



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la
Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en gestión pública

AUTOR:

Br. Ccaico Inca, Sandro

ASESOR:

Dr. Ochoa Carbajo, Jesús Alberto

SECCIÓN:

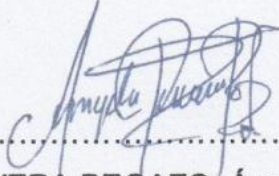
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

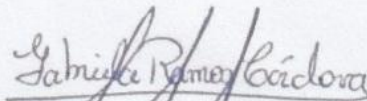
Administración del Talento Humano

PERÚ –2018

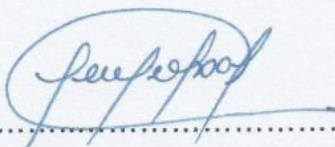
PÁGINA DEL JURADO



.....
Dra. RIVERA BEGAZO, Ángela Martha
Presidente



.....
Mg. Gabriela O. Ramos Córdova
Mg. RAMOS CORDOVA, Gabriela Olivia
Secretario



.....
Dr. OCHOA CARBAJO, Jesús Alberto
Vocal

Dedicatoria

A mi familia quien es mi fuente de inspiración para seguir superándome tanto personal como profesionalmente, quienes son mi soporte para salir adelante.

A mis padres, a mi Esposa Liseth M. Peña S. Por su apoyo incondicional que me brindan sobre todo en los momentos más difíciles de mi vida. Él es el motivo y la razón de mí existir, la fuerza para seguir adelante y vencer los obstáculos que se me presentan en la vida cotidiana.

Sandro

Agradecimiento

A Dios quien guía mi camino, quien me cuida y me protege en cada paso que doy, por bendecirme con la familia maravillosa que tengo.

A la Universidad César Vallejo, por realizar cursos de Posgrado, lo cual permite a los profesionales seguir perfeccionándose y crecer profesionalmente brindándole mayores oportunidades laborales.

A los docentes de la escuela de Posgrado, por compartir sus conocimientos en cada una de las materias que fueron impartidas, por afianzar cada uno de los saberes.

Al Dr. Ochoa Carbajo, Jesús Alberto, asesor de la presente investigación quien con sus orientaciones brindadas se logró la culminación satisfactoria de este trabajo.

A la Red de Salud de Puquio por dar las facilidades del caso para poder aplicar los instrumentos de medición a fin de poder realizar la presente investigación.

El autor.

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: Gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, 2018, con la finalidad de determinar la relación entre la gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, 2018., en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos establecidos por la escuela, espero que la investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

El autor.

	Pág.
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Titulo	
Asesor	
Autor	
Línea de investigación	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	30
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	31
II. METODO	33
2.1 Diseño de investigación	33
2.2 Variables, Operacionalización	34
2.3 Población, muestra	36
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5 Métodos de análisis de datos	38
2.6 Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40

IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS	60
ANEXOS	
Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos	65
Anexo 1.1: Cuestionario sobre gestión de la calidad	65
Anexo 1.2: Cuestionario sobre relaciones interpersonales	71
Anexo 2: Matriz de consistencia	89
Anexo 3: Constancias de aplicación de instrumentos	91
Anexo 4: Registro de datos	97
Anexo 4.1 Registro de datos de gestión de la calidad	97
Anexo 4.2 Registro de datos de relaciones interpersonales	100
Anexo 5: Evidencia fotográfica	103

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Gestión de la calidad en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	41
Tabla 2	Dimensión Técnico-Científica en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	42
Tabla 3	Dimensión Humana en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	43
Tabla 4	Dimensión del entorno en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	44
Tabla 5	Relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	45
Tabla 6	Autocontrol de los trabajadores de la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	46
Tabla 7	Empatía en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	47
Tabla 8	Tolerancia en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	48
Tabla 9	Trabajo en equipo en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	49
Tabla 10	Estadígrafos de las variables gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	51
Tabla 11	Prueba de normalidad	52

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Gestión de la calidad en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	41
Figura 2	Dimensión Técnico-Científica en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	42
Figura 3	Dimensión Humana en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	43
Figura 4	Dimensión del entorno en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	44
Figura 5	Relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	45
Figura 6	Autocontrol de los trabajadores de la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	46
Figura 7	Empatía en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	47
Figura 8	Tolerancia en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	48
Figura 9	Trabajo en equipo en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.	49

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

Considerando que es una investigación de tipo no experimental se utilizó el diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 86 trabajadores de la red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018 y la muestra quedó constituida por 70 trabajadores cuya cantidad fue elegida mediante la aplicación de la técnica del muestreo probabilístico. Para la recolección de datos se elaboró un cuestionario sobre la gestión de la calidad y un cuestionario sobre las relaciones interpersonales. Mientras que para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras; además de la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis.

Los resultados demostraron que existe relación positiva entre gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,692$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

Palabras clave: Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between quality management and interpersonal relationships in the health network of the Puquio-Ayacucho district, in 2018.

Considering that this is a non-experimental research, the correlational descriptive design was used. The population consisted of 86 workers of the health network of the district of Puquio-Ayacucho, in the year 2018 and the sample was constituted by 70 workers whose amount was chosen through the application of the probabilistic sampling technique. A questionnaire on quality management and a questionnaire on interpersonal relationships were prepared for data collection. While for the processing of data, descriptive statistics was used to present results in tables and figures; besides the inferential statistics for the verification of the hypothesis.

The results showed that there is a positive relationship between quality management and interpersonal relationships in the Puquio-Ayacucho district health network, in 2018. This is reflected in the correlation coefficient obtained $r = 0.692$ and a level of significance of 0.000 less than the critical region 0.05.

Keywords: Quality management and interpersonal relationships.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

La gestión de la calidad se basa en el cumplimiento de actividades sistematizadas a controlar y encaminar una organización en relación a la calidad; Forrellat (2014), manifiesta que hoy en día, la calidad se está tomando muy en cuenta en la actividad organizacional. Es por ello que la acción de ejecutar un servicio de calidad no es algo que se pueda desarrollar de un día para otro, en realidad es un proceso un trabajo conjunto, relacionado a las costumbres y actividades ya determinadas dentro de la organización, como también en cada actor que se desempeña dentro de ella y finalmente en las área de atención, satisfacción de necesidades y preferencias de clientes.

Haciendo referencia a las relaciones interpersonales se considera que son el cimiento de toda empresa u organización, logrando incrementar los aspectos de productividad, eficiencia y eficacia de manera positiva, por otro lado puede ocurrir lo contrario y desarrollar efectos negativos. Por otro lado, dentro del ambiente laboral, las relaciones interpersonales y su buen progreso, benefician en el desarrollo personal y profesional, por la cual se llegan a obtener refuerzos sociales e inclusión al sistema (Maquín et al., 2015, p.5).

En el contexto nacional, se considera que la falta de motivación que presentan el personal que labora dentro de hospitales afecta de manera considerable en los pacientes y su buena atención, teniendo en cuenta que es un servicio muy importante dentro de la sociedad, en la cual corre la vida de muchas personas. Teniendo en cuenta que en la actualidad, una de las principales problemáticas dentro de nuestro país sobre la mala atención que se desarrolla, es fundamental la constante evaluación de gestión de la calidad, ya que si se monitorea y supervisa cada actividad de cada área se tendrán mejores resultados, como los niveles de salud, recuperación positiva de pacientes y más (Arrascue y Segura, 2016).

Por otro lado se tiene en cuenta que en la actualidad las instituciones están en la necesidad de mantener relaciones positivas interpersonales y un correcto clima laboral, las personas que no muestran estas peculiaridades no lograrán ser fructíferas, todo personal directivo busca conseguir un trabajo laboral con individuos que logren un buen rendimiento y consigan el objetivo planteado tanto a corto, mediano y largo plazo (Vásquez, 2015, p.28).

En la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, al igual que muchas otras Redes de salud del país, no se vienen desarrollando una buena gestión de la calidad, esto se debe a la deficiencia que presenta el sistema de salud, el estado no destina el presupuesto necesario para mermar toda esta problemática, es por ello que los trabajadores no logran un buen desarrollo técnico –científico, humano y con su propio entorno, esto muchas veces pareciera que repercutiría en la relación interpersonal que presenta el trabajador pues no existe un autocontrol, no hay tolerancia y muchas veces no se logra trabajar en equipo, en ese contexto, resulta imprescindible realizar este estudio científico que esta titulado de la siguiente manera: Gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, 2018, buscando analizar la si efectivamente estas tienen alguna relación entre las variables Gestión de la calidad y relaciones interpersonales, y poder llegar así a establecer o no el grado de relación en las mismas.

1.2 Trabajos previos

Este punto habla acerca de tesis que ya han sido sustentadas por otros tesisistas quienes hicieron su trabajo y su aporte es valiosos para esta nueva tesis que se está realizando en bien de la comunidad científica.

A nivel internacional

Arambulet (2014). En su tesis titulada: Diseño de un modelo de sistema de Gestión del Talento Humano para potenciar la Gestión de la Calidad en Empresas de Manufactura y Servicio. (Tesis de doctorado). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela. Investigación de tipo

descriptiva modalidad proyectiva y el diseño es documental apoyado en la técnica de análisis de contenido. La muestra de estudio quedó conformada por dos empresas Venezolanas.

Para lograr una correcta obtención de datos se elaboró y aplico el instrumento denominado registro anecdótico. Finalmente se logró concluir los siguiente: Por medio de la obtención de distintos elementos y datos, fue posible conocer que tan importante es la evolución de la gestión del talento humano entre los colaboradores de la organización, mediante la interacción de ellos, para crear las condiciones empresariales que hagan posible un ajuste continuo y necesario. De la misma manera se evidencia que la gestión del talento humano es importante para llegar a un nivel alto de participación e involucramiento activo por parte de los trabajadores y fortalecer el desarrollo de los mismos.

Contreras (2014). En su tesis titulada: Diferencia en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. El presente trabajo se desarrolló en base a un tipo cuantitativo descriptivo transversal. El total de la muestra con que se trabajó fue de 30 empleados. Para lograr la obtención de datos se elaboró y aplico el instrumento denominado cuestionario.

Finalmente se logró concluir que: no hay un nivel de diferencia significativa en el las relaciones interpersonales, que se presentan en las área de ventas y de contabilidad de una institución, especialmente a las que se desempeñan en el rublo de seguros. Posteriormente se hizo las recomendaciones necesarias sobre la institución en cuanto al monitoreo del clima laboral, con el fin de conocer más a fondo las relaciones que se presentan entre los colaboradores y su influencia sobre el desempeño del grupo en general. Finalmente también se recomendó el desarrollo e implementación de programas de comunicación asertiva, logrando así convertir a este un factor importante que va en contra de la problemática más común que ocurre en las instituciones.

Marulanda y Tinjacá (2016). En su tesis titulada: Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la empresa Express &Clean lavandería S.A.S. (Tesis de grado). Universidad Libre de Colombia. Bogotá D.C. Colombia. Se establece que la presente investigación se basa en los métodos mixtos. La muestra de estudio quedó conformada por ocho empleados de las diferentes áreas. Para la obtención de datos se aplicó una encuesta. Finalmente se logró concluir que: partiendo del desarrollo del diagnóstico realizado en un inicio, se evidenció que la institución cuenta con problemas que originan y empujan a la inconformidad de usuarios, teniendo por ejemplo el tiempo en que se demora la entrega, esto originado por la falta de optimización de tiempo en los procesos, por lo que el desarrollo del SGC en la empresa se hizo necesario y pertinente.

Moncayo (2017). En su tesis titulada: Caracterización de la ansiedad en las relaciones interpersonales de los servidores públicos del Hospital República del Ecuador, Isla Santa Cruz. (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil. Ecuador. Investigación es de un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo. La muestra de estudio quedó conformada por 40 servidores públicos. Para lograr una correcta obtención de datos se elaboró y aplico el Test de Ansiedad de Hamilton.

Finalmente se logró concluir que:

Se identificaron los niveles de ansiedad en los servidores públicos del Hospital República del Ecuador, Isla Santa Cruz, los mismos que fueron; ansiedad leve 77%, ansiedad moderada 23% y ansiedad severa 0%, resultado obtenido a través del test de ansiedad de Hamilton. Se identificaron las relaciones interpersonales predominantes las mismas que fueron: arrogante 8% e ingenuo modesto 15% en los sujetos que presentaban ansiedad moderada que representan el 23%.

A nivel nacional

Rubio (2016). En su tesis titulada: La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016. (Tesis de maestría). Universidad Católica los

Ángeles Chimbote. Perú. Investigación de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental transversal. La muestra de estudio quedó conformada por 185 pacientes atendidos. Para lograr una correcta obtención de datos se elaboraron y aplicaron cuestionarios.

Finalmente se logró concluir que: Como primer análisis sobre la variable factores demográficos se determina que la gran parte de los clientes pertenecen al sexo masculino (62.8%); el 42.2% registran una edad de 36 a 49 años; también más de la mitad (53.5%) señala que cuentan con estudios superiores universitarios; la gran parte de los clientes (67%) son trabajadores; el 62.2% son ya parte un matrimonio y más de la tercera parte (33.4%) de los clientes sostienen tener un ingreso mensual que sobrepasa a los 37000 soles. Posteriormente en cuanto a la variable calidad de atención que recibe los usuarios atendidos, es claro y evidente que señalan que es insatisfactorio.

Galdos y Huamaní (2016). En su tesis titulada: Relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional Honorio Delgado. Arequipa 2017. (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal. El total de la muestra trabajada fue de 237 enfermeras del hospital. Para lograr una correcta obtención de datos se elaboraron y aplicaron una ficha de datos generales y una escala de relaciones interpersonales.

Finalmente se logró concluir que: del total de la muestra de enfermeras del hospital, un 63.2% señalaron que las relaciones interpersonales dentro de dicha institución es desfavorable (negativas) por otro lado las enfermeras restantes (36,8%) señalan que medianamente favorables (positivas). Todo lo determinado anteriormente, fue en base a la prueba estadística Chi cuadrado ($X^2=58.92$) ($P<0.05$ - $P=0.000$), comprobando así la hipótesis general planteada.

Pérez (2017). En su tesis titulada: Cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana, 2017. (Tesis de

maestría). Universidad César Vallejo. Perú. El presente trabajo se desarrolló en base a un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental: transversal. El total de la muestra fue de 132 colaboradores. Para lograr una correcta obtención de datos se elaboró y aplicó cuestionarios. Finalmente se logró concluir lo siguiente: gracias a los datos obtenidos y a la colaboración de la muestra, posteriormente siendo analizado estadísticamente, se arrojó un nivel considerable de la relación de la variable gestión y de la calidad con la variable cultura organizacional, los valores de relación fueron ($Rho = 0,756$) y significativa ($p = 0,000 < 0,05$).

Apaza y Chambi (2017). En su tesis titulada: Relaciones interpersonales y su influencia en el desarrollo del liderazgo de las socias del programa de complementación alimentaria (PCA) de la provincia de Puno-2017. (Tesis de grado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo explicativa y diseño no experimental de corte transversal. El total de la muestra fue de 285 socias. Para lograr una correcta obtención de datos utilizó el cuestionario como instrumento. Finalmente se logró concluir que: Las relaciones interpersonales influyen de manera significativa en el desarrollo del liderazgo, ya que en un 41.4% las socias señalan que el tipo de comunicación que desarrollan dentro de comedores populares es la denominada comunicación agresiva y restringe el desarrollo del liderazgo, es por ello que el grado de significancia el siguiente trabajo presentado es muy importante mediante la prueba de chi cuadrado cuyo valor es 0,000 en un margen de error de 0.05 o 5%.

Mandujano (2015). En su tesis titulada: Lineamientos para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. Investigación de tipo descriptivo y de diseño no experimental. El total de la muestra estuvo constituida por los estudiantes y docentes de la carrera de ingeniería Mecatrónica. Los instrumentos y técnicas que se utilizaron durante la investigación es la encuesta.

