



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Competencias laborales y prestación de servicios
logísticos en la red de salud Villa el Salvador, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br.Emma Rosalina Silva Yovera

ASESOR:

Dr. José Víctor Quispe Atuncar

SECCIÓN:

Gestión estratégica del talento Humano

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento Humano

PERÚ - 2018

Presidente
Dr. Noel Alcas Zapata

Secretaria
Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

Vocal
Dr. José Víctor Quispe Atuncar

Dedicatoria:

Dedicado a mi adorada hija
Danikza, mi amado esposo:
Reimundo, así como a mis
idolatrados padres: Manuel y
Faustina.

Agradecimiento

Preponderantemente mis agradecimientos eternos a nuestro omnipotente Dios, a cada uno de los catedráticos de la Universidad César Vallejo por volcar sus sabios conocimientos en mi persona y brindarme la oportunidad de alcanzar mis estudios de maestría, a todos ellos muy agradecida.

La autora.

Declaración de autenticidad

Yo, Emma Rosalina Silva Yovera, discípula del programa de Maestría con mención en gestión pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo con DNI 10590908, con la tesis titulada: "Competencias laborales y Prestación de Servicios Logísticos en la Red de Salud Villa el Salvador, 2016" mostrada con 148 folios.

Expreso bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado todas las normas internacionales de citas y referencias APA, para las fuentes consultadas.

Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos demostrados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán con aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena), o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción resulten, sometiéndome a las leyes vigentes orgánicas dadas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 julio del 2017.



SILVA YOVERA EMMA ROSALINA.

DNI: 10590908



Presentación

Abrimos al noble jurado la Tesis propuesta con el nombre de “Competencias laborales y Prestación de Servicios Logísticos en la Red de Salud Villa el Salvador, 2016”, con el objeto de establecer la relación entre las competencias laborales y la prestación de servicios logísticos, cumpliendo con lo convenido por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo”, y con la finalidad de adquirir el grado de Magister en Educación con mención en administración de la educación.

Este original consigna siete capítulos:

En el I capítulo, comprendemos la introducción, su realidad problemática, sus trabajos previos, su teoría de ambas variables, sus pertinentes dimensiones, su formulación del problema, así como su justificación, sus respectivas hipótesis y desde luego los objetivos.

Mientras que en el II capítulo, está abocado al metodología, el pertinente diseño, las variables, su operacionalización de estas, su población, su muestra y muestreo, sus técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Por otro lado en el III capítulo, se exponen los resultados, su descripción, y la contrastación de hipótesis.

En lo referente al IV capítulo, se circunscribe a la discusión de lo obtenido.

Del mismo modo en el V capítulo, se completan sus conclusiones y sugerencias.

Y en definitiva en el VI capítulo, se detallan todas sus referencias bibliográficas.

La autora

Índice

Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Resumen	XI
Abstract	XII
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes.	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística.	21
1.2.1. Primera variable: Competencias laborales.	21
1.2.2. Segunda variable: Prestación de servicio logístico	29
1.3. Justificación.	38
1.4. Problema.	41
1.5. Hipótesis:	41
1.6. Objetivos.	42
II. MARCO METODOLÓGICO.	43
2.1. Variables.	44
2.2. Operacionalización de variables.	45
2.3. Metodología.	47
2.4. Tipo de Estudio	47
2.5. Diseño	47

2.6. Población, muestra y muestreo.	48
2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.	53
2.8. Métodos de análisis de datos.	57
2.9. Aspectos éticos.	58
III.RESULTADOS	59
3.1. Descripción de Resultados.	60
3.2. Prueba de hipótesis:	69
IV. DISCUSIÓN	73
DISCUSIÓN	74
V. CONCLUSIONES	79
VI. RECOMENDACIONES	81
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	83
ANEXOS	88

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Constancia emitida por la red de salud.

Anexo 03: Base de datos para confiabilidad.

Anexo 04: Matriz de datos para análisis

Anexo 05: instrumentos.

Anexo 06: Carta de consentimiento informado

Anexo 07: Certificado de validez.

Anexo 08: Artículo científico.

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización: Competencias laborales	45
Tabla 2. Matriz de operacionalización: Prestación de servicio	46
Tabla 3. Población de trabajadores de red de salud de VES, 2017	49
Tabla 4. Muestra probabilística estratificada	53
Tabla 5. Validez de instrumentos por juicio de expertos	56
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad	57
Tabla 7. Coeficiente de interpretación de correlaciones	58
Tabla 8. Distribución de frecuencias de competencias laborales	60
Tabla 9. Distribución de frecuencias de conocimientos	61
Tabla 10. Distribución de frecuencias de habilidades	62
Tabla 11. Distribución de frecuencias de actitudes	63
Tabla 12. Distribución de frecuencias de prestación de servicio	64
Tabla 13. Distribución de frecuencias de programación	65
Tabla 14. Distribución de frecuencias de adquisición	66
Tabla 15. Distribución de frecuencias de almacenamiento	67
Tabla 16. Distribución de frecuencias de distribución	68
Tabla 17. Correlación entre las competencias laborales y prestación de servicios	69
Tabla 18. Correlación entre conocimientos del personal y prestación de Servicio	70
Tabla 19. Correlación entre habilidades del personal y prestación de Servicio	71
Tabla 20. Correlación entre actitudes del personal y prestación de Servicio	72

Lista de figuras

Figura 1. Esquema de investigación	48
Figura 2. Población de Trabajadores de red salud de VES, 2017	50
Figura 3. Competencias laborales	60
Figura 4. Conocimientos	61
Figura 5. Habilidades	62
Figura 6. Actitudes	63
Figura 7. Prestación de servicio	64
Figura 8. Programación	65
Figura 9. Adquisición	66
Figura 10 Almacenamiento	67
Figura 11 Distribución	68

Resumen

La presente investigación conceptualizada como: Competencias laborales y prestación de servicios logísticos en la red de salud Villa el Salvador, 2016, presentó como su objetivo general: Determinar la relación entre las competencias laborales y la prestación de servicios logísticos en la red de salud Villa el Salvador, 2016.

Responde al enfoque cuantitativo, del mismo modo se aprovechó el método deductivo hipotético para interpretar sus hipótesis, además corresponde al tipo de exploración no experimental, con un diseño trasversal – correlacional detallando poseer una población de 108 personas abogados al nivel estudiado, los que a su vez resultaron 85 individuos como nuestra muestra investigativa. Se diseñaron dos instrumentos: Uno relacionado a las competencias laborales; y otro concerniente a la prestación de servicios, los mismos que se les otorgó su validez mediante la opinión de expertos de gran trayectoria académica, como también su confiabilidad respectiva, a través del alfa de Cronbach.

La conclusión general arribada, es que se evidenció una relación directa entre las competencias laborales y la prestación de servicio logísticos en la red de salud Villa el Salvador, 2016. Su ensayo estadístico del coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,394, a un grado de significancia de 0,5. A nivel práctico sus resultados conseguidos de ser implementados por la red de salud para permitir identificar y mejorar los elementos enfermizos en la gestión del personal por competencias de las instituciones de salud; por lo tanto sus deducciones serán de gran ganancia para la toma de decisiones en la gestión de selección del recurso humano.

Palabras claves: *Competencias laborales, servicio logístico, conocimiento, habilidades, actitudes, programación, almacenamiento, distribución.*

Abstract

This research, conceptualized as: Labor competencies and provision of logistic services in the Health network Villa El Salvador, 2016, presented as its general objective: to determine the relationship between labor competencies and the provision of logistic services in the Health network Villa El Salvador, 2016.

Responds to the quantitative approach, similarly, the hypothetical deductive method was used to interpret its hypotheses, besides it corresponds to the type of non-experimental exploration, with a transverse design-correlational detallando to possess a population of 108 people avocados at the studied level, which in turn resulted 85 individuals as our research sample. Two instruments were designed: one related to labour competencies; And another concerning the provision of services, the same ones that were granted their validity by the opinion are experts of great academic trajectory, as also their respective reliability, through the Alfa of Cronbach.

The arrival general conclusion, is that you demonstrated a direct relationship between the competency and service logistics in the network of health Villa el Salvador, 2016. Your statistical test of the Spearman's rank correlation coefficient was 0,394, to a level of significance of 0.5. On the practical level its results be implemented by health NET to enable to identify and improve the unhealthy elements in the personnel management by competences of health institutions; Therefore your deductions will be of great profit for decision-making in the selection of the human resource management.

Keywords: *Labor competitions, Logistic service, knowledge, skills, attitudes, programming, storage, distribution.*

I. Introducción

No hay duda que el problema de muchas empresas se evidencia en el desarrollo de las competencias laborales por parte de los trabajadores de la salud, el mismo que ha desencadenado una profunda preocupación por menguar sus efectos negativos principalmente en el prestigio de diversas entidades sean estas de índole público o privado, en donde se han suscitado problemas entre los usuarios y quienes atienden a estos, por ello es recurrente mencionar a Marzano, (2005), quien aduce las Competencias laborales: Son un grupo de erudiciones, destrezas y condiciones que aprovechadas o confirmadas en escenarios del quehacer fructífero, tanto en una ocupación como en un componente para la fecundación de entrada por avance propio, se convierten en deducciones efectivas que favorecen al resultado de los objetivos de una empresa o acción. (p. 16). En concordancia con lo antepuesto, Alles (2011), señaló que el desarrollar competencias son factores claves para todo tipo de Encargo por competencias. Carece de dirección realizarlo si posteriormente no se adoptan reglas con el fin de mermar las fisuras entre el perfil por competencia requerido como los diversos puestos y los individuos quienes los conquistan.

En las unidades de la Red de Salud de Villa El Salvador, los trabajadores en sus distintos niveles, no hace uso de sus competencias iniciales y menos de la competencias diferenciales, en principio, por tratarse de instituciones públicas, en la que visiblemente hay conflictos articuladores a nivel de los macro sistemas administrativos; toda vez que la asignación presupuestal precede a la enunciación del Plan y Programa; y el cierre del ejercicio contable siempre se realiza con retraso (Marzo de Cada año), cito algunos deficiencias, carencias y/o limitaciones de gestión por área operativa:

Los requerimientos que vienen de los entidades de salud, formulados por el área usuaria por lo general excluyen especificaciones técnicas cuando se trata de una adquisición y cuando se trata de servicios los términos de referencia están incompletos, por tanto son devueltos para su corrección causando retraso en el abastecimiento de materiales insumos o servicios solicitados. Los expedientes para procesos de selección de bienes o servicios no siempre las especificaciones

técnicas coinciden con lo solicitado por el área usuaria dado que al digitar la cotización para realizar la indagación de precios digitaron faltando alguna especificación técnica solicitada por el área usuaria y no se advierten de estos errores. En los expedientes para adquisición de equipos por reposición el código patrimonial que remiten el área usuaria no coincide con el código del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA)

Algunos proveedores una vez adjudicados internan otro producto que no se ajusta a la especificación técnica, ocasionando retraso en la atención oportuna de lo solicitado por el usuario, el responsable de transporte realiza la función de chofer por lo tanto cuando se le necesita para coordinar no se encuentra en la Jefatura, carencia de infraestructura y equipo de cómputo para realizar la documentación necesaria, no se capacita al personal para desarrollar la función encomendada, el personal desconoce el Sistema de Información de Gestión Administrativa (SIGA) módulo Patrimonio, el inventario se realiza y no es digitado oportunamente al módulo patrimonio, personal poco comprometido en el trabajo, falta de equipos de cómputo.

La lista de hechos expuestos líneas antes, configuran definitivamente una situación de deficiencias, carencias y limitaciones de gestión que ameritan tratarse a mayor profundidad, a efectos de desentrañarlos y poder formular las conclusiones y recomendaciones que tiendan a su optimización. Siempre hay una mejor manera de realizar las cosas, lo anterior, a su vez afecta a la población servida; sus efectos más saltantes son la alta incidencia de enfermedades respiratorias agudas, alta incidencia y prevalencia de enfermedades infecciosas intestinales, entre muchos otros efectos, ameritan una Investigación a mayor profundidad, para dilucidar los efectos de la Gestión de Personal por competencias, en la gestión logística en particular y en la Calidad de servicio en general, que se viene brindando a la población afectada objeto de Investigación, en ese sentido nuestro estudio pretende ayudar en la solución de estos problemas tan notorios en nuestro centros hospitalarios de la red de salud Villa El Salvador.

1.1. Antecedentes.

1.1.1. Internacionales

Pérez (2013), en su trabajo investigativo: *Impacto del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales (ECCL) en la competitividad de las empresas hoteleras de Paipa y propuesta de Mejoramiento*. Bogotá, Colombia. Fue una investigación No experimental. Se trabajó con 214 personas como población, tomándose 185 de ellos como muestra. Su intención de esta indagación fue establecer el impacto del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales (ECCL) en la competitividad de las empresas hoteleras de Paipa y programar una oferta de mejora. Se arribó a las subsiguientes conclusiones: a) El impacto del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales se relaciona directamente con la competitividad de las empresas hoteleras, obteniendo un de Rho $r = 0,347$ que representa una baja correlación entre dichas variables. Dicho en otros términos la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales se relacionó directamente con la competitividad de las empresas hoteleras, por lo que quedó confirmado su hipótesis planteada. b) Los conocimientos del personal hotelero se relaciona verdaderamente con la competitividad de las empresas hoteleras, el mismo que obtuvo un valor de Rho que es $,513 (^*)$, que expresa una moderada correlación entre estas dimensiones. En otras palabras Los conocimientos del personal hotelero se relaciona verdaderamente con la competitividad de las empresas hoteleras, por lo que quedó así confirmada dicha hipótesis. c) Las habilidades del personal hotelero se relaciona verdaderamente con la competitividad de las empresas hoteleras, las cuales están confirmados por el valor de Rho $= 626 (^*)$, que enuncia una correlación moderada entre ambas dimensiones. Es decir las habilidades del personal hotelero se relacionaron verdaderamente con la competitividad de las empresas hoteleras, de este modo quedó validada esta hipótesis delineada. Todo ello permitió finiquitar que un proceso de ECCL ayuda en la competencia de la empresa hotelera puesto que viabiliza entre otras

posibilidades, mejora su productividad, su proceso y esquemas, la misma calidad de los servicios. En último lugar se diseñó un programa para su mejora.

García (2012), en su tesis presentada: *Aplicación parcial del procedimiento de gestión por competencias en la mejora de procesos de alto grado de contacto con el cliente, en el Hotel Mercure Cuatro Palmas Coralía, Matanzas en la República de Cuba*, ostentada para conquistar el grado de master en Administración de Empresas con mención Gestión de la Producción y los Servicios, concibe como objetivo relacionar el desempeño por competencias a la gestión por procesos, a través de un plan de formación por competencias. El estudio respondió al tipo No experimental, y al diseño correlacional, asumió una población de 142 personas, los mismos que constituyeron también su muestra. Concluyó que, la aplicación parcial del procedimiento de gestión por competencias tiene relación directa en la mejora de procesos de alto grado de contacto con el cliente, en el Hotel Mercure, obteniendo un $r=0,72$. Por lo que su hipótesis general resultó así demostrada. En lo concerniente a los conocimientos de un procedimiento de gestión por competencias en la mejora de procesos de alto grado de contacto con el cliente, en el Hotel Mercure, esta hipótesis adquirió un $r=0,437$. Por lo que se evidenció una correlación baja. Con respecto a las habilidades del personal para la aplicación de un procedimiento de gestión por competencias en la mejora de procesos de alto grado de contacto con el cliente, en el Hotel Mercure, dicha hipótesis recibió un $r=0,649$. Evidenciándose una correlación baja. En lo que atañe a las actitudes del personal para la aplicación de un procedimiento de gestión por competencias en la mejora de procesos de alto grado de contacto con el cliente, en el Hotel Mercure, esta hipótesis acogió un $r=0,731$. Por lo que se evidenció una correlación moderada. Añade que, el proceso presentado admite su aplicar para expresarlo como preferencias actuales de amplísima propagación en el contexto institucional moderno, a estar al corriente: el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM, dado por las iniciales en inglés), el mejoramiento continuo, el BSC, los modelos ISO, el Benchmarking, el

uso de metodologías para la determinación de los HACCP, gestión por los conocimientos, gestión por competencias, sistema integrado de gestión. (p. 169).

Herrera (2015), en su estudio titulado: *Competencias Laborales en los colaboradores del departamento de Ventas de Bimbo Centroamérica, Agencia de Huehuetenango. Guatemala*, tesis no experimental, adquirió como objetivo primordial establecer las competencias laborales que tienen los colaboradores del departamento de ventas de BIMBO, Huehuetenango como plataforma para la productividad de la entidad. Con efectos de la ejecución del mismo, se trabajó una muestra de 25 vendedores, a quienes se les aplicó un instrumento para la detectar las competencias laborales de aquellos vendedores con autoría adecuada, el mismo que constó de 33 ítems según la escala Likert. Sus deducciones que se consiguieron alegan al objetivo planeado en el estudio, puesto que se definió que los colaboradores tienen sus competencias laborales perfeccionadas y aprovechadas dentro los cuantificaciones altas, lo que se ve reflejado en la producción de la organización, obteniendo un valor de $r= 0,85$. Poseyendo la calificación más alta la dimensión Actitud, que comprende las cualidades que tienen los participantes para la ejecución de sus cargos encomendados; un punto medio fue el arrojado Conocimiento, es decir toda la teoría retinada por cada uno de los trabajadores y el puesto más bajo lo alcanzó la dimensión: Habilidad, que contiene todas las destrezas que un mercader debería gozar para la ejecución de sus ocupaciones. Pudo conseguirse establecer que no existe un contraste significativo en sus resultas puesto que los tres indicadores se encuentran dentro del rango alto de aprobación. Por lo cual se deduce que el ser, saber y hacer están en los niveles altos de ponderación según el instrumento, esto indica que los niveles de conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas de los sujetos evaluados son satisfactorios para el puesto que desempeñan. Conclusión: La recolección de datos sobre la empresa y la transformación de los mismos en información permitieron diseñar la ruta por la cual la empresa debería enfocarse de ahora en adelante. (p. 49).

1.1.2. Nacionales

Granados (2013), en su estudio titulado: *El desarrollo competencias laborales y la formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos- Año 2013*. Para conseguir el grado académico de doctor en Ciencias Administrativas en la UNMSM, ha asumido como su objetivo “Establecer la relación entre el desarrollo de competencia laboral y la formación del profesional en Turismo, en la UNMSM, en el año 2013”, Su estudio fue de tipo descriptivo, metodología: Ex post facto, Diseño: Correlacional; Su muestra ha estado consentida por 96 discípulos del X semestre de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la UNMSM, del II Semestre 2013, concurriendo ésta como investigación No Probabilística Intencional. Para acopiar los testimonios aplicamos dos cuestionarios prototipo Escala de Lickert, uno referido al perfeccionamiento de competencias laborales y el segundo sobre la formación profesional en turismo en la UNMSM. Puesto que su resultado se ha acertado que para los educandos, el 59.38% son buenas sus competencias laborales mientras que para un 48.96% es buena su formación de sus profesionales en turismo. Así que se tiene como conclusión asumimos que es inmediata y reveladora su relación entre el desarrollo de competencias laborales y la formación del profesional en Turismo, en la UNMSM, en el año 2013 con un valor de $r=0,735$.

Tito (2012), presenta la tesis llamada: *Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*, por motivos de obtener el grado académico de doctor en Ciencias Administrativas en la UNMSM, asumiendo el Objetivo General: Demostrar que una Gestión Empresarial del sector confección de calzado, basada en las Competencias de sus colaboradores, consiente engrandecer de manera consecutiva, sus grados de producción profesional. Declara que “su investigación está orientada en exponer que una gestión organizacional de las personas, basada en el reconocimiento y valoración individual de sus competencias laborales –conformada por los dominios conceptuales, procedimentales y

actitudinales-, sí permite elevar sus niveles de productividad en su trabajo. Expresado de otra manera, una institución que establece las competencias personales, como un patrón de gestionar de las organizaciones, en donde la realización de unas de las ocupaciones inseparables a los participantes, pasando precisamente por la apreciación y examen de sus competencias a nivel cognoscitivo, procedimental y actitudinal, constará en una superior perspectiva de optimar y/o enaltecer los efectos de sus labores. Su hipótesis general fue confirmada con un $\rho = 0,524$ que existe una correlación moderada de la Gestión por competencias y la productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana, mientras que su dimensión conocimientos logró un $\rho = 0,651$, en cuanto a su dimensión habilidades alcanzó un $\rho = 0,72$, correlación alta para sorpresa de su investigador, y su dimensión actitudes adquirió un $\rho = 0,658$, que responde a una correlación moderada y que confirmó la parte teórica de parte del investigador sobre sus inferencias iniciales que tenía al respecto de su problema investigativo. Con tales elaboraciones se esboza una destacada colocación de planta en su procesar fructuoso, se elaboran el inventario de las competencias colaterales para las áreas y el perfil para cada sitio ejemplo desde esta orientación. Del mismo modo se expone una metodología de institución del piloto en el rubro. En esa dirección, los encargos franquean porque se establezca un procesar de instrucción y entrenamiento inquebrantable de los encargos dirigentes y peritos, implantando sedes y escuelas que necesariamente tanto los sectores privados y públicos que deberían arrogarse (p.35).

Perea (2014), con su investigación denominada: *Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena, año 2014*. Escuela de Post Grado – Maestría en Gestión Pública de la Universidad de la Amazonia Peruana. Formuló como su objetivo, Detallar las competencias del personal en la aplicación de buenas prácticas del sistema de administración financiera de municipalidades de Soplín y Capelo en la

provincia de Requena, año 2014; y en los cuadros de sus descubrimientos resumió que las tenencias de conocimientos que sus empleados tienen, es significativo mínimo a lo requerido es decir se obtuvo un $\rho = 0,314$; paradójicamente respecto a la competencia habilidades (destreza operativa del SIAF), informa que hay un buen dominio de habilidades, que el investigador asume en razón a la experiencia de los trabajadores en el manejo del SIAF, es decir un valor $= 0,764$, no obstante que líneas antes sostiene que los trabajadores no reciben las capacitaciones de manera oportuna en la actualización del sistema debido a la nueva normativa. Concluyendo que los trabajadores tienen un alto nivel de importancia al SIAF, a pesar que no hay una permanente capacitación. Respecto a las competencias actitudinales, informa que hay una alta tenencia de actitud positiva debido al prestigio que brinda trabajar en el ambiente de la gestión financiera institucional.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística.

1.2.1. Primera variable: Competencias laborales.

En primer lugar ostentamos las definiciones pertinentes respecto al significado del término de nuestra primera variable, de igual manera de sus respectivas variables, así como de los temas afines a la misma.

Según el Intecap (2003), consideró a las competencias laborales como:

Son ejecuciones con la finalidad de ejercer un sin número de trabajos de forma adecuada. No obstante, en el día a día resulta más rutinario hallar las delineaciones de los espacios o puestos laborales, o las exigencias de los jefes principales en requisitos de competición (p.25).

Mientras que Tobón (2013), adujo que las competencias:

Son realizaciones de manera integral con el fin de la identificación, interpretación, argumentación y resolución de los inconvenientes del entorno, desplegando y empleando de forma acoplada lo incomparable del saber (saber ser, saber convivir, saber hacer y saber conocer), de manera idónea, de mejora continua y moral (p.93).

En ese mismo sentido Coromides (2008), precisó que etimológicamente competencia:

Es un término tomado o proveniente del latín *compêtere* cuyo significado es “aspirar” “ir al encuentro de”. Vocablo del que proviene el verbo ‘competer’, “incumbir” “pertener” así como del adjetivo “competente”. Aprovechado fundamentalmente para quien se desarrolla eficazmente en cierto quehacer del dominar del ser humano (p.9).

