



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión operativa y control del tiempo para abastecer los servicios del Centro
Materno Infantil Santa Luzmila II. Comas, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Rafael Cristian Cayo Torres (ORCID: 0000-0002-1448-8313)

ASESORA:

Mg. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi (ORCID: 0000-0002-0812-34731)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

De manera especial dedico la presente tesis a mis padres por los valores y enseñanzas que me inculcaron, a mi esposa que sin su apoyo incondicional no podría salir adelante, a mis hijos Marcelo y Thiago son los que incentivan mi superación constante.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios por bendecirme en esta etapa de mi vida y hacer realidad este esfuerzo realizado.

A mis amigos por su apoyo moral para no declinar de mis objetivos en el trayecto.

A la Universidad César Vallejo por brindarnos la oportunidad de lograr otro objetivo personal y así contribuir con el desarrollo de nuestra amada patria.

A mis compañeros de estudio Grupo 67, por la experiencia compartida entre anécdotas, y obstáculos que superamos en un trabajo en conjunto.

A todos los docentes de la Universidad César Vallejo que compartieron sus conocimientos en mi formación académica.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, RAFAEL CRISTIAN CAYO TORRES con DNI N° 08172238, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 16 de Julio del 2019


Rafael Cristian Cayo Torres
DNI. N° 08172238

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Gestión operativa y control tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.



RAFAEL CRISTIAN CAYO TORRES

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. Introducción	1
II. Método	7
2.1 Tipo y diseño de Investigación	7
2.2 Operacionalización de las variables	7
2.3 Población y muestra	8
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	8
2.5 Procedimientos	9
2.6 Método de análisis de datos	10
2.7 Aspectos Éticos	10
III. Resultados	11
IV. Discusión	15
V. Conclusiones	16
VI. Recomendaciones	17
Referencias	18
Anexos	22

RESUMEN

El presente trabajo busca determinar cómo se encuentra la gestión operativa en el centro materno infantil Santa Luzmila II debido que por ser un establecimiento relativamente nuevo, proyecto realizado por la cooperación internacional de Corea en Perú KOICA quienes vienen apoyando a nuestro país brindando tecnología e infraestructura para beneficiar en el cuidado de la salud de la población sobre todo de los más vulnerables, los establecimientos estatales están inmersos en las políticas de estado a las cuales tienen que adaptarse pero lamentablemente esto solo se refleja en los documentos, pero a la hora de ver la realidad de los establecimientos de salud nos damos con una cruda realidad que no existen insumos, medicamentos necesarios para que los profesionales de la salud brinden una atención de calidad a los pacientes, las decisiones que se toman son aisladas en cuanto a información exacta que no precisan para ello, las funciones de entrega de bienes es insuficiente porque no hay un correcto abastecimiento, en el proceso de planificar no se tiene en consideración la opinión de los usuarios directos, por eso el control que se realiza tampoco brinda los resultados esperados por gestión operativa.

No existe los controles de mando coordinado solo se cuestiona las rutas críticas que se encuentran para lograr los objetivos, se cuentan con indicadores para evaluar, pero las alarmas de comunicación no son correctamente aplicadas esto debido a que no elaboramos un plan de trabajo en los tiempos estimados. No se cumplen con la agendas legales y cronogramas establecidos por eso se evidencia el desabastecimiento, otro factor que afecta el tiempo son las faltas de mantenimiento de los equipos que suman a perder el tiempo con el desabastecimiento, se elaboran reportes inmediatos pero estos no tienen respuesta rápida y esto dilata más el tiempo para prestar los servicios de salud a la población que es la función principal del establecimiento, y la respuesta a problemas imprevistos no están planteadas ya que no se cuenta con planes de contingencia que permitan brindar atención ininterrumpida a la población.

Palabras clave: Gestión operativa, control del tiempo, abastecimiento.

ABSTRACT

The present work seeks to determine how operational management is in the maternal and child center Santa Luzmila II is a support provided to our country providing technology and infrastructure to Benefit in health care in the population on the subject of the most vulnerable, the state of health, the state of life, the time of life, the time, the time to see the reality of the health of life gives us a stark reality that there are no supplies, medicines of health provided care of the quality of the patients, the decisions that are taken into account in terms of the exact information that does not need To do this, the functions of delivery of goods is insufficient because there is not a correct supply, in the process of planning does not take into account the opinion of the direct users, because the control realizes the results expected by the operational management.

There are no coordinated control controls, only the routes that are found to achieve the objectives are questioned, there are indicators to evaluate, but communication alarms are not applied correctly. Estimates Do not comply with legal agendas and schedules. The results are shown in the second place. It is a report. rapid and this delays more time to provide health services to the population that is the main function of the establishment, and the response to unforeseen problems are not raised as there are no contingency plans that provide uninterrupted attention to the population

Keywords: Operational management, time control, supply.

I. Introducción

La gestión operativa se refiere a la gestión de organizar, diseñar y orientar el progreso de prestación de productos y servicio. Su implementación evoluciona buscando crear en las organizaciones ventajas competitivas. A inicios del siglo XX Frederick Taylor desarrollo el proceso científico para la gestión de operaciones buscando, evaluando y procesando datos para mejorar las operaciones.

En el contexto internacional, Canos, Santandreu, y Vidal (2015) alcanzamos algunas ideas para administrar el tiempo eficazmente para realizar cualquier tipo de trabajo. Te enseñaremos consejos para organizar y planificar tus tareas, para que así evitemos a los ladrones del tiempo.

Mengual, Juárez, Sempere y Rodríguez (2012) el tiempo, la información y el dinero son recursos muy importantes para toda organización. Si se llega a controlar el tiempo se puede sacar el máximo provecho de los recursos considerando que el tiempo es un recurso que no puede guardar, no lo podemos adquirir y menos arrendar, es limitado para su uso diario.

Claessens et al. (2007) la gestión del tiempo data de los años 50 y 60 donde establecieron estrategias para que la administración del tiempo en los trabajos mejore, McCay propuso realizarlo mediante los apuntes cotidianos de las funciones de los trabajadores para que consigan mejorar su desenvolvimiento a través de planificar priorizando actividades.

Drucker (1967) enfatizo en la importancia de la gestión del tiempo dirigiéndola al lugar de trabajo enlazándola con la eficiencia, advirtiendo los riesgos del tiempo perdido para terminar los trabajos previstos y más bajo presión del tiempo.

Crutsinger (1994) la administración del tiempo se basa en saber utilizar distribuyéndolo de acuerdo a la importancia de las actividades de la organización, establecer primero los objetivos y programar priorizando de acuerdo a la necesidad o para fijar los objetivos, evaluar cuales actividades tienen mayor importancia.

Aponte y Pujol (2012) establecer las herramientas para administrar el tiempo, la utilidad y el valor que se le establece, tanto en el tiempo como uso personal o dentro de una organización, establecer objetivos o metas específicas.

Velásquez (2003), se tiene que articular las áreas o eslabones de las organizaciones para establecer una gestión operativa que permita mantenerlos en la competitividad la

importancia de gestionar y el control de sus espacios ganados en el mercado obtenidos desde sus inicios.

Kuster & Canales (2006) los resultados repercuten en el control de las organizaciones, por lo que se debe analizar y evaluar los objetivos que quiere lograr la empresa.

Durán-Aponte & Pujol (2013) Los resultados sugieren puntajes altos en las dimensiones percepción de control y establecimiento de objetivos y prioridades. Esto puede ser indicativo de un perfil adecuado de manejo del tiempo,

En el contexto nacional, Arce (2012), la gestión del tiempo es una vinculación entre las capacidades personales y las organizacionales, porque entre ambas se puede generar conflictos que afecten a los equipos y también a la empresa afectando la productividad, reduciendo la capacidad de trabajo y generar conflictos internos.

Pérez (2016) El control del tiempo en las empresas son opciones importantes para servicios o productos, y poder lograr la misión y la visión.

En el contexto local, la investigación se desarrolló por una necesidad de tener un inicio para elaborar la planeación para optimizar el tiempo de los colaboradores, respecto a su producción laboral, utilizando el ser eficiente y eficaz para los trabajos imprevistos, solucionar los reclamos de los pacientes con respecto a la percepción de su atención, recursos tanto humanos como financieros y otros factores.

Internacionalmente, Coyoy (2013) El presente trabajo busca medir la forma en que se administra el tiempo y si este beneficia o no, al aumento de la eficacia en los trabajadores en la empresa. con la información recabada con el instrumento el personal no delega ni planifican actividades además al no delegar ni socializar la información y conocimiento resulta una de las causas de la pérdida de tiempo.

Aguirre (2018) La investigación busca desarrollar la gestión operativa que esté dirigidos a las metas de la empresa para lograr que el gasto de presupuesto esté vinculado con la cantidad de venta programada y lo proyectado, para ello utilizar estrategias de medición de los procesos de planificación, control y esto permitirá diseñar los trabajos con información mejor analizada.

Aquino (2016) Este proyecto busca determinar el impacto de la gestión operativa se estudios sobre la calidad del servicio prestado, para medir la eficiencia del personal de seguridad en relación del registro de clientes, la limpieza de los ambientes utilizados, se

formuló como iniciativa realizar un control diario de los suministros y verificación de ambientes para mejorar la calidad del servicio y por consecuencia la gestión operativa y así disminuir el malestar de los pasajeros.

Rivero (2014) Si bien la tecnología actual nos permite estar interconectados desde cualquier parte del mundo, también son uno de los problemas cuando se realizan labores dentro de las organizaciones los denominamos los interruptores del tiempo, porque cuando son mal utilizados nos inducen a reducir nuestra producción, eficiencia y efectividad, generando malos hábitos entre saber separar lo urgente con lo importante, por eso una buena planeación y una buena administración de tiempo es muy importante.

Mengual, Juárez, Sempere, y Rodríguez (2012) Controlar el tiempo es importante para conseguir las metas. Es una herramienta administrativa para utilizar en su máximo desarrollo para realizar los trabajos, disminuir los interruptores sin relevancia para alcanzar las metas de la empresa. El tiempo hay que utilizarlo de tal forma que nos permita llegar y conseguir los objetivos trazados. Establecer parámetros que nos conduzcan mediante una coherencia hacia la meta.

