



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La Ley 30057 SERVIR-Capítulo Sanciones y clima  
laboral en la percepción de los trabajadores  
administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD,  
Ucayali, 2018**

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

**AUTOR:**

**Br. Délfór Bardález Bocanegra**

**ASESOR:**

**Dr. Carlos Alberto López Marrufo**

**SECCIÓN:**

**Gestión Pública**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Dirección**

**PERÚ – 2018**

## DEDICATORIA

A mi esposa, Zoila Martela Ríos Marapara por su apoyo permanente en mis estudios; a mis hijos, Diego y Valentina, quienes son mi mayor impulso para continuar mi superación.

Délfor Bardález

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra Universidad César Vallejo, por el alcance y cobertura de sus programas de posgrado, para lograr la superación profesional de todos los peruanos.

A la alta gerencia de EsSalud-Pucallpa, por permitirme la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

A mis condiscípulos de la maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, por su apoyo y ánimos para culminar los estudios.

A los docentes de la maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, por su dedicación e idoneidad plasmadas en cada clase.

Délfor Bardález.

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad con lo dispuesto en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, es honroso presentar a consideración de vuestro elevado criterio el presente estudio titulado *La Ley SERVIR-Capítulo Sanciones y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018*, que se sustenta para obtener el Grado de Magíster en Gestión Pública.

Esperando vuestras observaciones y sugerencias para mejorar el contenido de la investigación que espero a su vez sirva de punto de partida para otras investigaciones.

Délfor Bardález

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas con el tema	18
1.3.1. Ley SERVIR-Capítulo Sanciones	18
1.3.2. Clima laboral	25
1.4. Formulación del problema	32
1.5. Justificación	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	34
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de investigación	35
2.2. Variables, operacionalización	35
2.3. Población, muestra y muestreo	38
2.4. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5. Métodos de análisis de datos	39

2.6. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES	50
VI. SUGERENCIAS	51
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
IX. ANEXOS	
Anexo 1. Instrumento de recolección de datos	56
Anexo 2. Validaciones	60
Anexo 3. Matriz de consistencia	69
Anexo 4. Otras evidencias	70

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Relación: Ley SERVIR-Capítulo Sanciones*Clima laboral	40
<b>Tabla 2.</b> Distribución de frecuencias: Ley SERVIR-Capítulo Sanciones	41
<b>Tabla 3.</b> Distribución de frecuencias: Clima laboral	42
<b>Tabla 4.</b> Relación: Faltas disciplinarias*Clima laboral	43
<b>Tabla 5.</b> Relación: Evaluación de la sanción de faltas y régimen*Clima laboral	44
<b>Tabla 6.</b> Prueba de hipótesis	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Ley SERVIR-Capítulo Sanciones*Clima laboral	40
<b>Figura 2.</b> Ley SERVIR-Capítulo Sanciones	41
<b>Figura 3.</b> Clima laboral	42
<b>Figura 4.</b> Faltas disciplinarias*Clima laboral	43
<b>Figura 5.</b> Evaluación de la sanción de faltas y régimen*Clima laboral	44
<b>Figura 6.</b> Prueba de hipótesis	45

## RESUMEN

Esta investigación es del tipo no experimental y tuvo como objetivo determinar si existe relación significativa entre la Ley SERVIR-Capítulo Sanciones y el clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali. En cuanto a lo teórico, se cimienta, en lo que concierne a la variable Ley SERVIR-Capítulo Sanciones a los principios propios de la Ley N° 30057, y para la variable clima laboral en el enfoque de producción y de desarrollo organizacional.

El diseño del estudio fue descriptivo correlacional transeccional, los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios, uno para cada variable, los que fueron validados a través del juicio de expertos; al test se le aplicó el análisis de fiabilidad alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.78, en cuanto al instrumento de la variable Ley SERVIR-Capítulo Sanciones; y 0.84, para el caso del instrumento de la variable clima laboral. Además, para procesar la información, luego de la base de datos respectiva, se elaboró tablas de distribución de frecuencias para la presentación de los resultados.

Al término de la investigación, se concluye que existe relación altamente significativa entre las variables estudiadas en la sede de estudio.

**Palabras clave:** Ley SERVIR; clima laboral.

## **ABSTRACT**

This investigation is of the non-experimental type and aimed to determine whether there is a significant relationship between the SERVIR-Sanctions Chapter and the work environment in the perception of administrative workers of the Social Health Insurance-EsSALUD, Ucayali. As for the theoretical, it is based, with regard to the variable SERVIR-Chapter Sanctions to the principles of Law No. 30057, and for the variable work climate in the production and organizational development approach.

The design of the study was cross-sectional descriptive correlation, the data collection instruments were two questionnaires, one for each variable, which were validated through expert judgment; Cronbach's alpha reliability analysis was applied to the test, whose result was 0.78, as for the variable instrument SERVIR-Chapter Sanctions; and 0.84, for the case of the instrument of the variable labor climate. In addition, to process the information, after the respective database, frequency distribution tables were prepared for the presentation of the results.

At the end of the investigation, it is concluded that there is a highly significant relationship between the variables studied at the study site.

**Keywords:** Law SERVIR; work environment.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La gestión pública moderna requiere de políticas y estrategias dinámicas a la par que reflexivas acerca de qué aspectos desarrollar, de modo que se brinde una buena atención al ciudadano, pero sin descuidar la naturaleza del trabajo y las consideraciones como ser humano que debe tener el servidor público, puesto que es él quien se comunica directamente con el usuario y quien soluciona los problemas de este.

Aun cuando la situación económica y laboral de los países europeos se encuentre en dificultades, las políticas de trato al trabajador deben mantenerse en una situación de equilibrio, pues finalmente es este grupo productivo el que accionará para levantar una entidad de la difícil situación en la que se encuentre. Sin embargo, el trato inadecuado al obrero y a otros grupos profesionales es una realidad manifiesta en Europa, puntualmente en Grecia y en España, países en los que, pese al alto costo de vida, los sueldos han sido reducidos y muchos han sido despedidos, generando un clima laboral de tensión e inestabilidad y una creciente insatisfacción laboral (Centeno 2015). Sin embargo, también es necesario normar el desempeño del personal administrativo, de modo que existan reglas claras y un cauce que evite que el servidor público caiga en problemas de corrupción, sea que los haga voluntaria o involuntariamente. Las normas que se implementen en este sentido, si bien deben ser estrictas, no deben mellar la integridad del servidor.

Cavalcante (2004) refiere que el desarrollo de estudios acerca de la satisfacción que un empleado tiene con su trabajo es relevante, porque considerando, que, en función de la productividad de la entidad, hay que considerar que los motivantes para que la persona trabajadora evite actos de renuncia o de cumplimiento con las labores solo y únicamente por mantener el empleo, resultan perjudiciales y el impacto, se generaliza, afectando los procesos productivos.

Sin embargo, en algunos países, como Argentina, pese a que también están experimentando una reforma del servicio civil, y están en lo que se podría denominar una etapa de tránsito, los casos de corrupción continúan, lo que da cuenta que la normativa implementada no es la correcta para este país; es posible que la existencia de normas que sancionen las faltas administrativas no sean eficaces lo que se aúna a la inexistencia de una carrera administrativa moderna.

En otras naciones de América Latina, como Brasil existen serios cuestionamientos por el uso de fondos públicos, lo que ha surgido a partir de la serie de denuncias en contra de funcionarios públicos de diferentes niveles por casos de corrupción, lo que viene de tiempo atrás, evidenciando que ya está institucionalizado este fenómeno negativo para las naciones. Del mismo modo, pese a que existen normas claras sobre las infracciones de carácter administrativo, la implementación no alcanza a los funcionarios de más alto nivel.

En Perú el gasto público también ha sufrido serios cuestionamientos, lo que está relacionado con el mal manejo de las diferentes autoridades de los recursos que el Estado les proporciona, ora por ignorancia o por necesidad. Así, la corrupción también se ha insertado en el sistema gubernamental peruano, porque está en todos los niveles, de modo que no es difícil sospechar de tal o cual autoridad haya cometido algún tipo de acción corrupta. Sin embargo, se ha implementado la ley del servicio civil que posee un segmento de sanciones, el cual presenta un listado importante de faltas sancionables, pero ello no es un obstáculo para que se sigan cometiendo faltas en el servicio administrativo.

El clima que se implemente en lo laboral y la satisfacción del trabajador para con su labor son aspectos que muchos estudios han considerado y en cuyos resultados se ha evidenciado una asociación indesligable, constituyéndose en la clave del desarrollo de las empresas en el mundo, pero, que resulta muy difícil de aspirar en el sector público (Kolb, Rubin, y McIntyre, 1977); aun así, dentro de lo normativo del trabajo en el aparato público, es posible establecer

estrategias que logren una mejora cualitativa en el clima y en la satisfacción laboral. Las organizaciones deben tener en cuenta que trabajadores satisfechos laboralmente estarán comprometidos y esto contribuye en la eficacia de la organización y en su funcionamiento (Herzberg, 1959). La sede de estudio está inmersa en estas deficiencias, ya que se percibe que la satisfacción y el clima laborales no son los adecuados, lo que se evidencia en una atención deficiente al usuario, así como en aparentes pugnas injustificadas entre los empleados de la institución y conformidad y estaticidad las labores que deben desempeñar con rapidez, impidiendo la fluidez de las acciones administrativas.

En la Región Ucayali, en específico en el lugar en el que se desarrolla esta investigación se percibe algunas falencias en el desempeño del servidor público y, claro está, en la manera como se realizan las diferentes acciones de servicio público, pese a las dimensiones limitadas que se concretan, por lo que es necesario evidenciar este hecho desde una mirada más objetiva.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Internacionales**

Juárez-Adauta (2010) en su tesis de maestría *Clima organizacional y satisfacción laboral*, cuyo objetivo fue identificar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el Hospital General Regional 72 e Instituto Mexicano de Seguro Social en México, México, con una muestra de 230 personas, investigación explicativa de diseño correlacional y que empleó como instrumento el cuestionario, concluyó que en ambas instituciones se obtuvo una alta correlación positiva entre satisfacción laboral y clima organizacional. En general, se obtuvo un promedio de satisfacción laboral equivalente a 56.4 puntos, que correspondió a un nivel medio en su escala, así también en cuanto al clima organizacional, el promedio general equivale a 143.8 puntos que se encuentra en el nivel medio en su escala, ambos promedios con una desviación

estándar equivalente a alrededor de un sexto del promedio, denotándose entonces comportamientos análogos en las variables de estudio.

Peña, M., Díaz, M. y Carrillo, A. (2015), en su tesis *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar*, cuyo objetivo fue determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, investigación de diseño de investigación correlacional, que empleó como instrumento el cuestionario, concluyó que los empleados administrativos y operativos de la sede de estudio refieren que, en cuanto al clima organizacional, cuentan con la herramienta, maquinaria y equipos necesarios para las tareas, responsabilidades, actividades y funciones que requiere su cargo, además, están de acuerdo con las formas de ejercer autoridad. En cuanto a la satisfacción laboral, los trabajadores manifiestan estar a gusto con la labor que realizan, están conformes con la remuneración que reciben y añaden que reciben reconocimiento por su desempeño, tanto por el jefe como por los compañeros, refieren que tienen más posibilidades y oportunidades de lograr un ascenso. Perciben además que las tareas, responsabilidades y funciones que realizan cada trabajador, están correctamente distribuidas, así también los beneficios e incentivos que reciben son de acuerdo a los niveles de cada trabajador, así como las oportunidades de ascenso, recalcan que la comunicación con sus compañeros es buena y también con el jefe lo que permite los reconocimientos al desempeño.

### **1.2.2. Nacionales**

Alquizar y Ruiz (2005), en su tesis *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de Agua Potable y alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima-SEDALIB S.A.*, cuyo objetivo fue determinar qué

relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Trujillo, con una muestra de 43 sujetos, tipo de investigación: explicativa de diseño correlacional y que empleó como instrumento el cuestionario, concluyó que la muestra estuvo caracterizada por percibir un nivel medio en cuanto al clima organizacional, así también, manifiestan un nivel análogo en cuanto a la satisfacción laboral, infiriéndose a este punto una relación considerable entre las variables. La prueba de hipótesis realizada corrobora el resultado inferido a partir del análisis descriptivo, reafirmando que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede de estudio, tanto a nivel de variable como a nivel de dimensiones de la satisfacción laboral.

