntaje total acumulado es de 107, con un ponderado de 13.38 sobre 20. Estos resultados sugieren una percepción moderada en cuanto a la capacidad de escucha y empatía del personal de enfermería, señalando una oportunidad para mejorar la interacción emocional con los pacientes.

Figura N° 4

Perfiles de enfermería



Fuente: Elaboración propia

En resumen, los resultados revelan una satisfacción general alta en la atención y cuidado proporcionado por el personal de enfermería, así como en la disponibilidad y respuesta a las necesidades de los pacientes. Sin embargo, también indican áreas de mejora potencial en la capacidad de escucha y empatía del personal de enfermería, aspectos que podrían fortalecer la experiencia global de los usuarios en los servicios de enfermería del hospital.

Tabla N° 5

Perfiles de facultativos

Perfiles de facultativos	totalmente insatisfecho	insatisfecho	Neutra l	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Puntaje	Ponderado
Satisfacción con la atención médica recibida por parte del personal médico.	0	1	4	24	3	125	15.63
Satisfacción con la claridad en las explicaciones y el manejo de la información por parte de los médicos.	0	2	8	21	1	117	14.63
Satisfacción con la capacidad de los médicos para resolver dudas y preocupaciones de los pacientes.	0	1	12	19	0	114	14.25

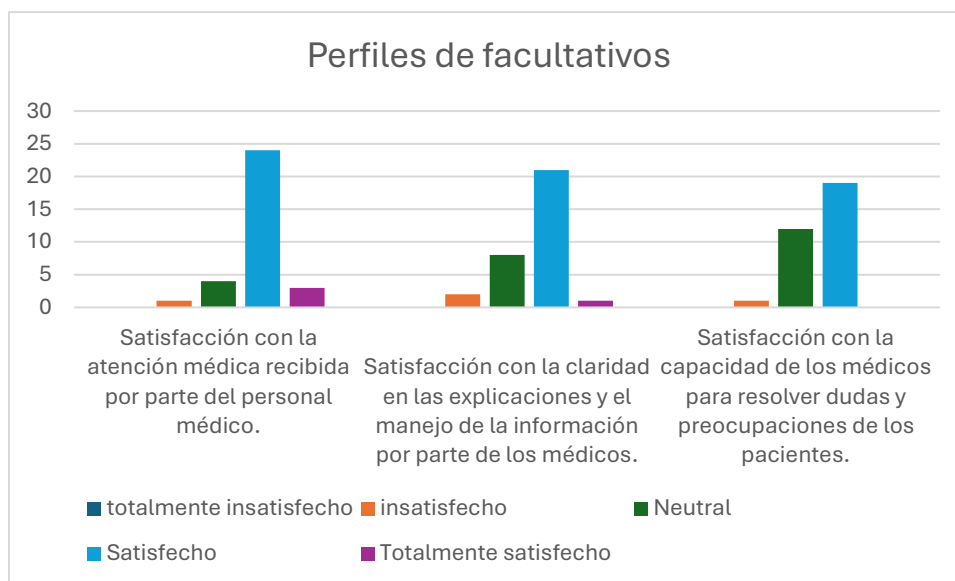
Fuente: Elaboración propia mediante base de datos de encuestados.

La satisfacción con la atención médica recibida por parte del personal médico muestra que ningún encuestado está "totalmente insatisfecho", un 0.8% está "insatisfecho", un 3.2% tiene una opinión "neutral", un 19.2% está "satisfecho" y un 2.4% está "totalmente satisfecho". El puntaje total acumulado es de 125, lo que da un ponderado de 15.63 sobre

20. Estos resultados indican una alta satisfacción general en cuanto a la atención médica proporcionada por los facultativos, reflejando una percepción positiva de los pacientes hacia la calidad de la atención recibida.

En cuanto a la satisfacción con la claridad en las explicaciones y el manejo de la información por parte de los médicos, ningún encuestado está "totalmente insatisfecho", un 1.6% está "insatisfecho", un 6.4% tiene una opinión "neutral", un 21.6% está "satisfecho" y un 0.8% está "totalmente satisfecho". El puntaje total acumulado es de 117, resultando en un ponderado de 14.63 sobre 20. Esto muestra una satisfacción general alta en cuanto a la claridad en las explicaciones y manejo de la información por parte de los médicos, aunque sugiere que aún hay margen para mejorar la percepción del usuario en este aspecto.

En lo referente a la satisfacción con la capacidad de los médicos para resolver dudas y preocupaciones de los pacientes, ningún encuestado está "totalmente insatisfecho", un 0.8% está "insatisfecho", un 9.6% tiene una opinión "neutral", un 19.2% está "satisfecho" y ningún encuestado está "totalmente satisfecho". El puntaje total acumulado es de 114, con un ponderado de 14.25 sobre 20. Estos resultados muestran una satisfacción moderada en cuanto a la capacidad de los médicos para resolver dudas y preocupaciones de los pacientes, destacando áreas donde se podría fortalecer la comunicación y el manejo de expectativas.

