



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión por Procesos y las competencias laborales de los
trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, Nuevo
Chimbote- 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Oda Gil, Fiorella Vanessa (ORCID: 0000-0002-8749-0983)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi Padre Celestial por brindarme sabiduría e inteligencia en este difícil camino a seguir.

A mi mamá por su constante aliento para lograr mis metas.

Para mi amado esposo e hijas por ser mi inspiración y motivación para seguir adelante en el logro de mis metas.

Fiorella Vanessa Oda Gil

Agradecimiento

A nuestra querida Universidad César Vallejo, que nos albergó durante este tiempo de estudios para desarrollarnos como futuros gestores de excelencia en el servicio de nuestra comunidad.

A nuestro querido docente Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos por ser nuestro consejero y rol de guía constante durante esta investigación, por su paciencia y apoyo incondicional durante todo el proceso para hacer realidad el trabajo.

Al Puesto de Salud Nicolás Garatea, a su jefatura y a cada uno de los trabajadores por permitirme trabajar en mi estudio de investigación en este establecimiento de salud.

La Autora

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y Operacionalización	19
3.3. Población (criterios de selección), muestra y unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimiento	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Validez del instrumento	22
Tabla 2	Nivel de la gestión por procesos de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.	24
Tabla 3	Dimensiones de gestión por procesos de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.	25
Tabla 4	Nivel de las competencias laborales de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.	26
Tabla 5	Dimensiones de competencias laborales de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.	27
Tabla 6	Prueba de normalidad de las puntuaciones de gestión por procesos y competencias laborales.	28
Tabla 7	Prueba de hipótesis de correlación entre gestión por procesos y competencias laborales.	29
Tabla 8	Prueba de hipótesis de correlación entre procesos estratégicos y competencias laborales.	31
Tabla 9	Prueba de hipótesis de correlación entre procesos operativos y competencias laborales.	33
Tabla 10	Prueba de hipótesis de correlación entre procesos de soporte y competencias laborales.	35

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama de dispersión entre gestión por procesos y competencia laboral.	30
Figura 2 Diagrama de dispersión entre procesos estratégicos y competencia laboral.	32
Figura 3 Diagrama de dispersión entre procesos operativos y competencia laboral.	34
Figura 4 Diagrama de dispersión entre procesos de soporte y competencia laboral.	36

RESUMEN

El objetivo general de este trabajo de investigación fue determinar la relación entre la Gestión por procesos y las competencias laborales de los trabajadores de Puesto de Salud Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote 2021. El tipo de Investigación de este estudio fue básica. El Diseño de Investigación fue no experimental, fue transversal, con enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea de Nuevo Chimbote, quienes conforman la población total de estudio. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y dos instrumentos debidamente validados por expertos. El cuestionario de gestión de procesos y el cuestionario de competencias laborales, ambos sometidos al test de fiabilidad Alpha de Cronbach.

Los resultados encontrados indicaron que el nivel de gestión por procesos en el 70.0% (35) de los encuestados es regular, luego el 22.0% (11) mencionó que el nivel es alto y el 8.0% (4) que el nivel es bajo. Asimismo, se pudo identificar el nivel de competencias laborales, del total de encuestados, 72.0% (36) indicó que la competencia laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea es alta, luego 28.0% (14) mencionó que el nivel es regular y ninguno indicó que el nivel fuera bajo. De igual forma, se pudo determinar una correlación positiva moderada (0.578) entre la gestión por procesos y la competencia laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, además el resultado del p-valor (0.000) es menor a 0.01, por lo cual se rechaza la hipótesis nula, debido a que, la correlación hallada es altamente significativa.

Palabras clave: Gestión, procesos, competencias.

ABSTRACT

The general objective of this research work was to determine the relationship between Process Management and the labor competencies of the workers of P.S Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote 2021. The type of Investigation of this study was basic. The Research Design was Non-Experimental, it was cross-sectional, with a quantitative approach and a correlational level. The population consisted of 50 workers from the Nicolás Garatea Health Post in Nuevo Chimbote. The sample was made up of the total population. The survey and two instruments that were duly validated by experts were used as a technique for data collection. The questionnaire on process management and the questionnaire on labor competencies, both subjected to the Cronbach's Alpha reliability test.

The results found identified the level of management by processes where 70.0% (35) of the respondents indicated that the management by processes of the workers of the Nicolás Garatea Health Post is regular, then 22.0% (11) mentioned that the level is high and 8.0% (4) that the level was low. On the other hand, it was possible to identify the level of labor competencies where 72.0% (36) of the respondents indicated that the labor competencies of the workers of the Nicolás Garatea Health Post is high, then 28.0% (14) mentioned that the level is fair and none indicated that the level was low. Likewise, it was possible to determine a moderate positive correlation (0.578) between management by processes and labor competence of the workers of the Nicolás Garatea Health Post, in addition the result of the p-value (0.000) is less than 0.01, therefore it is rejected the null hypothesis, that is, the correlation found is highly significant.

Keywords: Management, processes, competences.

I. INTRODUCCIÓN

Una parte importante del impacto de la orientación de la gestión pública es administrar los recursos del estado, a través del proceso garantizando que estos recursos públicos (ya sean bienes o servicios) sean responsables de producir resultados alentadores a los ciudadanos. Se estableció lineamientos para enfocar adecuadamente la gestión de los procesos en los sistemas de las instituciones públicas, mediante la identificación de estos procesos como una serie de actividades e interacciones interconectadas para convertir los insumos en productos o servicios después de distribuir los recursos. Para hacer esto, las personas necesitan tener habilidades específicas, como capacidad, habilidades o destrezas (NTS N°001, 2018); la función del objeto de trabajo es consistente con el impacto de la fuente de trabajo en su desempeño en el trabajo; estos se refieren a las medidas de calidad, eficiencia, eficacia, idoneidad, responsabilidad, excelencia y cumplimiento de la prestación de servicios. (Véliz, Jorna y Berra, 2016)

El sector de la salud no es una organización ni una empresa; por lo tanto, intentar aplicar el análisis a la gestión de procesos sugiere que sí, pero puede ser necesario tener una visión integral del papel del sector de la salud y sus miembros importantes. Por lo tanto, un conjunto de análisis más aislado conduce a resultados más eficientes que los que hemos obtenido hasta ahora. (Robles y Díaz, 2017)

En Colombia, el 2003, se creó un sistema de gestión con el fin de mejorar las atenciones que se brindan, además de estandarizar una gestión pública de calidad y así lograr beneficios y resultados de alta calidad para la sociedad. El Estándar de calidad técnica de Colombia en la administración pública describe los principios, el cumplimiento de las regulaciones, otros requisitos y responsabilidades y proporciona un enfoque basado en procesos. desde 2011 (Aranda, Ordoñez y Peralta, 2018). En Uruguay, muchas empresas han adoptado un enfoque de gestión basado en procesos y tecnologías integradas para apoyarlas, pero muchas otras aún cuestionan su utilidad y aplicabilidad en sus propias realidades. (Rodríguez y Alpuin, 2014).

En Perú, Salazar et al. (2019) realizaron un análisis del impacto de la gestión de procesos en agencias gubernamentales y sugirieron que cuando una agencia pública opta por un enfoque de gestión de procesos, el resultado es positivo en cuanto a indicadores mejorados de evaluaciones provocados por estas instituciones, Lima no es ajena a esto, porque en el conocimiento adquirido se percibe la falta de eficiencia de las instituciones públicas, donde la organización y administración es el punto más bajo de la administración donde la mala ejecución presupuestaria ha agregado grandes signos de corrupción en los niveles de gobierno en todos los niveles del estado.

Para el Puesto de Salud Nicolás Garatea que es un establecimiento de salud de primer nivel categoría I-2, y que atiende a una gran población de aproximadamente 37.339 personas, y además se dedica principalmente a la ejecución de actividades para que las familias tengan estilos de vida saludables, y prevengan enfermedades y así reducir los riesgos, como campos de intervención; se percibe una mala gestión en la organización de sus actividades, donde se evidencia una atención limitada por la falta de personal, la carente infraestructura y, por lo tanto, el incómodo acceso de los pacientes a la instalación; así como habilidades técnicas como el trabajo en equipo débil y las deficiencias en la determinación para tomar decisiones, es lo que dificultan el logro de los objetivos organizacionales. Por eso nos hacemos la siguiente pregunta: ¿Existe una relación entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote 2021?

Este estudio de investigación lo justifico desde un punto de vista teórico porque a través de diferentes autores y fuentes de recopilación de documentos bibliográficos, podemos encontrar diferentes conceptos y perspectivas que nos ayudan a obtener una mejor y más clara comprensión del significado de la gestión a través de procesos relacionados con la importancia de la gestión funcional. competencias, nuevos aportes al estudio de las distintas instituciones académicas, produciendo así áreas de trabajo de mejora continua para gestionar adecuados procesos de gestión docente y científica.

Asimismo, también lo justifico desde una perspectiva metodológica, porque ayudará que investigaciones futuras exploren a través de diferentes métodos,

técnicas y procedimientos de gestión a través de procesos y habilidades especializados, permitiéndonos conocer los resultados de nuestra investigación y establecer una línea de base frente a otros estudios y su uso por otros investigadores. En la práctica, la investigación es de gran importancia porque si la comparamos con la teoría, veremos si se ha logrado en nuestra realidad.

De acuerdo con esta tendencia, la investigación es muy relevante para la sociedad, pues a través de esta investigación podemos conocer cómo se relacionan las competencias de los profesionales en la gestión por procesos, potenciar la gestión adaptativa e integrar estos procesos para mejorar los activos y servicios y así obtener una gestión eficaz y eficiente.

Asimismo, en este estudio se tiene como Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote 2021.

Siendo los Objetivos Específicos:

Identificar el nivel de la gestión por procesos de los trabajadores del P.S Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote 2021.

Identificar el nivel de las competencias Laborales de los trabajadores del P.S Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote 2021.

Identificar la relación que existe entre la gestión por procesos estratégicos y las competencias laborales de los trabajadores del P.S Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote 2021.

Establecer la relación que existe entre la gestión por procesos operativos y las competencias laborales de los trabajadores del P.S Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote 2021.

Evaluar la relación que existe entre la gestión por procesos de soporte y las competencias laborales de los trabajadores del P.S Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote 2021.

De acuerdo a la interrogante de estudio, se establece las siguientes hipótesis:

Hi: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los trabajadores del P.S Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote 2021.

Ho: No existe relación entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los trabajadores del P.S Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se encontraron los siguientes estudios de diferentes autores similares a nuestro estudio de investigación:

Amez (2018) investigó sobre la gestión por procesos de la UGEL 05 desde la percepción de los trabajadores, donde el diseño es descriptivo con un tipo de estudio cuantitativo. Utilizó una muestra de 162 trabajadores a los que se les aplicaron cuestionarios, se utilizó análisis descriptivo y se determinó la frecuencia y porcentaje. Se hizo el análisis inferencial mediante la prueba de Kruskal Wallis, una prueba estadística no paramétrica para varios grupos de estudio, debido a que los datos no cumplían con las premisas de la distribución normal, donde se concluyó que existía una diferencia significativa de como percibían la gestión por procesos los trabajadores de la UGEL, además la prueba U de Mann-Whitney salió el $p = 0.000 < 0.05$, que representa una desigualdad entre los grupos de estudio.

Cárdenas (2015) en su estudio donde pretende conocer cómo el diseño de la gestión de procesos mejora la satisfacción en el cliente del Centro de Atención Primaria Chilca Essalud II, el tipo de investigación aplicada y fue descriptivo. La población incluye a 3.000 asegurados que han sido seguidos en consultas externas. Se diseñó el proceso, luego se sugirieron mejoras a corto plazo, donde mejoró la satisfacción en un 15%; se hizo una sugerencia de mejora y se continuó con el análisis de valor agregado para los sujetos recibidos y seleccionados por los sujetos, y en los que tenían seguro continuado se redujo los tiempos de espera para el tratamiento en 8 o 12 minutos.

Arteaga (2019) en su estudio, donde tuvo como objetivo cuantificar la asociación de la gestión por procesos en la competitividad del Hospital Virgen de la Puerta de la Red de Salud Asistencial en el distrito de la Libertad, Essalud. Este estudio fue no experimental, correlacional y de corte transversal. En su muestra incluye 110 trabajadores, entre personal de enfermería y personal administrativo de todos los puestos de trabajo 276, 728 y 1057, que laboran en el complejo hospitalario "Virgen de la Puerta". En la recopilación de datos se usó dos cuestionarios, en los cuales

se utilizó el coeficiente de Pearson que fue de 0.757, y de acuerdo a estos resultados existe una asociación directa, promedio de ambas variables, y lo que más prevalece es la gestión por procesos en un nivel regular con un 49,1% (54 empleados). Además, el nivel dominante de la competitividad es la calificación regular con un 66,4% (con 73 trabajadores).

Mendoza y Obregón (2020) en su investigación acerca de la gestión de procesos para el desarrollo de sus trabajadores del Ministerio de Economía y Finanzas, su metodología que usó fue aplicada, descriptivo, de enfoque cuantitativo, no experimental; en una muestra de 55 trabajadores. En recursos humanos de esta institución, se aplicó la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento, al analizar el estudio, se obtuvo que coeficiente Rho Spearman fue igual a 0,422, y su nivel de significancia 0,001; obteniendo un nivel de efecto del 17,3%, en un nivel de significación de 0,002, respectivamente. De lo anterior se concluye que los aspectos considerados como necesidad de mejora en la investigación pueden eliminar su deficiencia si y solo si se lleva a cabo una adecuada gestión de los procesos, en función de sus expectativas a medida que la organización crece.

Pérez y Quispe (2018) en su tesis sobre la manera de cómo se relacionan la competencia laboral en la administración del recurso humano del Municipio Provincial de Huancavelica, donde su estudio fue de nivel descriptivo, de tipo correlacional; el diseño utilizado y el diseño no experimental, transversal. Se aplicó la encuesta como técnica y su instrumento relativo, fue el cuestionario de preguntas, en la población y muestra fueron integradas en su totalidad por las 80 personas que laboran en el Municipio. De acuerdo con los resultados del análisis, estos indican que la intensidad de la asociación entre estas variables de estudio es del 71,0%, lo que se caracteriza por una correlación altamente positiva; Asimismo, esta relación se encuentra en las siguientes dimensiones: para la dimensión interpersonal es 70.0%, para la dimensión organizacional es 69.0%, y la dimensión cognitiva fue 48.0% y en la dimensión tecnológica fue de 47.0%.