Pérez, J. (2010), en su tesis *El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote*, cuyo objetivo fue determinar el efecto del clima laboral en la calidad de atención, Ancash, con una muestra de 276 sujetos, tipo de investigación explicativa de diseño de investigación correlacional, cuyo instrumento fue el cuestionario, concluyó que cerca de cuatro quintos de la muestra perciben que el clima laboral es malo, mientras que la cantidad restante lo percibe como regular. En cuanto a la calidad en la atención, se obtuvo que el cliente refiere que pocas veces es atendido amablemente, partiendo de allí su calificación del servicio como malo, se encontró también una deficiencia referida a la lentitud del personal ante los pedidos que solicita un estudiante, es por ello, que el cliente se siente insatisfecho con la atención recibida en la institución. Se infiere entonces que la correlación es significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al cliente. En este sentido, si líder de la institución otorgaría mayor importancia a mantener al personal con un buen estado de ánimo, estos mostrarían su satisfacción dentro de la empresa, realizando un buen trabajo y un buen trato a los clientes, lo que a su vez se reflejaría en la satisfacción de éstos como clientes de la institución, constituyéndose éstos es la

pieza fundamental de la empresa, esto debido a que si se pretende generar satisfacción en el cliente, se debe estar satisfecho en la labor que desempeña.

Baltazar, D. (2013), en su tesis Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013, cuyo objetivo fue determinar la relación entre clima laboral y dimensiones de la personalidad, Chiclayo, con una muestra de 92 trabajadores, tipo de investigación explicativa de diseño correlacional, y que empleó como instrumento el cuestionario, concluyó que se ha obtenido una correlación positiva de intensidad moderada, la que se traduce como altamente significativa, entre el clima laboral y la dimensión afabilidad; así también entre el clima laboral y las dimensiones energía y tesón, se obtuvo una relación positiva débil, la que se considera altamente significativa; sin embargo, no se obtuvo relación entre las dimensiones estabilidad emocional y apertura mental y el clima laboral. Se obtuvo, además, que el clima laboral es percibido como favorable por más de un medio de la muestra, un tercio lo percibe como muy favorable y la diferencia como medianamente favorable. Cabe mencionar que, en las dimensiones energía, afabilidad y tesón, predominan trabajadores de nivel alto y muy alto, mientras que las dimensiones estabilidad emocional y apertura mental, los niveles predominantes son alto y promedio, en los trabajadores.

### **1.3. Teorías relacionadas con el tema**

#### **1.3.1. Ley SERVIR-Capítulo Sanciones**

##### **1.3.1.1. Definición**

Para la definición de esta variable, en primer término, se debe definir que es una sanción administrativa. Según la Ordenanza N° 331-2015-MDI de la Municipalidad Distrital de Independencia, la sanción administrativa es la consecuencia jurídica punitiva de carácter administrativo que se origina de la verificación de la comisión de una

conducta que contraviene disposiciones administrativas, puede ser de tipo pecuniario o no pecuniario. Además, señala esta ordenanza, que la sanción pecuniaria que prevé este régimen sancionador es la multa. Asimismo, las medidas complementarias, y las medidas provisionales, son sanciones no pecuniarias que tienen por finalidad impedir que la conducta infractora se siga desarrollando en perjuicio del interés colectivo y/o de lograr la reposición de las cosas al estado anterior al de su comisión.

Según la Ley General de Inspección del Trabajo N° 28806 (citada por Espinoza, 2013), se puede inferir que una sanción administrativa es una infracción administrativa por los incumplimientos de las disposiciones legales y convencionales de trabajo, individuales y colectivas, en materia sociolaboral. Se entienden por disposiciones legales a las normas que forman parte de nuestro ordenamiento interno.

En tal sentido, según las autorías precisadas, esta variable se define como la normativa para sancionar las acciones realizadas por un servidor público o del estado que vayan en desmedro del funcionamiento regular y correcto de las instituciones públicas, considerando que dicho cuerpo de normas se aplica en el marco de la ley del servicio civil con fines de sanción y de ejemplificación.

#### **1.3.1.2. Importancia de la sanción administrativa**

Las sanciones administrativas, como lo precisa Santiago (2017), tratan de corregir los errores que distorsionen la naturaleza del Estado y la misma calidad servidor público, es decir, van contra aquellos que no buscan corresponder a la confianza que la sociedad les ha conferido para que alcancen las metas institucionales según sus responsabilidades y sobre todo administrar los recursos públicos que vienen del bolsillo de los contribuyentes y que les son asignados bajo los principios de eficiencia, transparencia, economía y honradez para satisfacer los fines del Estado.

Su importancia recae en que la sanción busca reparar principalmente el daño a la naturaleza de la relación entre el Estado, el servidor público y la sociedad, es decir, va más allá de una pena privativa de la libertad o una simple destitución. Desea restaurar la confianza que la sociedad le confiere al servidor público, como miembro de la administración pública del Estado, de tener una vocación absoluta de servicio a la sociedad y preservar el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general, de lo contrario deberá dar cuenta de los intereses que puedan entrar en conflicto con el desempeño responsable y objetivo de sus facultades y obligaciones. Además, como lo refiere Oliva (2016), los funcionarios y servidores públicos deben ser conscientes de que su responsabilidad no solo es brindar lo mejor de sí mismos para asegurar servicios de calidad a la ciudadanía, sino que su actuar debe enmarcarse dentro de los parámetros de la ética. Así, una sanción logra controlar en cierta medida la comisión de infracciones que ocasionen perjuicios al Estado y a la entidad pública, pero, sobre todo, evita el perjuicio del mismo trabajador, funcionario o servidor, porque al conocerse el régimen de sanciones y la naturaleza de estas, debe evitar el infringir lo correcto dentro de su función como trabajador estatal.

#### **1.3.1.3. Principios de la potestad sancionadora**

Según la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, son principio de la potestad sancionadora los siguientes:

- Legalidad: Sólo por norma con rango de ley cabe atribuir a las entidades la potestad sancionadora y la consiguiente previsión de las consecuencias administrativas que a título de sanción son posibles de aplicar a un administrado, las que en ningún caso habilitarán a disponer la privación de libertad.

- Debido procedimiento: Las entidades aplicarán sanciones sujetándose al procedimiento establecido respetando las garantías del debido proceso.
- Razonabilidad: Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación: a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; b) El perjuicio económico causado; c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción; d) Las circunstancias de la comisión de la infracción; e) El beneficio ilegalmente obtenido; y f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.
- Tipicidad: Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley permita tipificar por vía reglamentaria.
- Irretroactividad: Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables.
- Concursos de infracciones: Cuando una misma conducta califique como más de una infracción se aplicará la sanción prevista para la infracción de mayor gravedad, sin perjuicio que puedan exigirse las demás responsabilidades que establezcan las leyes.
- Continuación de infracciones: Para determinar la procedencia de la imposición de sanciones por infracciones en las que el

administrado incurra en forma continua, se requiere que hayan transcurrido por lo menos treinta (30) días hábiles desde la fecha de la imposición de la última sanción y que se acredite haber solicitado al administrado que demuestre haber cesado la infracción dentro de dicho plazo. Las entidades, bajo sanción de nulidad, no podrán atribuir el supuesto de continuidad y/o la imposición de la sanción respectiva, en los siguientes casos: a) Cuando se encuentre en trámite un recurso administrativo interpuesto dentro del plazo contra el acto administrativo mediante el cual se impuso la última sanción administrativa; b) Cuando el recurso administrativo interpuesto no hubiera recaído en acto administrativo firme; y c) Cuando la conducta que determinó la imposición de la sanción administrativa original haya perdido el carácter de infracción administrativa por modificación en el ordenamiento, sin perjuicio de la aplicación de principio de irretroactividad.

- Causalidad: La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.
- Presunción de licitud: Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.
- Non bis in ídem: No se podrán imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos en que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento.

Sin embargo, la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil o Ley SERVIR publicada en el Diario Oficial El Peruano el 04 de julio del año 2013, no establece principios, sino solo las pautas o prescripciones respecto de los procedimientos sancionadores y las sanciones en sí, esto en su Título V., más bien se colige de lo señalado en este capítulo que una sanción administrativa es un procedimiento producto de faltas de carácter disciplinario que, según su gravedad, pueden ser castigadas

con suspensión temporal o con destitución, previo proceso administrativo. En todo caso, esta Ley, en su Reglamento invoca a la Ley N° 27444 al precisar los principios enunciados.

#### **1.3.1.4. Dimensiones**

Considerando lo estipulado en la Ley N° 30057-Ley del Servicio Civil (s.f.), las dimensiones son:

##### **a) Faltas disciplinarias**

Es el conjunto de infracciones en el que los trabajadores administrativos incurren de manera voluntaria o no; unas veces de hecho y otras por omisión. Estas faltas son:

- a) El incumplimiento de las normas establecidas en la presente ley y su reglamento.
- b) La reiterada resistencia al cumplimiento de las órdenes de sus superiores relacionadas con sus labores.
- c) El incurrir en acto de violencia, grave indisciplina o faltamiento de la palabra en agravio de su superior del personal jerárquico y de los compañeros de labor.
- d) La negligencia en el desempeño de las funciones.
- e) El impedir el funcionamiento del servicio público.
- f) La utilización o disposición de los bienes de la entidad pública en beneficio propio o de terceros.
- g) La concurrencia al trabajo en estado de embriaguez o bajo influencia de drogas o sustancias estupefacientes.
- h) El abuso de autoridad, la prevaricación o el uso de la función con fines de lucro.
- i) El causar deliberadamente daños materiales en los locales, instalaciones, obras, maquinarias, instrumentos, documentación y demás bienes de propiedad de la entidad o en posesión de ésta.

- j) La ausencia injustificada por más de tres días consecutivos o por más de cinco días no consecutivos en un periodo de treinta días calendario, o más de quince días no consecutivos en un periodo de ciento ochenta días calendario.
- k) El hostigamiento sexual cometido por alguien quien ejerza autoridad sobre el servidor civil, así como el cometido por un servicio civil, cualquiera sea la ubicación de la víctima del hostigamiento en la estructura jerárquica de la entidad pública.
- l) Realizar actividades de proselitismo político durante la jornada de trabajo, o a través del uso de sus funciones o de recursos de la entidad pública.
- m) Discriminación por razón de origen de raza, sexo, idioma, religión, opinión o condición económica.
- n) El incumplimiento injustificado del horario y la jornada de trabajo.
- o) La afectación del principio de mérito en el acceso y la progresión en el servicio civil.
- p) Actuar o influir en otros servidores para obtener un beneficio propio o para terceros.
- q) La doble percepción de compensaciones económicas, salvo los casos de dietas y función docente.
- r) Las demás que señale la ley

#### **b) Evaluación de la sanción de faltas y régimen**

Es la consideración de la sanción en relación con la falta cometida por el servidor público, según el régimen en el que se evalúa la falta en la que se ha incurrido para la sanción pertinente. Este aspecto considera:

- a) Grave afectación a los intereses generales o a los bienes jurídicamente protegidos por el Estado.
- b) Ocultar la comisión de la falta o impedir su descubrimiento.
- c) El grado de jerarquía y especialidad del servidor civil que comete la falta, entendiendo que cuanto mayor sea la jerarquía de la

autoridad y más especializadas sus funciones, en relación con las faltas, mayor es su deber de conocerlas y apreciarlas debidamente.

- d) Las circunstancias en que se comente la infracción.
- e) La concurrencia de varias faltas.
- f) La participación de uno o más servidores en la comisión de la falta o faltas.
- g) La reincidencia en la comisión de la falta.
- h) La continuidad en la comisión de la falta.
- i) El beneficio ilícitamente obtenido, de ser el caso.
- j) Amonestación verbal o escrita.
- k) Suspensión sin goce de remuneración desde un día por doce meses.
- l) Destitución.

### **1.3.2. Clima laboral**

#### **1.3.2.1. Definición**

Según Medina (citado por Marcelo y Cojal, 2006), es la situación que se desprende de las formas de relaciones o vínculos entre los trabajadores de una entidad, es decir, surge del contacto cotidiano entre cada uno de los integrantes de una institución.