Finalmente se logró concluir que: el diseño del lineamiento de los sistemas de gestión de la calidad haciendo viable integrar el esfuerzo en materias de implementación, desarrollos, mantenimientos y mejoras del servicio ofrecido en términos de calidad.

A nivel regional

Ayvar (2016). En su tesis titulada: Relación entre el nivel de las relaciones interpersonales y el tipo de clima organizacional en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Filiberto García Cuellar” de Coracora - Ayacucho, año 2013. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Ayacucho. La muestra de estudio quedó conformada por 41 docentes. Para lograr una correcta obtención de datos se elaboraron y aplicaron cuestionarios. Finalmente se logró concluir que existe correlación positiva alta de 0.879 (Valor r de Pearson) entre nivel de las relaciones interpersonales y el tipo de clima organizacional. Para el 48.8 % de los docentes encuestados las relaciones interpersonales, que constituye el factor convivencial, esencial en la institución educativa, solo califica en el nivel regular, lo cual explicaría que el clima organizacional se ubique también en un nivel regular, según la apreciación del 36,5 % de los docentes que participaron en el estudio.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión de la Calidad

1.3.1.1. Enfoques de la gestión de la calidad

Según Torres (2010, citado en Marulanda y Tinjacá, 2016, p.26) “la norma de calidad ISO 9001:2008, incentiva la adaptación del enfoque fundamentado en el proceso para la formación, implementación y las mejoras del sistema de gestión de calidad, asimismo ayuda con el incremento de la satisfacción del usuario a través del cumplimiento de su requisito”.

Planificar-Hacer-Verificar-Actuar(PHVA), “se describe como las concepciones gerenciales que dinamizan el vínculo entre el ser humano y

el proceso, en la cual se busca controlar teniendo como base en los establecimientos, mantenimientos y mejoras de los estándares, labor que se avanza a través de la conceptualización de las descripciones de los proyectos, especificación técnica del proceso y procedimiento de operación”.

Este ciclo beneficia de forma correcta en adoptar y controlar las distintas actividades de una organización, siempre y cuando se consolide en un procedimiento no acabable, es decir, que se proyecte en base a un tiempo, desarrollando el plan de acción, verificando que los resultados sean acordes a los planificados.

Según el Departamento de Formación y Calidad (2011, p.4) La familia ISO 9000 (9000, 9001, 9004) se ocupa de la "gestión de la calidad"; son un conjunto de patrones a cumplir en un ámbito internacional, los cuales especifican las necesidades para la delineación sobre los procedimientos adecuados en la búsqueda de la calidad y los mecanismos que se pueden establecer para la evaluación de su impacto, con el único objetivo de contribuir a que las instituciones cumplan en la totalidad con la satisfacción de los clientes o usuarios.

Así mismo, la gestión de la calidad se sustenta en las siguientes normas:

-Decreto Legislativo N° 1155, denominado Decreto legislativo que dicta medidas destinadas a mejorar la calidad del servicio y declara de interés público el mantenimiento de la infraestructura y el equipamiento en los establecimientos de salud a nivel nacional, la cual estipula un conjunto de medidas que deben desarrollar las instituciones de salud a fin de mejorar su infraestructuras y equipamiento a fin de garantizar el desarrollo de un servicio de salud a los usuarios y pacientes. El cumplimiento de este decreto comprende al Ministerio de Salud, a los Organismos públicos Adscritos, a los establecimientos de salud de los Gobiernos Regionales, a ESSALUD, la sanidad de la Policía Nacional del Perú del Ministerio del Interior y las sanidades de las Fuerzas Armadas del Ministerio de Defensa (p.1).

-Decreto Supremo N° 024-2016-SA, denominado Reglamento del Decreto Legislativo N° 1157, que aprueba la Modernización de la Gestión de la Inversión Pública en Salud, que tiene por finalidad principal establecer los mecanismos, procedimientos e instrumentos que se deben de aplicar a nivel sectorial e intergubernamental con la finalidad de desarrollar óptimamente los procesos de planeamiento, priorización, seguimiento y sostenimiento que permita mejorar la capacidad resolutoria de los servicios de salud en función de las necesidades y demandas de la población (p.1).

1.3.1.2. Conceptualización de la gestión de la calidad

La Organización Internacional de Normalización (2015) en su norma ISO – 9000:2015 definió a la calidad “como el nivel a través el cual una serie de particularidades que no se pueden separar pues cumple con la necesidad de alguien” (p. 35).

Por su parte Castro y Riveros (2015, p.28) indica que la gestión es el conjunto de acciones encaminadas al diseño y mantenimiento de un ambiente laboral caracterizado por el trabajo en equipo cumpliendo determinados objetivos.

En este sentido Camisón, Cruz y Gonzales (citado en Pérez, 2017, p.32) definen a la gestión de la calidad como una serie de factores que relacionan variables fundamentales con el fin de poner en marcha diferentes principios y técnicas en beneficio del nivel de calidad, en consecuencia el gestionar la calidad conlleva al diseño de un sistema que relacione diversos factores y aspectos de una institución referidos a los resultados vinculados a la concepción de calidad.

Así mismo Arana, et al. (2011) la conceptualizan como la actividad funcional específica que desarrolla una organización (de hecho, en muchas oportunidades este tipo de actividad se puede reflejar en las estructuras organizativas funcional de las organizaciones, y se crean áreas de calidad), o también comprenderla como una función transversal encontrada en las funciones básicas de la organización (dirección general, financiación, comercialización, producción y dirección de personas). Siendo esta última

perspectiva la más empleada en la literatura, lo cual fue constatado en la labor de campo ejecutado.

1.3.1.3. Dimensiones de la gestión de la calidad

El Ministerio de Salud (2007, p.20) señala como dimensiones:

a. Dimensión Técnico-Científica, la cual se refiere a un aspecto tanto científico como técnico de la atención, teniendo como características básicas las siguientes:

-Efectividad, que hace referencia a la obtención de logros de cambios positivos (impacto) en la salud y bienestar de la comunidad o sociedad.

-Eficacia, hace referencia al cumplimiento de las metas establecidas en relación a las actividades de brindar servicios sobre pacientes y el mejoramiento de su salud, por medio de la gestión adecuada de normas directivas y técnicas.

-Eficiencia, gestión correctas de los materiales con que cuenta una organización, obteniendo los resultados estimados desde un inicio.

-Continuidad, cuando el servicio es brindado de manera exitosa sin ser interrumpida, sin paralizaciones o repeticiones que no son necesarias desarrollar.

-Seguridad, la manera en la que se presta un servicio de salud establecida tanto por las estructuras como de los procesos de atención que busca la optimización del beneficio y la minimización del riesgo de la salud del individuo.

-Integralidad, se busca que la persona pueda recibir la atención adecuada de salud respecto al mal que le aqueja y que demuestra un adecuado nivel de preocupación hacia el acompañante del paciente.

b. Dimensión Humana, la cual se refiere a los aspectos interpersonales de la atención, asimismo presenta una serie de particularidades:

-Respeto al derecho, a la cultura y a la particularidad individual del ser humano.

-Información completa, verídica, pertinente y comprendida por los usuarios o por la persona encargada de él o ella.

-Interés manifiesto en el individuo, en su percepción, necesidad y demanda; lo que resulta legal para los usuarios internos.

- Amabilidad, la cual se da a través de la cordialidad en el trato, abarcando aspectos de calidad y empatía al momento de la atención.

-Ética, de acuerdo con el valor aceptado por el entorno y el principio ético-deontológico que orienta el comportamiento y el deber del profesional y trabajador de salud.

c. Dimensión del Entorno, en la cual concierne a la facilidad que presenta la institución para disponer un mejor servicio y que genera un valor incorporado por el usuario o costo razonable y sostenible.

–Envuelve los niveles básicos referidos a la comodidad del usuario, a la presentación de los ambientes, la limpieza que se desarrolla, el orden existente, la confidencialidad y confianza brindada al hacer uso de los servicios.

1.3.1.4. Importancia de la gestión de la calidad

Según Riquelme (2017) en cuanto a la importancia señala que son principios de los negocios con las que se garantiza la calidad en el producto, servicio y proceso interno de una empresa. Si bien este principio surgió con un enfoque empresarial, se ha ido extendiendo y abarcando tanto a las instituciones tanto privadas como públicas, ya que su aplicación se orienta al autoanálisis para reconocer la debilidad, falla, área de mejora y fortaleza. Dándole a las instituciones la habilidad de instituir la habilidad para el establecimiento de reglas, realizar reajustes en el momento indicado y brindar un mayor valor global a su base de usuarios. Cuando la entidad se fundamenta en la gestión de calidad, generan un plan para lograr el éxito. Para el autor, su aplicación dentro de la institución es importante debido a:

-La satisfacción del usuario: estos programas también pueden ayudar a aseverar la satisfacción de los usuarios. Mediante la inclusión de encuestas a los usuarios sobre su percepción de la calidad, el personal clave adquiere comprensión de las características del servicio importantes para las personas que hacen uso del mismo.

-Reducción del gasto: un programa de gestión de calidad bien pensado la cual puede contribuir a la entidad a disminuir el residuo. Las empresas

manufactureras, por ejemplo, que almacenan el inventario de materias primas pagan por su almacenamiento, administración y seguimiento.

-Productividad mejorada: buscando realizar la identificación áreas para optimizar el proceso interno en búsqueda de la calidad. Este enfoque puede afectar la productividad eliminando tareas innecesarias o mejorando las existentes.

1.3.1.5. Pilares de los sistemas de gestión de la calidad

Según el Departamento de Formación y Calidad (2011, p.4) son los siguientes:

-La satisfacción del usuario: En la que se establece la calidad de los servicios que ofrece la institución deben ir acorde a los sentimientos individuales de sus usuarios e incluso debe buscar superarlos, logrando que perciba que se le ha ofrecido un servicio mejor al esperado. La expectativa se genera en torno a la necesidad y la exigencia personal de todo individuo, al valor que otorgara a un determinado aspecto, a su experiencia anterior, y a lo que se ha expresado otros individuos con una experiencia anterior. Si los usuarios perciben que esto supera su expectativa, él se hallará satisfecho.

-El liderazgo de la dirección: Involucra a individuos con habilidad para resolver la estrategia y el objetivo de la misma. Los compromisos firmes y expresos de la dirección de la entidad es preciso para implementar y desarrollar un adecuado proceso para lograr gestionar adecuadamente las actividades para alcanzar la calidad en el servicio ofrecido.

1.3.1.6. Instrumentos de la gestión de la calidad

Según el Portal Web ISOTools (2016) los principales instrumentos o herramientas que más utilizan las instituciones para Gestionar la Calidad son las siguientes:

-Protocolos de actuación: por este término hacemos referencias a aquellos documentos o normativas que indican cómo debemos actuar antes determinados casos y procedimientos.

-Manuales de procedimientos: este instrumento para Gestionar la Calidad consiste en un documento en el cual describe las actividades a incluir para

realizar una función concreta. Este manual detalla el puesto de trabajo concreto al que corresponde la realización de esas actividades, indicando la responsabilidad del mismo, buscando con ello lograr un desarrollo correcto de las actividades a realizar dentro de la organización.

-Buenas prácticas: con esto, nos referimos al conjunto de soluciones que ya han demostrado su eficacia y eficiencia a la hora de realizar con éxito los proyectos, las tareas, los objetivos o bien que son eficientes a la hora de detectar oportunidades con posibilidad de aplicar en la organización.

-Catálogos de servicios: se trata de un documento que ofrece una descripción en detalle de los diferentes servicios que son ofrecidos por la institución pública en concreto. Igualmente, en el mismo catálogo, incluimos los recursos asignados para la prestación de tales servicios.

-Cartas de servicios: éstas son los documentos que elaboran las organizaciones, con el objetivo de mantener informados a los ciudadanos sobre sus servicios encomendados, los derechos que éstos tienen al solicitar tales servicios así como la calidad que la institución pública garantiza en tales servicios.

1.3.1.7. Etapas de la gestión de la calidad

En cuanto a las etapas, el Portal Web Valencia, Empresas y Calidad (FVQ) (2016) logra plantear las siguientes:

-Etapa de Planificación: Resulta ser una fase significativa respecto a los demás. En esta etapa la institución debe de abordar una serie de problemas o consultas, en donde se debe llegar a la base y recopilación de los datos que contribuyen a darle la solución a todos y cada situación problemática.

-Etapa de acción: De acuerdo a la información mencionada anteriormente, el trabajador desarrolla una solución para un problema definido. La efectividad de la solución y estrategia tienden a evaluarse en esta etapa.

-Etapa de comprobación: En esta etapa se realiza un análisis que confronta el antes y el después para demostrar la efectividad del proceso y lograr medir el resultado.

-Etapa de actuación: En esta etapa se logra documentar el resultado y la organización se prepara para lograr hacerle frente a una situación problemática.

1.3.2. Relaciones interpersonales

1.3.2.1 Enfoque de las relaciones interpersonales

En la investigación de Vásquez (2015, p.17) se fundamenta en la Teoría denominada de la Penetración Social, la cual es sustentada por Altman y Taylor, quienes señalan que las relaciones involucran una variedad de niveles de intimidad, de permuta o nivel de vinculación con la sociedad. De manera resumida esta premisa señala que existe cierto nivel en las relaciones humanas, las cuales se originan de la relación tanto íntima como no íntima, pasando por un progreso tanto sistemático como pronosticable que consecutivamente dan resultados a la disolución de dicho vínculo. También se tiene la Teoría denominada de la Reducción de la Incertidumbre, la cual fue fundamentada por Berger y de su aprendiz Richard Calabrese en los años 70. Tiene como objetivo principal la disminución de los niveles de incertidumbre en el dialogo interpersonal. Esta incertidumbre se comprende como un factor que limita lo que se piensa sobre otra persona, no permite una seguridad plena. Cuando se conoce a una persona nueva se genera cierta incertidumbre, ya que no se sabe si ese individuo tuviese un mismo pensamiento que uno, la persona se pregunta si poseerá gustos similares, si será una amistad positiva o negativa, cuál será su tipo de carácter, etc. Berger en su teoría afirma que si se quiere lograr una interacción positiva y beneficiosa, en la que la persona tiene que ser capaz de pronosticar cual será la conducta de su amiga, de este modo se puede decidir si seguir adelante, y en caso de desear seguir adelante con la interacción, se debe de lograr realizar una adecuada elección de los mejores recursos conductuales y comunicativos que permitan desarrollar una adecuada interacción social.

Así mismo, se sustenta en la siguiente norma:

-Ley N° 29783, denominada Ley de seguridad y Salud en el Trabajo, que en su artículo 73, denominado protección contra los actos de hostilidad, señala que los trabajadores deben de estar protegidos contra cualquier acto de hostilidad que se puedan presentar dentro de la institución en la que labora, ya sean provenientes de mandos superiores o de sus compañeros

de trabajado, de modo que se asegure las condiciones óptimas para el cumplimiento de sus funciones (p.26).

1.3.2.2 Conceptualización de las relaciones interpersonales

Según Vidangos (2017, p.37) actualmente las relaciones interpersonales se definen como aquel conjunto de conocimientos, capacidades y experiencias que posee una persona para poder desenvolverse de forma óptima en un ámbito social, tal como la familia, la escuela, el trabajo, etc.

Para Vázquez (2010, p.29) se definen como aquellos procesos de vinculación y desarrollo de lazos que desarrolla una persona con otras principalmente en sus ámbito familiar y social, producto principalmente del hecho de que pertenece a una comunidad, a un entorno social y que necesita interactuar para su desarrollo y crecimiento.

También Gonzales (2012, p.30) la define como algo que parte de una postura de respeto hacia los demás, claridad en los propios criterios y la convicción en lo que se defiende, es confiar en uno mismo, valorar y reconocer las cualidades de los demás.