Panchillo, Guivar y Heredia (2020) en su tesis con respecto a si la gestión de procesos aumenta la productividad en la empresa Ingetrafic S.R.L de Lima. La

naturaleza de este estudio fue descriptiva, y no experimental, de tipo cuantitativo. Donde la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario con 13 preguntas en la primera variable denominada gestión por procesos y 03 preguntas en la segunda variable productividad, utilizando una escala de Likert y validado por 03 expertos. Luego de analizar los resultados, la correlación de Spearman obtenido fue 0,655, lo cual indica una correlación positiva media; es decir una adecuada gestión por procesos va a mejorar en la productividad de la empresa INGETRAFFIC S.R.L.

Cerna y Martínez (2019) en su estudio de investigación sobre Competencias laborales del área administrativa del Municipio Distrital de Chancay. En su diseño metodológico su estudio fue de naturaleza aplicada y descriptiva, no experimental, y su población de estudio lo constituyó 170 trabajadores del área administrativa de esta municipalidad. En este estudio se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, compuesto por 30 preguntas. En la confiabilidad se trabajó el coeficiente alfa de Cronbach. Posteriormente al analizar y procesar los datos se observa un alto índice de confiabilidad, ya que la mayoría del personal administrativo 64% tiene baja calificación profesional, y de igual forma el 36% tiene calificación media y ninguno calificación alta.

Zelada (2018) en su estudio acerca de cómo la gestión a través de procesos influye en la productividad del área de cirugía general del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, donde se tomó un abordaje cuantitativo, aplicado y descriptivo, retrospectivamente, fue correlacional, y de corte transversal. La muestra la conformó 261 pacientes, y además 12 cirujanos. Además, se usó como instrumento las fichas para recopilación de datos y formularios de encuestas, los cuales fueron validados a través de un juicio de expertos. Tras analizar los datos utilizando la prueba estadística de Chi cuadrado, se halló una asociación significativa entre estas variables donde el $p= 0.00 < 0.05$, rechazando la H_0 . Concluyendo que la gestión de estos procesos: controles, operación, salidas, actividades, entrada, recursos; influye en la productividad de los trabajadores en esta área de este Hospital.

Gómez (2021) en su estudio, para conocer la asociación que hay entre la competencia profesional y el desempeño laboral en los empleados en la UGEL San Martín, en su metodología usada es básica, enfoque cuantitativo, correlacional, experimental, la población y la muestra lo conformaron 115 colaboradores, donde se aplicó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario. Tras analizar y procesar estos datos se obtuvo que el grado de desempeño en los colaboradores de la UGEL San Martín fue regular con un 41,7%, en su nivel de eficiencia en el trabajo fue regular con un 43.5%. En conclusión, hay una asociación significativa positiva entre la competencia profesional con el desempeño profesional en los empleados de la UGEL San Martín la cual tiende a ser proporcional, ya que el R de Pearson fue 0.817 y el coeficiente de determinación 0.7203.

Velazco (2015) realizó un estudio para conocer la asociación que presenta entre el clima organizacional y competencia laboral del área de prestaciones económicas en la zona de Lima Oeste en el Essalud, con respecto a su diseño metodológico fue de tipo correlacional, corte transversal, donde se aplicó como técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario sobre la competencia laboral, estuvo compuesta por 30 preguntas, y el cuestionario sobre el clima organizacional con 27 preguntas, donde se utilizó una escala de Likert, con ello se proporcionó distintos puntos de vista de cada una de las variables. La investigación concluye con la existencia de una asociación entre el clima organizacional y competencia laboral del área de prestaciones económicas lima oeste en el Essalud; esto mediante la correlación Rho de Spearman de 0,738.

Bustamante y Vásquez (2020) en su estudio donde se analizó si hubo relación entre competencias laborales y productividad en los trabajadores del municipio distrital de Jepelacio. Su diseño es básico, y no experimental, correlacional y transversal, su muestra la conformó 50 trabajadores, donde la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento, obteniéndose luego del análisis y procesamiento una relación positiva de 0,415 entre ambas variables de estudio, y el p valor o significancia menor de (0,003 <0,005). Por lo tanto, se llegó a la conclusión que la competencia laboral sí se relacionan positiva y significativamente con la productividad, en otras palabras, la competencia laboral tiene un efecto positivo de 17.22% en la productividad de los empleados de esta municipalidad.

Rodríguez y Sánchez (2020) en su estudio acerca de la competencia laboral y su asociación con el compromiso organizativo en los trabajadores del Municipio Distrital de Pira, realizado en un enfoque cuantitativo, correlacional, corte transversal y no experimental, en cuanto a su población y muestra fue de 30 trabajadores. Luego de procesar y analizar los datos, y al aplicar la correlación Rho Spearman, el cual fue $r = 0.839$ se evidenció una asociación entre las variables de competencias laborales y el compromiso organizacional. Por tanto, concluyendo que hay una asociación significativa entre competencias laborales y el compromiso organizativo en los trabajadores de este municipio en estudio, donde las competencias laborales que tienen un conjunto de elementos que van a potenciar su identidad en el tiempo, es por ello que los trabajadores más capacitados han logrado a través de su dedicación, perseverancia el compromiso con la municipalidad.

Santisteban (2019) en su estudio para conocer sobre la asociación entre competencia laboral en la notaría Gómez Anaya en Comas. Su diseño en este estudio fue no experimental, donde el estudio fue de tipo transversal, nivel correlacional, cuantitativo. Su muestra fueron 105 clientes que asistieron a realizar un trámite en esta área Protocolar de la notaría de septiembre al 2019. En la recopilación de los datos se usó como técnica una encuesta, y como instrumento un cuestionario, con la escala de Likert donde se formuló 15 preguntas en la primera variable competencia laboral y de 8 preguntas con respecto a la segunda variable de imagen corporativa. Posterior al análisis y procesamiento de los datos se concluyó que sí existe una asociación significativa entre la imagen corporativa y las competencias laborales en la notaría mencionada, además los usuarios que acudieron perciben que la competencia laboral en los colaboradores es buena. Por lo tanto, el tener personal competente, esto conlleva a una mejor imagen de la empresa.

Flores (2017) en su estudio, para conocer si los empleados de la Unidad de Administración Educativa Local No. 01 El Porvenir cuentan con competencias especializadas de acuerdo a su campo de trabajo. Esto fue de naturaleza descriptiva, no empírica, y la información se recopiló después de la evaluación de

competencias laborales mediante la aplicación de formatos de perfil de trabajo basados en habilidades a 47 trabajadores, y después del análisis de datos se concluyó que el 72% de los empleados no tienen habilidades necesarias para los campos de trabajo. Por lo tanto, debido a las deficiencias en este sentido, se deben tomar algunas medidas, ya que la capacidad para trabajar es un elemento importante para el buen desempeño de los empleados de la empresa.

Ruiz (2019) con respecto a su estudio para conocer si hay vínculo entre gestión por procesos y competencia laboral de la oficina de trámite documentario en Municipalidad Metropolitana de Lima. Dicho estudio fue de naturaleza aplicada, desde un abordaje cuantitativo y correlacional, no experimental. Conformada por una población y su muestra fueron 42 empleados de la oficina de trámite documentario en la Municipalidad Metropolitana de Lima, donde se usó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, validado por un juicio de expertos, para la prueba de confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach. Posteriormente se procesó y analizó los datos, concluyendo que sí presenta un vínculo significativo acerca de la gestión por procesos y la competencia laboral de la oficina de trámite documentario en Municipalidad Metropolitana de Lima. Es decir, si se gestiona íntegramente según el proceso, la capacidad de trabajo de los empleados también será muy eficiente. con el sig. bidireccional $p = .000 < .050$. Valor de Rho moderadamente alto = 0,721.

Huamaní (2017) hizo un estudio donde analizó la relación existente entre la gestión y competencia laboral en los procedimientos de adquisición y contratación de la Oficina de Provisión Nacional Meteorológica e Hidrológica del Perú, en Lima. Dicho estudio fue de tipo cuantitativo, básico, su nivel de correlación, diseño transversal y no experimental. La población y las muestras son el mismo componente de 30 empleados, utilizó como técnica para la recopilación de información la encuesta y el instrumento fueron dos cuestionarios correspondientes uno de 20 y el otro de 22 preguntas. Después del análisis y proceso de datos, los resultados estadísticos en la regresión logística ordinal de Pseudo R-cuadrado, y el coeficiente de Nagelkerke fue de 0.987, lo que significa que en el proceso de adquisición y contratación en el Servicio Nacional de Meteorología en el Perú va a depender de las competencias

que tenga el personal de esta área de abastecimiento de la Organización; es decir, la competencia laboral influye en el proceso de adquisición y contratación en un 98.7%.

Liendo (2018) realizó un estudio para conocer si se relaciona la Competencia laboral con la gestión institucional en el área Planificación, Prevención y Control en Salud de la Gerencia Regional de Salud, en Moquegua. Este estudio fue de naturaleza aplicada, no experimental, correlacional y transversal, donde se usó como técnica una encuesta y como instrumento los cuestionarios revisados por un juicio de expertos, donde se determinó el nivel de asociación entre ambas variables. Para el procesamiento de los datos se usó el programa estadístico SPSS versión 25; luego de procesar y analizar los datos se llegó a la siguiente conclusión, de que existe una correlación significativa entre competencia laboral y gestión institucional, porque el coeficiente de correlación Rho Spearman fue de 0.620 lo cual indica una correlación positiva, y en cuanto al valor de significancia que fue 0.000 el cual es menor al nivel de significancia de 0.01, por lo que hay una correlación positiva y también significativa entre las dos variables.

Solsol (2017) en su estudio para conocer la relación entre competencia laboral y gestión de las buenas prácticas de los trabajadores en el Centro de Salud, Punta del Este, en la ciudad de Tarapoto, este estudio fue de tipo aplicada, descriptiva, correlacional, con un diseño no experimental y corte transversal, su muestra la constituyeron 30 empleados, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios, que fueron validados mediante el juicio de expertos y con una confiabilidad de 0.95 y 0.70, respectivamente, donde utilizó el Alfa de Cronbach, según los datos obtenidos se concluyó que la competencia laboral es adecuada en un 53.3 %, mientras que con respecto a la gestión de buenas prácticas es considerada inadecuada en un 63.2%, en cuanto a la relación entre ambas variables se concluyó que existe una escasa relación, ya que se obtuvo un 13.8 % para un coeficiente Rho de Spearman de 0.138 y un nivel de significancia de 0.468 por lo cual se rechaza la hipótesis formulada en esta investigación.

Solórzano (2020) con respecto a su estudio para determinar si existe una relación entre gestión por procesos en la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo en el Ecuador, este estudio con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, correlacional. Se empleó como técnica la encuesta los mismos que se sometieron a la validez y confiabilidad, estuvo conformada por una muestra de 90 personas; en cuanto a la Gestión por Procesos se midió en 3 dimensiones: procesos estratégicos, procesos de apoyo o soporte y los procesos operativos con sus 14 indicadores; y con respecto a la Gestión Administrativa en sus 4 dimensiones: acerca de la planeación, organización, dirección y control con sus 16 indicadores. Luego del análisis y procesamiento de los datos se evidenció la existencia de una relación positiva muy alta entre gestión por procesos y la gestión administrativa; ya que el Rho de Spearman fue igual a 0,857.

Coronado (2021) realizó un estudio de investigación para identificar cómo se relaciona la gestión por procesos y la calidad de servicio del Gobierno Regional de San Martín, usó un diseño no experimental, corte transversal, de tipo correlacional, conformado por una muestra de 241 participantes distribuidas en 48 % mujeres. Se usó como técnica una encuesta y como instrumento fueron los cuestionarios. Luego de realizar el análisis y procesamiento de los datos, se concluyó que en las dimensiones de la gestión de procesos, estas se asocian con la calidad del servicio (procesos estratégicos y los procesos de apoyo) donde el valor p fue menor 0.05, mientras que en los procesos operativos no se relacionan ($p > .050$; .177).

Para fundamentar estas teorías con respecto a ambas variables, se presentan las diversas opiniones de varios autores:

La gestión por procesos o enfoque de procesos, como nos dice este autor, basado en el enfoque de sistemas o visión de sistemas, nos permite conocer las partes y el conjunto del cambio que se produce en una parte de la organización. Afecta a toda la organización, es decir, la organización se entiende como un conjunto integral de procesos para lograr la calidad y con ella la satisfacción de los usuarios, conceptualizando a una organización como una serie de partes que trabajan de manera coordinada de acuerdo a sus funciones. (Castilla y León, 2017)

Un proceso se define como una serie de actividades que se agrupan según características similares y se desarrollan de manera secuencial, ordenada y sistemática para producir resultados que favorezcan el logro de los objetivos. Con respecto a este tipo de enfoque basado en los procesos (Contreras, Olaya y Matos, 2017) sostienen que se logran mejores y más efectivos resultados si estas actividades y recursos se trabajan como un proceso. Considerar actividades integradas, donde los procesos están claramente definidos y definidos, permite a la organización enfocar su atención en los resultados alcanzados.

Según nos explica (González et al., 2021) definen la gestión de procesos como una necesidad para lograr la competitividad. En los últimos años, ha habido un aumento de publicaciones sobre la gestión de operaciones y su relación con la gestión del conocimiento. La ventaja competitiva de una buena gestión del conocimiento depende no solo de la cantidad de conocimiento adquirido, sino también de cómo se utiliza. Además de identificar los conocimientos necesarios para desarrollar las actividades, en las operaciones, como herramienta de gestión y mejora en la entidad.