En último lugar, la OIT (1996), reflexionando sobre los caracteres precedentemente distinguidos, concluyó que la competencia laboral: “Es una habilidad inequívoca para conllevar a realizar con éxito una diligencia profesional completamente reconocida. Este competir laboralmente no es una posibilidad de triunfo en el ejecutar del compromiso, es en realidad una actuación verídica y confirmada”. (p.31)

1.2.1.1. Dimensiones de competencia laboral

Spencer y Spencer (1996), en su libro sobre el Modelo de competencias laborales, nos dieron como dimensiones para medir o evaluar las competencias laborales 3 dimensiones y estas a tener en cuenta son las siguientes: Conocimientos, Habilidades y Actitudes.

1.2.1.1.1. Primera dimensión: Conocimiento.

Con respecto a este concepto, de nuestra primera dimensión, tomaremos los aportes de los sucesivos autores:

Concertando con Spencer y Spencer (1996) consideraron al conocimiento: “Es una pesquisa que un individuo tiene acerca de ciertos espacios específicos; Ejemplo: discernimiento de leyes de la logística en la Red de Salud”. (p.18)

En ese orden de ideas Mertens (1999), refirió que el conocimiento:

Va más allá que un grupo de fundamentos, investigaciones almacenadas por medio de las experiencias y de los aprendizajes. Este conocer es la valoración de la propiedad de montones de testimonios conectados que aislados poseerían una menor valía cualitativa, es un nivel de calificación de un individuo en específico, es decir sus destrezas o conocimientos en cuestiones de cultura, científicidad y tecnología. (p.28)

Al respecto, Alavi y Leidner (2002) lo definieron como:

Un procesar sistemático y concreto de una empresa, cuyo fin es obtener, instituir y anunciar los conocimientos tácitos como los explícitos de los directivos, ya que otros trabajadores sepan hacer usanza de ellos y de este modo elevar la productividad en sus labores. Los escritores piensan que este conocer tendría poca valoración para la institución si es que no se comparten y las habilidades para integrarlos y aplicarlos estos conocimientos especializados puesto que es esencial para que un establecimiento o empres florezca con capacidad de implantar y conservar mejorías profesionales. (p.20)

Para el DRAE (2014), conocer significa: “Indagar por el adiestramiento de las preponderancias científicas, por la naturaleza, caracteres y recomendaciones de los objetos”. (p.56)

1.2.1.1.2. Segunda dimensión: Habilidades.

Para efectos de dilucidar sobre la concepción de esta dimensión, nos correspondemos aceptar sus contribuciones de los escritores como:

Según Spencer, y Spencer (1996), adujeron que la habilidad: “Es una destreza para librar ciertas tareas físicas o mentales”. (p.22)

Mientras que Mertens (1999), señaló que las habilidades:

Es un nivel de competición de una persona concreta que debe actuar frente a objetos determinados. Asimismo es la maestría para elaborar un objeto y pericia para comerciar, y conquistar los el objetivo por medio de meras gestas en correspondencia con los individuos, puede ser a títulos individuales o en grupos. Talentos que los individuos muestran para concebir los objetos. (p.33)

1.2.1.1.3. Tercera dimensión: Actitudes.

Al punto mencionamos para esclarecer las definiciones de esta dimensión a los autores:

Arce (2009), acotó que la actitud es:

Es una enorme preparación del individuo para una circunstancia la de ser y la de funcionar, que dará orientación a su preexistencia. Al mismo tiempo de motivador de su dinamismo es la voluntad para expresar y conducirse de un modo determinado frente a ciertos escenarios estimulantes. (p.8)

Y a decir de Alles (2011), demarcó que la actitud: “Es una habilidad para estar animado manifestándolo o expresándolo por medio de comportamientos”. (p.41)

1.2.1.2. Características de las competencias.

Según Conocer (2010), pronunció que es trascendental la identificación de las particularidades que deberían contener las competencias para ser reconocidas de esta manera porque de este modo nos valdrán como asiento para establecer el requerimiento respectivo para cuando se efectúen el perfil de cada puesto, para este efecto precisó los siguientes características:

Son asimiladas: Se entiende que los seres humanos no llegamos a este mundo “sabiendo”; claro está que no somos seres especialistas en ninguna materia, pues lo que se adquiere con el correr del tiempo se acumula incluso conseguimos en vencer, este competir “se aprende”, pues no se “hereda”, mucho menos se logra sin la praxis.

Son reflexivas: Estas son asimiladas a peticiones de la insuficiencia y resultan ser sensatas en 2 direcciones: el individuo está al corriente que las posee y conoce cuándo las pone en su experiencia.

Gozan de autonomía: Ninguna persona se instruye expresando para y desde luego por nosotros, estas competencias se adquieren con el desfilarse de los tiempos. El aprender así como el dominar un arte, pericia o noción enlazan un suceso concretamente propio.

Es permanente: “Quien estudia jamás se olvidará”, esta expresión pública irradia completamente este semblante, habiendo alcanzado dominar una destreza

o discernimiento, esto se agrega al conocimiento del humano y que perdurará incluso hasta que decida no utilizarlo por decisión de él mismo.

Es compleja e integral: Estas capacidades están formadas por instrucciones de un entorno distinto y trasladada aprestada por la unión de diferentes nociones involucradas que se demandan tener dominio para ejecutar dicha competencia.

Se aplica en un contexto diverso: El desafío que involucra hallarse en un universo con muchos cambios, la capacidad no únicamente se demuestra debajo un diseño concluyente. Se requiere que dichas competencias se demuestren a través de diversas condiciones y que equivalentemente se consiga un efecto rebuscado en uno u otro escenario.

Forjan resultados: Como se mencionó en la característica antepuesta, cualquier competencia verificada corresponderá provocar el efecto anhelado de esa operación.

Involucran ser eficientes: El dominar una competencia reincide en el valor en que su cometido o su utilidad cumpla con sus objetivos y se realicen mejorando el lapso y sus peculios materiales utilizables. Ello permite dar marcha al mejoramiento continuo en un contexto en el cual se desenvuelva esta capacidad.

(p.69)

1.2.1.3. Niveles de competencias laborales.

Como lo señaló Alles (2008), las competencias existen incorporadas en competencias cardinales o generales y competencias específicas, a diversos niveles para nivel ejecutivo, para nivel general intermedio y otro, para grados originarios y secciones específicas.

El esclarecimiento de niveles de competencias hacen fragmentos de la estructuración de sistemas regulados encargados de otorgar el certificado de competencias laborales; su uso admite imaginar las probabilidades de progreso y transferencias entre otros cálculos. Concurren otras definiciones sobre el nivel de

competencias como por ejemplo un sistema y un sitio en los cuales se efectúe el encargo.

Existen 5 niveles de competencias específicos:

Nivel 1: Ser competente en la ejecución de un variado aumento de diligencias profesionales, que en su totalidad son habituales y previsibles.

Nivel 2: Ser competente en un significativo y variado conjunto de acciones profesionales, usadas en diversos ambientes. Una de estas diligencias resultan ser complicadas o no normales y concurre cierto albedrío y compromiso especial. Comúnmente se consigue requerir la asistencia de otros sujetos, posiblemente integrando una porción de un conjunto o conjunto de labores.

Nivel 3: Ser competente en un amplio acumulado de otras prestezas de orden laboral desarrollado en un variado contexto que, en gran porción, son enredados y no tradicionales. Consta de un inmenso compromiso e independencia y, comúnmente, se demanda del registro y provisiones de distribución a otros individuos.

Nivel 4: Ser competente en un inmenso mundo de agilidades de carácter laboral profesional o técnicas muy enmarañadas, usadas en medio de un sinfín de argumentos y con un número imponente de libertad y encargo particular. Frecuentemente, demandará comprometerse por la labor de otras personas y al repartimiento de los medios con que se cuenten.

Nivel 5: Ser competente que conlleve a la atención de un importantísimo grupo de elementos primordiales y tecnologías confusas, en un amplio e impredecible variado contexto. Se solicita una independencia propia muy trascendental y, frecuentemente, un gran compromiso en relación a la labor de otros y a la repartición de las riquezas esenciales. También, exhorta la encargatura propia en asuntos de examen y diagnóstico, diseñar, planificar, ejecutar y evaluar.

Los niveles de competencia vistos han valido de prueba en otros regímenes y hoy los podemos localizar casi del mismo modo en regímenes o sistemas efectuados en países como Chile, Colombia México, entre otras nacionalidades. Igualmente en estados del Caribe inglés, Barbados, Jamaica y Trinidad y Tobago manejan estos niveles competitivos referentes.

1.2.1.4. Clasificación de competencias laborales.

Alles (2008) expresó que se examinan tres tipos de competencias laborales:

Básicas, Alles (2008) manifestó: Son las de cualidad formativa que demanda el individuo con la finalidad de desenvolverse en cualquiera de las actividades productivas, como aquella habilidad de lectura, interpretación de contenidos, aplicación del sistema numérico, sabe pronunciarse y sabe oír.

Generales, Alles (2008) declaró: Se identifican por no existir ligazón a una función en exclusiva, ni mucho menos a ninguna sección económica, obligación o arquetipo de acción lucrativa, pero facultan a los elementos para adherirse a la labor, conservarlo e instruirse. La empleabilidad es la habilidad de un ser humano capaz de conseguirse un puesto laboral, conservarlo y educarse subsiguientemente los compendios determinados conformes de la acción.

Este tipo de competencias pueden ser transferibles, en otras palabras, se destinan en cualquiera de los ambientes en donde exista un establecimiento productivo: el hogar, el pueblo, la entidad; conciben el progreso incesante de otras destrezas y que son perceptibles y sujetas a medición, por lo que se infiere la posibilidad de su evaluación y certificación para que un sujeto cuente con estas.

Específicas: Alles (2008) enunció: Aquellas competencias incorporadas a instrucciones y destrezas con cualidades técnicas y que se necesitan para la realización de un funcionamiento productivo. Corrientemente están referidas a una expresión específica y a la utilización de instrumentales y equipos determinados,

por ejemplo, soldar mediante el equipo de oxi-acetileno, disponer el molino para laminar en ardiente o valorar el ejercicio de un aspirante a alcalde. Se logran y desarrollan mediante el procedimiento de adiestramiento, pudiendo ser en un centro laboral o de modo autodidáctico. (Intecap, 2004, p.21)

1.2.2. Segunda variable: Prestación de servicio logístico.

Minsa (1998), determinó que el servicio al cliente,

Es un conjunto de acciones encauzadas a la complacencia de los negocios, que en líneas generales se inician mediante la introducción del pedido y se ultiman con la entrega de los productos a los interesados, extendiendo con algunos asuntos como lo constituyen los servicios de mantenimiento de equipos. (p.32)

Asimismo el Abc (s/f), refirió que prestación:

Es una labor y derivación de entregar o prestar. Este vocablo proviene del latín praestatō. Esta prestación podría ser los servicios convenidos en acuerdos o exigidos por autoridades. Lo frecuente es que esta esté especificada a través de un contrato que impone derecho y como obligación. (p.44)

Servicio logístico al cliente.

Larissa, Kyj y Myroslaw (Citado por Ballou, 2004), refirieron al respecto: "...el servicio al cliente, cuando es utilizado de manera positiva, es un aliado elemental que consigue poseer un golpe trascendental sobre la instauración de la demanda y para conservar la fidelidad de los clientes" (p.35)

1.2.2.1. Dimensiones de prestación de servicios logísticos.

El Minsa (1998), registró 4 dimensiones para brindar una mejor prestación de servicios logísticos en las instituciones de la salud pública peruana, y estas dimensiones a saber son: Programación, adquisición, almacenamiento, y distribución (p.49):

1.2.2.1.1. Primera dimensión: Programación.

Consideramos necesarios citar los aportes de los estudiosos:

Minsa (1998), expresó que la programación,

Es de la misma forma como la selección es el ¿qué conseguiremos utilizar?, el programar significa el ¿cuánto corresponde adquirir? La deducción del cuanto se tiene que efectuar en coherencia con sus objetivos y sus metas planteadas en el POI y en cuestión a lo que se necesita realmente de cada uno de los productos, conforme con la colocación de las enfermedades locales, suceso que es acreditado por los expertos de la salud. Esto refuerza a este proceso en el requerimiento de personas calificadas (p.36).

Para Tenutto (2004), en la obra Escuela para Educadores, pronunció:

Programar, viene ser una parte importante del procesar en las tomas de decisión. Consiste en instituir un acumulado de diligencias dentro de cierto ambiente y período categórico con el objeto de ilustrar el contenido seleccionado en sentido de su objetivo establecido. Es un proceso continuo, dinámico, no acabado ni rígido (p.705).

Como lo indica el DRAE (2014), programar significa,

Crear esquemas, previo reconocimiento de lo que se delibera realizar y mención de las razones de los que se han de ajustar actos o espectáculos o un serial de estos. Acomodar algunos artefactos o

máquinas para que principien a moverse en el instante y en el modo deseado (p.168).

1.2.2.1.2. Segunda dimensión: Adquisición.

Para esta dimensión, acuden a nuestro llamado los autores:

Minsa (1998) relató que la adquisición:

Proceso directamente relacionado con las compras, y que esta es una función directamente de la unidad de logística. Sin embargo, con la finalidad de hacerlo se demanda haber dispuesto una petición bien especificada. Estas descripciones técnicas las deberían efectuar los expertos de la salud. De igual manera, se requerirá calcular lo propuesto previamente de la toma de decisiones de transferencia, suceso que además debería ser cumplido por técnicos en salud. (p.36)

Para el DRAE (2014), señaló que la palabra adquisición, “Es una operación para lograr un determinado objeto, el objeto en sí que se ha conseguido y el individuo cuyo servicio o intervenciones quedan considerablemente apreciados”. (p.14)

El ABC(s/f), apuntó que el verbo adquirir: “Es equivalente a otros, como lograr, obtener o conseguir. El sustantivo adquisición se emplea para hacer referencia a la obtención de algo, como una habilidad manual, un conocimiento concreto o un objeto de consumo”. (p.21)

1.2.2.1.3. Tercera dimensión: Almacenamiento.

A continuación citamos para dilucidar sobre esta dimensión a los siguientes autores:

Minsa (1998) definió que el almacenamiento:

Constituye asimismo un procesar de la logística y en un determinado sitio pero desde luego se urge de la contribución del técnico de la salud, especialmente en socorro del representante del almacén, con el objeto de que se consiga prescribir las mercancías de modo correcto, impidiendo las analogías o las designaciones por sobrenombre lucrativa. (p.36)

Aladi (s/f) añadió que el almacenamiento es:

Acoger, depositar y guardar las provisiones de manera sistemática y eficientemente. El acopio asume un funcionamiento elemental en su cometido logístico institucional, el que consiste en adaptar a la consonancia de los métodos de adquisiciones y suministro, fabricación, colocación y utilización del modo mayor eficaz posiblemente. Actualmente en los depósitos innovadores los productos se albergan, se catalogan, se colocan (stock) por un periodo explícito y se reenvían en el instante pertinente por los dadores. Sucede que al no estoquear y reexpidir prontamente el transcurso se nombra como “cross-docking”. De otra manera, en el depósito se les podría suministrar a los productos expresos valores agregados convirtiéndolos productos u ofrecer algunos servicios logísticos. Se acumula en la misma industria (materias y mercancías acabadas); en el sitio en donde se llevará la estiba mundial; durante la circulación cosmopolita cuando se llevaran a cabo los traslados; anterior de su arribo al almacén del cliente en la patria destinada, mientras el manifestante efectúa las diligencias aduaneras y en el local del interesado (p.45).

1.2.2.1.4. Cuarta dimensión: Distribución.

Citamos para aclarar los alcances del término de esta dimensión a:

Minsa (1998) señaló que la distribución, “Es el proceso en el cual se examina el suministro de los Centros Periféricos y asimismo vigila a sus vendedores. Este proceso es propio del personal logístico”. (p.36)

Aladi (s/f), señaló que la distribución es, “Servicio de un extenso grupo de diligencias con la finalidad de trasladar los productos desde la industria al interesado. La colocación o distribución constituye uno de los cuatro componentes del marketing (los otros tres son: Producto, Precio y Promoción)”. (p.48)

Para la Universidad politécnica de Cartagena. (2016), la distribución: “Alcanza todas los dinamismos de expedir y distribuir las mercancías terminadas hacia los diferentes proveedores, instaurando una conexión del funcionamiento de fabricación y el de mercantilización”. (p.84)

1.2.2.2. Modelos de Funcionamiento Logístico de prestación de servicio.

En frases de Levy-Leboyer (2000), la logística constituye un espacio crítico en cualesquier establecimiento de salud, establecen un componente de soporte significativo en su servicio, con la finalidad de conseguir sus objetivos institucionales y sus metas trazadas. Actualmente la dirección logística y su posicionamiento en su entidad de salud ha cambiado marcadamente, forjándolo más eficientemente con una conducción más técnica y encauzado a al contentamiento del consumidor interno y externo, añadiendo patrocinios módicos y al logro de sus objetivos de sus establecimientos.

El Modelo Tradicional: resulta que el patrón de Weber, es el modelo usado en el sistema administrativo burocrático hasta la actualidad. Ello constituye, un estructurar considerablemente consecuente, basado esencialmente en expedientes excesivos y diligencias engorrosas, sistemas de dirección de jefatura prototipo

piramidal inclinado. Pues con él se buscaba conservar un registro general de la actividad, inclusivamente predecir la totalidad de los eventos; por lo que la Unidad de Logística se convirtió en una agencia inútil, de gestiones engorrosas con retrasos del suministro, precios operantes costosos, carestía; en suma en el “cuello de la botella”.

El Modelo Moderno: Las dificultades generadas por el tipo weberiano, en lo referido a la calidad de los servicios, ha forzado a buscar opciones de administración, capaz de brindar otro aspecto de conducta y otro proceder delante los consumidores, vendedores, en esa dirección el Gestionar Moderno demanda conocimientos vertiginosos, eficientemente y poderosos, que respondan por la calidad de los servicios y/o productos, en correspondencia con sus metas y procedimientos determinados. Esta metodología moderna está basada primordialmente en un manejar competente, que sorteas técnicas engorrosas, pero que circunscribe personas calificadas de terceras áreas como sustentación técnica, efectúa coaliciones y conexiones con distintas filiaciones de la dirección, bajo la perspectiva de la calidad de sus servicio o bienes, los cuales con clasificados y priorizados, conforme a los objetivos de la entidad prestadora de salud.

1.2.2.3. El Sistema de Abastecimiento de la prestación de servicio.

El Minsa (1998), lo definió como el sistema compuesto por sus objetivos, manejos, estratégicos, reglas, secciones y métodos técnicamente interconectados, que tienen por misión encaminar sus recursos, sus bienes y sus servicios no particulares a los entes de la Gestión Estatal, admitiendo una operación hacendosa, vigorosa y eficaz, en afinidad con el lineamiento básico de su política nacional en salud.

Sub-Sistema de la Información, Agregado conectado de métodos competentes, que consiente descubrir, acopiar, apuntar, examinar, armonizar, acumular y suministrar fundamentos para perfeccionar la decisión y la acción. El Sub-Sistema de Información existe desarrollado por los procesos siguientes: • Catalogar. • Programar. • Registrar a los Proveedores. • Registrar y Controlar.

Sub-Sistema para la Negociación, Este accesorio grupo interconectado de procedimientos dichos, admite tomar derechos sobre los recursos y productos, indicando a permuta con sus compromisos. El Sub-Sistema de Negociación lo conforman los procedimientos siguientes: • Adquisición. • Recuperaciones de los Bienes y los Servicios.

Sub-Sistema de Utilización y para la Preservación, Acumulado de procedimientos experimentados que operan sobre los servicios, los bienes y los individuos que poseen a su merced, con la finalidad de cuidar su considerado manejo y proteger su curso.

Este sistema está conformado por los procesos siguientes, Almacenar. • Mantener. • Seguridad. • Distribuir. • Disposiciones finales. Estos procedimientos totalizados y acondicionados al sector salud los denominaremos Cadena de Suministros. (p.35)

1.2.2.4. Relaciones de Logística de la prestación de servicio logístico.

Minsa (1998), manifestó que son varias y todas significativas, ellas corresponden manipularse centralmente del ámbito integral de los componentes y plasmando asociaciones con las demás áreas de la salud:

Presupuesto: Minsa (1998), expresó, el área de logística salvaguarda una relación indisoluble con el presupuesto, puesto que la reserva del presupuesto es pues un elemento restrictivo de las compras; por eso deberían conducirse de manera incorporada, cargando una inspección paralela y coordinada de los gastos, prevaleciendo entre una y otra área el fin de los recursos financieros.

Contabilidad y Tesorería: Minsa (1998), opinó, Estos son departamentos críticos en el suministro atribución por la cual incumben atarear en equipos con el propósito de sistematizar las gestiones a efectuarse para recobrar la fe de las financieras como subordinado de solvencia de la entidad prestadora de salud.

Control: Minsa (1998), articuló, viene ser el área con la cual debería trabajarse de forma conjunta y a la misma que se deberá dotar de la totalidad de información, si fuera factible anterior a su realización y promover que participen como vigilantes de todos los procesos, para abonar la limpieza de estos procesos.

Jurídico: Minsa (1998), dijo, el asesoramiento jurídico es trascendental para elaborar las Bases Administradoras y así adquirir recomendaciones acordes a la ley en el desarrollo de la totalidad del proceso. Se debería formar como integrante en el proceso como personal especializado en los temas logísticos.

Personal: Minsa (1998), voceó, se debería reorganizar con las personas fundamentalmente para avalar personas calificadas en el departamento logístico, con la finalidad de garantizar las tecnologías aplicadas a estos procesos.

Planificación: Minsa (1998), formuló: La relación de la logística con la planificación es esencialmente para la coordinación de planes a largo, mediano y corto plazo, juntamente con el área de presupuesto y racionalización, para precisar las probabilidades de invertir y adquirir. Indubitablemente el SIAB instaure un factor de relación entre los otros departamentos administrativos en lo referente a información, lo que resultaría providencial para el conocer de los sucesos, pero deberá vigorizarse los medios vinculados y sistematizados con los otros departamentos a fin no solamente de conocer y cooperar con la información, sino también consagrar de forma conjunta una asistencia completa, poderosa, eficientemente y con calidad total. (p.65)

1.2.2.5. Los problemas logísticos actuales en la prestación de servicio logístico.

El Minsa (1998), indicó que gran parte de los sistemas de logística en marcha se apoyan en el piloto dado por Weber, y entre estos se halla muchos inconvenientes, que mencionaremos a continuación:

Descomplacencia de beneficiarios a nivel interno como externo.

Materiales directos, materias y dispositivos escasos.

Sistema administrativo amplio y conducción bajo concepciones “weberianas”.

Parsimonia en los procesos por descomunal formulismo burocrático.

Leyes excesivas y en varias ocasiones deficientemente utilizadas.

Garrafales procedimiento de adquisiciones chicas.

Administración del presupuesto impropio.

Desunión con otros departamentos de los Sistemas para la Salud.

Ordenamientos históricos y/o tardíos.

Inventarios de bienes desactualizados e hipertrofiados por las sinonimias reiteradas.

Abandono de registros de materias de usanza hospitalaria.

Cero participaciones de técnicos de la salud en los Sistemas Logísticos.

Sistemas de información insuficientes. (p.37)

1.2.2.6. La alternativa logística moderna la prestación de servicio logístico.

Minsa (1998), pronunció que ante las molestias mencionadas se deberán revolve acorde a las nociones del Gerenciar Moderno, atribuciones por las cuales los mecanismos siguientes serán destinados a ofrecer una teoría distinta con las opciones siguientes:

Estructura conforme con la diferencia de los bienes y los servicios hospitalarios y no hospitalarios

Distribución de equipos competentes como sustento a los Sistemas Logísticos.

Inventario y normalización de los bienes.