Según Silveira, (2014, p.8) son los procesos de interacción social que desarrollan las personas entre sí. Esta interacción se constituye un medio para cumplir con dos objetivos principales, el primero comprende el desarrollo de un proceso de comunicación entre las personas, que comprende la transmisión de conocimientos, de emociones, intereses, etc., y el segundo comprende el objetivo de desarrollo y crecimiento personal, permitiendo el desarrollo de procesos de aprendizaje, el intercambio de experiencias, etc.

1.3.2.3 Dimensiones de las relaciones interpersonales

Según Medina (2017, p.31) este test nos ayuda a evaluar la parte comportamental de las personas en diferentes áreas como es autocontrol, empatía, tolerancia y trabajo en equipo:

a. Autocontrol; se define como la capacidad de poder controlar sus propios impulsos y reacciones frente a determinadas circunstancias, además la determina como la capacidad consciente de regular los impulsos de manera

voluntaria. Es decir es la capacidad de control o dominio que tiene la persona sobre sí mismo (Pérez y Merino, 2008, p.32).

b. Empatía; es la capacidad de una persona para entender las emociones y sentimientos de los demás, es decir, la habilidad para establecer una conexión con el sentir de la otra persona, que le permita comprender sus necesidades, interés y responder de forma idónea a los mismos, la cual puede lograr que la otra persona se sienta muy bien con él (Ana y Pérez, 2008, p.33).

c. Tolerancia; es la aceptación y respeto que se tiene frente a las opiniones, creencias, sentimientos o ideas expresadas por otras personas incluso cuando difieren o son opuestas a las propias. (Locke, 2011, p.33).

d. Trabajo en equipo; que se define como un conjunto de personas que se reúnen con objetivos similares para realizar una obra o trabajo en común, los cual los llega a vincular y orientar hacia objetivos compartidos (Chacin, 2010), p.33.

1.3.2.4. Importancia de las relaciones interpersonales

Para Moncayo (2017, p.19) su importancia radica en que es un factor fundamental para el desarrollo y la supervivencia de toda persona, ya que ella determinara la integración optima en la sociedad y el establecimiento de vínculos entre diversos miembros que permita la satisfacción de las necesidades tales como la educación, el alimento, la vestimenta, el afecto, etc., tan necesarios para el bienestar de las personas.

Como se puede observar, las relaciones interpersonales son fundamentales en todo ámbito de la vida de la persona, y más dentro de aquel ámbito donde se necesita la cooperación y el trabajo en equipo para el desarrollo de ciertas acciones, como es el caso del servicio de la salud. Dentro de la atención que brindan los centros de salud, se producen diversas interacciones sociales entre los trabajadores que deben de aunar esfuerzos para brindar una atención de calidad y eliminar todo factores que les impida cumplir este objetivo, y entre los trabajadores y pacientes, ya que los pacientes poseen no solo necesidades de atención física, sino también emocional, por lo cual los trabajadores deben establecer vínculos afectivos que permitan satisfacer esta necesidades de los usuarios,

asegurando así su bienestar tanto físico y emocional (Griffin, citado en Vidangos, 2017, p.36).

1.3.2.5. Principales aspectos de las relaciones interpersonales

Según Artola, (2010, p.20) las principales son:

-Comunicación: que comprende el proceso de intercambio de información, tales como conocimientos, sentimientos, emociones, etc., cumpliendo adecuadamente las diversas pautas y valores establecidas por el contexto en el que se desenvuelve, tales como la sociedad, la institución, localidad, etc., las cuales fomentan un estilo de vida e interacción para sus integrantes. Influyen de sobremanera en este espacio el comportamiento y la moral en cada uno de los integrantes.

-Actitudes: es la predisposición conductual que expresa una persona cuando establece vínculos sociales con otros miembros de una determinada sociedad, localidad, institución, etc. Estas actitudes principalmente son formadas producto de la formación y orientación recibida, principalmente en la familia y en la escuela. Estas actitudes delimitan la facilidad con que una persona desarrolla diversas relaciones interpersonales, prefiriendo principalmente establecer vínculos con personas que posean su mismo tipo de actitud.

1.3.2.6. Tipos de las relaciones interpersonales

Para Zupiria (citado en Contreras, 2014, p.11) los principales tipos son:

-Íntimas/Superficiales: este tipo de relaciones comprenden el sentimiento de afecto que desarrollan dos o más personas, pudiéndose desarrollar un sentimiento muy intenso, que se da principalmente entre las personas que poseen algún tipo de parentesco familiares, así como un sentimiento leve o moderado, que se desarrolla principalmente con amigos, compañeros de trabajo, etc.

-Personales/Sociales: este tipo de relaciones depende principalmente del nivel de valor propio y el nivel de empatía desarrollado, que se evidencia principalmente en el nivel de influencia y bienestar que busca la persona dentro de un grupo, por ejemplo, si una persona busca utilizar a los demás para la obtención de un beneficio personal, o si prefiere el beneficio grupal

aunque esto suponga reducir los beneficios que él pueda obtener. Dentro de este tipo de relaciones, es necesario establecer un equilibrio, ya que ningún externo es adecuado.

-Amorosas: este tipo de relación se entiende principalmente como una relación de pareja, que comprende la unión de dos seres con la finalidad de desarrollar una familia, con un elevado nivel de compromiso hacia el otro, es decir, hacia su cuidado, hacia la búsqueda de su bienestar.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión técnico – científico y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión humana y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018?

1.5 Justificación del estudio

Analizar y realizar estudio sobre la calidad de los servicios en salud es una de las exigencias de actualidad ya que la comunidad en su conjunto exige y cada vez más la mejora de las condiciones de salud integral; para lograr este propósito se hace necesario trabajar en un ambiente adecuado de interacción y relaciones interpersonales tanto con los trabajadores como con los usuarios del Centro de salud; por tanto, el impacto de esta investigación radica en un mejor abordaje de las relaciones interpersonales para mejorar la calidad de los servicios.

La presente investigación se justifica en los siguientes aspectos:

Valor teórico: Por medio de esta justificación se han identificado teorías, enfoques que fundamenten la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales tanto de manera global que en sus dimensiones; asimismo se recopiló información de diferentes fuentes, las cuales están citadas de acuerdo al estilo APA.

Implicancia práctica: A través de su realización se busca dar solución a ciertas falencias que se perciben respecto a estas variables de estudio; así mismo por medio del procesamiento de datos se estableció la relación que existe entre la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales, lo cual permitió arribar a las respectivas conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados; asimismo se brindan las sugerencias las cuales podrán ser tomadas en cuenta por las autoridades correspondientes.

Utilidad metodológica: Su aporte se dio por medio del método elegido, la técnica de recolección seleccionada y la forma en la que se procesó los datos, asimismo otro aporte considerado es la técnica que se utilizó para seleccionar la muestra; a través de la determinación de la ruta metodológica se utilizó los paquetes estadísticos adecuados a fin de procesar los datos recolectados; por otro lado cada instrumento paso por el proceso de validación y confiabilidad, por lo cual podrán ser utilizados por otros investigadores que direccionen su estudio a estas mismas variables de estudio.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación positiva entre la gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018

Hipótesis específicas

HE1. Existe relación positiva entre la dimensión técnico – científico y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

HE2. Existe relación positiva entre la dimensión humana y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

HE3. Existe relación positiva entre la dimensión entorno y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

1.7. Objetivos

Mediante esta investigación se quiere lograr llegar conocer las condiciones de gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho; para luego determinar si existe una relación entre estas variables.

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

OE1. Precisar la relación que existe entre la dimensión técnico – científico y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

OE2. Establecer la relación que existe entre la dimensión humana y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

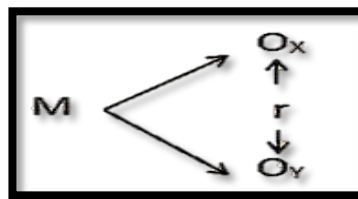
OE3. Analizar la relación que existe entre la dimensión entorno y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño es una representación esquematizada de un conjunto de procedimientos que debe seguir un investigador al momento de realizar el estudio de un fenómeno (Carrasco, 2005).

De acuerdo a la naturaleza del problema el diseño que será seleccionado fue el descriptivo correlacional; la cual será representada de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra probabilista

Ox = Gestión de la calidad.

Oy = Relaciones interpersonales.

r = Relación

2.2. Variable, Operacionalización.

2.2.1. Variables

Variable X: Gestión de la calidad

Dimensiones:

D1: Dimensión Técnico-Científica

D2: Dimensión Humana

D3: Dimensión del Entorno

Variable Y: Relaciones interpersonales

Dimensiones

D1: Autocontrol

D2: Empatía

D3: Tolerancia

D4: Trabajo en equipo

2.2.2. Operacionalización de variables

Cuadro N° 1: Operacionalización de la Variable X: Gestión de la calidad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de la calidad	Camisón, Cruz y Gonzales (citado en Pérez, 2017) definen a la gestión de la calidad como una serie de factores que relacionan variables fundamentales con el fin de poner en marcha diferentes principios y técnicas en beneficio del nivel de calidad, en consecuencia el gestionar la calidad conlleva al diseño de un sistema que relacione diversos factores y aspectos de una institución referidos a los resultados vinculados a la concepción de calidad.	La gestión de la calidad fue operacionalizada en función a sus dimensiones. A través del cuestionario sobre la gestión de la calidad el cual estará conformado por 24 ítems.	D1:Dimensión Técnico-Científica	-Capacidad académica. -Eficiencia y eficacias. -Capacidad técnica. -Integridad.	Intervalo
			D2: Dimensión Humana	-Respeto. -Información. -Interés y amabilidad. -Ética y confianza.	
			D3: Dimensión del Entorno	-Limpieza y comodidad. -Orden. -Privacidad. -Ambientación.	

Cuadro N° 2: Operacionalización de la Variable dependiente: Relaciones interpersonales

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Relaciones interpersonales	Vázquez (2010) las relaciones se definen como aquellos procesos de vinculación y desarrollo de lazos que desarrolla una persona con otras principalmente en sus ámbito familiar y social, producto principalmente del hecho de que pertenece a una comunidad, a un entorno social y que necesita interactuar para su desarrollo y crecimiento.	Las relaciones interpersonales fue operacionalizada en función a sus dimensiones. A través del cuestionario sobre las relaciones interpersonales el cual estará conformado por 32 ítems.	D1: Autocontrol	-Conserva la calma. -Evita actuar con venganza. -Actúa con sinceridad. -Evita la agresión.	Intervalo
			D2: Empatía	-Valora la amistad. -Acepta bromas. -Expresa afecto. -Escucha activa.	
			D3: Tolerancia	-Tolerancia con el rendimiento laboral. -Evita tener prejuicios. -Apertura a las críticas. -Se expresa con tolerancia.	
			D4: Trabajo en equipo	-Colabora en el trabajo de equipo. -Opina o brinda sugerencias. -Disposición afectiva. -Trabajo en equipo según plan.	

2.3. Población y muestra

Población: Estuvo compuesta por 86 trabajadores de la red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

RED DE SALUD PUQUIO		
SEDE ADMINISTRATIVA		
Órgano de dirección	4	5%
• Dirección ejecutiva	4	5%
Órgano de control institucional	2	2%
Órganos de asesoramiento	15	17%
• Oficina de presupuesto y desarrollo institucional	9	10%
• Unidad de estadística e informática	6	7%
Órgano de apoyo	40	47%
• Oficina de administración	2	2%
• Unidad de personal	10	12%
• Unidad de contabilidad y tesorería	9	11%
• Unidad de abastecimiento y servicios auxiliares	15	17%
• Unidad de control patrimonial	4	5%
Órgano de línea	25	29%
• Dirección de salud pública	16	19%
• Salud ambiental	4	5%
• Aseguramiento público	5	6%
TOTAL	86	100%

Muestra: La muestra fue calculada del total de la población, haciendo uso del muestreo probabilístico.

n= Tamaño de la muestra	n=	?
Z = Nivel de Confianza (1-5)	Z=	1.96
N = Universo	N=	86
P = Posibilidad de éxito = 50%	P=	50
Q = Posibilidad de error = 50%	Q=	50
E = Error muestral (1-10)	E=	5

FORMULA PARA POBLACIONES FINITAS:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2 (N-1) + Z^2 P \cdot Q}$$

$$n = \frac{4 \quad 86 \quad 50 \quad 50}{25 \quad 85 \quad + \quad 4 \quad 50 \quad 50}$$

$$n = \frac{330 \quad x \quad 2500}{2125 \quad + \quad 4 \quad 2500}$$

$$n = \frac{825944}{2125 \quad + \quad 9604}$$

$$n = \frac{825944}{11729}$$

$$n = 70$$

La muestra quedó conformada por 70 trabajadores de la red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

Muestreo: Esto fue seleccionado de acuerdo al criterio de un muestreo probabilístico, pues se aplicó paquetes estadísticos para su determinación.

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

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

La recolección de datos se dio a través de la utilización de la técnica de la encuesta que busca realizar una búsqueda sistemática de información mediante preguntas con opciones de respuestas en una hoja que se denomina cuestionario.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos.

Siendo el instrumento a emplear el siguiente:

El cuestionario sobre la gestión de la calidad y el cuestionario sobre las relaciones interpersonales, los cuales serán descrito a continuación:

Cuestionario sobre la gestión de la calidad.

En cual estuvo estructurado con un total de 24 ítems; para su elaboración se tuvo en cuenta las dimensiones que fueron establecidas en el marco teórico los cuales fueron: D1: Dimensión Técnico-Científica, D2: Dimensión Humana, D3: Dimensión del Entorno. Siendo sus opciones de respuesta: siempre = 4 puntos, casi siempre = 3 puntos, a veces = 2 puntos, casi nunca = 1 punto y nunca = 0.

Cuestionario sobre las relaciones interpersonales.

Este instrumento fue elaborado por un total de 32 ítems; el cual estuvo estructurado teniendo en cuenta las dimensiones que fueron establecidas en el marco teórico los cuales fueron: D1: Autocontrol, D2: Empatía, D3: Tolerancia, D4: Trabajo en equipo. Siendo sus opciones de respuesta: siempre = 4 puntos, casi siempre = 3 puntos, a veces = 2 puntos, casi nunca = 1 punto y nunca = 0.

2.4.3. Validez

El proceso de validez se llevó a cabo mediante el juicio de tres expertos, quien analizarán la relación que existe entre las variables-dimensiones, dimensiones - indicadores y los indicadores – ítems. También evaluarán la coherencia, objetividad y consistencia de los instrumentos.

Apellidos y nombres	Grado
Ochoa Carbajo, Jesús Alberto	Doctor en Educación
Ramos Córdova, Gabriela Olivia	Magister en Gestión pública
Hernández Huarcaya, Guísela	Magister en Gestión pública

2.4.4. Confiabilidad

Esta se realizó a través de la determinación del Alpha de Cronbach. Para el cuestionario sobre gestión de la calidad el resultado es de 0,869 y para el cuestionario sobre relaciones interpersonales es de 0,871 que significa que tiene un alto nivel de confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para analizar los datos que se obtuvieron después de aplicados los instrumentos se utilizó el paquete estadístico SPSS-22, y Excel para el análisis de la frecuencia, elaboración de cada una de las tablas con sus figuras correspondientes, y los coeficientes de correlación que existen entre la gestión de la calidad y relaciones interpersonales. Para la prueba de hipótesis la correlación de Rho de Spearman para dar mayor validez al presente estudio científico.

2.6. Aspectos éticos

El cuestionario que fue aplicado a la muestra fue en forma anónima, asignándoles un código.

Después de procesar los datos los resultados que se obtuvieron fueron proporcionados a las autoridades correspondientes de la institución Red de salud, con el propósito de que puedan ejecutar las acciones pertinentes para corregir todo tipo de falencia dentro de la Institución de Salud.

