



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Las competencias laborales y su relación con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos en el Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA

Br. Martha Solsol Urquia

ASESOR


Dr. Armando Figueroa Sánchez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

TARAPOTO - PERU

2017



Dra. Nora Nieto Penadillo
Presidente



Dr. Gustavo Ramírez García
Secretario

Dr. Armando Figueroa Sánchez
Vocal



Dr. Aladino Panduro Salas
Accesitario

Dedicatoria

A mis queridos **Padres**, por ser el motor que me brinda la seguridad de salir adelante y sobre todo por haberme formado como una persona con valores y virtudes.

A mis **hermanas** que siempre han estado junto a mí y brindándome su apoyo durante todo el proceso de mi realización profesional,

A mí querido **esposo y mis queridos hijos**, por el sacrificio y el tiempo de dedicación al estudio.

Martha.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por protegerme durante toda mi existencia, porque ha sabido darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida, porque ha permitido que alcance este momento tan anhelado de mi formación profesional, por su ayuda y fortaleza para realizar todas mis metas, sueños.

A la universidad Cesar Vallejo y sus catedráticos por todos los conocimientos impartidos durante nuestra Carrera Universitaria.

Al mismo tiempo expresar un agradecimiento especial a mi asesor de tesis, Dr. Armando Figueroa Sánchez, por sus enseñanzas dentro del aula y sobre todo por los conocimientos brindados.

Martha.

Declaratoria de autenticidad

Yo Martha Solsol Urquia, con DNI N° 01124505, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado Universidad César Vallejo, Sección Gestión Pública, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados 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 en aportes a la realidad investigada.

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios e plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, abril del 2017



Br. Martha Solsol Urquia

DNI N° 01124505

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento ante ustedes la tesis titulada “Las competencias laborales y su relación con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos en el Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016”.

Este trabajo consta de 7 capítulos:

En el capítulo I. Introducción, nos referimos a la situación problemática del Centro de Salud Punta del Este, en las competencias laborales y su relación con las buenas prácticas de los recursos humanos, seguidamente se presenta los trabajos previos que existen a nivel internacional, nacional, que nos dio soporte temático en el desarrollo del trabajo de investigación, así como las teorías de autores relacionadas al tema de investigación, la formulación del problema, nos ayudó a preparar la justificación teórica y metodológica del problema, pasos para proponer nuestras hipótesis y objetivos de nuestro trabajo de investigación. En el Capítulo II, se mencionó el tipo de diseño de investigación, tipo de Estudio, las variables, población, muestra de estudio, así como el muestreo y las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, el método de análisis de datos y el aspecto ético del autor. En el Capítulo III Resultados, se aplica y explica la estadística y gráficos del caso, para tener resultados de las encuestas realizadas por cada una de las variables. En el Capítulo IV, Discusión se valida las teorías confrontadas por autores diversos para llegar a las conclusiones y recomendaciones, en los Capítulos V y VI, respectivamente. En el Capítulo VII Referencias se menciona a los autores que se utilizaron en la investigación.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. Para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, hago llegar ante Ustedes el presente documento, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN:.....	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos previos:.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema:	18
1.4. Formulación del Problema.....	28
1.5. Justificación del estudio.....	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	30
II. MÉTODO.....	31
2.1. Diseño de investigación.....	31
2.2. Variables, Operacionalización	32
2.3. Población, muestra y muestreo	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	36

III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN.....	48
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES.....	54
VII. REFERENCIAS	56
ANEXOS.....	58

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

Anexo N° 03: Validación por juicio de expertos

Anexo N° 04: Autorización para aplicar instrumento

Anexo N° 05: Evidencias fotográficas

Índice de tablas

TABLA 1: Las competencias laborales en la percepción de los Trabajadores del centro de salud “punta del este” Tarapoto – 2016.....	55
TABLA 2. La gestión de buenas prácticas en la percepción de los Trabajadores del centro de salud “punta del este” Tarapoto – 2016.....	56
TABLA 3. Relación entre la gestión de buenas prácticas y las Competencias laborales de los trabajadores del centro De salud “punta del este” Tarapoto 2016.....	58
TABLA 4. Relación entre la gestión de Buenas Prácticas y las Competencias Técnicas de los trabajadores del Centro De Salud Punta del Este Tarapoto 2016.....	59
TABLA 5. Relación entre la gestión de Buenas Prácticas y las Competencias Metodológicas de los trabajadores del Centro de Salud Punta del Este Tarapoto 2016.....	61
TABLA 6. Relación entre la gestión de Buenas Prácticas y las Competencias Sociales de los trabajadores del Centro De Salud Punta del Este Tarapoto 2016.....	62
TABLA 7. Relación entre la gestión de Buenas Prácticas y las Competencias Participativas de los trabajadores del Centro de Salud Punta del Este Tarapoto 2016.....	64

Índice de gráficos

GRÁFICO 1. Ponderación respecto a las competencias laborales En los trabajadores del Centro de Salud “Punta del Este” de la Ciudad de Tarapoto año.....	55
GRÁFICO 2. Ponderación respecto a la Gestión de Buenas Prácticas en la percepción de los trabajadores del Centro de Salud “Punta del Este” de la ciudad de Tarapoto año 2016.....	57

Resumen

La presente investigación titulada: Las competencias laborales y su relación con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos en el Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016, se llevó a cabo en la dependencia indicada, adscrita al Ministerio de Salud – Región San Martín, tuvo como objetivo general establecer la relación entre las competencias laborales y la gestión de buenas prácticas implementada por el área de recursos humanos de la mencionada institución de salud, la investigación comprende una investigación aplicada, descriptiva y correlacional y se desarrolló siguiendo un diseño no experimental y transversal, se utilizó una muestra censal conformada por los 30 trabajadores, que a octubre del año 2016 figuraban en la planilla única de pagos, a quienes se les aplicó dos cuestionarios de encuestas, uno para cada variable de estudio, elaborados expresamente para la investigación y que fueron validados por juicio de expertos con una confiabilidad de 0.95 y 0.70, respectivamente, obtenida por el índice de Cronbach, se concluyó que las variables de estudio se comportan de manera totalmente independiente, así las competencias laborales son aceptadas como adecuadas en un 53.3 % en tanto que la gestión de buenas prácticas es considerada como inadecuada en un 63.2%, se demuestra además que existe una escasa relación entre ambas variables calculada en el orden de un 13.8 % para un coeficiente Rho de Spearman de 0.138 y una significancia de 0.468 por lo cual se rechaza la hipótesis de investigación formulada.

Palabra clave: Competencias laborales, gestión de buenas prácticas

Abstract

This research was carried out in the Health Center "Punta del Este" of the city of Tarapoto, a unit attached to the Ministry of Health - San Martin Region, whose general objective was to establish the relationship between labor competencies and the management of good Practices implemented by the human resources area of the aforementioned health institution, the research comprises applied, descriptive and correlational research and was developed following a non-experimental and cross-sectional design, a census sample composed of 30 workers was used, which in October Of the year 2016 were included in the single payroll, to which two survey questionnaires were applied, one for each study variable, which were elaborated expressly for the investigation and which were validated by expert judgment with a confidence of 0.95 and 0.70 respectively , Obtained by the Cronbach index, it was concluded that the study variables behave in a totally independent way, so the labor competencies are accepted as adequate in 53.3%, while the management of good practices is considered inadequate in 63.2% , It is also demonstrated that there is a low relationship between the two variables, calculated on the order of 13.8% for a Spearman Rho coefficient of 0.138 and a significance of 0.468, thus rejecting the formulated research hypothesis.

Keyword: Labor competencies, good practice management

I. INTRODUCCIÓN:

1.1. Realidad Problemática

Al referirse a las competencias laborales, se debe tener muy en cuenta que las características de personalidad son manejadas por comportamientos derivados de la personalidad y ello hace que el desempeño sea mejor. No obstante es necesario también tener en cuenta que cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en organizaciones o instituciones distintos. En tanto para el desempeño de un puesto de trabajo es importante que el trabajador cumpla con ciertos requisitos a los que en la presente investigación denominaremos competencias laborales.

En la actualidad, todas las organizaciones aspiran a superar a la competencia, o mantenerse en un ámbito de servicio de calidad, retener a los clientes y al mismo tiempo atraer a clientes nuevos, o satisfacer a los usuarios de un servicio público, para lograr este objetivo y equipar a las organizaciones con ventajas competitivas de efecto prolongado es necesario contar con una información precisa acerca del nivel de calidad de servicio que estamos brindando, la satisfacción del usuario es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de ellos y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente y/o usuario ya no es solo función de un área determinada, sino que corresponde a toda la organización es por ello que esta debe contar con el personal competente.

Las Buenas Prácticas o prácticas exitosas son soluciones que probaron ser eficaces para cumplir proyectos, actividades, tareas, resolver problemas, alcanzar metas y aprovechar o crear oportunidades que pueden ser replicadas. En la gestión pública, las buenas prácticas son una excelente herramienta para lograr convertir el conocimiento tácito en conocimiento explícito, sistematizar el conocimiento y las capacidades de gestión operativa, y transferir y facilitar conocimiento e innovación.

Por los motivos expuestos, es propósito de la presente investigación evaluar las competencias laborales en sus trabajadores y establecer su

relación con las buenas prácticas desarrolladas en su desempeño con la finalidad de proponer las acciones correctivas que permitan conseguir una gestión del servicio de salud de calidad y acorde con la demanda de la población usuaria de este centro de Salud, organización dependiente de la RED de Salud san Martín y ubicada en esta importante zona de la ciudad de Tarapoto.

1.2. Trabajos previos:

El fortalecimiento de la idea inicial de la investigación se fundamentó en la percepción diagnóstica de lo que acontece en el Centro de Salud elegido como objeto de estudio y en la revisión bibliográfica, es decir se revisó la literatura existente en cuanto a investigaciones realizadas identificando aquellas que utilizaron las variables competencias laborales y gestión de buenas prácticas las que se han sido evaluadas en la presente investigación permitiendo de esta manera generar la contextualización de las interrogantes de investigación, entre estas investigaciones se reportan las siguientes:

Escobar, (2005), en su artículo científico titulado: *“Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones?”*, publicado en la Revista Scielo a manera resumen presenta lo siguiente: El Objetivo de este artículo es establecer si las competencias laborales son las estrategias para la competitividad de las organizaciones. Por ello se plantea una nueva metodología para la formación de las competencias generales y que las organizaciones sean más competitivas.

El comportamiento de las personas depende muchas veces de las competencias generales y estas se manifiestan muchas veces en diversos comportamientos que deben ser evaluados por la organización, es por ello que esta investigación pretende proponer una metodología diferente para evaluar las competencias de estos individuos.

Grueso, (2010), en su tesis titulada: *“Implementación de buenas prácticas de promoción de personal y su relación con la cultura y el compromiso con la organización”*, la investigación, tiene como objetivo establecer la relación entre la implementación de buenas prácticas con la cultura y el compromiso de la organización, se trabajó en base a 425 empleados y se llegó a la conclusión que los valores que están inmersos en las personas moldean el comportamiento a las buenas prácticas y sobre todo genera el compromiso con la organización.