Litwin y Stringer (citado por Méndez, 2004) precisan que clima laboral o clima organizacional es la consecuencia de las percepciones personales y subjetivas de cada trabajador de una entidad con respecto del modo en que se vincula con los demás integrantes, tanto en términos productivos como en situaciones informales, considerando, además, la influencia de factores como el ambiente de trabajo, las políticas de la entidad y las motivaciones intrínsecas y extrínsecas de y hacia los trabajadores. Hellriengel y Slocum (citados por Méndez, 2004) definen clima laboral como las peculiaridades que existen en las relaciones laborales en una entidad y entre los trabajadores de esta, y que tiene que ver con la manera en que la institución se relaciona con sus miembros y, además, cómo estos

sienten que se les considera en relación con su actuación con los demás al interior. Mota (citado por Martínez y Rodríguez, 2011) define clima laboral como la situación que percibe un miembro que labora en una entidad respecto de las formas en que está organizada y del rol que como trabajador cumple, así como, la forma en que se concibe la relación con los otros integrantes y su concepción de las políticas de trabajo. Según Hall (citado por Martínez y Rodríguez, 2011), el clima laboral es la manera como los trabajadores de una entidad perciben, mediata o inmediatamente, el ambiente que les rodea en torno de su trabajo y en la entidad en que se desempeñan productivamente, incluyendo las formas de organización propiamente diseñadas para los fines productivos de la empresa o las relaciones amicales.

Para Goncalvez (1999), el clima laboral como un fenómeno que incide, tanto en la organización como en las motivaciones de los trabajadores de una entidad, incidiendo en el comportamiento de trabajo. Así mismo, según Palma (2004), clima laboral es la forma cómo los empleados observan y sienten a su centro de labores, lo que incide, luego de la realización de un diagnóstico, la inserción de políticas de mejora pertinentes. Es posible concluir que clima laboral es el conjunto de interacciones productivas y amicales, así como el entorno en el que se desarrollan las actividades de trabajo en una entidad determinada, considerando la implementación necesaria de elementos que lo favorezcan.

### **1.3.2.2. Enfoques**

#### **a) Enfoque de producción**

Ford, tal como lo explica Chiavenato (1999), basó su éxito y su teoría en la producción en serie. La que debería poseer características como la buena calidad, servicio de producción rápido, estrategia de oferta del producto y consecuente venta veloz y mayor pago a mayor productividad.

De esta manera, Ford planteó los siguientes principios:

- Principio de intensificación: Significa reducir el tiempo de producción, empleando equipamiento y materia prima y situando el producto de modo rápido en el mercado.
- Principio de economicidad: Consiste en desarrollar procesos de uso de materia prima, pago de salarios y ritmo de producción de manera óptima y veloz.
- Principio de productividad: Significa especializar al trabajador para que produzca más rápido, así, él gana más en corto tiempo y la entidad obtiene mejores y mayores réditos.

## **b) Enfoque organizacional**

Likert sostiene en su propuesta teórica que la conducta que los empleados de una entidad desarrollan en el devenir laboral se debe, prioritariamente, a las formas de comportamiento exhibidas por los miembros de la alta dirección o por la manera en que se desempeña la administración con relación a los trabajadores, siendo la percepción del aspecto organizacional un elemento que tiene gran impacto; en síntesis, un empleado puede sentir y visualizar las posibilidades de concreción de sus aspiraciones y factibilidad de la praxis de sus valores en consonancia con los de la entidad. Por lo tanto, la reacción de un individuo ante cualquier situación está determinada por la forma en que concibe la situación. Según Likert, existen tres aspectos importantes que inciden en la forma en que un trabajador observa el clima organizacional de una entidad, a las que denomina variables; estas son: variables causales, variables intermedias y variables finales.

- Las variables causales llamadas también independientes: son aquellas que se implementan para que precisen la esencialidad de la evolución de una entidad. Estas variables consideran la gestión y la organización, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, permiten la modificación de las otras variables.

- Las variables intermedias: estas evidencian el cómo se encuentra una entidad a nivel interno y constituyen elementos de procesos organizativos como la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

- Las variables finales: la presencia o vivencia de las variables que se han explicado en los párrafos previos tiene un gran impacto en toda entidad, por lo que reflejan los logros obtenidos en la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas.

Estas variables determinan dos tipos de clima organizacional, que van de un sistema muy vertical a uno muy confluyente:

1. Clima de tipo autoritario: posee un sistema I de autoritarismo explotador y un sistema II de autoritarismo paternalista.

Sistema I autoritario explotador: debido a la desconfianza de los trabajadores, las decisiones se toman en la alta dirección, existe un ambiente de temor y la comunicación es vertical.

Sistema II autoritario paternalista: pese al ambiente de confianza, las decisiones se toman en la alta dirección y muy pocas veces con el concurso de la empleatura; en lo posible se reconoce la labor del trabajador, aunque se crea un clima de estabilidad, porque se cimienta esta situación, basando estímulos en las necesidades de los trabajadores.

Los sistemas I y II denotan un clima cerrado y una organización vertical y esquemática, causando la no satisfacción de los trabajadores y un clima laboral poco agradable.

2. Clima de tipo participativo: que considera los sistemas III consultivo y IV participación en grupo.

Sistema III consultivo: aunque se toman decisiones en la alta dirección, también los empleados lo hacen, porque se tiene confianza en ellos; además, para motivar se usa las recompensas y las sanciones, existe interacción horizontal y, más que satisfacer necesidades materiales, se satisfacen las de reconocimiento;

finalmente, se nota una dinámica laboral que garantiza el logro de objetivos institucionales.

Sistema IV participación en grupo: los sistemas de comunicación se dan en diferentes sentidos y las decisiones se toman en toda la entidad, lo que supone un alto nivel de confianza; además, se estimula a través de la participación, mejoras en los estilos de trabajo y el establecimiento de objetivos nuevos.

Los sistemas III y IV corresponden a un clima horizontal y abierto, en el que una entidad se concibe dinámica, con capacidad para lograr objetivos importantes e intentando satisfacer las necesidades sociales de los empleados relacionándose estrechamente en el proceso de tomar decisiones.

### **Enfoque organizacional**

Litwin y Stinger (citados por Chiavenato, 1999) precisan que el clima organizacional es una especie de criba que permite percibir las características ambientales de una entidad en cuanto a sus aspectos objetivos (liderazgo, estructura, toma de decisiones), en tal sentido, al evaluarse el clima se sabe cómo se concibe una organización. Esto posee un impacto de gran relevancia en la empresa, porque posibilita tomar decisiones respecto de aspectos motivacionales, productivos, de personal, entre otros.

Un sistema organizacional y sus peculiaridades generan un clima organizacional específico. La manera como se manifieste este sistema ejerce influencia en las expectativas y aspiraciones de los empleados y redundan en su comportamiento, lo que genera efectos como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Esta teoría propone nueve dimensiones, las cuales explican el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización como:

- Estructura: Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.
- Responsabilidad: Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.
- Conflictos: Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

- Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Lo más relevante de esta teoría es que permite obtener, con la aplicación de un cuestionario, una visión rápida y bastante fiel de las percepciones y sentimientos asociados a determinadas estructuras y condiciones de la organización.

### **1.3.2.3. Dimensiones**

Para Palma (2004) las dimensiones del clima organizacional son:

- a)** Autorealización, que se define como la percepción que posee y desarrolla e empleado, respecto de sus posibilidades de crecimiento personal, profesional y laboral, como resultante de su trabajo en la entidad, es decir, se relaciona con el futuro.
- b)** Involucramiento laboral, definido como el nivel y la intensidad del compromiso y la identidad para con la empresa que desarrolla un empleado en comunión con los objetivos de desarrollo corporativo.
- c)** Supervisión, que son las percepciones que desarrolla el trabajador al interior de una entidad, en cuanto a las formas en que se realiza el control y monitoreo, así como la orientación que recibe para su trabajo cotidiano.
- d)** Comunicación, definida como la concepción del nivel de fluidez, claridad, horizontalidad y asertividad con que se expresan los mensajes productivos en una entidad.
- e)** Condiciones laborales, definida como la percepción del trabajador acerca de lo que recibe de la empresa como motivaciones económicas, sociales, psicológicas y materiales.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general**

¿Existe relación entre la Ley SERVIR-Capítulo Sanciones y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel más frecuente de la variable Ley SERVIR-Capítulo Sanciones en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSalud, Ucayali, 2018?

¿Cuál es el nivel más frecuente de la variable clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSalud, Ucayali, 2018?

¿Existe relación entre la dimensión Faltas disciplinarias y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018?

¿Existe relación entre la dimensión Evaluación de la sanción de faltas y régimen y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018?

#### **1.5. Justificación**

Esta investigación se justifica en los términos siguientes:

**Es conveniente**, porque responde de manera directa al problema de investigación que se ha descrito, tanto la Ley SERVIR-Capítulo Sanciones como el clima laboral.

**Respecto de su relevancia social**, esta investigación será de provecho a otros investigadores, quienes asumirán los resultados como antecedentes de sus estudios, docentes que accedan a los resultados, porque conocerán su desempeño desde otra perspectiva con el fin de mejorar la situación.

**En lo práctico**, se contribuirá con develar el comportamiento de cada variable y a nivel de dimensiones, asimismo, se pretende mostrar si

existe o no relación significativa entre ellas, factor que permitirá incrementar el bagaje de estrategias de mejora.

**En cuanto a su valor teórico**, esta investigación permite la actualización y validez de información teórica que brinda soporte al estudio, además que se sabrá el comportamiento de las variables.

**En lo metodológico** se contribuirá con los procedimientos y métodos utilizados para la recolección y tratamiento de los datos, además, se contribuirá con el instrumento que permitirá recoger datos acerca de las variables.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. General**

Existe relación entre la Ley SERVIR-Capítulo Sanciones y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018.

### **1.6.2. Específicas**

- a) El nivel más frecuente de la variable Ley SERVIR-Capítulo Sanciones en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSalud, Ucayali, 2018, es Regular acuerdo.
- b) El nivel más frecuente de la variable Clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSalud, Ucayali, 2018, es Regular.
- c) Existe relación entre la dimensión Faltas disciplinarias y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018.
- d) Existe relación entre la dimensión Evaluación de la sanción de faltas y régimen y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. General**

Determinar si existe relación entre la Ley SERVIR-Capítulo Sanciones y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018.

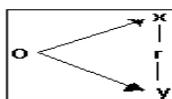
### **1.7.2. Específicos**

- a. Establecer el nivel más frecuente de la variable Ley SERVIR-Capítulo Sanciones en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSalud, Ucayali, 2018.
- b. Determinar el nivel más frecuente de la variable Clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSalud, Ucayali, 2018.
- c. Determinar si existe relación entre la dimensión Faltas disciplinarias y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018.
- d. Determinar si existe relación entre la dimensión Evaluación de la sanción de faltas y régimen y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

El diseño planteado que correspondió a la investigación fue descriptivo correlacional transeccional, porque se no se aplicó estímulo alguno para cambiar el comportamiento de alguna variable; además, es decir, se representó la situación de ambas variables tal como se presentaba; además, se pretendió explicar el comportamiento de la variable 1 en función del comportamiento de la variable 2. El esquema referido por Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010) fue el siguiente:



Donde:

O = Información del tipo de relación entre las variables de estudio.

X = Variable 1: Ley SERVIR-Capítulo Sanciones

r = Tipo de relación existente entre las variables de estudio.

Y = Variable 2: Clima laboral.