Además, también se define a la gestión por procesos como un esquema de trabajo que permite mejorar continuamente el trabajo en la organización, mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora en cada una de sus operaciones; manteniendo un adecuado nivel de calidad y competitividad en la empresa, tanto interna como externamente. Es por ello, que estos indicadores claves del proceso deben evaluarse periódicamente cuando corresponda al sistema de información, con el fin de mejorar las oportunidades, las cuales pasan por el ciclo de W. Shewhart, mejor conocido como ciclo E. W. Deming: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. (Hernández y Estrada, 2010)

También se conoce en otro contexto a la gestión de procesos como una estrategia para hacer efectiva la organización, identificando los procesos que están directamente relacionados con el éxito del cliente y el producto que esperan de la organización. Los intentos de adoptar esta estrategia también deberían aplicarse al

sector de la salud, pero la experiencia muestra que los patrones de aplicación cambian constantemente. Toma en cuenta la definición del proceso de negocio donde debe tener un producto determinado para un usuario determinado, y este proceso comienza y termina con este cliente. (Robles y Díaz, 2017)

De manera similar, a estos procesos se les ha denominado como procesos estratégicos, operativos y soporte y estos tres tipos de procesos son diferentes, pero cada uno desempeña un papel diferente pero importante en la organización ya que ambos son esenciales. Además, los procesos operativos son más importantes ya que son responsables de producir bienes o servicios y es aquí donde se construye el éxito o el fracaso en una entidad. También, sin procesos estratégicos y de apoyo, los procesos operativos no se pueden implementar por completo. (Robles y Díaz, 2017)

En cuanto a la dimensión de procesos estratégicos (Contreras, Olaya y Matos, 2017), se señala que estos procesos están relacionados con la identificación de lineamientos, estrategias, propósitos y metas en una organización y el cumplimiento de estas. Según los criterios de (Quesada, 2016), estos procesos son los que definen e implementan las estrategias y metas a largo plazo de la organización y por tanto son comunes a la mayoría de las empresas (marketing estratégico e investigación de mercados, planificación y control de objetivos, revisión de sistemas, seguimiento de tecnologías, evaluación de la satisfacción del cliente, etc.), además de ayudar a dar forma a la visión corporativa y la dirección de todas las demás operaciones.

En cuanto a los procesos operativos o de misión, estos procesos intervienen para la producción de un bien o servicio dentro de una organización, crean valor agregado para los usuarios y tienen un impacto directo en su satisfacción o insatisfacción (Quesada, 2016). Además, este proceso también debe agregar valor, concepto ligado referente a la cadena de valor (Contreras, Olaya y Matos, 2017).

Con relación a la última dimensión de Procesos de apoyo o soporte (Quesada, 2016) nos dice que es importante identificar estos procesos ya que ayudan en el

funcionamiento de la institución, aunque no son considerados claves por esta, tienen la responsabilidad de respaldar uno o más procesos clave. En el sector salud todas estas actividades van a permitir llevar a cabo la realización de los procedimientos sanitarios (ya sea en la administración, en el mantenimiento, compras de insumos médicos y recursos humanos, etc.).

Además, también hay otras definiciones con respecto a estas dimensiones, entre los tipos de procesos se distinguen los siguientes: procesos estratégicos son aquellos para la definición y control de los objetivos corporativos, políticas y estrategias de la empresa. Estos son gestionados directamente por la dirección general; los procesos operativos (esenciales o críticas) es un proceso de realización de acciones que permitan el desarrollo de políticas y estrategias definidas para que la empresa preste servicios a sus clientes. Estos puestos son desempeñados por directores funcionales, que se apoyan en otros directores y en su equipo de recursos humanos.

Y por último los procesos de soporte y apoyo que son aquellos procesos que no están directamente vinculados a las acciones de formulación de políticas, pero su desempeño afecta directamente la medida en que operan los procesos. (Ruíz et al., 2014)

Una vez identificados y seleccionados los procesos, es necesario definir y reflejar esta estructura de forma que facilite la identificación e interpretación de las relaciones entre ellos. La forma más típica de reflejar los procesos identificados y sus relaciones es a través de un mapa de procesos, que es una representación gráfica de la estructura de los procesos que componen el sistema de gestión. La descripción de las actividades de un proceso se puede hacer a través de un diagrama, donde las actividades se pueden representar gráficamente y son interdependientes, estos diagramas facilitan la interpretación de las operaciones en general, ya que permiten la percepción visual de su desarrollo y secuencia, incluyendo las entradas y salidas requeridas para el proceso y sus limitaciones. (Ruíz et al., 2014)

En un artículo sobre la aplicación de Gestión por Procesos en MIPYMES (Mila et al., 2019) de la ciudad Esmeraldas, señala que un promedio de 97,8% de los

mipymes no emplean la gestión por procesos en sus labores a diario, lo cual es un tema preocupante. En cuanto a los aspectos financieros, procesos internos, clientes y talento del personal, los cuales tienen un impacto significativo en la fidelización y satisfacción de los usuarios, ya que no existe una medida sistémica que vinculen todos estos factores, solo 2.2% Mipymes aplican un enfoque de gestión de los procesos.

Asimismo (Beltrán et al., 2018) refiere sobre la gestión de procesos en los servicios de salud, indica que el trabajo en equipo permite que las estructuras reaccionen a las estrategias con gran dinamismo y desarrollen capacidades sin temor al riesgo de complejidad que provocan las fuerzas del entorno como es el equipo. se coordina, se intercambia información, se mejora la autonomía y el autocontrol entre los profesionales. Podrán controlar sus emociones, comprometerse con los resultados en la atención médica y, al mismo tiempo, potenciar la flexibilidad, el cambio, la innovación en la atención médica y contribuir a la excelencia en los procesos educativos.

Con respecto a algunas definiciones como competencias, (López, 2010) nos dice que es el conjunto de características fundamentales de una persona, tiene una relación causal con ciertos criterios que permiten obtener desempeños efectivos en un trabajo o en una situación.

La competencia laboral se define como un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, motivaciones, valores que se identifican en una persona y que le permite ser exitoso en un puesto de trabajo u organización. (Pérez, 2012)

La Organización Internacional del Trabajo denominada OIT seleccionó algunas definiciones de algunos expertos en las que (Agudelo, 1998) nos dicen que la competencia profesional es la habilidad amplia que una persona debe desempeñar efectivamente en determinadas situaciones. por otro lado (Ducci, 1997) afirma que se trata de construir una comunidad de aprendizaje significativo y útil para lograr el desempeño en situaciones laborales reales, no solo a través de la orientación, sino también a través del aprendizaje vivencial en situaciones laborales específicas.

Además, en relación a sus dimensiones (Miranda, 2003), la OIT nos afirma que la alfabetización laboral engloba las actitudes, conocimientos y habilidades que permiten el avance progresivo de una variedad de puestos de trabajo. Los trabajos y tareas agrupados según estándares de desempeño se consideran apropiados en el entorno del trabajo. Además, se describen en situaciones reales de trabajo agrupando las tareas de productividad en áreas de habilidad (trabajos más o menos fijos), de modo que cada tarea tenga criterios de desempeño, particulares, por los cuales su implementación puede ser juzgada como competente.

Además, con respecto a las Dimensiones de las competencias laborales está constituida por los siguientes elementos:

En cuanto a la dimensión motivación, es lo que motiva a una persona a actuar de determinada manera, y esta puede ser provocada por un estímulo externo (si proviene del entorno) o interno como procesos mentales. Todos somos diferentes, las necesidades varían de un individuo a otro y producen comportamientos diferentes. (Chiavenato, 2009)

Asimismo, Chiavenato (2009) aborda la dimensión del conocimiento, que tiene varios significados: información, razón, conocimiento, percepción, intelecto, percepción, ciencia, experiencia, grado de presentación, habilidades, competencia, aprendizaje, inteligencia y certeza. Estos conceptos siguen el contexto en el que se usa estos términos.

Con respecto a la dimensión de Habilidad, es la capacidad que tiene una persona de hacer las cosas correctamente y con facilidad, este es otro aspecto importante de la competencia profesional. La competencia implica sobresalir en cualquier ejercicio, ya sea física o mentalmente, y se obtiene básicamente a través del adiestramiento y la práctica. (Chiavenato, 2009)

En su artículo Neo competencias, sobre el enfoque de competencias laborales en Salud Ocupacional, afirmó que es una forma de potenciar el potencial del talento humano y lograr las metas organizacionales, mediante la integración de habilidades

interpersonales (saber, hacer, ser, querer) y habilidades organizacionales. (claridad de roles, ambiente o ambiente de trabajo, apoyo de la alta dirección, apoyo al equipo y asignación de recursos), enfocándose en un objetivo específico, permitiendo alcanzar los resultados esperados. (Vega, 2016)

III. METODOLOGÍA

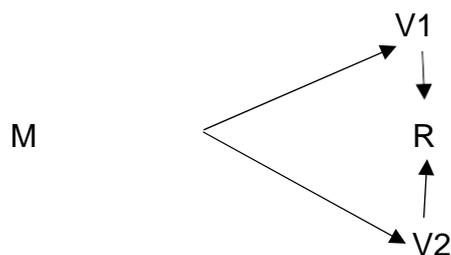
3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Este estudio de investigación es de tipo básico, de nivel descriptivo donde se utilizó un enfoque cuantitativo. El nivel de investigación es básico porque a partir de ella se van a generar nuevos conocimientos constituyendo la base para otros estudios. (Ñaupas et al., 2014)

Se usó un enfoque cuantitativo porque a partir de la recolección de datos y el análisis de los resultados se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, la medición de cada una de sus variables y la contrastación de la hipótesis. (Ñaupas et al., 2014)

El Diseño de la Investigación fue no experimental, porque no hubo manipulación de ninguna de las variables. Transversal porque se recolectó la información en un tiempo determinado y es Correlacional, porque se pretendió buscar la asociación entre ambas variables de estudio. (Hernández et al., 2014)

Para ello se incorporó el gráfico de estudio:



Dónde:

R: Relación entre las variables

V2: Competencia Laboral

V1: Gestión por Procesos

M: Muestra

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión por Procesos

Definición Conceptual:

La gestión por procesos es un conjunto de acciones o plan que ayuda a estructurar esfuerzos con el uso de recursos para lograr un equilibrio satisfactorio en todos los procesos relacionados que definen el sistema organizativo de una organización (materia prima, insumos materiales, mano de obra, maquinaria, etc.). (Hernández y Estrada, 2012)

Definición Operacional: se trata de una variable de enfoque cuantitativo, medida por los siguientes aspectos: proceso operativo, estratégicos y de soporte.

Indicadores: organización de recursos financieros, organización de recursos materiales, organización de recursos humanos, prestación del servicio, proceso de comprensión de necesidades, control de estrategias, control de políticas y control de metas.

Escala de medición: ordinal.

Variable 2: Competencias Laborales

Definición conceptual: definida como aquellas habilidades y aptitudes de una persona que realiza la misma función de producción en diferentes ámbitos y de acuerdo a los requisitos de calidad que se esperan del sector manufacturero. Esta competencia se desarrolla mediante el desarrollo de conocimientos y la adquisición de habilidades y competencias demostrados a través del conocimiento, el trabajo y la competencia. (Ottorino, 2001)

Definición Operacional: es una variable de enfoque cuantitativo, el cual se midió a través de las siguientes dimensiones: habilidad, conocimiento y motivación.

Indicadores: habilidades de comunicación, creatividad, rendimiento, trabajo en equipo, experiencia laboral, aprendizaje, retroalimentación, identificación de incentivos, identificación de motivos.

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población

La población del estudio está constituida con un total de 50 trabajadores de Salud Nicolás Garatea, lo cual se trabajó con la totalidad para esta investigación de estudio.

Criterios de Inclusión: personal de salud que estuvo laborando un tiempo mayor a 1 mes con cualquier tipo de contrato y/o serums, ya sea del área administrativa, asistencial y de servicios generales.

Criterios de Exclusión: personal de salud que estuvo laborando un tiempo menor a 1 mes, personal de salud interno o estudiante.

Unidad de Análisis: Trabajador del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

La técnica que se usó fue la encuesta, la cual es una serie de procedimientos estandarizados para recopilar y analizar un conjunto de datos de una muestra representativa o de un universo mucho más amplio. En relación con el estudio, su propósito es predecir y / o explicar un conjunto de características. (Casas, Repullo y Donado, 2003)

Instrumento:

Para desarrollar esta técnica se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual incluyó dos cuestionarios relacionados a la gestión por procesos y las competencias laborales. Aquí están los detalles:

El cuestionario acerca de la Gestión por procesos, ofrece 20 preguntas en sus tres dimensiones según la operacionalización de la variable, con una escala de medición ordinal en las siguientes categorías siempre, casi siempre, casi nunca y nunca.

El cuestionario sobre las Competencias Laborales, presentó 30 preguntas en sus tres dimensiones según la operacionalización de la variable, con una escala de medición ordinal en las siguientes categorías siempre, casi siempre, casi nunca y nunca.

Validez

Para comprobar la veracidad de estos instrumentos se determinó su valor, mediante la valoración de un juicio de expertos, los cuales fueron 3 profesionales expertos en este tema de estudio, quienes dieron sus juicios a través de una matriz de validación. (Ver anexo N°03)

Tabla 1:

Validez del Instrumento

N°	Experto	Dni	Grado
1	Roberto Carlos Fiestas Flores	16744141	Magister en Docencia e Investigación Pedagógica
2	Wilmer Filomeno Robles Espíritu	32943876	Doctor en Administración y Magister en Gestión Pública
3	Luis Dante Danzo Villanueva	33262050	Magister en Gestión Pública

Confiabilidad

Para la confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante la ejecución del Alfa de Cronbach, que a través de una encuesta piloto de 10 participantes en un establecimiento similar al nuestro resultó en homogeneidad y coherencia del instrumento propuesto, el cual fue guiado de un resultado >0.70 . (Ver anexo N°03) De acuerdo al coeficiente Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de ,955 lo que indica un grado de confiabilidad excelente para el instrumento de gestión por procesos.

De acuerdo al coeficiente Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de ,912 lo que indica un grado de confiabilidad excelente para el instrumento de competencias laborales.

3.5 Procedimiento

Se solicitó mediante un documento emitido por la Universidad Cesar Vallejo, al jefe del Puesto de Salud Nicolás Garatea la autorización, para ejecutar el estudio. Se realizó la encuesta a través de un formulario en línea, mediante las herramientas tecnológicas disponibles como es el Google, luego este cuestionario fue enviado a cada trabajador a través de un enlace para que respondan y envíen

la encuesta de manera electrónica. Una vez recibidas las encuestas fueron descargadas y procesadas mediante el sistema de Excel.

3.6 Método de Análisis de Datos

Para el análisis y procesamiento de estos datos se utilizó el programa IBM SPSS Statistics, versión 26. Posteriormente, los resultados fueron analizados y presentados en forma de tablas y figuras utilizando frecuencias y porcentajes. Por otro lado, también se elaboró un marco de conclusiones, que está representado una prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov al nivel de significancia del 5%. Además, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para determinar la asociación entre la gestión por procesos y las competencias laborales.