Soto-Fuentes, et al., (2014), en su trabajo de investigación titulado: *“Competencias para la enfermera/o en el ámbito de gestión y administración: desafíos actuales de la profesión”*, este trabajo tu como objetivo evaluar las competencias de los enfermos en el ámbito de gestión, se trabajó en base a 350 enfermeros y se llegó a la conclusión de la formación de las enfermeras es fundamental para poder desarrollar las competencias ya que de ella depende su capacidad de poder evaluar las situaciones.

Salas, Díaz y Pérez, (2014), en su trabajo de investigación titulado: *“Evaluación y certificación de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud en Cuba”*. Esta investigación tuvo como objetivo evaluar y certificar las competencias laborales en el sistema nacional de salud en Cuba, para ello el tipo de investigación que se planteó fue descriptivo Correlacional, y se trabajó en base a 174 colaboradores, llegando así a las conclusiones de que existe una relación directa entre las competencias laborales ya que ellos demuestran que están siendo desarrolladas estas competencias.

Zenteno y Duran, (2015), en su trabajo de investigación titulado *“Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso”*. Esta investigación tuvo como objetivo general establecer el grado de relación que existe entre el desempeño laboral y el clima laboral, para ello se trabajó en base a 67 colaboradores, llegando así a las conclusiones de que si existe una relación directa entre el desempeño laboral y el clima debido que a mejor clima presenta la

organización mayor será el desempeño de los colaboradores, puesto factores identificados afectan directamente con el comportamiento de las personas.

Villacrés y De la Cadena, (2013), en su trabajo de investigación de Tesis, titulado: *“Propuesta de Implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento para la Bodega de Medicamentos del Hospital del IESS de Latacunga”* para optar el título profesional de Químico Farmacéutico, en la Universidad Central de Ecuador, la investigación tuvo como objetivo realizar una propuesta de implementación de buenas prácticas de almacenamiento, la cual se trabajó en base a 84 colaboradores de la bodega, llegando a las conclusiones de que es necesario que la empresa implemente la propuesta de buenas prácticas de almacenamiento para reducir la espera en cada uno de los clientes.

Trabajos previos nacionales

Díaz, (2014), e su tesis titulada: *“Estudio de los modelos de competencias profesionales de enfoque cognitivo-motivacional”* realizada en la Universidad de Piura para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y de Sistemas, en el resumen menciona lo siguiente: El presente trabajo tiene por objetivo principal analizar, visualizar y relacionar las investigaciones científicas relacionadas a las competencias profesionales profundizando en el ámbito de la motivación y el aprendizaje, buscando la interacción entre ambos términos y el entorno. El trabajo realizado constó de tres etapas. En primer lugar se ejecutó la revisión bibliográfica para identificar los principales autores y plantear así el contexto histórico; en segundo lugar se procedió con la recolección de información para proceder con la construcción de registros, selección de fuentes, criterios y configuración de búsqueda; los cuales después de su procesamiento en el software elegido dio lugar a los mapas científicos que serían analizados y que ayudarán en la presentación de los resultados y de las conclusiones finales que consta la tercera etapa.

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede determinar que hay una importante relación entre la motivación y la cognitiva, lo que lleva a plantearnos que para un correcto aprendizaje y la obtención de metas planteadas primero hay que buscar una motivación.

Marcillo, (2014), en su trabajo de investigación de tesis titulado *“Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí”*, realizado en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo para obtener el Grado de Doctor en Administración, resume lo siguiente: El objetivo principal de esta tesis es mostrar un producto de una teorización respecto a la Gestión por Competencia del Talento Humano en organizaciones públicas ecuatorianas, partiendo del supuesto ontológico que investiga la complejidad de esta situación en una Sociedad del Conocimiento, en que la consideración de la persona como un recurso sustituible en la organización.

El encuentro epistemológico de la tesis, se envuelve en un Enfoque Vivencial y el proceso metodológico apoyado en el Paradigma Cualitativo adoptando el método de la Teoría Fundamentada, aplicando para ello las técnicas de documentación, entrevistas, observación. Los resultados comprenden un conjunto de constructos teóricos que emergieron directamente de los datos aportados por los sujetos sobre las acciones y sucesos que constituyen la componenda de su realidad cotidiana. La conclusión de esta tesis doctoral, resume, que la gestión del talento humano en las organizaciones públicas ecuatorianas, está muy sensibilizada a la concepción de la persona que se maneja en ellas, a la filosofía administrativa implantada, a la tecnología empleada y al ambiente organizacional donde funcionan mismo que inciden sobre las organizaciones se vinculan entre sí produciendo formas de hacer y de pensar que concuerdan la vida laboral en las organizaciones.

1.3. Teorías relacionadas al tema:

Cárdenas-Corredor, et al (2010), señalan que en los últimos años la salud es considerada cuestión central y condición del desarrollo. Esto es consecuencia de múltiples factores, entre ellos el aumento de las inequidades en el mundo globalizado, el aumento de riesgos debido a cambios ecológicos, demográficos y socioeconómicos, la generación de alianzas globales para el desarrollo social, el control de enfermedades y una renovada acción a favor de la atención primaria en salud (Malvares, 2005. p. 1-4.).

En este contexto Malvarez, menciona que adquieren relevancia los recursos humanos en salud que actualmente, tanto en el mundo como en los países de América, atraviesan por una triple problemática: “La distribución, la composición y competencias de la fuerza laboral en salud”.

Las competencias de la fuerza laboral en los centros de salud representan un componente central para la adecuación de la gestión del cuidado y las prácticas de atención. Permiten disminuir las inequidades, el acceso limitado a los servicios y favorecen una atención segura y de calidad.

Competencias laborales

Una competencia laboral se podría definir como la capacidad, real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específica. A continuación una exploración bibliográfica que permitirá ampliar este concepto.

Sagi-Vela, (2004, p.86) define la competencia laboral como el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro.

Vargas, Casanova y Montanaro, (2001, p.30) señalan que competencia laboral es la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de

trabajo movilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone.

Alles, (2000, p.59), citando a Spencer y Spencer en el 2009, nos menciona que una competencia laboral es una característica del individuo, es por ello que es muy importante conocer la característica subyacente, y sobre todo que este casualmente relacionada con la competencia que la origina.

Además, siguiendo a Spencer y Spencer, concluye que las competencias son, en definitiva, características fundamentales del hombre e indican “formas de comportamiento o de pensar, que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo período de tiempo”.

Blanco, (2007 p.22) cita a McClelland definiéndolas como las características personales que son la causa de un rendimiento eficiente en el trabajo, pudiendo tratarse de razones, enfoques de pensamiento, habilidades o del conjunto de los conocimientos que se aplican. Las competencias, por tanto, más que hacer una referencia a lo que una persona hace habitualmente en cualquier situación, centran su objetivo en lo que una persona sería capaz de hacer cuando se le demanda. Además puntualiza que, haciendo mención a Boyatzis y Spencer y Spencer, las competencias hacen referencia a cualquier característica individual que pueda medirse con fiabilidad y que permita pronosticar el desempeño excelente de una persona en un puesto de trabajo.}

Clasificación de las competencias laborales:

Para Spencer y Spencer son cinco los principales tipos de competencias (Alles, 2000, p.60):

- a) Motivación. Los intereses que una persona considera o desea consistentemente. Las motivaciones “dirigen, conllevan y seleccionan” el comportamiento hacia ciertas acciones u objetivos y lo aleja de otros.

- b) Características. Características físicas y respuestas consistentes a situaciones o información.
- c) Concepto propio o concepto de uno mismo. Las actitudes, valores o imagen propia de una persona.
- d) Conocimiento. La información que una persona posee sobre áreas específicas.
- e) Habilidad. La capacidad de desempeñar cierta tarea física o mental.

Bunk, (1994 p.10), señala que las competencias se hallan referidas a cuatro aspectos bien definidos, tipología que se halla vigente y que servirá para el desarrollo de la presente investigación:

- Competencia técnica: es el dominio experto de las tareas y contenidos del ámbito de trabajo, así como los conocimientos y destrezas necesarios para ello.
- Competencia metodológica: implica reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, encontrar soluciones y transferir experiencias a las nuevas situaciones de trabajo.
- Competencia social: colaborar con otras personas en forma comunicativa y constructiva, mostrar un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal.
- Competencia participativa: participar en la organización de ambiente de trabajo, tanto el inmediato como el del entorno capacidad de organizar y decidir, así como de aceptar responsabilidades.

Definidas en función de la estrategia de cada organización, (Alles, p.24), señala que las competencias laborales pueden ser:

- Competencias cardinales: aquellas que deberán poseer todos los integrantes de la organización
- Competencias específicas: para ciertos colectivos de personas, con un corte vertical, por área y, adicionalmente, con un corte horizontal, por funciones. Usualmente se combinan ambos colectivos.

Evaluación de las competencias laborales

Del Pozo, (2012 p.24) manifiesta que evaluar competencias requiere, en primer lugar, la definición del contenido de la competencia, describiendo comportamientos, habilidades e indicadores de evaluación. Además, es necesario establecer los instrumentos de recogida de datos que permitan obtener las evidencias necesarias para determinar el grado en que se ha alcanzado la competencia en comparación en un estándar establecido.

La evaluación de la competencia laboral (profesional) es el procedimiento sistemático por el que se recogen pruebas o evidencias del desempeño profesional de un trabajador, o de los resultados de aprendizaje alcanzados por un estudiante, de los que se infiere con fiabilidad, lo que éste es capaz de realizar frente a los estándares establecidos en un Diccionario de Competencias o en un Catálogo de Cualificaciones Profesionales.

La evaluación de competencias debe basarse en los siguientes principios:

- Eficacia. Ser ágil en su aplicación, empleando tiempos razonables para la obtención de evidencias, y económicamente rentable en cuanto a costes originados por la logística necesaria para su desarrollo.
- Flexibilidad. Ser capaz de obtener las evidencias de competencia que poseen los individuos, combinando la aplicación de una serie de métodos de distintas características.
- Validez. Ser capaz de obtener y mostrar evidencias suficientes y fiables relativas a los referentes que se utilicen en cada caso (Diccionario de competencias, Catálogo de cualificaciones, etc.). El fin de un proceso de evaluación de competencias es obtener evidencias que muestren comportamientos en condiciones específicas, de modo que se puede inferir que el desempeño esperado se ha logrado de manera adecuada. Incluye los resultados o productos requeridos para demostrar un desempeño eficiente en un ámbito productivo.

La gestión de buenas prácticas

Laengle, (2007) menciona que: “BPM o Gestión por procesos es la evolución natural de los sistemas de workflow y de la necesidad de integración de los procesos de negocio de las empresas. Esto es, debido a que la visión y evolución del término proceso ha cambiado en el interior de las organizaciones, pues los mercados se orientan hacia procesos cada vez más complejos que integran a diferentes departamentos, sucursales, proveedores y asociados.” (p.11).