Producción de registro de materias de rutina en el establecimiento de salud.

Modos de Adquisición adecuados de un Sistema Moderno: Licitación, tercerización de los servicios, consignación.

Mengua de diligencias y cantidad de procedimientos de compras chicas.

Suministro en cantidades suficientes y en los momentos adecuados.

Inscripción de los exámenes de costos, costos/beneficios, costos/eficacias como factores para la toma de decisión.

Colocación des Sistema de Informaciones logísticas. (p.38)

1.3. Justificación.

1.3.1. Teórica

El interés por ser formado y el certificado basado en competencias laborales se ha estado acrecentando a partir de diversos años atrás, son poquísimos los escritores que referente a esta cuestión escriben y la mayor porción de estos concuerda en considerar, que estas mismas competencias forman una mayor opción para acrecentar el beneficio laboral y su estimulación, lo que sin lugar a dudas instituye un propósito de esmero de ese patrón, gestión por competencias. Este nuevo suceso igualmente ha rectificado el tratado entre sus estructuras y sus porciones, cimentándose actualmente en el progreso competitivo de sus trabajadores y en la indagación por medio de estas instituciones, de nuevos modelos para incrementar a lo grande estas competencias de sus trabajadores, dando respuestas a este grandísimo desafío, varias entidades han preferido el aplicar de un procedimiento de competencia laboral, a manera de disyuntiva hacia el impulso para formar y educar, en un sentido para lograr una mayor armonía entre sus insuficiencias de estas entidades y la de sus integrantes.

La importancia del conocimiento de la Gestión de Personal por competencias, se cimienta en la influencia que éste despliega en la prestación de los servicios logísticos en las distintas áreas de la Red de Salud de Villa El Salvador, considerando el impacto que el servicio ejerce en la atención del usuario final de la Red de Salud.

Es muy importante para cualquiera de los administradores, asimismo para sus áreas, saber las materiales del recurso humano, porque no sería sensible: escoger al personal equivocado, poseer un alto movimiento de personas –o una rotar variado a la deseado- o personas insatisfechas; que el personal no esté comprometido, que los empleados recapaciten sobre su sueldo es indigno, que las personas no estén capacitados, o que estando en el instante de la asociación, desperdicie prontamente sus niveles. Para impedir este inconveniente en cada uno los departamentos, corresponden poseer buenos equipos. En otras palabras, no es únicamente un tema de Relaciones Humanas, acaso que, por lo paradójico, debería alarmar igualmente a sus administradores y dirigentes de todos los departamentos de una empresa.

Con el presente estudio se podrán recomendar medidas para mejorar y sugerir programas de optimización de las competencias del Personal de todos los niveles de gestión.

1.3.2. Metodológica.

Con el fin de conseguir el acatamiento de sus objetivos del tratado se acudirá al uso de técnicas como la observación y la encuesta y el soporte de instrumentos de investigación largamente ensayadas y confiadas tales como los sistemas 1-4T (Likert); metodología que es basada en un esquema de conceptos y también en un envío compuesto de controles que Likert y sus seguidores denominaron Sistemas 1-4 (y subsiguientemente 1-4T). Este tipo de gerencia está basado en mayor parte en las reglas referidas al liderazgo, el ambiente en una entidad y su

sistema de labor. Para el procesamiento de resultados igualmente se hará uso de software multifuncional Excel y/o el SPSS (software para investigaciones sociales), cuyo soporte es de mucha ayuda para la generación de resultados descriptivos y correlacionados. De este modo los efectos de su indagación se posan en la diligencia de métodos de exploración legítimas para esta tipología de averiguaciones.

1.3.3. Práctica.

A nivel práctico los resultados obtenidos de ser implementados por la Institución permitirán identificar y mejorar los puntos débiles en la gestión del Personal por Competencias de la Institución; por tanto sus resultados serán de gran utilidad en el momento de tomar sus disposiciones en sugestionar de selección del recurso humano.

Con los hallazgos de esta investigación, podrán tener nuevas luces para enrumbarse en el desafío de lograr el ISO de gestión de calidad, lo cual definitivamente involucra al usuario perceptor de la calidad de servicio en los diversos establecimientos de la red de salud de Villa EL Salvador.

1.3.4. Social.

A partir del aspecto social, intentamos aportar corregir los problemas de convivencia en la red de salud concebidos o caracterizados por modelos de gestión endebles por parte de los agentes de la salud y del gobierno mismo, quienes a sabiendas de su problemática se hacen de la vista gorda por lo cual no se avocan a fortalecer las debilidades de los trabajadores, puesto que el mercado laboral de hoy así lo demandan por el bienestar de ellos mismos, de igual forma de esta sociedad que en su totalidad exige trabajadores más eficaces y competentes dentro de un clima democrático.

1.4. Problema.

1.4.1. General.

¿De qué manera la competencia laboral se relaciona con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016?

1.4.2. Específicos.

¿De qué manera los conocimientos del personal se relacionan en la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016?

¿De qué manera las habilidades del personal se relacionan con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016?

¿De qué manera las actitudes del personal se relacionan con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016?

1.5. Hipótesis.

1.5.1. General.

La competencia laboral se relaciona significativamente con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2017.

1.5.2. Específicas.

HE.1. Los conocimientos de personal se relaciona significativamente con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador.

HE.2. Las habilidades (destrezas) de personal se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador.

HE.3. La actitud de personal se relaciona significativamente con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador.

1.6. Objetivos.

1.6.1. General.

Determinar como la competencia laboral se relaciona significativamente con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador – Lurín – Pachacamac – Pucusana – 2016.

1.6.2. Específicos.

Determinar cómo los conocimientos del personal se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos en la red de salud de Villa El Salvador, 2016.

Determinar cómo las habilidades (destrezas) del personal se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016.

Determinar cómo las actitudes del personal se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016.

II. Marco metodológico.

2.1. Variables.

Variable 1: Competencias laborales.

Definición conceptual.

Spencer y Spencer (1996), sostuvieron que la competencia: “Es una característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o con una performance superior en un trabajo o situación” (p. 97).

Variable 2: Prestación de servicio.

Minsa (1998), determinó que el servicio al cliente,

Es un conjunto de acciones encauzadas a la complacencia de los negocios, que en líneas generales se inician mediante la introducción del pedido y se ultiman con la entrega de los productos a los interesados, extendiendo con algunos asuntos como lo constituyen los servicios de mantenimiento de equipos. (p.32)

2.2. Operacionalización de variables.

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de la variable: Competencias laborales.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
I. Conocimiento	1.1. Secundaria.	1	Encuesta y cuestionario de medición de las competencias laborales del Personal de la Red de Salud (Administrativos)	Bajo (7-15) Regular (16-24) Alto (25-35)
	1.2. Título profesional.	2		
	1.3. Especializaciones.	3		
	1.4. Colaboración.	4		
	1.5. Evaluaciones periódicas.	5		
	1.6. Capacitación.	6		
	1.7. Maestría.	7		
	2.1 Años de Experiencia	8		
	2.2 Programar, Coordinar, ejecutar y controlar las actividades de los sistemas administrativos.	9		
	2.3 Ejecutar las actividades técnicas de cierta complejidad de los sistemas administrativos.	10		
II. Habilidades	2.4 Ejecutar actividades técnicas de cierta complejidad de los sistemas computacionales administrativos.	11	Escala de Likert 5-siempre 4-casi siempre. 3-algunas veces. 2-casi nunca. 1-nunca	Bajo (7-15) Regular (16-24) Alto (25-35)
	2.5 Recopilar, analizar y Procesar Información de gestión.	12		
	2.6. Participación del trabajo.	13		
	Ejecución de tareas.	14		
	3.1 Solidaridad.	15		
	3.2 Honradez.	16		
III. Actitudes.	3.3 Compromiso.	17		Bajo (8-18) Regular (19-29) Alto (30-40)
	3.4 Trabajo en equipo.	18		
	3.5. Evaluación	19		
	3.6. Asertividad.	20		
	3.7. Comunicación horizontal	21		
	3.8. Valoración de esfuerzos.	22		

Nota: Adaptado de Spencer y Spencer (1996)

Tabla 2.

Matriz de operacionalización de la variable: Prestación de servicios.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
I.-Programación	1.1 Cuadro de necesidades	1		Bajo
	1.2 Requerimiento	2		(5-11)
	1.3 Especificaciones del bien.	3	Encuesta y cuestionario de medición de la prestación de servicio del Personal de la Red de Salud (Administrativos)	Regular
	1.4 Certificación presupuestal.	4		(12-18)
	1.5 Presupuesto necesario.	5		Alto
		(19-25)		
II.-Adquisición	2.1 Registro de Proveedores (SIGA)	6	Escala de Likert	Bajo
	2.2 Solicitud de cotización	7	5-siempre	(5-11)
	2.3. Cuadro comparativo de cotizaciones	8	4-casi siempre.	Regular
			3-algunas veces.	(12-18)
	2.4 Orden de Compra – Guía de Internamiento	9	2-casi nunca.	Alto
	2.5. Plazo propuesto.	10	1-nunca	(19-25)
	3.1 Existencias valoradas de almacén (Kardex)- SIGA	11		Bajo
	3.2 Control visible de almacén	12		(6-13)
	3.3. Seguridad del stock.	13		Regular
	III.- Almacenamiento	3.4. Especificaciones tecinas.	14	
3.5. Entrega en plazos establecidos.		15		Alto
3.6. Entrega con pedido de comprobante de salida.		16		(22-30)
4.1 Distribución oportuna.		17		Bajo
IV.-Distribución	4.2. Distribución acorde a lo requerido.	18		(4-8)
	4.3. Movilidad.	19		Regular
	4.4. Satisfacción post distribución.	20		(9-13)
				Alto(14-20)

Nota: Adaptado de Minsa (1998)

2.3. Metodología.

Nuestra investigación hizo uso del método hipotético deductivo como lo indicó Pino (2010),

Es un método que hacen uso las ciencias empíricas y recibe tal denominación porque a través de aquel se anhela ofrecer hipótesis explicativas de aquellos acontecimientos o temas a tratarse y así corroborar aquellas hipótesis verificándolas por medio de su praxis real sus enunciaciones y pronósticos que de estas hipótesis se logren inducir (p.270).

2.4. Tipo de Estudio.

En primer lugar responde a una investigación básica que según Tamayo y Tamayo (2005), “es la investigación que se basa internamente en un aspecto hipotético y su intención esencial es el de desplegar presunciones por intermedio del develamiento de extensas generalidades o elementos”. (p.214)

Además el tipo de estudio responde al correlacional como lo respalda Pino (2010), quien manifestó: “Es aquel tipo de diseño reside en calcular y representar las relaciones entre dos o más variables en un tiempo definitivo”. (p.773)

Porque, se investiga parte de los fenómenos del mundo para conocerlo y poderlo controlar; en este caso particular, la Investigación busca explicar la relación de las competencias del personal en la prestación de servicios logísticos de la red de Salud de Villa El Salvador, con el propósito de diagnosticar la situación y proponer las recomendaciones, que contribuyan a optimizar la gestión de la Red de Salud de Villa El Salvador.

2.5. Diseño

La investigación en curso también respondió al diseño No Experimental, que en frases de Kerlinger (2002), nos expresó: “En una exploración no experimental no

será viable el manipular sus variables o concurrir de forma aleatoria a quienes participan o al mismo procedimiento”. (p.420)

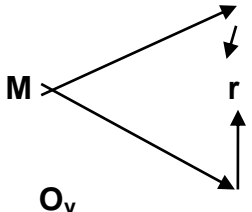
Diagrama	Dónde:
	<p>M, es la muestra de trabajadores de logística de la Red de Salud de Villa El Salvador.</p> <p>O_x, es la observación o medición de la Variable 1: Competencias laborales.</p> <p>r, es la correlación entre las dos variables.</p> <p>O_y, es la Observación o medición de la Variable 2: Prestación de servicio.</p>

Figura 1. Esquema del diseño de investigación.

2.6. Población, muestra y muestreo.

2.6.1. Población

Tamayo (2003), enunció que la población: “Es la integridad de un suceso de disertación (cuantificada)”. (p.173)

La población objeto de investigación está organizada por 108 trabajadores encargados del abastecimiento, personal de la unidad de logística y por los médicos encargados del puesto de salud entre varones y mujeres.

Tabla 3.

Población de trabajadores de logística de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016

Trabajadores por Microred y otros	N	%
“Juan Pablo II”	12	11
“Cesar López Silva”	12	11
“San José”	8	7
“San Martín de Porres”	6	6
Lurín	14	13
San Bartolo	12	11
Portada de Manchay	8	7
Pachacamac.	16	15
Médicos y personal de la Unidad de logística.	20	19
TOTAL	108	100%

Fuente: Elaboración propia.

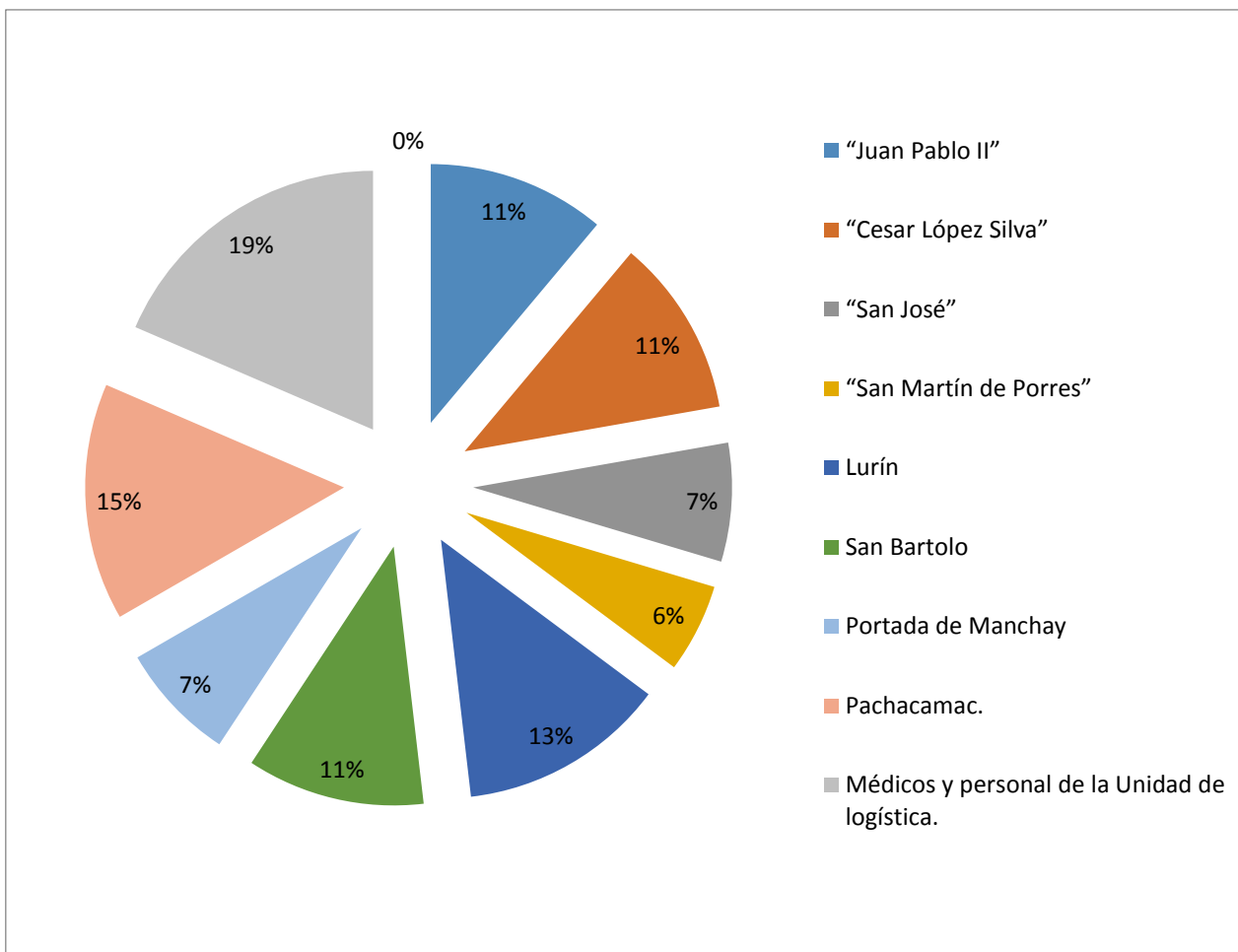


Figura 2. Población de trabajadores de la red de salud de Villa El Salvador, 2017.

2.6.2. Muestra.

Tamayo (2003), detalló a esta como. "Aquella porción gráfica de toda una población". (p.173).

Cálculo de la Muestra ajustada:

Cimentándonos en Torres (2000), para deducir la muestra ajustada a la Investigación en función de la población total, se aplicará el siguiente modelo:

$$n_0 = \frac{N}{(N-1)K^2 + 1}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N= Población = 108

K2 = Margen de error al cuadrado = $(0.05)^2 = 0.0025$

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{108}{107(0.0025) + 1}$$

$$n = \frac{108}{0.2675 + 1}$$

$$n = \frac{108}{1.2675}$$

$$n = 85.207$$

$$n = 85$$

Entonces, se recabó información de 85 trabajadores del Servicio de Logística de la Red de Salud de Villa El Salvador.

2.6.3. Muestreo.

En aras de un mejor estudio contemplaremos las opiniones de los encargados del abastecimiento, de los médicos encargados de los establecimientos de salud y del personal de la unidad de logística, por lo que conviene en detallarlo a través de una muestra estratificada, para estar al tanto puntualmente cuántos individuos correspondemos encuestar en cada puesto de salud o microred respectiva.

Una muestra probabilística estratificada que en consideración de Tamayo (2003), indicó que:

Es estratificada cuando sus compendios de dicha muestra son iguales a su representación en su población. La existencia de un solo elemento en una estratificación descarta su representación en otro; resulta ser una exigencia de una muestra estratificada. En una muestra la forma de sus componentes en esta estratificación es conforme a sus representantes en dicha población (p.177).

Es por ello que se aplicó una muestra probabilística estratificada cuya fórmula es la siguiente:

K_{sh} = Fracción constante para cada estrato de población.

N = muestra

N = Población (108)

$K_{sh} = \frac{n}{N}$

N

$K_{sh} = \frac{85}{108} = 0,787037$ (constante que debe multiplicarse por el subtotal).

108

Tabla 4:

Muestra probabilística estratificada por Trabajadores de Logística de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

Trabajadores por Microred y otros	Sub-Total	Muestra estratificada
“Juan Pablo II”	12	9
“César López Silva”	12	9
“San José”	8	6
“San Martín de Porres”	6	5
Lurín	14	11
San Bartolo	12	9
Portada de Manchay	8	6
Pachacamac.	16	13
Personal de la Unidad de logística.	20	17
TOTAL	108	85

2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

Técnica.

La técnica que aprovechamos fue la encuesta.

Pino (2010), adujo que la técnica:

“Son aquellas instrucciones que un científico adopta con el objeto de efectuar las múltiples etapas de la metodología científica”. (p.296)

La encuesta es aquella técnica consignada a adquirir información de distintas elementos cuyas opinión impersonal le resulta importante a quien desarrolla la investigación. Es por eso que en oposición a la entrevista, se vale de un registro de interpelaciones de modo escrito que son entregados a un grupo de personas, con la finalidad de que sean respondidas equivalentemente de forma escrita (Pino, 2010, p.302).

Para nuestra investigación el instrumento ha sido: El cuestionario

Pino (2010), argumentó que el cuestionario:

Es aquel material abocado a recabar la información requerida y está compuesto por una serie de consultas o ítems hechos por escrito que un científico dirige o administra a los sujetos o mecanismos de exámenes, con el propósito de adquirir la investigación práctica adecuada para así estipular su valoración o respuesta a las variables que son el porqué del estudio en curso (p.826).

Ficha técnica del instrumento de percepción de competencias laborales

Origen. Fue construido continuando los parámetros de operacionalización de las variables.

Autora:

Emma Rosalina Silva Yovera

Año: 2016

Estructura: Contiene 3 dimensiones, y 22 ítems para analizar las competencias laborales por parte del personal encargado de la logística.

El índice de evaluación es de nivel perceptivo.

Administrativo: El tiempo de aplicación será de 25 minutos aproximadamente.

Especificaciones:

La escala de percepción de las Competencias laborales en la Red de Salud Villa el Salvador, 2016, estará conformada por ítems politómicos de naturaleza ordinal. Cada uno de estos ítems tendrá cinco opciones de respuestas, escaladas mediante el procedimiento escalamiento de Likert, que van desde: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca.

Ficha técnica del instrumento de percepción de la prestación de servicio logístico.

Origen. Será construido siguiendo los parámetros de operacionalización de las variables.

Autora:

Emma Rosalina Silva Yovera

Año: 2016

Estructura: Contiene 4 dimensiones, y 20 ítems para analizar la Prestación de Servicios Logísticos en la Red de Salud Villa el Salvador, 2016.

El índice de evaluación es de nivel perceptivo.

Administrativo: El tiempo de aplicación será de 25 minutos aproximadamente.

Especificaciones:

La escala de percepción la Prestación de Servicios Logísticos en la Red de Salud Villa el Salvador, 2016, estará conformada por ítems politómicos de naturaleza ordinal. Cada uno de estos ítems tendrá cinco opciones de respuestas, escaladas mediante el procedimiento de escalamiento de Likert, que van desde: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca.

Validez del instrumento.

Como lo indicaron Hernández, R. et al. (2010), “Un instrumento es válido cuando realmente está referenciado su nivel el mismo que pretende medirlo”. (p.201).

Juicio de expertos

Se acogió el sustento de tres peritos de muchas áreas: De investigación educacional; catedráticos de la Escuela de Postgrado de la Universidad Particular “César Vallejo” sede en Lima, con cuya experiencia versados en la temática investigativa contribuyeron para el mejoramiento el contenido de nuestros instrumentos de investigación y a los cuales les determinó los valores convenientes.

Tabla 5

Validez de instrumentos por juicio de expertos

N°	Validador	Resultado
1	Dra. Rivera Rupay, Rosa Isabel.	Existe suficiencia
2	Mg. Meléndez Amez, Manuel Martín.	Existe suficiencia
3	Dr. Quispe Atúncar, José Víctor	Existe suficiencia

Vista la tabla de validez de los instrumentos, de ella se deduce que los tres expertos consultados, a dichos instrumentos les otorgaron un nivel de Existe suficiencia, resultando así favorable su validación para recabar la información respectiva.

Confiabilidad.

Precisamente Hernández, et al. (2010), adujeron que la confiabilidad: “Es una referencia que nos permite inferir que al aplicarse repetidamente a los mismos sujetos u objetos producirá los mismos efectos por igual”. (p.200)

Tabulados nuestros datos, se procedió a obtener de ellos el alfa de Cronbach para efectos en cada una de las variables.

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad.

Variable.	Coeficientes de confiabilidad por Alpha de Cronbach	Nº de elementos (Ítems)
Competencias laborales.	0,862	22
Variable. Prestación de servicio logístico.	0,846	20

De los dos instrumentos diseñados y aplicados según coeficiente alfa de Cronbach, despiden resultados de 0,862 para el cuestionario de las competencias laborales y 0,846 para el cuestionario de la prestación de servicio logístico correspondiente, los mismos que nos manifiestan tener una alta confiabilidad.

2.8. Métodos de análisis de datos.

Se utilizó el método descriptivo, ya que nos ayudó a idear el camino de su disertación, por medio de sus referentes tablas y figuras.

Estadística inferencial: en lo tocante a su análisis y contrastación de sus pertinentes hipótesis lo forjamos a través del estadístico del Rho de Spearman para calcular la influencia entre ambas variables, con el software para las ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Science) versión 24.