3.7 Aspectos Éticos

Para realizar este estudio de investigación se tomó en cuenta los siguientes principios éticos que a continuación lo detallo:

Principio de Beneficencia: en el cual se garantizó que los encuestados no experimentarán daño, además de la confidencialidad de los datos brindados en las encuestas, y la información no fue utilizada de ninguna manera en su contra.

Principio de Justicia: En el cual el derecho del sujeto a un trato justo, respetuoso, equitativo y amable; así como la información obtenida no fue compartida con otras personas que no sean los involucrados.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo de las variables.

Tabla 2:

Nivel de la gestión por procesos de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolas Garatea, Nuevo Chimbote-2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	8,0
Regular	35	70,0
Alto	11	22,0
Total	50	100,0

Fuente: base de datos del instrumento.

En la tabla 2 se muestra que el 70,0% (35) de los encuestados indicaron que la gestión por procesos en los trabajadores del “Puesto de Salud Nicolás Garatea” tiene un nivel regular, luego el 22.0% (11) mencionó que tienen un nivel alto y el 8,0% (4) que su nivel fue bajo.

Tabla 3:

Dimensiones de la gestión por procesos de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote-2021.

Dimensiones	Procesos operativos		Procesos estratégicos		Procesos de soporte o apoyo	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	1	2,0	3	6,0	16	32,0
Regular	33	66,0	17	34,0	33	66,0
Alto	16	32,0	30	60,0	1	2,0
Total	50	100,0	50	100,0	50	100,0

Fuente: base de datos del instrumento.

En la tabla 3 se muestra a la dimensión de procesos operativos y procesos de soporte o apoyo que tienen el mayor porcentaje de encuestados en el nivel regular en un 66,0% (33) cada uno, mientras que en la dimensión de procesos estratégicos tiene un nivel bajo en un 60,0% (30).

Tabla 4:

Nivel de las competencias laborales de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote-2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Regular	14	28,0
Alto	36	72,0
Total	50	100,0

Fuente: base de datos del instrumento.

En la tabla 4 se observó al 72,0% (36) de los encuestados mostraron que las competencias laborales de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea es alto, seguido del 28.0% (14) de encuestados que mencionaron que el nivel fue regular y ninguno indicó que el nivel fue bajo.

Tabla 5:

Dimensiones de competencias laborales de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote-2021.

Dimensiones	Motivación		Conocimiento		Habilidad	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0	0	0	0	0
Regular	27	54,0	7	14,0	7	14,0
Alto	23	46,0	43	86,0	43	86,0
Total	50	100,0	50	100,0	50	100,0

Fuente: base de datos del instrumento.

En la tabla 5 muestra a la dimensión de conocimiento y habilidad con un mayor porcentaje 86,0% (43) de encuestados con un nivel alto, seguido de la dimensión motivación 54,0% (27) de encuestados en el nivel regular y ninguno indicó que el nivel fue bajo.

Tabla 6:

Prueba de normalidad de las puntuaciones de gestión por procesos y competencias laborales.

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p-valor
Gestión por procesos	,102	50	,200*
Competencias laborales	,115	50	,098

Fuente: base de datos del instrumento.

Ho: Los datos tienden a una distribución normal.

Ha: Los datos no tienden a una distribución normal.

En la tabla 6 observamos a la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a (tamaño de muestra mayor a 30) y según los p-valor de las puntuaciones de gestión por procesos y competencias laborales ambos son mayores a 0.05 por lo cual se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha), es decir ambas variables tienden a una distribución normal. Es así como se utiliza el coeficiente R de Pearson para evaluar la correlación.

Prueba de Hipótesis.

Tabla 7:

Prueba de hipótesis de correlación entre gestión por procesos y competencias laborales.

	R de Pearson	Competencia laboral
Gestión por Procesos	Coeficiente de correlación	,578**
	Hipótesis	Ho: $p=0$ Ha: $p \neq 0$
	p-valor	,000

Nota: p=coeficiente de correlación, **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: base de datos del instrumento.

En la tabla 7 se evidencia una correlación positiva moderada (0,578) entre gestión por procesos y competencia laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea. Además, el resultado del p-valor (0,000) < 0,01 por lo que se rechaza la H0. Es decir, la correlación encontrada es altamente significativa, por lo cual se comprueba esta hipótesis de que la Gestión por procesos se relaciona significativamente con las competencias laborales de los trabajadores del "Puesto de Salud Nicolás Garatea", en Nuevo Chimbote 2021.

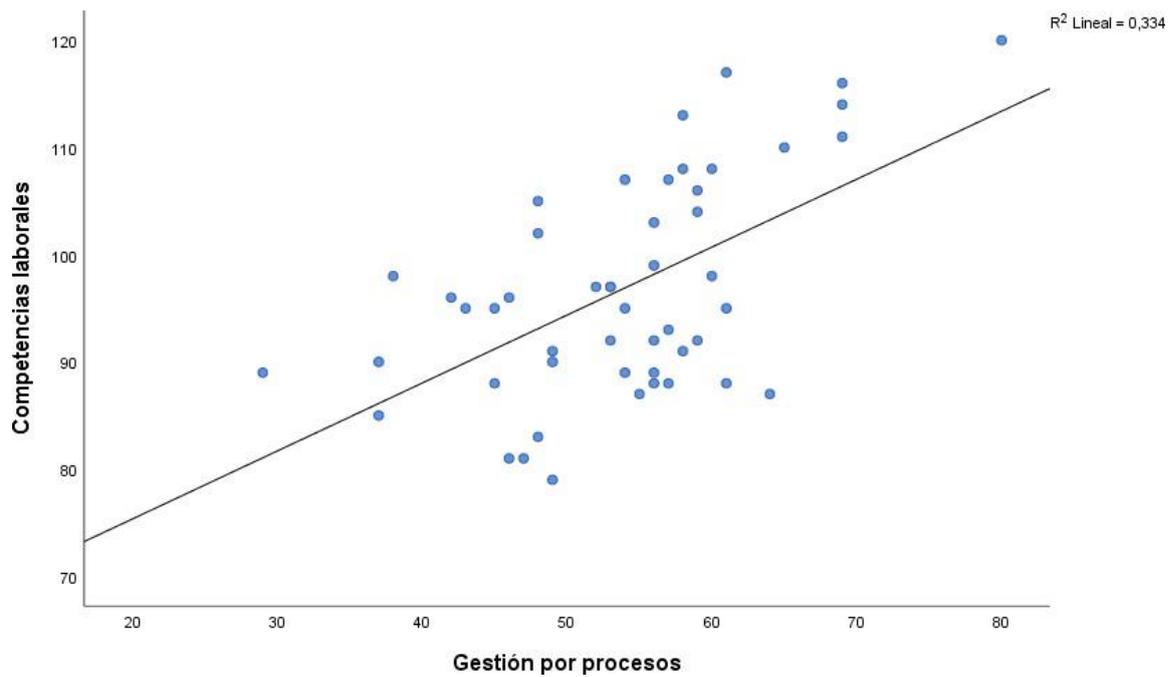


Figura 1:

Diagrama de dispersión entre gestión por procesos y competencia laboral.

En la figura 1 se observa a la nube de puntos la cual tiene una tendencia creciente, en otras palabras, se puede mencionar que la correlación es positiva entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los trabajadores del “Puesto de Salud Nicolás Garatea”, Nuevo Chimbote-2021.

Tabla 8:

Prueba de hipótesis de correlación entre procesos estratégicos y competencias laborales.

	R de Pearson	Competencia Laboral
Procesos Estratégicos	Coefficiente de correlación	,564**
	Hipótesis	Ho: p=0 Ha: p≠ 0
	p-valor	,000

Nota: p=coeficiente de correlación, **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: base de datos del instrumento.

En la tabla 8 se evidencia una correlación positiva moderada (0,564) entre procesos estratégicos y competencia laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, además el resultado del p-valor (0,000) es menor que 0,01 por lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir existe una correlación altamente significativa, por lo cual se comprueba la hipótesis de que la Gestión por procesos estratégicos se relaciona significativamente con las competencias laborales de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, en Nuevo Chimbote 2021.

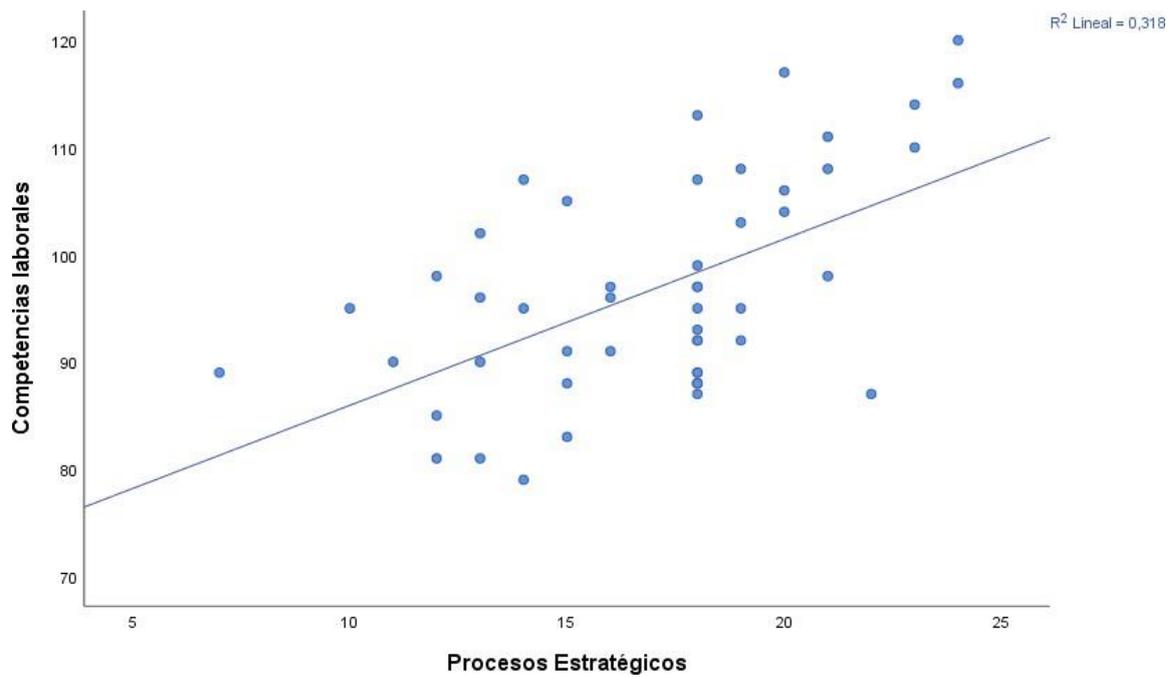


Figura 2:

Diagrama de dispersión entre procesos estratégicos y competencia laboral.

En la figura 2 se evidencia una nube de puntos la cual tiene una tendencia creciente, donde se puede mencionar a la correlación como positiva entre procesos estratégicos y competencia laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote-2021.

Tabla 9:

Prueba de hipótesis de correlación entre procesos operativos y competencias laborales.

	R de Pearson	Competencia Laboral
Procesos Operativos	Coefficiente de correlación	,496**
	Hipótesis	Ho: p=0 Ha: p≠ 0
	p-valor	,000

Nota: p=coeficiente de correlación, **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: base de datos del instrumento.

En la tabla 9 observamos una correlación positiva moderada (0,496) entre procesos operativos y competencia laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, además su resultado del p-valor (0,000) es menor que 0,01 por lo cual se rechaza la hipótesis nula, debido a que la correlación encontrada es altamente significativa, por lo cual comprobamos la hipótesis de que la Gestión por procesos operativos se relaciona significativamente con las competencias laborales de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, en Nuevo Chimbote 2021.

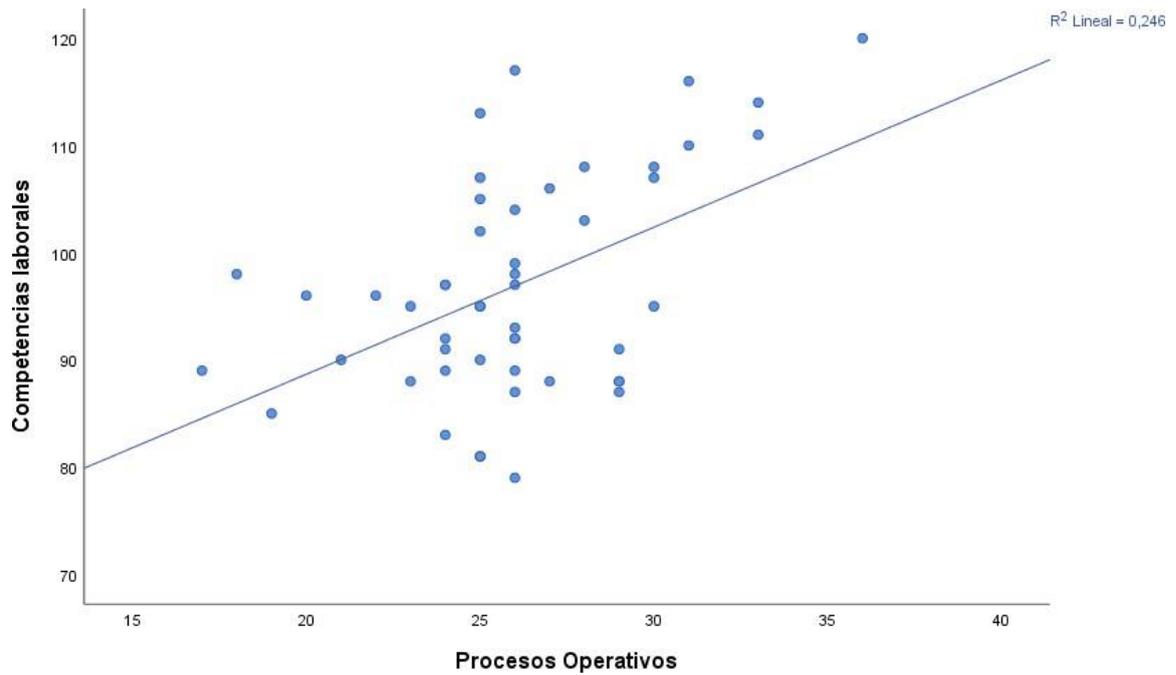


Figura 3:

Diagrama de dispersión entre procesos operativos y competencia laboral.