Figura N° 5**Perfiles de facultativos**

Fuente: Elaboración propia

En resumen, los resultados revelan una alta satisfacción general en la atención médica proporcionada por los facultativos, así como en la claridad en las explicaciones y manejo de la información por parte de los médicos. Sin embargo, indican oportunidades de mejora en la capacidad de los médicos para resolver dudas y preocupaciones de los pacientes, aspecto crucial para fortalecer la experiencia global de los usuarios en los servicios médicos del hospital.

En base a los resultados obtenidos de las tablas proporcionadas y relacionándolos con las competencias estratégicas, personales y funcionales, se identifican los siguientes puntos críticos:

Puntos Críticos

Perfiles de Gestión y Administración

Satisfacción en la atención recibida por parte del personal administrativo:

Puntaje bajo sugiere mejorar en:

- Orientación al cliente interno: Fomentar una mejor atención al personal interno del hospital.
- Ética profesional y ejemplaridad: Asegurar comportamientos éticos y ejemplares en el personal administrativo.
- Comunicación: Mejorar la comunicación interna para mayor claridad y eficacia.

El bajo puntaje indica la necesidad de mejorar la orientación al cliente interno y promover comportamientos éticos y ejemplares entre el personal administrativo. Además, se requiere una comunicación interna más clara y eficaz para optimizar la experiencia del personal.

Satisfacción con la gestión de recursos y la eficacia en la resolución de problemas administrativos: Necesidad de:

- Gestión de recursos: Optimizar la gestión de recursos para una mayor eficiencia.
- Competencia operacional: Mejorar habilidades operativas para una resolución más eficaz de problemas.

Se destaca la importancia de optimizar la gestión de recursos y mejorar las habilidades operativas para una resolución más eficiente de problemas administrativos.

Perfiles de Operaciones y Servicios

Satisfacción con los tiempos de espera y la rapidez en la atención: Puntaje bajo indica:

- Organización y planificación del trabajo: Mejorar la planificación y organización para reducir tiempos de espera.
- Competencia operacional: Incrementar la eficiencia operativa para una atención más rápida.

Se necesita mejorar la organización y planificación del trabajo para reducir los tiempos de espera, así como incrementar la eficiencia operativa para una atención más rápida y efectiva.

Satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones hospitalarias: Aunque alto, seguir mejorando en:

- Innovación y mejora continua: Implementar prácticas innovadoras para mantener y mejorar la limpieza y mantenimiento.

A pesar de un puntaje alto, se recomienda seguir innovando y mejorando continuamente las prácticas de limpieza y mantenimiento para mantener altos estándares.

Perfiles de Técnicos Sanitarios

Satisfacción con la amabilidad y la disposición del personal técnico durante los procedimientos: Áreas críticas:

- Madurez y equilibrio emocional: Promover una actitud positiva y equilibrada en el personal técnico.
- Comunicación: Mejorar habilidades comunicativas para una interacción más amable y dispuesta.

Es esencial promover una actitud positiva y equilibrada entre el personal técnico, además de mejorar las habilidades comunicativas para una interacción más amable y receptiva con los pacientes.

Perfiles de Enfermería

Satisfacción con la capacidad de escucha y la empatía mostrada por el personal de enfermería: Necesidad de:

- Gestión y resolución de conflictos: Mejorar la capacidad para escuchar y resolver conflictos con empatía.
- Desarrollo de personas: Fomentar habilidades interpersonales y de empatía.

Existe la necesidad de fortalecer la capacidad para escuchar y resolver conflictos con empatía, así como desarrollar habilidades interpersonales para mejorar la experiencia de cuidado.

Perfiles de Facultativos

Satisfacción con la capacidad de los médicos para resolver dudas y preocupaciones de los pacientes: Áreas a mejorar:

- Comunicación: Desarrollar habilidades comunicativas para una mejor resolución de dudas y preocupaciones.
- Orientación al paciente: Fortalecer el enfoque en el paciente para resolver eficazmente sus inquietudes.

Se recomienda desarrollar habilidades comunicativas entre los médicos para una mejor explicación y manejo de la información médica, así como fortalecer el enfoque en el paciente para resolver de manera efectiva sus inquietudes.