La interpretación de la contrastación de hipótesis se hizo con el escalonamiento o coeficiente de interpretación de Bisquerra (2009)

Tabla 7.

Coefficiente de interpretación de correlación.

Coeficiente	Interpretación
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula.
0,21 a 0,40	Correlación baja
0,41 a 0,70	Correlación moderada
0,71 a 0,90	Correlación alta
0,91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerria (2009). Metodología de la investigación educativa. (p.212).

2.9. Aspectos éticos.

Acorde a las peculiaridades de nuestra averiguación consideramos los aspectos morales que son primordiales puesto que se trabajó con personal encargado de logística de la Red en estudio, así como con los médicos jefes de los establecimientos de Salud a Red de Salud Villa el Salvador-Lurín –Pachacamac – Pucusana, su instrumento de evaluación se ha perfilado persiguiendo unos pilotos de otras investigaciones que sirven como antecedente. La investigación contó con la autorización correspondiente del Director Ejecutivo de la Dirección de Red de Salud VES, así como con los médicos encargados de los puestos de salud, asimismo se guardará anónimamente los elementos indagados, el respeto absoluto hacia el evaluado en todo momento y protegiendo los instrumentos, con respecto a las respuestas manifestadas, en ningún momento se juzgará si sus respuestas fueron correctas o incorrectas. Los conocimientos de los interrogados solo es para el proceso de pesquisa no tiene ninguna otra meta la de ser únicamente parte de datos que se deben de procesar para la naturalidad y legitimidad del trabajo que se está cometiendo con colofones de estudio para optar el grado de Magister en la mención de Gestión Pública en la Universidad César Vallejo de Lima en el vigente año.

III. Resultados

3.1. Descripción de Resultados.

Variable 1. Competencias laborales.

Tabla 8.

Distribución de frecuencias de Competencias laborales.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	10,6
	Regular	72	84,7
	Alto	4	4,7
	Total	85	100,0



Figura 3. Competencias laborales.

Interpretación:

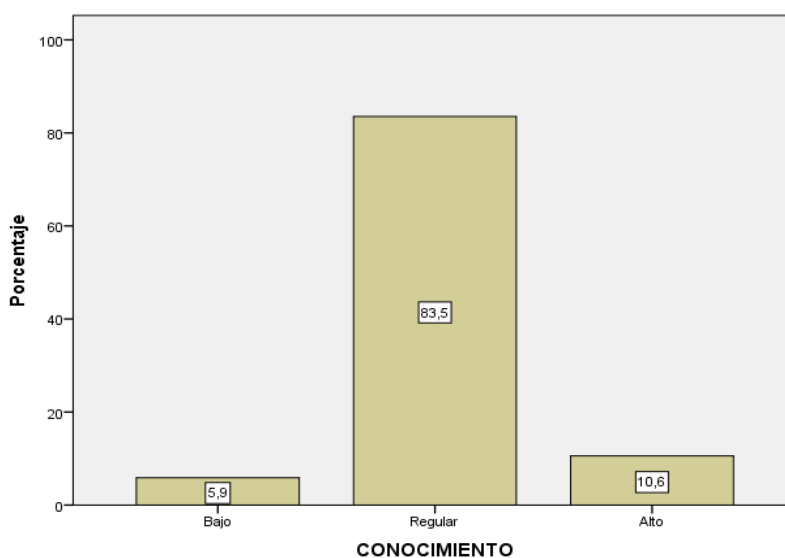
Analizando lo observado en la tabla 8 y figura 3: Conseguimos enunciar que el 10,6% de los encuestados confieren un nivel bajo a las competencias laborales en la red de salud de Villa El Salvador, 2016, un 84,7% las concibe como regular, y un 4,7% opina que están en un nivel alto.

Dimensión 1. Conocimientos.

Tabla 9:

Distribución de frecuencias de Conocimientos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	5,9
	Regular	71	83,5
	Alto	9	10,6
	Total	85	100,0

*Figura 4. Conocimientos.*

Interpretación:

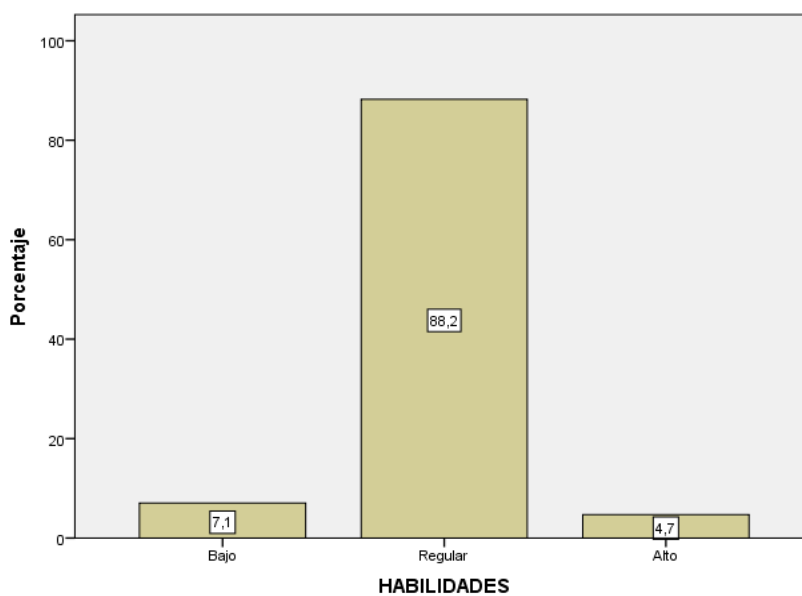
Analizando lo observado en la tabla 9 y figura 4: Podemos enunciar que el 5,9% de los encuestados confieren un nivel bajo a los conocimientos del personal en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, un 83,5% los concibe como regular, y un 10,6% opina que están en un nivel alto.

Dimensión 2. Habilidades.

Tabla 10.

Distribución de frecuencias de Habilidades.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	7,1
	Regular	75	88,2
	Alto	4	4,7
	Total	85	100,0

*Figura 5. Habilidades.*

Interpretación:

Analizando lo observado en la tabla 10 y figura 5: Podemos enunciar que el 7,1% de los encuestados confieren un nivel bajo a las habilidades del personal en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, un 88,2% las concibe como regular, y un 4,7% opina que están en un nivel alto.

Dimensión 3. Actitudes.

Tabla 11.

Distribución de frecuencias de Actitudes.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	5,9
	Regular	77	90,6
	Alto	3	3,5
	Total	85	100,0

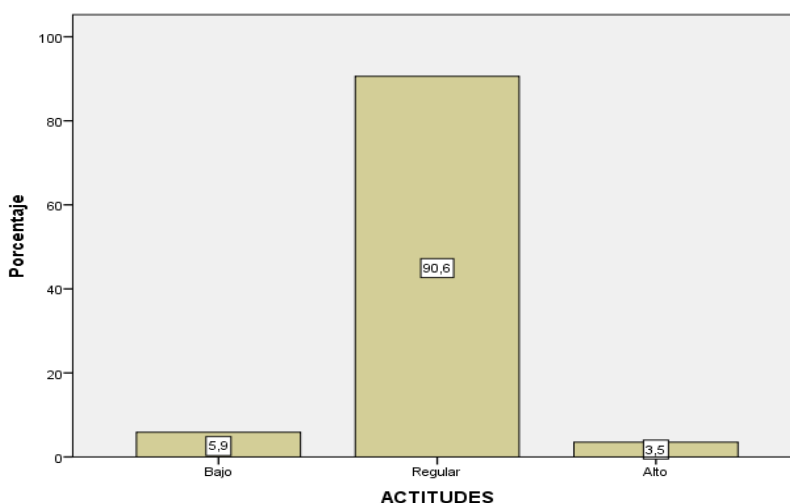


Figura 6. Actitudes.

Interpretación:

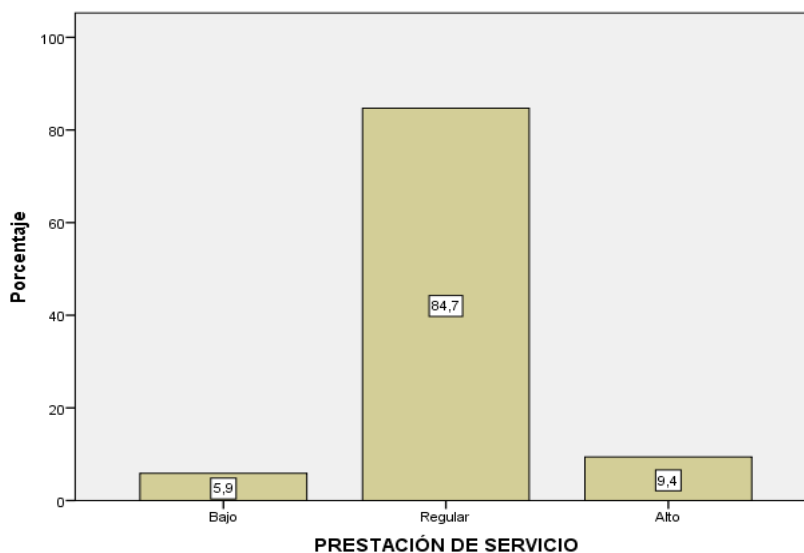
Analizando lo observado en la tabla 11 y figura 6: Podemos enunciar que el 5,9% de los encuestados confieren un nivel bajo a las actitudes del personal en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, un 90,6% las concibe como regular, y un 3,5% opina que están en un nivel alto.

Variable 2. Prestación de servicios

Tabla 12.

Distribución de frecuencias Prestación de servicios.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	5,9
	Regular	72	84,7
	Alto	8	9,4
	Total	85	100,0

*Figura 7. Prestación de servicios.*

Interpretación:

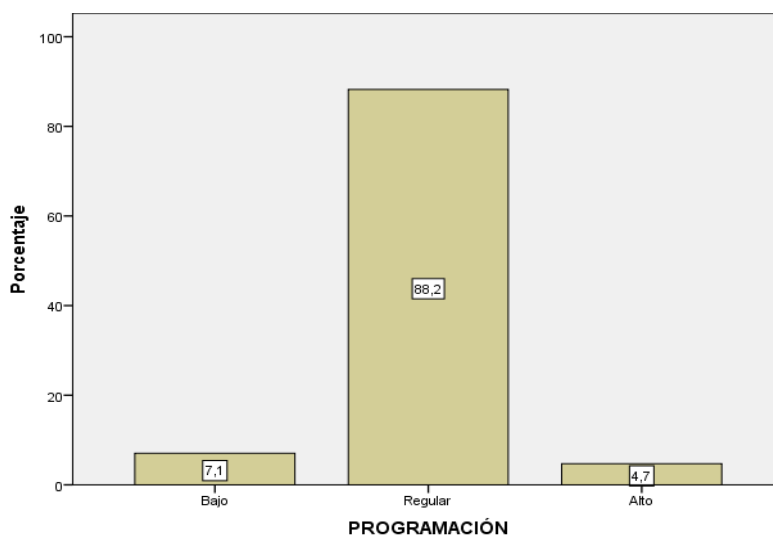
Analizando lo observado en la tabla 12 y figura 7: Podemos declarar que el 5,9% de los encuestados confieren un nivel bajo a la prestación de servicio administrativo en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, un 84,7% la concibe como regular, y un 9,4% opina que están en un nivel alto.

Dimensión 1. Programación

Tabla 13:

Distribución de frecuencias de Programación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	7,1
	Regular	61	88,2
	Alto	22	4,7
	Total	85	100,0

*Figura 8. Programación.*

Interpretación:

Analizando lo observado en la tabla 13 y figura 8: Podemos enunciar que el 7,1% de los encuestados confieren un nivel bajo a la programación en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, un 88,2% la concibe como regular, y un 4,7% opina que está en un nivel alto.

Dimensión 2. Adquisición.

Tabla 14:

Distribución de frecuencias de adquisición.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	11,7
	Regular	74	87,1
	Alto	1	1,2
	Total	85	100,0

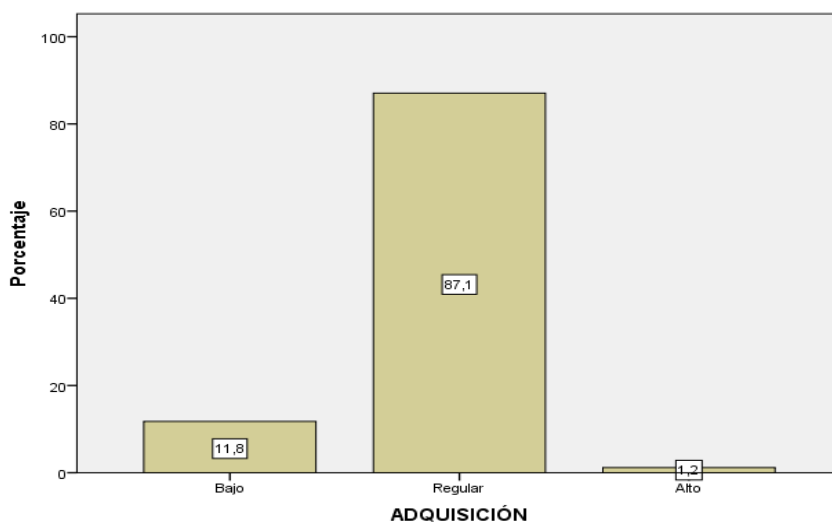


Figura 9. Adquisición.

Interpretación:

Analizando lo observado en la tabla 14 y figura 9: Podemos enunciar que el 11,7% de los encuestados confieren un nivel bajo a la adquisición en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, un 87,1% la concibe como regular, y un 1,2% opina que está en un nivel alto.

Dimensión 3. Almacenamiento.

Tabla 15.

Distribución de frecuencias de Almacenamiento.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	14,1
	Regular	66	77,7
	Alto	7	8,2
	Total	85	100,0

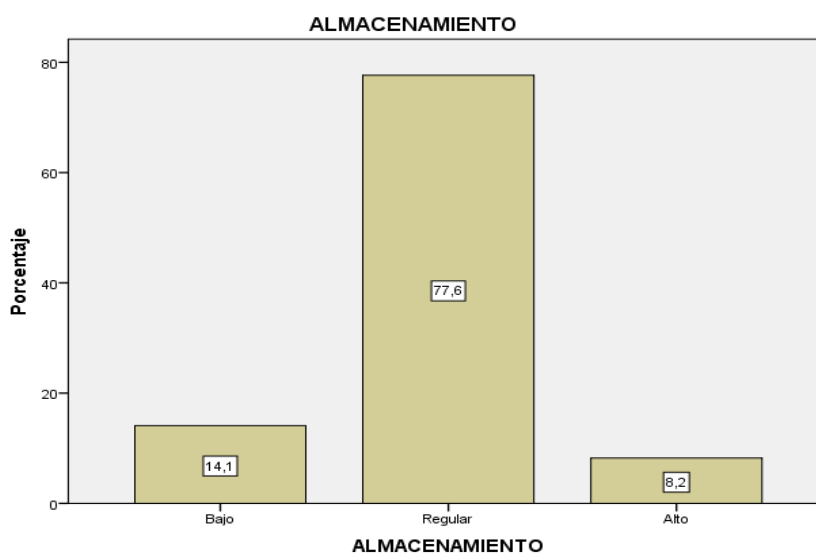


Figura 10. Almacenamiento.

Interpretación:

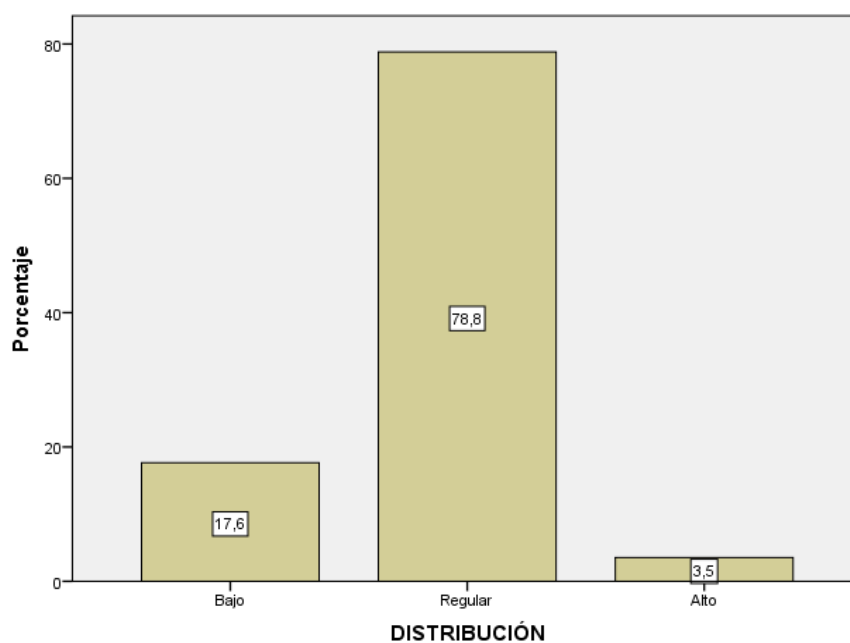
Analizando lo observado en la tabla 15 y figura 10: Podemos enunciar que el 14,1% de los encuestados confieren un nivel bajo al almacenamiento en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, un 77,7% lo concibe como regular, y un 8,2% opina que está en un nivel alto.

Dimensión 4. Distribución.

Tabla 16:

Distribución de frecuencias de Distribución.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	17,6
	Medio	67	78,9
	Alto	3	3,5
	Total	85	100,0

*Figura 11. Distribución.*

Interpretación:

Analizando lo observado en la tabla 16 y figura 11: Podemos enunciar que el 17,6% de los encuestados confieren un nivel bajo a la distribución en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, un 78,9% la concibe como regular, y un 3,5% opina que está en un nivel alto.

3.2. Prueba de hipótesis:

Hipótesis general.

Ha– Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

H₀- Las Competencias laborales no se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

Tabla 17.

Correlación entre las competencias laborales y la prestación de servicios logísticos.

		Competencias laborales	Prestación de servicios
Rho de Spearman	de Competencias laborales	Coeficiente de correlación	de ,394**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	85
	Prestación de servicios (agrupado)	de Coeficiente de correlación	de ,394**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	85

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

Concibiendo lo visto en la tabla 17, las Competencias laborales se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos, según el coeficiente de correlación de Spearman (Rho = 0,394). Representando una correlación baja, según la escala de Bisquerra (2009), siendo significativo (p-valor=0,000 menor que 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: En otras frases las Competencias laborales Influyen positivamente en la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

Hipótesis específica 1

Ha: Los conocimientos del personal se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

Ho: Los conocimientos del personal no se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

Tabla 18

Correlación entre los conocimientos del personal y la prestación de servicio.

		Conocimientos (agrupado)	Prestación de servicios (agrupado)
Rho de Spearman	Conocimientos (agrupado)	1,000	,215**
		Sig. (bilateral)	,048
		N	85
	Prestación de servicios (agrupado)	,215**	1,000
		Sig. (bilateral)	,048
		N	85

** La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Visualizando la tabla 18, los conocimientos del personal se relacionan con la prestación de servicios logísticos, según el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,215$). Representando una correlación baja, según la escala de Bisquerra (2009), siendo significativo ($p\text{-valor}=0,048$ menor que 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: En otras palabras los conocimientos del personal se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

Hipótesis específica 2

Ha: Las habilidades del personal se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

Ho: Las habilidades del personal no se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

Tabla 19.

Correlación entre las habilidades del personal y la prestación de servicio.

		Habilidades (agrupado)	Prestación de servicios (agrupado)
Rho de Habilidades Spearman (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,355**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	85	85
Prestación de servicios (agrupado)	Coeficiente de correlación	,355**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	85	85

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

Visualizando la tabla 19, las habilidades del personal se relacionan con la prestación de servicio logísticos, según el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,355$). Representando una correlación baja, según la escala de Bisquerra (2009), siendo significativo ($p\text{-valor}=0,001$ menor que 0,05, por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna: En otras palabras las habilidades del personal se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

Hipótesis específica 3

Ha: Las actitudes del personal se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

Ho: Las actitudes del personal no se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

Tabla 20:

Correlación entre las actitudes del personal y la prestación de servicio.

	Actitudes (agrupado)		Prestación de servicios (agrupado)
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	de	,495**
	Sig. (bilateral)		,000
	N		85
	Prestación de servicios (agrupado)	de	1,000
	Coeficiente de correlación		,495**
	Sig. (bilateral)		,000
	N		85

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

Visualizando la tabla 20, las actitudes del personal se relacionan con la prestación de servicios logísticos, según el coeficiente de correlación de Spearman (Rho = 0,495). Representando una correlación moderada, según la escala de Bisquerra (2009), siendo significativo (p-valor=0,000 menor que 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: En otras palabras las actitudes del personal se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

IV. Discusión

Discusión

De las deducciones estadísticas descubiertas a través de nuestra hipótesis general se puede concluir que existe una correlación baja, al momento de la suministración del coeficiente de correlación de Spearman en relación a las competencias laborales y la prestación de servicio logístico, cono grado de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error. Este valor ha sido de 0,394. Pese a ello resultan significativos, para ayudar a la hipótesis alterna y refutar la hipótesis nula en cada una de las dimensiones, excepto la tercera hipótesis específica. Evento que nos demuestra que las personas encuestadas consideran que las competencias laborales influyen en la prestación de servicio logístico de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

Hallazgo halagüeño ya que en el descubrimos semejanza a los encontrados por Perea (2014), con su investigación denominada: *Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena, año 2014*. Escuela de Post Grado – Maestría en Gestión Pública de la Universidad de la Amazonia Peruana. Formuló como su objetivo general, Describir las competencias del personal en la aplicación de buenas prácticas del sistema de administración financiera de las municipalidades de Soplín y Capelo en la provincia de Requena, año 2014; y en los cuadros de sus descubrimientos resumió que las tenencias de conocimientos que los trabajadores poseen, es significativamente menor a lo requerido es decir se obtuvo un $\rho = 0,314$; paradójicamente respecto a la competencia habilidades (destreza operativa del SIAF), informa que hay un buen dominio de habilidades, que el investigador asume en razón a la experiencia de los trabajadores en el manejo del SIAF, es decir un valor= 0,724, no obstante que líneas antes sostiene que los trabajadores no reciben las capacitaciones de manera oportuna en la actualización del sistema debido a la nueva normativa. Concluyendo que los trabajadores tienen un alto nivel de importancia al SIAF, a pesar que no hay una permanente capacitación. Respecto a las competencias actitudinales, informa que hay una alta tenencia

de actitud positiva debido al prestigio que brinda trabajar en el ambiente de la gestión financiera institucional. (pp. 9, 56, 57).

Del resultado de la hipótesis específica 1, emanado se colige que existe una correlación también baja al utilizar la prueba de hipótesis del coeficiente de correlación de Spearman en relación a los conocimientos del personal y la prestación del servicio logístico, con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error. Este resultado alcanzado mediante el Rho de Spearman conquistado ha sido de 0,215.

Hallazgo que nos permite encontrar coincidencias con lo descubierto por Pérez, (2013), en su trabajo investigativo: *Impacto del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales (ECCL) en la competitividad de las empresas hoteleras de Paipa y propuesta de Mejoramiento. Bogotá, Colombia.* Fue una investigación No experimental. Se trabajó con 214 personas como población, tomándose 185 de ellos como muestra. Su intención de esta indagación fue establecer el impacto del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales (ECCL) en la competitividad de las empresas hoteleras de Paipa y programar una oferta de mejora. Se arribó a las subsiguientes conclusiones: a) El impacto del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales se relaciona directamente con la competitividad de las empresas hoteleras, obteniendo un de Rho $r = 0,347$ que representa una baja correlación entre dichas variables. Dicho en otros términos la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales se relacionó directamente con la competitividad de las empresas hoteleras, por lo que quedó confirmado su hipótesis planteada. b) Los conocimientos del personal hotelero se relaciona verdaderamente con la competitividad de las empresas hoteleras, el mismo que obtuvo un valor de Rho que es ,513 (*^), que expresa una moderada correlación entre estas dimensiones. En otras palabras Los conocimientos del personal hotelero se relaciona verdaderamente con la competitividad de las empresas hoteleras, por lo que quedó así confirmada dicha hipótesis. (...). Todo ello permitió finiquitar que un proceso de ECCL

ayuda en la competencia de la empresa hotelera puesto que viabiliza entre otras posibilidades, mejora su productividad, su proceso y esquemas, la misma calidad de los servicios. En último lugar se diseñó un programa para su mejora.