En el transcurrir del tiempo la gestión por proceso evoluciono de tal manera que los procesos cada vez vienen a ser más complejos y no pueda ser controlables.

Nainani, (2004) menciona que: Las organizaciones requieren constantemente adecuar y mejorar sus procesos, pero continuamente están trabadas por aplicaciones y sistemas que no están dispuestos a explotar nuevas oportunidades y adecuarse a los cambios de forma rápida. El BPM, con sus enfoques avanzados y sus tecnologías de punta, ha surgido como el elemento clave para proporcionar a las organizaciones de la “Agilidad” y “Flexibilidad” necesaria para responder de forma rápida a los nuevos cambios y oportunidades de mercado. (p.18).

La Gestión de Procesos de Negocio (BPM – Business Process Management) es una metodología organizacional tiene a la mejorar la eficiencia como su principal objetivo a través de la administración sistemática de los procesos de negocio, que se deben modelar, automatizar, integrar, monitorizar y optimizar de forma continua. Como su nombre sugiere, BPM se enfoca en la administración de los procesos del negocio.

Club-BPM (2014), en su publicación Fundamentos BPM, lo define como “Un conjunto de herramientas, tecnologías, técnicas, métodos y disciplinas de gestión para la identificación, modelización, análisis, ejecución, control y mejora de los procesos de negocio.” (p. 3).

Las mejoras tienen a los cambios de mejora continua como cambios radicales. Aclaremos que no consiste en una solución tecnológica. Es mucho más, es un conjunto de herramientas, tecnologías, técnicas, métodos y disciplinas de gestión. Y cómo deseamos gestionar esos procesos, ese conjunto nos va a permitir identificar procesos, modelizar, analizar el comportamiento, ejecutar los procesos (automatización), controlar la ejecución de los procesos y optimizar los procesos para la mejora continua.

En un mundo donde las tres “C”, Comunicación, Colaboración y Coordinación ya es la normalidad, se necesita de tecnologías para gestionar los procesos, la organización, los sistemas, y los clientes, colaboradores y otros entes externos. Pero a su vez, las empresas exigen un alto ROI (Retorno de la Inversión), y ya muchas de ellas han comprobado que este tipo de tecnologías y enfoques lo aporta, consiguiendo espectaculares mejoras y beneficios.

Dimensión Sensibilización:

En el sentido literal, se define como la facultad de experimentar sensaciones a partir de los sentidos. Sensibilizar en género implica entonces que las personas que diseñan, instrumentan y ejecutan programas y políticas públicas es decir, quienes juzgan, administran, elaboran presupuestos, toman decisiones, definen lineamientos de contratación laboral, entre otras actividades del quehacer institucional, abran los ojos y vean, escuchen, huelan, saboreen y toquen la realidad y la problemática de las desigualdades e inequidades de género. De ahí que la sensibilización se erija como una excelente herramienta para crear conciencia, por medio de la reflexión, y abordar aspectos ocultos o naturalizados en las relaciones de poder entre las personas y grupos sociales. Como estrategia de aprendizaje, es una actividad que tiende a crear conciencia, que remueve las actitudes indiferentes a un problema social, propicio la acción y busca cuestionar prejuicios a través de la reflexión y el conocimiento.

Que en el caso de la presente investigación servirá para evaluar en que medida el personal del centro de salud ha tomado conocimiento de la nueva forma de gestión por procesos.

Dimensión Organización:

Esta dimensión se refiere al grupo social compuesto por personas, tareas y administración que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes o servicios o normativas para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno, y así poder lograr el propósito distintivo que es su misión. Las organizaciones públicas son empresas establecidas por el gobierno para proporcionar servicios públicos. Son aquellos entes que incumben al Estado, poseen personalidad jurídica, patrimonio y sistema jurídico propio. Se implantan por razón de un decreto del Ejecutivo, para la actuación en actividades mercantiles, industriales y de servicio o cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica.

Dimensión Cumplimiento:

En su sentido más amplio la palabra cumplimiento refiere a la acción y efecto de cumplir con determinada cuestión o con alguien. En tanto, por cumplir, se entiende hacer aquello que se prometió o convino con alguien previamente que se haría en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o de una obligación.

El cumplimiento es una cuestión que se encuentra presente en casi todos los órdenes de la vida, en el laboral, en el personal, en el social, en lo político, en el mundo de los negocios, entre otros, porque siempre, independientemente de sujetos, objetos y circunstancias, aparecerá este tema. En tanto, en el ámbito laboral, el cumplimiento resulta ser una condición sin equanom a la hora de querer triunfar o permanecer en un determinado puesto. Si yo falto reiteradamente a mi empleo, cometo errores en mi desempeño los cuales por supuesto ocasionan serios problemas en la cadena de producción de la empresa estaré incurriendo en una falta concreta de cumplimiento de mis deberes laborales.

En el ámbito institucional peruano se vienen haciendo esfuerzos para el cumplimiento de la ley con la asignación recursos y conformación de un Comité de Gestión por Procesos, como instancia política responsable de las acciones de modernización e implementación de la Gestión por Procesos dentro de la entidad.

La gestión de buenas prácticas:

La calidad de la gente que trabaja en una organización es esencial para su crecimiento con mejoramiento continuo y el mantenimiento de ventajas competitivas. La literatura administrativa se ha ocupado de la evolución de las prácticas de gestión en diversos tipos de organizaciones.

En una primera etapa, los aportes de la gestión se han focalizado principalmente en el corto plazo. Los beneficios buscados se han limitado a lograr la efectividad en las operaciones en términos de costos y productividad. Durante esta etapa, la gestión de personas se ha circunscrito a la liquidación de haberes, el control de cumplimiento de normas legales, la tramitación de certificados y otras tareas similares en una unidad organizativa identificada como oficina de personal. Los conflictos laborales son atendidos con el apoyo de asesores externos y las decisiones en esta materia están centralizadas en el aparato directivo.

En una segunda etapa, se busca que la contribución de la gestión de recursos humanos se extienda al desarrollo y fortalecimiento de las capacidades de las personas y al alineamiento de los procesos con los planes estratégicos de la organización.

En la tercera etapa, se debe empezar a valorizar la gestión del capital humano en su capacidad transformadora y se enfatiza en la creación de valor, el involucramiento del personal y la inversión en la formación de líderes que tengan iniciativa en proyectos de gestión de recursos humanos que agreguen valor a la organización y contribuyan de manera significativa a su capacidad competitiva.

Las etapas de evolución no son iguales en todos los sectores y siempre pueden aprovecharse las ventajas de una mayor flexibilidad, las posibilidades de crecimiento horizontal a través de nuevas capacidades y posibilidades de crecimiento profesional, calidad de vida laboral y entorno social cálido.

Las organizaciones deben de crear ventajas competitivas y una de ellas es contar con capital humano que tenga las competencias requeridas para enfocarse en la satisfacción del usuario y la mejora continua.

La utilización de las buenas practicas aumenta la calidad de vida de los integrantes de una organización, proporciona felicidad en el trabajo y ello incrementa el compromiso-engagement, que se refiere al vínculo psicológico de un trabajador establece con la organización empleadora y que conduce a un mejor desempeño.

Las buenas prácticas laborales contribuyen a la creación de riqueza dentro de las organizaciones no solo de carácter monetario o rentabilidad sino también en términos de desarrollo, valor y calidad para los empleados y la sociedad en su conjunto. Cada organización deberá diseñar estas buenas prácticas en función de su propia realidad y diagnosticar cual es la mejor combinación de las mismas para lograr incrementar el valor económico y social de la institución.

Las buenas prácticas en la administración del capital social deben tener una visión totalizadora, holística y sistemática. Esto significa que las distintas prácticas no deben concebirse de manera aislada sino como un sistema integrado de beneficios sociales, compensaciones, carreras, calidad de vida laboral, entre otros, alineado con los planes estratégicos y que contemplen las interacciones a largo plazo.

En este sentido en lugar de imitar o hacer estudios de benchmarking para encontrar las “mejores prácticas” en otras organizaciones, que no está mal para buscar soluciones a las propias necesidades, se deberá encontrar la forma de adaptarlas a la situación y posibilidades de cada organización y el contexto en el que se desempeñan. Para ello es preciso

identificar causas y efectos deseados en productividad, compromiso y retención, entre otros.

El enfoque en el diseño de las buenas prácticas en capital humano debe priorizar la creación de valor a largo plazo antes que la administración de los costos laborales en el corto plazo. Esto supone aceptar que las buenas prácticas tienen un costo pero que se justifica por el mayor valor que se espera obtener. También que algunas prácticas de reducción de costos puede generar destrucción de valor del capital humano como efecto no deseado.

Las organizaciones necesitan cada vez más de empleados motivados y comprometidos para lograr y sostener las ventajas competitivas. No existe una “mejor practica” general que pueda ser utilizada por todas las organizaciones, fácilmente comunicable y efectiva para fortalecer el compromiso.

Los empleados tienen diferentes intereses y necesidades y se motivan por diversos fines. Algunos pueden sentirse fuertemente motivados por las interacciones sociales que se forman en su lugar de trabajo, otros prefieren las compensaciones tangibles. Algunos prefieren un trabajo desafiante y tienen disposición para asumir riesgos a través de formas de empowerment, en tanto otros, priorizan un liderazgo justo y sin sorpresas.

Las organizaciones que buscan diseñar las mejores prácticas de administración del capital humano deberán construir un sistema de gestión viable y distintivo para que los empleados lo perciban como exclusivo para ellos. Esta construcción debe verse como una propuesta de valor diferenciada. Es una percepción no solo de los empleados actuales sino también de los potenciales grupos interesados con los que interactúa. Como tal, configura una verdadera marca distintiva de la forma de empleo, employment Brand, que se integra a los planes estratégicos de la organización.

1.4. Formulación del Problema

Problema general

¿Cuál es correlación entre las competencias laborales con la gestión de buenas prácticas en el Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016?

Problemas específicos

- ¿Cuál es correlación entre las competencias laborales a nivel de competencias técnicas con la gestión de buenas prácticas en el Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016?
- ¿Cuál es correlación entre las competencias laborales a nivel de competencias metodológicas con la gestión de buenas prácticas en el Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016?
- ¿Cuál es correlación entre las competencias laborales a nivel de competencias sociales con la gestión de buenas prácticas en el Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016?
- ¿Cuál es correlación entre las competencias laborales a nivel de competencias participativas con la gestión de buenas prácticas en el Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016?

1.5. Justificación del estudio

El desarrollo de la presente investigación será una contribución a la comunidad científica local pues permitirá ampliar el conocimiento referente al grado de asociación que existe entre las competencias laborales y la gestión de prácticas en una institución del estado y cuyo quehacer es el cuidado de la salud de las personas.

Es **conveniente** ejecutarlo porque es conocido que la ciudadanía siempre exige de sus instituciones tutelares un desempeño óptimo y un resultado de calidad en el servicio que recibe, aspectos que se hallan relacionados de manera directa con las competencias laborales de cada uno de los integrantes y la gestión de buenas prácticas que desarrolla la gestión de recursos humanos en el centro de salud.