Tabla N° 6

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral

Gestión de competencias		Desempeño Laboral				
		Perfiles de gestión y administración	Perfiles de operaciones y servicios	Perfiles de técnicos sanitarios	Perfiles de enfermería	Perfiles de facultativos
Estratégicas	Orientación al paciente.	78.1	18.8	81.3	87.5	90.6
	Orientación al cliente interno.	81.3	15.6	21.9	90.6	96.9
	Ética profesional y ejemplaridad.	18.8	21.9	96.9	96.9	87.5
	Visión global del Hospital					
	Dos de mayo.	62.5	15.6	18.8	21.9	21.9
	Innovación y mejora continua.	15.6	46.9	50.0	34.4	34.4
	Orientación al conocimiento.	37.5	18.8	3.1	65.6	81.3
	Facilitación del cambio.	12.5	15.6	56.3	18.8	21.9

	Madurez y equilibrio emocional.	18.8	21.9	6.3	37.5	40.6
	Iniciativa y profesionalidad.	18.8	0.0	0.0	37.5	40.6
	Aprendizaje y desarrollo individual.	6.3	6.3	3.1	6.3	9.4
	Comunicación.	15.6	6.3	9.4	100.0	100.0
Personales	Trabajo en equipo.	37.5	6.3	65.6	34.4	37.5
	Resistencia al estrés.	68.8	34.4	6.3	81.3	87.5
	Gestión y resolución de conflictos.	25.0	3.1	3.1	50.0	37.5
	Gestión de la diversidad.	9.4	6.3	3.1	6.3	3.1
	Dirección de personas y equipos.	96.9	18.8	87.5	21.9	53.1
	Desarrollo de personas.	6.3	3.1	9.4	3.1	6.3
	Competencia operacional.	93.8	15.6	6.3	65.6	81.3
	Organización y planificación del trabajo.	87.5	21.9	15.6	53.1	46.9
Funcionales	Gestión de recursos.	96.9	15.6	87.5	43.8	34.4
	Orientación a objetivos y resultados.	65.6	18.8	81.3	37.5	15.6
	Gestión de relaciones externas.	34.4	3.1	3.1	6.3	9.4

Fuente: Elaboración propia.

El cuadro presenta un análisis detallado de las competencias estratégicas, personales y funcionales de los colaboradores del Hospital Dos de Mayo, relacionadas con la mejora en la atención y la percepción de los pacientes. Las competencias estratégicas se refieren a habilidades clave necesarias para dirigir y administrar eficazmente, como la

orientación al paciente, que destaca con un alto porcentaje en los perfiles de enfermería (87.5%) y facultativos (90.6%). Estas competencias son fundamentales para garantizar un enfoque centrado en el paciente y asegurar altos estándares de cuidado.

En el ámbito personal, competencias como la comunicación son críticas, con un 100% de los colaboradores de enfermería y facultativos identificándola como esencial. Esta competencia es vital para establecer relaciones empáticas con los pacientes y facilitar un intercambio efectivo de información, mejorando así la calidad de la atención y la satisfacción del paciente.

En cuanto a las competencias funcionales, la competencia operacional es destacada con altos porcentajes en perfiles administrativos y técnicos sanitarios. Esto subraya la importancia de una gestión eficiente de los recursos y procesos operativos para optimizar la atención y los resultados del paciente. La organización y planificación del trabajo también emerge como crucial, especialmente para perfiles administrativos y de enfermería, donde una buena organización puede mejorar la eficiencia y reducir los tiempos de espera.

Además, la gestión de recursos se destaca significativamente en los perfiles administrativos (96.9%) y técnicos sanitarios (87.5%), indicando la necesidad de una asignación eficaz de recursos para mejorar la gestión hospitalaria y, en última instancia, la atención al paciente.

En resumen, el análisis de estas competencias revela áreas clave donde la capacitación y el desarrollo pueden fortalecer la capacidad del personal para ofrecer una

atención de calidad. Es esencial que el hospital invierta en programas de formación continua que no solo fortalezcan estas competencias identificadas, sino que también fomenten un entorno de trabajo colaborativo y centrado en el paciente, mejorando así la percepción general de los servicios hospitalarios.

Figura N° 6

Perfiles de gestión y administración (puntos críticos)



Fuente: Elaboración propia mediante base de datos spss.

En el Hospital Dos de Mayo, el personal dedicado a la gestión y administración juega un papel fundamental en el funcionamiento eficiente y efectivo de la institución. Este perfil abarca roles que van desde la dirección y planificación estratégica hasta la gestión diaria de recursos y la atención a los pacientes y personal interno.

Competencias Necesarias:

Orientación al paciente: Garantizar que todas las decisiones y acciones estén centradas en el bienestar y la satisfacción del paciente.

Orientación al cliente interno: Atender las necesidades y preocupaciones del personal interno, asegurando un entorno laboral positivo y productivo.

Ética profesional y ejemplaridad: Actuar con integridad, transparencia y responsabilidad en todas las actividades administrativas.

Visión global del Hospital Dos de Mayo: Comprender el funcionamiento y los objetivos generales de la institución para tomar decisiones informadas y estratégicas.

Innovación y mejora continua: Buscar constantemente formas de optimizar los procesos administrativos y ofrecer servicios de mayor calidad.

Orientación al conocimiento: Estar al tanto de las últimas tendencias y avances en gestión hospitalaria para aplicar las mejores prácticas.