Ruíz & Zavala (2013) Uno de los factores que exige con mayor importancia para los alumnos del SUA para realizar sus estudios, es el factor tiempo debido a que la mayoría trabaja, tienen que adecuar sus horarios y actividades a realizar, ya sea semanalmente, mensualmente. Lo importante es realizar una buena distribución de su tiempo para que las diferentes actividades no se crucen ni invadan espacios que están programados.

Zavarce, Forero (2012) Se buscó aplicar un tipo de gestión operativa mediante la informática, en empresas que ofrecen entidades estatales.

Velásquez (2003) El motivo de la investigación es determinar en su grupo organizacional alternativas de desarrollo para mejorar la competitividad con otras empresas del medio colombiano.

Sainsbury, Punt and Smith (2000) La gestión operativa de la pesca se ha centrado históricamente en lograr objetivos que se relacionan con el bienestar de las especies recolectadas comercialmente y la industria pesquera asociada, pero ahora hay una tendencia creciente a considerar objetivos más amplios y orientados al ecosistema. Existe una larga lista de cuestiones relacionadas con el amplio ecosistema marino.

Burkhardt, (2018) El cambio de nombre del Consejo de Gestión de Logística (CLM) al Consejo de Profesionales de Gestión de la Cadena de Suministro (CSCMP) marcó el comienzo de un interesante diálogo y debate de definición dentro de las comunidades

profesionales y académicas. Inherente a las definiciones emergentes es la noción de que SCM abarca actividades tradicionalmente consideradas aspectos de producción, logística, marketing y gestión de operaciones

Santos and Miranda (2019) Los servicios son ahora una porción más grande de la economía que la fabricación para cada nación en la Tierra, y los servicios son una porción abrumadora de las economías occidentales. Si bien la investigación sobre la toma de decisiones ha comenzado a responder a este cambio, gran parte del trabajo académico aún se ocupa de los problemas de fabricación.

Nacional Según, Delgado, (2014) se determinó mediante la aplicación del cuestionario que no existe manual de funciones que establezca las tareas de los trabajadores, lo que genera un desorden organizacional por lo tanto no permite un buen manejo de la logística y la gestión operativa. Por lo que se tuvo que aplicar una reestructuración en la logística utilizando los datos obtenidos transformándolos a información.

Cruzado (2017) Se determinó la relación de las variables administración del tiempo con la productividad, que indica que si se realiza un buena toma de decisiones para un buen manejo del tiempo en cuanto a las actividades que brinda la municipalidad a todos sus clientes.

Arce (2012) ° La administración del tiempo capacidad de las personas que si no es utilizado correctamente puede repercutir en la productividad de la organización, los trabajadores incumplen plazos, la calidad de las tareas disminuye y se crean conflictos internos.

Pérez (2016) • Son pocas las organizaciones que tienen un manejo correcto del tiempo recurso valioso, pero sin costo. Si aplicamos a que muchos empleados pierden el tiempo en actividades no productivas podemos afirmar que el proceso productivo de la empresa disminuirá.

Savarce & Forero (2012) Se buscó aplicar un tipo de gestión operativo a servicios de información tecnológica desde el punto de vista definidas.

Celle, Sotomarino, Ugarte (2011) La facultad de la administración operativa de las organizaciones está en la origen de muchas de las limitaciones que, en el Perú, tienen cantidad de gobernantes como los gestores para ejecutar sus tareas

Schoroeder, Goldstein, Rungtusanathan (2011) “La gestión operativa de una organización es supervisar y distribuir los bienes a usuarios de la empresa.

Anaya (2011) La planificación operacional se orienta a buscar el uso con eficiencia de los recursos; su planificación es a corto plazo.

Durango (2014) La gestión operativa es considerado menos importante que la gestión estratégica.

Arnoletto, Díaz, (2010) La gestión operativa es del directivo externo hacia la empresa para lograr establecer sus políticas y propósitos de las mismas. Se enfoca a realizar reestructuración de la empresa en directivos, asesores, actividades y funciones, realizar capacitación al personal fijo, mejorar la tecnología utilizando técnicas innovadoras.

Eslava (2013) “El control de las operaciones, los objetivos operacionales de cada empresa son diferenciales ya que están muy relacionados con las prioridades de la gerencia. Es importante que los objetivos se definan con claridad y tengan concordancia con los demás objetivos y estrategias, ya que hacia ellos se direcciona parte de los recursos.

Barbosa, (2014) “El control del tiempo es un procedimiento que implica la rendición de cuentas de la optimización de los momentos de la jornada de trabajo, sin embargo, en el análisis de la peculiaridad de cada ciclo productivo se tiene factores que limitan la rigurosidad de su cumplimiento”

Herrera (2013) El tiempo es un medio costoso que determina el proceso laboral, la importancia de organizar y administrar el tiempo exactamente es establecer la labor optimizando el tiempo dedicado, asimismo. El tiempo es un recurso corto que, cuando se pierde no se recupera.

Mengual (2012) “El tiempo es el importante recurso que se dispone y gratis, si se usa inteligentemente todos los recursos, sacándole máximo provecho y se logra controlar el tiempo. Determinaríamos que, si le damos el uso correcto puede ser beneficioso, pero si lo malgastamos resultara perjudicial para la empresa.

Acosta (2010) Es difícil aprender porque en el espacio podemos movernos en diferentes direcciones, mientras que cuando transcurre el tiempo se desvanece la libertad, dirigiéndonos en un solo sentido. No podemos cambiar la velocidad

La investigación abordo la problemática orientada a ¿Cuál es la relación que existe en la Gestión Operativa y Control del Tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018? seguido de los específicos (1) ¿Cuál es la relación que existe en las Decisiones y Control del Tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018? (2) ¿Cuál es la relación que existe en la

Función y Control del Tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018? (3) ¿Cuál es la relación que existe los Procesos y Control del Tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018?

La justificación Teórica (Huamanchumo & Rodríguez, 2015) La investigación se realiza con una finalidad, el propósito debe ser consistente. El trabajo de investigación se realiza con la intención de brindar una alternativa administrativa para mejorar flujos de la Gestión Operativa y Control del Tiempo.

Justificación metodológica, según Hernández (2014) El presente estudio será un aporte para otros futuros tesis que investiguen sobre el tema de Gestión Operativa y Control del Tiempo, porque esto es un instrumento universal y no podemos limitar su uso.

Se presentó el objetivo general determinar la relación que existe en la Gestión Operativa y Control del Tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018, seguido de los específicos (1) Determinar la relación que existe en las Decisiones y Control del Tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018 (2) Determinar la relación que existe en las Funciones y Control del Tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018 (3) Determinar la relación que existe en los Procesos y Control del Tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018

Se presentó la hipótesis general existe relación significativa entre la Gestión Operativa y Control del Tiempo para abastecer de insumos médicos a los servicios en el CMI Santa Luzmila II., seguido de las específicas (1) Existe relación significativa entre las Decisiones y Control del Tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018 (2) Existe relación significativa entre las Funciones y Control del Tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018, (3) Existe relación significativa entre los Procesos y Control del Tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de Investigación

Es Básica busca incrementar conocimiento científico teóricos, sin buscar alterar la variables. Diseño no experimental-transversal explicando y evaluando su incidencia en un determinado momento. (Huamanchumo, Rodríguez, p.72)

2.2 Operacionalización de las variables

Título	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión Operativa y Control del tiempo para abastecer los servicios del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II Comas 2018	Gestión Operativa	“La empresa es responsable de la producción y la entrega de bienes o servicios a los clientes La estrategia de operaciones es un patrón consistente de decisiones para el sistema de transformación y para la cadena de suministro, lo que lleva a una ventaja competitiva para la empresa.” (Schoroeder, Goldstein, Rungtusanathan, 2011)	La gestión operativa se evaluara mediante la correcta toma de decisiones para la realización de las funciones de entrega de bienes y servicios, mediante procedimientos estructurados como la planeación y el control para lograr los objetivos.	Decisiones	Calidad
					Capacidad
					Inventario
				Función	Entrega bienes
					Entrega servicios
				Proceso	Planear
	Controlar				
	Control del Tiempo	El control del tiempo es un procedimiento que implica la rendición de cuentas de la optimización de los momentos de la jornada de trabajo, sin embargo en el análisis de la peculiaridad de cada ciclo productivo se tiene factores que limitan la rigurosidad de su cumplimiento.	El control del tiempo se realiza mediante las cadenas de mando, evaluando los indicadores, cumpliendo las normas y cronogramas establecidos para realizar los mantenimientos respectivos para mantener operativos los equipos y remitir los informes o reportes al área encargada.	Cadena de mando coordinada	Control de área
					Rutas Críticas
				Indicadores y alarmas	Tecnología
				Agendas Legales	Cumplimiento de normas
					Cumplimiento de cronograma
				Programas de mantenimiento	Interrupción de procesos
					Incremento de costos
Mantenimiento preventivo					
Reportes en tiempo real	Mantenimiento predictivo				
	Mantenimiento correctivo				
Reportes en tiempo real	Reportes a responsables				
	Contingencias				

2.3 Población y muestra

Población

Grupo de individuos que coinciden con determinadas especificaciones (Hernández, et al. 2010, p.174).

La población está constituida por 30 colaboradores que trabajan en los servicios de apoyo al diagnóstico en el CMI Santa Luzmila II.

Muestra

Es un subgrupo de elementos que coinciden con las especificaciones de la población (Hernández, et al. 2010, p.175).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: es la encuesta que permitirá obtener información y evaluar al personal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II.

Instrumento de recolección de datos: Grupo de preguntas que se realizan mediante las dimensiones para poder medir las variables de estudio (Hernández, et al. 2010, p.217).

Para el presente estudio se utilizará el cuestionario como instrumento con una escala tipo Likert.

La validez fue sometida a un juicio de expertos de la universidad para que den claridad y relevancia al objeto de estudio.