En lo concerniente a la hipótesis específica 2, de su valor sacado se desprende que existe una correlación asimismo baja al hacerse uso de la prueba de hipótesis del coeficiente de correlación de Spearman en relación a las habilidades del personal y la prestación del servicio logístico, con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error. Esta resultante alcanzada por medio del Rho de Spearman ha sido de 0,355.

Acierto que nos consiente hallar aproximaciones con lo experimentado por García (2007), en su tesis presentada: *Aplicación parcial del procedimiento de gestión por competencias en la mejora de procesos de alto grado de contacto con el cliente, en el Hotel Mercure Cuatro Palmas Coralia, Matanzas en la República de Cuba*, ostentada para conquistar el grado de master en Administración de Empresas con mención Gestión de la Producción y los Servicios, concibe como objetivo relacionar el desempeño por competencias a la gestión por procesos, a través de un plan de formación por competencias. El estudio respondió al tipo No experimental, y al diseño correlacional, Asumió una población de 142 personas, los mismos que constituyeron también su muestra. Concluyó que, la aplicación parcial del procedimiento de gestión por competencias tiene relación directa en la mejora de procesos de alto grado de contacto con el cliente, en el Hotel Mercure, obteniendo un $r=0,72$. Por lo que su hipótesis general resultó así demostrada. En lo concerniente a los conocimientos de un procedimiento de gestión por competencias en la mejora de procesos de alto grado de contacto con el cliente, en el Hotel Mercure, esta hipótesis adquirió un $r= 0,437$. Por lo que se evidenció una correlación baja. Con respecto a las habilidades del personal para la aplicación de un procedimiento de gestión por competencias en la mejora de procesos de alto grado de contacto con el cliente, en el Hotel Mercure, dicha hipótesis recibió un $r= 0,649$. Evidenciándose una correlación baja. (...). Añade que, el proceso

presentado admite su aplicar para expresarlo como preferencias actuales de amplísima propagación en el contexto institucional moderno, a estar al corriente: el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM, dado por las iniciales en inglés), el mejoramiento continuo, el BSC, los modelos ISO, el Benchmarking, el uso de metodologías para la determinación de los HACCP, gestión por los conocimientos, gestión por competencias, sistema integrado de gestión. (p. 169).

En lo tocante a la hipótesis específica 3, de sus valores sacados se desglosa que si existe una correlación en este caso moderada al utilizarse la prueba de hipótesis del coeficiente de correlación de Spearman en relación a las actitudes del personal y la prestación del servicio logístico, con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error. Sus valores alcanzados por intermedio del Rho de Spearman fue de 0,495.

Mesura que nos admite realizar acercamientos con lo encontrado por Tito (2012), sustenta la tesis titulada: *Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*, por motivos de obtener el grado académico de doctor en Ciencias Administrativas en la UNMSM, asumiendo el Objetivo General: Demostrar que una Gestión Empresarial del sector confección de calzado, basada en las Competencias de sus colaboradores, consiente engrandecer de manera consecutiva, sus grados de producción profesional. Declara que “su investigación está orientada en exponer que una gestión organizacional de las personas, basada en el reconocimiento y valoración individual de sus competencias laborales –conformada por los dominios conceptuales, procedimentales y actitudinales-, sí permite elevar sus niveles de productividad en su trabajo.

Dicho de otro modo, una organización que instituye a las competencias personales, como un modelo de gestión organizacional, donde la ejecución de

todas las funciones inherentes a los colaboradores, pasa necesariamente por la valoración y reconocimiento de sus competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales, estará en una mejor posición de mejorar y/o elevar los resultados de sus trabajos.

Su hipótesis general fue confirmada con un $\rho = 0,524$ que existe una correlación moderada de la Gestión por competencias y la productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana, mientras que su dimensión conocimientos logró un $\rho = 0,651$, en cuanto a su dimensión habilidades alcanzó un $\rho = 0,72$, correlación alta para sorpresa de su investigador, y su dimensión actitudes adquirió un $\rho = 0,658$, que responde a una correlación moderada y que confirmó la parte teórica de parte del investigador sobre sus inferencias iniciales que tenía al respecto de su problema investigativo.

Con tales elaboraciones se plantea una sobresaliente distribución de planta en el proceso productivo, se confeccionan el catálogo de competencias transversales para el sector y los perfiles para cada puesto tipo desde este enfoque. Del mismo modo se expone una metodología de institución del modelo en el sector. En ese orden de ideas, las recomendaciones pasan porque se instituya un proceso de formación y capacitación permanente de los cuadros directivos y técnicos, implantando centros e institutos que tanto el sector privado y público deben asumirlas (p.35).

Convincentemente, respaldamos que las competencias laborales influyen en la prestación de servicio logístico de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016., aunque para decir verdad sus valores son muy tenues y que deberían ser tomados muy en serio por la superioridad de los centros hospitalarios que integran dicha red a fin de realizar las mejoras que el caso amerita.

V. Conclusiones

Conclusiones

Seguidamente exponemos nuestras conclusiones:

Primera

Existe correlación significativa, entre las competencias laborales y la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016, siendo el Rho de Spearman de 0,394 a un nivel de significancia de 0,05.

Segunda

Existe correlación significativa, entre los conocimientos del personal y la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016, siendo el Rho de Spearman de 0,215 a un nivel de significancia de 0,05.

Tercera

Existe correlación significativa, entre las habilidades del personal y la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016, siendo el Rho de Spearman de 0,355 a un nivel de significancia de 0,05.

Cuarta

Existe correlación significativa, entre las actitudes del personal y la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016, siendo el Rho de Spearman de 0,495 a un nivel de significancia de 0,05.

VI. Recomendaciones

6.1. Recomendaciones

Primera

Se recomienda a quienes dirigen la red de salud de exigir mediante evaluaciones anuales elevar las competencias laborales en las diversas áreas de los establecimientos de la red de salud, ya nuestros hallazgos nos demuestran que son muy ubicados en un nivel bajo.

Segunda

Es pertinente recomendar a los directivos de la salud que la misión, visión, así como los objetivos institucionales estén ubicados en sitios plenamente visibles de todo el personal de los establecimientos de salud, como de nuestros usuarios.

Tercera

Recomendamos a los directores de la red exigir al recurso humano de los conocimientos requeridos para elevar sus competencias laborales y de este modo brindar un mejor servicio en los criticados establecimientos de salud.

Cuarta

Es oportuno recomendar que las autoridades de la red educativa decida llevar a cabo una autentica capacitación a todo el personal y lograr asimismo su involucramiento de todos los agentes de la salud, desde el vigilante hasta el más alto cargo de los establecimientos hospitalarios que comprende esta red, porque los resultados obtenidos así lo exigen, principalmente mejorar las competencias laborales del personal.

VII. Referencias bibliográficas.

Referencias bibliográficas.

ABC(s/f) *Diccionario en línea*. Recuperado de <http://www.definicionabc.com/negocios/adquisicion.php>

Aladi (s/f) *Glosario de términos logísticos*.

Alles, M. A. (2011). *Diccionario de términos. Recursos Humanos*. Argentina: Ediciones Granica S.A.

Alles, M. A. (2008). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Argentina: Ediciones Granica S.A.

Arce, C. (2009). *Diccionario pedagógico*. Perú: Abedul.

Ballou. R. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro*. Quinta edición. México: Pearson educación.

Conocer: Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (1998). *Gestión de Recursos Humanos por Competencia Laboral el desafío de la empresa para aprender innovar competir*. México.

Coromines, J. (2008). *Breve diccionario etimológico de la lengua castellana*. Madrid: Gredos.

García, A. (2012). *Aplicación parcial del procedimiento de gestión por competencias en la mejora de procesos de alto grado de contacto con el cliente, en el Hotel Mercure Cuatro Palmas Coralia*. Tesis de maestría, Matanzas, Cuba.

Granados, M. (2013). *El desarrollo competencias laborales y la formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos- Año 2013*. Tesis para optar el

Grado Académico de Doctor en Educación en la Escuela de
Posgrado de UNMSM

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.

Herrera, A. C. (2015). *Competencias Laborales en los colaboradores del departamento de Ventas de Bimbo Centroamérica, Agencia De Huehuetenango*. Tesis de licenciatura. Guatemala.

Intecap (2001) *Competencia Laboral y la ISO 9000: VERSION 2000* Guatemala, C.A.

Kerlinger (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. México: Mc Graw Hill.

Levy-Leboyer, C. (2000). *Gestión de las Competencias 2000*. Barcelona.

Marzano R, (2005) *Dimensiones del aprendizaje*. Guadalajara, México: ITESO.

Mertens, L. (1999) *Certificación de las competencias México. CONOCER 125p. INTECAP (instituto técnico de capacitación y producción). Gestión por competencia laboral, 2da edición, Guatemala.*

Ministerio de Salud. (1998). *Curso de Gestión Logística en las redes de Salud*. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/86estión%20logistica.pdf>.

OIT, C. (1996). *OIT- CINTERFOR*. Recuperado de <http://www.oitcinterfor.org>

Perea N. (2014). *Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena, año 2014*". Tesis. Escuela de Post Grado – Maestría en Gestión Pública de la Universidad de la Amazonia Peruana.

Pérez, M. (2013). *Impacto del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales (ECCL) en la competitividad de las empresas hoteleras de Paipa y propuesta de Mejoramiento*. Tesis. Bogotá, Colombia.

Pino, R. (2010). *Manual de la investigación científica*. Perú.

Spencer, L. y Spencer, S. (1996). *Competence at work, models for superior, models for superior performance*, Jhon Wiley & Sons, Inc. USA.

Tamayo, M. (2003), *El proceso de la investigación científica*. Balderas 95, México, D.F.: LIMUSA, S.A.

Tenutto, M. (2004). *Escuela para Educadores. Enciclopedia de pedagogía práctica*. España: Grafos S. A.

Tito, P. (2012). *Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. Tesis para obtener el grado académico de doctor en Ciencias Administrativas. Lima: UNMSM.

Torres, C. (2000). *Orientaciones Básicas de Metodología de la Investigación Científica*. Libros y Publicaciones.

Tobón, S. (2013). *Evaluación de las competencias en la educación básica*. México: Santillana.

Universidad politécnica de Cartagena. (2016). *Glosario de términos logísticos*. Recuperado de <http://www.upct.es/~gio/glosario%20de%20terminos%20logistico s.pdf>

Anexos

ESCUELA DE POSGRADO

COMPETENCIAS LABORALES Y PRESTACION DE SERVICIOS LOGÍSTICOS EN LA RED DE SALUD DE VILLA EL SALVADOR, 2016.

AUTORA: Emma Silva Yovera.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general: -¿De qué manera las Competencias Laborales se relacionan con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016?</p> <p>Problemas específicos: PE.1.- ¿De qué manera los conocimientos del personal se relacionan con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016?</p> <p>PE.2.- ¿De qué manera las habilidades del personal se relacionan con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016?</p> <p>PE.3. ¿De qué manera las actitudes del personal se relacionan con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016?</p>	<p>Objetivo general: -- Determinar cómo las Competencias laborales se relacionan con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016.</p> <p>Objetivos específicos: OE.1. Determinar cómo los conocimientos del personal se relacionan con la prestación de servicios logísticos en la red de salud de Villa El Salvador, 2016</p> <p>OE.2.Determinar cómo las habilidades de personal se relacionan con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016</p> <p>OE.3. Determinar cómo las actitudes de personal se relacionan con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016.</p>	<p>Hipótesis principal: - Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016.</p> <p>Hipótesis específicas: HE.1. Los conocimientos del personal se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016.</p> <p>HE.2. Las Habilidades del personal se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016.</p> <p>HE.3. Las actitudes del personal se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016.</p>	COMPETENCIAS LABORALES : VARIABLE 1:(X)			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			I.CONOCIMIENTO	1.1. Secundaria. 1.2. Título. 1.3. Especializaciones. 1.4. Colaboradores. 1.5. Evaluación periód. 1.6. Capacitación. 1.7. Maestría.	Del 1 al 7	Bajo. (7-15) Regular. (16-24) Bajo. (25-35)
			II.HABILIDADES	2.1. Años de experiencia. 2.2. Programa, ejecuta y contr. 2.3. Ejecutar las actividades técnicas complejas. 2.4. Ejecutar las actividades técnicas. 2.5. Recopilar, analizar y Procesar-computac. 2.6. Participativ del trab. 2.7. Ejec de tareas.	Del 8 al 14	Bajo. (7-15) Regular. (16-24) Bajo. (25-35)
			III.ACTITUDES	3.1. Solidaridad. 3.2. Honradez. 3.3. Compromiso. 3.4. Trabajo en equipo. 3.5. Evaluación. 3.6. Asertividad. 3.7. Comunic. Horizont 3.8. Valor de esfuerzos.	Del 15 al 22	Bajo. (8-18) Regular. (19-29) Bajo. (30-40)
			PRESTACION DE SERVICIOS LOGÍSTICOS:VARIABLE 2: (Y)			
			DIMENSIONES	Indicadores	Ítems	Niveles
I.PROGRAMACION.	1.1. Cuadro de necesidades. 1.2. Requerimiento. 1.3. Especific. De bienes. 1.4. Certificac. presup. 1.5. Presupuesto necesari	Del 1 al 5	Bajo. (5-11) Regular. (12-18) Bajo. (19-25)			
II.ADQUISICION	2.1. Regist de proveed. 2.2. Solicitud de cotizac. 2.3. Cuadro comparat de cotiz. 2.4. Orden de compra-	Del 6 al 10	Bajo. (5-11) Regular. (12-18) Bajo.			

			<p>guía de internamiento. 2.5. Plazo propuesto.</p> <p>III. ALMACENAMIENTO.</p> <p>3.1. Existencias valoradas de almacén (Kardex)-SIGA. 3.2. Control visible de almacén. 3.3. Seg. de stock. 3.4. Especf. Tecinas. 3.5. Entreg. plazo establec 3.6. Entrega pedido de comprob de salida..</p> <p>IV. DISTRIBUCIÓN.</p> <p>4.1. Distrib. Oport. 4.2. Distribución acorde requerido. 4.3. Movilidad. 4.4. Satisfacción posterior a distribución.</p>	<p>(19-25)</p> <p>Del 11 al 16</p> <p>Bajo. (6-13) Regular. (14-21) Bajo. (22-30)</p> <p>Del 17 al 20</p> <p>Bajo. (4-8) Regular. (9-13) Bajo. (14-20)</p>
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR	
<p>TIPO: Según Pino (2010), corresponde al tipo de investigación básica: "Porque más que ningún otro tipo de investigación se interesa en el porqué de la existencia de un fenómeno, intenta justificar una teoría". (p.539).</p> <p>DISEÑO: "No Experimental" porque Hernández et al. (2010), determinaron que "la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables" (p. 764), y a su vez es "Transversal" según Hernández et al. (2010), "porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único" (p.764)</p> <p>MÉTODO: Cuantitativo</p>	<p>POBLACIÓN: 108 trabajadores de la Red de Salud de Villa El Salvador</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Estratificada.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 85 trabajadores de la Red de Salud de Villa El Salvador.</p>	<p>Variable 1: COMPETENCIAS LABORALES. Técnicas: La encuesta. Instrumento: El cuestionario. Autora: Emma Silva Yovera. Año: 2016 Monitoreo: Ámbito de aplicación: Red de salud de Villa El Salvador. Forma de administración: 25 min.</p> <p>Variable 2: PRESTACIÓN DE SERVICIO. Técnicas: La encuesta. Instrumento: El cuestionario. Autor: Emma Silva Yovera. Año: 2016 Monitoreo: Ámbito de aplicación: Red de salud de Villa El Salvador. Forma de administración: 25 min.</p>	<p>DESCRIPTIVA: El tipo de investigación es además descriptiva a decir de Hernández, Fernández y Baptista (2010), porque: "Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es detallar cómo son y se manifiestan. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren" (p.80).</p> <p>CORRELACIONAL: Correlacional, Hernández, et al. (2010), porque afirman: "Pretenden responder a preguntas de investigación y porque explican la correlación entre variables" (p. 81). Para lo cual aplicaremos la Prueba estadística del Rho de Spearman.</p>	

ANEXO 2: Constancia emitida por la red de salud.



PERÚ
Ministerio
de Salud

Dirección de Red de Salud Villa El
Salvador Lurin Pachacamac Pucusana

"Año de buen Servicio al Ciudadano"

CONSTANCIA

La Dirección de la Oficina de Administración de la Red de Salud Villa El Salvador Lurin Pachacamac Pucusana.

HACE CONSTAR

Que, la Licenciada en Administración Emma Rosalina, SILVA YOVERA, con DNI N°10590908, estudiante de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, ha realizado en nuestra institución UNA PRUEBA PILOTO de recojo de información bajo la metodología de encuesta- cuestionario, que requiere Para el desarrollo de su trabajo de investigación (TESIS) "COMPETENCIAS LABORALES Y PRESTACION DE SERVICIOS LOGISTICOS EN LA RED DE SALUD VILLA EL SALVADOR-2016".

Se expide la presente constancia a solicitud del estudiante de Post Grado para los fines pertinentes.

Villa, El Salvador, 25 de Agosto del 2017

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTION DE SERVICIOS DE SALUD
DIRECCION DE RED DE SALUD VILLA EL SALVADOR
LURIN - PACHACAMAC - PUCUSANA
MC. JESSICA WENDE PALACIN RIOS
C.M.E. 08888

JWPR/inp

Av.: José Carlos Mariátegui, Agrupamiento
Pachacamac, Mz.21-Lote 28, Parcela 3A
Parcela Sub Parcela 4-Villa El Salvador
CENTRAL TELEF.: 713-3700

ANEXO 3: Base datos para confiabilidad

COMPETENCIAS LABORALES																					
Conocimientos	Habilidades							Actitudes													
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
2	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	1	1	4	5	3
2	1	1	4	4	2	1	3	1	3	4	3	2	1	4	3	3	4	4	3	3	4
3	4	1	3	4	3	4	2	1	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
3	2	5	4	4	3	4	2	5	3	4	3	5	5	3	4	5	5	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
4	5	1	4	3	4	5	3	1	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3
1	1	4	4	1	3	1	1	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3
3	3	1	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
3	4	1	4	3	3	4	3	1	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
3	5	2	4	4	3	5	3	2	3	3	4	3	5	3	3	3	2	4	3	3	3
3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
3	3	1	4	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
4	4	1	3	4	4	4	4	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
3	5	1	3	3	3	5	2	1	4	3	4	3	5	3	3	4	1	4	4	4	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
4	5	1	3	4	4	5	3	1	4	4	3	4	5	3	3	4	2	3	4	4	4
3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3

Base datos de confiabilidad

PRESTACIÓN DE SERVICIOS																			
Programación	Adquisición					Almacenamiento					Distribución								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
2	3	1	4	5	4	1	3	4	4	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3
3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
4	1	1	4	3	4	1	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2
2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	5	5	3	5
2	2	2	4	3	4	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	2
3	3	1	3	3	3	1	3	2	3	3	2	2	1	3	3	2	1	3	3
4	5	3	5	4	3	5	3	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5
3	1	5	4	3	4	5	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2
3	4	1	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	4	2	2	5	4	4	5
3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
2	4	1	4	4	3	1	2	4	2	4	3	2	3	3	2	4	3	3	2
3	1	1	4	4	4	1	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
4	5	4	4	5	3	4	2	3	4	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4
3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	3
2	4	3	4	3	3	3	2	2	5	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2
2	1	1	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	5	2	2	2	5	3	2
3	4	1	4	3	3	1	2	3	3	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2
3	3	1	2	4	3	1	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3
1	4	1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2

Anexo N° 4: matriz de datos: Competencias laborales.

	Conocimientos							Habilidades							Actitudes								Suma	Nivel
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
1.	2	3	1	4	5	3	3	4	1	3	4	4	5	4	3	1	3	2	3	3	3	4	68	2
2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	1	2	2	2	2	54	2
3.	4	1	1	4	3	4	1	4	1	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	59	2
4	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	57	2
5.	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	4	3	2	2	3	48	1
6	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	56	2
7.	4	5	3	5	4	4	3	3	5	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	85	3
8.	3	1	5	4	3	3	1	4	5	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	61	2
9	3	4	1	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	4	2	2	2	2	50	1
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	61	2
11	2	4	1	4	4	2	4	3	1	2	4	2	2	4	4	3	2	3	3	2	3	4	63	2
12	3	1	1	4	4	3	1	4	1	2	3	4	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	54	2
13	2	2	1	2	2	1	3	2	4	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	4	2	2	43	1
14	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	57	2
15	2	4	3	4	3	2	4	3	3	2	2	5	2	4	3	2	2	3	3	2	2	2	62	2
16	2	1	1	3	2	2	3	2	1	2	3	1	2	3	1	2	2	5	2	2	2	3	47	1
17	3	4	1	4	3	3	4	3	1	2	3	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	3	60	2
18	3	3	1	2	4	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	63	2
19	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	58	2
20	1	4	1	2	3	1	4	2	1	2	2	2	1	4	2	1	2	3	2	2	2	2	46	1
21	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	67	2
22	2	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	1	1	4	5	3	50	1
23	2	1	1	4	4	2	1	3	1	3	4	3	2	1	4	3	3	4	4	3	3	4	60	2

24	3	4	1	3	4	3	4	2	1	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	69	2
25	3	2	5	4	4	3	4	2	5	3	4	3	5	5	3	4	5	5	4	3	3	4	83	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	71	2
27	4	5	1	4	3	4	5	3	1	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	78	2
28	1	1	4	4	1	3	1	1	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	47	1
29	3	3	1	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	68	2
30	3	4	1	4	3	3	4	3	1	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	71	2
31	3	5	2	4	4	3	5	3	2	3	3	4	3	5	3	3	3	2	4	3	3	3	73	2
32	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	78	2
33	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	75	2
34	3	3	1	4	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	67	2
35	4	4	1	3	4	4	4	4	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	73	2
36	3	5	1	3	3	3	5	2	1	4	3	4	3	5	3	3	4	1	4	4	4	3	71	2
37	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	75	2
38	4	5	1	3	4	4	5	3	1	4	4	3	4	5	3	3	4	2	3	4	4	4	77	2
39	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	71	2
40	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	78	2
41	3	1	2	2	3	1	3	1	2	3	2	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	2	47	1
42	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	70	2
43	2	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	70	2
44	4	5	5	3	4	5	5	4	1	4	3	3	4	5	3	5	3	4	2	4	4	3	83	3
45	3	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	73	2
46	3	3	1	4	4	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	3	3	4	70	2
47	3	5	2	3	4	3	5	4	2	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	75	2
48	3	4	1	4	3	3	4	3	1	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	73	2
49	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	75	2
50	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	70	2