Facilitación del cambio: Liderar y apoyar iniciativas de cambio y adaptación en respuesta a las necesidades del hospital y del entorno.

Gestión y resolución de conflictos: Manejar eficazmente los conflictos internos y resolver disputas de manera constructiva para mantener un ambiente armonioso.

Este perfil requiere un nivel avanzado de competencia en todas las áreas mencionadas, ya que los roles de gestión y administración tienen un impacto significativo en el funcionamiento general del hospital y en la experiencia de pacientes y personal.

Figura N° 7

Perfiles de operaciones y servicios (puntos críticos)



Fuente: Elaboración propia mediante base de datos spss.

Dentro del Hospital Dos de Mayo, el perfil de Operaciones y Servicios se encarga de asegurar que todos los procesos operativos y servicios prestados funcionen de manera eficiente y satisfactoria. Este perfil abarca desde la disponibilidad de servicios hospitalarios hasta la limpieza y mantenimiento de las instalaciones.

Competencias Necesarias:

Satisfacción con la disponibilidad y accesibilidad de los servicios hospitalarios: Garantizar que los servicios médicos y de apoyo estén disponibles y accesibles para todos los pacientes según sea necesario.

Satisfacción con los tiempos de espera y la rapidez en la atención: Asegurar tiempos de espera mínimos y una atención rápida y eficiente para todos los pacientes.

Satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones hospitalarias: Mantener un entorno limpio, seguro y ordenado que promueva la salud y el bienestar de pacientes y personal.

Para este perfil, se requiere un nivel intermedio de competencia en todas las áreas mencionadas. Esto implica tener la capacidad de gestionar eficazmente los recursos y procesos operativos para garantizar una experiencia óptima para los pacientes y el personal del hospital.

Figura N° 8

Perfiles de técnicos sanitarios (puntos críticos)



Fuente: Elaboración propia mediante base de datos spss.

Los técnicos sanitarios desempeñan un papel crucial en la prestación de servicios de atención médica en el Hospital Dos de Mayo. Su labor abarca desde la realización de

análisis y pruebas hasta la interacción directa con los pacientes durante los procedimientos médicos.

Competencias Necesarias:

Calidad y precisión en los resultados de análisis y pruebas realizadas: Garantizar la exactitud y fiabilidad de los resultados para contribuir a un diagnóstico preciso y un tratamiento efectivo.

Amabilidad y disposición durante los procedimientos: Brindar un trato amable, empático y profesional a los pacientes durante los procedimientos médicos.

Puntualidad y eficiencia en la entrega de resultados: Asegurar que los resultados de análisis y pruebas se entreguen de manera oportuna y eficiente para facilitar la toma de decisiones médicas.

Para este perfil, se requiere un nivel avanzado de competencia en todas las áreas mencionadas. Los técnicos sanitarios deben ser capaces de trabajar con precisión, empatía y eficiencia para contribuir al bienestar de los pacientes y al funcionamiento general del hospital.

Figura N° 9

Perfiles de enfermería (puntos críticos)



Fuente: Elaboración propia mediante base de datos spss.

El personal de enfermería desempeña un papel fundamental en la atención y el cuidado de los pacientes en el Hospital Dos de Mayo. Su labor abarca desde la administración de medicamentos hasta la asistencia en procedimientos médicos y el apoyo emocional a los pacientes y sus familias.

Competencias Necesarias:

Atención y cuidado proporcionado por el personal de enfermería: Garantizar una atención compasiva, segura y de calidad a todos los pacientes atendidos en el hospital.

Disponibilidad y respuesta a las necesidades de los pacientes: Estar disponible y receptivo a las necesidades de los pacientes, brindando apoyo y atención personalizada según sea necesario.

Capacidad de escucha y empatía mostrada por el personal de enfermería: Demostrar empatía, comprensión y habilidades de comunicación efectiva al interactuar con pacientes y sus familias.

Para este perfil, se requiere un nivel avanzado de competencia en todas las áreas mencionadas. Los profesionales de enfermería deben ser capaces de proporcionar un cuidado integral y centrado en el paciente, así como de mantener una comunicación efectiva y empática con los pacientes y sus familias.

Figura N° 10

Perfiles de facultativos (puntos críticos)



Fuente: Elaboración propia mediante base de datos spss.

Los facultativos, como médicos y especialistas, son responsables de diagnosticar, tratar y gestionar la salud de los pacientes en el Hospital Dos de Mayo. Su labor abarca desde la realización de consultas médicas hasta la prescripción de tratamientos y la coordinación con otros profesionales de la salud.

Competencias Necesarias:

Atención médica recibida por parte del personal médico: Proporcionar una atención médica experta, compasiva y personalizada a todos los pacientes atendidos en el hospital.

Claridad en las explicaciones y manejo de la información por parte de los médicos: Comunicar de manera clara, comprensible y transparente la información médica relevante a los pacientes y sus familias.