La confiabilidad se procesó con el SPSS 24 mediante Alfa de Cronbach.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

VARIABLES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Gestión operativa	Encuesta	Cuestionario
Control del tiempo	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

El cuestionario se aplicó escala de Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Criterio de confiabilidad de valores

Gestión operativa

Resumen de procesamiento de casos

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	14

Confiabilidad muy alta

Control del tiempo

Resumen de procesamiento de casos

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	12

Confiabilidad muy alta

2.5 Procedimientos

Primero se elaboró el cuestionario para ambas variables a través de los indicadores, luego se coordinó y presento un documento de autorización a la entidad para el consentimiento y finalmente ejecutar la encuesta.

2.6 Método de análisis de datos

Se analizó las tablas descriptivamente en base a las frecuencias de las variables. Son útiles para mostrar con precisión dimensiones, sucesos, contexto. Sampieri (2014).

2.7 Aspectos éticos

La investigación respeta la originalidad de propiedad, asimismo no se revela el nombre de los encuestados participados.

III. Resultados

Relación entre las variables

Prueba de normalidad las dimensiones y variables

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Decisiones	,785	30	,000
Función	,773	30	,000
Proceso	,744	30	,000
Gestión operativa	,724	30	,000
Cadena de mando coordinada	,705	30	,000
Indicadores y alarmas	,712	30	,000
Agendas legales	,720	30	,000
Programas de mantenimiento	,764	30	,000
Reportes en tiempo real	,661	30	,000
Control del tiempo	,705	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para realizar la prueba de hipótesis se utilizó Shapiro-Wilk por tener una muestra menor a 50 personas, con un nivel de significancia del 0,05 y para ello se planteó lo siguiente:

Ho: La distribución de la variable no difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la variable difiere de la distribución normal.

Consideramos la regla de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza la Ho.

$p > 0.05$, no se rechaza la Ho.

El p _valor de las variables y las dimensiones son menores a 0,05 establecido como el nivel de significancia, es decir se rechaza la Ho y se acepta la Ha lo cual indica que estos datos no provienen de una distribución normal.

Correlaciones						
		Gestión operativa			Control del tiempo	
Rho de Spearman	Gestión operativa	Coefficiente de correlación	1,000		,858**	
		Sig. (bilateral)	.		,000	
		N	30		30	
	Control del tiempo	Coefficiente de correlación	,858**		1,000	
		Sig. (bilateral)	,000		.	
		N	30		30	

3.1. Validación de hipótesis

Hipótesis general.

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión Operativa y el Control del tiempo.

Ha: Si existe relación significativa entre la Gestión Operativa y el Control del tiempo.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p \leq 0.05$ se rechaza Ho.

Hipótesis específica 1.

Decisiones y Control del tiempo

Ho: No existe relación significativa entre las Decisiones y el Control del tiempo.

Ha: Si existe relación significativa entre las Decisiones y el Control del tiempo.

			Decisiones	Control del tiempo
Rho de Spearman	Decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Control del tiempo	Coefficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p \leq 0.05$ se rechaza Ho.

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre Decisiones y Control del tiempo.

Hipótesis específica 2.

Ho: No existe relación significativa entre la Función y el Control del tiempo.

Ha: Si existe relación significativa entre la Función y el Control del tiempo.

Correlaciones				
			Función n	Control del tiempo
Rho de Spearman	Función	Coeficiente de correlación	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Control del tiempo	Coeficiente de correlación	,683**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p \leq 0.05$ se rechaza Ho.

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre Función y Control del tiempo.

Hipótesis específica 3.

Ho: No existe relación significativa entre el Proceso y el Control del tiempo.

Ha: Si existe relación significativa entre el Proceso y el Control del tiempo.

Correlaciones

			Proceso	Control del tiempo
Rho de Spearman	Proceso	Coeficiente de correlación	1,000	,722**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Control del tiempo	Coeficiente de correlación	,722**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p \leq 0.05$ se rechaza Ho.

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre Proceso y Control del tiempo.

IV. Discusión

Según la hipótesis general se discute la investigación existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional a mayor control del tiempo mejora la Gestión Operativa y por ende generara mejores resultados.

Con los trabajos previos Aquino, M. (2016) concluye que aplicando mejoras al proceso de ingreso de los pasajeros mediante un reporte de control diario la gestión operativa mejorara.

Según la hipótesis específica 1 se discute que, existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional a mejores decisiones se mejora los niveles de control del tiempo y por ende generara mejores resultados.

Concluyéndose que una buena administración del tiempo para los procesos administrativos conlleva a una productividad eficiente.

Según la hipótesis específica 2 se discute que, existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional entre Función y control del tiempo, optimizando las funciones mejora el control del tiempo y por ende generara mejores resultados.

Con los trabajos previos el trabajo de Coyoy (2013). Concluye que se evite las pérdidas de tiempo y se planifique delegando funciones para mejorar la administración del tiempo

Según la hipótesis específica 3 se discute que, existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional, un buen manejo del proceso se mejora el control del tiempo y por ende generara mejores resultados.

Con los trabajos previos el trabajo de Aguirre (2018) Concluye que la gestión operativa es relevante para la mejora de los procesos manteniendo un nivel adecuado en la planificación, control y seguimiento de los objetivos.

V. Conclusiones

La gestión operativa del centro materno infantil Santa Luzmila II se debe mejorar utilizando mejor los tiempos durante los procesos buscando minimizar las pérdidas de tiempo que son muy importantes en toda organización.

Las decisiones se deben realizar considerando los tiempos que demoran los procesos administrativos los cuales nos conducirán a que la gestión operativa mejore.

Para mejorar la entrega de bienes se debe realizar en el tiempo necesario, y prudente, lo que permitirá mejorar la eficacia de los trabajadores, evitando los malversadores del tiempo que limitan su uso, como la tecnología que resulta muy útil pero a veces perdemos el tiempo innecesariamente.

En el proceso de planificación no se considera a los servicios para que contribuyan a mejorar la gestión de abastecerlos y poder tener mejor control permanente sobre los tiempos aplicados para su desarrollo.

VI. Recomendaciones

Se recomienda se optimice su utilización de la gestión operativa más efectiva y coordinada, aplicándola los tiempos necesarios para obtener los resultados esperados, mantener un abastecimiento constante y oportuno que contribuirá en mejorar las metas del establecimiento y obtener mayor beneficio para sus usuarios.

Se recomienda tomar las decisiones para abastecer los servicios de establecimiento considerando atenciones diarias y considerando no solo las atenciones realizadas sino también las solicitudes de atención no efectuadas.

Se recomienda que la distribución se realice en función a las necesidades de los servicios, y a la demanda de los usuarios para que se pueda realizar el requerimiento considerando los tiempos de demora en los procesos y el abastecimiento.

El proceso de planear y controlar se debe realizar de manera más estrecha para tener un control sobre lo que se planifica para lograr los objetivos del centro materno infantil Santa Luzmila II, teniendo en consideración que existe tiempos establecidos para su realización.

Referencias

- Acosta, J., (2010). Uso eficaz del tiempo: Trabajar más horas o más de prisa no es la solución, 5ta Ed., España: Profit Editorial
- Aguirre, F., (2018) La gestión Operativa y la ejecución presupuestaria de ventas de los operadores logísticos en la zona centro en el sector de telecomunicaciones para obtener el grado de Magister en Gestión Empresarial. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28032/1/013%20GMC.pdf>
- Anaya, J., (2011) Logística Integral: Gestión Operativa de la Empresa ta Ed. España: ESIC EDITORIAL
- Aponte, E. D. y Pujol, L. (2012). Estilos de aprendizaje, gestión del tiempo y rendimiento académico en estudiantes universitarios. En: Estilos de aprendizaje: investigaciones y experiencias. V Congreso Mundial de Estilos de Aprendizaje, Santander, 27, 28 y 29 de junio de 2012.
- Aquino, M., 2016 Propuesta para evaluar la gestión operativa de la metro vía en el sur de Guayaquil, para obtener el grado de Magister en Administración de Empresas. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15713/1/TESIS%20FINAL.pdf>
- Arce D. (diciembre 2012) “Administración del tiempo: cómo evitar el caos en la empresa” recuperado de: <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/administracion-del-tiempo-como-evitar-el-caos-en-la-empresa>.
- Barbosa, E., 2014 Administración del Tiempo: como evitar que se desperdicie en el trabajo. México: Grupo VANCHRI
- Burkhardt, J. (2018) Specific investments in the supply chain - a literature review on the state-of-the-art knowledge with an outlook on safeguarding mechanisms and avenues for future research, Supply Management Research
- Celle M., Sotomarino N., Ugarte M. (2011) Medidas para mejorar la gestión operativa de las entidades públicas
- Claessens, B. J., Van Erde, W., Rutte, C. G., & Roe, R. A. (2007). A review of the time management literature. *Personnel Review*, 36(2), 255-276.