51	3	3	1	4	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	68	2
52	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	75	2
53	3	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	72	2
54	3	4	1	3	3	3	4	3	1	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	69	2
55	3	3	1	4	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	1	4	3	3	4	65	2
56	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	71	2
57	4	4	1	3	3	4	4	3	1	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	70	2
58	2	1	3	4	3	2	1	3	3	4	3	3	2	1	4	4	3	3	3	4	4	3	63	2
59	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	73	2
60	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	76	2
61	3	2	2	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	68	2
62	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	2	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	77	2
63	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	69	2
64	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	75	2
65	3	3	1	4	3	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	68	2
66	3	4	1	4	3	3	4	3	1	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	71	2
67	3	5	1	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	2	3	3	3	4	75	2
68	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	73	2
69	3	5	1	4	3	3	5	3	1	4	4	3	3	5	4	4	3	5	3	4	4	4	78	2
70	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	1	3	3	4	67	2
71	3	3	1	4	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	68	2
72	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	75	2
73	3	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	72	2
74	3	4	1	3	3	3	4	3	1	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	69	2
75	3	3	1	4	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	1	4	3	3	4	65	2
76	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	71	2
77	4	4	1	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	75	2

78	2	1	3	4	3	2	1	3	3	4	3	3	2	1	4	4	3	3	3	4	4	3	63	2
79	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	4	60	2
80	3	1	2	1	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	1	2	1	3	47	1
81	5	4	5	3	4	2	4	5	2	3	4	4	2	4	3	3	4	2	3	2	4	4	76	2
82	4	5	1	3	4	4	5	4	1	4	3	3	4	5	3	3	3	4	2	4	4	3	76	2
83	3	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	73	2
84	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	5	3	4	3	4	81	3
85	4	4	2	3	4	3	5	4	2	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	75	2

		COMPETENCIAS LABORALES																												
		CONOCIMIENTO							HABILIDADES							ACTITUDES														
No	1	2	3	4	5	6	7	SUMA	NIVEL	8	9	10	11	12	13	14	SUMA	NIVEL	15	16	17	18	19	20	21	22	SUMA	NIVEL	TOTAL	RANGOS
1	2	3	1	4	5	3	3	21	2	4	1	3	4	4	5	4	25	3	3	1	3	2	3	3	3	4	22	2	68	2
2	3	3	2	2	3	4	3	20	2	3	2	2	2	2	4	4	19	2	2	2	2	1	2	2	2	2	15	1	54	2
3	4	1	1	4	3	4	1	18	2	4	1	2	2	4	4	3	20	2	3	3	3	3	3	2	2	2	21	2	59	2
4	2	3	3	2	3	2	3	18	2	4	3	2	2	3	4	3	21	2	2	2	2	3	3	2	2	2	18	1	57	2
5	2	2	2	1	3	2	2	14	1	2	2	2	2	3	1	2	14	1	2	2	2	4	3	2	2	3	20	2	48	1
6	3	3	1	3	3	3	3	19	2	3	1	3	2	3	3	3	18	2	3	2	2	1	3	3	3	2	19	2	56	2
7	4	5	3	5	4	4	3	28	3	3	5	3	5	4	4	3	27	3	4	3	4	3	4	3	4	5	30	3	85	3
8	3	1	5	4	3	3	1	20	2	4	5	2	3	3	3	1	21	2	2	3	2	3	3	2	2	3	20	2	61	2
9	3	4	1	2	3	3	2	18	2	2	1	2	2	3	3	2	15	2	2	1	2	4	2	2	2	2	17	1	50	1
10	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	2	3	4	3	3	21	2	3	3	2	2	2	2	2	3	19	2	61	2
11	2	4	1	4	4	2	4	21	2	3	1	2	4	2	2	4	18	2	4	3	2	3	3	2	3	4	24	2	63	2
12	3	1	1	4	4	3	1	17	2	4	1	2	3	4	3	1	18	2	2	3	2	3	2	2	2	3	19	2	54	2
13	2	2	1	2	2	1	3	13	1	2	4	2	2	1	2	1	14	1	2	2	1	1	2	4	2	2	16	1	43	1
14	3	2	2	4	3	3	2	19	2	3	2	2	3	3	3	2	18	2	2	2	2	4	3	2	2	3	20	2	57	2
15	2	4	3	4	3	2	4	22	2	3	3	2	2	5	2	4	21	2	3	2	2	3	3	2	2	2	19	2	62	2
16	2	1	1	3	2	2	3	14	1	2	1	2	3	1	2	3	14	1	1	2	2	5	2	2	2	3	19	2	47	1
17	3	4	1	4	3	3	4	22	2	3	1	2	3	3	3	4	19	2	2	2	2	4	2	2	2	3	19	2	60	2
18	3	3	1	2	4	3	3	19	2	3	1	3	4	3	3	3	20	2	3	2	3	3	3	3	3	4	24	2	63	2
19	2	2	3	2	3	2	2	16	2	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	2	3	4	3	3	3	3	24	2	58	2
20	1	4	1	2	3	1	4	16	2	2	1	2	2	2	1	4	14	1	2	1	2	3	2	2	2	2	16	1	46	1
21	3	3	2	3	4	3	3	21	2	2	2	3	3	4	3	3	20	2	3	4	4	3	3	3	3	3	26	2	67	2
22	2	2	3	1	2	3	1	14	1	2	2	2	3	2	3	2	16	2	2	1	3	1	1	4	5	3	20	2	50	1
23	2	1	1	4	4	2	1	15	1	3	1	3	4	3	2	1	17	2	4	3	3	4	4	3	3	4	28	2	60	2
24	3	4	1	3	4	3	4	22	2	2	1	4	3	3	3	4	20	2	3	3	4	3	3	4	4	3	27	2	69	2
25	3	2	5	4	4	3	4	25	3	2	5	3	4	3	5	5	27	3	3	4	5	5	4	3	3	4	31	3	83	3
26	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	4	3	4	3	3	23	2	3	3	3	3	4	4	4	3	27	2	71	2
27	4	5	1	4	3	4	5	26	3	3	1	4	3	3	4	5	23	2	3	4	4	4	3	4	4	3	29	2	78	2
28	1	1	4	4	1	3	1	15	1	1	2	1	3	3	3	1	14	1	2	2	2	2	3	2	2	3	18	1	47	1
29	3	3	1	3	3	3	3	19	2	3	1	4	3	3	3	3	20	2	4	4	3	4	4	4	3	3	29	2	68	2
30	3	4	1	4	3	3	4	22	2	3	1	4	3	4	3	4	22	2	3	3	3	3	4	4	4	3	27	2	71	2
31	3	5	2	4	4	3	5	26	3	3	2	3	3	4	3	5	23	2	3	3	3	2	4	3	3	3	24	2	73	2
32	3	4	4	3	3	3	4	24	2	3	4	4	4	3	3	4	25	3	3	4	3	4	3	4	4	4	29	2	78	2
33	4	3	4	3	3	4	3	24	2	2	4	3	4	4	4	3	24	2	3	3	4	4	3	3	3	4	27	2	75	2
34	3	3	1	4	3	3	3	20	2	3	1	4	3	3	3	3	20	2	4	3	3	3	3	4	4	3	27	2	67	2
35	4	4	1	3	4	4	4	24	2	4	1	3	3	3	4	4	22	2	3	4	4	4	3	3	3	3	27	2	73	2
36	3	5	1	3	3	3	5	23	2	2	1	4	3	4	3	5	22	2	3	3	4	1	4	4	4	3	26	2	71	2
37	3	3	3	4	4	3	3	23	2	3	3	4	3	4	3	3	23	2	4	4	3	4	3	4	4	3	29	2	75	2
38	4	5	1	3	4	4	5	26	3	3	1	4	4	3	4	5	24	2	3	3	4	2	3	4	4	4	27	2	77	2
39	3	4	2	3	3	3	4	22	2	4	2	3	4	3	3	4	23	2	3	3	4	3	3	3	3	4	26	2	71	2
40	3	4	3	4	4	3	4	25	3	3	3	4	3	3	3	4	23	2	4	4	4	4	3	4	4	3	30	3	78	2

41	3	1	2	2	3	1	3	15	1	1	2	3	2	1	3	1	13	1	3	3	1	3	3	1	3	2	19	2	47	1
42	3	3	2	4	3	3	3	21	2	3	2	4	3	3	3	3	21	2	3	4	3	3	4	4	4	3	28	2	70	2
43	2	4	2	3	4	2	4	21	2	3	2	3	4	4	2	4	22	2	3	3	4	4	3	3	3	4	27	2	70	2
44	4	5	5	3	4	5	5	31	3	4	1	4	3	3	4	5	24	2	3	5	3	4	2	4	4	3	28	2	83	3
45	3	4	2	4	3	3	4	23	2	3	2	4	3	3	3	4	22	2	4	3	3	3	4	4	4	3	28	2	73	2
46	3	3	1	4	4	3	3	21	2	3	1	3	4	3	3	3	20	2	4	4	3	5	3	3	3	4	29	2	70	2
47	3	5	2	3	4	3	5	25	3	4	2	3	3	4	3	5	24	2	3	3	4	4	3	3	3	3	26	2	75	2
48	3	4	1	4	3	3	4	22	2	3	1	4	3	4	3	4	22	2	3	3	3	5	4	4	4	3	29	2	73	2
49	3	4	3	4	3	3	4	24	2	4	3	3	3	3	4	23	2	3	4	4	5	3	3	3	3	28	2	75	2	
50	3	3	2	3	4	3	3	21	2	2	2	3	4	4	3	3	21	2	3	4	4	3	4	3	3	4	28	2	70	2
51	3	3	1	4	3	3	3	20	2	3	1	3	4	3	3	3	20	2	4	4	3	4	3	3	3	4	28	2	68	2
52	3	4	3	3	3	3	4	23	2	3	3	4	3	3	3	4	23	2	3	3	4	4	4	4	4	3	29	2	75	2
53	3	4	2	4	3	3	4	23	2	3	2	4	3	4	3	4	23	2	2	3	4	3	3	4	4	3	26	2	72	2
54	3	4	1	3	3	3	4	21	2	3	1	4	3	4	3	4	22	2	2	3	4	3	3	4	4	3	26	2	69	2
55	3	3	1	4	3	3	3	20	2	3	1	3	4	3	3	3	20	2	3	3	4	1	4	3	3	4	25	2	65	2
56	3	4	3	3	3	3	4	23	2	3	3	3	4	3	3	4	23	2	2	3	4	3	3	3	3	4	25	2	71	2
57	4	4	1	3	3	4	4	23	2	3	1	3	3	4	4	4	22	2	2	3	4	4	3	3	3	3	25	2	70	2
58	2	1	3	4	3	2	1	16	2	3	3	4	3	3	2	1	19	2	4	4	3	3	3	4	4	3	28	2	63	2
59	3	4	3	3	4	3	4	24	2	4	3	3	3	4	3	4	24	2	3	4	3	3	3	3	3	3	25	2	73	2
60	3	3	4	4	3	3	3	23	2	2	4	4	4	3	3	3	23	2	3	4	3	4	4	4	4	4	30	3	76	2
61	3	2	2	3	4	3	2	19	2	3	2	4	4	3	3	2	21	2	3	3	4	3	3	4	4	4	28	2	68	2
62	3	5	4	4	3	3	5	27	3	4	4	3	3	2	3	5	24	2	3	3	4	4	3	3	3	3	26	2	77	2
63	3	3	2	3	3	3	3	20	2	3	2	4	3	4	3	3	22	2	3	3	3	3	4	4	4	3	27	2	69	2
64	3	4	3	4	4	3	4	25	3	3	3	4	3	4	3	4	24	2	3	3	3	4	2	4	4	3	26	2	75	2
65	3	3	1	4	3	3	3	20	2	3	1	3	4	4	3	3	21	2	3	4	4	3	3	3	3	4	27	2	68	2
66	3	4	1	4	3	3	4	22	2	3	1	3	3	4	3	4	21	2	3	4	4	4	4	3	3	3	28	2	71	2
67	3	5	1	3	3	3	5	23	2	3	4	3	4	4	4	5	27	3	3	4	3	2	3	3	3	4	25	2	75	2
68	3	3	2	3	4	3	3	21	2	3	2	4	4	3	3	3	22	2	4	3	4	4	3	4	4	4	30	3	73	2
69	3	5	1	4	3	3	5	24	2	3	1	4	4	3	3	5	23	2	4	4	3	5	3	4	4	4	31	3	78	2
70	3	3	3	3	3	3	3	21	2	4	3	3	4	3	3	3	23	2	3	3	4	2	1	3	3	4	23	2	67	2
71	3	3	1	4	3	3	3	20	2	3	1	3	4	3	3	3	20	2	4	4	3	4	3	3	3	4	28	2	68	2
72	3	4	3	3	3	3	4	23	2	3	3	4	3	3	3	4	23	2	3	3	4	4	4	4	4	3	29	2	75	2
73	3	4	2	4	3	3	4	23	2	3	2	4	3	4	3	4	23	2	2	3	4	3	3	4	4	3	26	2	72	2
74	3	4	1	3	3	3	4	21	2	3	1	4	3	4	3	4	22	2	2	3	4	3	3	4	4	3	26	2	69	2
75	3	3	1	4	3	3	3	20	2	3	1	3	4	3	3	3	20	2	3	3	4	1	4	3	3	4	25	2	65	2
76	3	4	3	3	3	3	4	23	2	3	3	3	4	3	3	4	23	2	2	3	4	3	3	3	3	4	25	2	71	2
77	4	4	1	3	3	4	4	23	2	3	4	3	5	4	4	4	27	3	2	3	4	4	3	3	3	3	25	2	75	2
78	2	1	3	4	3	2	1	16	2	3	3	4	3	3	2	1	19	2	4	4	3	3	3	4	4	3	28	2	63	2
79	3	3	2	4	3	3	3	21	2	3	2	3	1	3	3	3	18	2	3	3	1	3	3	3	1	4	21	2	60	2
80	3	1	2	1	2	3	2	14	1	3	2	1	3	3	3	3	18	2	1	1	3	3	1	2	1	3	15	1	47	1
81	5	4	5	3	4	2	4	27	3	5	2	3	4	4	2	4	24	2	3	3	4	2	3	2	4	4	25	2	76	2
82	4	5	1	3	4	4	5	26	3	4	1	4	3	3	4	5	24	2	3	3	3	4	2	4	4	3	26	2	76	2
83	3	4	2	4	3	3	4	23	2	3	2	4	3	3	3	4	22	2	4	3	3	3	4	4	4	3	28	2	73	2
84	3	4	4	4	4	5	3	27	3	3	4	3	4	3	3	3	23	2	5	4	3	5	3	4	3	4	31	3	81	3
85	4	4	2	3	4	3	5	25	3	4	2	3	3	4	3	5	24	2	3	3	4	4	3	3	3	3	26	2	75	2

Base de datos: Prestación de servicio.

	Programación					Adquisición.					Almacenamiento						Distribución					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Suma	Nivel
1	2	3	1	4	5	4	1	3	4	4	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	57	2
2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	42	1
3.	4	1	1	4	3	4	1	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	55	2	
4	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	5	5	3	5	59	2
5.	2	2	2	4	3	4	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	2	53	2
6	3	3	1	3	3	3	1	3	2	3	3	2	2	1	3	3	2	1	3	3	48	2
7.	4	5	3	5	4	3	5	3	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	86	3
8.	3	1	5	4	3	4	5	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	58	2
9	3	4	1	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	4	2	2	5	4	4	5	54	2
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	52	2
11	2	4	1	4	4	3	1	2	4	2	4	3	2	3	3	2	4	3	3	2	56	2
12	3	1	1	4	4	4	1	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	50	2
13	4	5	4	4	5	3	4	2	3	4	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4	75	3
14	3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	3	54	2
15	2	4	3	4	3	3	3	2	2	5	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	56	2
16	2	1	1	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	5	2	2	2	5	3	2	44	1
17	3	4	1	4	3	3	1	2	3	3	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	51	2
18	3	3	1	2	4	3	1	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	56	2
19	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	57	2
20	1	4	1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	41	1
21	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	62	2
22	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	76	3
23	2	1	1	4	4	3	1	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	61	2
24	3	4	1	3	4	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	62	2

25	3	2	5	4	4	2	5	3	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	4	3	76	3
26	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	66	2
27	4	5	1	4	3	3	1	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	68	2
28	3	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	68	2
29	3	3	1	3	3	3	1	4	3	3	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	70	2
30	3	4	1	4	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	64	2
31	3	5	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	63	2
32	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	70	2
33	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	68	2
34	3	3	1	4	3	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	61	2
35	4	4	1	3	4	4	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	65	2
36	3	5	1	3	3	2	1	4	3	4	3	3	4	1	4	4	4	1	4	4	61	2
37	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	70	2
38	4	5	1	3	4	3	1	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	4	64	2
39	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	63	2
40	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	72	2
41	3	1	2	2	3	1	2	3	2	1	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	42	1
42	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	65	2
43	2	4	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	65	2
44	4	5	5	3	4	4	1	4	3	3	3	5	3	4	2	4	3	4	2	4	70	2
45	3	4	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	66	2
46	3	3	1	4	4	3	1	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	5	3	3	65	2
47	3	5	2	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	67	2
48	3	4	1	4	3	3	1	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	68	2
49	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	5	3	3	70	2
50	3	3	2	3	4	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	65	2
51	3	3	1	4	3	3	1	3	4	3	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	71	2

52	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	70	2
53	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	65	2
54	3	4	1	3	3	3	1	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	62	2
55	3	3	1	4	3	3	1	3	4	3	3	3	4	1	4	3	4	1	4	3	58	2
56	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	63	2
57	4	4	1	3	3	3	1	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	62	2
58	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	5	5	3	4	5	5	3	4	72	2
59	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	65	2
60	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	71	2
61	3	2	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	64	2
62	3	5	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	69	2
63	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	64	2
64	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	2	4	67	2
65	3	3	1	4	3	3	1	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	62	2
66	3	4	1	4	3	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	70	2
67	3	5	1	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	56	2
68	3	3	2	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	68	2
69	3	5	1	4	3	3	1	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	74	3
70	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	1	3	4	2	1	3	58	2
71	3	3	1	4	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	62	2
72	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	70	2
73	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	65	2
74	3	4	1	3	3	3	1	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	62	2
75	3	3	1	4	3	3	1	3	4	3	3	3	4	1	4	3	4	1	4	3	58	2
76	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	63	2
77	4	4	1	3	3	3	4	3	5	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	67	2
78	2	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	74	3

79	3	3	2	4	3	3	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	53	2
80	3	1	2	1	2	3	2	1	3	3	1	1	3	3	1	2	3	3	1	2	41	1
81	5	4	5	3	4	5	2	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	5	77	3
82	4	5	1	3	4	4	1	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	4	64	2
83	3	4	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	66	2
84	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	83	3
85	4	4	2	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	67	2

Base datos: Prestación de servicios.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS																														
NC	PROGRAMACIÓN					ADQUISICIÓN					ALMACENAMIENTO					DISTRIBUCIÓN														
No	1	2	3	4	5	SUMA	NIVEL	6	7	8	9	10	SUMA	NIVEL	11	12	13	14	15	16	SUMA	NIVEL	17	18	19	20	SUMA	NIVEL	TOTAL	NIVEL
1	2	3	1	4	5	15	2	4	1	3	4	4	16	2	3	1	3	2	3	3	15	2	3	2	3	3	11	2	57	2
2	3	3	2	2	3	13	2	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	1	2	2	11	1	2	1	2	2	7	1	42	1
3	4	1	1	4	3	13	2	4	1	2	2	4	13	2	3	3	3	3	3	2	17	2	3	4	3	2	12	2	55	2
4	2	3	3	2	3	13	2	4	3	2	2	3	14	2	2	2	2	3	3	2	14	2	5	5	3	5	18	3	59	2
5	2	2	2	4	3	13	2	4	2	2	3	3	14	2	2	2	2	4	3	2	15	2	2	4	3	2	11	2	53	2
6	3	3	1	3	3	13	2	3	1	3	2	3	12	2	3	2	2	1	3	3	14	2	2	1	3	3	9	2	48	2
7	4	5	3	5	4	21	3	3	5	3	5	4	20	3	4	3	5	5	4	5	26	3	5	5	4	5	19	3	86	3
8	3	1	5	4	3	16	2	4	5	2	3	3	17	2	2	3	2	3	3	2	15	2	2	3	3	2	10	2	58	2
9	3	4	1	2	3	13	2	2	1	2	2	3	10	1	2	1	2	4	2	2	13	1	5	4	4	5	18	3	54	2
10	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	4	15	2	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	8	1	52	2
11	2	4	1	4	4	15	2	3	1	2	4	2	12	2	4	3	2	3	3	2	17	2	4	3	3	2	12	2	56	2
12	3	1	1	4	4	13	2	4	1	2	3	4	14	2	2	3	2	3	2	2	14	2	2	3	2	2	9	2	50	2
13	4	5	4	4	5	22	3	3	4	2	3	4	16	2	5	4	4	4	2	4	23	3	4	4	2	4	14	3	75	3
14	3	2	2	4	3	14	2	3	2	2	3	3	13	2	2	2	2	4	3	2	15	2	2	4	3	3	12	2	54	2
15	2	4	3	4	3	16	2	3	3	2	2	5	15	2	3	2	2	3	3	2	15	2	2	3	3	2	10	2	56	2
16	2	1	1	3	2	9	1	2	1	2	3	1	9	1	1	2	2	5	2	2	14	2	2	5	3	2	12	2	44	1
17	3	4	1	4	3	15	2	3	1	2	3	3	12	2	2	2	2	4	2	2	14	2	2	4	2	2	10	2	51	2
18	3	3	1	2	4	13	2	3	1	3	4	3	14	2	3	2	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	12	2	56	2
19	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	3	2	14	2	3	2	3	4	3	3	18	2	3	4	3	3	13	2	57	2
20	1	4	1	2	3	11	1	2	1	2	2	2	9	1	2	1	2	3	2	2	12	1	2	3	2	2	9	2	41	1
21	3	3	2	3	4	15	2	2	2	3	3	4	14	2	3	4	4	3	3	3	20	2	4	3	3	3	13	2	62	2
22	3	4	3	4	4	18	2	3	5	4	3	4	19	3	4	3	3	5	4	4	23	3	3	5	4	4	16	3	76	3
23	2	1	1	4	4	12	2	3	1	3	4	3	14	2	4	3	3	4	4	3	21	2	3	4	4	3	14	3	61	2
24	3	4	1	3	4	15	2	2	1	4	3	3	13	2	3	3	4	3	3	4	20	2	4	3	3	4	14	3	62	2
25	3	2	5	4	4	18	2	2	5	3	4	3	17	2	3	4	5	5	4	3	24	3	5	5	4	3	17	3	76	3
26	3	3	3	3	3	15	2	3	3	4	3	4	17	2	3	3	3	3	4	4	20	2	3	3	4	4	14	3	66	2
27	4	5	1	4	3	17	2	3	1	4	3	3	14	2	3	4	4	4	3	4	22	3	4	4	3	4	15	3	68	2
28	3	1	4	4	4	16	2	3	4	4	3	3	17	2	3	4	4	3	3	4	21	2	4	3	3	4	14	3	68	2
29	3	3	1	3	3	13	2	3	1	4	3	3	14	2	5	4	3	4	5	5	26	3	3	4	5	5	17	3	70	2
30	3	4	1	4	3	15	2	3	1	4	3	4	15	2	3	3	3	3	4	4	20	2	3	3	4	4	14	3	64	2
31	3	5	2	4	4	18	2	3	2	3	3	4	15	2	3	3	3	2	4	3	18	2	3	2	4	3	12	2	63	2
32	3	4	4	3	3	17	2	3	4	4	4	3	18	2	3	4	3	4	3	4	21	2	3	4	3	4	14	3	70	2
33	4	3	4	3	3	17	2	2	4	3	4	4	17	2	3	3	4	4	3	3	20	2	4	4	3	3	14	3	68	2
34	3	3	1	4	3	14	2	3	1	4	3	3	14	2	4	3	3	3	3	4	20	2	3	3	3	4	13	2	61	2
35	4	4	1	3	4	16	2	4	1	3	3	3	14	2	3	4	4	4	3	3	21	2	4	4	3	3	14	3	65	2
36	3	5	1	3	3	15	2	2	1	4	3	4	14	2	3	3	4	1	4	4	19	2	4	1	4	4	13	2	61	2
37	3	3	3	4	4	17	2	3	3	4	3	4	17	2	4	4	3	4	3	4	22	3	3	4	3	4	14	3	70	2
38	4	5	1	3	4	17	2	3	1	4	4	3	15	2	3	3	4	2	3	4	19	2	4	2	3	4	13	2	64	2
39	3	4	2	3	3	15	2	4	2	3	4	3	16	2	3	3	4	3	3	3	19	2	4	3	3	3	13	2	63	2
40	3	4	3	4	4	18	2	3	3	4	3	3	16	2	4	4	4	4	3	4	23	3	4	4	3	4	15	3	72	2

Anexo 5: Instrumentos.