Los principales beneficiados con los resultados de la presente investigación serán los usuarios del centro de salud “Punta del Este” pues los resultados de la investigación permitirán sugerir los cambios necesarios y la toma de decisiones acertadas a fin de mejorar los procesos y por ende la satisfacción de los usuarios.

Desde el punto de vista **práctico** la investigación permitirá proponer las medidas necesarias para emprender decisiones que permitan reforzar la gestión de buenas prácticas en la institución desarrollar un plan de capacitación que permita reforzar las competencias laborales y profesionales del personal del centro de salud “Punta del Este” del MINSA.

Desde el punto de vista **social** la investigación que se propone es relevante porque sus resultados tendrán implicancia directa en los usuarios de los servicios de salud, pero además llenara un vacío en el conocimiento en la comunidad científica orientada a la gestión pública de la región San Martín.

Desde el punto de vista **teórico** permitirá llenar un vacío en el conocimiento referente al comportamiento de las variables de estudio en un contexto particular como lo es el Centro de Salud “Punta del Este” perteneciente al MINSA ubicado en la ciudad de Tarapoto.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Las competencias laborales se relacionan de manera significativa con la gestión de las buenas prácticas como herramienta de gestión de los recursos humanos en el Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016.

Hipótesis Específicas

Existe relación entre las competencias laborales a nivel de competencias técnicas y la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016.

Existe relación entre las competencias laborales a nivel de competencias metodológicas y la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016.

Existe relación entre las competencias laborales a nivel de competencias sociales y la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016.

Existe relación entre las competencias laborales a nivel de competencias participativas y la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Establecer la relación entre las competencias laborales con la gestión de buenas prácticas en la gestión de los recursos humanos en el Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto – 2016.

Objetivos Específicos

- Determinar la correlación entre las competencias laborales a nivel de competencias técnicas con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016.
- Determinar la correlación entre las competencias laborales a nivel de competencias metodológicas con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016.
- Determinar la correlación entre las competencias laborales a nivel de competencias sociales con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016.
- Determinar la correlación entre las competencias laborales a nivel de competencias participativas con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016

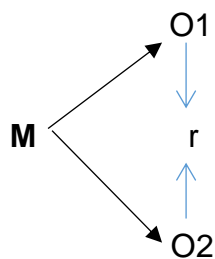
II. MÉTODO

La investigación que se reporta se concretó mediante la utilización de la metodología observacional que comprende el observar de manera directa un proceso o fenómeno en su contexto natural, sin la manipulación expresa del investigador, pues en un primer momento se ha caracterizado las competencias laborales y la gestión de buenas prácticas que se vienen dando en el Centro de Salud “Punta del Este”, para luego establecer la relación que existe entre ambos procesos. Según lo indicado por (Hernández, (2010) la investigación desarrollada es del tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo y observacional, no se realizó ninguna manipulación de las variables que fueron estudiadas en su contexto real y tal como acontecen sin la intervención de la investigadora, los datos fueron recogidos y analizados mediante la lógica inductiva.

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación se desarrolló siguiendo un diseño descriptivo correlacional y transversal. Es decir, se examinará el efecto o asociación de variables en la misma unidad de investigación y en un solo momento. Para el efecto se utilizará el siguiente diseño:

Esquema



Donde:

M = Representa la muestra en estudio.

O1 = Las competencias laborales

O2 = La gestión de buenas practicas

r = La relación de variables

2.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: Las Competencias Laborales

Definición conceptual:

Las competencias laborales se definen como la capacidad productiva de un individuo que se mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; éstas son necesarias, pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo. Chiavenato (2009)

Variable 2: Gestión de Buenas Practicas

Definición conceptual:

Nainani (2004), define la gestión de buenas prácticas como el conjunto de técnicas, actividades y tareas con un enfoque metodológico, cuyo fin es administrar los procesos de las organizaciones. Realmente, supone un cambio en la forma de pensar sobre la estructura de los sistemas de la organización, las aplicaciones y la infraestructura, subrayando el “proceso”, más que las aplicaciones, conexiones y datos.

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable Independiente: LAS COMPETENCIAS LABORALES	Las competencias laborales se definen como la capacidad productiva de un individuo que se mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; éstas son necesarias pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo. Chiavenato (2009)	La variable se medirá mediante un cuestionario de encuesta con preguntas cerradas tipo Likert aplicado a los trabajadores activos del Centro de Salud "Punta del Este" – MINSA de la ciudad de Tarapoto	Competencias Técnicas	Conocimientos Destrezas Aptitudes	Se utilizará una escala ordinal tipo Likert. 1 = Muy Inadecuado 2 = Inadecuado 3 = Regular 4 = Adecuado 5 = Muy adecuado
			Competencias Metodológicas	Procedimientos Solución a problemas Condiciones laborales Capacidad de adaptación	
			Competencias Sociales	Adaptación Intervención Cooperación Practica de valores	
			Competencias Participativas	Organización Relaciones Toma de decisiones Responsabilidad	
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable Dependiente: LA GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS	Nainani (2004), define la gestión de buenas prácticas como el conjunto de técnicas, actividades y tareas con un enfoque metodológico, cuyo fin es administrar los procesos de las organizaciones. Realmente, supone un cambio en la forma de pensar sobre la estructura de los sistemas de la organización, las aplicaciones y la infraestructura, subrayando el "proceso", más que las aplicaciones, conexiones y datos.	La variable se medirá mediante un cuestionario de encuesta con preguntas cerradas tipo Likert aplicado a los trabajadores activos del Centro de Salud "Punta del Este" – MINSA de la ciudad de Tarapoto	Sensibilización	Beneficios de la gestión Mejora de los procesos Beneficios de la metodología	Se utilizará una escala ordinal tipo Likert. 1 = Muy Inadecuado 2 = Inadecuado 3 = Regular 4 = Adecuado 5 = Muy adecuado
			Organización	Compromiso directivo Objetivos estratégicos Optimización de recursos	
			Cumplimiento	De tareas De objetivos De metas institucionales	

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Teniendo en cuenta lo sugerido por (Hernández, 2010) se ha identificado la población en base a sus características comunes, es decir el ser trabajadores activos tanto del campo clínico como del administrativo del

Centro de Salud “Punta del Este” de la ciudad de Tarapoto, los que a la fecha de la presentación del trabajo de investigación son: 18 asistenciales y 12 administrativos, según la planilla única de pagos de la institución, haciendo un total de 30 trabajadores

Muestra

En la presente investigación se utilizó una muestra censal, es decir se comprendió al íntegro de los trabajadores tanto asistenciales como administrativos del Centro de Salud, que consistió en realizar encuestas.

Muestreo

Al considerarse una muestra censal, en el caso de la presente investigación se utilizó el censo como técnica de muestreo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A efecto de recoger datos de utilidad para la investigación se utilizarán las siguientes técnicas de investigación:

El análisis documental: que permitió seleccionar la bibliografía adecuada a la investigación y revisar los documentos de gestión del Centro de salud.

La entrevista personal: la cual permitió acercarse a las autoridades del Centro de Salud y poder socializar los objetivos del trabajo de investigación y tener la autorización correspondiente

La encuesta: que fue la técnica que permitió recoger los datos o apreciación de los trabajadores respecto al comportamiento de las variables. Las competencias laborales y la gestión de buenas prácticas en el centro de salud.

Validación del cuestionario de encuesta

Los cuestionarios de encuestas utilizados en la presente investigación fueron sometidos a la técnica de validez de contenido por Juicio de Expertos; para el efecto se ha tenido en cuenta a 3 docentes especialistas de la Escuela de Postgrado y a 2 docentes de la Dirección de Investigación de la Universidad César Vallejo.

Confiabilidad de los cuestionarios

Obtenida la validación de los cuestionarios a juicio de los expertos se procedió a obtener la confiabilidad, para el efecto se utilizó como herramienta informática el programa SPSS 22, y la aplicación del estadístico Alfa de Cronbach. Los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de encuestas fueron procesados obteniéndose los siguientes resultados:

Fiabilidad del cuestionario para la variable: Competencias laborales

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	22

Los resultados de fiabilidad según el estadístico Alfa de Cronbach para los 22 ítems de la variable Competencias laborales reporta un índice de confiabilidad igual a 0.954 es decir el cuestionario presenta una alta confiabilidad, se interpreta que de ser aplicado en otros contextos se tendrá un 95 % de certeza.

Fiabilidad del cuestionario para la variable: Gestión de Buenas Practicas

De la misma manera y utilizando el programa SPSS V22 se obtuvo la confiabilidad del cuestionario elaborado para evaluar la gestión de buenas

prácticas en la apreciación de los trabajadores del Centro de Salud “Punta del Este” de la ciudad de Tarapoto.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,700	18

Los resultados de fiabilidad según el estadístico Alfa de Cronbach para los 18 ítems de la variable gestión de buenas prácticas reportan un índice de confiabilidad igual a 0.700, es decir el cuestionario presenta una buena confiabilidad, se interpreta que de ser aplicado en otros contextos se tendrá un 70 % de seguridad en los resultados.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos fueron agrupados en tablas de frecuencias, y se exponen tablas y gráficos, se determinaron los estadísticos necesarios, tales como: distribución de frecuencias, media aritmética, desviación estándar, y la confiabilidad del resultado o la prueba de hipótesis de trabajo se realizó utilizando el índice r de Pearson.

2.6. Aspectos éticos

En el desarrollo de la presente investigación se tuvo muy en cuenta el respeto a la propiedad intelectual, para tal efecto se citaron y referenciaron los distintos autores utilizados en la construcción del informe utilizando la metodología APA V6

Se asumió de manera irrestricta el respeto a la confidencialidad y reserva de los datos, por tal razón las encuestas fueron totalmente anónimas. Asimismo, se tuvo presente en el desarrollo de la investigación la

Responsabilidad Social Empresarial, el Centro de Salud, aun cuando es una entidad perteneciente al Estado, sin embargo se debe a sus directivos, trabajadores, usuarios del servicio, a su comunidad en general y debe encontrarse comprometida con la sostenibilidad de su medio ambiente.