- Coyoy, M., (2013) Administración del Tiempo como factor para aumentar la eficacia del Personal Bancario de la Ciudad de Quetzaltenango, para obtener el título de Licenciado en Administración de Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Coyoy-Miguel.pdf>
- Crutsinger, C. (1994). Thinking smarter: Skills for academic success. Carrollton, TX: Brainworks.
- Cruzado, C., 2017 Relación en la administración del tiempo y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Mancos – año 2017. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11955/cruzado_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, D., 2014 Aplicación de un Plan de mejora en la Logística Interna y su contribución con la Gestión Operativa de la empresa JPS Distribuciones E.I.R.L. para obtener el grado de Licenciado en Administración Recuperado http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/705/1/DELGADO_PLAN_MEJORA_LOGISTICA.pdf .
- Durán-Aponte, E. & Pujol, L. (2013) recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v11n1/v11n1a06.pdf>
- Durango, M., 2014 Gestión Operativa y Táctica. Colombia: Centro Editorial Esumer
- Espino, E., 2016 implementación de mejora en la gestión compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos, para obtener el grado de Ingeniero Industrial. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2459/1/2016_Espino_Implementacion_de_mejora_en_la_gestion_compras.pdf
- Eslava, J., 2013. La Gestión del Control de la Empresa. España: ESIC Editorial
- Gonzales, M., 2006. Gestión eficaz del tiempo. España: Editorial Innovación y Cualificación
- Herrera, L, 2013. Gestión del Tiempo Recursos e Instalaciones, 1ra Ed. España: ic editorial
- Hernández, R., 2014 Metodología de la Investigación, 6ta Ed. México: McGraw- HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V
- Huamanchumo, H., y Rodríguez, j., 2015. Metodología de la Investigación en las Organizaciones, 1ra Ed., Perú: Grupo Universitario SAC

- Jiménez, M., 2016 Sistema de apoyo a la gestión operativa: una eficiente asignación de tracto camiones para una empresa portuaria, para obtener el grado de Ingeniero Civil Industrial. Recuperado de <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23266/3560900232561UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez, L., 2016 El Control Interno en la Gestión Operativa de los centros de Hemodiálisis del callao año 2016 para obtener el grado de Título Profesional de Contador Público. Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1747>
- Kuster Boluda, I., & Canales Ronda, P. (2006). Evaluación y control de la fuerza de ventas: Análisis exploratorio. *Universia Business Review*.
- Pasquel, L., 2016 Gestión del tiempo para mejorar la efectividad en el almacén del grupo empresarial ALFER S.A.C. – 2016, para obtener el grado de Licenciado en Administración. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12105>
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* [Dictionary of the Spanish Language] (22nd ed.). Madrid, Spain.
- Revista de investigación Editada por Área de Innovación y Desarrollo, S.L La Gestión del Tiempo como habilidad directiva. Recuperado de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2012/10/Gestion-de-tiempo.pdf>
- Reveron, N., (2015) La Gestión del Tiempo para obtener el grado en Administración y Dirección de Empresas. Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1329/LA%20GESTION%20DEL%20TIEMPO.pdf;sequence=1>
- Riquelme, M., (2017) La historia de Gestión de Operaciones. Recuperado de <https://www.webyempresas.com/historia-de-la-gestion-de-operaciones/>
- Ruíz, M. & Zavala, C. (2013). La Falta de Administración de Tiempo como Factor que Contribuye al Bajo Rendimiento Escolar en los Alumnos del SUA. *Revista electrónica en Ciencias Sociales y Humanidades Apoyadas por Tecnologías*, 2(1), 92-98.
- Sainsbury K., Punt A., (2000) and Smith A. Fisheries management has historically focused on achieving objectives.

- Santos V., and Miranda H. (2019), Leadership and Organization Innovation Adoption, Handbook of Research on Entrepreneurship, Innovation, and Internationalization.
- Schoroeder R, Goldstein S., y Rungtusanathan M, 2011) Administración de operaciones 5ta Ed. México: McGraw- HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V
- Trucios, R., (2011) La Gestión del Tiempo. Recuperado de <http://rafaeltrucios.blogspot.com/2016/09/importancia-de-la-administracion-de-operaciones-gestion.html>
- UNMSM (2000) Gestion del Tiempo recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v03_n6/gestion.htm
- Velásquez Contreras, A. (2003). MODELO DE GESTIÓN DE OPERACIONES PARA PYMES INNOVADORAS. *Revista Escuela de Administración de Negocios*,
- Zavarce R., Forero A., (2012) Modelo de Gestion operativa para los servicios de tecnología de información en empresas de servicios públicos

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

Farmulación del Problema	Objetivar	Hipótesis	Variabler	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensionar	Indicador	Ítem	Escala y valor	Instrumento		
General: (PG)	General: (OG)	General: (HG)	Gestión Operativa	La gestión operativa de una empresa es responsable de la producción y la entrega de bienes y servicios a los clientes de la organización. Los administradores de operaciones toman decisiones para administrar el proceso de planear y controlar los bienes y los servicios demandados. La estrategia de operaciones es un patrón esencial de decisiones para el sistema de transformación y para la cadena de suministro asociada que define cómo se realiza la estrategia del negocio y sus otras estrategias funcionales, lo que lleva a una ventaja competitiva para la empresa." (Sakerder, Galdameis, Rangelasaltos, 2011)	La gestión operativa se realiza mediante la sucesión de decisiones para la realización de las funciones de entrega de bienes y servicios, mediante procedimientos y estándares que son la planificación y el control para lograr los objetivos.	Decisionar	Pracora	P1, P2	1-Nunca 2-Casi nunca 3-A veces 4-Casi siempre 5-Siempre	C U E S T I O N A R I O		
¿Cuál es la relación que existe en la Gestión Operativa y el Control del Tiempo para abaratar los servicios del contra materna infantil Santa Luzmila II Camar 2018?	Determinar la relación que existe en la Gestión Operativa y el Control del Tiempo para abaratar los servicios del contra materna infantil Santa Luzmila II Camar 2018	Existe relación significativa entre la Gestión Operativa y el Control del Tiempo para abaratar los servicios del contra materna infantil Santa Luzmila II Camar 2018					Calidad	P3				
¿Cuál es la relación que existe en la Decisionar y el Control del Tiempo para abaratar los servicios del contra materna infantil Santa Luzmila II Camar 2018?	Determinar la relación que existe en la Decisionar y el Control del Tiempo para abaratar los servicios del contra materna infantil Santa Luzmila II Camar 2018	Existe relación significativa entre la Decisionar y el Control del Tiempo para abaratar los servicios del contra materna infantil Santa Luzmila II Camar 2018.				Función	Entrega bienor	P7				
							Entrega orserviciar	P8				
¿Cuál es la relación que existe en la Pracora y el Control del Tiempo para abaratar los servicios del contra materna infantil Santa Luzmila II Camar 2018?	Determinar la relación que existe en la Pracora y el Control del Tiempo para abaratar los servicios del contra materna infantil Santa Luzmila II Camar 2018	Existe relación significativa entre la Pracora y el Control del Tiempo para abaratar los servicios del contra materna infantil Santa Luzmila II Camar 2018.	Pracora	Planear	P9, P10, P11							
				Controlar	P12, P13, P14							
¿Cuál es la relación que existe en la Funcionar y el Control del Tiempo para abaratar los servicios del contra materna infantil Santa Luzmila II Camar 2018?	Determinar la relación que existe en la Funcionar y el Control del Tiempo para abaratar los servicios del contra materna infantil Santa Luzmila II Camar 2018	Existe relación significativa entre la Funcionar y el Control del Tiempo para abaratar los servicios del contra materna infantil Santa Luzmila II Camar 2018	Control Del Tiempo	El control del tiempo es un procedimiento que implica la realización de acciones de la optimización de los recursos de la jornada de trabajo, sin embargo es el análisis de la puntualidad de cada ciclo productivo es vital. Factores que limitan la rigurosidad de su cumplimiento.	El control del tiempo se realiza mediante los estándares de medida, evaluando los indicadores, cumpliendo los normas y cronogramas establecidos para realizar las actividades operativas para mantener operativas las equipos y cumplir las informaciones respecto al error requerida.	Cadena de manda coordinada	Control de área	P15			1-Nunca 2-Casi nunca 3-A veces 4-Casi siempre 5-Siempre	C U E S T I O N A R I O
						Rutar Criticar	P16					
Indicador y alarmar	Tecnología	P17										
Aqendar Lo qelar	Cumplimiento de normar	P18										
	Cumplimiento de cronograma	P19										
¿Cuál es la relación que existe en la Pracora y el Control del Tiempo para abaratar los servicios del contra materna infantil Santa Luzmila II Camar 2018?	Determinar la relación que existe en la Pracora y el Control del Tiempo para abaratar los servicios del contra materna infantil Santa Luzmila II Camar 2018	Existe relación significativa entre la Pracora y el Control del Tiempo para abaratar los servicios del contra materna infantil Santa Luzmila II Camar 2018	Pracora	Interrupción de pracora	P20							
				Incremento de cartar	P21							
				Mantenimiento preventivo	P22							
				Mantenimiento predictiva	P23							
				Mantenimiento correctiva	P24							
				Reportar on responsable	P25							
Contingenciar	P26											

Anexo 2: Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO EN INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Validador: Dr. Mg. CARRANZA ESZENA TEODORO
- 1.2. Cargo de Institución donde Labora: COORDINADOR PADRINO EP. ADU.
- 1.3. Especialidad del Validador: MKT.
- 1.4. Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5. Título de la Investigación: _____
- 1.6. Autor del Instrumento: _____

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1. CRITERIOS	2. INDICADORES	DEFICIENTE 00-30%	REGULAR 31-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					
5. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos.					
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 75 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha

Firma del Experto Informante

DNI: N° 0807440 Teléfono N° _____



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO EN INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Validador Dr. Mg: Cojal Loli Bernardo
- 1.2. Cargo de Institución donde Labora: Coodinador de la EP de Economía
- 1.3. Especialidad del Validador: Doctorado en Administración
- 1.4. Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5. Título de la Investigación: _____
- 1.6. Autor del Instrumento: _____

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1. CRITERIOS	2. INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia la tecnología.				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
5. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✓	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos - científicos.				✓	
7. COERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
8. METOLOGIA	La estrategia responde al proposito del diagnóstico.				✓	
9. PERTINENECTA	El instrumento es funcional para el proposito de la investigación.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 80 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha

Firma del Experto Informante

DNI: N° 7898066 Teléfono N° 966547895



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO EN INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Validador Dr/ Mg: COSTILIA CASRILLO PEDRO.
- 1.2. Cargo de Institución donde Labora: _____
- 1.3. Especialidad del Validador: DA. EN ADMINISTRACION
- 1.4. Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5. Título de la Investigación: _____
- 1.6. Autor del Instrumento: _____

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1. CRITERIOS	2. INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia la tecnología.				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				/	
5. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				/	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos - científicos.				/	
7. COERENCIA	Entre los indices, indicadores y las dimensiones.				/	
8. METOLOGIA	La estrategia responde al proposito del diagnostico.				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el proposito de la investigació.				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					/80%	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 80 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha

Firma del Experto Informante

DNI: N° 89925834 Teléfono N° _____

Anexo 3: Encuestas

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN OPERATIVA

DATOS

SEXO	M	CONDICIÓN	NOMBRADO	<input type="checkbox"/>
	F	CONTRATADO		<input type="checkbox"/>
		TERCERO		<input type="checkbox"/>

NOTA:

La información que nos brindes solo es de conocimiento del investigador evaluando solo la Gestión Operativa para abastecer insumos médicos al CMI Santa Luzmila II, responda las siguientes interrogantes de manera objetiva:
 - Contestar todas las preguntas
 - Marcar con una X solo en uno de los recuadros

Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Dimensiones		Indicadores	1	2	3	4	5
DECISIONES	I	PROCESOS					
	1	Las opiniones de los colaboradores son considerada para la toma de decisiones					
	2	Los procesos para la toma de decisiones respecto a gestión operativa son socializados con las áreas de trabajo					
	II	CALIDAD					
	3	Se realiza el control de calidad de los productos al momento de la recepción para tomar decisiones oportunas					
	III	CAPACIDAD					
	4	La capacidad de opinión para decidir sobre la gestión operativa es abierta a todos los colaboradores					
	IV	INVENTARIO					
	5	Se les informa documentariamente a los profesionales, resultados de los inventarios.					
FUNCIÓN	V	ENTREGA DE BIENES					
	7	Se respetan las fechas establecidas para la entrega de los productos					
	VI	ENTREGA DE SERVICIOS					
8	El requerimiento de algún servicio se soluciona de inmediato por la competencia de los colaboradores						
PROCESO	VII	PLANEAR					
	9	Se planifican con anticipación las actividades de entrega de productos					
	10	La planificación de actividades es socializada con todos los colaboradores para garantizar su desarrollo					
	11	Los procesos desarrollados evidencian la efectividad en la planificación					
	VIII	CONTROL					
	12	Las entregas de productos son en los tiempos establecidos y los controles así lo evidencian					
13	El jefe del área se involucra en el control de las entregas para la confiabilidad de los resultados						

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE CONTROL DEL TIEMPO

DATOS

SEXO	M	CONDICIÓN	NOMBRADO	<input type="checkbox"/>
	F		CONTRATADO	<input type="checkbox"/>
			TERCERO	<input type="checkbox"/>

NOTA:

Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

La información que nos brindes solo es de conocimiento del investigador evaluando solo la Control del Tiempo para abastecer insumos médicos al CMI Santa Luzmila II, responda las siguientes interrogantes de manera objetiva :
 - Contestar todas las preguntas
 - Marcar con una X solo en uno de los recuadros

Dimensiones		Indicadores	1	2	3	4	5
CADENA DE MANDO COORDINADO	I	CONTROL DE ÁREA					
	1	Se realizan los controles de stock en las áreas involucradas en el proceso de entrega y recepción de insumos.					
	II	RUTAS CRÍTICAS					
	2	Las rutas críticas encontradas al momento de realizar las entregas son corregidas en el momento oportuno.					
INDICADORES Y ALARMAS	III	TECNOLOGÍA					
	3	Utilizan tecnología (software) para registrar los movimientos de los insumos y estos a su vez brindan reportes para su evaluación.					
AGENDAS LEGALES	IV	CUMPLIMIENTO DE NORMAS					
	4	Según normatividad se les capacita constantemente sobre el uso de equipos médicos, para mantener efectiva operatividad.					
	V	CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMAS					
	5	Los cronogramas de entrega de insumos se cumplen con rigurosidad.					
PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO	VI	INTERRUPCIÓN DE PROCESOS					
	6	El flujo de atención a los pacientes se suspende ante las interrupciones por falla de los equipos médicos.					
	VII	INCREMENTO DE COSTOS					
	7	La falta de insumos genera un incremento en sus costos.					
	VIII	MANTENIMIENTO PREVENTIVO					
	8	Se realiza constantemente mantenimiento preventivo a los equipos.					
	IX	MANTENIMIENTO PREDICTIVO					
	9	Se ejecutan mantenimiento predictivo a los equipos.					
	X	MANTENIMIENTO CORRECTIVO					
	10	Se programa los mantenimientos correctivos de los equipos.					
REPORTES EN TIEMPO REAL	XI	REPORTES A RESPONSABLES					
	11	Se reporta al inmediato superior los controles realizados a las áreas de entrega y recepción de insumos.					
	XII	CONTINGENCIAS					
	12	Se tiene establecido planes de respuesta ante posibles contingencias que pudieran presentarse en el establecimiento y dar continuidad al servicio.					

Anexo 4: Resultados de la encuesta

Resultados descriptivos de la variable Gestión operativa presenta 3 dimensiones

Distribución Decisiones, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Decisiones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	16,7	16,7	16,7
	Medio	12	40,0	40,0	56,7
	Alto	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

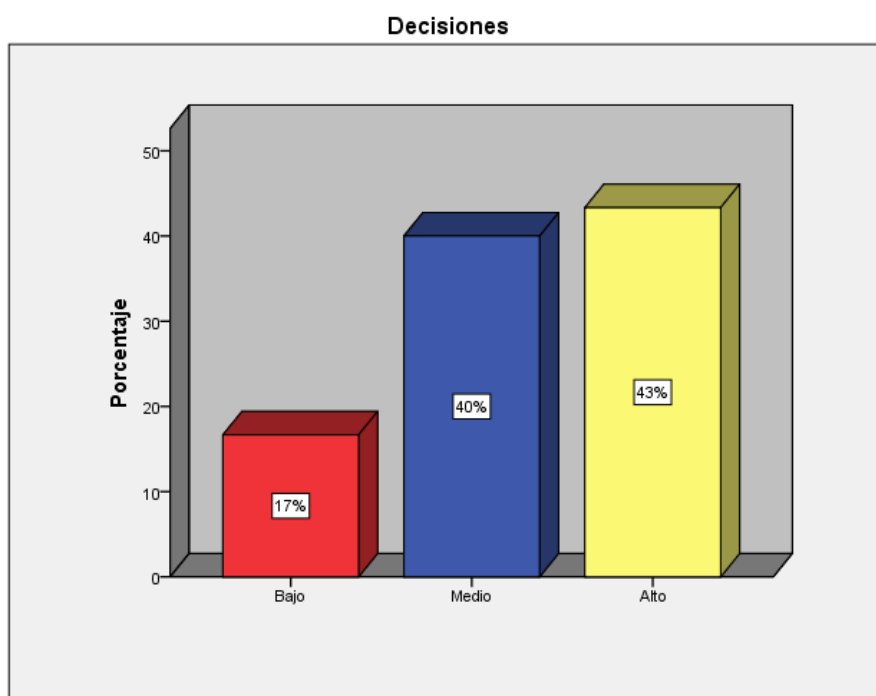


Figura 1 . Frecuencia Decisiones, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

En la tabla 3 y figura 1 se observa que, respecto a la dimensión Decisiones, el 17% presenta un nivel Bajo, el 40% presenta un nivel Medio y el 43% presenta un nivel Alto, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Distribución Función, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Función					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	20,0	20,0	20,0
	Medio	10	33,3	33,3	53,3
	Alto	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

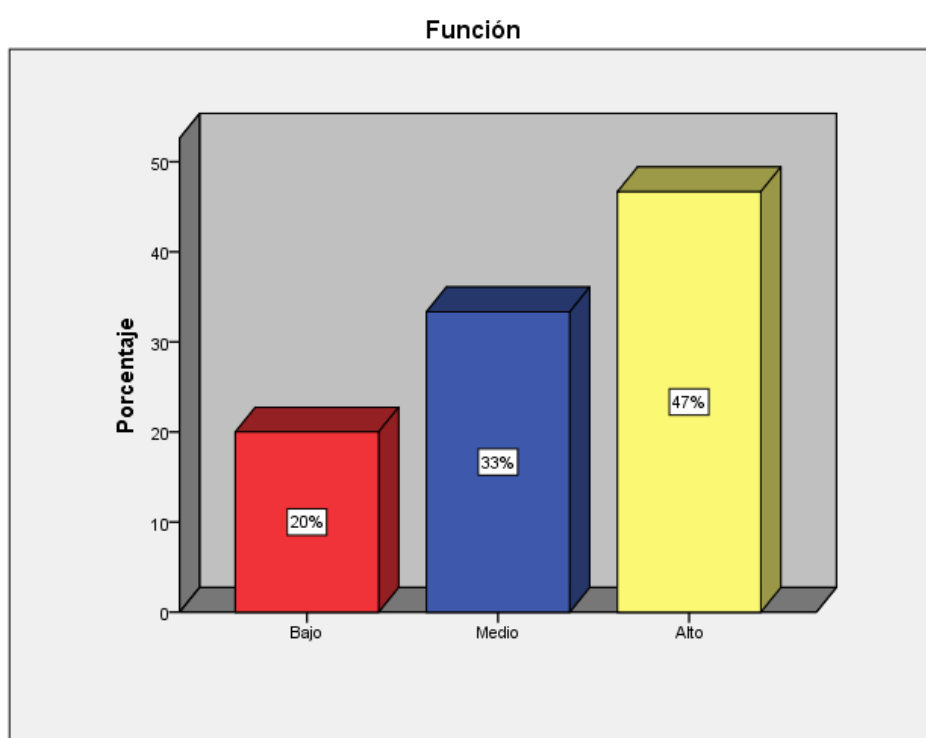


Figura 2 . Frecuencia Función, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

En la tabla 4 y figura 2 se observa que, respecto a la dimensión Función, el 20% presenta un nivel Bajo, el 33% presenta un nivel Medio y el 47% presenta un nivel Alto, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Distribución Proceso, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Proceso					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	16,7	16,7	16,7
	Medio	9	30,0	30,0	46,7
	Alto	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