ENCUESTA DE COMPETENCIAS LABORALES

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información. Esperamos contar con su apoyo, respondiendo las preguntas con sinceridad, esto nos permitirá sacar valiosas conclusiones.

ESCALA VALORATIVA

Código	N	CN	AV	CS	S
Categoría	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valor	1	2	3	4	5

CONOCIMIENTO		1	2	3	4	5
1.	Los trabajadores con estudios secundarios son eficientes en la labor que desempeñan.					
2.	El título profesional es suficiente para el buen desempeño laboral.					
3.	Las especializaciones ayudan hacer eficiente su trabajo.					
4.	Los directivos de la DRS VES LPP, colaboran en el desarrollo de los conocimientos necesarios para ser mejores cada día en su puesto de trabajo					
5.	Las evaluaciones que se realizan cada cierto tiempo en las instituciones de salud permiten mejorar el desempeño laboral					
6.	Ha recibido capacitación de la institución donde labora para la función que desempeña					
7.	Los estudios de maestría nutren de conocimientos nuestra profesión.					
HABILIDADES		1	2	3	4	5
8.	La experiencia laboral permite desarrollar un trabajo eficiente.					
9.	Las habilidades le permiten programar, coordinar y controlar las diversas actividades de los sistemas administrativos de manera eficiente.					

10	Las destrezas le permiten ejecutar las diferentes actividades técnicas de cierta complejidad de los sistemas administrativos.					
11	Las habilidades permiten realizar las actividades técnicas de cierta complejidad de los sistemas computacionales-administrativos.					
12	Las habilidades permiten recopilar, analizar y procesar Información de gestión.					
13	Todos participan en la organización del trabajo de su entorno laboral					
14	Los trabajadores ejecutan sus tareas de manera eficiente.					
	ACTITUDES	1	2	3	4	5
15	Demuestra solidaridad con algún compañero que requiera ayuda.					
16	Los trabajadores son honrados					
17	Mantiene un compromiso perseverante para con cada uno de sus compañeros de su centro laboral.					
18	Actúa de manera consiente cuando trabaja en equipo.					
19	Considera que es evaluado de manera justa por parte de su jefe inmediato superior.					
20	Demuestra asertividad en la toma de decisiones.					
21	La comunicación horizontal permite actuar con mayor eficacia.					
22	Los directores valoran los esfuerzos realizados por cada persona que labora en los establecimientos de salud.					

ENCUESTA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información. Esperamos contar con su apoyo, respondiendo las preguntas con sinceridad, esto nos permitirá sacar valiosas conclusiones.

ESCALA VALORATIVA

Código	N	CN	AV	CS	S
Categoría	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valor	1	2	3	4	5

PROGRMACION		1	2	3	4	5
1.	Los Establecimientos de Salud mantienen actualizado su cuadro de necesidades.					
2.	Los Centros de Salud envían oportunamente sus requerimientos de bienes y servicios a la DRS-VESLPP.					
3.	Los responsables de los diferentes servicios conocen las especificaciones técnicas de los bienes que solicitan.					
4.	Los Establecimientos de Salud tienen conocimiento que todo requerimiento debe tener su certificación presupuestal.					
5.	Los establecimientos de Salud cuentan con el presupuesto necesario y requerido.					
ADQUISICIÓN		1	2	3	4	5
6.	Los bienes o servicios a requerir se encuentran registrados en el Sistema de gestión Administrativa (SIGA)					
7.	Los proveedores responden de manera oportuna a la solicitud de cotización de bienes o servicios.					
8.	El cuadro comparativo de cotizaciones lo realizan para todas las adicciones					
9.	Las órdenes de Compra se ejecutan oportunamente					
10.	Los bienes y servicios se reciben en el plazo propuesto por el área.					

ALMACENAMINETO		1	2	3	4	5
11	En el almacén de La DRS VES LPP tienen actualizado sus existencias valoradas de (Kardex)- SIGA					
12	En el almacén de la DRS VES LPP, mantienen actualizado las tarjetas de control visible del almacén actualizadas.					
13	Es política del almacén mantener el stock de seguridad de los bienes.					
14	Los establecimientos reciben bienes de acuerdo a las especificaciones técnicas especificadas en la orden de compra					
15	En el almacén el proveedor, entrega los bienes en el plazo propuesto					
16	En los establecimientos de Salud se entregan los bienes con Pedido de Comprobante de salida.					
DISTRIBUCION		1	2	3	4	5
17	Los bienes del almacén central se distribuyen a los establecimientos de salud en forma oportuna.					
18	Los responsable de almacén de la Red entrega a los establecimientos de Salud entregan los bienes de acuerdo a la cantidad requerida.					
19	Los establecimientos de Salud cuentan con movilidad para el recojo, de bienes del almacén para la distribución de los respectivos bienes.					
20	Los responsables de los diversos servicios quedan satisfechos después de cada distribución realizada.					

Anexo 6: Carta de consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la Investigación:

“COMPETENCIAS LABORALES Y PRESTACION DE SERVICIOS LOGÍSTICOS EN LA RED DE SALUD DE VILLA EL SALVADOR, 2016.

Objetivo de la Investigación:

Determinar la relación entre la Competencia Laboral y la prestación de Servicios Logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador – Lurín – Pachacamac – Pucusana – 2016.

Propósito del estudio

Es medir el nivel de conocimiento que tienes acerca del conocimiento de las competencias laborales y la prestación d servicios logísticos en la red de salud de Villa El Salvador, es decir, se tratará de encontrar conocimientos después de la intervención investigativa con la finalidad promover el conocimiento acerca delas competencias laborales específicas que deberían tener los trabajadores a fin de mejorar la prestación d servicios logísticos en la red de salud de Villa El Salvador, Los datos se obtendrán aplicando un cuestionario que te entregaremos a ti y a tus compañeros, solo resolverán las preguntas de acuerdo a las indicaciones dadas por el investigador, las respuestas serán analizadas para mostrar un resultado final y en todo momento se cuidará la confidencialidad de tu participación así como tu identidad respectiva.

Procedimientos:

Si aceptas participar en la investigación se te entregará dos cuestionarios uno es sobre las competencias laborales que consta de 22 ítems y el otro es relacionado a la prestación de servicio que consta de 20 ítems; lo cual nos permitirá saber el mundo laboral sobre el cual te desarrollas y la prestación del servicio brindado por tu establecimiento laboral. El tiempo aproximado que emplearás para contestar los ítems será aproximadamente de 30 minutos.

Participación voluntaria

La participación en esta investigación es voluntaria, teniendo en cuenta que tú eres mayor de edad, estás en plena libertad de decidir si participas o no en ella .Si luego de haber iniciado el desarrollo del cuestionario, piensas que no quieres

hacerlo, puedes dejar de contestar sin tener la necesidad de dar explicación alguna. Garantizamos que en tu centro de labor y/o nosotros no tomaremos ninguna sanción o represalia contra ti.

Riesgos y Beneficios:

Con tu participación buscamos dar a conocer mediante una intervención investigativa las competencias laborales y la prestación de Servicios Logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador – Lurín – Pachacamac – Pucusana – 2016. Así mismo modificar la actitud frente a los diferentes problemas que ocasionan estos al desconocerse su teoría e importancia a lo largo de tu jornada laboral y de tu vida. Como el estudio trata con formularios plenamente identificados y no haremos otro tipo de evaluación, solamente se aplicarán cuestionarios, consideramos que el presente estudio no presenta riesgos físicos ni psicológicos para ti.

Confidencialidad

Por la participación en la investigación no recibirá ningún tipo de compensación económica.

Privacidad

A fin de proteger tu privacidad, la información y datos que nos otorgues serán codificados y no llevarán tu nombre, ni iniciales, así conservamos la información según tu asentimiento informado. Tu nombre no figurará en ninguna publicación o artículo de esta investigación, siendo que la información brindada será utilizada estrictamente en esta investigación.

A quien contactar en caso de preguntas:

A la investigadora:

-Emma Silva Yovera, celular 959971092

¿Deseas participar en esta investigación?

Confirmando que he leído las consideraciones consignadas en este asentimiento informado, ratifico que el investigador del estudio me ha explicado las actividades que desarrollaré y confirmo que he tenido la posibilidad de hacer preguntas respecto a la investigación


quedándome satisfecho con las respuestas y explicaciones, tuve el tiempo y posibilidad de leer la información y decidir si acepto participar en la investigación; queda para mí una copia de este documento.

Firma y DNI del Participante

Fecha:-----

Anexo 7: Formato de Validación de instrumentos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA VARIABLE COMPETENCIAS LABORALES.

 **UCV**
UNIVERSIDAD CAYMA VALLE
ESCUELA DE POSTGRADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO							
1	Los trabajadores con estudios secundarios son eficientes en la labor que desempeñan.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	El título profesional es suficiente para el buen desempeño laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Las especializaciones ayudan hacer eficiente su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Los directivos de la DRS VES LPP, colaboran en el desarrollo de los conocimientos necesarios para ser mejores cada día en su puesto de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Las evaluaciones que se realizan cada cierto tiempo en las instituciones de salud permiten mejorar el desempeño laboral	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Ha recibido capacitación de la institución donde labora para la función que desempeña	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Los estudios de maestría nutren de conocimientos nuestra profesión.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 2: HABILIDADES	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La experiencia laboral permite desarrollar un trabajo eficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Las habilidades le permiten programar, coordinar y controlar las diversas actividades de los sistemas administrativos de manera eficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Las destrezas le permiten ejecutar las diferentes actividades técnicas de cierta complejidad de los sistemas administrativos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Las habilidades permiten realizar las actividades técnicas de cierta complejidad de los sistemas computacionales-administrativos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Las habilidades permiten recopilar, analizar y procesar información de gestión.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Todos participan en la organización del trabajo de su	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

	entorno laboral							
14	Los trabajadores ejecutan sus tareas de manera eficiente.	✓		✓		✓		✓
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 3: ACTITUDES							
15	Demuestra solidaridad con algún compañero que requiera ayuda.	✓		✓		✓		✓
16	Los trabajadores son honrados	✓		✓		✓		✓
17	Mantiene un compromiso perseverante para con cada uno de sus compañeros de su centro laboral.	✓		✓		✓		✓
18	Actúa de manera consistente cuando trabaja en equipo.	✓		✓		✓		✓
19	Considera que es evaluado de manera justa por parte de su jefe inmediato superior.	✓		✓		✓		✓
20	Demuestra asertividad en la toma de decisiones.	✓		✓		✓		✓
21	La comunicación horizontal permite actuar con mayor eficacia.	✓		✓		✓		✓
22	Los directores valoran los esfuerzos realizados por cada persona que labora en los establecimientos de salud.	✓		✓		✓		✓

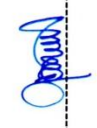
Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: M.A. MELENDEZ A.M.E. MANUEL MARTIN DNI: 32724517

Especialidad del validador: ESTADÍSTICO

Lima 09 de JUNIO del 2017



¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA VARIABLE PRESTACIÓN DE SERVICIO.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROGRAMACIÓN							
1	Los Establecimientos de Salud mantienen actualizado su cuadro de necesidades.	✓		✓		✓		
2	Los Centros de Salud envían oportunamente sus requerimientos de bienes y servicios a la DRS-VESLPP.	✓		✓		✓		
3	Los responsables de los diferentes servicios conocen las especificaciones técnicas de los bienes que solicitan.	✓		✓		✓		
4	Los Establecimientos de Salud tienen conocimiento que todo requerimiento debe tener su certificación presupuestal.	✓		✓		✓		
5	Los establecimientos de Salud cuentan con el presupuesto necesario y requerido.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ADQUISICIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los bienes o servicios a requerir se encuentran registrados en el Sistema de gestión Administrativa (SIGA)	✓		✓		✓		
7	Los proveedores responden de manera oportuna a la solicitud de cotización de bienes o servicios.	✓		✓		✓		
8	El cuadro comparativo de cotizaciones lo realizan para todas las adquisiciones	✓		✓		✓		
9	Las órdenes de Compra se ejecutan oportunamente	✓		✓		✓		
10	Los bienes y servicios se reciben en el plazo propuesto por el área.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ALMACENAMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En el almacén de La DRS VES LPP tienen actualizado sus existencias valoradas de (Kardex)- SIGA	✓		✓		✓		
12	En el almacén de la DRS VES LPP, mantienen actualizado las tarjetas de control visible.	✓		✓		✓		
13	Es política del almacén mantener el stock de seguridad de los bienes.	✓		✓		✓		
14	Los establecimientos reciben bienes de acuerdo a las especificaciones técnicas detalladas en la orden de	✓		✓		✓		

	compra								
15	En el almacén el proveedor, entrega los bienes en el plazo propuesto	✓		✓					
16	En los establecimientos de Salud se entregan los bienes con Pedido de Comprobante de salida.	✓		✓					
	DIMENSIÓN 4: DISTRIBUCIÓN	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
17	Los bienes del almacén central se distribuyen a los establecimientos de salud en forma oportuna.	✓		✓					
18	Los responsable de almacén de la Red entrega a los establecimientos de Salud, los bienes de acuerdo a la cantidad requerida.	✓		✓					
19	Los establecimientos de Salud cuentan con movilidad para el recojo, de bienes del almacén para la distribución de los respectivos bienes.	✓		✓					
20	Los responsables de los diversos servicios quedan satisfechos después de cada distribución realizada.	✓		✓					

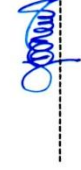
Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. MELENDEZ AHEZ MANUEL MARTIN DNI: 32724517

Especialidad del validador: ESTADISTICO

Lima 09 de JUNIO del 2017



¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA VARIABLE COMPETENCIAS LABORALES.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO							
1	Los trabajadores con estudios secundarios son eficientes en la labor que desempeñan.	✓		✓		✓		
2	El título profesional es suficiente para el buen desempeño laboral.	✓		✓		✓		
3	Las especializaciones ayudan hacer eficiente su trabajo.	✓		✓		✓		
4	Los directivos de la DRS VES LPP, colaboran en el desarrollo de los conocimientos necesarios para ser mejores cada día en su puesto de trabajo	✓		✓		✓		
5	Las evaluaciones que se realizan cada cierto tiempo en las instituciones de salud permiten mejorar el desempeño laboral	✓		✓		✓		
6	Ha recibido capacitación de la institución donde labora para la función que desempeña	✓		✓		✓		
7	Los estudios de maestría nutren de conocimientos nuestra profesión.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: HABILIDADES	SI	No	SI	No	SI	No	
8	La experiencia laboral permite desarrollar un trabajo eficiente.	✓		✓		✓		
9	Las habilidades le permiten programar, coordinar y controlar las diversas actividades de los sistemas administrativos de manera eficiente.	✓		✓		✓		
10	Las destrezas le permiten ejecutar las diferentes actividades técnicas de cierta complejidad de los sistemas administrativos.	✓		✓		✓		
11	Las habilidades permiten realizar las actividades técnicas de cierta complejidad de los sistemas computacionales-administrativos.	✓		✓		✓		
12	Las habilidades permiten recopilar, analizar y procesar información de gestión.	✓		✓		✓		
13	Todos participan en la organización del trabajo de su							

	entorno laboral								
14	Los trabajadores ejecutan sus tareas de manera eficiente.	✓					✓		
	DIMENSIÓN 3: ACTITUDES								
15	Demuestra solidaridad con algún compañero que requiera ayuda.	Si	No	Si	No	Si	No		
16	Los trabajadores son honrados	✓							
17	Mantiene un compromiso perseverante para con cada uno de sus compañeros de su centro laboral.	✓							
18	Actúa de manera consistente cuando trabaja en equipo.	✓							
19	Considera que es evaluado de manera justa por parte de su jefe inmediato superior.	✓							
20	Demuestra asertividad en la toma de decisiones.	✓							
21	La comunicación horizontal permite actuar con mayor eficacia.	✓							
22	Los directores valoran los esfuerzos realizados por cada persona que labora en los establecimientos de salud.	✓							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [✓]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. RIVERA RUPAY ROSA ISABEL DNI: 0851155

Especialidad del validador: TEMÁTICO

Lima 09 de JUNIO del 2017



Dra. ROSA ISABEL RIVERA RUPAY
Docente Universitaria

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA VARIABLE PRESTACIÓN DE SERVICIO.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROGRAMACIÓN							
1	Los Establecimientos de Salud mantienen actualizado su cuadro de necesidades.	✓		✓		✓		
2	Los Centros de Salud envían oportunamente sus requerimientos de bienes y servicios a la DRS-VESLPP.	✓		✓		✓		
3	Los responsables de los diferentes servicios conocen las especificaciones técnicas de los bienes que solicitan.	✓		✓		✓		
4	Los Establecimientos de Salud tienen conocimiento que todo requerimiento debe tener su certificación presupuestal.	✓		✓		✓		
5	Los establecimientos de Salud cuentan con el presupuesto necesario y requerido.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ADQUISICIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los bienes o servicios a requerir se encuentran registrados en el Sistema de gestión Administrativa (SIGA)	✓		✓		✓		
7	Los proveedores responden de manera oportuna a la solicitud de cotización de bienes o servicios.	✓		✓		✓		
8	El cuadro comparativo de cotizaciones lo realizan para todas las adquisiciones	✓		✓		✓		
9	Las órdenes de Compra se ejecutan oportunamente	✓		✓		✓		
10	Los bienes y servicios se reciben en el plazo propuesto por el área.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ALMACENAMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En el almacén de La DRS VES LPP tienen actualizado sus existencias valoradas de (Kardex)- SIGA	✓		✓		✓		
12	En el almacén de la DRS VES LPP, mantienen actualizado las tarjetas de control visible.	✓		✓		✓		
13	Es política del almacén mantener el stock de seguridad de los bienes.	✓		✓		✓		
14	Los establecimientos reciben bienes de acuerdo a las especificaciones técnicas detalladas en la orden de	✓		✓		✓		

	compra									
15	En el almacén el proveedor, entrega los bienes en el plazo propuesto	✓		✓					✓	
16	En los establecimientos de Salud se entregan los bienes con Pedido de Comprobante de salida.	✓		✓					✓	
	DIMENSIÓN 4: DISTRIBUCIÓN	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
17	Los bienes del almacén central se distribuyen a los establecimientos de salud en forma oportuna.	✓		✓					✓	
18	Los responsable de almacén de la Red entrega a los establecimientos de Salud, los bienes de acuerdo a la cantidad requerida.	✓		✓					✓	
19	Los establecimientos de Salud cuentan con movilidad para el recojo, de bienes del almacén para la distribución de los respectivos bienes.	✓		✓					✓	
20	Los responsables de los diversos servicios quedan satisfechos después de cada distribución realizada.	✓		✓					✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. RIVERA RUPAY ROSA ISABEL DNI: 08511155

Especialidad del validador: TEMÁTICO

Lima 09 de JUNIO del 2017

[Firma]

Dra. ROSA ISABEL RIVERA RUPAY
Docente Universitaria

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA VARIABLE COMPETENCIAS LABORALES.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO							
1	Los trabajadores con estudios secundarios son eficientes en la labor que desempeñan.	✓		✓		✓		
2	El título profesional es suficiente para el buen desempeño laboral.	✓		✓		✓		
3	Las especializaciones ayudan hacer eficiente su trabajo.	✓		✓		✓		
4	Los directivos de la DRS VES LPP, colaboran en el desarrollo de los conocimientos necesarios para ser mejores cada día en su puesto de trabajo	✓		✓		✓		
5	Las evaluaciones que se realizan cada cierto tiempo en las instituciones de salud permiten mejorar el desempeño laboral	✓		✓		✓		
6	Ha recibido capacitación de la institución donde labora para la función que desempeña	✓		✓		✓		
7	Los estudios de maestría nutren de conocimientos nuestra profesión.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: HABILIDADES	SI	No	SI	No	SI	No	
8	La experiencia laboral permite desarrollar un trabajo eficiente.	✓		✓		✓		
9	Las habilidades le permiten programar, coordinar y controlar las diversas actividades de los sistemas administrativos de manera eficiente.	✓		✓		✓		
10	Las destrezas le permiten ejecutar las diferentes actividades técnicas de cierta complejidad de los sistemas administrativos.	✓		✓		✓		
11	Las habilidades permiten realizar las actividades técnicas de cierta complejidad de los sistemas computacionales-administrativos.	✓		✓		✓		
12	Las habilidades permiten recopilar, analizar y procesar información de gestión.	✓		✓		✓		
13	Todos participan en la organización del trabajo de su	✓		✓		✓		

	entorno laboral	SI	No	SI	No	SI	No
14	Los trabajadores ejecutan sus tareas de manera eficiente.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: ACTITUDES							
15	Demuestra solidaridad con algún compañero que requiera ayuda.	✓		✓		✓	
16	Los trabajadores son honrados	✓		✓		✓	
17	Mantiene un compromiso perseverante para con cada uno de sus compañeros de su centro laboral.	✓		✓		✓	
18	Actúa de manera consistente cuando trabaja en equipo.	✓		✓		✓	
19	Considera que es evaluado de manera justa por parte de su jefe inmediato superior.	✓		✓		✓	
20	Demuestra asertividad en la toma de decisiones.	✓		✓		✓	
21	La comunicación horizontal permite actuar con mayor eficacia.	✓		✓		✓	
22	Los directores valoran los esfuerzos realizados por cada persona que labora en los establecimientos de salud.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: Dr. Quisque Atencan José Victor DNI: 08560838

Especialidad del validador: Microbiología

Lima 09 de Junio del 2017

Dr. Quisque Atencan José Victor
Docente Universitario

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA VARIABLE PRESTACIÓN DE SERVICIO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROGRAMACIÓN							
1	Los Establecimientos de Salud mantienen actualizado su cuadro de necesidades.	✓		✓		✓		
2	Los Centros de Salud envían oportunamente sus requerimientos de bienes y servicios a la DRS-VESLPP.	✓		✓		✓		
3	Los responsables de los diferentes servicios conocen las especificaciones técnicas de los bienes que solicitan.	✓		✓		✓		
4	Los Establecimientos de Salud tienen conocimiento que todo requerimiento debe tener su certificación presupuestal.	✓		✓		✓		
5	Los establecimientos de Salud cuentan con el presupuesto necesario y requerido.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ADQUISICIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los bienes o servicios a requerir se encuentran registrados en el Sistema de gestión Administrativa (SIGA)	✓		✓		✓		
7	Los proveedores responden de manera oportuna a la solicitud de cotización de bienes o servicios.	✓		✓		✓		
8	El cuadro comparativo de cotizaciones lo realizan para todas las adquisiciones	✓		✓		✓		
9	Las órdenes de Compra se ejecutan oportunamente	✓		✓		✓		
10	Los bienes y servicios se reciben en el plazo propuesto por el área.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ALMACENAMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En el almacén de La DRS VES LPP tienen actualizado sus existencias valoradas de (Kardex)- SIGA	✓		✓		✓		
12	En el almacén de la DRS VES LPP, mantienen actualizado las tarjetas de control visible.	✓		✓		✓		
13	Es política del almacén mantener el stock de seguridad de los bienes.	✓		✓		✓		
14	Los establecimientos reciben bienes de acuerdo a las especificaciones técnicas detalladas en la orden de	✓		✓		✓		

	compra								
15	En el almacén el proveedor, entrega los bienes en el plazo propuesto	✓							
16	En los establecimientos de Salud se entregan los bienes con Pedido de Comprobante de salida.	✓							
	DIMENSIÓN 4: DISTRIBUCIÓN		SI	No	SI	No	SI	No	
17	Los bienes del almacén central se distribuyen a los establecimientos de salud en forma oportuna.	✓							
18	Los responsable de almacén de la Red entrega a los establecimientos de Salud, los bienes de acuerdo a la cantidad requerida.	✓							
19	Los establecimientos de Salud cuentan con movilidad para el recojo, de bienes del almacén para la distribución de los respectivos bienes.	✓							
20	Los responsables de los diversos servicios quedan satisfechos después de cada distribución realizada.	✓							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Quispe Atencan Jose Victor DNI: 08560838

Especialidad del validador: Microbiología

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 09 de Junio del 2017



Dr. Quispe Atencan
Docente Universitario

Anexo 8: Artículo científico
COMPETENCIAS LABORALES Y PRESTACION DE SERVICIOS LOGÍSTICOS EN LA RED DE SALUD DE VILLA EL SALVADOR, 2016.