Los datos que fueron recogidos mediante instrumentos y analizados con la estadística descriptiva.

III. RESULTADOS

Los resultados en este trabajo de investigación muestran de los datos que se han obtenidos luego de la aplicación del cuestionario sobre la gestión de la calidad y el cuestionario sobre las relaciones interpersonales.

Dichos instrumentos presentan las siguientes características:

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Dimensiones	# de ítems	Opciones de respuesta
D1: Dimensión Técnico-Científica	8	Siempre (4 puntos) Casi siempre (3 puntos) A veces (2 puntos) Casi nunca (1 punto) Nunca (0 punto)
D2: Dimensión Humana	8	
D3: Dimensión del Entorno	8	
Categorías y rangos		
Para la variable	Para las dimensiones	
Muy deficiente [0-20> Deficiente [20-39> Regular [39-58> Bueno [58-77> Muy bueno [77-96]	Muy deficiente [0-7> Deficiente [7-14> Regular [14-20> Bueno [20-26> Muy bueno [26-32]	

CUESTIONARIO SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES		
Dimensiones	# de ítems	Opciones de respuesta
D1: Autocontrol	8	Siempre (4 puntos) Casi siempre (3 puntos) A veces (2 puntos) Casi nunca (1 punto) Nunca (0 punto)
D2: Empatía	8	
D3: Tolerancia	8	
D4: Trabajo en equipo	8	
Categorías y rangos		
Para la variable	Para las dimensiones	
Muy deficiente [0-26> Deficiente [26-52> Regular [52-78> Bueno [78-103> Muy bueno [103-128]	Muy deficiente [0-7> Deficiente [7-14> Regular [14-20> Bueno [20-26> Muy bueno [26-32]	

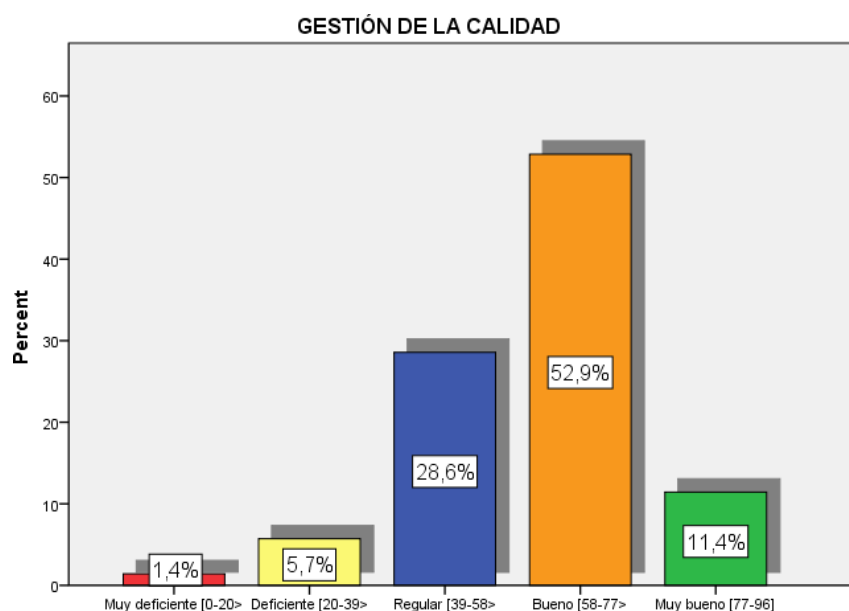
Los resultados obtenidos se han organizado en tablas y figuras estadísticas como se describe a continuación:

Tabla 1

Gestión de la calidad en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente [0-20>	1	1,4	1,4	1,4
	Deficiente [20-39>	4	5,7	5,7	7,1
	Regular [39-58>	20	28,6	28,6	35,7
	Bueno [58-77>	37	52,9	52,9	88,6
	Muy bueno [77-96]	8	11,4	11,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 1

Figura 1: Gestión de la calidad en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

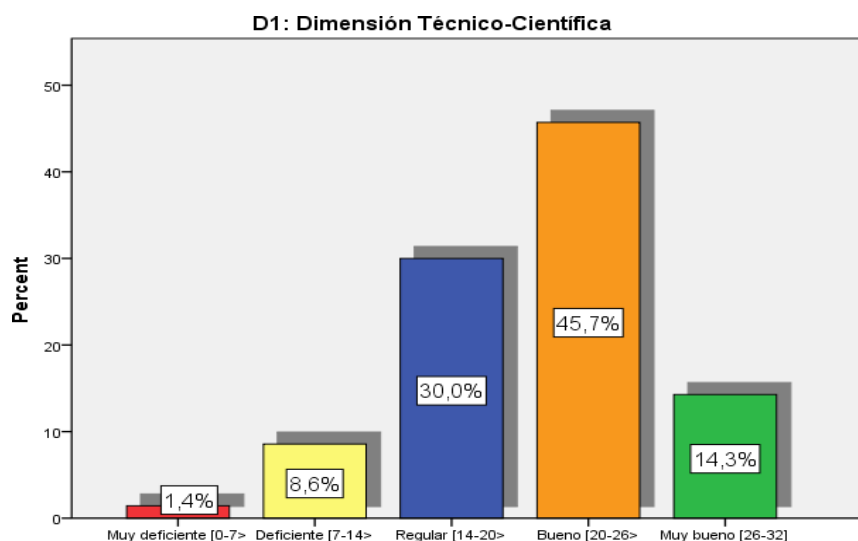
Interpretación: En la tabla N° 1 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la gestión de la calidad a los trabajadores de la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en la cual se pudo observar que el 52,9% (37) un buen nivel, el 28,6% (20) un regular nivel, el 11,4% (8) encuestados señalan que la gestión de la calidad es muy buena, el 5,7% (4) un deficiente nivel y el 1,4% (1) encuestado señala que la gestión de la calidad es muy deficiente.

Tabla 2

Dimensión Técnico-Científica en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy deficiente [0-7>	1	1,4	1,4	1,4
Deficiente [7-14>	6	8,6	8,6	10,0
Regular [14-20>	21	30,0	30,0	40,0
Bueno [20-26>	32	45,7	45,7	85,7
Muy bueno [26-32]	10	14,3	14,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 2

Figura 2: Dimensión Técnico-Científica en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

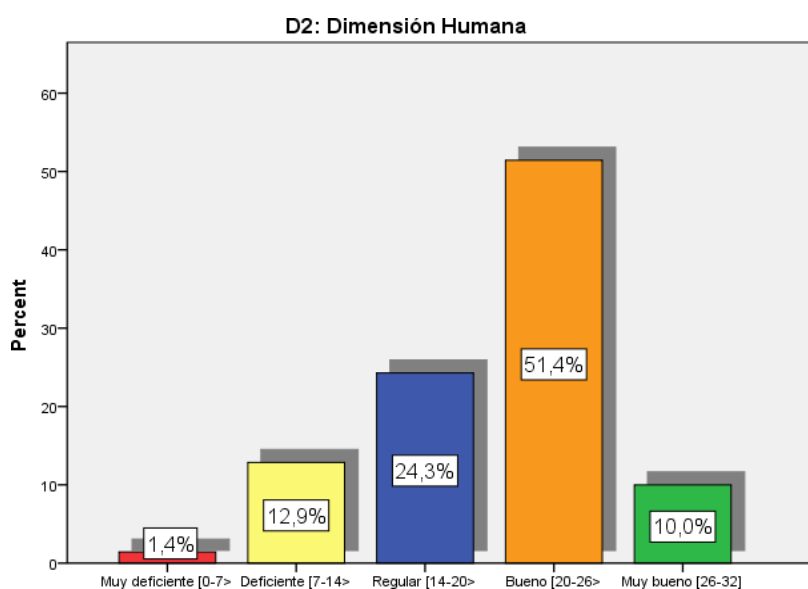
Interpretación: En la tabla N° 2 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la gestión de la calidad a los trabajadores de la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en la cual se pudo observar que el 45,7% (32) un buen nivel, el 30,0% (21) un regular nivel, el 14,3% (10) encuestados señalan que la dimensión técnico-científica es muy buena, el 8,6% (6) un deficiente nivel y el 1,4% (1) encuestado señala que la dimensión técnico-científica es muy deficiente.

Tabla 3

Dimensión Humana en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy deficiente [0-7>	1	1,4	1,4	1,4
Deficiente [7-14>	9	12,9	12,9	14,3
Regular [14-20>	17	24,3	24,3	38,6
Bueno [20-26>	36	51,4	51,4	90,0
Muy bueno [26-32]	7	10,0	10,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 3

Figura 3: Dimensión humana en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

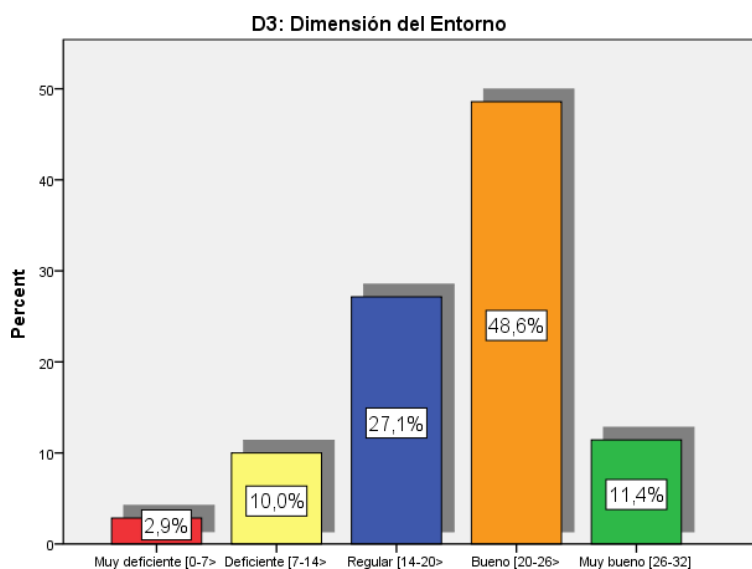
Interpretación: En la tabla N° 3 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la gestión de la calidad a los trabajadores de la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en la cual se pudo observar que el 51,4% (36) un buen nivel, el 24,3% (17) un regular nivel, el 12,9% (9) un deficiente nivel, el 10,0% (7) encuestados señalan que la dimensión humana es muy buena y el 1,4% (1) encuestado señala que la dimensión humana es muy deficiente.

Tabla 4

Dimensión del entorno en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy deficiente [0-7>	2	2,9	2,9	2,9
Deficiente [7-14>	7	10,0	10,0	12,9
Regular [14-20>	19	27,1	27,1	40,0
Buena [20-26>	34	48,6	48,6	88,6
Muy buena [26-32]	8	11,4	11,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 4

Figura 4: Dimensión del entorno en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

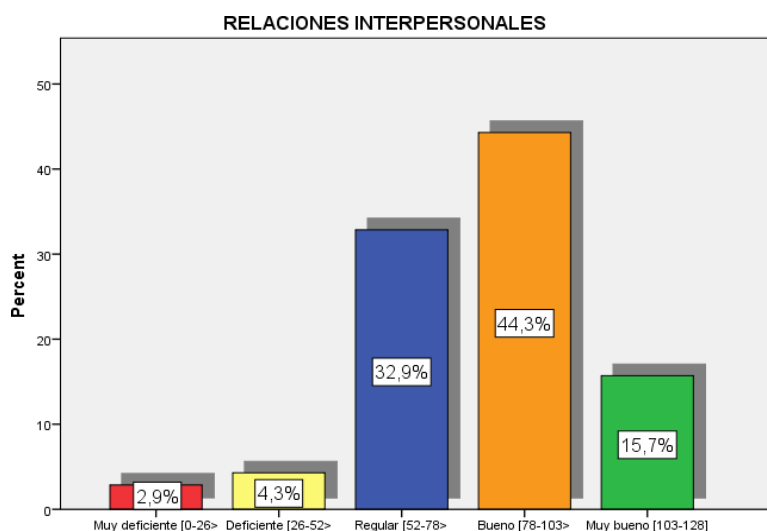
Interpretación: En la tabla N° 4 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre la gestión de la calidad a los trabajadores de la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en la cual se pudo observar que el 48,6% (34) un buen nivel, el 27,1% (19) un regular nivel, el 11,4% (8) encuestados señalan que la dimensión del entorno es muy buena, el 10,0% (7) un deficiente nivel y el 2,9% (2) encuestados señalan que la dimensión del entorno es muy deficiente.

Tabla 5

Relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy deficiente [0-26>	2	2,9	2,9	2,9
Deficiente [26-52>	3	4,3	4,3	7,1
Regular [52-78>	23	32,9	32,9	40,0
Bueno [78-103>	31	44,3	44,3	84,3
Muy bueno [103-128]	11	15,7	15,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 5

Figura 5: Relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

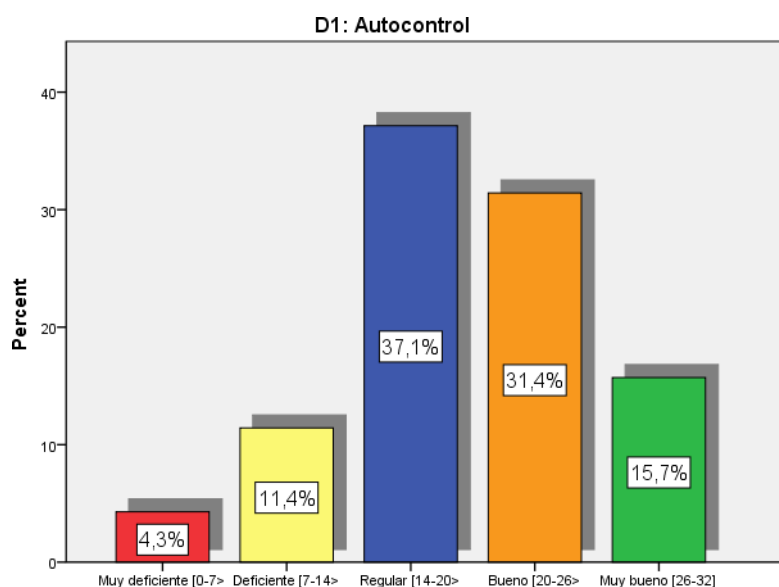
Interpretación: En la tabla N° 5 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en la cual se pudo observar que el 44,3% (31) un buen nivel, el 32,9% (23) un regular nivel, el 15,7% (11) encuestados señalan que las relaciones interpersonales son muy buena, el 4,3% (3) un deficiente nivel y el 2,9% (2) encuestados señalan que las relaciones interpersonales son muy deficiente.

Tabla 6

Autocontrol de los trabajadores de la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy deficiente [0-7>	3	4,3	4,3	4,3
Deficiente [7-14>	8	11,4	11,4	15,7
Regular [14-20>	26	37,1	37,1	52,9
Bueno [20-26>	22	31,4	31,4	84,3
Muy bueno [26-32]	11	15,7	15,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 6

Figura 6: Autocontrol de los trabajadores de la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

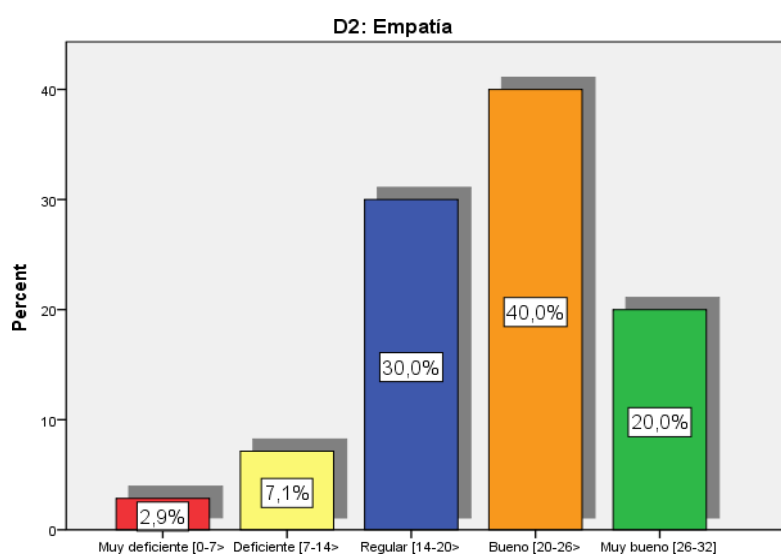
Interpretación: En la tabla N° 6 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en la cual se pudo observar que el 37,1% (26) un regular nivel, el 31,4% (22) un buen nivel, el 15,7% (11) encuestados presentan un autocontrol muy bueno, el 11,4% (8) un deficiente nivel y el 4,3% (3) encuestados presentan un autocontrol muy deficiente.