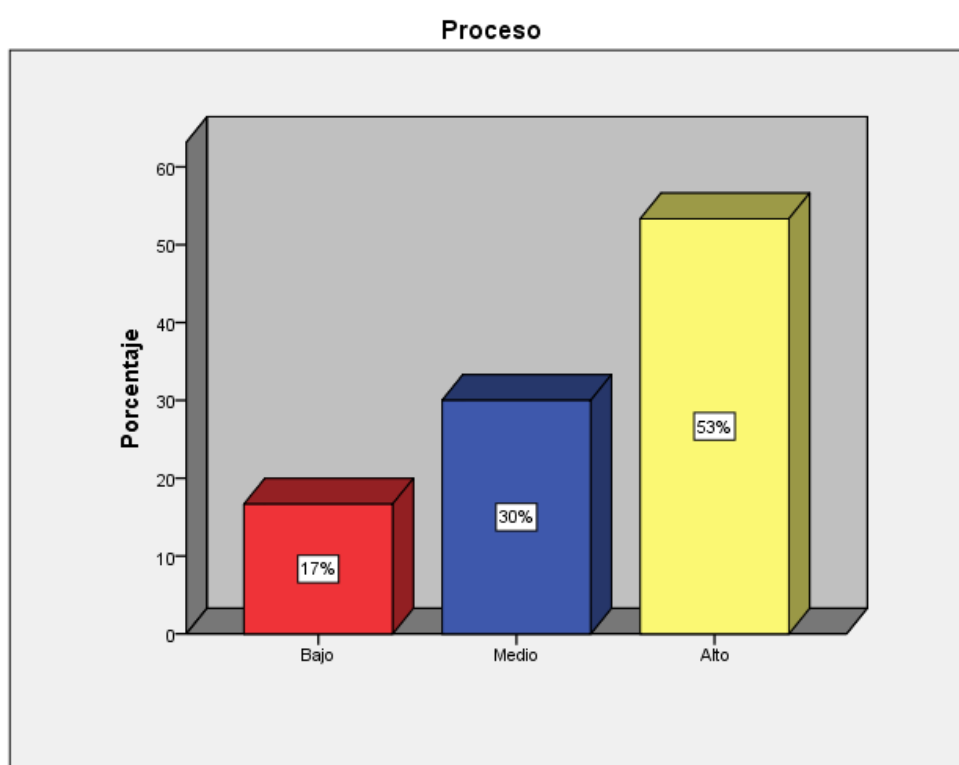


Figura 3. Frecuencia Proceso, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

En la tabla 5 y figura 3 se observa que, respecto a la dimensión Proceso, el 17% presenta un nivel Bajo, el 30% presenta un nivel Medio y el 53% presenta un nivel Alto, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Distribución Gestión operativa, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Gestión operativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	16,7	16,7	16,7
	Medio	8	26,7	26,7	43,3
	Alto	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

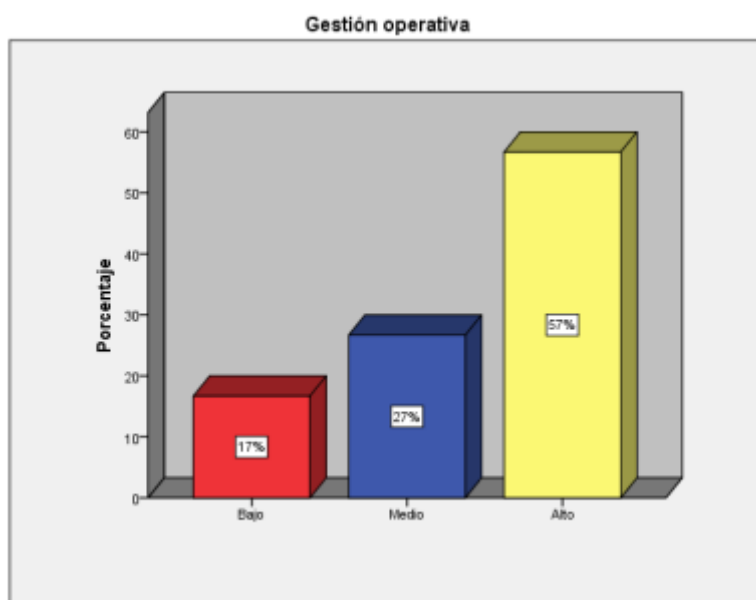


Figura 4 . Frecuencia Gestión operativa, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

En la tabla 6 y figura 4 se observa que, respecto a la variable Gestión operativa, el 17% presenta un nivel Bajo, el 27% presenta un nivel Medio y el 57% presenta un nivel Alto, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Resultados descriptivos de la variable Control del tiempo presenta 5 dimensiones
Distribución Cadena de mando coordinada, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Cadena de mando coordinada					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	13,3	13,3	13,3
	Medio	8	26,7	26,7	40,0
	Alto	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

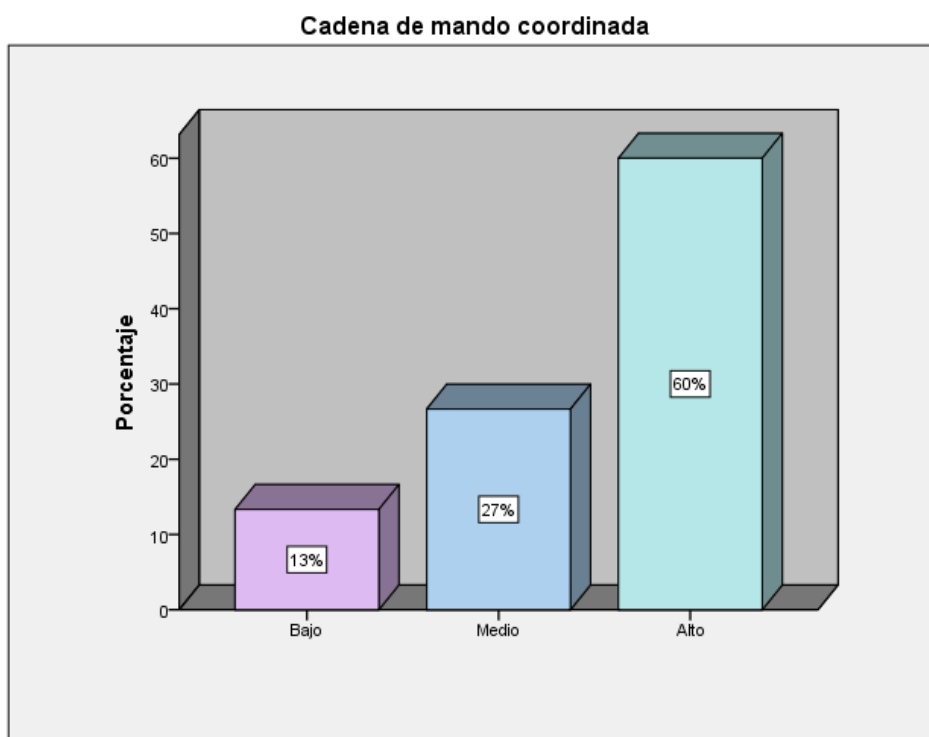


Figura 5. Frecuencia Cadena de mando coordinada, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

En la tabla 7 y figura 5 se observa que, respecto a la dimensión Cadena de mando coordinada, el 13% presenta un nivel Bajo, el 27% presenta un nivel Medio y el 60% presenta un nivel Alto, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Tabla 8

Distribución Indicadores y alarmas, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Indicadores y alarmas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	23,3	23,3	23,3
	Medio	6	20,0	20,0	43,3
	Alto	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

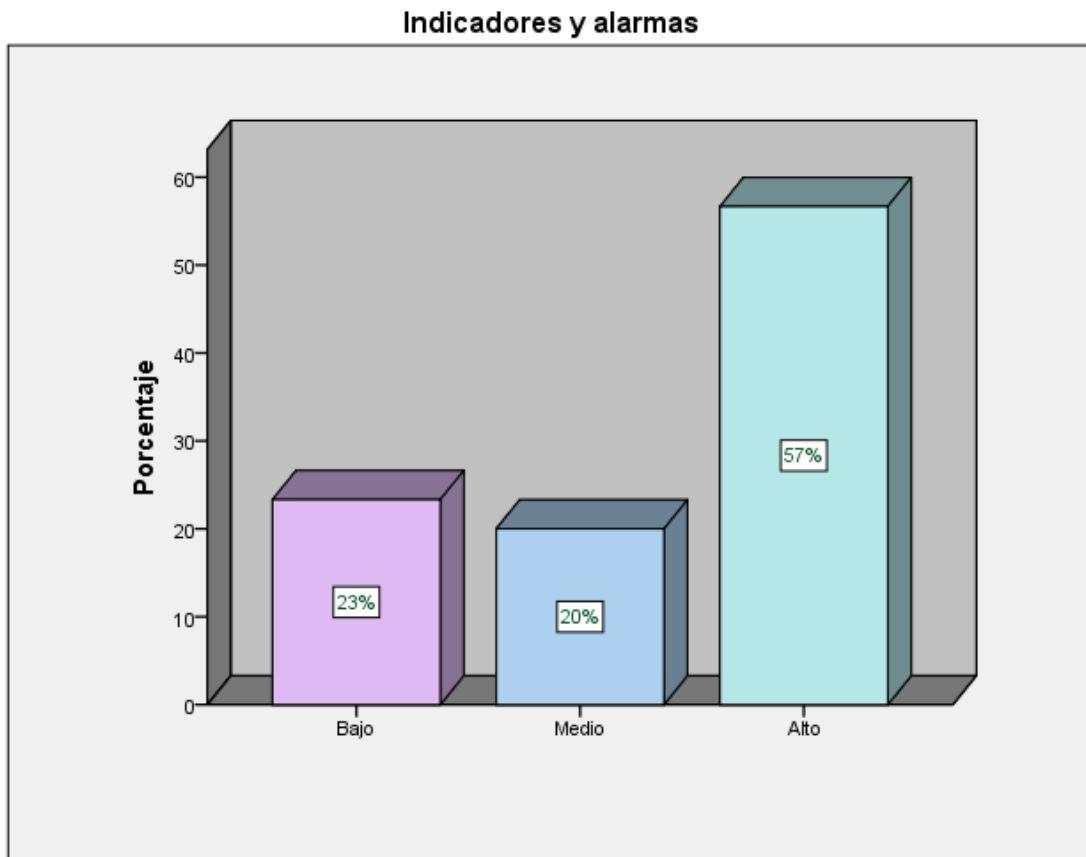


Figura 6. Frecuencia Indicadores y alarmas, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