Yovera Silva, Emma

rosalina201058@hotmail.com

RESUMEN

La presente investigación conceptualizada como: Competencias laborales y Prestación de Servicios Logísticos en la Red de Salud Villa el Salvador, 2016; de tipo de exploración no experimental, con un diseño correlacional, presentó como su objetivo general: Determinar la relación entre las Competencias laborales y la Prestación de Servicios Logísticos en la Red de Salud Villa el Salvador, 2016.

Responde al enfoque cuantitativo, del mismo modo se aprovechó el método deductivo hipotético para interpretar sus hipótesis, además corresponde al tipo de exploración no experimental, con un diseño transversal – correlacional detallando poseer una población de 108 personas avocados al nivel estudiado, los que a su vez resultaron 85 individuos como nuestra muestra investigativa. Se diseñaron dos instrumentos: Uno relacionado a las competencias laborales; y otro concerniente a la prestación de servicios, los mismos que se les otorgó su validez mediante la opinión de expertos de gran trayectoria académica, como también su confiabilidad respectiva, a través del alfa de Cronbach.

Igualmente se alcanzó como conclusión general, es que existe una correlación directa entre el clima organizacional y la calidad de los servicios administrativos. Su comprobación estadística del coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,394, con un grado de significancia de 0,5. Por otra parte el nivel práctico de sus resultados logrados admitirán equilibrar y optimar los puntos frágiles en la gestión del clima organizacional de los establecimientos de salud; por lo tanto sus hallazgos serán de gran beneficio para la toma de decisiones en la oferta de la calidad del servicio.

Palabras claves: Clima organizacional, calidad de servicio, cooperación, relaciones interpersonales, remuneración, capacidad, ventaja competitiva y mejora continua.

Palabras claves: *Competencias laborales, servicio logístico, conocimiento, habilidades, actitudes, programación, almacenamiento, distribución.*

ABSTRACT

This research, conceptualized as: Labor competencies and provision of logistic services in the Health network Villa El Salvador, 2016, presented as its general objective: to determine the relationship between labor competencies and the provision of logistic services in the Health network Villa El Salvador, 2016.

Responds to the quantitative approach, similarly, the hypothetical deductive method was used to interpret its hypotheses, besides it corresponds to the type of non-experimental exploration, with a transverse design-correlational detailing to possess a population of 108 people avocados at the studied level, which in turn resulted 85 individuals as our research sample. Two instruments were designed: one related to labour competencies; And another concerning the provision of services, the same ones that were granted their validity by the opinion of experts of great academic trajectory, as also their respective reliability, through the Alfa of Cronbach.

Was also reached as a general conclusion, is that there is a direct correlation between organizational climate and the quality of administrative services. Statistical verification of the Spearman's rank correlation coefficient was 0,813, with a degree of significance of 0.5. On the other hand the practical level of its results accepted balance and optimize the fragile points in the management of the organizational climate of health facilities; therefore their findings will be of great benefit to decision-makers in offering quality of service.

Key words: Organizational climate, quality of service, cooperation, interpersonal relationships, compensation, capacity, competitive advantage and continuous improvement.

1. INTRODUCCIÓN.

No hay duda que el problema de muchas empresas se evidencia en el desarrollo de las competencias laborales por parte de los trabajadores de la salud, el mismo que ha desencadenado una profunda preocupación por menguar sus efectos negativos principalmente en el prestigio de diversas entidades sean estas de índole público o privado, en donde se han suscitado problemas entre los usuarios y quienes atienden a estos, por ello es recurrente mencionar a Marzano, (2005), quien aduce las Competencias laborales: Son un grupo de erudiciones, destrezas y condiciones que aprovechadas o confirmadas en escenarios del quehacer fructífero, tanto en una ocupación como en un componente para la fecundación de entrada por avance propio, se convierten en deducciones efectivas que favorecen al resultado de los objetivos de una empresa o acción. (p. 16).

La lista de hechos expuestos líneas antes, configuran definitivamente una situación de deficiencias, carencias y limitaciones de gestión que ameritan tratarse a mayor profundidad, a efectos de desentrañarlos y poder formular las conclusiones y recomendaciones que tiendan a su optimización. Siempre hay una mejor manera de realizar las cosas, lo anterior, a su vez afecta a la población servida; sus efectos más saltantes son la alta incidencia de enfermedades respiratorias agudas, alta incidencia y prevalencia de enfermedades infecciosas intestinales, entre muchos otros efectos, ameritan una Investigación a mayor profundidad, para dilucidar los efectos de la Gestión de Personal por competencias, en la gestión logística en particular y en la Calidad de servicio en general, que se viene brindando a la población afectada objeto de Investigación, en ese sentido nuestro estudio pretende ayudar en la solución de estos problemas tan notorios en nuestro centros hospitalarios de la red de salud Villa El Salvador..

1.1. Antecedentes

Internacionales

Pérez (2013), en su trabajo investigativo: *Impacto del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales (ECCL) en la competitividad de las empresas hoteleras de Paipa y propuesta de Mejoramiento*. Bogotá, Colombia.

García (2012), en su tesis presentada: *Aplicación parcial del procedimiento de gestión por competencias en la mejora de procesos de alto grado de contacto con el cliente, en el Hotel Mercure Cuatro Palmas Coralía, Matanzas en la República de Cuba*,

Nacionales

Tito (2012), presenta la tesis llamada: *Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*, por motivos de obtener el grado académico de doctor en Ciencias Administrativas en la UNMSM.

Perea (2014), con su investigación denominada: *Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena, año 2014*.

1.2. Fundamentación científica, técnica, humanística.

Primera variable: Competencias laborales.

Alles (2008), aportó una definición que describe a las competencias laborales como: "Una destreza firme o real con la finalidad de realizar o ejecutar algo victoriosamente una acción profesional absolutamente registrada". (p.35)

Dimensiones de competencia laboral

El Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (1998), en su libro sobre la Certificación de las competencias, nos dio como dimensiones para medir o evaluar las competencias laborales 3 dimensiones y estas a tener en cuenta son las siguientes: Conocimientos, Habilidades y Actitudes.

Primera dimensión: Conocimiento.

Con respecto a este concepto, de nuestra primera dimensión, tomaremos los aportes de los sucesivos autores:

Concertando con Spencer y Spencer (1996) consideraron al conocimiento: "Es una pesquisa que un individuo tiene acerca de ciertos espacios específicos; Ejemplo: discernimiento de leyes de la logística en la Red de Salud". (p.18)

Segunda dimensión: Habilidades.

Para efectos de dilucidar sobre la concepción de esta dimensión, nos correspondemos aceptar sus contribuciones de los escritores como:

Según Spencer, y Spencer (1996), adujeron que la habilidad: "Es una destreza para librar ciertas tareas físicas o mentales". (p.22)

Tercera dimensión: Actitudes.

Al punto mencionamos para esclarecer las definiciones de esta dimensión a los autores:

Arce (2009), acotó que la actitud es:

Es una enorme preparación del individuo para una circunstancia la de ser y la de funcionar, que dará orientación a su preexistencia. Al mismo tiempo de motivador de su dinamismo es la voluntad para expresar y conducirse de un modo determinado frente a ciertos escenarios estimulantes. (p.8)

Segunda variable: Prestación de servicio logístico

Minsa (1998), determinó que el servicio al cliente,

Es un conjunto de acciones encauzadas a la complacencia de los negocios, que en líneas generales se inician mediante la introducción del pedido y se ultiman con la entrega de los productos a los interesados, extendiendo con algunos asuntos como lo constituyen los servicios de mantenimiento de equipos. (p.32)

Dimensiones de prestación de servicios logísticos.

El Minsa (1998), registró 4 dimensiones para brindar una mejor prestación de servicios logísticos en las instituciones de la salud pública peruana, y estas dimensiones a saber son: Programación, adquisición, almacenamiento, y distribución (p.49):

Primera dimensión: Programación.

Consideramos necesarios citar los aportes de los estudiosos:

Minsa (1998), expresó que la programación,

Es de la misma forma como la selección es el ¿qué conseguiremos utilizar?, el programar significa el ¿cuánto corresponde adquirir? La deducción del cuanto se tiene que efectuar en coherencia con sus objetivos y sus metas planteadas en el POI y en cuestión a lo que se necesita realmente de cada uno de los productos, conforme con la colocación de las enfermedades locales, suceso que es acreditado por los expertos de la salud. Esto refuerza a este proceso en el requerimiento de personas calificadas (p.36).

Segunda dimensión: Adquisición.

Para esta dimensión, acuden a nuestro llamado los autores:

Minsa (1998) relató que la adquisición:

Proceso directamente relacionado con las compras, y que esta es una función directamente de la unidad de logística. Sin embargo, con la finalidad de hacerlo se demanda haber dispuesto una petición bien especificada. Estas descripciones técnicas las deberían efectuar los expertos de la salud. De igual manera, se requerirá calcular lo propuesto previamente de la toma de decisiones de transferencia, suceso que además debería ser cumplido por técnicos en salud. (p.36)

Tercera dimensión: Almacenamiento.

A continuación citamos para dilucidar sobre esta dimensión a los siguientes autores:

Minsa (1998) definió que el almacenamiento:

Constituye asimismo un procesar de la logística y en un determinado sitio pero desde luego se urge de la contribución del técnico de la salud, especialmente en socorro del representante del almacén, con el objeto de que se consiga prescribir las mercancías de modo correcto, impidiendo las analogías o las designaciones por sobrenombre lucrativa. (p.36)

Objetivos.

General

Determinar como la competencia laboral se relaciona significativamente con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador – Lurín – Pachacamac – Pucusana – 2016.

Específicos:

Determinar como los conocimientos del personal se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos en la red de salud de Villa El Salvador, 2016.

Determinar como las habilidades (destrezas) del personal se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la red de salud de Villa El Salvador, 2016.

Determinar como las actitudes del Personal se relacionan significativamente con la prestación de Servicios Logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

2. Metodología.

Nuestra investigación hizo uso del método hipotético deductivo como lo indicó Pino (2010),

Es un método que hacen uso las ciencias empíricas y recibe tal denominación porque a través de aquel se anhela ofrecer hipótesis explicativas de aquellos acontecimientos o temas a tratarse y así corroborar aquellas hipótesis verificándolas por medio de su praxis real sus enunciaciones y pronósticos que de estas hipótesis se logren inducir (p.270).

Tipos de estudio.

En primer lugar responde a una investigación básica que según Tamayo y Tamayo (2005), "es la investigación que se basa internamente en un aspecto hipotético y su intención esencial es el de desplegar presunciones por intermedio del develamiento de extensas generalidades o elementos" (p.214).

Además el tipo de estudio responde al correlacional como lo respalda Pino (2010), quien manifestó: "Es aquel tipo de diseño reside en calcular y representar las relaciones entre dos o más variables en un tiempo definitivo". (p.773)

Diseño de Investigación.

La investigación en curso también respondió al diseño No Experimental, que en frases de Kerlinger (2002), nos expresó: "En una exploración no experimental no será viable el manipular sus variables o concurrir de forma aleatoria a quienes participan o al mismo procedimiento". (p.420)

Población, muestra y muestreo.

Población

Tamayo (2003), enunció que la población: "Es la integridad de un suceso de disertación (cuantificada)". (p.173)

La población objeto de investigación está organizada por 108 trabajadores.

Muestra.

Tamayo (2003), detalló a esta como. "Aquella porción gráfica de toda una población". (p.173).

Entonces, se recabó información de 85 trabajadores del Servicio de Logística de la Red de Salud de Villa El Salvador.

Muestreo.

En aras de un mejor estudio contemplaremos las opiniones de los encargados del abastecimiento, de los médicos encargados de los establecimientos de salud y del personal de la unidad de logística, por lo que

conviene en detallarlo a través de una muestra estratificada, para estar al tanto puntualmente cuántos individuos correspondemos encuestar en cada puesto de salud o microred respectiva.

Una muestra probabilística estratificada que en consideración de Tamayo (2003), indicó que:

Es estratificada cuando sus compendios de dicha muestra son iguales a su representación en su población. La existencia de un solo elemento en una estratificación descarta su representación en otro; resulta ser una exigencia de una muestra estratificada. En una muestra la forma de sus componentes en esta estratificación es conforme a sus representantes en dicha población (p.177).

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

Técnica.

La técnica que aprovechamos fue la encuesta.

Pino (2010), adujo que la técnica:

“Son aquellas instrucciones que un científico adopta con el objeto de efectuar las múltiples etapas de la metodología científica”. (p.296)

Validez del instrumento.

Como lo indicaron Hernández, R. et al. (2010), “Un instrumento es válido cuando realmente está referenciado su nivel el mismo que pretende medirlo”. (p.201).

Confiabilidad.

Precisamente Hernández, et al. (2010), adujeron que la confiabilidad: “Es una referencia que nos permite inferir que al aplicarse repetidamente a los mismos sujetos u objetos producirá los mismos efectos por igual”. (p.200)

Tabulados nuestros datos, se procedió a obtener de ellos el alfa de Cronbach para efectos en cada una de las variables.

Tabla 2

Estadísticos de fiabilidad.

Coeficientes de confiabilidad por Alpha de Cronbach	N° de elementos (Ítems)
Variable. Competencias laborales.	0,862 22
Variable. Prestación de servicio logístico.	0,846 20

De los dos instrumentos diseñados y aplicados según coeficiente alfa de Cronbach, despiden resultados de 0,862 para el cuestionario de las competencias laborales y 0,846 para el cuestionario de la prestación de servicio logístico correspondiente, los mismos que nos manifiestan tener una alta confiabilidad.

Métodos de análisis de datos.

Se utilizó el método descriptivo, ya que nos ayudó a idear el camino de su disertación, por medio de sus referentes tablas y figuras.

Estadística inferencial: en lo tocante a su análisis y contrastación de sus pertinentes hipótesis lo forjamos a través del estadístico del Rho de Spearman para calcular la influencia entre ambas variables, con el software para las ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Science) versión 24

3. Descripción de Resultados.

Variable 1. Competencias laborales.

Tabla 3.

Distribución de frecuencias de Competencias laborales.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	10,6
	Regular	72	84,7
	Alto	4	4,7
	Total	85	100,0

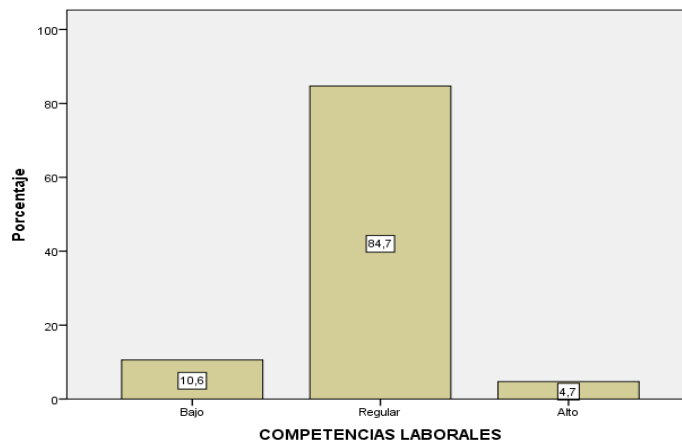


Figura 3. Competencias laborales.

Interpretación:

Analizando lo observado en la tabla 3 y figura 1: Conseguiamos enunciar que el 10,6% de los encuestados confieren un nivel bajo a las competencias laborales en la red de salud de Villa El Salvador, 2016, un 84,7% las concibe como regular, y un 4,7% opina que están en un nivel alto.

Variable 2. Prestación de servicios

Tabla 4.

Distribución de frecuencias Prestación de servicios.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	5,9
	Regular	72	84,7
	Alto	8	9,4
	Total	85	100,0

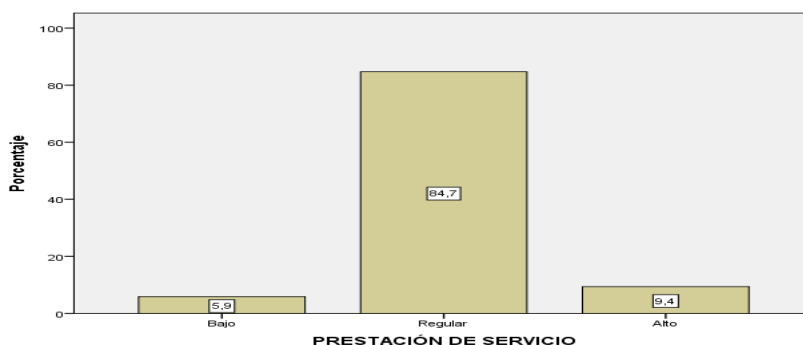


Figura 2. Prestación de servicios.

Interpretación

Analizando lo observado en la tabla 4 y figura 2: Podemos declarar que el 5,9% de los encuestados confieren un nivel bajo a la prestación de servicio administrativo en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, un 84,7% la concibe como regular, y un 9,4% opina que están en un nivel alto.

3.2. Prueba de hipótesis:

Hipótesis general

Ha- Las Competencias laborales se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

H₀- Las Competencias laborales no se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

Tabla 5.

Correlación entre las competencias laborales y la prestación de servicios logísticos

	de Competencias laborales	Coeficiente de correlación	de 1,000	Prestación de servicios	de
Rho Spearman				,394**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	85	85	
	Prestación de servicios (agrupado)	de Coeficiente de correlación	de ,394**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	85	85	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

Concibiendo lo visto en la tabla 5, las Competencias laborales se relacionan significativamente con la prestación de servicios logísticos, según el coeficiente de correlación de Spearman (Rho = 0,394). Representando una correlación baja, según la escala de Bisquerra (2009), siendo significativo (p-valor=0,000 menor que 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: En otras frases las Competencias laborales Influyen positivamente en la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

4.1. Discusión

De las deducciones estadísticas descubiertas a través de nuestra hipótesis general se puede concluir que existe una correlación baja, al momento de la suministración del coeficiente de correlación de Spearman en relación a las competencias laborales y la prestación de servicio logístico, cono grado de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error. Este valor ha sido de 0,394. Pese a ello resultan significativos, para ayudar a la hipótesis alterna y refutar la hipótesis nula en cada una de las dimensiones, excepto la tercera hipótesis específica. Evento que nos demuestra que las personas encuestadas consideran que las competencias laborales influyen en la prestación de servicio logístico de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

Hallazgo halagüeño ya que en el descubrimos semejanza a los encontrados por Perea (2014), con su investigación denominada: *Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de*

Requena, año 2014. Escuela de Post Grado – Maestría en Gestión Pública de la Universidad de la Amazonia Peruana. Formuló como su objetivo general, Describir las competencias del personal en la aplicación de buenas prácticas del sistema de administración financiera de las municipalidades de Soplín y Capelo en la provincia de Requena, año 2014; y en los cuadros de sus descubrimientos resumió que las tenencias de conocimientos que los trabajadores poseen, es significativamente menor a lo requerido es decir se obtuvo un $\rho = 0,314$; paradójicamente respecto a la competencia habilidades (destreza operativa del SIAF), informa que hay un buen dominio de habilidades, que el investigador asume en razón a la experiencia de los trabajadores en el manejo del SIAF, es decir un valor $= 0,724$, no obstante que líneas antes sostiene que los trabajadores no reciben las capacitaciones de manera oportuna en la actualización del sistema debido a la nueva normativa. Concluyendo que los trabajadores tienen un alto nivel de importancia al SIAF, a pesar que no hay una permanente capacitación. Respecto a las competencias actitudinales, informa que hay una alta tenencia de actitud positiva debido al prestigio que brinda trabajar en el ambiente de la gestión financiera institucional. (pp. 9, 56, 57).

Convincentemente, respaldamos que las competencias laborales influyen en la prestación de servicio logístico de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016., aunque para decir verdad sus valores son muy tenues y que deberían ser tomados muy en serio por la superioridad de los centros hospitalarios que integran dicha red a fin de realizar las mejoras que el caso amerita.

Conclusiones

Seguidamente exponemos nuestras conclusiones:

Primera

Existe correlación significativa, entre las competencias laborales y la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, siendo el Rho de Spearman de 0,394 a un nivel de significancia de 0,05.

Segunda

Existe correlación significativa, entre los conocimientos del personal y la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, siendo el Rho de Spearman de 0,215 a un nivel de significancia de 0,05.

Tercera

Existe correlación significativa, entre las habilidades del personal y la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, siendo el Rho de Spearman de 0,355 a un nivel de significancia de 0,05.

Cuarta

Existe correlación significativa, entre las actitudes del personal y la prestación de servicios logísticos de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, siendo el Rho de Spearman de 0,495 a un nivel de significancia de 0,05.

Referencias bibliográficas

- Alles, M. A. (2011). *Diccionario de términos. Recursos Humanos*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. A. (2008). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Arce, C. (2009). *Diccionario pedagógico*. Perú: Abedul.
- García, A. (2012). *Aplicación parcial del procedimiento de gestión por competencias en la mejora de procesos de alto grado de contacto con el cliente, en el Hotel Mercure Cuatro Palmas Coralía*. Tesis de maestría, Matanzas, Cuba.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Herrera, A. C. (2015). *Competencias Laborales en los colaboradores del departamento de Ventas de Bimbo Centroamérica, Agencia De Huehuetenango*. Tesis de licenciatura. Guatemala.
- Marzano R, (2005) *Dimensiones del aprendizaje*. Guadalajara, México: ITESO.
- Ministerio de Salud. (1998). *Curso de Gestión Logística en las redes de Salud Recuperado de [http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/135estión%20logistica .pdf](http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/135estión%20logistica.pdf)*.
- Perea N. (2014). *Estudio de las competencias de los recursos humanos en las buenas prácticas del sistema de administración financiera en las municipalidades distritales de Soplín y Capelo de la provincia de Requena, año 2014*". Tesis. Escuela de Post Grado – Maestría en Gestión Pública de la Universidad de la Amazonia Peruana.
- Pérez, M. (2013). *Impacto del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales (ECCL) en la competitividad de las empresas hoteleras de Paipa y propuesta de Mejoramiento*. Tesis. Bogotá, Colombia.
- Pino, R. (2010). *Manual de la investigación científica*. Perú.
- Spencer, L. y Spencer, S. (1996). *Competence at work, models for superior, models for superior performance, Jhon Wiley& Sons, Inc. USA*.
- Tamayo, M. (2003), *El proceso de la investigación científica*. Balderas 95, México, D.F.: LIMUSA, S.A.
- Tito, P. (2012). *Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. Tesis para obtener el grado académico de doctor en Ciencias Administrativas. Lima: UNMSM.
- Torres, C. (2000). *Orientaciones Básicas de Metodología de la Investigación Científica*. Libros y Publicación