Tabla 7

Empatía en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente [0-7>	2	2,9	2,9	2,9
	Deficiente [7-14>	5	7,1	7,1	10,0
	Regular [14-20>	21	30,0	30,0	40,0
	Bueno [20-26>	28	40,0	40,0	80,0
	Muy bueno [26-32]	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 7

Figura 7: Empatía en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

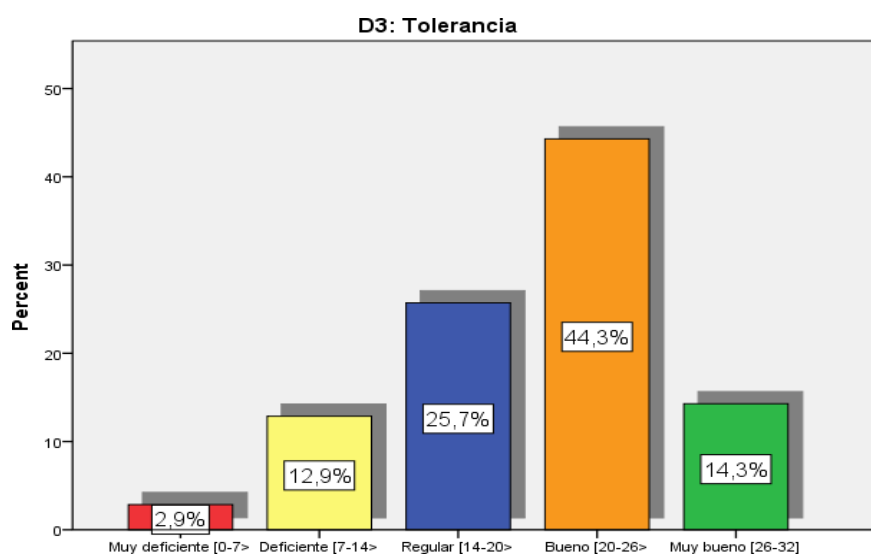
Interpretación: En la tabla N° 7 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en la cual se pudo observar que el 40,0% (28) un buen nivel, el 30,0% (21) un regular nivel, el 20,0% (14) encuestados presentan un empatía muy buena, el 7,1% (5) un deficiente nivel y el 2,9% (2) encuestados presentan un empatía muy deficiente.

Tabla 8

Tolerancia en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy deficiente [0-7>	2	2,9	2,9	2,9
	Deficiente [7-14>	9	12,9	12,9	15,7
	Regular [14-20>	18	25,7	25,7	41,4
	Bueno [20-26>	31	44,3	44,3	85,7
	Muy bueno [26-32]	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 8

Figura 8: Tolerancia en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

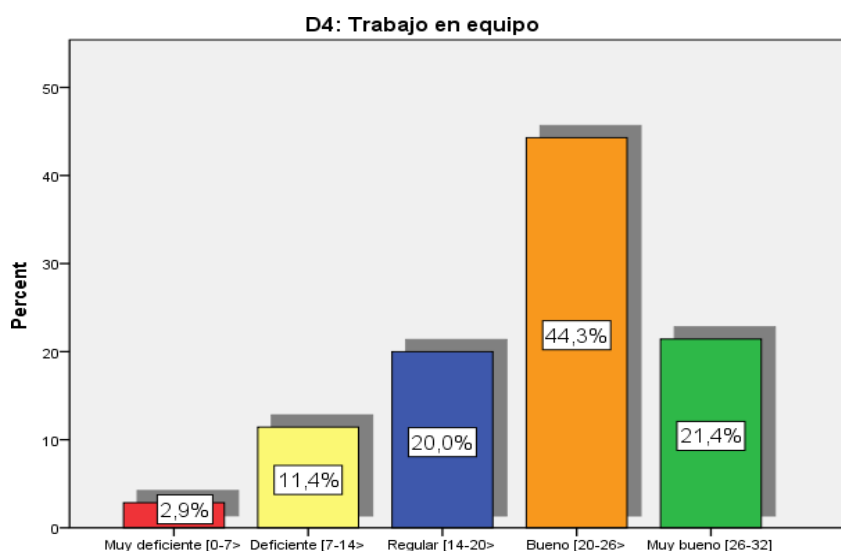
Interpretación: En la tabla N° 8 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en la cual se pudo observar que el 44,3% (31) un buen nivel, el 25,7% (18) un regular nivel, el 14,3% (10) encuestados presentan un tolerancia muy buena, el 12,9% (9) un deficiente nivel y el 2,9% (2) encuestados presentan una tolerancia muy deficiente.

Tabla 9

Trabajo en equipo en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy deficiente [0-7>	2	2,9	2,9	2,9
Deficiente [7-14>	8	11,4	11,4	14,3
Regular [14-20>	14	20,0	20,0	34,3
Bueno [20-26>	31	44,3	44,3	78,6
Muy bueno [26-32]	15	21,4	21,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, los datos provienen del programa estadístico SPSS



Fuente: Tabla N° 9

Figura 9: Trabajo en equipo en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

Interpretación: En la tabla N° 9 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en la cual se pudo observar que el 44,3% (31) un buen nivel, el 21,4% (15) encuestados presentan un trabajo en equipo muy bueno, el 20,0% (14) un regular nivel, el 11,4% (8) un deficiente nivel y el 2,9% (2) encuestados presentan una trabajo en equipo muy deficiente.

Tabla 10

Estadígrafos de las variables gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

Statistics

		D1: Dimensión Técnico-Científica	D2: Dimensión Humana	D3: Dimensión del Entorno	GESTIÓN DE LA CALIDAD	D1: Autocontrol	D2: Empatía	D3: Tolerancia	D4: Trabajo en equipo	RELACIONES INTERPERSONALES
N	Válido	70	70	70	70	70	70	70	70	70
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		20,34	20,11	20,04	60,50	19,41	20,87	20,00	20,56	80,84
Std. Error of Mean		,626	,645	,655	1,819	,668	,675	,701	,717	2,552
Median		21,00	20,00	21,00	62,00	19,00	21,00	20,50	21,00	81,50
Mode		22	20	24	61 ^a	18	21	20 ^a	20	72 ^a
Std. Deviation		5,236	5,396	5,481	15,223	5,589	5,644	5,866	6,002	21,349
Variance		27,417	29,117	30,042	231,732	31,232	31,853	34,406	36,018	455,787
Minimum		6	6	6	18	6	5	5	5	22
Maximum		32	32	32	96	32	32	32	32	122
Sum		1424	1408	1403	4235	1359	1461	1400	1439	5659

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Interpretación:

En la tabla se observa los estadígrafos como la media, mediana, moda, desviación estándar, varianza, mínimo y máximo de las variables Gestión de calidad y Relaciones interpersonales con sus respectivas dimensiones.

Tabla 11

Prueba de normalidad

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		D1: Dimensión Técnico- Científica	D2: Dimensión Humana	D3: Dimensión del Entorno	GESTIÓN DE LA CALIDAD	D1: Autocontrol	D2: Empatía	D3: Tolerancia	D4: Trabajo en equipo	RELACIONES INTERPERSONALES
N		70	70	70	70	70	70	70	70	70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	20,34	20,11	20,04	60,50	19,41	20,87	20,00	20,56	80,84
	Std. Deviation	5,236	5,396	5,481	15,223	5,589	5,644	5,866	6,002	21,349
Most Extreme Differences	Absolute	,096	,147	,112	,099	,071	,077	,086	,120	,054
	Positive	,085	,083	,069	,043	,071	,077	,060	,052	,032
	Negative	-,096	-,147	-,112	-,099	-,064	-,077	-,086	-,120	-,054
Test Statistic		,096	,147	,112	,099	,071	,077	,086	,120	,054
Asymp. Sig. (2-tailed)		,186 ^c	,001 ^c	,029 ^c	,087 ^c	,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}	,014 ^c	,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Fuente: Data de resultados.

Interpretación:

En la tabla se aprecia que n muestral es mayor de 50, se utiliza el criterio de normalidad de Kolmogorov-Smirlov en donde se observa que la mayoría de los sig. Bilateral son menores de 0,05 en su mayoría lo que orienta a usar la correlación de Rho de Spearman.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general:

Existe relación positiva entre gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación positiva entre gestión de la calidad y relaciones interpersonales.

Hi: Existe relación positiva entre gestión de la calidad y relaciones interpersonales.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,692 Valor de P=0,000

		GESTIÓN DE LA CALIDAD INTERPERSONALES		
Rho de Spearman	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	RELACIONES INTERPERSONALES	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman = 0,692 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que existe relación positiva entre gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

Hipótesis específico N°01:

Existe relación positiva entre la dimensión técnico – científico y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación positiva entre la dimensión técnico – científico y relaciones interpersonales.

Hi: Existe relación positiva entre la dimensión técnico – científico y relaciones interpersonales.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,656 Valor de P=0,000

		D1: Dimensión Técnico- Científica		RELACIONES INTERPERSONALES
Rho de Spearman	D1: Dimensión Técnico-Científica	Coefficiente de correlación	1,000	,656**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	RELACIONES INTERPERSONALES	Coefficiente de correlación	,656**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,656 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que existe relación positiva entre la dimensión técnico – científico y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

Hipótesis específico N°02:

Existe relación positiva entre la dimensión humana y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación positiva entre la dimensión humana y relaciones interpersonales.

Hi: Existe relación positiva entre la dimensión humana y relaciones interpersonales.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,650 Valor de P=0,000

		D2: Dimensión Humana RELACIONES INTERPERSONALES	
Rho de Spearman	D2: Dimensión Humana	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,650**
		N	,000
			70
	RELACIONES INTERPERSONALES	Coefficiente de correlación	,650**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			70

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,650 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que existe relación positiva entre la dimensión humana y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

Hipótesis específico N°03:

Existe relación positiva entre la dimensión entorno y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación positiva entre la dimensión entorno y relaciones interpersonales.

Hi: Existe relación positiva entre la dimensión entorno y relaciones interpersonales.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba paramétrica Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de R calculado = 0,665 Valor de P=0,000

		D3: Dimensión del Entorno RELACIONES INTERPERSONALES		
Rho de Spearman	D3: Dimensión del Entorno	Coeficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	RELACIONES INTERPERSONALES	Coeficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,665 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto se concluye que existe relación positiva entre la dimensión entorno y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

IV. DISCUSIÓN

Este capítulo que habla acerca de una triangulación de aspectos como los resultados se realiza contrastando los hallazgos encontrados con lo señalado en el marco teórico y los trabajos previos de esta investigación lo cual se señala en las líneas abajo.

En base a los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado que existe una relación directa entre las variables: gestión de la calidad y relaciones interpersonales; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman $r=0,692$, indica que a una mejor gestión de la calidad le corresponde un mejor desarrollo de las relaciones interpersonales.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos tenemos a Rubio (2016) quien en su tesis sobre la gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. pudo determinar que la calidad de atención que recibe los usuarios atendidos es insatisfactorio.

Galdos y Huamaní (2016) quienes en su investigación determinaron que el 63.2% de enfermeras señalaron que las relaciones interpersonales dentro del Hospital III Regional Honorio Delgado es desfavorable (negativas) y el 36,8% enfermeras restantes señalan que es medianamente favorables (positivas).

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por Camisón, Cruz y Gonzales (citado en Pérez, 2017) definen a la gestión de la calidad como una serie de factores que relacionan variables fundamentales con el fin de poner en marcha diferentes principios y técnicas en beneficio del nivel de calidad. Por otro lado Silviera, (2014, p.8) señala que las relaciones interpersonales son los procesos de interacción social que desarrollan las personas entre sí.

Por otro lado en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N^o1; se señala que *existe relación positiva entre la dimensión técnico – científico y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018*. Esta hipótesis se valida al obtener un nivel de significado bilateral 0,000 valor que es inferior a la región

crítica $\alpha = 0,05$, lo cual se acepta esta hipótesis. Por otro lado se observa un coeficiente de correlación alta de 0,656

En la hipótesis específica N°2; se señala que *existe relación positiva entre la dimensión humana y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018*. Esta hipótesis se valida al obtener un nivel de significado bilateral 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$, lo cual se acepta esta hipótesis. Por otro lado se observa un coeficiente de correlación alta de 0,650

En la hipótesis específica N°3; se señala que *existe relación positiva entre la dimensión entorno y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018*. Esta hipótesis se valida al obtener un nivel de significado bilateral 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$, lo cual se acepta esta hipótesis. Por otro lado se observa un coeficiente de correlación alta de 0,665

Finalmente se puede concluir que existe relación positiva entre gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.

V. CONCLUSIONES

- PRIMERA: En el presente estudio se ha logrado determinar que existe relación positiva entre gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,692$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05
- SEGUNDA: Los hallazgos encontrados en la investigación permitió determinar que existe relación positiva entre la dimensión técnico – científico y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,656$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05
- TERCERA: La recolección de datos y procesamiento estadístico reflejan que existe relación positiva entre la dimensión humana y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,650$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05
- CUARTA: El análisis de los resultados en la investigación ha permitido determinar que existe relación positiva entre la dimensión entorno y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,665$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al Ministerio de Salud realizar capacitaciones periódicas sobre la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales tanto de forma global como específicas con el propósito de mejorar el servicio que brindan los trabajadores de los diferentes centros de Salud.

SEGUNDA: A la Red de Salud de Puquio – Ayacucho realizar talleres dirigidas a los directores de los Centros de Salud, en donde se realicen actividades de cómo desarrollar una adecuada gestión de la calidad mejorando la dimensión técnico – científica, la dimensión humana y la dimensión del entorno.

TERCERA: A la Red de Salud de Puquio – Ayacucho realizar talleres dirigidas a los directores de los Centros de Salud, en donde se realicen actividades de cómo desarrollar una adecuada relación interpersonal logrando el autocontrol, la empatía, tolerancia y trabajo en equipo.

CUARTA: A los trabajadores de los Centros de Salud tomar asistir de manera periódica a actualizaciones y capacitaciones que le permitan mejorar la gestión de la calidad y puedan brindar un mejor servicio a los usuarios que acuden a su establecimiento.