En la tabla 8 y figura 6 se observa que, respecto a la dimensión Indicadores y alarmas, el 23% presenta un nivel Bajo, el 20% presenta un nivel Medio y el 57% presenta un nivel Alto, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Tabla 9

Distribución Agendas legales, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Agendas legales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	20,0	20,0	20,0
	Medio	7	23,3	23,3	43,3
	Alto	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

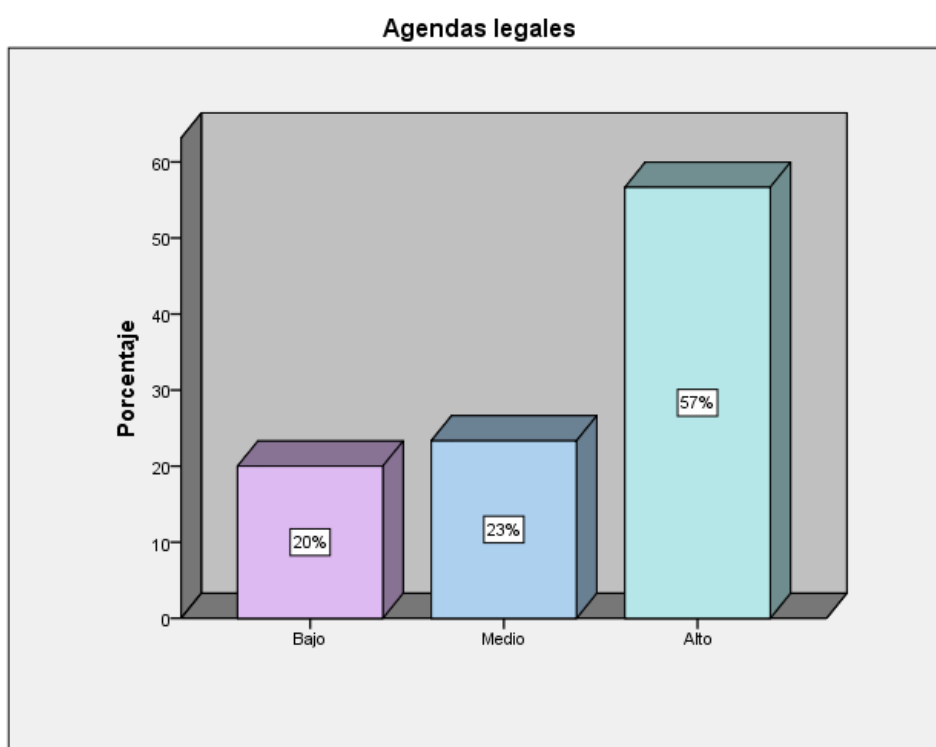


Figura 7. Frecuencia Agendas legales, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

En la tabla 9 y figura 7 se observa que, respecto a la dimensión Agendas legales, el 20% presenta un nivel Bajo, el 23% presenta un nivel Medio y el 57% presenta un nivel Alto, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Tabla 10

Distribución Programas de mantenimiento, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Programas de mantenimiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	10,0	10,0	10,0
	Medio	13	43,3	43,3	53,3
	Alto	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

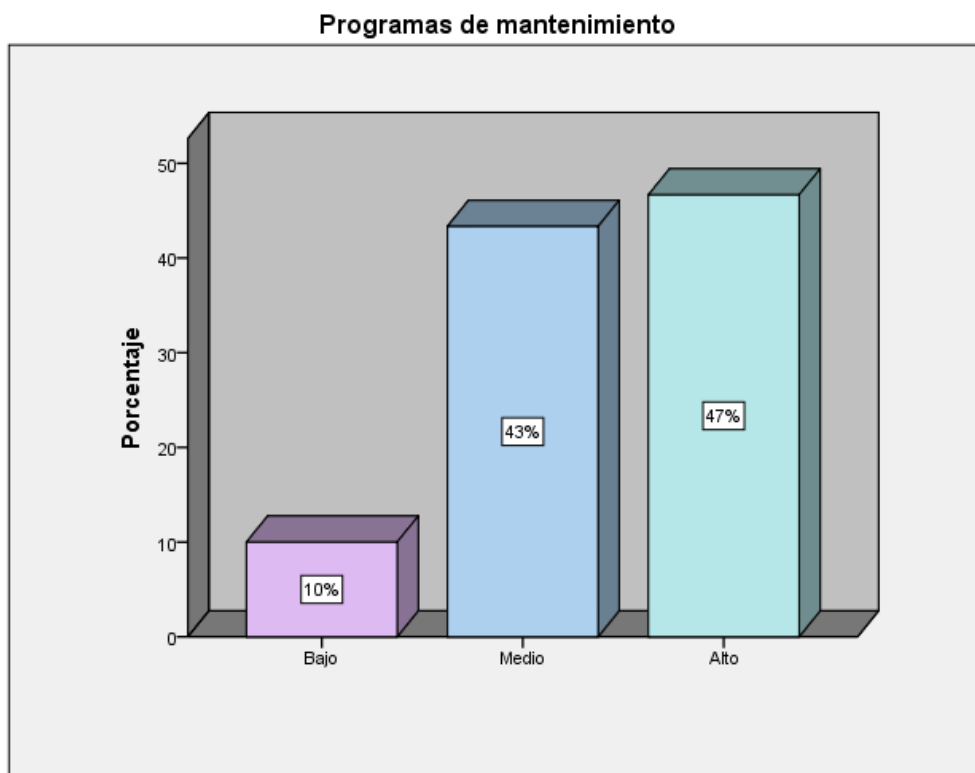


Figura 8 . Frecuencia Programas de mantenimiento, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

En la tabla 10 y figura 8 se observa que, respecto a la dimensión Programas de mantenimiento, el 10% presenta un nivel Bajo, el 43% presenta un nivel Medio y el 47% presenta un nivel Alto, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Tabla 11

Distribución Reportes en tiempo real, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Reportes en tiempo real					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	23,3	23,3	23,3
	Medio	4	13,3	13,3	36,7
	Alto	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

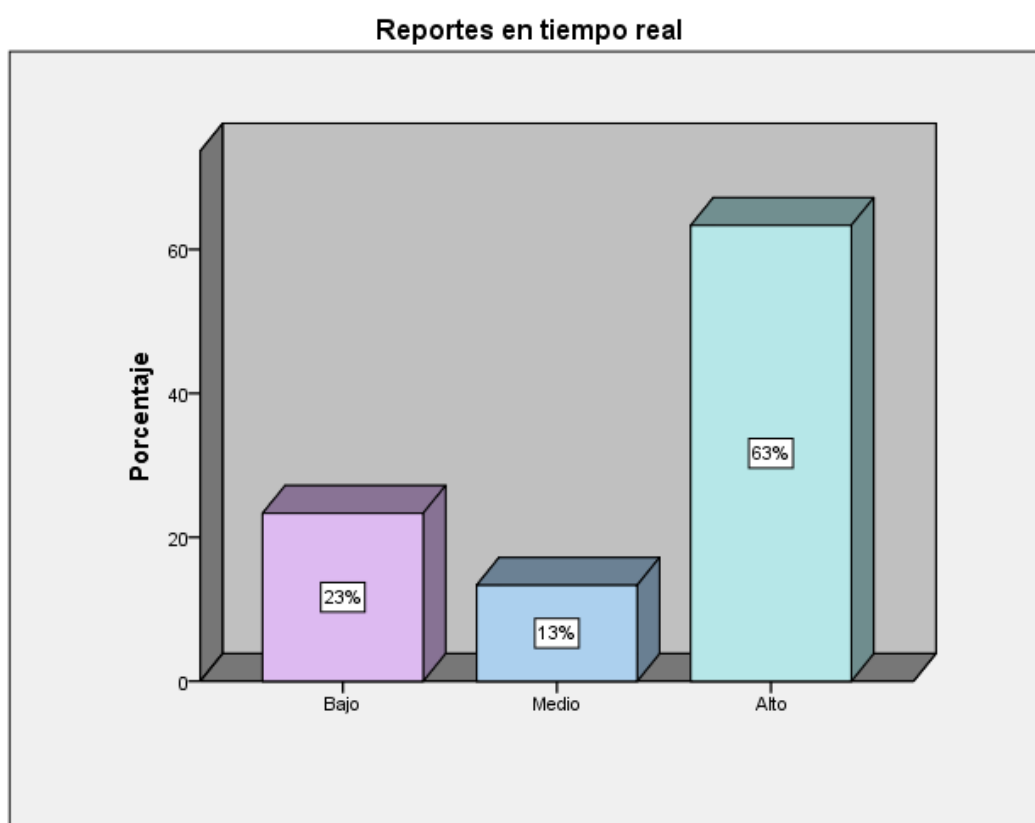


Figura 9. Frecuencia Reportes en tiempo real, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

En la tabla 11 y figura 9 se observa que, respecto a la dimensión Reportes en tiempo real, el 23% presenta un nivel Bajo, el 13% presenta un nivel Medio y el 63% presenta un nivel Alto, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Tabla 12

Distribución Control del tiempo, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Control del tiempo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	13,3	13,3	13,3
	Medio	8	26,7	26,7	40,0
	Alto	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