En la figura 3 se muestra una nube de puntos la cual tiene una tendencia creciente, donde podemos mencionar a la correlación como positiva entre procesos operativos y competencia laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote-2021.

Tabla 10:

Prueba de hipótesis de correlación entre procesos de soporte y apoyo y competencias laborales.

	R de Pearson	Competencia Laboral
Procesos de Soporte y Apoyo	Coefficiente de correlación	,508**
	Hipótesis	Ho: p=0 Ha: p≠ 0
	p-valor	,000

Nota: p=coeficiente de correlación, **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: base de datos del instrumento.

En la tabla 10 observamos una correlación positiva moderada (0,508) entre procesos de soporte y competencia laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, además el resultado del p-valor (0,000) es menor que 0,01 por lo cual rechazamos la hipótesis nula, ya que la correlación encontrada es altamente significativa, por lo cual aceptamos la hipótesis de que la Gestión por procesos de soporte y apoyo se relaciona significativamente con las competencias laborales de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, en Nuevo Chimbote 2021.

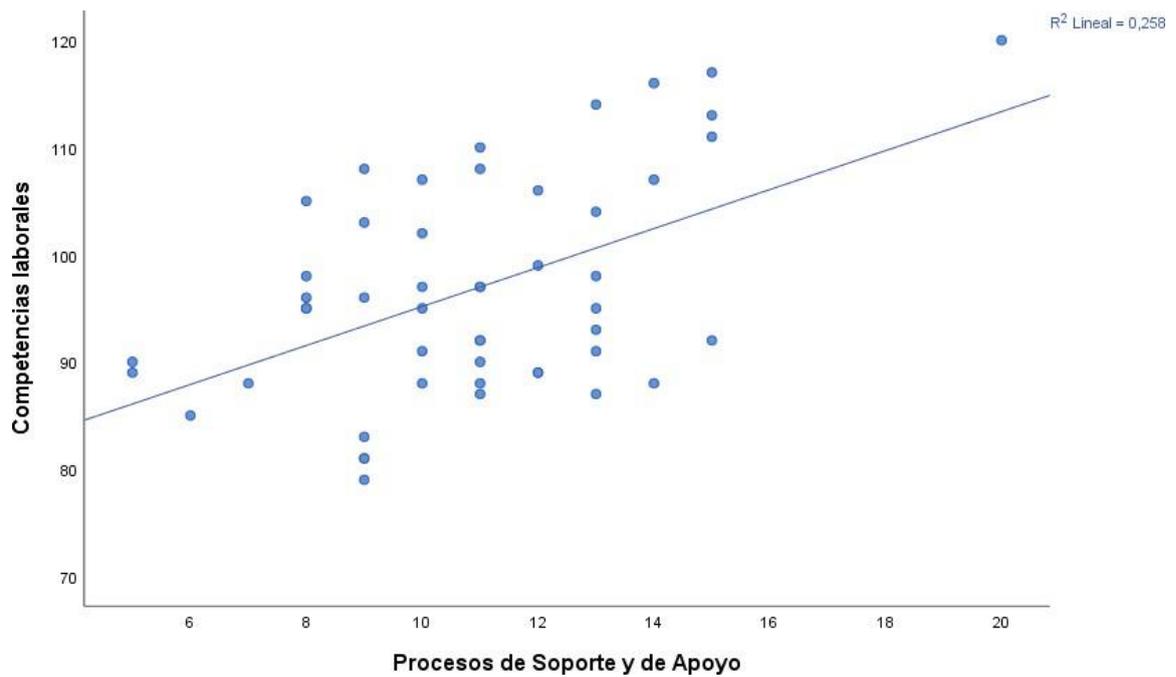


Figura 4:

Diagrama de dispersión entre procesos de soporte y apoyo y competencia laboral.

En la figura 4 se muestra a una nube de puntos que tiene una tendencia creciente, y donde podemos mencionar que la correlación es positiva entre procesos de soporte y apoyo y competencia laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote-2021.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se da lugar a diferentes discusiones y contrastaciones con los objetivos de la investigación que fue determinar la relación existente entre la Gestión por Procesos y las competencias laborales de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote 2021.

Según el análisis estadístico realizado se obtienen los siguientes resultados con respecto a la primera variable de estudio: se muestra que el 70,0% (35) de los encuestados indicaron que la gestión por procesos de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea fue regular, luego el 22.0% (11) mencionaron que su nivel es alto y el 8,0% (4) indicaron que tuvieron un nivel bajo.

Estos resultados son similares al de Ruiz (2019) en su estudio para conocer la asociación entre competencia laboral y gestión por procesos del área de trámite documentario de la municipalidad metropolitana de Lima, en cuyos resultados indican que el 42.86% de los trabajadores consideran una gestión por procesos adecuada, el 19,05% lo considera adecuada medianamente y solo el 9,52% considera que la gestión por procesos no es la adecuada, en conclusión para la gran mayoría de los trabajadores considera que hay una gestión eficiente y para un menor grupo de trabajadores no la considera como eficiente.

Estos resultados concuerdan con el realizado por Amez (2018) que tuvo como objetivo “comparar si existe una diferencia entre los niveles de cómo perciben a la gestión por procesos”, los técnicos administrativos nombrados lo perciben como regular en un 48.5%, mientras que el 35.3% lo percibe como alto, el 16.2% percibe a la gestión por procesos dentro del nivel bajo.

Asimismo, estos resultados son similares al de Salazar et al (2019), quienes tuvieron como objetivo “conocer el nivel de influencia de los procesos de gestión en la gestión de los organismos públicos”, donde se ha establecido 3 niveles de percepción: ineficiente, regular y eficiente. Los resultados indican que los trabajadores perciben a la gestión por procesos, el 1% como ineficiente, 93.2% regular y el 5.7% eficiente. Según el estudio se concluye que a pesar de

implementar la gestión por procesos en las entidades públicas es notoria la carencia de las competencias gerenciales de los funcionarios encargados de dirigir a las organizaciones.

Según la Norma Técnica para implementar a la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración públicas, señala que la gestión por procesos es un componente importante en la gestión pública porque va a contribuir en la identificación de los procesos de una institución, la cual debe ser de manera paulatina estableciendo la optimización de los procesos definiendo las estrategias relacionadas con el bien o servicio que hay que producir.

Con respecto a las dimensiones de la gestión por procesos: en la dimensión procesos estratégicos se presentó el mayor porcentaje 60,0% (30) de encuestados lo consideran en el nivel alto, seguido de la dimensión procesos operativos y de soporte 66,0% (33) de encuestados lo consideran estos procesos en el nivel regular.

Estos resultados son similares al estudio de Ruiz (2019) en su estudio donde se encontró sobre los niveles de la dimensión métodos y planificación de procesos, cuyos resultados obtenidos muestran que, de los 42 trabajadores de la municipalidad metropolitana de Lima, el 45, 24% lo consideran estos procesos adecuados, el 26,19% considera estos procesos medianamente adecuados y solamente el 9,52% consideran estos procesos inadecuados. Es decir, la gran mayoría de trabajadores considera que son eficientes y una minoría indica que son deficientes estos procesos.

Estos resultados concuerdan con el realizado por Amez (2018), donde se encontró que en la dimensión de procesos estratégicos para los trabajadores administrativos y técnicos administrativos nombrados fue regular con 60.3%, mientras que para la dimensión procesos operativos el nivel regular fue de 42.6% y para la dimensión de procesos de apoyo y soporte solo un 25% presentó niveles bajos.

También son similares al de Cuji y Paredes (2016) en su estudio para conocer si la competencia laboral influye en el rendimiento de sus trabajadores en una empresa

EFIPERVIG, con respecto a la importancia de que todos conozcan sobre las metas de la organización ya que es parte del proceso estratégico, donde del 100% de colaboradores, el 51% no lo considera relevante que se conozca cuáles son las metas de la empresa, es por ello necesario conocer al personal idóneo para el trabajo en beneficio de la organización.

Los tres tipos de procesos son diferentes para Robles y Díaz (2017) y juegan un papel importante en la organización, cuanto más necesarias, más adecuados son los procesos operativos porque son los encargados de la producción de bienes o servicios y constituyen la base del éxito o fracaso institucional. Sin embargo, sin procesos estratégicos y de apoyo, los procesos operativos no se pueden implementar por completo.

Con respecto a la segunda variable de estudio: los resultados estadísticos muestran que el 72,0% (36) de los encuestados indicaron que las competencias laborales de los trabajadores del Puesto de Salud “Nicolás Garatea” es alto, luego el 28.0% (14) mencionaron que el nivel es regular y ninguno indicó que el nivel fue bajo.

Estos resultados son algo similares a los de Ruiz (2019) que tuvo como objetivo “conocer la asociación que existe entre la gestión por procesos y las competencias laborales en la Gerencia Municipal Metropolitana de Lima”, cuyos resultados indicaron que las competencias laborales de sus trabajadores se ubican en un nivel medio con un 50%, en su nivel intermedio el 19.05% y el 14.29% consideran que sus competencias tienen un nivel bajo.

Asimismo, también guardan relación con el estudio de Liendo (2018) que tuvo como objetivo “conocer la relación existente entre gestión institucional y las competencias laborales la de la Subgerencia de Planeamiento en la Geresa de Moquegua”, cuyos resultados obtenidos indicaron que el 80% de los trabajadores indicaron que la competencia laboral es buena, mientras que el 20% que la competencia laboral es muy buena. Es por ello que se puede afirmar que mientras más capacitados se encuentren de acuerdo a su especialidad, van a tener una mejor competencia institucional.

También estos estudios son similares al de Ortega (2015) en su estudio donde buscó “determinar la influencia de las competencias laborales en el clima

organizacional de las universidades tecnológicas privadas de Lima”, cuyos resultados indicaron al 44.1% de los trabajadores con un nivel de competencia laboral alto, el 27.3% un nivel de competencia laboral medianamente alto, un 24.8% un nivel de competencia bajo y un 3.7% un nivel de competencia laboral muy bajo, lo cual indica que aún hay que mejorar en las diferentes estrategias para optimizar el nivel de competencia en los trabajadores y así puedan cumplir sus objetivos institucionales.

Por otro lado estos estudios difieren de los de Cerna y Martínez (2019) en su estudio que tuvo como objetivo “identificar el nivel de competencias laborales de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Chancay”, en sus resultados encontrados muestran de su 100% de su población en estudio, el 64% de los trabajadores presentan un nivel bajo de competencias laborales y el 36% presentan un nivel medio en competencias laborales, esto se evidencia además porque no están brindando un servicio de calidad.

Las competencias laborales según Beltrán et al (2018) es una necesidad en los servicios de salud, la preparación de los profesionales para trabajar en equipo y desarrollar sus diversas competencias tanto en el conocimiento, como en las habilidades en la solución de problemas y en la toma de decisiones, así como en las habilidades interpersonales les permitirá brindar un mejor servicio en beneficio de los usuarios.

En cuanto a las dimensiones de las competencias laborales los resultados nos indican que en la dimensión conocimiento y habilidad se presenta el mayor porcentaje 86,0% (43) de encuestados en el nivel alto, seguido de la dimensión motivación 54,0% (27) de encuestados en el nivel regular y ninguno indicó que el nivel en las dimensiones fue bajo.

Estos resultados no son concordantes con los estudios realizados por Cerna y Martínez (2019), quienes quisieron conocer el nivel de las competencias laborales de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Chancay, donde sus resultados indicaron que en la dimensión conocimiento el 67.3% tuvo un nivel bajo, en la dimensión habilidad el 100% tuvo un nivel medio y en la dimensión motivación el 52.8% de los trabajadores tuvieron una baja motivación. En cuanto al

conocimiento existe un déficit debido a que los trabajadores administrativos no tienen el perfil y los conocimientos relacionadas al área ya que fueron puestos por apoyo político, en cuanto a la motivación se evidencia que no existe relaciones estrechas entre los trabajadores estables y los contratados por la nueva gestión, asimismo en cuanto a la habilidad no cuentan con las habilidades sociales y la experiencia en el puesto que se requiere.

La prueba de Kolmogorov-Smirnov es utilizado para comparar si las puntuaciones de los datos obtenidos presentan la normalidad de un conjunto de datos, donde observamos que el valor p de la gestión por procesos y las competencias laborales es mayor al nivel de significancia 0.05, por lo cual se acepta la H_0 y se rechaza la H_a , es decir ambas variables tienden a una distribución normal. Es así como se utiliza el coeficiente R de Pearson para evaluar la correlación.

En la prueba de correlación de Pearson el resultado obtenido del p-valor (0,000) < 0,01, lo que se rechaza la H_0 , y podemos decir que la correlación encontrada es altamente significativa. Es decir, la gestión por procesos se relacionó de manera significativa con las competencias laborales de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea. Según los resultados encontrados se asemejan con el estudio de Ruiz (2019) concluyendo que existe una relación significativa positiva alta entre las competencias laborales y la gestión por procesos del área de trámite documentario en la Gerencia Municipal Metropolitana de Lima. Ya que la sig. Bilateral es de $p= ,000$ es decir que cuando la gestión por procesos mejora, también mejorará las competencias laborales de los trabajadores.

Además, son similares al estudio de Liendo (2018) en su estudio que tuvo como objetivo conocer la relación entre competencia laboral y gestión institucional de la Gerencia Regional de Salud en Moquegua, cuyos resultados indican que existe una relación positiva moderada (Rho Spearman 0,620) y un nivel de significancia menor al 0,01, por lo cual se asocia la competencia laboral con la gestión institucional.

En relación con la gestión de procesos operativos existe una correlación positiva moderada (0,496) con la competencia laboral de los trabajadores del Puesto de

Salud "Nicolás Garatea". Además, el resultado del p-valor ($0,000$) $< 0,01$ por lo cual se rechaza la H_0 , porque existe una correlación altamente significativa.

En relación a la gestión de procesos estratégicos se evidencia una correlación positiva moderada ($0,564$) entre competencia laboral y procesos estratégicos de los trabajadores del Puesto de Salud "Nicolás Garatea". Además, el resultado del p-valor ($0,000$) es menor que $0,01$ por lo cual se rechaza la H_0 . Debido a que la correlación es altamente significativa entre competencias laborales y procesos estratégicos.