### 2.2. Variables, operacionalización

#### V 1: Ley SERVIR-Capítulo Sanciones

Faltas disciplinarias

Evaluación de la sanción de faltas y régimen

#### V 2: Clima laboral

Autorrealización

Involucramiento laboral

Supervisión

Comunicación

Condiciones laborales

## 2.2.1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1 Ley SERVIR-Capítulo Sanciones	Normativa para sancionar las acciones realizadas por un servidor público o del estado que vayan en desmedro del funcionamiento regular y correcto de las instituciones públicas, considerando que dicho cuerpo de normas se aplica en el marco de la ley del servicio civil con fines de sanción y de ejemplificación.	Variable medible a través de las dimensiones: Faltas disciplinarias y Evaluación de la sanción de faltas y régimen.	Faltas disciplinarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El incumplimiento de las normas establecidas en la presente ley y su reglamento.</li> <li>- La reiterada resistencia al cumplimiento de las órdenes de sus superiores relacionadas con sus labores.</li> <li>- El incurrir en acto de violencia, grave indisciplina o faltamiento de la palabra en agravio de su superior del personal jerárquico y de los compañeros de labor.</li> <li>- La negligencia en el desempeño de las funciones.</li> <li>- El impedir el funcionamiento del servicio público.</li> <li>- La utilización o disposición de los bienes de la entidad pública en beneficio propio o de terceros.</li> <li>- La concurrencia al trabajo en estado de embriaguez o bajo influencia de drogas o sustancias estupefacientes.</li> <li>- El abuso de autoridad, la prevaricación o el uso de la función con fines de lucro.</li> <li>- El causar deliberadamente daños materiales en los locales, instalaciones, obras, maquinarias, instrumentos, documentación y demás bienes de propiedad de la entidad o en posesión de ésta.</li> <li>- La ausencia injustificada por más de tres días consecutivos o por más de cinco días no consecutivos en un periodo de treinta días calendario, o más de quince días no consecutivos en un periodo de ciento ochenta días calendario.</li> <li>- El hostigamiento sexual cometido por alguien quien ejerza autoridad sobre el servidor civil, así como el cometido por un servicio civil, cualquiera sea la ubicación de la víctima del hostigamiento en la estructura jerárquica de la entidad pública.</li> <li>- Realizar actividades de proselitismo político durante la jornada de trabajo, o a través del uso de sus funciones o de recursos de la entidad pública.</li> <li>- Discriminación por razón de origen de raza, sexo, idioma, religión, opinión o condición económica.</li> <li>- El incumplimiento injustificado del horario y la jornada de trabajo.</li> <li>- La afectación del principio de mérito en el acceso y la progresión en el servicio civil.</li> <li>- Actuar o influir en otros servidores para obtener un beneficio propio o para terceros.</li> <li>- La doble percepción de compensaciones económicas, salvo los casos de dietas y función docente.</li> <li>- Las demás que señale la ley</li> </ul>	ORDINAL

			<p>Evaluación de la sanción de faltas y régimen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grave afectación a los intereses generales o a los bienes jurídicamente protegidos por el Estado.</li> <li>- Ocultar la comisión de la falta o impedir su descubrimiento.</li> <li>- El grado de jerarquía y especialidad del servidor civil que comete la falta, entendiéndose que cuanto mayor sea la jerarquía de la autoridad y más especializadas sus funciones, en relación con las faltas, mayor es su deber de conocerlas y apreciarlas debidamente.</li> <li>- Las circunstancias en que se comente la infracción.</li> <li>- La concurrencia de varias faltas.</li> <li>- La participación de uno o más servidores en la comisión de la falta o faltas.</li> <li>- La reincidencia en la comisión de la falta.</li> <li>- La continuidad en la comisión de la falta.</li> <li>- El beneficio ilícitamente obtenido, de ser el caso.</li> <li>- Amonestación verbal o escrita.</li> <li>- Suspensión sin goce de remuneración desde un día por doce meses.</li> <li>- Destitución.</li> </ul>		
Variable 2 Clima laboral	Clima laboral es definido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, que permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. (Palma 2004)	Variable medible a través de las dimensiones: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales, Procesos individuales, Procesos de grupo interpersonales y Procesos organizacionales.	Autorrealización	- Apreciación del personal en su desarrollo personal y profesional	ORDINAL
			Involucramiento laboral	- Identificación con los valores organizacionales - Compromiso para el cumplimiento - Desarrollo de la organización	
			Supervisión	Apreciación de funcionalidad Significación de superiores en la supervisión Relación de apoyo y orientación para las tareas	
			Comunicación	Grado de fluidez Celeridad Claridad y coherencia, precisión de la información relativa	
			Condiciones laborales	- Proveer elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios	
			Procesos individuales	Alcance de los objetivos Satisfacción en el trabajo Satisfacción en la carrera Calidad del trabajo	
			Procesos de grupo e interpersonales	Alcance de los objetivos Moral Resultados Cohesión	
			Procesos organizacionales	Evaluación del rendimiento Sistema de remuneración Comunicación Toma de decisiones	

### **2.3. Población, muestra y muestreo**

#### **2.3.1. Población**

La población estuvo conformada por 86 trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018.

#### **2.3.2. Muestra**

La muestra estuvo conformada por 48 trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018. El muestreo fue no probabilístico e intencional, se ajustó a la posibilidad del investigador de tener acceso a las unidades muestrales, pero se cuidó que el tamaño de la muestra sea más del 50% de la población

### **2.4. Técnicas de recolección de datos**

Encuesta, técnica que permitirá la determinación del instrumento para contactar directamente al sujeto muestral (Chiroque, 2006).

Los instrumentos fueron dos cuestionarios, lo que ayudaron con los indicadores para recoger información, con la finalidad de conocer la relación que existe entre Ley SERVIR-Capítulo Sanciones y la percepción que se poseía respecto del Clima laboral. Estos instrumentos de recolección de datos fueron validados mediante el juicio de expertos y la confiabilidad, luego de la aplicación de una prueba piloto, mediante el análisis de fiabilidad alfa de Cronbach, la cual dio como resultado:

Ley SERVIR-Capítulo Sanciones	: 0.807
Clima laboral	: 0.810

El Baremos empleado fue:

Cuestionario Ley SERVIR-Capítulo Sanciones

Muy deficiente	:	30-54
Deficiente	:	55-78
Regular	:	79-102
Eficiente	:	103-126
Muy eficiente	:	127-150

#### Cuestionario Clima laboral

Muy deficiente	:	50-75
Deficiente	:	76-125
Regular	:	126-175
Eficiente	:	176-225
Muy eficiente	:	226-250

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

El método fue cuantitativo, porque los datos recolectados se codificaron, cuantificándose para su procesamiento (Barreto, 2006).

Para el procesamiento se empleó el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS) en la versión 23.0; además, en coherencia con Barreto (2006), se realizó los siguientes procedimientos:

- Elaboración de base de datos.
- Tablas de distribución de frecuencias unidimensionales y de contingencia o cruzadas, para evidenciar la relación de las variables en las intersecciones.
- Pruebas de hipótesis: Tau B de Kendall.

### **2.1. Aspectos éticos**

En esta investigación se ha referenciado a todos los autores citados, considerando la autoría de las fuentes; además se ha respetado el anonimato de las unidades de análisis.

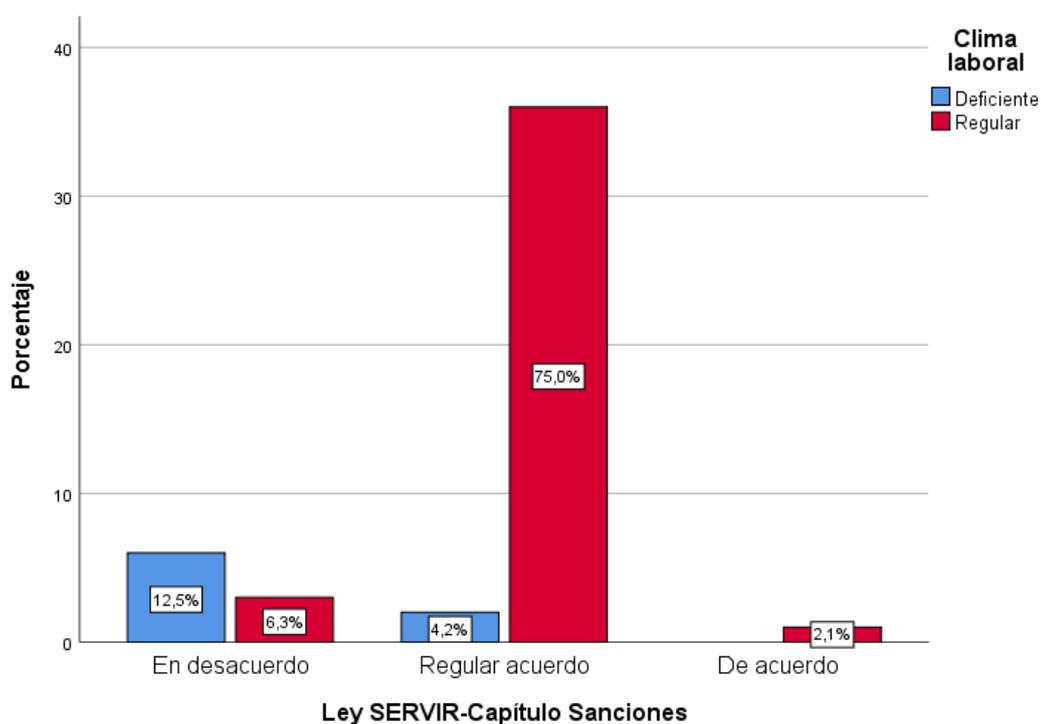
### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

**Relación: Ley SERVIR-Capítulo Sanciones\*Clima laboral**

		Clima laboral		Total	
		Deficiente	Regular		
Ley SERVIR-Capítulo Sanciones	En desacuerdo	Recuento	6	3	9
		% del total	12,5%	6,3%	18,8%
	Regular acuerdo	Recuento	2	36	38
		% del total	4,2%	75,0%	79,2%
	De acuerdo	Recuento	0	1	1
		% del total	0,0%	2,1%	2,1%
Total		Recuento	8	40	48
		% del total	16,7%	83,3%	100,0%

**Nota:** Elaboración del autor.



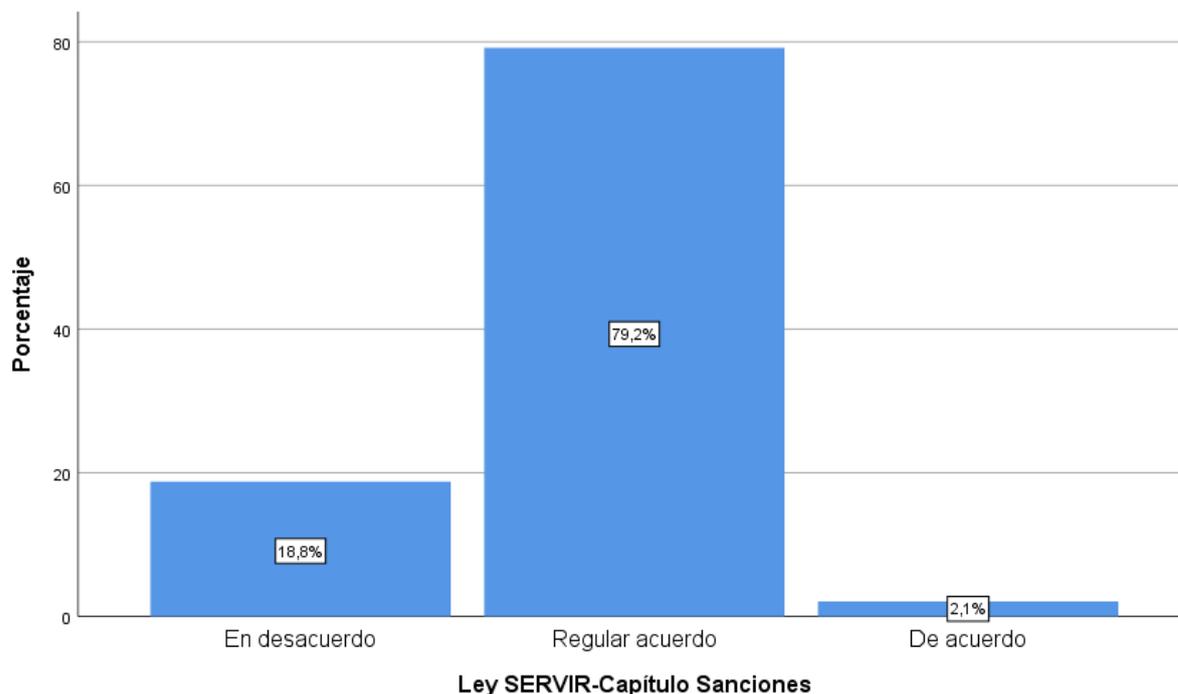
**Figura 1. Ley SERVIR-Capítulo Sanciones\*Clima laboral**

**Descripción:** La tabla y su gráfico muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, equivalente al 75% se encuentra en Regular acuerdo con la Ley SERVIR-Capítulo Sanciones, y percibe la variable Clima laboral en el nivel Regular, en la sede de estudio.

**Tabla 2**  
**Distribución de frecuencias: Ley SERVIR-Capítulo Sanciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	18,8	18,8	18,8
	Regular acuerdo	38	79,2	79,2	97,9
	De acuerdo	1	2,1	2,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración del autor.