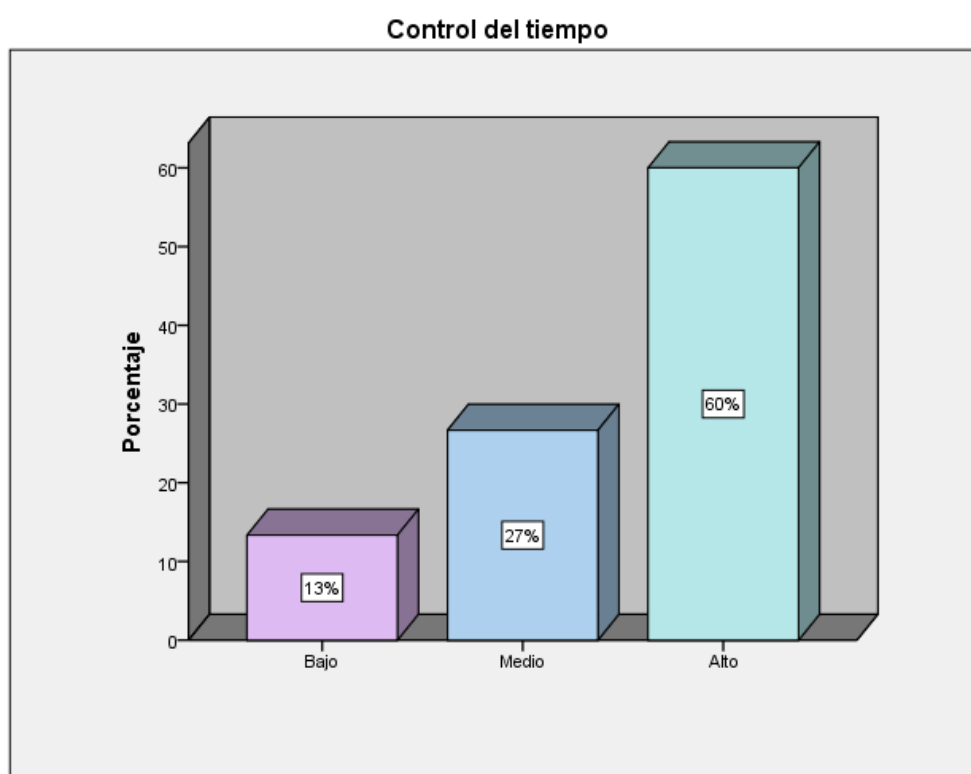


Figura 10 . Frecuencia Control del tiempo, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

En la tabla 12 y figura 10 se observa que, respecto a la variable Control del tiempo, el 13% presenta un nivel Bajo, el 27% presenta un nivel Medio y el 60% presenta un nivel Alto, para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Resultados descriptivos de tablas cruzadas

Tabla 13

Gestión operativa y Control del tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Tabla cruzada Gestión operativa*Control del tiempo

		Control del tiempo				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Gestión operativa	Bajo	Recuento	0	5	0	5
		% del total	0,0%	16,7%	0,0%	16,7%
	Medio	Recuento	4	3	1	8
		% del total	13,3%	10,0%	3,3%	26,7%
	Alto	Recuento	0	0	17	17
		% del total	0,0%	0,0%	56,7%	56,7%
Total	Recuento	4	8	18	30	
	% del total	13,3%	26,7%	60,0%	100,0%	

Fuente: Cuestionario servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

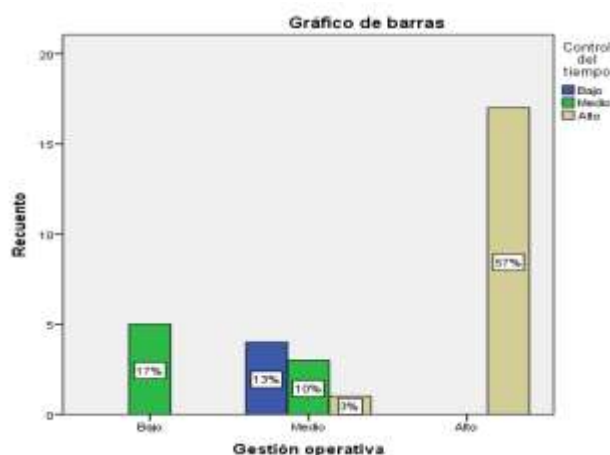


Figura 11 Gestión operativa y Control del tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 13 y figura 11; Gestión operativa en un nivel Bajo, el 17% de abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018 presenta Control del tiempo en un nivel Medio. Por otro lado, Gestión operativa en un nivel Medio, el 13% de abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018 presenta Control del tiempo en un nivel Bajo, el 10% presenta un nivel Medio y el 3% presenta un nivel Alto. Así mismo, Gestión operativa en un nivel Alto, el 57% de abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018 presenta Control del tiempo en un nivel Alto.

Tabla 14

Decisiones y Control del tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

		Control del tiempo				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Decisiones	Bajo	Recuento	0	5	0	5
		% del total	0,0%	16,7%	0,0%	16,7%
	Medio	Recuento	4	3	5	12
		% del total	13,3%	10,0%	16,7%	40,0%
	Alto	Recuento	0	0	13	13
		% del total	0,0%	0,0%	43,3%	43,3%
Total	Recuento	4	8	18	30	
	% del total	13,3%	26,7%	60,0%	100,0%	

Fuente: Cuestionario servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

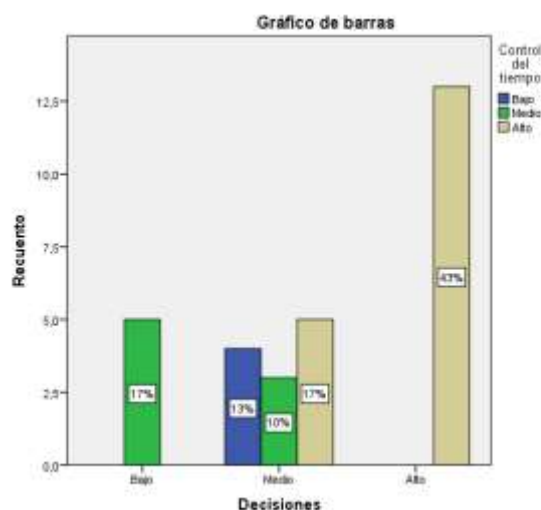


Figura 12 Decisiones y Control del tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 14 y figura 12; Decisiones en un nivel Bajo, el 17% de abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018 presenta Control del tiempo en un nivel Medio. Por otro lado, Decisiones en un nivel Medio, el 13% de abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018 presenta Control del tiempo en un nivel Bajo, el 10% presenta un nivel Medio y el 17% presenta un nivel Alto. Así mismo, Decisiones en un nivel Alto, el 43% de abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018 presenta Control del tiempo en un nivel Alto.

Tabla 15

Función y Control del tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

		Control del tiempo				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Función	Bajo	Recuento	0	5	1	6
		% del total	0,0%	16,7%	3,3%	20,0%
	Medio	Recuento	4	3	3	10
		% del total	13,3%	10,0%	10,0%	33,3%
	Alto	Recuento	0	0	14	14
		% del total	0,0%	0,0%	46,7%	46,7%
Total		Recuento	4	8	18	30
		% del total	13,3%	26,7%	60,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

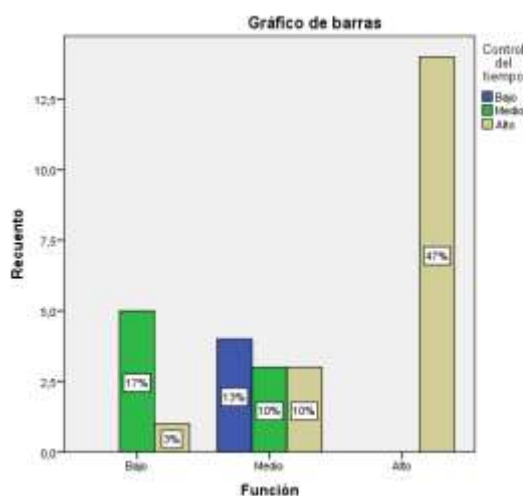


Figura 13 Función y Control del tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 15 y figura 13; Función en un nivel Bajo, el 17% de abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018 presenta Control del tiempo en un nivel Medio y el 3% presenta un nivel Alto. Por otro lado, Función en un nivel Medio, el 13% de abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018 presenta Control del tiempo en un nivel Bajo, el 10% presenta un nivel Medio y el 10% presenta un nivel Alto. Así mismo, Función en un nivel Alto, el 47% de abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018 presenta Control del tiempo en un nivel Alto.

Tabla 16

Proceso y Control del tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Tabla cruzada Proceso*Control del tiempo

		Control del tiempo				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Proceso	Bajo	Recuento	0	5	0	5
		% del total	0,0%	16,7%	0,0%	16,7%
	Medio	Recuento	4	2	3	9
		% del total	13,3%	6,7%	10,0%	30,0%
	Alto	Recuento	0	1	15	16
		% del total	0,0%	3,3%	50,0%	53,3%
Total		Recuento	4	8	18	30
		% del total	13,3%	26,7%	60,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

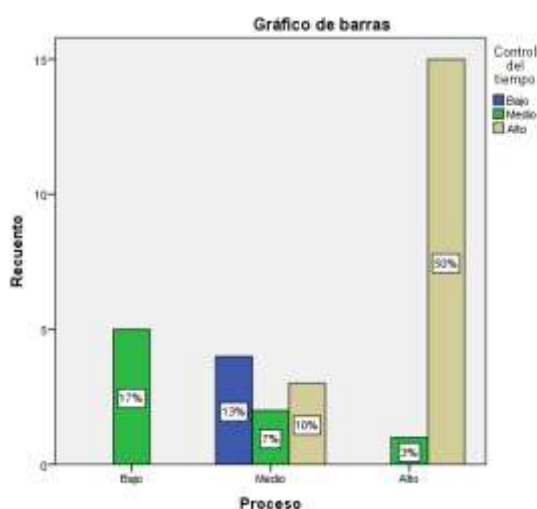


Figura 14 Proceso y Control del tiempo para abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 16 y figura 148; Proceso en un nivel Bajo, el 17% de abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018 presenta Control del tiempo en un nivel Medio. Por otro lado, Proceso en un nivel Medio, el 13% de abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018 presenta Control del tiempo en un nivel Bajo, el 7% presenta un nivel Medio y el 10% presenta un nivel Alto. Así mismo, Proceso en un nivel Alto, el 3% de abastecer los servicios del centro materno infantil Santa Luzmila II Comas 2018 presenta Control del tiempo en un nivel Medio y el 50% presenta un nivel Alto.