Capacidad de los médicos para resolver dudas y preocupaciones de los pacientes: Estar disponible para abordar las preocupaciones y preguntas de los pacientes, proporcionando orientación y apoyo en el proceso de tratamiento.

Para este perfil, se requiere un nivel avanzado de competencia en todas las áreas mencionadas. Los facultativos deben ser expertos en su campo, capaces de comunicarse efectivamente con los pacientes y tomar decisiones informadas para garantizar la mejor atención médica posible.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El sector salud en el Perú enfrenta desafíos significativos en la gestión de sus recursos humanos, lo cual impacta directamente en la calidad de los servicios ofrecidos a la población. Este análisis discute la relevancia de la gestión por competencias como una estrategia clave para mejorar el desempeño laboral y la eficiencia operativa en diferentes áreas hospitalarias.

Los estudios de Frescia León (2020), Bueno (2022), Vasques (2022), Gómez (2020), Paredes (2021), Bazán (2021), y Giron y Janampa (2022) destacan la importancia de la gestión por competencias en diversos sectores, enfocándose en cómo la alineación adecuada de competencias con las responsabilidades laborales puede optimizar los resultados organizacionales. En el ámbito de la salud, esta gestión se vuelve crucial dado el impacto directo en la calidad de la atención y la satisfacción del paciente.

Los estudios revisados muestran consistentemente una correlación positiva entre la gestión por competencias y el desempeño laboral. Por ejemplo, Bueno (2022) y Vasques (2022) encontraron que una gestión efectiva por competencias está asociada con un mayor desempeño en áreas como la administración pública y zonas económicas especiales. Estos hallazgos sugieren que fortalecer las competencias técnicas, personales e interpersonales del personal de salud podría mejorar la eficiencia y efectividad en la prestación de servicios médicos.

Adaptar estos enfoques al contexto específico del sector salud en Perú es crucial. Según Condori (2020), la implementación de la gestión por competencias en empresas privadas ha demostrado mejorar significativamente la productividad y satisfacción laboral. Sin embargo, en el sector salud peruano, persisten retos relacionados con la capacitación

adecuada y el desarrollo de competencias necesarias para enfrentar las demandas complejas y cambiantes del entorno hospitalario.

Aunque estudios como el de Paredes (2021) han encontrado correlaciones positivas entre la gestión por competencias y el desempeño laboral en pequeñas muestras, la aplicación generalizada en el sector salud requiere de políticas específicas y programas de desarrollo continuo. Es fundamental invertir en capacitación y desarrollo profesional para el personal médico, técnico y administrativo, enfocándose en competencias clave como la empatía, la resolución de problemas y la comunicación efectiva.

La gestión por competencias representa una herramienta poderosa para mejorar la calidad del servicio de salud en el Perú. Los hallazgos de investigaciones previas sugieren que al alinear las competencias del personal con las necesidades organizacionales y las expectativas de los pacientes, se pueden lograr mejoras significativas en la eficiencia operativa y la satisfacción del personal. Sin embargo, para alcanzar su máximo potencial, es necesario un compromiso continuo por parte de los líderes del sector salud y las autoridades gubernamentales para implementar y mantener prácticas efectivas de gestión por competencias.

VI. CONCLUSIONES

Basándome en los resultados obtenidos en mi investigación sobre la gestión de competencias en el Hospital Dos de Mayo, puedo llegar a varias conclusiones significativas:

- **Importancia de la Gestión por Competencias:** Los estudios revisados evidencian que la gestión por competencias es fundamental para mejorar el desempeño laboral en el sector salud. La alineación efectiva de competencias con las responsabilidades laborales específicas puede optimizar la eficiencia operativa y la calidad del servicio ofrecido a los pacientes.
- **Correlación Positiva entre Competencias y Desempeño:** Los hallazgos de estudios como el de Bueno (2022) y Vasques (2022) subrayan una correlación positiva significativa entre la gestión por competencias y el desempeño laboral. Esto sugiere que fortalecer competencias técnicas, personales e interpersonales puede conducir a una mejora palpable en la eficacia de los servicios de salud.
- **Desafíos y Oportunidades en el Sector Salud Peruano:** A pesar de los beneficios evidentes, persisten desafíos en la implementación generalizada de la gestión por competencias en el sector salud peruano. La capacitación y el desarrollo continuo del personal son cruciales para enfrentar las demandas complejas y variadas del entorno hospitalario.
- **Necesidad de Políticas y Programas Específicos:** Es imperativo que las autoridades de salud y los líderes institucionales inviertan en políticas específicas y programas de desarrollo profesional que promuevan competencias clave como la empatía, la comunicación efectiva y la resolución de problemas. Esto no solo mejorará la satisfacción del personal, sino también la experiencia del paciente.

- Recomendaciones para la Mejora Continua: Para maximizar el impacto de la gestión por competencias en el sector salud peruano, se recomienda establecer sistemas de evaluación y retroalimentación efectivos, así como promover una cultura organizacional que valore y fomente el desarrollo personal y profesional de los trabajadores de la salud.