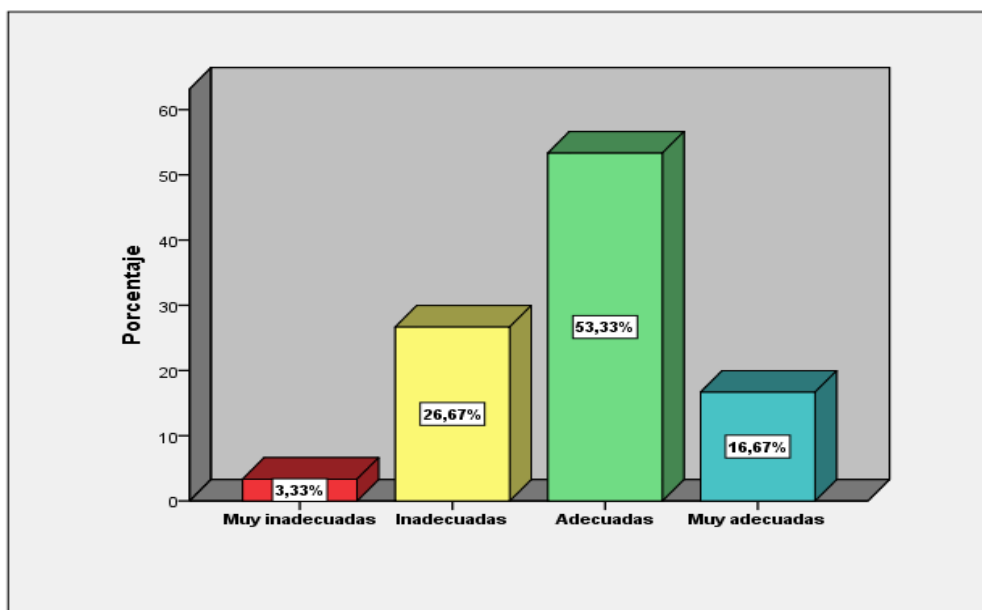
III. RESULTADOS

Las Competencias Laborales

TABLA 1. LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD “PUNTA DEL ESTE” TARAPOTO – 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy inadecuadas	1	3,3	3,3	3,3
Inadecuadas	8	26,7	26,7	30,0
Adecuadas	16	53,3	53,3	83,3
Muy adecuadas	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Elaboración propia



Elaboración propia

Tabla1. Ponderación respecto a las competencias laborales en los trabajadores del Centro de Salud “Punta del Este” de la ciudad de Tarapoto año 2016

La tabla y gráfico correspondiente muestran que las competencias laborales en su concepción general, analizada de manera independiente, es apreciada como adecuada y muy adecuadas en un 53.3 % y 16.7 %,

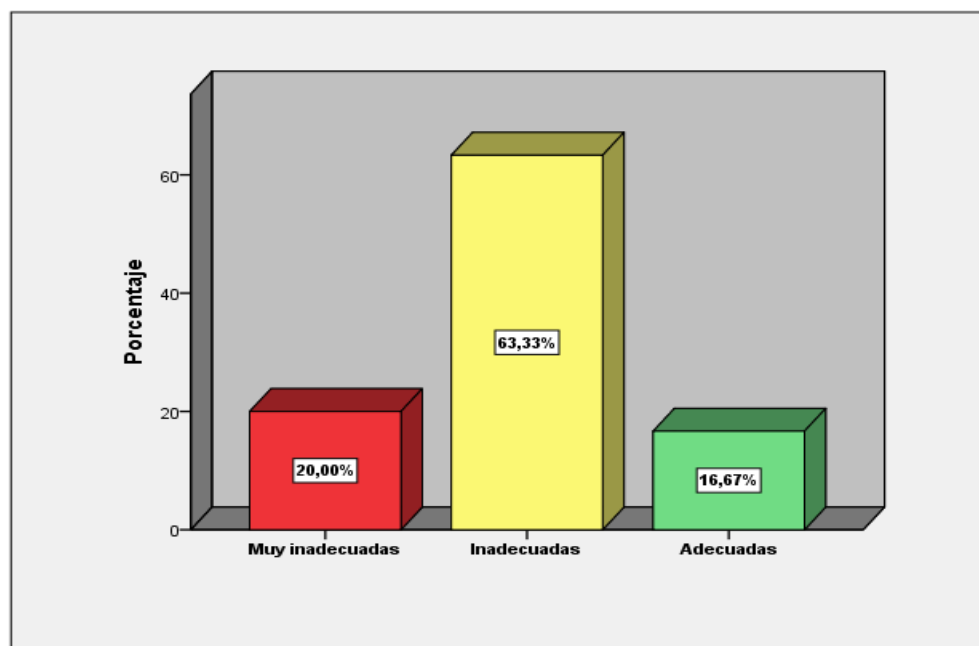
respectivamente, en la percepción de los trabajadores del centro de salud, sin embargo un 30 %, aproximadamente considera que estas competencias son inadecuadas o muy inadecuadas, lo que representa un tercio de la población de los trabajadores, los mismos que consideran que sus competencias laborales adolecen o son deficientes en aspectos técnicos, metodológicos principalmente.

La gestión de Buenas Prácticas

TABLA 2. LA GESTIÓN DE BUENAS PRACTICAS EN LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD “PUNTA DEL ESTE” TARAPOTO – 2016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy inadecuadas	6	20,0	20,0	20,0
Inadecuadas	19	63,3	63,3	83,3
Adecuadas	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Elaboración propia



Elaboración propia

Tabla 2. Ponderación respecto a la gestión de buenas prácticas en la percepción de los trabajadores del Centro de Salud “Punta del Este” de la ciudad de Tarapoto año 2016

En la tabla y grafico 2. Se puede apreciar que la gestión de buenas prácticas es apreciada de manera deficiente, los trabajadores opinan mediante su respuesta al cuestionario de la encuesta que esta gestión es inadecuada y muy inadecuada en un 63.3 % y 20.0 %, respectivamente, solo un 16.7 % opina que es adecuada, probablemente este resultado esté relacionado a la falta de una adecuada sensibilización o de una estructura organizativa que no permite la aplicación de la gestión de buenas prácticas en el Centro de Salud.

Relación entre la gestión de buenas prácticas y las competencias laborales

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas y que fueron procesados se procederá a determinar el nivel de correlación entre variables, los cual enfatice en la realidad problemática.

TABLA 3. RELACION ENTRE LA GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD “PUNTA DEL ESTE” TARAPOTO 2016

COMPETENCIAS LABORALES	GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS			Total	Rho de Spearman
	Muy inadecuadas	Inadecuadas	Adecuadas		
Muy inadecuadas	3.3%			3.3%	Rho = 0.105
Inadecuadas	6.7%	13.3%	6.7%	26.7%	
Adecuadas	6.7%	40.0%	6.7%	53.3%	
Muy adecuadas	3.3%	10.0%	3.3%	16.7%	Sig. Bilateral 0.582
Total	20.0%	63.3%	16.7%	100.0%	

Elaboración propia

La tabla 3. muestra los resultados de la aplicación de la encuesta a los trabajadores del Centro de Salud "Punta del Este" en relación a la apreciación de la gestión de buenas prácticas y sus competencias laborales, en ella se puede evidenciar que las competencias laborales, de manera general son consideradas como adecuadas, en un 53.3 % de las respuestas, en tanto que la gestión de buenas prácticas es considerada inadecuada en un 63.3 %, este resultado se debe al poco compromiso demostrado en el proceso de sensibilización en la aplicación de la metodología BPM, como se puede observar en la tabla correspondiente de los anexos.

Sin embargo siendo el objetivo específico demostrar la relación existente entre estas variables, se puede observar que cuando la gestión de buenas prácticas es considerada adecuada, las competencias laborales también son adecuadas en un magro 6.7 %, en cambio cuando esta gestión es considerada inadecuada en un 40.0 %, la competencias laborales son consideradas adecuadas, especialmente en las referidas a las competencias técnicas y sociales, en este mismo porcentaje.

Estos resultados demostrarían que no existe una relación lineal entre ambas variables, lo que se indica en el coeficiente Rho de Spearman de 0.105, es decir se evidencia una pobre relación del 10.5 % para una significancia de 0.583, por lo que se rechaza la hipótesis de investigación: no existe relación entre las competencias laborales y la gestión de buenas prácticas.

Relación entre la gestión de buenas prácticas y las competencias técnicas

TABLA 4. RELACION ENTRE LA GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LAS COMPETENCIAS TÉCNICAS DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD “PUNTA DEL ESTE” TARAPOTO - 2016

COMPETENCIAS TÉCNICAS	GESTIÓN DE BUENAS PRACTICAS			Total	Rho de Spearman
	Muy inadecuadas	Inadecuadas	Adecuadas		
Muy inadecuadas	3.3%			3.3%	Rho = 0.116
Inadecuadas	3.3%	10.0%	6.7%	20.0%	
Adecuadas	10.0%	30.0%	3.3%	43.3%	
Muy adecuadas	3.3%	23.3%	6.7%	33.3%	Sig. Bilateral 0.543
TOTAL	20.0%	63.3%	16.7%	100.0%	

Elaboración propia

Los resultados de la tabla 4. permiten hacer el análisis de la relación entre la gestión de buenas prácticas y las competencias técnicas de los trabajadores del Centro de Salud “Punta del Este”, como se aprecia la gestión de BP es considerada mayoritariamente como inadecuada y muy inadecuada en aproximadamente 83.3 % en tanto que las competencias técnicas son consideradas como adecuadas en un 43.3 %, es decir los trabajadores reconocen mayormente poseer conocimientos, destrezas y aptitudes para el desempeño de sus funciones o tareas.

Siendo el propósito demostrar la existencia de la relación entre estas variables, en la tabla se puede también apreciar que cuando la gestión de BP es considerada adecuada las competencias técnicas también son adecuadas en un pobrísimo 3.3 %, en tanto que cuando la gestión de BP es considerada inadecuada en un 30.0 % las competencias técnicas es apreciada por los trabajadores como adecuadas en este mismo porcentaje.

La tabla de contingencia muestra una dispersión de los resultados, lo que permite concluir que no existe relación lineal entre las variables, lo que se demuestra con el índice Rho de Spearman de 0.116, lo que expresa que existe una relación 11.6 % con una significancia bilateral de 0.543 por lo que se concluye rechazando la primera hipótesis específica es decir no existe relación entre la gestión de buenas prácticas y las competencias técnicas.

Relación entre la gestión de buenas prácticas y las competencias sociales

TABLA 5. RELACION ENTRE LA GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LAS COMPETENCIAS METODOLÓGICAS DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD “PUNTA DEL ESTE” TARAPOTO 2016.

COMPETENCIAS METODOLÓGICAS	GESTIÓN DE BUENAS PRACTICAS			Total	Rho de Spearman
	Muy inadecuadas	Inadecuadas	Adecuadas		
Muy inadecuadas	3.3%			3.3%	Rho= 0.102
Inadecuadas	6.7%	13.3%	6.7%	26.7%	
Adecuadas	6.7%	26.7%	6.7%	40.0%	
Muy adecuadas	3.3%	23.3%	3.3%	30.0%	Sig. Bilateral 0.591
TOTAL	20.0%	63.3%	16.7%	100.0%	

Elaboración propia

La tabla 5. muestra el comportamiento de la variable gestión de buenas prácticas y la dimensión competencias metodológicas, es necesario señalar que estas competencias son consideradas que existen o son reconocidas por los trabajadores de manera adecuada en un 40 % y como muy adecuadas en otro 30 % valores bastante significativo y que implicaría que reconocen conocer los procedimientos que se llevan a cabo en el centro de salud, que están en la capacidad de solucionar los problemas del público usuario, también que aceptan las condiciones laborales y que poseen una buena adaptación a los cambios

metodológicos; no obstante la gestión de BP sigue siendo considerada como inadecuada en 63.3 %

Siendo el propósito determinar la relación entre las variables, se observa que cuando la gestión de BP es considerada adecuada las competencias metodológicas también lo son en 6.7 %, sin embargo cuando las competencias técnicas son consideradas adecuadas en 26.7 % la gestión es apreciada como inadecuada en este mismo porcentaje. En este caso los datos reportados se dispersan en el cuadrante por lo que no existe una distribución lineal.