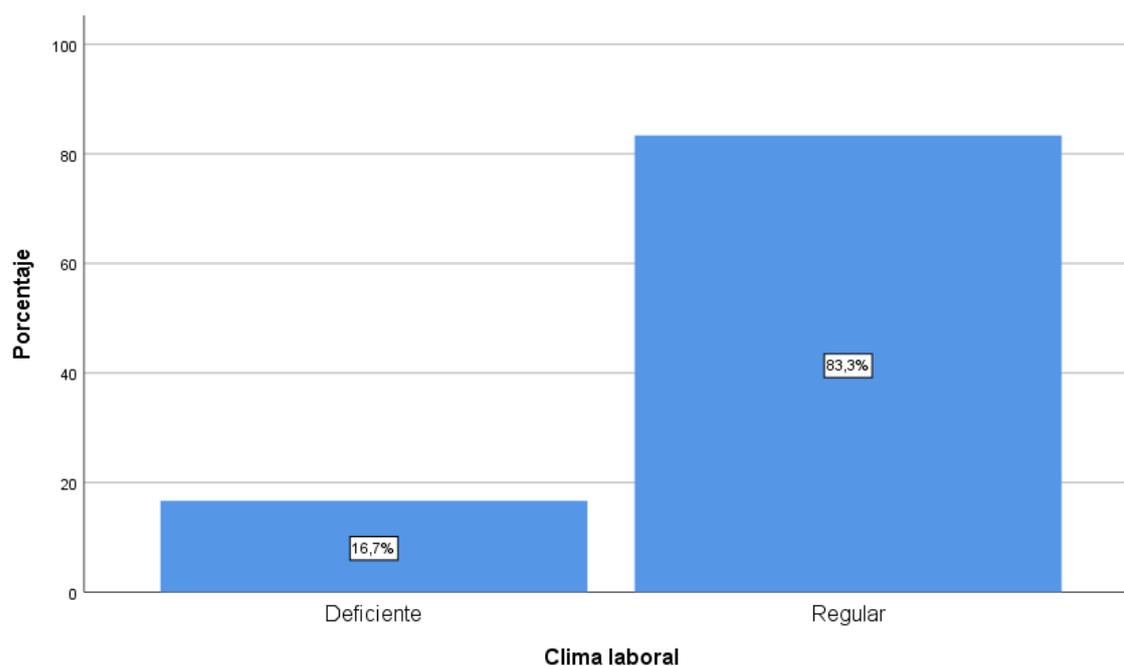
**Figura 2. Ley SERVIR-Capítulo Sanciones**

**Descripción:** La tabla y su gráfico muestran que, en cuanto a la variable Ley SERVIR-Capítulo Sanciones, el 79.2% se encuentra en Regular acuerdo, 18.8% En desacuerdo y 2.1% De acuerdo, en la sede de estudio.

**Tabla 3**  
**Distribución de frecuencias: Clima laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	16,7	16,7	16,7
	Regular	40	83,3	83,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

**Nota:** Elaboración del autor.



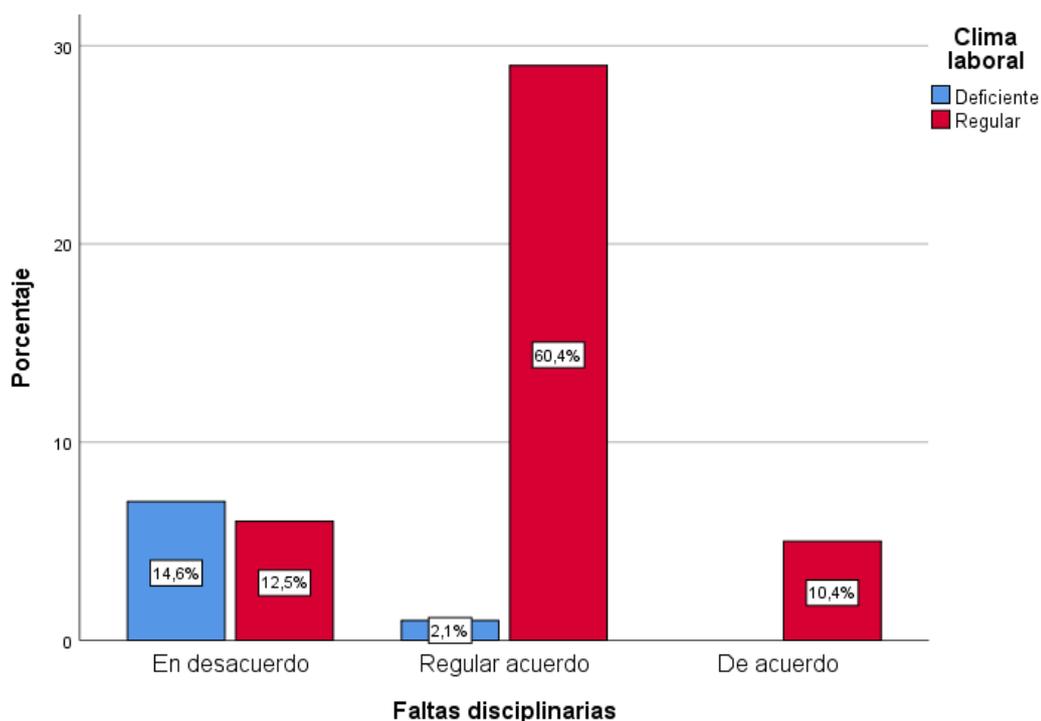
**Figura 3. Clima laboral**

**Descripción:** La tabla y su gráfico muestran que, en cuanto a la variable Clima laboral, 83.3% la percibe en el nivel Regular, mientras que 16.7% la percibe en el nivel Deficiente, en la sede de estudio.

**Tabla 4**  
**Relación: Faltas disciplinarias\*Clima laboral**

			Clima laboral		Total
			Deficiente	Regular	
Faltas disciplinarias	En desacuerdo	Recuento	7	6	13
		% del total	14,6%	12,5%	27,1%
	Regular acuerdo	Recuento	1	29	30
		% del total	2,1%	60,4%	62,5%
	De acuerdo	Recuento	0	5	5
		% del total	0,0%	10,4%	10,4%
Total		Recuento	8	40	48
		% del total	16,7%	83,3%	100,0%

**Nota:** Elaboración del autor.

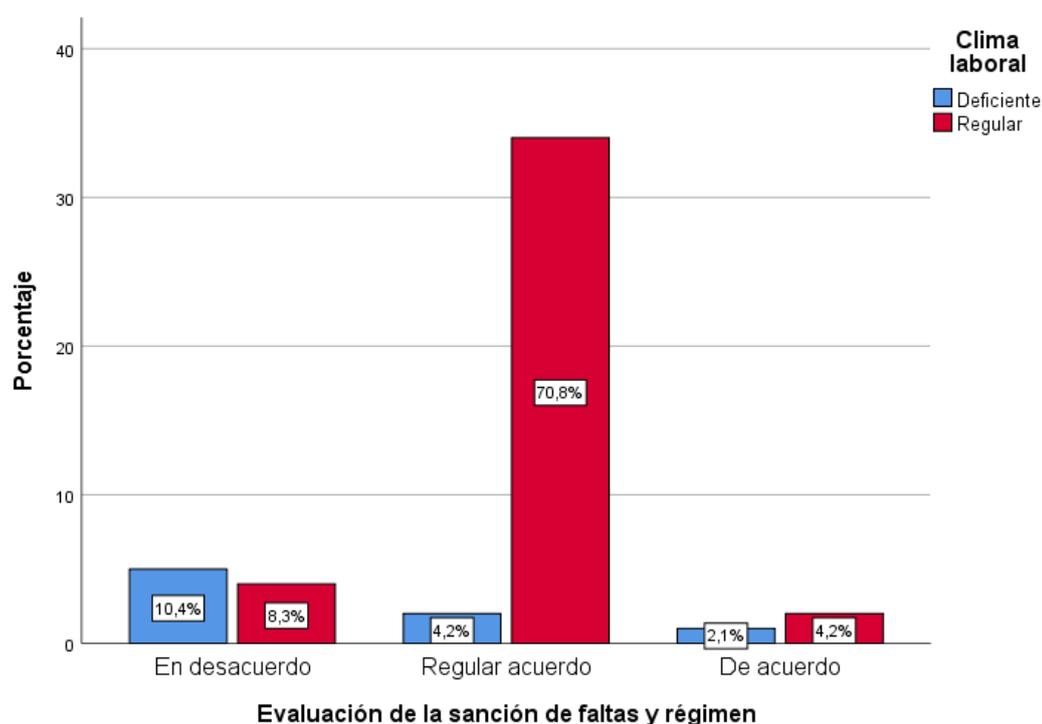


**Figura 4. Faltas disciplinarias\*Clima laboral**

**Descripción:** La tabla y su gráfico muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, equivalente al 60.4% se encuentra en Regular acuerdo con la dimensión Faltas disciplinarias, y percibe la variable Clima laboral en el nivel Regular, en la sede de estudio.

**Tabla 5****Relación: Evaluación de la sanción de faltas y régimen\*Clima laboral**

		Clima laboral		Total	
		Deficiente	Regular		
Evaluación de la sanción de faltas y régimen	En desacuerdo	Recuento	5	4	9
		% del total	10,4%	8,3%	18,8%
	Regular acuerdo	Recuento	2	34	36
		% del total	4,2%	70,8%	75,0%
	De acuerdo	Recuento	1	2	3
		% del total	2,1%	4,2%	6,3%
Total	Recuento	8	40	48	
	% del total	16,7%	83,3%	100,0%	

**Nota:** Elaboración del autor.**Figura 5. Evaluación de la sanción de faltas y régimen\*Clima laboral**

**Descripción:** La tabla y su gráfico muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, equivalente al 70.8% se encuentra en Regular acuerdo con la dimensión Evaluación de la sanción de faltas y régimen, y percibe la variable Clima laboral en el nivel Regular, en la sede de estudio.

## Prueba de hipótesis

Para la contrastación de hipótesis en esta investigación, se propuso utilizar el estadístico Tau B de Kendall.

**Tabla 6**  
**Prueba de hipótesis**

			Clima laboral
Tau_b de Kendall	Ley SERVIR-Capítulo Sanciones	Coeficiente de correlación	,618
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48
	Faltas disciplinarias	Coeficiente de correlación	,539
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48
	Evaluación de la sanción de faltas y régimen	Coeficiente de correlación	,360
		Sig. (bilateral)	,012
		N	48

**Nota:** IBM Statistics SPSS 23.



**Figura 6. Prueba de hipótesis**

### Interpretación

Siendo las hipótesis nulas y alternas las siguientes:

#### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la Ley SERVIR-Capítulo Sanciones y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la Ley SERVIR-Capítulo Sanciones y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018.

**Decisión:** Siendo el resultado de la aplicación de la prueba de hipótesis  $\text{sig.} = 0,00 < 0,01$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en consecuencia, entre la Ley SERVIR-Capítulo Sanciones y clima laboral la relación es altamente significativa.

### **Hipótesis específicas**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la dimensión faltas disciplinarias y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la dimensión faltas disciplinarias y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018.

**Decisión:** Siendo el resultado de la aplicación de la prueba de hipótesis  $\text{sig.} = 0,00 < 0,01$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en consecuencia, entre la dimensión faltas disciplinarias y clima laboral la relación es altamente significativa.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la dimensión evaluación de la sanción de faltas y régimen y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la dimensión evaluación de la sanción de faltas y régimen y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018.

**Decisión:** Siendo el resultado de la aplicación de la prueba de hipótesis  $\text{sig.} = 0,01 = 0,01$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en consecuencia, entre la dimensión evaluación de la sanción de faltas y régimen y clima laboral la relación es altamente significativa.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La tabla 1 muestra que, del total de la muestra, en cuanto a la relación entre la variable Ley SERVIR-Capítulo sanciones y el clima laboral el mayor porcentaje de la muestra, equivalente al 75% se encuentra en Regular acuerdo con la Ley SERVIR-Capítulo Sanciones, y percibe la variable Clima laboral en el nivel Regular, en la sede de estudio.

Es así que Peña, M., Díaz, M. y Carrillo, A. (2015), concluyó que los empleados administrativos y operativos de la sede de estudio refieren que, en cuanto al clima organizacional, cuentan con la herramienta, maquinaria y equipos necesarios para las tareas, responsabilidades, actividades y funciones que requiere su cargo, además, están de acuerdo con las formas de ejercer autoridad. En cuanto a la satisfacción laboral, los trabajadores manifiestan estar a gusto con la labor que realizan, están conformes con la remuneración que reciben y añaden que reciben reconocimiento por su desempeño, tanto por el jefe como por los compañeros, refieren que tienen más posibilidades y oportunidades de lograr un ascenso. Perciben además que las tareas, responsabilidades y funciones que realizan cada trabajador, están correctamente distribuidas, así también los beneficios e incentivos que reciben son de acuerdo a los niveles de cada trabajador, así como las oportunidades de ascenso, recalcan que la comunicación con sus compañeros es buena y también con el jefe lo que permite los reconocimientos al desempeño.