VII. RECOMENDACIONES

Basándome en las conclusiones obtenidas, puedo ofrecer las siguientes recomendaciones para mejorar la gestión de competencias en el Hospital Dos de Mayo:

- **Implementación Integral de la Gestión por Competencias:** Es crucial que las instituciones de salud en Perú adopten un enfoque sistemático y coherente para implementar la gestión por competencias en todas las áreas y niveles. Esto incluye la identificación clara de competencias clave requeridas para cada puesto y la alineación de las prácticas de reclutamiento, desarrollo y evaluación con estas competencias.
- **Desarrollo Continuo de Competencias:** Se debe establecer un programa robusto de capacitación y desarrollo profesional que promueva competencias técnicas, personales e interpersonales entre el personal de salud. Esto no solo mejorará la calidad del servicio, sino que también fortalecerá la moral y la satisfacción laboral.
- **Fomento de una Cultura Organizacional Orientada a Competencias:** Es fundamental crear una cultura organizacional que valore y premie el desarrollo y la aplicación de competencias. Esto puede lograrse mediante incentivos, reconocimientos y oportunidades de crecimiento que motivan al personal a mejorar continuamente sus habilidades.
- **Evaluación y Retroalimentación Constante:** Implementar sistemas regulares de evaluación del desempeño basados en competencias, junto con retroalimentación constructiva y planes de desarrollo personalizados para cada empleado. Estos sistemas no solo ayudarán a identificar áreas de mejora, sino que también facilitarán el crecimiento profesional individual.

- **Promoción de la Investigación y la Innovación:** Incentivar la investigación en gestión por competencias dentro del sector salud peruano para adaptar y mejorar continuamente las prácticas. Esto incluye la exploración de nuevas metodologías, tecnologías y enfoques que puedan optimizar aún más la eficiencia y la calidad de los servicios de salud.
- **Compromiso de las Autoridades y Liderazgo Ejecutivo:** Es fundamental el compromiso activo de las autoridades de salud y el liderazgo ejecutivo en la implementación y sostenibilidad de iniciativas de gestión por competencias. Esto implica asignar recursos adecuados, establecer políticas claras y servir como modelos de comportamiento ético y profesional.

VIII. REFERENCIAS

- Bazán, C. (2021). *La gestión por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores del Club de Playa Las Palmas, Asia Cañete – 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bb052f1c-2b59-40e8-89ae-780943c2e5c4/content>
- Bueno, J. (2022). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Wánchaq del Cusco – 2021*. [Tesis para optar el título profesional, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional UANDINA. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5494/Jose_Tesis_bachiller_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Condori, R. (2020). *Gestión por competencias y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Fabricaciones Mecánicas S. A., Ate – 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1094/Condori%20Valdivia%20c%20Ronald%20Juvenal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Girón, E., & Janampa, D. (2022). *Gestión por competencias y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNJFSC. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7213/tesis_compressed.pdf?isAllowed=y&sequence=1

- Gómez, E. (2020). *Diseño de un modelo de gestión por competencias enfocado en procesos de reclutamiento y selección para mandos medios de Marketing World Wide S. A. para el primer semestre del 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8060/1/T3495-MDTH-Gomez-Dise%c3%b1o.pdf>
- León, F. (2020). *Competencias y gestión de los recursos humanos*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional UPCH.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8510/Competencias_LeonNieto_Frescia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Salud - MINSA (2017). *Hospital Nacional Dos de Mayo: Informe de transferencia de gestión*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1751525/DGOS%20-%20Hospital%20Nacional%20Dos%20de%20Mayo.pdf>
- Ministerio de Salud – MINSA (2017). *Perfil de competencias esenciales que orientan la formación de los profesionales de la salud: Documento técnico. Primera fase: Médico(a) y enfermero(a) peruano(a)*.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/3149420-perfil-de-competencias-esenciales-que-orientan-la-formacion-de-los-profesionales-de-la-salud-documento-tecnico-primera-fase-medico-a-y-enfermero-a-peruano-a>
- Munzenmayer, C. (2013). *Análisis de modelo de gestión por competencias y creación de plan de capacitación para Fiordo Austral, Planta Salmonoil*. [Tesis de maestría, Universidad Austral de Chile].
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/bpmfcim963a/doc/bpmfcim963a.pdf>

- Paredes, S. (2021). *Gestión por competencias y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa La Semilla, Villa María del Triunfo – 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma del Perú
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1475/Paredes%20Soto%2C%20Sandra%20Rosalina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ticona Mamani, Y. I., & Torres-Miranda, J. S. (2024). Gestión por competencias y desempeño laboral en los colaboradores de la Unión Adventista Panameña, 2023. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 11(1).
<https://doi.org/10.17162/riva.v11i1.2096>
- Vásquez, E. (2022). *Relación de la gestión por competencias y el desempeño laboral en los colaboradores de la Zona Franca de Tacna, 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT.
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2537/Vasquez-Huanca-Edgardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

IX. ANEXOS

ANEXO A

ENCUESTA

Agradecemos su disposición para participar en esta encuesta, la cual forma parte de un estudio destinado a evaluar la gestión de competencias y la calidad de los servicios de salud en el Hospital Dos de Mayo durante el año 2024. Su opinión es fundamental para identificar áreas de mejora y fortalecer la calidad de la atención médica que brindamos.