Se demuestra que no existe relación, pues el coeficiente Rho de Spearman es de 0.102, que expresaría una relación del orden del 10.2 % para una significancia bilateral de 0.591 con lo cual se rechaza la segunda hipótesis específica de investigación la que negaría la relación existente.

Relación entre la gestión de buenas prácticas y las competencias sociales.

TABLA 6. RELACION ENTRE LA GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LAS COMPETENCIAS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD “PUNTA DEL ESTE” TARAPOTO 2016.

COMPETENCIAS SOCIALES	GESTIÓN DE BUENAS PRACTICAS			Total	Rho de Spearman
	Muy inadecuadas	Inadecuadas	Adecuadas		
Muy inadecuadas	3.3%			3.3%	Rho= 0.138
Inadecuadas	3.3%	10.0%	6.7%	20.0%	
Adecuadas	10.0%	30.0%	3.3%	43.3%	
Muy adecuadas	3.3%	23.3%	6.7%	33.3%	Sig. Bilateral 0.467
TOTAL	20.0%	63.3%	16.7%	100.0%	

Elaboración propia

La tabla 6. muestra como la gestión de buenas prácticas desarrollada por el área de recursos humanos del Centro de Salud se relaciona con las competencias sociales de sus trabajadores, así mientras que la gestión de BP es considerada inadecuada en un 63.3 % las competencias sociales son consideradas adecuadas en un 43.3 % y muy adecuadas en un 33.3 %, es decir estos resultados demostrarían que los trabajadores reconocen tener una buena predisposición a la adaptación para trabajar en equipo y bajo las condiciones laborales del centro de salud, son capaces de intervenir o participar de las metas y objetivos trazadas cooperando y practicando valores que coadyuvan a la generación de un clima organizacional adecuado a la labor que desarrollan y comprometidos con la salud de las personas.

Siendo el objetivo específico demostrar la relación de la gestión de BP con las competencias sociales, en la tabla también se puede observar que cuando la gestión es adecuada, las competencias sociales también son adecuadas en un pobrísimo 3.3 % y siguiendo la misma tendencia con respecto a las dos competencias descritas en los ítems anteriores, cuando la gestión es inadecuada en 30.0 % las competencias técnicas son adecuadas en este mismo porcentaje. Complementando este detalle, cuando la gestión es inadecuada en un 23.3 % las competencias técnicas son muy adecuadas en este mismo porcentajes.

Los resultados reportados muestran un coeficiente de Spearman de 0.138, lo equivaldría a una relación bastante baja de estas variables, aproximadamente 14 %, con una significancia bilateral de 0.467, lo que permitiría afirmar que no existe relación entre la gestión de BP y las competencias sociales en el Centro de Salud "Punta del Este" de la ciudad de Tarapoto y por lo tanto se negaría la tercera hipótesis específica formulada.

Relación entre la gestión de buenas prácticas y las competencias participativas

TABLA 7. RELACION ENTRE LA GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS Y LAS COMPETENCIAS PARTICIPATIVAS DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD “PUNTA DEL ESTE” TARAPOTO 2016.

COMETENCIAS PARTICIPATIVAS	GESTIÓN DE BUENAS PRACTICAS			Total	Rho de Spearman
	Muy inadecuadas	Inadecuadas	Adecuadas		
Muy inadecuadas	3.3%			3.3%	Rho = 0.237
Inadecuadas	6.7%	13.3%	6.7%	26.7%	
Adecuadas	6.7%	26.7%	6.7%	40.0%	
Muy adecuadas	3.3%	23.3%	3.3%	30.0%	Sig. Bilateral 0.207
TOTAL	20.0%	63.3%	16.7%	100.0%	

Elaboración propia

El análisis del comportamiento independiente de las variables gestión de buenas prácticas y competencias participativas muestra una gestión de BP inadecuada en 63.3 % y las competencias participativas apreciadas como adecuadas en 40.0 % que sumado al 30.0% de muy adecuadas mostraría una tendencia positiva de la apreciación que tienen los trabajadores del Centro de salud respecto de sentido de organización, las relaciones interpersonales que se generan en el ambiente laboral, la posibilidad de participar en la toma de decisiones con responsabilidad en las tareas que le corresponde a su función en el centro laboral.

La contingencia de esta dimensión de la variable competencias laborales, muestra que la gestión de buenas prácticas y las competencias participativas son adecuada en un 6.7 %, sin embargo cuando la gestión de BP son inadecuadas en un 26.7 % las competencias participativas son adecuadas en este mismo porcentaje.

Así mismo, observando los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman para la contratación de la hipótesis específica se puede afirmar que no existe relación alguna entre estas variables que se manifiestan en el Centro de Salud, el índice Rho es de 0.237 lo que implicaría una relación de 23.7 % con una significancia bilateral de 0.207.

IV. DISCUSIÓN

La investigación que se reporta tuvo como objetivo general establecer la relación entre las competencias laborales con la gestión de buenas prácticas en la gestión de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de la ciudad de Tarapoto en el año 2016, los resultados obtenidos tienen validez en la medida que para su consecución se han desarrollado las pautas metodológicas del método científico con un enfoque cuantitativo comprobando las hipótesis mediante la prueba estadística del Rho de Spearman. Los datos fueron recogidos utilizando dos cuestionarios, elaborados expresamente para tal fin, los cuales fueron validados utilizando la técnica del juicio de expertos respectivamente, su fiabilidad fue demostrada mediante la prueba estadística alfa de Cronbach obteniéndose los índices de 0.954 para el cuestionario de competencias laborales y de 0.70 para el cuestionario de gestión de buenas prácticas. Los resultados fueron obtenidos aplicando la técnica de la encuesta en un muestro censal, es decir se comprendió al íntegro de los trabajadores del Centro de Salud y se utilizó la estadística descriptiva a fin de obtener la validez correspondiente. Como en todo trabajo de investigación el presente no estuvo exento de limitaciones, así se presentaron dificultades en cuanto a la búsqueda de bibliografía especializada, la misma que fue superada con el uso del internet, la reticencia por parte de los trabajadores a responder el cuestionario lo que se logró mediante una efectiva concientización, y la limitante más resaltante fue el tiempo para poder procesar y analizar los resultados que se reportan. La muestra de estudio fue completada en su integridad, pero se hace la atinencia que su número limitaría la extensión o generalización de los resultados puesto que estos son válidos para el Centro de Salud, objeto del presente estudio.

No obstante que los resultados son válidos para el Centro de Salud “Punta del Este” de la ciudad de Tarapoto, la metodología utilizada podría generalizarse para los centros de salud a cargo del Ministerio de Salud de la Región San Martín en la medida que estos presenten la misma estructura organizativa, las competencias laborales son muy similares y la gestión de BP es una tendencia en toda organización del estado peruano. Los resultados servirán para incrementar el conocimiento respecto de las variables estudiadas y se

convertirán en referentes para futuras investigaciones que se deseen realizar en el contexto desarrollado.

La investigación se orienta a evaluar las competencias laborales en la medida que el desarrollo de estas implica el éxito de la organización y a que en su consolidación la gestión de recursos humanos, en el caso del centro de salud, viene desplegando los esfuerzos necesarios para implementar una gestión de buenas prácticas, estas competencias laborales son evaluadas desde la perspectiva del mismo trabajador tal como lo señala Escobar Valencia, Miriam, (20005), en su artículo científico titulado: “Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones?” en el que señala que conceptuar estas competencias en la formación tradicional no constituye la vía para desarrollar competencias en los individuos, ya que ésta no considera el rol que juegan las experiencias en este proceso. Más bien, se afirma que en la actualidad el individuo se va formando a través de dichas experiencias que éste adquiere durante el desarrollo de su carrera profesional. Ahora, en todo este proceso, es el propio individuo el que debe participar de manera activa en su propia formación, aprovechando al máximo estas experiencias, lo cual resulta clave no sólo para desarrollar las competencias existentes, sino también para adquirir otras nuevas, por tal motivo además de las competencias técnicas y metodológicas se han considerado, en la presente investigación, las competencias sociales y participativas.

Así mismo la presente investigación se halla orientada a evaluar las competencias laborales en la medida que estas implican la calidad del servicio asistencial que se brinda en el Centro de Salud lo que es congruente con lo planteado por Soto-Fuentes R., y Col. En el 2014 en su trabajo de investigación titulado: “Competencias para la enfermera/o en el ámbito de gestión y administración: desafíos actuales de la profesión”, respecto a que las competencias laborales de enfermería permiten disminuir inequidades, acceso limitado a los servicios y favorecen una atención segura y de calidad.

La autora de la presente investigación ha considerado importante evaluar las competencias laborales en el marco de una gestión de buenas prácticas pues en la medida que se conozca la calidad de competencias se podrán proponer

las medidas correctivas necesarias para conseguir un desempeño de calidad para los usuarios del servicio de salud, aspecto que es corroborado por Salas Perea y Col., (2014), en su trabajo de investigación titulado: "Evaluación y certificación de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud en Cuba", en el cual plantean la necesidad de evaluar el impacto de la estrategia de competencias laborales aplicada en la calidad del servicio de salud brindado, a fin de asegurar su perfeccionamiento y extensión hacia el resto de los trabajadores de salud.

Por otro lado las competencias laborales que en la presente investigación son apreciadas como adecuadas en más del 50 % de las respuestas de los trabajadores del centro de salud, implican que en este grupo humano existe desde ya una tendencia a valor su propia formación tanto profesional como humana la cual debe gestionarse de manera adecuada siendo una alternativa el desarrollo de la Buenas Practicas, este aspecto se halla relacionado con lo establecido por Marcillo Merino, N., (2014), en su trabajo de investigación de tesis titulado "Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí" Ecuador, en la que señala que las organizaciones públicas ecuatorianas, está muy sensibilizada a la concepción de la persona que se maneja en ellas, a la filosofía administrativa implantada, a la tecnología empleada y al ambiente organizacional donde funcionan vinculándose entre sí y produciendo formas de hacer y de pensar que concuerdan la vida laboral en las organizaciones.

Con respecto a la gestión de buenas prácticas es indudable que es una metodología que implica diversas aristas, pero que necesita de una sensibilización de los trabajadores un compromiso de la organización y un sentido de cumplimiento por cada uno de los actores, lo cual es congruente a lo planteado por Grueso Hinestroza, M., (2010), en su tesis titulada: "Implementación de buenas prácticas de promoción de personal y su relación con la cultura y el compromiso con la organización", en la que destaca las relaciones entre los valores de la cultura organizacional, la implementación de

una buena práctica de promoción de personal desde la perspectiva de género y el compromiso con la organización.