En relación con la gestión de procesos de soporte y apoyo se evidencia una correlación positiva moderada ($0,508$) entre procesos de soporte y competencia laboral de los trabajadores del Puesto de Salud "Nicolás Garatea". Además, el resultado del p-valor ($0,000$) $< 0,01$, lo cual rechazamos la H_0 , debido a que la correlación encontrada es altamente significativa.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se logró identificar el nivel de gestión por procesos donde el 70,0% (35) de los encuestados indicaron que la gestión por procesos de los que trabajan en el Puesto de Salud “Nicolás Garatea” es regular, luego el 22,0% (11) mencionaron que su nivel es alto y el 8,0% (4) que su nivel fue bajo.

Segunda. Se logró identificar el nivel de las dimensiones de la gestión por procesos, en donde los procesos operativos y procesos de soporte o apoyo tienen el mayor porcentaje donde los encuestados indican que tiene un nivel regular en un 66,0% (33) cada uno, mientras que en la dimensión de procesos estratégicos tiene un nivel bajo en un 60,0% (30).

Tercera. Se logró identificar el nivel de las competencias laborales donde el 72,0% (36) de los encuestados indicaron que las competencias laborales de los que trabajan en el Puesto de Salud “Nicolás Garatea” tienen un nivel alto, luego el 28,0% (14) mencionaron que tienen un nivel regular y ninguno indicó que tuvo nivel bajo.

Cuarta. Se logró identificar el nivel de las dimensiones de las competencias laborales, en donde la dimensión de conocimiento y habilidad presenta un mayor porcentaje 86,0% (43) de encuestados con un nivel alto, seguido de la dimensión motivación 54,0% (27) de encuestados en el nivel regular y ninguno indicó que el nivel fue bajo.

Quinta. Se logró determinar una correlación positiva moderada (0,578) entre competencia laboral y gestión por procesos de los que trabajan en el Puesto de Salud “Nicolás Garatea”, además el resultado del p-valor (0,000) < 0,01, lo cual rechazamos la H₀, debido a que altamente significativa fue la correlación.

Sexta. Se logró determinar una correlación positiva moderada (0,496) entre procesos operativos y competencia laboral de los trabajadores del Puesto de Salud “Nicolás Garatea”, además el resultado del p-valor (0,000) < que 0,01, lo cual rechazamos la H0, debido a que altamente significativa fue la correlación.

Sétima. Se logró determinar una correlación positiva moderada (0,564) entre procesos estratégicos y competencia laboral de los que trabajan en el Puesto de Salud “Nicolás Garatea”, además el resultado del p-valor (0,000) < que 0,01, lo cual rechazamos la H0, debido a que altamente significativa fue la correlación.

Octava. Se logró determinar una correlación positiva moderada (0,508) entre procesos de soporte y competencia laboral de los que trabajan en el Puesto de Salud “Nicolás Garatea”, además el resultado del p-valor (0,000) < que 0,01, lo cual rechazamos la H0, debido a que altamente significativa fue la correlación.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. A la jefatura del Puesto de Salud “Nicolás Garatea”, para que tome en consideración los resultados de este informe para enriquecer a la gestión por procesos y las competencias laborales, así como realice las evaluaciones periódicas de éstos y así mejorar las estrategias en bien de los usuarios que se atienden en dicho establecimiento de salud.

Segunda. A todas las jefaturas de los diversos servicios del Puesto de Salud “Nicolás Garatea” para que realicen un plan de capacitaciones en sus áreas, para reforzar el nivel de competencias laborales, aprovechando las habilidades y competencias de cada uno de los trabajadores del establecimiento de salud.

Tercera. Gestionar de manera adecuada en los procesos de soporte, realizando una planificación sobre los recursos humanos, financieros y materiales con el apoyo de la red de salud Pacífico Sur, ya que, si ésta mejora, la atención al usuario será mucho mejor debido a la cantidad de pacientes que atiende el establecimiento.

REFERENCIAS

- Aranda, M., Ordoñez, L., y Peralta, C. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri*. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1
- Arteaga, P. (2019). *Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30948/arteaga_cp.pdf?sequence=1
- Amez, D. (2018). *Gestión por procesos desde la percepción de los trabajadores de la Ugel 05, SJL –Lima*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27935/Amez_CD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Beltrán, B., Vega, T., Sarduy, G., y Santandreu, E. (2018). *Gestión por procesos en los servicios de salud y el trabajo en equipo: consideraciones metodológicas*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742018000100017&lng=en&tlng=en
- Bustamante, A., y Vásquez, D. (2020). *Las competencias laborales y la productividad de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Jepelacio*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58894>
- Cerna, Y., y Martínez, A. (2019). *Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay*. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3274/CERNA%20NAYRA%20y%20MART%20C3%8DNEZ%20CH%20C3%81VEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Contreras, F., Olaya, J., y Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de Información*. <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>
- Casas, J., Repullo, JR., Donado, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Cárdenas, J. (2015). *Diseño de gestión por procesos mejora la satisfacción de los clientes en el Centro de Atención Primaria II Chilca Essalud*. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1456/DISE%C3%91O%20DE%20GESTI%C3%93N%20POR%20PROCESOS%20EN%20EL%20SECTOR%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta edición. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado
- Flores, A. (2017). *Evaluación de competencias laborales genéricas del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 El Porvenir, Trujillo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11508>
- González, D., Medina, A., Medina, Y., El Assafiri, Y., y Nogueira, D. (2021). *La Identificación del conocimiento como herramienta de gestión y mejora de procesos*. *Ingeniería Industrial*, 42 (2), 1-12.

<https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=fc8e2981-fbeb-4932-8ad4-d007f45e775d%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=151345513&db=fua>

Gómez, F. (2021). *Las competencias laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la UGEL de San Martín*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67749>

Hernández, J., Estrada, I. (2012). *La Gestión de Procesos e Indicadores*.
<https://www.nacionmulticultural.unam.mx/empresasindigenas/docs/2102.pdf>

Huamaní, J. (2018). *Competencia laboral en la Gestión del Proceso de Adquisiciones y Contrataciones en la Oficina de Abastecimiento del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú, Lima*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14293>

Junta de Castilla y León. (2004). *Trabajando con los procesos: Guía para la gestión por procesos*.
https://www.academia.edu/39726919/Trabajando_con_los_Procesos_Gu%C3%ADa_para_la_Gesti%C3%B3n_por_Procesos

López, N. (2010). *Talento Humano. Gestión por competencias*.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10054/LopezParraNatalia2013.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Liendo, P. (2018). *Competencias Laborales y la Gestión Institucional de los servidores de la Sub Gerencia de Planificación, Prevención y Control en Salud de la Geresa, Moquegua*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33005>

López, Z., González, O., y Álvarez, Y. (2017). Validación de instrumento de medición para el diagnóstico del proceso de formación de pregrado. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus>

Mendoza, A y Obregón, S. (2020). *Gestión por procesos en el desarrollo de los recursos humanos del Ministerio de Economía y Finanzas, Cercado de Lima*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55108>

Mila, F., Reyes, B., Dueñas, A., y Armas, M. (2019). *Aplicación de Gestión por Procesos en MIPYMES comerciales de la ciudad Esmeraldas, Ecuador*. *Veritas & Research*, 1(2), 140–149. <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=10&sid=fc8e2981-fbeb-4932-8ad4-d007f45e775d%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=e dsdoj.96963164602a448587564755c83b00e2&db=edsdoj>

Norma Técnica «Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración pública», mediante la RSGP N° 006-2018-PCM-SGP. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/RSGP-N-006-2018-PCM-SGP.pdf>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n.html?id=LzKbDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es-419&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Ortega, C. (2015). Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4308>

- Organización Internacional del Trabajo. (2012). *Definiciones de algunos expertos*.
<https://www.oitcinterfor.org/p%C3%A1gina-libro/definiciones-algunos-expertos>
- Ottorino, O. (2021). *Las competencias laborales*. <http://nulan.mdp.edu.ar/76/>
- Panchillo, E., Guivar, J., y Heredia, J. (2020). *Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L.*
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1129/PANCHILLO%20-%20GUIVAR%20-%20HEREDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paredes, K., Cuji. B. (2015). *Las competencias laborales y su incidencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa de seguridad privada EFIPERVIG, de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua. Ecuador.*
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/18801>
- Pérez, J., Quispe, R. (2018). *Gestión de competencias laborales y la administración del recurso humano en la Municipalidad Provincial de Huancavelica.*
<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2402/TESIS-2018-ADMINISTRACI%C3%93N-PEREZ%20CONDOR%20Y%20QUISPE%20HUAMANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, Javier. (2012). *Competencias laborales: Remozamiento del concepto, método para evaluarlas, medirlas y caracterizar a las personas. Labour Competences: Reforming of the concept, method to value them and to measure them to characterize people.*
<file:///C:/Users/FIORELLA/Downloads/Dialnet-CompetenciasLaborales-3920458.pdf>
- Quesada, E. (2016). *Gestión por procesos en las instituciones de salud.*
<https://isg.org.ar/gestion-por-procesos-en-las-instituciones-de-salud/#>

- Rodríguez, Y., y Sánchez, F. (2020). *Las Competencias Laborales y El Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pira*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64435>
- Ruiz, J. (2019). *Gestión por Procesos y la Competencia Laboral en el área de trámite documentario de la Gerencia Municipal Metropolitana de Lima*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44509>
- Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I., y Hernández, A. (2014). *La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos / Process management, its emergence and theoretical aspects*.
<http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/819/859>
- Robles, L., Díaz, P. (2017). *Aplicando la gestión por procesos en el Perú*. *Rev Acad Perú Salud* 24(1). <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>
- Rodríguez, I., Alpuin, D. (2014). *La gestión por procesos en las organizaciones*.
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/strategy/Gestiti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20web.pdf>
- Santisteban, E. (2019). *Las competencias laborales y la imagen corporativa de la notaria Gómez Anaya, Comas*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55939>
- Salazar, A., Prado, H., Garro, L., Díaz, J., Aliaga, A., y Uribe, Y. (2019). *La Incidencia de la Gestión por Procesos en los Organismos Gubernamentales*.
http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/17708
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/17708-144814488540-1-PB.pdf>

- Solsol, M. (2017). *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. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16682/Solsol_UM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Solórzano, E. (2020). *Gestión por Procesos y la Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68006>
- Velazco, E. (2015). *La competencia laboral y el clima organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del seguro social de salud-Essalud*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7354>
- Véliz, P. Jorna, Ana. Berra, E. (2010). *Consideraciones sobre los enfoques, definiciones y tendencias de las competencias profesionales*. *Educación Médica Superior*, 30(2) Recuperado en 15 de septiembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000200018&lng=es&tlng=es.
- Vega, N. (2016). *Neocompetencias, nuevo enfoque de competencias laborales en Salud Ocupacional*. *Educación Médica Superior*, 30(3), 627-638. Recuperado en 15 de septiembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000300016&lng=es&tlng=es.
- Zelada, T. (2019). *Gestión por procesos y productividad del departamento de cirugía general del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins, Essalud*. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4156/ZELADA%20GONZALEZ%20TEODORO%20ANTONIO%20-%20MAESTRIA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	Escala de medición
Gestión por Procesos	La gestión por procesos es un procedimiento o esquema que permite organizar los esfuerzos y la utilización de los recursos para lograr la satisfacción balanceada de todo aquello que está vinculado con los procesos que definen al sistema organizacional (materias primas, materiales, mano de obra, maquinaria, etc). (Hernández y Estrada, 2012)	Es una variable de enfoque cuantitativo, el cual se midió a través de las siguientes dimensiones: procesos operativos, estratégicos y de soporte.	Procesos Operativos: son los que se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que los reciben. (Quesada, 2016)	Control de metas	1-3	Ordinal Escala del Instrumento: Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4) Rango: Bajo 20-39 Regular 40-59 Alto 60-80
				Control de políticas	4-6	
				Control de estrategias	7-9	
			Procesos Estratégicos: son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento. (Quesada, 2016)	Proceso de comprensión de necesidades	10-13	
				Prestación del servicio	14-15	
			Procesos de Soporte o Apoyo: son los que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad. (Quesada, 2016)	Organización de recursos humanos	16	
				Organización de recursos materiales	17-18	
				Organización de recursos financieros	19-20	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	Escala de medición
Competencias Laborales	Es la aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. (Otrrino, 2001)	Es una variable de enfoque cuantitativo, el cual se midió a través de las siguientes dimensiones: motivación, conocimiento y habilidad.	Motivación: lo que motiva a una persona a actuar de determinada manera, y esta puede ser provocada por un estímulo externo (si proviene del entorno) o interno como procesos mentales. Todos somos diferentes, las necesidades varían de un individuo a otro y producen comportamientos diferentes. (Chiavenato, 2009)	Identificación de motivos	1-4	Ordinal Escala del Instrumento: Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4) Rango: Bajo 30-59 Regular 60-89 Alto 90-120
				Identificación de incentivos	5-7	
				Retroalimentación	8-10	
			Conocimiento: información, razón, conocimiento, percepción, intelecto, percepción, ciencia, experiencia, grado de presentación, habilidades, competencia, aprendizaje, inteligencia y certeza. Estos conceptos siguen el contexto en el que se usa estos términos. (Chiavenato, 2009)	Aprendizaje	1-3	
				Experiencia Laboral	4-7	
				Trabajo en equipo	8-10	
			Habilidad: La competencia implica sobresalir en cualquier ejercicio, ya sea física o mentalmente, y se obtiene básicamente a través del adiestramiento y la práctica. (Chiavenato, 2009)	Rendimiento	22-24	
				Creatividad	25-27	
				Habilidades de comunicación	28-30	

Anexo 02: Instrumentos de Recolección de Datos.

Instrumentos N° 1

Cuestionario para medir la gestión por procesos

A continuación, presentamos un cuestionario de preguntas que usted deberá responder con un aspa(x), la respuesta que considere conveniente, solo debe marcar una alternativa.

NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4

N°	ITEMS	4	3	2	1
DIMENSIÓN I: PROCESOS OPERATIVOS					
1	Considera usted que los servicios brindados se dan con equidad.				
2	Considera usted que los servicios brindados se dan con calidad.				
3	Considera usted que los servicios brindados se dan con eficiencia.				
4	Considera usted que los pacientes conocen el flujograma de atención del establecimiento.				
5	Considera usted que los procesos establecidos se adecúan a las necesidades de la población.				
6	Considera usted que es necesaria la atención por procesos.				
7	Considera usted que se brinda una atención por procesos en admisión, triaje y servicios.				
8	Las actividades de prestación de servicio permiten el cumplimiento de las metas.				
9	La prestación del servicio presenta interrupciones prolongadas.				
DIMENSIÓN II: PROCESOS ESTRATÉGICOS					
10	Los colaboradores se identifican con las metas propuestas por la gestión.				
11	El personal está de acuerdo con las instrucciones y reglas definidas en los procedimientos.				
12	La organización propicia un ambiente de control adecuado.				
13	Considera usted que en el establecimiento se ejecuta una gestión por procesos.				
14	La organización incentiva a sus trabajadores a participar en la mejora continua de sus procesos y operaciones.				
15	Se revisa periódicamente las estrategias implementadas, así como su efectividad.				
DIMENSIÓN III: PROCESOS DE SOPORTE O DE APOYO					
16	El establecimiento cuenta con los recursos humanos suficientes para brindar la atención.				
17	El establecimiento cuenta con la infraestructura adecuada para atender las necesidades de la población.				
18	El establecimiento cuenta con los insumos y equipos suficientes para brindar una atención.				
19	El establecimiento cuenta con recursos financieros propios para la innovación de procesos.				
20	Se promueve el liderazgo como pilar organizativo.				

Ficha Técnica

I. Datos Informativos:

1. Técnica e instrumento: Encuesta/cuestionario
2. Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la gestión por procesos
3. Autor original: ninguna
4. Forma de aplicación: colectiva
5. Medición: Nivel de la gestión por procesos de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.
6. Administración: Trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.
7. Tiempo de aplicación: 10 minutos

II. Objetivo del Instrumento:

- Identificar la gestión por procesos de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, en Nuevo Chimbote 2021.

III. Validación del instrumento:

En la presente investigación el instrumento fue sometido al juicio de expertos, teniendo como primer validador al docente de la Universidad César Vallejo y los demás expertos fueron externos. La validez indica la revisión de la presentación del contenido, asimismo el contraste de cada uno de los indicadores con los ítems y de esta manera apoyar la definición de la cual se parte. (López, Gonzáles y Álvarez, 2017)

Asimismo, para establecer la confiabilidad del instrumento, Gestión por procesos, se aplicó una prueba piloto, posteriormente los resultados fueron sometidos al alfa de Cronbach, teniendo como resultado $\alpha=1$ siendo éste de nivel de confiabilidad alto. La confiabilidad según López, Gonzáles y Álvarez (2017) indica que el instrumento es fiable, es decir si es utilizado varias veces da resultados veraces en condiciones similares de medición.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,955	10

IV. Dirigido a:

Trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

V. Materiales necesarios:

Laptop, link

VI. Descripción del instrumento:

El presente instrumento cuenta con 20 ítems con una valoración de 1 a 4 cada uno desde nunca (1), casi nunca (2), casi siempre (3) y siempre (4), los cuales están estructurados de acuerdo a las dimensiones de la gestión por procesos.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones de cada una de las variables de estudio. Los resultados de la escala de estimación, serán agrupadas según la escala establecida y dimensiones.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	ítems
Procesos operativos	1,2,3,4,5,6,7,8,9
Procesos estratégicos	10,11,12,13,14,15
Procesos de apoyo y de soporte	16,17,18,19,20

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		D1	D2	D3
Bajo	20-39	9-17	6-11	5-9
Regular	40-59	18-26	12-17	10-15
Alto	60-80	27-36	18-24	16-20

Instrumento N° 2

Cuestionario para medir la competencia laboral

A continuación, presentamos un cuestionario de preguntas que usted deberá responder con un aspa(x), la respuesta que considere conveniente, solo debe marcar una alternativa.

NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4

N°	ITEMS	4	3	2	1
DIMENSIÓN I: MOTIVACIÓN					
1	Conozco los objetivos específicos del área.				
2	Mi actitud favorece al logro de los objetivos del área.				
3	Contribuyo a mejorar los servicios que se otorgan.				
4	Aporto cambios en las actividades de evaluación.				
5	Tengo actitud positiva que favorece el logro de los objetivos establecidos.				
6	La Institución me proporciona oportunidades de mejoras salariales.				
7	Si llego a las metas, obtengo un beneficio adicional				
8	Mi jefe brinda retroalimentación oportuna para mejorar mi desempeño.				
9	Las supervisiones continuas ayudan a superar mis debilidades.				
10	El nivel de coordinación con mi jefe inmediato es adecuado y oportuno.				
DIMENSIÓN II: CONOCIMIENTO					
11	A pesar de las dificultades, la institución me brinda un espacio permanente de aprendizaje.				
12	Aplico con facilidad las nuevas tecnologías que se implementan.				
13	Evalúo y replanteo mi comportamiento.				
14	Aprendo con facilidad en contextos nuevos.				
15	Saco lecciones de mis experiencias laborales.				
16	Aprovecho las soluciones o ideas aportadas por otros a mis problemas.				
17	Ante nuevas situaciones, aplico la información obtenida con anterioridad.				
18	Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos, intereses y experiencia relevantes.				
19	Las condiciones de mi trabajo, permite al equipo tener la autoridad para la realización de una tarea.				
20	Asumo los objetivos del equipo de trabajo como mías.				
21	Participo activamente en reuniones de trabajo.				
DIMENSIÓN III: HABILIDAD					
22	Soy capaz de dar un buen servicio a nuestros usuarios.				
23	Cumplo con los objetivos y metas propuestas.				
24	Entrego el trabajo asignado en el tiempo previsto.				
25	Aporto soluciones creativas a los problemas laborales.				
26	Propongo ideas para mejorar las actividades diarias.				
27	Realizo innovaciones en mi trabajo.				
28	Soluciono los problemas de comunicación de manera eficaz.				
29	Elaboro información para mejorar los servicios que se otorgan.				
30	Soy receptivo de la información, cuando realizan los planes de capacitación.				

Ficha Técnica

VII. Datos Informativos:

8. Técnica e instrumento: Encuesta/cuestionario
9. Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la competencia laboral
10. Autor original: ninguna
11. Forma de aplicación: colectiva
12. Medición: Nivel de la competencia laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.
13. Administración: Trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.
14. Tiempo de aplicación: 10 minutos

VIII. Objetivo del Instrumento:

- Identificar las competencias laborales de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, en Nuevo Chimbote 2021.

IX. Validación del instrumento:

En la presente investigación el instrumento fue sometido al juicio de expertos, teniendo como primer validador al docente de la Universidad César Vallejo y los demás expertos fueron externos. La validez indica la revisión de la presentación del contenido, asimismo el contraste de cada uno de los indicadores con los ítems y de esta manera apoyar la definición de la cual se parte. (López, Gonzáles y Álvarez, 2017)

Asimismo, para establecer la confiabilidad del instrumento, Gestión por procesos, se aplicó una prueba piloto, posteriormente los resultados fueron sometidos al alfa de Cronbach, teniendo como resultado $\alpha=1$ siendo éste de nivel de confiabilidad alto. La confiabilidad según López, Gonzáles y Álvarez (2017) indica que el instrumento es fiable, es decir si es utilizado varias veces da resultados veraces en condiciones similares de medición.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.912	10

X. Dirigido a:

Trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

XI. Materiales necesarios:

Laptop, link

XII. Descripción del instrumento:

El presente instrumento cuenta con 30 ítems con una valoración de 1 a 4 cada uno desde nunca (1), casi nunca (2), casi siempre (3) y siempre (4), los cuales están estructurados de acuerdo a las dimensiones de las competencias laborales.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones de cada una de las variables de estudio. Los resultados de la escala de estimación, serán agrupadas según la escala establecida y dimensiones.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	ítems
Motivación	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
Conocimiento	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21
Habilidad	22,23,24,25,26,27,28,29,30

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		D1	D2	D3
Bajo	30-59	10-19	11-21	9-17
Regular	60-89	20-29	22-32	18-26
Alto	90-120	30-40	33-44	27-36

Anexo 03: Validez y Confiabilidad de los instrumentos

Validez del Juicio de Expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Gestión por Procesos en los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión por Procesos	Procesos Operativos	Control de metas.	1. Considera usted que los servicios brindados se dan con equidad.					x		x		x		x		
			2. Considera usted que los servicios brindados se dan con calidad.					x		x		x		x		
			3. Considera usted que los servicios brindados se dan con eficiencia.					x		x		x		x		
			4. Considera usted que los pacientes conocen el flujograma de atención del establecimiento.					x		x		x		x		
		Control de políticas.	5. Considera usted que los procesos establecidos se adecúan a las necesidades de la población.					x		x		x		x		
			6. Considera usted que es necesaria la atención por procesos.					x		x		x		x		
			7. Las actividades de prestación de servicio permiten el cumplimiento de las metas.					x		x		x		x		
		Control de estrategias.	8. Considera usted que se brinda una atención por procesos en admisión, triaje y servicios.					x		x		x		x		
			9. La prestación del servicio presenta interrupciones prolongadas.					x		x		x		x		
		Proceso de	10. Los colaboradores se identifican con las metas propuestas por la gestión.					x		x		x		x		

Procesos Estratégicos	comprensión de necesidades	11. El personal está de acuerdo con las instrucciones y reglas definidas en los procedimientos.							x		x		x		x			
		12. La organización incentiva a sus trabajadores a participar en la mejora continua de sus procesos y operaciones.								x		x		x		x		
	Prestación del servicio	13. La organización propicia un ambiente de control adecuado.								x		x		x		x		
		14. Considera usted que en el establecimiento se ejecuta una gestión por procesos.								x		x		x		x		
		15. Se revisa periódicamente las estrategias implementadas así como su efectividad.								x		x		x		x		
Procesos de Soporte o de Apoyo	Organización de recursos humanos	16. El establecimiento cuenta con los recursos humanos suficientes para brindar la atención.								x		x		x		x		
		17. Se promueve el liderazgo como pilar organizativo.									x		x		x		x	
	Organización de recursos materiales	18. El establecimiento cuenta con la infraestructura adecuada para atender las necesidades de la población.									x		x		x		x	
		19. El establecimiento cuenta con los insumos y equipos suficientes para brindar una atención.									x		x		x		x	
	Organización de recursos financieros	20. El establecimiento cuenta con recursos financieros propios para la innovación de procesos.									x		x		x		x	



Roberto Carlos Fiestas Flores
DNI N° 16744141

RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la Gestión por procesos en los trabajadores del Puesto de Salud Nicolas Garatea.

OBJETIVO Identificar la Gestión por Procesos de los trabajadores del P.S Nicolas Garatea, en Nuevo Chimbote 2021.

DIRIGIDO A : Los trabajadores del Puesto de Salud Nicolas Garatea.

VALORACION DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR ROBERTO CARLOS FIESTAS FLORES

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA



DNI N° 16744141

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

TITULO: Competencia Laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolas Garatea.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Competencia Laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta				Criterios de evaluación						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
								Si	No	Si	No	Si	No		Si	No
Competencia Laboral	Motivación	Identificación de objetivos.	1. Conozco los objetivos específicos del área.					x		x		x		x		
			2. Mi actitud favorece al logro de los objetivos del área.					x		x		x		x		
			3. Contribuyo a mejorar los servicios que se otorgan.					x		x		x		x		
			4. Aporto cambios en las actividades de evaluación.					x		x		x		x		
		Identificación de incentivos.	5. Tengo actitud positiva que favorece el logro de los objetivos establecidos.					x		x		x		x		
			6. La Institución me proporciona oportunidades de mejoras salariales.					x		x		x		x		
			7. Si llego a las metas, obtengo un beneficio adicional.					x		x		x		x		
		Retroalimentación.	8. Mi jefe brinda retroalimentación oportuna para mejorar mi desempeño.					x		x		x		x		
			9. Las supervisiones continuas ayudan a superar mis debilidades.					x		x		x		x		
			10. El nivel de coordinación con mi jefe inmediato es adecuado y oportuno.					x		x		x		x		
	Conocimiento	Aprendizaje	11. A pesar de las dificultades, la institución me brinda un espacio permanente de aprendizaje.					x		x		x		x		
			12. Aplico con facilidad las nuevas tecnologías que se implementan.					x		x		x		x		
			13. Evalúo y replanteo mi comportamiento.					x		x		x		x		
			14. Aprendo con facilidad en contextos nuevos.					x		x		x		x		
			15. Saco lecciones de mis experiencias laborales.					x		x		x		x		

	Experiencia Laboral	16. Aprovecho las soluciones o ideas aportadas por otros a mis problemas.								x		x		x		x		
		17. Ante nuevas situaciones, aplico la información obtenida con anterioridad.								x		x		x		x		
		Trabajo en equipo	18. Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos, intereses y experiencia relevantes.								x		x		x		x	
			19. Las condiciones de mi trabajo, permite al equipo tener la autoridad para la realización de una tarea.								x		x		x		x	
			20. Asumo los objetivos del equipo de trabajo como mías.								x		x		x		x	
	Habilidad	Rendimiento	21. Participo activamente en reuniones de trabajo.							x		x		x		x		
			22. Soy capaz de dar un buen servicio a nuestros usuarios.								x		x		x		x	
			23. Cumpló con los objetivos y metas propuestas.								x		x		x		x	
		Creatividad	24. Entrego el trabajo asignado en el tiempo previsto.								x		x		x		x	
			25. Aporto soluciones creativas a los problemas laborales.								x		x		x		x	
			26. Propongo ideas para mejorar las actividades diarias.								x		x		x		x	
		Habilidades de comunicación.	27. Realizo innovaciones en mi trabajo.								x		x		x		x	
			28. Soluciono los problemas de comunicación de manera eficaz.								x		x		x		x	
			29. Elaboro información para mejorar los servicios que se otorgan.								x		x		x		x	
		30. Soy receptivo de la información, cuando realizan los planes de capacitación.							x		x		x		x			



Roberto Carlos Fiestas Flores
DNI N° 16744141

RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la Competencia Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Nicolas Garatea.

OBJETIVO Identificar las competencias laborales de los trabajadores del P.S Nicolas Garatea, en Nuevo Chimbote 2021.

DIRIGIDO A Los trabajadores del Puesto de Salud Nicolas Garatea.