Antes de comenzar, es importante que tenga en cuenta lo siguiente:

- **Confidencialidad:** Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y anónima. La información proporcionada será utilizada únicamente con fines de investigación y mejora institucional.
- **Sinceridad:** Le solicitamos que responda todas las preguntas con sinceridad y honestidad. Sus opiniones son valiosas y nos ayudarán a comprender mejor sus necesidades y expectativas como usuario del hospital.
- **Objetividad:** Por favor, evalúe cada ítem de acuerdo a su experiencia personal durante su visita al Hospital Dos de Mayo. Sus opiniones nos permitirán identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora en la prestación de servicios de salud.
- **Escala de Respuestas:** Utilice la escala proporcionada para calificar su grado de satisfacción con cada aspecto evaluado. Marque el número correspondiente según su nivel de acuerdo o desacuerdo con la afirmación.
- **Tiempo de Respuesta:** El tiempo estimado para completar la encuesta es de aproximadamente 20min. Le agradecemos que dedique unos minutos de su tiempo para participar en esta evaluación.

Recuerde que su participación es voluntaria, y no existen respuestas correctas o incorrectas. Su opinión es fundamental para promover la mejora continua de nuestros servicios de salud.

(1) Totalmente insatisfecho: El paciente está muy descontento con el servicio recibido.

(2) Insatisfecho: El paciente no está satisfecho con el servicio recibido.

(3) Neutral: El paciente se siente ni satisfecho ni insatisfecho con el servicio recibido.

(4) Satisfecho: El paciente está contento con el servicio recibido.

(5) Totalmente satisfecho: El paciente está muy satisfecho con el servicio recibido.

Perfiles de gestión y administración:

1. ¿Cómo calificaría la eficiencia en la gestión administrativa del hospital?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

2. ¿La información proporcionada por el personal administrativo fue clara y precisa?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

3. ¿Los procedimientos administrativos fueron claros y comprensibles?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

4. ¿Recibió un trato cortés y respetuoso por parte del personal administrativo?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

5. ¿Qué tan satisfecho está con la atención administrativa recibida?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

6. ¿Cómo evaluaría la comunicación del personal administrativo con los usuarios?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

7. ¿El personal administrativo mostró disposición para ayudarle?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

8. ¿Recibió ayuda efectiva en la resolución de problemas administrativos?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

9. ¿La disponibilidad de recursos administrativos fue adecuada?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

10. ¿El personal administrativo mostró interés por sus necesidades?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

Perfiles de operaciones y servicios:

11. ¿La limpieza y el orden en las áreas del hospital fueron adecuados?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

12. ¿Recibió atención oportuna al solicitar servicios?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

13. ¿La calidad de los servicios brindados fue satisfactoria?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

14. ¿Cómo calificaría la comodidad de las instalaciones?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

15. ¿El proceso de admisión fue rápido y eficiente?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

16. ¿Recibió información clara sobre los servicios del hospital?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

17. ¿La atención del personal de admisión fue adecuada?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

18. ¿La atención en emergencia fue oportuna?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

19. ¿El tiempo de espera fue razonable?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

20. ¿El personal de apoyo fue amable y servicial?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

Perfiles de técnicos sanitarios:

21. ¿La atención de los técnicos sanitarios fue adecuada?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

22. ¿La calidad de los procedimientos realizados fue adecuada?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

23. ¿Se sintió seguro durante los procedimientos?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

24. ¿Recibió explicación clara de los procedimientos?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

25. ¿El personal demostró conocimiento en su área?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

26. ¿Recibió indicaciones claras antes de los procedimientos?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

27. ¿Los técnicos fueron puntuales y disponibles?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

28. ¿Se sintió escuchado por el personal?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

29. ¿Las áreas de atención estuvieron limpias y ordenadas?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

30. ¿El equipo utilizado estaba en buen estado?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

Perfiles de enfermería:

31. ¿La atención de enfermería fue adecuada?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

32. ¿El trato del personal de enfermería fue amable?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

33. ¿Recibió explicación clara sobre sus cuidados?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

34. ¿Se sintió seguro con la atención recibida?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

35. ¿El personal respondió a sus necesidades?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

36. ¿La limpieza de su entorno fue adecuada?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

37. ¿Recibió atención oportuna al solicitar ayuda?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

38. ¿El personal estuvo disponible cuando lo necesitó?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