En cuanto a la tabla 2 muestra que, del total de la muestra, en cuanto a la variable Ley SERVIR-Capítulo Sanciones, el 79.2% se encuentra en Regular acuerdo, en la sede de estudio.

Por ello, según la Ley General de Inspección del Trabajo N° 28806 (citada por Espinoza, 2013), se puede inferir que una sanción administrativa es una infracción administrativa por los incumplimientos de las disposiciones legales y convencionales de trabajo, individuales y colectivas, en materia sociolaboral. Se entienden por disposiciones legales a las normas que forman parte de nuestro ordenamiento interno.

En cuanto a Santiago (2017), en las sanciones administrativas, como lo precisa tratan de corregir los errores que distorsionen la naturaleza del

Estado y la misma calidad servidor público, es decir, van contra aquellos que no buscan corresponder a la confianza que la sociedad les ha conferido para que alcancen las metas institucionales según sus responsabilidades y sobre todo administrar los recursos públicos que vienen del bolsillo de los contribuyentes y que les son asignados bajo los principios de eficiencia, transparencia, economía y honradez para satisfacer los fines del Estado. Según la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, son principio de la potestad sancionadora la legalidad, el debido procedimiento, razonabilidad, la tipicidad; la irretroactividad, los concursos de infracciones, la continuación de infracciones, la causalidad, la presunción de licitud y la non bis in ídem.

En la tabla 3 muestra que, del total de la muestra, en cuanto a la variable Clima laboral, 83.3% la percibe en el nivel Regular, en la sede de estudio. Es así que Pérez, J. (2010), concluyó que cerca de cuatro quintos de la muestra perciben que el clima laboral es malo, mientras que la cantidad restante lo percibe como regular. En cuanto a la calidad en la atención, se obtuvo que el cliente refiere que pocas veces es atendido amablemente, partiendo de allí su calificación del servicio como malo, se encontró también una deficiencia referida a la lentitud del personal ante los pedidos que solicita un estudiante, es por ello, que el cliente se siente insatisfecho con la atención recibida en la institución. Se infiere entonces que la correlación es significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al cliente. En este sentido, si líder de la institución otorgaría mayor importancia a mantener al personal con un buen estado de ánimo, estos mostrarían su satisfacción dentro de la empresa, realizando un buen trabajo y un buen trato a los clientes, lo que a su vez se reflejaría en la satisfacción de éstos como clientes de la institución, constituyéndose éstos es la pieza fundamental de la empresa, esto debido a que si se pretende generar satisfacción en el cliente, se debe estar satisfecho en la labor que desempeña.

También Goncalvez (1999), el clima laboral como un fenómeno que incide, tanto en la organización como en las motivaciones de los trabajadores de una entidad, incidiendo en el comportamiento de trabajo.

Además, Ford, tal como lo explica Chiavenato (1999), basó su éxito y su teoría en la producción en serie. La que debería poseer características como la buena calidad, servicio de producción rápido, estrategia de oferta del producto y consecuente venta veloz y mayor pago a mayor productividad.

Referente a las tablas 4 y 5 del total de la muestra, en cuanto a las dimensiones de la variable Ley SERVIR-Capítulo Sanciones; el mayor porcentaje de la muestra, equivalente al 60.4% se encuentra en Regular acuerdo con la dimensión Faltas disciplinarias y en la dimensión Evaluación de la sanción de faltas y régimen el mayor porcentaje de la muestra, equivalente al 70.8% se encuentra en Regular, así la perciben en relación a la variable clima laboral en el nivel regular, en la sede de estudio.

Estos resultados se corroboran en la tabla 6, ya que aplicada la prueba tau B de Kendall, los resultados fueron altamente significativos, en todos los casos en que se realizó la prueba.

Por último, según lo considerando lo estipulado en la Ley N° 30057-Ley del Servicio Civil (s.f.), las faltas disciplinarias se tratan del conjunto de infracciones en el que los trabajadores administrativos incurren de manera voluntaria o no; unas veces de hecho y otras por omisión y al hablar de la evaluación de la sanción de faltas y régimen, es la consideración de la sanción en relación con la falta cometida por el servidor público, según el régimen en el que se evalúa la falta en la que se ha incurrido para la sanción pertinente.

## V. CONCLUSIONES

- 1) Existe relación altamente significativa entre la Ley SERVIR-Capítulo Sanciones y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018, como se observa en las tablas 1 y 6.
- 2) El nivel más frecuente de la variable Ley SERVIR-Capítulo Sanciones, es Regular acuerdo (79.2%), como se observa en la tabla 2.
- 3) El nivel más frecuente de la variable Clima laboral, es Regular (83.3%), como se observa en la tabla 3.
- 4) Existe relación altamente significativa entre la dimensión Faltas disciplinarias y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018, como se observa en las tablas 4 y 6.
- 5) Existe relación altamente significativa entre la dimensión Evaluación de la sanción de faltas y régimen y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018, como se observa en las tablas 5 y 6.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 1) A los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, velar por la distribución apta de los sistemas de clima laboral, pues, como se observa en las conclusiones de esta investigación, tienen carencias.
  
- 2) A los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD trabajar con una percepción de transparencia, considerando que este factor se relaciona con la imagen institucional que se conoce.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alquizar C. y Ruiz A. (2005). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de Agua Potable y alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima-SEDALIB S.A.* Tesis. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Disponible en <http://revistas.uladech.edu.pe/>
- Álvarez, S. (2001). *La Cultura y el Clima Organizacional en la eficacia del Instituto de Oftalmología. Abril-agosto 2001.* Tesis para obtener el título de Licenciada en Comunicación Social. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Lima Perú
- Baltazar, D. (2013). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013.* Tesis. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Centeno, R. (2015). Grecia sin salida y España, ¿Cuándo? En *El confidencial*. Disponible en <http://blogs.elconfidencial.com/>
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración.* Colombia, McGraw Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo.* México: Mc Graw Hill.
- El Peruano (s.f.). Decreto Supremo N° 040-2014-PCM-Reglamento de la Ley del servicio civil. Recuperado el 23 de mayo de 2018. Disponible en: [storage.servir.gob.pe/archivo/Aprueban\\_Reglamento\\_General\\_de\\_la\\_Ley\\_30057.pdf](http://storage.servir.gob.pe/archivo/Aprueban_Reglamento_General_de_la_Ley_30057.pdf)
- El Peruano (s.f.). Ley N° 30057-Ley del servicio civil. Recuperado el 23 de mayo de 2018. Disponible en: [storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley%2030057.pdf](http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley%2030057.pdf)
- Espinoza, F. (2013). Tesis de maestría. *La infracción administrativa laboral.* Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Disponible en: [departamento.pucp.edu.pe/derecho/wp-content](http://departamento.pucp.edu.pe/derecho/wp-content)
- Fernández, T. (2004). Clima organizacional en las escuelas: un enfoque comparativo para México y Uruguay. En línea. En *Revista Electrónica Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en Educación.* Vol 2, N°

2. Recuperado el 30 de octubre del 2013; disponible en <http://www.ice.deusto.es/rinace>
- Hampton, D. (2011). *Administración*. 3ra Edición. México: Edit. Mc Graw Hill.
- Hernández, M. (2011). Diagnóstico de Satisfacción Laboral en una Empresa Textil Peruana. Recuperado el 13 de enero del 2016. Disponible en: [www.eumed.net](http://www.eumed.net)
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Juárez, S. (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. Estado de México. Disponible en <http://www.medigraphic.com/>
- Kolb, D., Rubin, I. y McIntyre, J. (1977). *Psicología de las organizaciones*. México: Prentice Hall.
- León M. (2009). *El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los docentes de los centros de educación inicial de la fundación del niño Bolívar*. Abril-2009. Tesis. Venezuela: Universidad Nacional Experimental de Guayana.
- Ley N° 27444-Ley de procedimientos administrativos (s.f.). Recuperado el 23 de mayo de 2018. Disponible en: [www.apamperu.com/normas/NORMAS%20LABORALES%20PDF/LEY27444.pdf](http://www.apamperu.com/normas/NORMAS%20LABORALES%20PDF/LEY27444.pdf)
- Martínez, R. y Rodríguez, O. (2011). *Caracterización del clima organizacional en instituciones de educación infantil privadas y públicas*. Tesis de maestría. Bogotá-Colombia: Universidad de la Sabana.
- Méndez, C. (2004). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Bogotá: Centro editorial Universidad el Rosario. Colección Lecciones. Facultad de administración.
- Moreno, N. (2014). *Propuesta para el mejoramiento del clima organizacional en el establecimiento penitenciario de mediana seguridad y carcelario de Tunja (EPMSC de Tunja)*. Tesis. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Disponible en <http://repository.unad.edu.co/>
- Municipalidad Distrital de Independencia (2015). Ordenanza N° 331-2015-MDI <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/reglamento-de-aplicacion-de-sanciones-administrativas-rasa-ordenanza-no-331-2015-mdi-1339794-1>

- Oliva, C. (2016). La ética en la función pública. En *La República*, 28 de marzo. Recuperado el 23 de junio de 2018. Disponible en: <https://larepublica.pe/sociedad/927742>
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Manual. Perú. Disponible en [www.academia.edu](http://www.academia.edu)
- Peña, M., Díaz, M. y Carrillo, A. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista internacional Administración y finanzas* Vol.8, núm. 1, México. Recuperado el 23 de agosto del 2015 de <ftp://ftp.repec.org>
- Pérez, J. (2010). *El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote*. Tesis. Chimbote: Universidad San Pedro.
- Robbins, S. (2005). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. Octava edición. México: Ed. Mc Graw Hill.
- Santiago, D. (2017). La importancia de la aplicación de sanciones administrativas y económicas a servidores públicos de mayor jerarquía. En *Hechos y derechos*, Número 41. Recuperado el 23 de junio de 2018. Disponible en: <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php>
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012*. Tesis. Moquegua: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Disponible en <http://www.academia.edu/>
- Valentín, N. (2006). *Estilos de liderazgo en organizaciones de servicios: el caso de una Escuela de Negocios*. Tesis no publicada para obtener el grado de maestría en Administración de negocios. México: Escuela Superior de Contaduría y Administración del Instituto Politécnico Nacional.
- Wexley K. y Yuki, G.A. (1990). *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. México: Ed. CECOSA.
- Zurita, M. & Manzano, M. (2014). Artículo dirigido por: Inmaculada Valor Segura. Departamento de Psicología Social. Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada. España: Universidad de Granada.

## **Anexos**

## Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

#### CUESTIONARIO: Ley SERVIR-Capítulo Sanciones

**Estimado trabajador:** Este cuestionario pretende recoger tu percepción acerca del capítulo de sanciones de la Ley SERVIR. Es anónimo, por lo que te pedimos honestidad. Escribe una equis (X) debajo de la alternativa que consideres apropiada. Muchas gracias.