VII. REFERENCIAS

- Alcántara, J. (2010) *Cómo educar las actitudes* (2a ed.) Madrid, Cárdenas.
- Ana, G. y Pérez, J. (2008). Definición de empatía. Recuperado de: <http://definicion.de/empatia/>
- Arambulet, N. (2014) *Diseño de un modelo de sistema de Gestión del Talento Humano para potenciar la Gestión de la Calidad en Empresas de Manufactura y Servicio*. (Tesis de doctorado). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela.
- Arana, G. et al. (2011) *Gestión de la Calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*. Universidad de Deusto. España.
- Arrascue, J. y Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER" Chiclayo – 2015*. (Tesis de grado) Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Perú.
- Artola, J. (2010). *El devenir temporal y el lugar de los estímulos en la comunicación*. (Tesis grado). Universidad de Palermo. Venezuela.
- Ayvar, E. (2016). *Relación entre el nivel de las relaciones interpersonales y el tipo de clima organizacional en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Filiberto García Cuellar" de Coracora - Ayacucho, año 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Ayacucho.
- Camisón, C., Cruz, S., y Gonzales, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación, S. A.
- Castro, Y. y Riveros, W. (2015). *Empowerment y gestión empresarial en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, periodo 2014 - 2015*. Tesis de la Universidad Nacional de Huancavelica; Huancavelica - Perú.
- Chacin, M. (2010). *Trabajo en Equipo*. Recuperado de: <https://pide.wordpress.com/2010/04/03/trabajo-en-equipo/>
- Contreras, J. (2014) *Diferencia en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una*

- empresa que se dedica a la venta de seguros.* (Tesis de grado).
Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Departamento de Formación y Calidad (2011) *La gestión de la calidad. La calidad en la administración pública.* Diputación de Alicante. Disponible en: <https://goo.gl/PMfvCa>
- Diario Oficial El Peruano (2013). Decreto Legislativo N° 1155. Decreto legislativo que dicta medidas destinadas a mejorar la calidad del servicio y declara de interés público el mantenimiento de la infraestructura y el equipamiento en los establecimientos de salud a nivel nacional. Lima.
- Diario Oficial El Peruano (2016). Decreto Supremo N° 024-2016-SA, denominado Reglamento del Decreto Legislativo N° 1157, que aprueba la Modernización de la Gestión de la Inversión Pública en Salud. Lima.
- Forrellat, M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible.* (En línea). (Consultado el 25 de julio del 2018). Recuperado en: <http://www.revhematologia.sld.cu/index.php/hih/article/view/170/121>
- FVQ (2016) *La importancia de la gestión de calidad en las empresas.* Disponible en: <http://www.fvq.es/>
- Galdos, A. y Huamaní, L. (2016). *Relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional Honorio Delgado. Arequipa 2017.* (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú.
- Gonzales, J. (2012) *Relaciones Interpersonales y Conducta Humana.* México, D.F. Manual moderno. México.
- Griffin, R. (2011) *Administración.* México: Data color impresores
- Portal Web ISOTools (2016) *Modelos y estrategias más utilizados para Gestionar la Calidad en el Sector Público.* Chile. Recuperado en: <https://goo.gl/ofud1o>
- Ley N° 29783 (2016). Ley de seguridad y Salud en el Trabajo. Lima.
- Locke, J. (2011). *La tolerancia según John Locke.* Recuperado de: <http://www.lasangredelleonverde.com/la-tolerancia-segun-john-locke/>
- Mandujano, D. (2015) *Lineamientos para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.

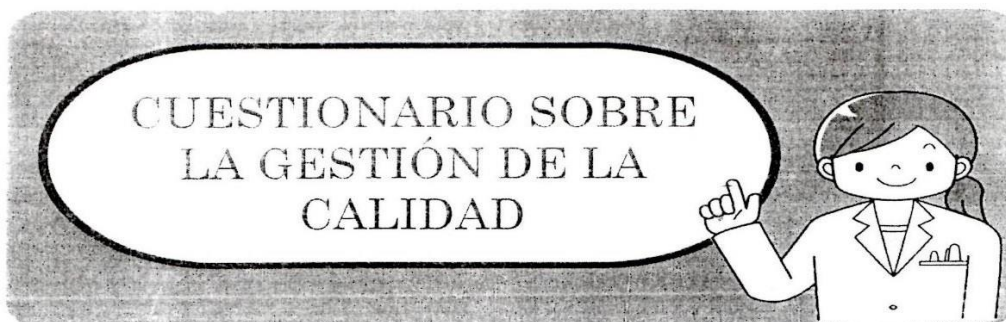
- Maquín et al. (2015). *Consecuencias en las Relaciones Interpersonales que genera la primera experiencia laboral*. (Tesis grado) Universidad Nacional de Córdoba.
- Marulanda, J. y Tinjacá, C. (2016). *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la empresa Express & Clean lavandería S.A.S*. (Tesis de grado). Universidad Libre de Colombia. Bogotá D.C. Colombia.
- Medina, J. (2017). *Rasgos de personalidad y su influencia en las relaciones interpersonales de estudiantes universitarios*. (Tesis para optar el título de psicólogo clínica). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Ministerio de Salud (2007). *Sistema de gestión de la calidad en salud*. Lima.
- Moncayo, M. (2017) *Caracterización de la ansiedad en las relaciones interpersonales de los servidores públicos del Hospital República del Ecuador, Isla Santa Cruz*. (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Organización Internacional de Normalización (2015). *Norma ISO 9001:2015*. Recuperado de <https://goo.gl/GKa150>
- Perez, J. y Merino, M. (2008). *Autocontrol*. Recuperado de: <http://definicion.de/autocontrol/>
- Pérez, S. (2017) *Cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Riquelme, M. (2017) *La importancia de la gestión de la calidad*. Artículo. Disponible en: <https://www.webyempresas.com/la-importancia-de-la-gestion-de-la-calidad/>
- Rubio, R. (2016) *La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Perú.
- Silveria, M. (2014) *El arte de las relaciones personales*. Madrid, España, Editorial Alba.
- Torres, J. (2010) *Diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad de la empresa JTP INGENIERIA E.U basado en los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2008*. Universidad Pontificia Bolivariana.

- Vásquez, L. (2015). *Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú.
- Vázquez, F. (2010) *Psicología del comportamiento colectivo*. Universidad Oberta de Catalunya. Barcelona.
- Vidangos (2017) *Análisis de las relaciones interpersonales y clima laboral de Begsa empresa individual de responsabilidad limitada – puno periodo 2016*. (Tesis de grado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú.
- Zupira, X. (2002). *Relaciones Interpersonales. Generalidades*. Recuperado de <http://www.ehu.es/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf>

VII. ANEXOS

ANEXO 1: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 1.1: Cuestionario sobre compromiso institucional



Código:.....Fecha:.....

Instrucciones:

Estimado trabajador se te agradece anticipadamente proporcionar información clara y fidedigna sobre las preguntas de este cuestionario con respecto a la gestión de la calidad, a la cual debe marcar con una (x) la opción que crea conveniente con total sinceridad.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4 PUNTOS	3 PUNTOS	2 PUNTOS	1 PUNTOS	0 PUNTO

ÍTEMS	OPCIONES				
	S	CS	AV	CN	N
D1: Dimensión Técnico-Científica					
1. Como personal de la Red de salud del distrito de Puquio se capacita para mejorar sus conocimientos de su área.	X				
2. Se realiza permanentemente: charlas auto formativas para evaluar, mejorar metas y competencias laborales en la Red de Salud Puquio.	X				
3. En la Red de salud del distrito de Puquio, los servicios se brindan procurando obtener mejores resultados en la salud integral de los usuarios.	X				
4. En la Red de salud del distrito de Puquio, los servicios se brindan asegurando la calidad de atención en cada uno de sus procesos.			X		
5. Desempeñas tus funciones con dominio y capacidad técnica de acuerdo al área y/o unidad.	X				

6. Ud. como trabajador de la Red de salud del distrito de Puquio, desempeñas tus funciones con ética profesional.	X				
7. Los servicios de salud que se brindan se desarrollan en un marco a la integridad de las personas.		X			
8. La atención a los usuarios se da sin distinguir edad y sexo.		X			
D2: Dimensión Humana					
9. La atención en la Red de salud del distrito de Puquio se caracteriza por equidad hacia los usuarios.	X				
10. Los trabajadores de la Red de salud del distrito de Puquio, atienden con respeto a los usuarios.	X				
11. Los trabajadores de la Red de salud del distrito de Puquio, brindan información clara y concisa a los interesados.	X				
12. En la Red de salud del distrito de Puquio, se busca mantener informados a los usuarios para facilitar su atención.	X				
13. El personal de Red de salud, presta especial interés a los problemas de cada uno de los usuarios.		X			
14. El personal de la Red de salud, brinda un trato amable a los usuarios.	X				
15. El personal de la Red de salud, ejerce con ambiente de confianza a los usuarios.		X			
16. Las actividades de la Red de salud se desarrollan en un contexto ética y respeto de los valores morales.		X			
D3: Dimensión del Entorno					
17. Los directivos organiza espacios de seguridad y amplios para eventos adversos en la Red de salud Puquio.		X			
18. El local de la Red de salud se encuentra en adecuado estado de limpieza.		X			
19. Los ambientes de la Red de salud se encuentran ordenados y adecuadamente equipados.		X			
20. Se mantiene en orden de llegada la atención a los usuarios en la Red de salud.	X				
21. En la Red de salud los ambientes se garantizan la privacidad al usuario.	X				
22. En la Red de salud garantiza la privacidad para el dialogo con los usuarios en cada área.	X				
23. En la Red de salud los directivos se preocupan por mejorar las señalizaciones adecuadas para los usuarios.	X				
24. La ambientación del centro de salud genera impacto visual en los usuarios	X				

Leyenda:

VARIABLE GENERAL	
GESTIÓN DE LA CALIDAD	
Intervalo	Nivel de logro
[0-20>	Muy deficiente
[20-39>	Deficiente
[39-58>	Regular
[58-77>	Bueno
[77-96]	Muy bueno

DIMENSIONES	
D1: Dimensión Técnico-Científica D2: Dimensión Humana D3: Dimensión del Entorno	
Intervalo	Nivel de logro
[0-7>	Muy deficiente
[7-14>	Deficiente
[14-20>	Regular
[20-26>	Bueno
[26-32]	Muy bueno

FICHA TÉCNICA

A. NOMBRE:

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

B. OBJETIVOS:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad diagnosticar de manera individual el nivel de la gestión de la calidad en la red de salud del distrito de puquio-Ayacucho, 2018.

C. AUTOR:

Br. CCAICO INCA, Sandro.

D. ADMINISTRACIÓN:

Individual

E. DURACIÓN:

30 minutos

F. SUJETOS DE APLICACIÓN:

Personal de la red de salud del distrito de puquio-Ayacucho, 2018.

G. TÉCNICA:

- Encuesta

H. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

PUNTACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL
4	Siempre
3	Casi siempre
2	A veces
1	Casi nunca
0	Nunca

I. DIMENSIONES INDICADORES:

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
D1: Dimensión Técnico-Científica	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad académica.• Eficiencia y eficacias.• Capacidad técnica.• Integridad.	1, 2,3,4,5,6,7,8
D2: Dimensión Humana	<ul style="list-style-type: none">• Respeto.• Información.• Interés y amabilidad.• Ética y confianza.	9,10,11,12,13,14,16
D3: Dimensión del Entorno	<ul style="list-style-type: none">• Limpieza y comodidad.• Orden.• Privacidad.• Ambientación.	17,18,19,20,21,22,23,24,

Confiabilidad

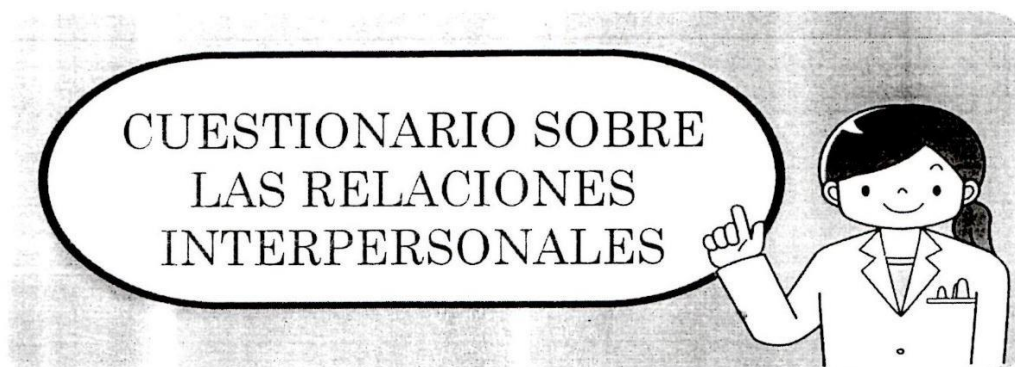
ANALISIS DE CONFIABILIDAD POR PRUEBA ESTADISTICA ALFA DE CRONBACH

Gestión de la calidad

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24
1	2	0	2	3	2	0	2	0	2	2	2	3	2	0	2	2	0	2	3	3	3	2	2	3
2	0	3	2	0	3	2	0	3	0	1	2	3	3	2	3	0	1	2	3	0	2	2	2	0
3	0	3	2	3	4	1	2	4	1	3	2	3	2	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3
4	3	3	2	4	0	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	4	4	3	4	1
5	2	2	0	2	1	1	0	2	2	0	1	3	1	1	0	2	2	1	0	2	0	1	0	2
6	3	4	2	0	3	1	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	4
7	3	1	2	2	4	0	2	4	0	2	2	3	2	0	3	4	3	2	4	3	2	2	2	1
8	3	2	2	4	2	4	4	4	2	1	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3
9	0	4	0	1	4	2	3	3	2	3	3	0	3	3	2	4	0	2	0	4	0	3	0	4
10	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	2	4	2	3	2	3	4	3	3	0	1	2	2	1
r	0.42	0.31	0.57	0.42	0.05	0.50	0.87	0.62	0.34	0.54	0.55	0.27	0.54	0.66	0.70	0.46	0.65	0.84	0.54	0.44	0.64	0.73	0.71	0.25
Si ²	2.00	1.45	0.64	1.96	1.64	1.44	1.56	1.49	1.01	1.56	0.29	1.29	0.44	1.69	1.04	1.56	2.21	0.41	1.84	2.21	2.21	0.64	1.40	1.76
	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido	Valido

K	24
ΣSi ²	33.74
S _T ²	201.76
α	0.869

Anexo 1.2: Cuestionario sobre gestión del cambio



Código:.....Fecha:.....

Instrucciones:

Estimado trabajador se te agradece anticipadamente proporcionar información clara y fidedigna sobre las preguntas de este cuestionario con respecto a las relaciones interpersonales, a la cual debe marcar con una (x) la opción que crea conveniente con total sinceridad.

ÍTEMS	OPCIONES				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
D1: Autocontrol					
1. Pierdo la paciencia en la interacción con otros colegas.	X				
2. Mantengo la calma en situaciones de conflicto.	X				
3. Considero que no es correcto de pagar con la misma moneda a un compañero de trabajo que me trata injustamente.	X				✓
4. Si un amigo no cumple con algo que me prometió, busco comprenderlo en vez de enojarme.	X				
5. Me aseguro de que las personas sepan cuál es mi posición con respecto algún punto.	X				
6. Soy completamente honesto (a) con la gente acerca de mis verdaderos sentimientos.	X				
7. Cuando juego un deporte en equipo, siento que está bien descargar mi cólera físicamente con otros compañeros.	X				
8. Evito llegar a los golpes con otras personas durante una discusión.	X				

D2: Empatía				
9. Apoyo a mis compañeros de trabajo cuando lo requiere en casos laborales.	X			
10. De mis compañeros de trabajo me preocupo en su bienestar.	X			
11. Acepto sin molestarme las bromas de los compañeros de trabajo.	X			
12. Me gusta bromear con los compañeros de trabajo con margen de respeto.	X			
13. Generalmente expreso afecto a mis compañeros con palabras, gestos o brazos.	X			
14. Evito el uso de apodosos o sobrenombres en mi centro de trabajo y en otros contextos	X			
15. Escucho con atención cuando un compañero de trabajo opina en el grupo de trabajo		X		
16. Escucho con atención cuando un compañero me consulta o me cuenta una dificultad			X	
D3: Tolerancia				
17. Evito las comparaciones en relación al desempeño laboral de los trabajadores	X			
18. Soy tolerante frente al rendimiento laboral de los compañeros de trabajo	X			
19. Considero que una persona no debe tener prejuicios en razón a género o religión		X		
20. Me resulta difícil reunirme con personas que piensan diferente de mi	X			
21. Mantengo mi opinión en una discusión y acepto las discrepancias.		X		
22. Tengo disposición y apertura para recibir críticas y sugerencias.			X	
23. Cuando veo que una persona está haciendo un mal trabajo, generalmente se lo hago saber inmediatamente.				X
24. Cuando un compañero de trabajo hace algo que me ofende mucho, prefiero disimular antes de hacerle saber que estoy molesto.				X
D4: Trabajo en equipo				
25. Colaboro espontáneamente con mi grupo de trabajo cuando se da la ocasión.			X	
26. Participo frecuentemente, en los trabajos que implica trabajo en equipo.		X		

27. Me gusta dar opiniones cuando trabajo en grupo			X		
28. Sugiero alternativas de solución cuando se presentan algún problema grupal.	X				
29. Tengo disposición para el trabajo en equipo.	X				
30. Cuando tengo dificultades consulto con el equipo de trabajo de mi área y/o unidad.	X				
31. Busco trabajar en grupo porque aprendo mejor y conozco mejor a mis compañeros.		X			
32. Busco que el grupo siempre trabajen de acuerdo a un plan.	X				

Leyenda:

VARIABLE GENERAL	
RELACIONES INTERPERSONALES	
Intervalo	Nivel de logro
[0-28>	Muy deficiente
[28-56>	Deficiente
[56-84>	Regular
[84-111>	Bueno
[111-138]	Muy bueno

DIMENSIONES	
D1: Autocontrol D2: Empatía D3: Tolerancia D4: Trabajo en equipo	
Intervalo	Nivel de logro
[0-7>	Muy deficiente
[7-14>	Deficiente
[14-20>	Regular
[20-26>	Bueno
[26-32]	Muy bueno

FICHA TÉCNICA

A. NOMBRE:

CUESTIONARIO SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

B. OBJETIVOS:

El siguiente cuestionario tiene como finalidad diagnosticar de manera individual el nivel de las relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, 2018.