39. ¿Recibió información clara sobre medicamentos?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

40. ¿Recibió orientación para sus cuidados posteriores?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

Perfiles de facultativos:

41. ¿La atención médica fue adecuada?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

42. ¿El médico explicó claramente su diagnóstico y tratamiento?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

43. ¿Se sintió escuchado por el médico?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

44. ¿El médico respondió a sus dudas?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

45. ¿La atención médica fue oportuna?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

46. ¿Recibió información sobre riesgos y efectos del tratamiento?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

47. ¿El médico demostró conocimiento profesional?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

48. ¿Participó en decisiones sobre su tratamiento?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

49. ¿Hubo adecuada coordinación entre médicos?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()

50. ¿Recibió seguimiento adecuado de su estado de salud?

1. () 2. () 3. () 4. () 5. ()



ANEXO C

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	Variables	Dimensiones	Indicadores	METODOLOGIA
Problema general ¿Cómo se puede mejorar la gestión de competencias del personal y su integración en un nuevo modelo de servicios de salud en el Hospital Dos de Mayo para garantizar una atención sanitaria de calidad y satisfacer las demandas cambiantes de la sociedad? Problemas específicos Problema específico 1 ¿Cuáles son los aspectos de la atención sanitaria en el Hospital Dos de Mayo que generan mayor insatisfacción o deficiencias percibidas	Objetivo General Analizar la gestión de competencias del personal y su integración en un nuevo modelo de servicios de salud en el Hospital Dos de Mayo para garantizar una atención sanitaria de calidad y satisfacer las demandas cambiantes de la sociedad. Objetivos específicos Objetivo específico 1 Identificar los puntos críticos de insatisfacción o deficiencias percibidas por los pacientes en relación con la atención recibida en el Hospital Dos de Mayo.	Gestión de Competencias	Estratégicas Personales	Orientación al paciente. Orientación al cliente interno. Ética profesional y ejemplaridad. Visión global del Hospital Dos de Mayo. Innovación y mejora continua. Orientación al conocimiento. Facilitación del cambio. Madurez y equilibrio emocional. Iniciativa y profesionalidad. Aprendizaje y desarrollo individual. Comunicación. Trabajo en equipo. Resistencia al estrés. Gestión y resolución de conflictos. Gestión de la diversidad. Dirección de personas y equipos. Desarrollo de personas.	Tipo de investigación: Descriptivo, con elementos exploratorios Población: constituida por los pacientes atendidos en el Hospital Dos de Mayo durante el año 2024 en el mes de junio Muestra: 220 pacientes Instrumento: Cuestionario Análisis de datos: Spss v 22

por los pacientes?	Objetivo específico 2 Evaluar el enfoque actual de gestión de competencias del personal en el Hospital Dos de Mayo y proponer medidas para optimizarlo.		Funciones	Competencia operacional. Organización y planificación del trabajo. Gestión de recursos. Orientación a objetivos y resultados. Gestión de relaciones externas.
Problema específico 2 ¿Cuál es el enfoque actual de gestión de competencias del personal en el Hospital Dos de Mayo y cómo se puede optimizar?				
Problema específico 3 ¿Cuáles son los principales desafíos para integrar las competencias del personal en el nuevo modelo de servicios de salud del Hospital Dos de Mayo?	Objetivo específico 3 Identificar y analizar los principales desafíos para integrar las competencias del personal en el nuevo modelo de servicios de salud del Hospital Dos de Mayo.	Demandas cambiantes de la sociedad	Perfiles de gestión y administración	Satisfacción en la atención recibida por parte del personal administrativo. Satisfacción con la comunicación y la claridad de la información proporcionada por la dirección del hospital. Satisfacción con la gestión de recursos y la eficacia en la resolución de problemas administrativos.
			Perfiles de operaciones y servicios	Satisfacción con la disponibilidad y la accesibilidad de los servicios hospitalarios. Satisfacción con los tiempos de espera y la rapidez en la atención. Satisfacción con la limpieza

				y el mantenimiento de las instalaciones hospitalarias.	
			Perfiles de técnicos sanitarios	Satisfacción con la calidad y precisión de los resultados de los análisis y pruebas realizadas. Satisfacción con la amabilidad y la disposición del personal técnico durante los procedimientos. Satisfacción con la puntualidad y la eficiencia en la entrega de resultados.	
			Perfiles de enfermería	Satisfacción con la atención y el cuidado proporcionado por el personal de enfermería. Satisfacción con la disponibilidad y la respuesta a las necesidades de los pacientes.	

				Satisfacción con la capacidad de escucha y la empatía mostrada por el personal de enfermería.	
			Perfiles de facultativos	Satisfacción con la atención médica recibida por parte del personal médico. Satisfacción con la claridad en las explicaciones y el manejo de la información por parte de los médicos. Satisfacción con la capacidad de los médicos para resolver dudas y preocupaciones de los pacientes.	