Finalmente, en la presente investigación se ha demostrado que existe una inadecuada gestión de buenas prácticas, especialmente en lo que se refiere al componente sensibilización lo que permite recomendar que la gestión de recursos humanos del centro de salud ponga énfasis en la promoción y capacitación de esta cultura a fin de revertir estos resultados a la vez que viabilice la mejora de las competencias laborales halladas y que son consideradas adecuadas en el concepto de los propios trabajadores.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. La conclusión general es que existe relación extremadamente débil entre las competencias laborales con la gestión de buenas prácticas en el Centro de Salud “Punta del Este”, de la ciudad de Tarapoto, en el año 2016, resultado corroborado por el índice de correlación de Spearman de 0.138 para una significancia bilateral de 0.468 que permite afirmar la hipótesis general de la investigación.
- 5.2. Existe relación casi nula entre las competencias laborales a nivel de competencias técnicas aun cuando estas son consideradas adecuadas y muy adecuadas en aproximadamente 66 % con la gestión de buenas prácticas en el Centro de Salud “Punta del Este”, en este caso se ha obtenido un coeficiente Rho de Spearman de 0.116 para una significancia de 0.543 por lo que se niega la hipótesis específica.
- 5.3. Se ha determinado una relación muy laxa entre las competencias laborales a nivel de competencias metodológicas con la gestión de buenas prácticas en el Centro de Salud “Punta del Este”, aun cuando estas son consideradas adecuadas y muy adecuadas en aproximadamente el 70 %, sin embargo el coeficiente Rho de Spearman de 0.102 para una significancia de 0.591 permite negar la hipótesis específica de la investigación.
- 5.4. Los resultados han permitido determinar una escasa correlación entre las competencias laborales a nivel de competencias sociales con la gestión de buenas prácticas en el Centro de Salud “Punta del Este”, no obstante que las competencias sociales son aceptadas como adecuadas y muy adecuadas en aproximadamente 70 %, el coeficiente Rho de Spearman para este caso es de 0.138 con una significancia de 0.467, por lo que se niega la hipótesis específica de investigación.
- 5.5. Se ha determinado que no existe correlación entre las competencias laborales a nivel de competencias participativas con la gestión de buenas

prácticas en el Centro de Salud "Punta del Este", siendo estas adecuadas y muy adecuadas en aproximadamente 50 % se relacionan muy débilmente como lo demuestra el coeficiente Rho de Spearman de 0.237 y una significancia de 0.207, por lo que también se niega la hipótesis específica de investigación.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Se recomienda que la dirección del Centro de Salud “Punta del Este” de la ciudad de Tarapoto desarrolle una planificación que conduzca a implementar de manera adecuada la gestión de buenas prácticas, especialmente y partiendo de una agresiva sensibilización en todo el personal, complementado con la capacitación necesaria para un mejor entendimiento de su conceptualización, pero a la vez deberá revisarse el plan estratégico de la institución adecuándolo a la metodología de las BP a fin de generar una óptima organización en los componentes estructurales y un compromiso de todos sus integrantes a fin de potenciar las competencias laborales existentes.
- 6.2.** Si bien las competencias técnicas, en lo que respecta a los conocimientos, destrezas y habilidades de los trabajadores es reconocida como adecuadas y muy adecuadas en un 67 %, aproximadamente, se recomienda desarrollar capacitaciones en el centro de salud en el marco de la metodología de las buenas practicas a fin de fortalecer la relación que conduzca a una optimización de un servicio de salud de calidad.
- 6.3.** Se recomienda establecer una mejor relación entre las competencias metodológicas y la gestión de buenas prácticas, pues aun cuando estas en cuanto a los procedimientos, solución a problemas, condiciones y capacidad de adaptación al trabajo son consideradas adecuadas y muy adecuadas en aproximadamente el 70 %, sin embargo, deben desarrollarse en el marco de la gestión de buenas prácticas dentro de la organización.
- 6.4.** Es importante que en el centro de salud se desarrollen las competencias sociales y estas se relacionen con la gestión de buenas prácticas, pues aun cuando estas son aceptadas como adecuadas y muy adecuadas en aproximadamente 70 %, pues demostraría una buena adaptación de los trabajadores quienes intervienen según su función cooperando en las

tareas que se desarrollan en equipo bajo la práctica de valores institucionales es necesario se orienten en el marco de una buena organización y compromiso de los directivos y cada uno de los integrantes del centro de salud.

- 6.5.** Las competencias participativas deben ser potenciadas en el centro de salud, siendo estas adecuadas y muy adecuadas en aproximadamente en un 50 % se relacionan muy débilmente con la gestión de buenas prácticas, es necesario desarrollar una cultura organizacional que implique buenas relaciones interpersonales, que se genere una mayor participación para optimizar la toma de decisiones con responsabilidad en los servicio de salud de las personas dentro de una adecuada gestión de buenas prácticas que comprenda la sensibilización de todo el personal, una buena organización estructural y un compromiso de todos y cada uno de los integrantes del Centro de Salud “ Punta del Este” de la ciudad de Tarapoto.

VII. REFERENCIAS

- Alles, Martha Alicia. (2000). Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias. Grupo Editorial Norma.
- Blanco Prieto, Antonio. (2007), Trabajadores competentes: introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias. ESIC Editorial.
- Bunk. G. P., (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento de profesionales en la RFA. CEDEFOP.
- Cárdenas-Corredor, D. C., Melenge-Díaz, B., Pinilla, J., Carrillo-González, G. M., & Chaparro-Díaz, L. (2010). Soporte social con el uso de las TIC para cuidadores de personas con en
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (Vol. 1). ^ eMéxico, DF México, DF: McGraw Hill.
- Del Pozo Flórez, José Ángel, (2012). Competencias profesionales: herramientas de evaluación. Narcea Ediciones.
- Durán Silva, Cristian Andrés, Zenteno-Hidalgo, Ángela Carola, (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales [en línea] 2016, 26 (enero-marzo): [Fecha de consulta: 17 de agosto del 2016] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81843213010>> ISSN 0121-5051
- Escobar Valencia Miriam, (2005). LAS COMPETENCIAS LABORALES: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? Revista Scielo. Estudios Gerenciales. vol.21 no.96 Cali July/Sept. 2005, ISSN 0123-5923
- Hinestroza, M. P. G. (2010). Implementación de buenas prácticas de promoción de personal y su relación con la cultura y el compromiso con la organización. Innovar, 20(36), 79. <https://dx.doi.org/10.5294/aqui.2014.14.1.7>
- Laengle, S, S. (2007). Business Process Management (BPM). Desafíos de los procesos de negocio y de las tecnologías de información. Santiago de

Chile [documento pdf]. Consultado el 28 de agosto del 2016, en: <http://sigifredo.laengle.googlepages.com/20070512-Lectura-BPM.pdf>

Malvarez S. Recursos humanos de Enfermería, (2005): Desafíos para la próxima década. Washington DC; Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud: 2005. p. 1-4.

Nainani, Bhagat, (2004). Closed Loop BPM using Standards based Tools. An Oracle White Paper. November 2004.

Sagi-Vela Grande, Luis. (2004), Gestión por competencias: el reto compartido del crecimiento personal y de la organización. ESIC Editorial.

Salas Perea, Ramón Syr, Díaz Hernández, Lázaro, & Pérez Hoz, Grisell. (2014). Evaluación y certificación de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud en Cuba. Educación Médica Superior, 28(1), 50-64. Recuperado en 15 de septiembre de 2016, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412014000100007&lng=es&tlng=es.

Sampieri, R., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2010). Metodología de la investigación. México, DF: Mc Graw Hill.

Saracho, José María, (2005). Un modelo general de gestión por competencias. Modelos y metodologías para la identificación y construcción de competencias. RIL Editores, 2005 - 278

Soto-Fuentes, Paz, Reynaldos-Grandón, Katuska, Martínez-Santana, Dayann, & Jerez-Yáñez, Oscar. (2014). Competencias para la enfermera/o en el ámbito de gestión y administración: desafíos actuales de la profesión. Aquichán, 14(1), 79-99.

Vargas, F.; Casanova, F. y Montanaro, L., (2001), El enfoque de competencia laboral: manual de formación. Cinterfor.

Villacrés Riera, Verónica Soraya (2013). Propuesta de Implementación de Buenas Prácticas de Almacenamiento en la bodega de medicamentos del Hospital del IESS de Latacunga. Trabajo de investigación para optar por el grado de Química Farmacéutica. Carrera de Química Farmacéutica. Quito: UCE. 160p.

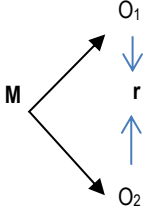
ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

LAS COMPETENCIAS LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE BUENAS PRACTICAS DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL CENTRO DE SALUD “PUNTA DEL ESTE” DE TARAPOTO – 2016.

AUTOR: MARTHA SOLSOL URQUIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO												
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1: LAS COMPETENCIAS LABORALES												
¿Cómo se correlacionan las competencias laborales con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016?	Establecer el grado de correlación entre las competencias laborales con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este”, Tarapoto, 2016	Las competencias laborales se relacionan directamente con la gestión de las buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto – 2016.	<p>Definición conceptual Se define como la capacidad productiva de un individuo que se mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; éstas son necesarias, pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo. Chiavenato (2006)</p> <p>Definición Operacional</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Variable 1</th> <th style="width: 40%;">Dimensiones</th> <th style="width: 45%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">LAS COMPETENCIAS LABORALES</td> <td>Competencias Técnicas</td> <td>Conocimientos Destrezas Aptitudes</td> </tr> <tr> <td>Competencias Metodológicas</td> <td>Procedimientos Solución a problemas</td> </tr> <tr> <td>Competencias Sociales</td> <td>Adaptación Intervención</td> </tr> <tr> <td>Competencias Participativas</td> <td>Organización Coordinación</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1	Dimensiones	Indicadores	LAS COMPETENCIAS LABORALES	Competencias Técnicas	Conocimientos Destrezas Aptitudes	Competencias Metodológicas	Procedimientos Solución a problemas	Competencias Sociales	Adaptación Intervención	Competencias Participativas	Organización Coordinación
Variable 1	Dimensiones	Indicadores													
LAS COMPETENCIAS LABORALES	Competencias Técnicas	Conocimientos Destrezas Aptitudes													
	Competencias Metodológicas	Procedimientos Solución a problemas													
	Competencias Sociales	Adaptación Intervención													
	Competencias Participativas	Organización Coordinación													
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2: LA GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS												
¿Cómo se correlacionan las competencias laborales a nivel de competencias técnicas con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016?	Determinar la correlación entre las competencias laborales a nivel de competencias técnicas con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto – 2016.	Las competencias laborales a nivel de competencias técnicas se relaciona directamente con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto – 2016.	<p>Definición conceptual. El Club-BPM (2014), en su publicación Fundamentos BPM, las define como “Un conjunto de herramientas, tecnologías, técnicas, métodos y disciplinas de gestión para la identificación, modelización, análisis, ejecución, control y mejora de los procesos de negocio.”</p> <p>Definición operacional</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Variable 2</th> <th style="width: 40%;">Dimensiones</th> <th style="width: 45%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">LA GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS</td> <td>Sensibilización</td> <td>Beneficios de la gestión Mejora de los procesos Beneficios de la metodología</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> <td>Compromiso directivo Objetivos estratégicos Optimización de recursos</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento</td> <td>Cumplimiento de tareas Cumplimiento de objetivos Cumplimiento de metas</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 2	Dimensiones	Indicadores	LA GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS	Sensibilización	Beneficios de la gestión Mejora de los procesos Beneficios de la metodología	Organización	Compromiso directivo Objetivos estratégicos Optimización de recursos	Cumplimiento	Cumplimiento de tareas Cumplimiento de objetivos Cumplimiento de metas		
Variable 2	Dimensiones	Indicadores													
LA GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS	Sensibilización	Beneficios de la gestión Mejora de los procesos Beneficios de la metodología													
	Organización	Compromiso directivo Objetivos estratégicos Optimización de recursos													
	Cumplimiento	Cumplimiento de tareas Cumplimiento de objetivos Cumplimiento de metas													
¿Cómo se correlacionan las competencias laborales a nivel de competencias metodológicas con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016?	Determinar la correlación entre las competencias laborales a nivel de competencias metodológicas con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto – 2016.	Las competencias laborales a nivel de competencias metodológicas se relaciona directamente con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto – 2016.													
¿Cómo se correlacionan las competencias laborales a nivel de competencias sociales con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016?	Determinar la correlación entre las competencias laborales a nivel de competencias sociales con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto – 2016.	Las competencias laborales a nivel de competencias sociales se relaciona directamente con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto – 2016.													
¿Cómo se correlacionan las competencias laborales a nivel de competencias participativas con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016?	Determinar la correlación entre las competencias laborales a nivel de competencias participativas con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto – 2016.	Las competencias laborales a nivel de competencias participativas se relaciona directamente con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos del Centro de Salud “Punta del Este” de Tarapoto - 2016.													