C. AUTOR:

Br. CCAICO INCA, Sandro.

D. ADMINISTRACIÓN:

Individual

E. DURACIÓN:

30 minutos

F. SUJETOS DE APLICACIÓN:

Personal de la red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, 2018.

G. TÉCNICA:

- Encuesta

H. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

PUNTACIÓN NUMÉRICA	RANGO O NIVEL
4	Siempre
3	Casi siempre
2	A veces
1	Casi nunca
0	Nunca

I. DIMENSIONES INDICADORES:

DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
D1: Autocontrol	Conserva la calma. Evita actuar con venganza. Actúa con sinceridad. Evita la agresión.	1, 2,3,4,5,6,7,8
D2: Empatía	Valora la amistad. Acepta bromas. Expresa afecto. Escucha activa.	9,10,11,12,13, 14,16
D3: Tolerancia	Tolerancia con el rendimiento laboral Evita tener prejuicios.	17,18,19,20,21 ,22,23,24,

	Apertura a las críticas. Se expresa con tolerancia.	
D4: Trabajo en equipo	Colabora en el trabajo de equipo. Opina o brinda sugerencias. Disposición afectiva. Trabajo en equipo según plan.	25,26,27,28,29 ,30,31,32

Confiabilidad

RELACIONES INTERPERSONALES

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29	it30	it31	it32
1	4	4	0	4	3	4	2	4	0	2	3	4	2	2	0	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	0	2	3
2	0	2	0	2	2	2	0	2	2	1	0	2	1	1	1	0	4	2	2	3	1	1	2	3	2	1	2	2	0	1	1	0
3	4	3	3	1	4	3	2	0	1	2	2	4	2	2	2	1	4	4	4	4	1	2	3	3	4	2	1	3	4	3	2	3
4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	3	3	3	4	4	2	2	4
5	0	2	0	2	2	2	1	0	2	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2
6	4	4	2	3	3	4	2	4	3	3	2	3	4	2	3	3	1	3	1	3	0	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3
7	0	3	1	4	0	0	2	3	0	0	3	4	0	2	2	1	0	3	2	2	2	2	4	3	0	2	4	3	0	2	2	0
8	3	4	2	3	4	2	2	4	2	4	2	3	2	2	3	3	2	0	3	3	1	3	2	2	3	2	3	4	4	2	2	3
9	4	3	2	4	4	3	3	4	2	2	2	4	2	3	3	4	3	1	0	4	0	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2	2
10	4	3	0	3	4	4	2	0	3	2	2	0	2	4	3	0	3	4	1	0	0	2	4	1	3	2	3	0	4	2	0	4
r	0.92	0.84	0.66	0.28	0.69	0.61	0.79	0.50	0.06	0.73	0.60	0.43	0.75	0.43	0.39	0.71	-0.09	-0.01	-0.04	0.42	0.03	0.44	-0.20	-0.42	0.72	0.76	0.28	0.54	0.78	0.36	0.60	0.70
Si²	3.21	0.56	1.16	0.89	1.49	1.41	0.69	2.84	1.01	1.49	0.80	1.49	1.09	0.69	1.00	2.09	1.45	1.76	1.29	1.41	1.36	0.41	0.85	0.61	1.21	0.40	0.89	1.36	2.21	0.76	0.61	1.84
	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do	Vali do

K	32
ΣS_i²	40.33
S_T²	257.81
α	0.871

Validación de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO, VARIABLE X: GESTIÓN DE LA CALIDAD

Título: Gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, 2018.

Autor: Br. CCAICO INCA, Sandro.


VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES				
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
GESTIÓN DE LA CALIDAD	D1: Dimensión Técnico-Científica	Capacidad académica	1. Como personal de la Red de salud del distrito de Puquio se capacita para mejorar sus conocimientos de su área.						✓	✓	✓	✓					
			2. Se realiza permanentemente: charlas auto formativas para evaluar, mejorar metas y competencias laborales en la Red de Salud Puquio						✓	✓	✓	✓					
		Eficiencia y eficacias	3. En la Red de salud del distrito de Puquio, los servicios se brindan procurando obtener mejores resultados en la salud integral de los usuarios						✓	✓	✓	✓					
			4. En la Red de salud del distrito de Puquio, los servicios se brindan asegurando la calidad de atención en cada uno de sus procesos						✓	✓	✓	✓					
		Capacidad técnica	5. Desempeñas tus funciones con dominio y capacidad técnica de acuerdo al área y/o unidad						✓	✓	✓	✓					

D2: Dimensión Humana	Integridad	6. Ud. como trabajador de la Red de salud del distrito de Puquio, desempeñas tus funciones con ética profesional.							✓		✓		✓		✓			
		7. Los servicios de salud que se brindan se desarrollan en un marco a la integridad de las personas.								✓		✓		✓		✓		
		8. La atención a los usuarios se da sin distinguir edad y sexo.								✓		✓		✓		✓		
	Respeto.	9. La atención en la Red de salud del distrito de Puquio se caracteriza por equidad hacia los usuarios.								✓		✓		✓		✓		
		10. Los trabajadores de la Red de salud del distrito de Puquio, atienden con respeto a los usuarios.								✓		✓		✓		✓		
	Información	11. Los trabajadores de la Red de salud del distrito de Puquio, brindan información clara y concisa a los interesados								✓		✓		✓		✓		
		12. En la Red de salud del distrito de Puquio, se busca mantener informados a los usuarios para facilitar su atención.								✓		✓		✓		✓		
	Interés y amabilidad	13. El personal de Red de salud, presta especial interés a los problemas de cada uno de los usuarios.								✓		✓		✓		✓		
		14. El personal de la Red de salud, brinda un trato amable a los usuarios.								✓		✓		✓		✓		
	Ética y confianza	15. El personal de la Red de salud, ejerce con ambiente de confianza a los usuarios.								✓		✓		✓		✓		
		16. Las actividades de la Red de salud se desarrollan en un contexto ética y respeto de los valores morales.								✓		✓		✓		✓		

D3: Dimensión del Entorno	Limpieza y comodidad	17. Los directivos organiza espacios de seguridad y amplios para eventos adversos en la Red de salud Puquio.						✓	✓	✓	✓		
		18. El local de la Red de salud se encuentra en adecuado estado de limpieza.						✓	✓	✓	✓		
	Orden	19. Los ambientes de la Red de salud se encuentran ordenados y adecuadamente equipados.						✓	✓	✓	✓		
		20. Se mantiene en orden de llegada la atención a los usuarios en la Red de salud.						✓	✓	✓	✓		
	Privacidad	21. En la Red de salud los ambientes se garantizan la privacidad al usuario.						✓	✓	✓	✓		
		22. En la Red de salud garantiza la privacidad para el dialogo con los usuarios en cada área.						✓	✓	✓	✓		
	Ambientación	23. En la Red de salud los directivos se preocupan por mejorar las señalizaciones adecuadas para los usuarios.						✓	✓	✓	✓		
		24. La ambientación del centro de salud genera impacto visual en los usuarios.						✓	✓	✓	✓		

Gabriela Ramos Córdova

Mg. Gabriela O. Ramos Córdova

 C.P.Pe. N° 1343935230

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : “CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD”

OBJETIVO : DETERMINAR EL NIVEL DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

DIRIGIDO A : PERSONAL DE LA RED DE SALUD DEL DISTRITO DE PUQUIO-AYACUCHO, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : RAMOS CORDOVA, GABRIELA OLIVIA.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTION PÚBLICA

VALORACIÓN

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	------------------	---------	------------	----------------

Gabriela Ramos Córdova

Mg. Gabriela O. Ramos Córdova
C.P. C.P.Pe. N° 1343935230

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : "CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD"
OBJETIVO : DETERMINAR EL NIVEL DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
DIRIGIDO A : PERSONAL DE LA RED DE SALUD DEL DISTRITO DE PUQUIO-AYACUCHO, 2018.
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : OCHOA CARBAJO JESUS ALBERTO
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR
VALORACIÓN 85%

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	-------	---------	------------	----------------


D. JESUS ALBERTO OCHOA CARBAÑO
DIRECTOR

Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : "CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD"
OBJETIVO : DETERMINAR EL NIVEL DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
DIRIGIDO A : PERSONAL DE LA RED DE SALUD DEL DISTRITO DE PUQUIO-AYACUCHO, 2018.
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : HERNANDEZ HUARCAYA GUISELA
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA
VALORACIÓN : 85%

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	-------	---------	------------	----------------


Mg. Guisela Hernández Huarca
CLAD N° 11974

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO, VARIABLE Y: RELACIONES INTERPERSONALES

Título: Gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, 2018.

Autor: Br. CCAICO INCA, Sandro.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES				
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
RELACIONES INTERPERSONALES	D1: Autocontrol	Conserva la calma	1. Pierdo la paciencia en la interacción con otros colegas						✓	✓	✓	✓					
			2. Mantengo la calma en situaciones de conflicto.						✓	✓	✓	✓					
		Evita actuar con venganza	3. Considero que no es correcto de pagar con la misma moneda a un compañero de trabajo que me trata injustamente.						✓	✓	✓	✓					
			4. Si un amigo no cumple con algo que me prometió, busco comprenderlo en vez de enojarme.						✓	✓	✓	✓					
		Actúa con sinceridad	5. Me aseguro de que las personas sepan cuál es mi posición con respecto algún punto.						✓	✓	✓	✓					
			6. Soy completamente honesto (a) con la gente acerca de mis verdaderos sentimientos.						✓	✓	✓	✓					
		Evita la agresión	7. Cuando juego un deporte en equipo, siento que está bien descargar mi cólera físicamente con otros compañeros.						✓	✓	✓	✓					
			8. Evito llegar a los golpes con otras personas durante una discusión.						✓	✓	✓	✓					

D2: Empatía	Valora la amistad	9. Apoyo a mis compañeros de trabajo cuando lo requiere en casos laborales.							✓	✓	✓	✓		
		10. De mis compañeros de trabajo me preocupo en su bienestar.								✓	✓	✓	✓	
	Acepta bromas	11. Acepto sin molestarme las bromas de los compañeros de trabajo.								✓	✓	✓	✓	
		12. Me gusta bromear con los compañeros de trabajo con margen de respeto.								✓	✓	✓	✓	
	Expresa afecto	13. Generalmente expreso afecto a mis compañeros con palabras, gestos o brazos.								✓	✓	✓	✓	
		14. Evito el uso de apodos o sobrenombres en mi centro de trabajo y en otros contextos								✓	✓	✓	✓	
	Escucha activa	15. Escucho con atención cuando un compañero de trabajo opina en el grupo de trabajo.								✓	✓	✓	✓	
		16. Escucho con atención cuando un compañero me consulta o me cuenta una dificultad								✓	✓	✓	✓	
D3: Tolerancia	Tolerancia con el rendimiento laboral	17. Evito las comparaciones en relación al desempeño laboral de los trabajadores.							✓	✓	✓	✓		
		18. Soy tolerante frente al rendimiento laboral de los compañeros de trabajo								✓	✓	✓	✓	
	Evita tener prejuicios	19. Considero que una persona no debe tener prejuicios en razón a género o religión.								✓	✓	✓	✓	
		20. Me resulta difícil reunirme con personas que piensan diferente de mi.								✓	✓	✓	✓	
	Apertura a las críticas	21. Mantengo mi opinión en una discusión y acepto las discrepancias.								✓	✓	✓	✓	

D4: Trabajo en equipo	Se expresa con tolerancia	22. Tengo disposición y apertura para recibir críticas y sugerencias.							✓	✓	✓	✓		
		23. Cuando veo que una persona está haciendo un mal trabajo, generalmente se lo hago saber inmediatamente.							✓	✓	✓	✓		
		24. Cuando un compañero de trabajo hace algo que me ofende mucho, prefiero disimular antes de hacerle saber que estoy molesto.							✓	✓	✓	✓		
	Colabora en el trabajo de equipo	25. Colaboro espontáneamente con mi grupo de trabajo cuando se da la ocasión							✓	✓	✓	✓		
		26. Participo frecuentemente, en los trabajos que implica trabajo en equipo.							✓	✓	✓	✓		
	Opina o brinda sugerencias	27. Me gusta dar opiniones cuando trabajo en grupo.							✓	✓	✓	✓		
		28. Sugiero alternativas de solución cuando se presentan algún problema grupal.							✓	✓	✓	✓		
	Disposición afectiva	29. Tengo disposición para el trabajo en equipo.							✓	✓	✓	✓		
		30. Cuando tengo dificultades consulto con el equipo de trabajo de mi área y/o unidad.							✓	✓	✓	✓		
	Trabajo en equipo según plan	31. Busco trabajar en grupo porque aprendo mejor y conozco mejor a mis compañeros.							✓	✓	✓	✓		
		32. Busco que el grupo siempre trabajen de acuerdo a un plan.							✓	✓	✓	✓		


 Mg. Gabriela D. Ramos Córdoba
 C.P.Pe. N° 1343935230

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : "CUESTIONARIO SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES"

OBJETIVO : DETERMINAR EL NIVEL DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

DIRIGIDO A : PERSONAL DE LA RED DE SALUD DEL DISTRITO DE PUQUIO-AYACUCHO, 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : RAMOS CORDOVA, GABRIELA OLIVIA.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTION PÚBLICA

VALORACIÓN :

Muy Bueno	Buena	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	------------------	---------	------------	----------------



Mg. Gabriela O. Ramos Córdova
C.P.Pe. N° 1343935230

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : "CUESTIONARIO SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES"
OBJETIVO : DETERMINAR EL NIVEL DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES
DIRIGIDO A : PERSONAL DE LA RED DE SALUD DEL DISTRITO DE PUQUIO-AYACUCHO, 2018.
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : OCHOA CARBAJO JESUS ALBERTO
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR
VALORACIÓN : 85%

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	-------	---------	------------	----------------



Dr. Jesus Alberto Ochoa Carbaño
DIRECTOR

Firma del evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : "CUESTIONARIO SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES"
OBJETIVO : DETERMINAR EL NIVEL DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES
DIRIGIDO A : PERSONAL DE LA RED DE SALUD DEL DISTRITO DE PUQUIO-AYACUCHO, 2018.
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : HERNANDEZ HUARCAYA GUISELA
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA
VALORACIÓN : 85%