Reactivos		Acuerdo	Regular acuerdo	Desacuerdo
	<b>Faltas disciplinarias: puedes ser sancionado por: ...</b>			
1	El incumplimiento de las normas establecidas en la presente ley y su reglamento.			
2	La reiterada resistencia al cumplimiento de las órdenes de sus superiores relacionadas con sus labores.			
3	El incurrir en acto de violencia, grave indisciplina o faltamiento de la palabra en agravio de su superior del personal jerárquico y de los compañeros de labor.			
4	La negligencia en el desempeño de las funciones.			
5	El impedir el funcionamiento del servicio público.			
6	La utilización o disposición de los bienes de la entidad pública en beneficio propio o de terceros.			
7	La concurrencia al trabajo en estado de embriaguez o bajo influencia de drogas o sustancias estupefacientes.			
8	El abuso de autoridad, la prevaricación o el uso de la función con fines de lucro.			
9	El causar deliberadamente daños materiales en los locales, instalaciones, obras, maquinarias, instrumentos, documentación y demás bienes de propiedad de la entidad o en posesión de ésta.			
10	La ausencia injustificada por más de tres días consecutivos o por más de cinco días no consecutivos en un periodo de treinta días calendario, o más de quince días no consecutivos en un periodo de ciento ochenta días calendario.			
11	El hostigamiento sexual cometido por alguien quien ejerza autoridad sobre el servidor civil así como el cometido por un servicio civil, cualquiera sea la ubicación de la víctima del hostigamiento en la estructura jerárquica de la entidad pública.			
12	Realizar actividades de proselitismo político durante la jornada de trabajo, o a través del uso de sus funciones o de recursos de la entidad pública.			
13	Discriminación por razón de origen de raza, sexo, idioma, religión, opinión o condición económica.			
14	El incumplimiento injustificado del horario y la jornada de trabajo.			
15	La afectación del principio de mérito en el acceso y la progresión en el servicio civil.			
16	Actuar o influir en otros servidores para obtener un beneficio propio o para terceros.			
17	La doble percepción de compensaciones económicas, salvo los casos de dietas y función docente.			
18	Las demás que señale la ley			
	<b>Evaluación de la sanción de faltas y régimen: Para la sanción se evaluará</b>			
19	Grave afectación a los intereses generales o a los bienes jurídicamente protegidos por el Estado.			
20	Ocultar la comisión de la falta o impedir su descubrimiento.			
21	El grado de jerarquía y especialidad del servidor civil que comete la falta, entendiéndose que cuanto mayor sea la jerarquía de la autoridad y más especializadas sus funciones, en relación con las			

	faltas, mayor es su deber de conocerlas y apreciarlas debidamente.			
22	Las circunstancias en que se comete la infracción.			
23	La concurrencia de varias faltas.			
24	La participación de uno o más servidores en la comisión de la falta o faltas.			
25	La reincidencia en la comisión de la falta.			
26	La continuidad en la comisión de la falta.			
27	El beneficio ilícitamente obtenido, de ser el caso.			
28	Amonestación verbal o escrita.			
29	Suspensión sin goce de remuneración desde un día por doce meses.			
30	Destitución.			

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSGRADO**

**CUESTIONARIO: CLIMA LABORAL (CL-SPC)**

**Estimado trabajador:** Este cuestionario pretende recoger tu percepción acerca cómo es el clima laboral en la entidad donde labora. Es anónimo, por lo que te pedimos honestidad. Escribe una equis (X) debajo de la alternativa que consideres apropiada. Muchas gracias.

Reactivos		Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la Institución					
2	Se siente comprometido con el éxito de la Institución					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	Los jefes se interesan por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la Institución se mejora continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi Institución fluye la información adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la Institución					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los directivos expresan reconocimiento por los logros					
22	En la Institución se hacen las cosas mejor cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción cortés con los directivos					
25	Se cuenta con oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la Institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe una buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					

32	Cumplir con las actividades laborales es una actividad estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La Institución fomenta y promueve la comunicación					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otros sectores del Estado					
36	La Institución promueve el desarrollo del personal					
37	Los productos y/o servicios de la institución son motivos de orgullo del personal					
38	Los objetivos están claramente definidos					
39	El Director escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos del trabajo guarda relación con la visión del trabajo					
41	Se promueva la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión y misión de valores en la Institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre todo el personal de la Institución					
45	Se dispone de tecnología que facilita del trabajo					
46	Se reconoce los logros en el trabajo					
47	La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la Institución					
49	Se conoce los avances de otras áreas de la Institución					
50	Las remuneraciones están de acuerdo con el desempeño y los logros					

## Anexo 2. Validaciones

Título de la tesis: La Ley 30057 SERVIR-Capítulo sanciones y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018

Ficha de validación de expertos sobre cuestionario para medir la percepción de la Ley 30057 SERVIR-Capítulo sanciones en los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opciones de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Total Asesorado	En Asesorado	Responde correcto	De acuerdo	Total Asesorado	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Ley 30057 SERVIR-Capítulo sanciones	Faltas disciplinarias	Incumplimiento	1							X		X					
		Existencia de órdenes	2							X		X					
		Acto violento e indisciplinado	3							X		X					
		Negligencia	4							X		X					
		Tiempo y funcionamiento del servicio	5							X		X					
		Uso de bienes públicos	6							X		X					
		Uso de pasaportes	7							X		X					
		Abuso de autoridad y prevaricato	8							X		X					
		Daño a muebles e inmuebles públicos	9							X		X					
		Ausencia al centro de labores	10						X		X						
		Hostigamiento al trabajador o compañero	11						X		X						
		Uso de funciones y horas para asuntos propios	12						X		X						
		Discriminación	13						X		X						
		Incumplimiento horario y jornada laboral	14						X		X						
		Afecta el principio del mérito	16						X		X						
	Influencia en superiores para propio beneficio	16						X		X							
	Percepción económica ilegal	17, 18						X		X							
	Afectación de intereses del Estado	19, 20						X		X							
	Evaluación de la sanción de faltas y régimen	Coherencia jerárquica del servidor-sanción	21							X		X					
		Carácter de la infracción	22							X		X					
		Concurrencia de faltas	23							X		X					
		Participación en la comisión de faltas	24							X		X					
		Extinción	25							X		X					
		Continuidad	26							X		X					
		Obtención legal de beneficios	27							X		X					
		Amnistación	28							X		X					
		Suspensión	29							X		X					
		Destitución	30							X		X					



Carlos Alberto López Marraño  
Doctor en Administración de la Educación

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Cuestionario para medir la percepción de la Ley 30057 SERVIR-Capítulo sanciones en los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD

**OBJETIVO** : Validar el Cuestionario para medir la percepción de la Ley 30057 SERVIR-Capítulo sanciones

**DIRIGIDO A** : Trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : Dr. Carlos Alberto López Marrufo

**CARGO** : Docente de posgrado en la Universidad César Vallejo y la Universidad Nacional de Ucayali

**VALORACIÓN** :

Pertinente	Mediamente pertinente	No pertinente
3	2	1



Carlos Alberto López Marrufo  
Doctor en Administración de la Educación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS; JUICIO DE EXPERTOS

Título de la tesis: La Ley 30057 SERVIR-Capítulo sanciones y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018

Ficha de validación de expertos sobre cuestionario para medir la percepción del clima laboral en los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opciones de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima laboral	Automejoración	Apreciación del personal en su desarrollo personal y profesional	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46						X		X		X		X		
	Involucramiento Laboral	Se identifica con los valores organizacionales	2, 7, 12, 17,						X		X		X		X		
		Se compromete con el cumplimiento	22, 27, 32,						X		X		X		X		
		Participa en el desarrollo de la organización	37, 42, 47,						X		X		X		X		
	Supervisión	Apreciación de la funcionalidad en la empresa	3, 8, 13, 18,						X		X		X		X		
		Consideración jerárquica en la supervisión	23, 28, 33,						X		X		X		X		
		Apoyo y orientación en las tareas	38, 43, 48						X		X		X		X		
	Comunicación	Fluidez de la comunicación	4, 9, 14, 19,						X		X		X		X		
		Efektividad de la comunicación	24, 29, 34,						X		X		X		X		
		Claridad y coherencia en la comunicación	39, 44, 49						X		X		X		X		
Condiciones Laborales	Proveer elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50						X		X		X		X			



Carlos Alberto López Marrofo  
Doctor en Administración de la Educación

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Cuestionario para medir el clima laboral (CL-SPC) en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD

**OBJETIVO** : Validar el Cuestionario para medir la percepción del clima laboral

**DIRIGIDO A** : Trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : Dr. Carlos Alberto López Marrufo

**CARGO** : Docente de posgrado en la Universidad César Vallejo y la Universidad Nacional de Ucayali

**VALORACIÓN** :

Pertinente	Medianamente pertinente	No pertinente
3	2	1



Carlos Alberto López Marrufo  
Doctor en Administración de la Educación

Título de la tesis: La Ley 30057 SERVIR-Capítulo sanciones y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018

Ficha de validación de expertos sobre cuestionario para medir la percepción de la Ley 30057 SERVIR-Capítulo sanciones en los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opciones de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Total desacuerdo	En desacuerdo	Regular acuerdo	De acuerdo	Total desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Ley 30057 SERVIR-Capítulo sanciones	Faltas disciplinarias	Incumple normativa	1						✓			✓		✓			
		Resistencia a órdenes	2							✓		✓		✓			
		Acto violento o indisciplinado	3							✓		✓		✓			
		Negligencia	4							✓		✓		✓			
		Impide el funcionamiento del servicio	5							✓		✓		✓			
		Uso de bienes públicos	6							✓		✓		✓			
		Uso de psicoactivos	7							✓		✓		✓			
		Abuso de autoridad y prevaricato	8							✓		✓		✓			
		Daño a muebles e inmuebles públicos	9							✓		✓		✓			
		Ausencia al centro de labores	10							✓		✓		✓			
		Hostigamiento al trabajador o compañero	11							✓		✓		✓			
		Uso de funciones y bienes para proselitismo	12							✓		✓		✓			
		Discriminación	13							✓		✓		✓			
		Incumple horario y jornada laboral	14							✓		✓		✓			
	Afecta el principio del mérito	16						✓		✓		✓					
	Influencia en superiores para propio beneficio	16						✓		✓		✓					
	Percepción económica ilegal	17, 18						✓		✓		✓					
	Afectación de intereses del Estado.	19,20						✓		✓		✓					
	Evaluación de la sanción de faltas y régimen	Coherencia jerarquía del servidor-sanción	21						✓			✓		✓			
		Contexto de la infracción	22							✓		✓		✓			
		Concurrencia de faltas	23							✓		✓		✓			
		Participantes en la comisión de faltas	24							✓		✓		✓			
		Reincidencia	25							✓		✓		✓			
		Continuidad	26							✓		✓		✓			
		Obtención ilegal de beneficios	27							✓		✓		✓			
		Amonestación	28							✓		✓		✓			
		Suspensión	29							✓		✓		✓			
		Destitución	30							✓		✓		✓			



Mg. Jenny Marcela Ruiz Falcón  
Magíster en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Cuestionario para medir la percepción de la Ley 30057 SERVIR-Capítulo sanciones en los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD

**OBJETIVO** : Validar el Cuestionario para medir la percepción de la Ley 30057 SERVIR-Capítulo sanciones

**DIRIGIDO A** : Trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : Mg. Jenny Marcela Ruiz Falcón

**CARGO** : Directora de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de Ucayali

**VALORACIÓN** :

Pertinente	Medianamente pertinente	No pertinente
3	2	1



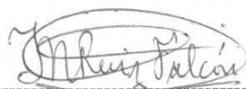
Mg. Jenny Marcela Ruiz Falcón  
Magíster en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: JUICIO DE EXPERTOS

Título de la tesis: La Ley 30057 SERVIR-Capítulo sanciones y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018

Ficha de validación de expertos sobre cuestionario para medir la percepción del clima laboral en los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opciones de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO		
Clima laboral	Autorrealización	Apreciación del personal en su desarrollo personal y profesional	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46							✓		✓		✓		✓		
	Involucramiento Laboral	Se identifica con los valores organizacionales	2, 7, 12, 17,							✓		✓		✓		✓		
		Se compromete con el cumplimiento	22, 27, 32,							✓		✓		✓		✓		
		Participa en el desarrollo de la organización	37, 42, 47,							✓		✓		✓		✓		
	Supervisión	Apreciación de la funcionalidad en la empresa	3, 8, 13, 18,							✓		✓		✓		✓		
		Consideración jerárquica en la supervisión	23, 28, 33,							✓		✓		✓		✓		
		Apoyo y orientación en las tareas	38, 43, 48							✓		✓		✓		✓		
	Comunicación	Fluidez de la comunicación	4, 9, 14, 19,							✓		✓		✓		✓		
		Celeridad de la comunicación	24, 29, 34,							✓		✓		✓		✓		
		Claridad y coherencia en la comunicación	39, 44, 49							✓		✓		✓		✓		
Condiciones Laborales	Proveer elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50							✓		✓		✓		✓			



Mg. Jenny Marcela Ruiz Falcón  
Magíster en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Cuestionario para medir el clima laboral (CL-SPC) en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Salud-EsSALUD

**OBJETIVO** : Validar el Cuestionario para medir la percepción del clima laboral

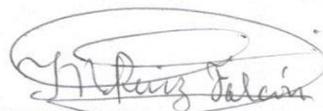
**DIRIGIDO A** : Trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : Mg. Jenny Marcela Ruiz Falcón

**CARGO** : Directora de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de Ucayali

**VALORACIÓN** :

Pertinente	Medianamente pertinente	No pertinente
3	2	1



Mg. Jenny Marcela Ruiz Falcón  
Magíster en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

## Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach

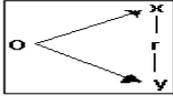
### Cuestionario Ley SERVIR-Capítulo Sanciones

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Vt		
1	4	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	5	2	2	1	2	2	1	2	2	2	55		
2	4	5	5	1	4	1	4	5	3	5	3	2	3	2	4	2	5	3	1	3	2	4	1	5	2	4	2	4	3	4	96		
3	3	2	4	1	2	4	3	2	2	3	2	2	2	5	3	3	3	5	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	80		
4	5	2	4	3	4	2	2	3	2	2	2	5	3	3	5	2	2	4	2	2	2	3	2	2	4	2	5	2	3	2	86		
5	2	2	5	2	2	2	4	2	3	3	2	2	1	5	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	72			
6	3	3	3	5	3	2	3	1	2	3	5	4	3	3	5	2	3	2	3	2	3	3	4	2	4	2	2	3	4	3	90		
7	4	2	4	5	2	2	2	3	3	1	3	3	2	2	4	4	2	3	5	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	83		
8	4	2	2	2	2	2	4	2	5	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	73		
9	5	2	3	2	5	2	5	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	5	3	2	3	2	2	2	4	5	2	5	4	91		
10	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	5	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	71		
11	1	5	4	1	2	1	1	2	1	3	1	2	2	2	3	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	56		
12	4	2	5	2	1	1	3	1	3	1	1	2	2	3	2	3	1	3	1	1	2	3	2	1	3	1	2	2	4	2	64		
13	3	2	2	2	5	2	2	5	4	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	79		
14	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	3	3	5	4	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	73		
15	2	2	5	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	63		
16	2	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	69		
Vi	1,04	0,84	1,61	1,84	1,16	0,60	1,40	1,05	1,01	1,01	1,05	1,04	0,56	1,56	1,04	0,61	1,29	1,09	1,89	0,36	0,85	0,65	0,49	1,01	0,85	0,64	1,65	0,44	1,00	1,16	140,18		
SUMA Vi	30,79																																
Vt2	140,18																																
VI/VT	0,22																																
k/k-1	1,03																																
Alfa	0,807																																

### Cuestionario Clima laboral

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	Vt					
1	1	2	1	2	2	4	1	2	1	2	1	2	4	1	1	3	2	4	4	4	2	2	3	2	4	1	1	2	1	2	1	3	1	2	4	4	2	1	1	2	4	2	4	2	4	2	5	1	1	1	3	4	105			
2	3	4	3	1	3	3	3	5	3	3	4	5	3	1	3	4	5	3	1	3	3	4	1	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	2	1	1	1	1	2	3	3	1	3	4	2	3	4	5	2	5	143					
3	2	4	4	5	5	3	4	2	2	3	4	3	3	4	2	5	2	2	4	3	5	2	2	3	4	5	5	2	4	2	2	4	2	3	4	1	3	4	2	4	5	3	2	5	3	3	2	2	2	3	154					
4	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	3	3	2	5	2	2	3	2	5	1	2	2	2	2	2	2	5	3	2	4	2	2	2	4	2	4	4	3	2	123						
5	2	3	2	3	2	3	2	4	4	2	3	4	1	3	5	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	5	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	4	2	4	134						
6	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	1	2	4	4	2	2	2	2	4	3	2	2	3	4	4	2	3	2	2	2	1	5	123						
7	2	2	2	2	2	2	3	2	5	1	2	2	3	4	2	3	5	2	3	2	2	5	2	2	3	2	3	3	4	5	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	4	3	2	2	2	3	3	125				
8	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	5	2	3	2	5	3	3	3	2	3	3	4	2	5	2	4	3	2	3	2	3	2	1	4	2	2	2	132					
9	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2	4	3	3	5	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	2	2	4	1	2	3	4	4	4	134						
10	2	2	2	3	5	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	5	3	2	4	5	2	3	2	1	2	2	2	5	2	3	3	2	2	4	5	2	3	2	128					
11	2	1	4	1	2	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	3	1	2	5	2	4	1	1	2	4	5	5	1	2	3	4	1	2	4	2	2	2	2	2	108					
12	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	5	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	3	4	2	1	2	3	4	5	1	2	1	1	4	2	2	2	2	4	1	96					
13	3	2	5	2	2	1	2	2	2	1	2	3	4	2	1	2	1	4	3	2	2	2	5	2	2	1	2	3	1	3	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	3	2	1	1	2	1	4	106					
14	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	5	2	1	5	2	2	2	5	3	2	3	2	3	2	2	2	5	2	4	5	2	4	3	2	3	2	3	2	3	5	4	4	3	4	4	2	2	5	138					
15	3	2	1	2	2	4	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	4	2	2	3	2	5	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	4	2	4	5	2	2	2	109					
16	2	3	3	2	1	5	2	2	3	4	3	2	3	2	5	3	2	4	3	3	3	1	4	2	3	3	3	2	1	5	3	2	3	4	2	2	1	2	4	2	4	1	3	2	3	2	3	3	4	4	130					
Vi	0,8	0,6	0,6	1,2	1,3	0,5	0,7	1,0	1,2	0,4	0,9	1,0	0,8	1,0	1,3	1,0	1,5	0,6	0,9	1,0	0,8	1,2	0,9	1,1	1,0	1,6	1,2	1,4	0,8	1,6	0,8	1,0	1,0	0,4	0,9	1,2	1,2	1,6	0,8	1,0	0,8	0,8	0,5	1,0	1,5	1,0	1,4	1,4	0,7	1,2	232,8					
SUMA Vi	47,97																																																							
Vt2	232,81																																																							
VI/VT	0,21																																																							
k/k-1	1,02																																																							
Alfa	0,810																																																							

### Anexo 3. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Existe relación entre la Ley SERVIR-Capítulo Sanciones y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018?</p> <p><b>Específicos:</b> ¿Existe relación entre la dimensión Faltas disciplinarias y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018? ¿Existe relación entre la dimensión Faltas disciplinarias y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar si existe relación entre la Ley SERVIR-Capítulo Sanciones y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018.</p> <p><b>Específicas</b> Determinar si existe relación entre la dimensión Faltas disciplinarias y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018. Determinar si existe relación entre la dimensión Faltas disciplinarias y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre la Ley SERVIR-Capítulo Sanciones y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018.</p> <p><b>Específicas</b> Existe relación entre la dimensión Faltas disciplinarias y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018. Existe relación entre la dimensión Faltas disciplinarias y clima laboral en la percepción de los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018.</p>	<p><b>Variable 1</b> Ley SERVIR-Capítulo Sanciones</p> <p><b>Variable 2</b> Clima laboral</p>	<p>Faltas disciplinarias</p> <p>Evaluación de la sanción de faltas y régimen</p> <p>Autorrealización</p> <p>Involucramiento laboral</p> <p>Supervisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Condiciones laborales</p>	<p>El tipo de investigación fue descriptivo correlacional El nivel es explicativo El diseño no experimental:</p>  <p><b>Donde:</b> O = Información del tipo de relación entre las variables de estudio. X = Variable 1: Ley SERVIR-Capítulo Sanciones r = Tipo de relación existente entre las variables de estudio. Y = Variable 2: Clima laboral.</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> La población estuvo conformada por 86 trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018. La muestra estuvo conformada por 48 trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud-EsSALUD, Ucayali, 2018.</p>

## Anexo 4. Otras evidencias Base de datos

Nº	AUTOR REALIZACIÓN		INVOLUCRAMIENTO LABORAL				SUPERVISIÓN				COMUNICACIÓN				CONDICIONES LABORALES				CLIMA LABORAL		Faltas disciplinarias		Evaluación de la sanción de faltas y régimen		Ley SERVIDOR	
	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N	T	N	Ptj.	Nvl.	Ptj.	Nvl.	Ttl.	Nvl.	Ttl.	Nvl.	Nvl.	
1	26	3	30	3	24	2	27	3	30	3	137	3	59	3	33	3	92	3								
2	24	2	24	2	26	3	25	2	26	3	125	2	49	3	42	4	91	3								
3	24	2	29	3	29	3	31	3	26	3	139	3	44	2	39	3	83	3								
4	32	3	35	3	32	3	35	3	34	3	168	3	49	3	38	3	87	3								
5	27	3	42	4	37	4	31	3	32	3	169	3	60	3	39	3	99	3								
6	29	3	38	4	33	3	34	3	35	3	169	3	55	3	40	3	95	3								
7	19	2	21	2	19	2	23	2	25	2	107	2	44	2	34	3	78	2								
8	22	2	24	2	22	2	19	2	24	2	111	2	46	2	28	2	74	2								
9	32	3	33	3	33	3	33	3	33	3	164	3	57	3	33	3	90	3								
10	32	3	30	3	31	3	32	3	28	3	153	3	56	3	33	3	89	3								
11	31	3	36	4	35	3	32	3	36	4	170	3	59	3	35	3	94	3								
12	24	2	29	3	29	3	31	3	26	3	139	3	63	4	33	3	96	3								
13	32	3	35	3	32	3	35	3	34	3	168	3	59	3	29	2	88	3								
14	27	3	42	4	37	4	31	3	32	3	169	3	49	3	33	3	82	3								
15	24	2	29	3	29	3	31	3	26	3	139	3	38	2	38	3	76	2								
16	32	3	35	3	32	3	35	3	34	3	168	3	44	2	32	3	76	2								
17	27	3	42	4	37	4	31	3	32	3	169	3	49	3	38	3	87	3								
18	29	3	38	4	33	3	37	4	35	3	172	3	60	3	33	3	93	3								
19	19	2	21	2	19	2	24	2	22	2	105	2	47	2	28	2	75	2								
20	22	2	25	2	22	2	19	2	23	2	111	2	47	2	29	2	76	2								
21	22	2	24	2	22	2	19	2	24	2	111	2	45	2	35	3	80	3								
22	32	3	33	3	33	3	33	3	33	3	164	3	44	2	35	3	79	3								
23	32	3	30	3	31	3	32	3	28	3	153	3	49	3	41	3	90	3								
24	31	3	36	4	35	3	32	3	36	4	170	3	56	3	34	3	90	3								
25	24	2	29	3	29	3	31	3	26	3	139	3	59	3	30	2	89	3								
26	19	2	21	2	19	2	23	2	25	2	107	2	46	2	30	2	76	2								
27	22	2	27	3	22	2	19	2	24	2	114	2	44	2	29	2	73	2								
28	32	3	33	3	33	3	33	3	33	3	164	3	52	3	33	3	85	3								
29	32	3	30	3	31	3	32	3	28	3	153	3	57	3	35	3	92	3								
30	32	3	30	3	31	3	32	3	28	3	153	3	45	2	34	3	79	3								
31	31	3	36	4	35	3	32	3	36	4	170	3	62	4	42	4	104	4								
32	33	3	26	3	34	3	36	4	34	3	163	3	49	3	34	3	83	3								
33	27	3	25	2	36	4	31	3	32	3	151	3	49	3	37	3	86	3								
34	35	3	29	3	24	2	28	3	34	3	150	3	51	3	33	3	84	3								
35	33	3	25	2	29	3	33	3	31	3	151	3	58	3	38	3	96	3								
36	28	3	28	3	29	3	32	3	29	3	146	3	51	3	37	3	88	3								
37	28	3	24	2	32	3	31	3	31	3	146	3	45	2	33	3	78	2								
38	26	3	25	2	28	3	31	3	26	3	136	3	53	3	34	3	87	3								
39	31	3	24	2	34	3	24	2	30	3	143	3	58	3	38	3	96	3								
40	28	3	29	3	34	3	31	3	30	3	152	3	50	3	34	3	84	3								
41	29	3	28	3	24	2	34	3	33	3	148	3	57	3	43	4	100	3								
42	31	3	25	2	29	3	34	3	30	3	149	3	65	4	32	3	97	3								
43	27	3	28	3	36	4	23	2	28	3	142	3	62	4	27	2	89	3								
44	28	3	25	2	31	3	27	3	30	3	141	3	62	4	28	2	90	3								
45	35	3	32	3	28	3	27	3	29	3	151	3	49	3	41	3	90	3								
46	26	3	31	3	33	3	35	3	34	3	159	3	59	3	34	3	93	3								
47	29	3	32	3	31	3	31	3	34	3	157	3	58	3	40	3	98	3								
48	23	2	26	3	32	3	35	3	33	3	149	3	51	3	37	3	88	3								