Centro de Salud "Punta del Este" de Tarapoto - 2016?	del Centro de Salud "Punta del Este" de Tarapoto - 2016.		
METODOLOGÍA		POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS
<p>Tipo de investigación. El presente estudio corresponde a una investigación descriptiva correlacional.</p> <p>Diseño de investigación. Se empleará el diseño correlacional, representado en el siguiente esquema:</p> <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>M</i>: Muestra representada por colaboradores del Centro de Salud "Punta del Este" • <i>r</i>: es la relación entre las variables de estudio. • <i>O</i>₁: Observaciones correspondientes a las competencias laborales • <i>O</i>₂: Observaciones correspondientes a la gestión de buenas prácticas 		<p>POBLACIÓN Estará conformada por todos los colaboradores del Centro de Salud "Punta del Este", entre médicos, técnicos, personal auxiliar y personal administrativo, que son el total 30</p> <p>MUESTRA Estará conformada por 30 colaboradores elegidos de manera aleatoria.</p>	<p>Para medir la variable competencias laborales se empleará un cuestionario con un conjunto de ítems respecto a las dimensiones e indicadores.</p> <p>Para medir la variable gestión de buenas prácticas se empleará un cuestionario, organizado en una batería de ítems respecto a las dimensiones e indicadores.</p> <p>Para la sistematización tanto del proyecto como del reporte de investigación se empleará la técnica del fichaje.</p> <p>Para la elaboración de la discusión, en el informe de la tesis, se revisará bibliografía especializada.</p> <p>En el procesamiento de datos se empleará la prueba estadística de correlación de Pearson, para ello, los datos se organizarán y presentarán en tablas y gráficas.</p>

Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LAS COMPETENCIAS LABORALES

Estimado colega, a continuación le presento un cuestionario referido a sus competencias laborales de cada uno de ustedes en el centro de salud, le solicito que con la mayor seriedad y responsabilidad responda las preguntas utilizando la siguiente escala.

Datos Personales:

Edad: sexo: Cargo: tiempo de Servicio:

1: Muy inadecuado 2 = Inadecuado 3 = Regular 4 = Adecuado 5 = Muy adecuado

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿Qué opinión le merece sus actuales conocimientos para el cargo que desempeña?					
2	Las instrucciones en el centro de salud son ejecutadas de manera:					
3	¿Cómo considera su experiencia en el desempeño de sus actividades?					
4	¿Cuál es su opinión acerca de las habilidades que posee para el desempeño de sus funciones?					
5	¿Qué opinión le merece su práctica en el desempeño de sus funciones?					
6	¿Qué opinaría de la aptitud de su persona hacia el trabajo que desempeña?					
7	¿Cómo considera los procedimientos establecidos en el centro de salud?					
8	Su reacción frente a los procedimientos de urgencia en el centro de salud son:					
9	Su participación en la solución de problemas en su área de trabajo es:					
10	Sus sugerencias en la solución de problemas del centro de salud son tomadas como:					
11	Las condiciones laborales en el centro de salud en cuanto a su metodología son:					
12	Los métodos aplicados en el desempeño de sus funciones son					
13	En su competencia laboral su adaptación en el centro de salud es:					
14	La adaptación de los compañeros de trabajo a las competencia metodológicas del centro de salud es:					
15	¿Cómo considera su adaptación al entorno social laboral?					
16	¿Qué opinión le merece su intervención en la socialización laboral con sus compañeros?					
17	¿Cómo considera la cooperación entre os compañeros de trabajo?					
18	En el centro de salud se da la práctica de valores de manera:					
19	¿Qué opinión le merece la organización del centro de salud?					
20	Considera que las relaciones laborales en el centro de salud son:					
21	Su participación en la toma de decisiones de su área de trabajo es:					
22	¿Qué opinión le merece la responsabilidad con la que asume el desempeño de sus funciones?					

Fuente: Elaboración Propia.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

Estimado colega, a continuación, le presento un cuestionario referido a la Gestión de Buenas Prácticas de cada uno de ustedes en el centro de salud, le solicito que con la mayor seriedad y responsabilidad responda las preguntas utilizando la siguiente escala.

Datos Personales:

Edad: sexo: Cargo: tiempo de Servicio:

1: Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	En el centro de salud le hicieron conocer los beneficios de una gestión de buenas prácticas					
2	En el centro de salud se toma en cuenta el quehacer institucional de cada uno de sus integrantes					
3	Las políticas de una gestión de buenas prácticas mejoran los procesos de desempeño					
4	En el centro de salud se toma en cuenta los problemas y la realidad de cada una de las áreas y de sus integrantes					
5	Existe una socialización de la metodología de buenas prácticas en el centro de salud					
6	Ha percibido mejorar en los métodos de actuar de los jefes y directivos del centro de salud					
7	Existe un compromiso de los directivos con la organización del centro de salud					
8	Los jefes y directivos del centro de salud se comprometen con las metas y objetivos propuestos					
9	Se han diseñado de manera adecuada los objetivos estratégicos del centro de salud					
10	Ha participado en la elaboración de los objetivos estratégicos del centro de salud					
11	En el centro de salud se optimiza el uso de los recursos materiales					
12	La organización del centro de salud permite el uso adecuado y racional de los recursos materiales					
13	Los jefes y directivos del centro de salud se preocupan por el cumplimiento de las tareas asignadas:					
14	El centro de salud reconoce en sus trabajadores el cumplimiento de sus tareas					
15	El centro de salud evalúa el cumplimiento de sus objetivos anuales					
16	Participan los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos propuestos en el centro de salud					
17	En el centro de salud se cumplen las metas institucionales					
18	El personal del centro de salud se halla conforme con el cumplimiento de las metas institucionales.					

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo N° 03: Validación por juicio de expertos

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto **DEL: AGUILA LAZO JAVIER**
 Institución donde labora **I.E. "JUAN JIMENEZ PIMENTEL"**
 Instrumento motivo de evaluación **ENCUESTA**
 Autor del instrumento **MARTHA SOLSOL UROQUIA**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al nivel estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherente al nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado			X		
SUBTOTAL				X		
TOTAL						50

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

MEDIO DE VALORACIÓN: (**50** puntos) Excelente

Tarapoto, Diciembre del 2016



INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto MAGUIÑA CAMPOS JUAN ANDRÉS
 Institución donde labora I.E.S.T.P NOR ORIENTAL DE LA
 Instrumento motivo de evaluación ENCUESTA
 Autor del instrumento MARTHA SOLSOZ UROQUIA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)


I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al nivel estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II - 2 Tarapoto.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherente al nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II - 2 Tarapoto.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					X
SUBTOTAL					X	
TOTAL					49	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

MEDIO DE VALORACIÓN: (49 puntos) Excelente

Tarapoto, Diciembre del 2016


 I.E.S.T.P NOR ORIENTAL DE LA SELVA
 TARAPOTO
 CPDS Juan A. Maguina Campos
 AREA ACADÉMICA DE CONTABILIDAD
 DOCENTE

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto *Jerdy del Aguila Paredes*
 Institución donde labora *I.S.T. NOR ORIENTAL DE LA SELVA*
 Instrumento motivo de evaluación *ENCUESTA*
 Autor del instrumento *MARTHA SOLSOL UROVIA*
 MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

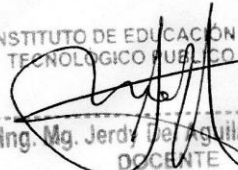
I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al nivel estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II - 2 Tarapoto.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherente al nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II - 2 Tarapoto.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					X
SUBTOTAL						
TOTAL						<i>45</i>

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

MEDIO DE VALORACIÓN: *(45)* puntos) Excelente

Tarapoto, Diciembre del 2016

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
 TECNOLÓGICO PÚBLICO "NOS" - T

 Ing. Mg. Jerdy del Aguila Paredes
 DOCENTE

Anexo N° 04: Autorización para aplicar instrumento



MICRORRED TARAPOTO
CLAS PUNTA DEL ESTE

Prolongación España N° 335



(#) 996676944

"AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU"

TRABAJANDO POR UN NUEVO ROSTRO SANITARIO

CONSTANCIA

La Jefatura del Centro de Salud Punta del Este – Red de Servicios de Salud San Martin,
Tarapoto, HACE CONSTAR:

Vista la solicitud presentada por la TAP. MARTHA SOLSOL URQUIA, esta jefatura manifiesta no tener ningún inconveniente a lo solicitado, por lo que se **ACEPTA**, realizar la investigacion de Tesis sobre " **LAS COMPETENCIAS LABORALES Y SU REACION CON LA GESTION DE BUENAS PRACTICAS DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL C.S. PUNTA DEL ESTE TARAPOTO 2016**"

Tarapoto, Diciembre del 2016.

DIRES SAN MARTIN
RED DE SALUD SAN MARTIN

[Handwritten Signature]
Dra. Hygiasia Reguejo Cardozo
JEFE C.S. PUNTA DEL ESTE

HRC/rpo.

Anexo N° 05: Evidencias fotográficas