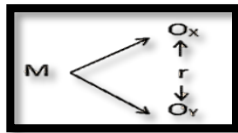
Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy Deficiente
-----------	-------	---------	------------	----------------


Mg. Guisela Hernández Huarcaya
CLAD N° 11974

ANEXO 2: Matriz de consistencia


Título: Gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacacucho, 2018


Autora: Sandro Ccaico Inca.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Tipo: no experimental
¿Cuál es la relación que existe entre gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacacucho, en el año 2018?	Determinar la relación que existe entre gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacacucho, en el año 2018	Existe relación positiva entre gestión de la calidad y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacacucho, en el año 2018	Variable X: Gestión de la calidad Variable Y: Relaciones interpersonales	Diseño: descriptivo correlacional  Donde: M = Muestra probabilística de los trabajadores Red de salud Ox = Gestión de la calidad. Oy = Relaciones interpersonales. r = Relación Población: 86 trabajadores de la red de salud del distrito de
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión técnico – científico y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión humana y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018?</p>	<p>Precisar la relación que existe entre la dimensión técnico – científico y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión humana y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.</p> <p>Analizar la relación que existe entre la dimensión entorno y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.</p>	<p>Existe relación positiva entre la dimensión técnico – científico y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.</p> <p>Existe relación positiva entre la dimensión humana y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.</p> <p>Existe relación positiva entre la dimensión entorno y relaciones interpersonales en la Red de salud del distrito de Puquio-Ayacucho, en el año 2018.</p>	<p>Dimensiones de la Variable X : Gestión e la calidad</p> <p>D1: Dimensión técnico – científico</p> <p>D2: Dimensión humana</p> <p>D3: dimensión entorno</p> <p>Dimensiones de la variable Y:Relaciones interpersonales</p> <p>D1: Autocontrol</p> <p>D2: Empatía</p> <p>D3: Tolerancia</p> <p>D4: Trabajo en equipo</p>	<p>Puquio-Ayacucho, en el año 2018</p> <p>Muestra: 70 trabajadores</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario sobre la gestión de la calidad y el cuestionario sobre las relaciones interpersonales</p> <p>Métodos de análisis de datos</p> <p>Para análisis de los datos obtenidos después que se apliquen los instrumentos se utilizara el paquete estadístico SPSS-22, y Excel para el análisis de frecuencias, tablas, y los coeficientes de correlación que existen entre las variables de estudio gestión de la calidad y relaciones interpersonales.</p>
--	--	---	---	---

Anexo 3: Constancias de aplicación de instrumentos



 ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ica, 05 de junio del 2018.

Señor:


Director de la Red de Salud Puquio- Unidad Ejecutora Salud Sur Ayacucho-Puquio.

Asunto: Solicito autorización para la aplicación de la Prueba Muestral de los instrumentos de recolección de datos para un trabajo de investigación.

Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de solicitarle por intermedio de la presente se me conceda autorización para aplicar la prueba Muestral a los servidores de la Red de Salud Puquio de los instrumentos de recolección de datos denominados **“Cuestionario sobre la gestión de la calidad”** y **“Cuestionario sobre las relaciones interpersonales”** para el trabajo de investigación de: **GESTION DE LA CALIDAD Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA RED DE SALUD DEL DISTRITO DE PUQUIO, AYACUCHO, 2018.** de la Universidad César Vallejo, Sede Ica.

Segura de contar con su apoyo hago extensivo mis sinceros saludos y agradecimiento.

Atentamente,


Br. SANDRO CCAICO INCA
DNI N°28850062



GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
UNIDAD EJECUTORA DE SALUD SUR AYACUCHO
402-1025



EL QUE SUSCRIBE DIRECTOR DE LA RED DE SALUD PUQUIO-UNIDAD EJECUTORA SALUD SUR AYACUCHO-PUQUIO.

EXPIDE LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que, el maestrante, **Ccaico Inca, Sandro**; Estudiante de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo - Sede Ica, aplicó la prueba maestral de los instrumentos de recolección de datos denominados: **“Cuestionario sobre la Gestión de la Calidad”** y **“Cuestionario sobre las Relaciones Interpersonales”** pertenecientes a su trabajo de investigación: **“GESTION DE LA CALIDAD Y RELACIONES INTERPERSONALES EN LA RED DE SALUD DEL DISTRITO DE PUQUIO AYACUCHO, 2018.”**

La aplicación de la prueba Maestral de los instrumentos de recolección de datos se realizó el día 22 junio del 2018 a los Servidores de la Red de Salud Puquio, Distrito de Puquio, Provincia Lucanas, departamento Ayacucho.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para fines que estime conveniente.

Puquio, 22 de junio del 2018.

Atentamente.



GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
RED SALUD LUCANAS PUQUIO
[Signature]
M. Enl. Martín Espinosa Carpio
DIRECTOR EJECUTIVO



Ica, 05 de junio del 2018.

Señor:

Director de la Red de salud Puquio- Unidad Ejecutora Salud Sur Ayacucho-Puquio.

Con Atención: Jefe de Micro Red de Lucanas.

Asunto: Solicito autorización para la aplicación de la Prueba Piloto.

Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de solicitarle por intermedio de la presente se me conceda autorización para aplicar la prueba piloto a los servidores de la Micro Red Lucanas de los instrumentos de recolección de datos denominados **"Cuestionario sobre la gestión de la calidad"** y **"Cuestionario sobre las relaciones interpersonales"** para el trabajo de investigación de: **GESTION DE LA CALIDAD Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA RED DE SALUD DEL DISTRITO DE PUQUIO, AYACUCHO, 2018.** de la Universidad César Vallejo, Sede Ica.

Segura de contar con su apoyo hago extensivo mis sinceros saludos y agradecimiento.

Atentamente,


Br. SANDRO CCAICO INCA
DNI N°28850062



GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
UNIDAD EJECUTORA DE SALUD SUR AYACUCHO
402-1023



EL QUE SUSCRIBE DIRECTOR DE LA RED DE SALUD PUQUIO-UNIDAD EJECUTORA SALUD SUR AYACUCHO-PUQUIO.

EXPIDE LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que, el maestrante, **Ccaico Inca, Sandro**; Estudiante de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo - Sede Ica, aplicó la prueba maestra Piloto de los instrumentos de recolección de datos denominados: **“Cuestionario sobre la Gestión de la Calidad”** y **“Cuestionario sobre las Relaciones Interpersonales”** pertenecientes a su trabajo de investigación: **“GESTION DE LA CALIDAD Y RELACIONES INTERPERSONALES EN LA RED DE SALUD DEL DISTRITO DE PUQUIO AYACUCHO, 2018.”**

La aplicación de la prueba Maestra Piloto de los instrumentos de recolección de datos se realizó el día 19 junio del 2018 a los Servidores de la Micro Red Lucanas de la Red de Salud Puquio, Distrito de Lucanas, Provincia Lucanas departamento Ayacucho.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para fines que estime conveniente.

Puquio, 19 de junio del 2018.

Atentamente.

 
GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LUCANAS PUQUIO
C/ESSA N° 478
Lic. Enq. Martín Espinosa Caeiro
DIRECTOR EJECUTIVO



"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

MEMORANDO N° 570 -2018-GRA/GG-GRDS-DIRESA-UESSA/DE

SEÑOR : MC. Oriely Medina Contreras.
Jefa de la Micro Red de Lucanas.

ASUNTO : Brindar facilidades.

FECHA : Puquio, 06 de Junio del 2018.

Mediante el presente comunico a usted, que en mérito a su solicitud sírvase brindar las facilidades; a fin de que pueda aplicar la prueba piloto, al Lic. Sandro Ccaico Inca.

Lo que se comunica para su conocimiento y cumplimiento bajo responsabilidad.

Atentamente.

GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
RED SALUD LUCANAS PUQUIO
UESSA N°02 - SALUD AYACUCHO

Lic. Enf. Martín Espinoza Carpio
DIRECTOR EJECUTIVO

Dirección: Jr. San Pedro de Palco N° 396- Lucanas Puquio – Ayacucho
e-mail: dirección_red@uessapuquio.gob.pe. Telef. 452016



"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

MEMORANDO N° 569 -2018-GRA/GG-GRDS-DIRESA-JESSA/DE

SEÑOR : Lic. Sandro Ccaico Inca.

ASUNTO : Autorización para la Aplicación.

FECHA : Puquio, 06 de Junio del 2018.

Mediante el presente comunico a usted, que en mérito a su solicitud se le autoriza la aplicación de prueba muestral a los servidores de la Red de Salud Puquio.

Lo que se comunica para su conocimiento y cumplimiento bajo responsabilidad.

Atentamente.

GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
RED SALUD LUCANAS PUQUIO
JESSA/DESA - SALUD AYACUCHO

Lic. Enf. Martín Espinosa Carpio
DIRECTOR EJECUTIVO

Dirección: Jr. San Pedro de Palco N° 396- Lucanas Puquio – Ayacucho
e-mail: dirección_red@uessapuquio.gob.pe Telef. 452016

Anexo 4: Registro de datos

Anexo 4.1 Registro de datos de Gestión de la calidad

	D1: Dimensión Técnico-Científica								D2: Dimensión Humana								D3: Dimensión del Entorno							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3
4	4	4	4	0	4	1	1	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	1	1
4	3	3	3	1	3	1	1	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	1	3	3	4	1	3	4	1	3	2	2	1	4	3	3	3	1	2	3	3	3
9	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
12	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
13	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
15	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2
16	3	1	2	1	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
17	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	3	3	1	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
19	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
20	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	3	2	1	1	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2
22	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	0	0	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	2
23	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	0	0	2	0	2	1	3	2	2	1
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3
25	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3

2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3
2	4	3	3	4	1	4	4	4	3	4	0	0	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	1
2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	1	1	1	1	4	3	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	4	2	4
3	2	2	3	2	1	3	3	1	2	2	2	3	2	2	4	2	3	1	2	3	1	3	2	1
3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	4	2	1	3	3	2	3	2	4	3	2	1	2	3	1
3	1	2	1	3	1	2	2	2	2	1	4	2	3	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3
3	2	3	3	1	2	3	3	1	3	1	2	2	3	2	1	3	2	1	1	2	2	3	3	3
3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1
3	3	2	3	2	3	2	4	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
4	3	2	3	1	4	4	3	2	2	4	0	4	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	1	2	2	4	4	3	4	3	2	3	3	2
4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	3	2	4	4	4	2	2	4
4	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
4	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	0	1	2	2	2	1	2	0	2	2	2	2
4	3	2	3	2	3	1	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	1	3	2	2	2
4	3	4	3	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	4	3	2	2	3	1	2	3	4
4	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
4	3	3	3	2	2	2	2	0	1	1	2	2	1	1	2	1	1	0	1	2	1	2	2	3
5	1	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	1	2	1	3	3	2	1

5	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
5	2	1	0	2	1	1	0	1	0	2	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	2	1	0	1
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	6	2	1	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
5	7	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
5	8	1	2	3	2	1	4	2	0	3	1	2	1	4	1	2	2	1	3	1	2	0	2	1	2
5	9	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
6	0	4	3	3	2	2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	1	4	2	4	3
6	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
6	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
6	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
6	4	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	3	4	1	0
6	5	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	1	3	2
6	6	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4
6	7	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
6	8	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	0	2	4	1	2	3
6	9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
7	0	0	0	0	2	2	0	2	2	2	2	2	3	0	0	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0

Anexo 4.2 Registro de datos de relaciones interpersonales

	D1: Autocontrol								D2: Empatía								D3: Tolerancia								D4: Trabajo en equipo										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	2	1	0	2	3	2	4	4	4	3	4			
2	2	4	4	4	4	3	2	1	1	1	3	4	4	3	2	2	2	3	4	4	3	3	0	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4		
3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2	0	4	4	3	4	4	4	3	3	2			
4	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2			
5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
6	3	3	3	2	2	4	2	1	1	2	3	2	1	3	3	2	3	1	1	2	3	3	4	1	2	3	2	3	3	1	1	2			
7	4	1	2	1	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
8	4	0	4	2	4	2	0	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2			
9	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	0	2	2	3	2	2	2	2	2	2			
10	2	3	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4			
11	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	4	3	3	3	3	3	3			
12	3	4	4	0	2	3	3	0	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	4	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
13	4	2	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
14	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3			
15	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2			
16	4	4	4	4	3	2	4	2	2	3	1	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	0	1	3	3	2	3	3	2	3	2			
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	0	3	3	2	4	4	4	4	4	4			
18	4	4	3	1	4	4	1	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2			
19	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2			
20	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	0	1	1	3	3	3	3	3	3	3			
21	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3			
22	3	2	3	2	2	3	1	2	2	3	4	2	4	2	4	4	3	3	2	0	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	0				
23	3	2	4	3	4	3	2	2	2	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	4	2	2	4	4	3	3	2	3	2			
24	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3			
25	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3			

2	6	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
2	7	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
2	8	2	3	3	1	3	1	2	1	1	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	0	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	
2	9	3	4	3	2	3	1	2	2	3	3	4	3	2	1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3		
3	0	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	2	4	2	2	3	4	3	2	4	0	1	4	4	2	2	2	3	4	3		
3	1	4	4	4	2	2	4	1	1	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2		
3	2	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	4	1	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	1	2	2	2	2	3	4		
3	3	2	3	3	1	2	0	2	2	1	1	3	2	3	1	0	2	2	1	2	1	2	3	0	2	1	0	2	2	2	1	2	1		
3	4	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	3	0	2	1	2	2	2	1	3	3	2	1	0	2	1	1	2	2	2		
3	5	2	3	3	1	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	1	1	4	3	4		
3	6	4	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	3	3	2	3	2		
3	7	2	4	3	0	2	0	2	0	2	4	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	0	0	2	2	4	2	3	3	3	2	2		
3	8	2	3	4	2	3	2	3	1	3	2	4	3	3	4	0	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	0	2	2	2	2	3	2		
3	9	3	2	2	2	2	4	2	1	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	1	3	3	3	3	2	3		
4	0	3	2	2	2	2	4	2	1	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3		
4	1	4	2	1	2	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	2	4	3	4	3	3	2	2	4	2	4		
4	2	4	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3	2	3	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	3	2	3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
4	4	1	1	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	2	0	1	1	1	0	
4	5	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1		
4	6	2	3	3	1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	1		
4	7	3	2	4	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	1	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	1	4	3	3	4	3	2		
4	8	2	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3		
4	9	3	2	2	2	4	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3		
5	0	2	1	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2		

5	1	3	2	3	3	2	1	1	0	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	4	3
5	2	0	1	2	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	2	1	1	0	2	0	2	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1
5	3	2	2	2	2	3	2	2	0	3	2	2	2	1	4	4	0	2	2	3	1	0	2	1	2	4	4	0	2	2	2	2	1
5	4	2	2	2	1	2	2	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1
5	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2
5	6	2	3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2
5	7	1	2	3	2	2	0	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1
5	8	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	3	4	1	2	4	2	1	1	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	1	1	3
5	9	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	1
6	0	1	3	2	2	3	4	3	4	1	4	3	4	3	1	3	4	3	3	1	4	1	3	4	1	4	3	4	3	3	3	1	4
6	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2
6	2	4	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3
6	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
6	4	3	2	1	4	1	1	0	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	1	1
6	5	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	1
6	6	3	2	3	1	1	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	4	3	2	1	3	2	2	3	2	4	2	2	4	3	2
6	7	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	0	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	0
6	8	2	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	2	4	2	3	2	4	0	3	2	4	1	2	4	2	2	3	2	4
6	9	2	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	0	3	0	1	0	0	0	1	1	3	1	0	0	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	0	3	1	1	1	1	2	2

Anexo 5: Evidencia fotográfica

Institución prueba muestral



Institución de prueba piloto