VALORACION DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR

ROBERTO CARLOS FIESTAS FLORES

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA

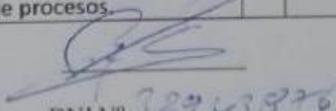


DNI N° 16744141

TITULO: Gestión por Procesos en los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta				Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta
								Si	No	Si	No		Si	No	
Gestión por Procesos	Procesos Operativos	Control de metas.	1. Considera usted que los servicios brindados se dan con equidad.					X	X	X	X				
			2. Considera usted que los servicios brindados se dan con calidad.					X	X	X	X				
			3. Considera usted que los servicios brindados se dan con eficiencia.					X	X	X	X				
			4. Considera usted que los pacientes conocen el flujograma de atención del establecimiento.					X	X	X	X				
		Control de políticas.	5. Considera usted que los procesos establecidos se adecúan a las necesidades de la población.					X	X	X	X				
			6. Considera usted que es necesaria la atención por procesos.					X	X	X	X				
			7. Las actividades de prestación de servicio permiten el cumplimiento de las metas.					X	X	X	X				
		Control de estrategias.	8. Considera usted que se brinda una atención por procesos en admisión, triaje y servicios.					X	X	X	X				
			9. La prestación del servicio presenta interrupciones prolongadas.					X	X	X	X				

Procesos Estratégicos	Proceso de comprensión de necesidades	10. Los colaboradores se identifican con las metas propuestas por la gestión.							X	X	X	X			
		11. El personal está de acuerdo con las instrucciones y reglas definidas en los procedimientos.								X	X	X	X		
		12. La organización incentiva a sus trabajadores a participar en la mejora continua de sus procesos y operaciones.								X	X	X	X		
	Prestación del servicio	13. La organización propicia un ambiente de control adecuado.								X	X	X	X		
		14. Considera usted que en el establecimiento se ejecuta una gestión por procesos.								X	X	X	X		
		15. Se revisa periódicamente las estrategias implementadas así como su efectividad.								X	X	X	X		
Procesos de Soporte o de Apoyo	Organización de recursos humanos	16. El establecimiento cuenta con los recursos humanos suficientes para brindar la atención.							X	X	X	X			
		17. Se promueve el liderazgo como pilar organizativo.								X	X	X	X		
	Organización de recursos materiales	18. El establecimiento cuenta con la infraestructura adecuada para atender las necesidades de la población.								X	X	X	X		
		19. El establecimiento cuenta con los insumos y equipos suficientes para brindar una atención.								X	X	X	X		
	Organización de recursos financieros	20. El establecimiento cuenta con recursos financieros propios para la innovación de procesos.								X	X	X	X		


 DNI N° 32963896

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la Gestión por procesos en los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

OBJETIVO : Identificar la Gestión por Procesos de los trabajadores del P.S Nicolás Garatea, en Nuevo Chimbote 2021.

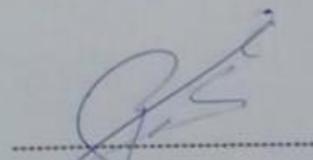
DIRIGIDO A : Los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : *Wilmar Filomena Robles Espiritu*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *DOCTOR en ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA.*


DNI N° *32443076*

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Competencia Laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta				Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Si	No	Si	No		Si	No	Si	No	
Competencia Laboral	Motivación	Identificación de objetivos.	1. Conozco los objetivos específicos del área.					X		X		X					
			2. Mi actitud favorece al logro de los objetivos del área.					X		X		X					
			3. Contribuyo a mejorar los servicios que se otorgan.					X		X		X					
			4. Aporto cambios en las actividades de evaluación.					X		X		X					
		Identificación de incentivos.	5. Tengo actitud positiva que favorece el logro de los objetivos establecidos.					X		X		X		X			
			6. La Institución me proporciona oportunidades de mejoras salariales.					X		X		X		X			
			7. Si llego a las metas, obtengo un beneficio adicional.					X		X		X		X			
		Retroalimentación.	8. Mi jefe brinda retroalimentación oportuna para mejorar mi desempeño.					X		X		X		X			
			9. Las supervisiones continuas ayudan a superar mis debilidades.					X		X		X		X			
			10. El nivel de coordinación con mi jefe inmediato es adecuado y oportuno.					X		X		X		X			
	Aprendizaje		11. A pesar de las dificultades, la institución me brinda un espacio permanente de aprendizaje.					X		X		X		X			
			12. Aplico con facilidad las nuevas tecnologías que se implementan.					X		X		X		X			
			13. Evalúo y replanteo mi comportamiento.					X		X		X		X			

Conocimiento	Experiencia Laboral	14. Aprendo con facilidad en contextos nuevos.							X	X	X	X	
		15. Saco lecciones de mis experiencias laborales.							X	X	X	X	
		16. Aprovecho las soluciones o ideas aportadas por otros a mis problemas.							X	X	X	X	
		17. Ante nuevas situaciones, aplico la información obtenida con anterioridad.							X	X	X	X	
	Trabajo en equipo	18. Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos, intereses y experiencia relevantes.							X	X	X	X	
		19. Las condiciones de mi trabajo, permite al equipo tener la autoridad para la realización de una tarea.							X	X	X	X	
		20. Asumo los objetivos del equipo de trabajo como míos.							X	X	X	X	
			21. Participo activamente en reuniones de trabajo.						X	X	X	X	
	Habilidad	Rendimiento	22. Soy capaz de dar un buen servicio a nuestros usuarios.							X	X	X	X
			23. Cumpló con los objetivos y metas propuestas.							X	X	X	X
24. Entrego el trabajo asignado en el tiempo previsto.									X	X	X	X	
Creatividad		25. Aporto soluciones creativas a los problemas laborales.							X	X	X	X	
		26. Propongo ideas para mejorar las actividades diarias.							X	X	X	X	
			27. Realizo innovaciones en mi trabajo.						X	X	X	X	
Habilidades de comunicación		28. Soluciono los problemas de comunicación de manera eficaz.							X	X	X	X	
		29. Elaboro información para mejorar los servicios que se otorgan.							X	X	X	X	
	30. Soy receptivo de la información, cuando realizan los planes de capacitación.							X	X	X	X		


 DNI N° 7.294.3876

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la Competencia Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

OBJETIVO : Identificar las competencias laborales de los trabajadores del P.S Nicolás Garatea, en Nuevo Chimbote 2021.

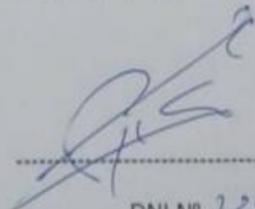
DIRIGIDO A : Los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : *Wilmar Kilomano Robles Espiritu*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *DOCTOR en Administración y GESTIÓN PÚBLICA.*

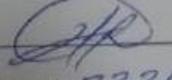

DNI N° 32943076

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Gestión por Procesos en los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión por Procesos	Procesos Operativos	Control de metas.	1. Considera usted que los servicios brindados se dan con equidad.					✓		✓		✓		✓		
			2. Considera usted que los servicios brindados se dan con calidad.					✓		✓		✓		✓		
			3. Considera usted que los servicios brindados se dan con eficiencia.					✓		✓		✓		✓		
			4. Considera usted que los pacientes conocen el flujograma de atención del establecimiento.					✓		✓		✓		✓		
		Control de políticas.	5. Considera usted que los procesos establecidos se adecúan a las necesidades de la población.					✓		✓		✓		✓		
			6. Considera usted que es necesaria la atención por procesos.					✓		✓		✓		✓		
			7. Las actividades de prestación de servicio permiten el cumplimiento de las metas.					✓		✓		✓		✓		
		Control de estrategias.	8. Considera usted que se brinda una atención por procesos en admisión, triaje y servicios.					✓		✓		✓		✓		
			9. La prestación del servicio presenta interrupciones prolongadas.					✓		✓		✓		✓		

Procesos Estratégicos	Proceso de comprensión de necesidades	10. Los colaboradores se identifican con las metas propuestas por la gestión.							✓	✓	✓	✓			
		11. El personal está de acuerdo con las instrucciones y reglas definidas en los procedimientos.								✓	✓	✓	✓		
		12. La organización incentiva a sus trabajadores a participar en la mejora continua de sus procesos y operaciones.								✓	✓	✓	✓		
	Prestación del servicio	13. La organización propicia un ambiente de control adecuado.								✓	✓	✓	✓		
		14. Considera usted que en el establecimiento se ejecuta una gestión por procesos.								✓	✓	✓	✓		
		15. Se revisa periódicamente las estrategias implementadas así como su efectividad.								✓	✓	✓	✓		
Procesos de Soporte o de Apoyo	Organización de recursos humanos	16. El establecimiento cuenta con los recursos humanos suficientes para brindar la atención.							✓	✓	✓	✓			
		17. Se promueve el liderazgo como pilar organizativo.								✓	✓	✓	✓		
	Organización de recursos materiales	18. El establecimiento cuenta con la infraestructura adecuada para atender las necesidades de la población.								✓	✓	✓	✓		
		19. El establecimiento cuenta con los insumos y equipos suficientes para brindar una atención.								✓	✓	✓	✓		
	Organización de recursos financieros	20. El establecimiento cuenta con recursos financieros propios para la innovación de procesos.								✓	✓	✓	✓		


 DNI N° 33262050

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la Gestión por procesos en los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

OBJETIVO : Identificar la Gestión por Procesos de los trabajadores del P.S Nicolás Garatea, en Nuevo Chimbote 2021.

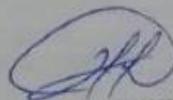
DIRIGIDO A : Los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Luis Dante Manzo Vinanueva

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública



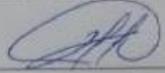
DNI N° 33262050

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Competencia Laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Competencia Laboral	Motivación	Identificación de objetivos.	1. Conozco los objetivos específicos del área.					✓		✓		✓		✓		
			2. Mi actitud favorece al logro de los objetivos del área.					✓		✓		✓		✓		
			3. Contribuyo a mejorar los servicios que se otorgan.					✓		✓		✓		✓		
			4. Aporto cambios en las actividades de evaluación.					✓		✓		✓		✓		
		Identificación de incentivos.	5. Tengo actitud positiva que favorece el logro de los objetivos establecidos.					✓		✓		✓		✓		
			6. La Institución me proporciona oportunidades de mejoras salariales.					✓		✓		✓		✓		
			7. Si llevo a las metas, obtengo un beneficio adicional.					✓		✓		✓		✓		
		Retroalimentación.	8. Mi jefe brinda retroalimentación oportuna para mejorar mi desempeño.					✓		✓		✓		✓		
			9. Las supervisiones continuas ayudan a superar mis debilidades.					✓		✓		✓		✓		
			10. El nivel de coordinación con mi jefe inmediato es adecuado y oportuno.					✓		✓		✓		✓		
	Aprendizaje		11. A pesar de las dificultades, la institución me brinda un espacio permanente de aprendizaje.					✓		✓		✓		✓		
			12. Aplico con facilidad las nuevas tecnologías que se implementan.					✓		✓		✓		✓		
			13. Evalúo y replanteo mi comportamiento.					✓		✓		✓		✓		

Conocimiento	Experiencia Laboral	14. Aprendo con facilidad en contextos nuevos.							✓	✓	✓	✓			
		15. Saco lecciones de mis experiencias laborales.							✓	✓	✓	✓			
		16. Aprovecho las soluciones o ideas aportadas por otros a mis problemas.							✓	✓	✓	✓			
		17. Ante nuevas situaciones, aplico la información obtenida con anterioridad.							✓	✓	✓	✓			
	Trabajo en equipo	18. Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos, intereses y experiencia relevantes.							✓	✓	✓	✓			
		19. Las condiciones de mi trabajo, permite al equipo tener la autoridad para la realización de una tarea.							✓	✓	✓	✓			
		20. Asumo los objetivos del equipo de trabajo como míos.							✓	✓	✓	✓			
		21. Participo activamente en reuniones de trabajo.							✓	✓	✓	✓			
	Habilidad	Rendimiento	22. Soy capaz de dar un buen servicio a nuestros usuarios.							✓	✓	✓	✓		
			23. Cumpló con los objetivos y metas propuestas.							✓	✓	✓	✓		
			24. Entrego el trabajo asignado en el tiempo previsto.							✓	✓	✓	✓		
		Creatividad	25. Aporto soluciones creativas a los problemas laborales.							✓	✓	✓	✓		
			26. Propongo ideas para mejorar las actividades diarias.							✓	✓	✓	✓		
			27. Realizo innovaciones en mi trabajo.							✓	✓	✓	✓		
Habilidades de comunicación		28. Soluciono los problemas de comunicación de manera eficaz.							✓	✓	✓	✓			
		29. Elaboro información para mejorar los servicios que se otorgan.							✓	✓	✓	✓			
		30. Soy receptivo de la información, cuando realizan los planes de capacitación.						✓	✓	✓	✓				


 DNI N° 33262050

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la Competencia Laboral en los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

OBJETIVO : Identificar las competencias laborales de los trabajadores del P.S Nicolás Garatea, en Nuevo Chimbote 2021.

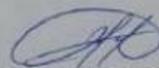
DIRIGIDO A : Los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Lois Dante Manzo Villanueva

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública



DNI N° 33262050

Confiabilidad del Instrumento: Gestión por procesos.

Análisis de Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	20

Interpretación: De acuerdo al coeficiente Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad excelente que es mayor a 0,9.

Confiabilidad del instrumento: Competencias Laborales.

Análisis de Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	30

Interpretación: De acuerdo al coeficiente Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad excelente que es mayor a 0,9.

Anexo 04: Autorización de la Institución donde se aplicó la investigación.

Nuevo Chimbote, 05 de Enero del 2022

OFICIO N° 004 -2022-RSPS/MR-Y/PSNG-J

Dra. ROSA MARÍA SALAS SÁNCHEZ

JEFE DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO EN SEDE CHIMBOTE.

Presente. -

ASUNTO: REMITO ACEPTACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS RELACIONADOS A SU ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.

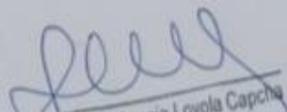
De mi consideración:

Tengo el honor de dirigirme a su digna persona y a la vez comunicarle que se le autoriza a la Lic. Fiorella Vanessa Oda Gil para la aplicación de su instrumento de su trabajo de investigación titulado "Gestión por procesos y las competencias laborales de los trabajadores del Puesto de Salud Nicolás Garatea, en Nuevo Chimbote 2021", de la escuela de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública que usted dirige.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle a usted las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente




Yahaira Connie Loyola Capcha
ORTEGA
COP. 18031

