



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Clima Laboral y Gestión de Calidad de la Red de
Salud Abancay- 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR(A):

Br. Ana Luz Chacón Ponce

ASESOR:

Dr. Willie Álvarez Chávez.

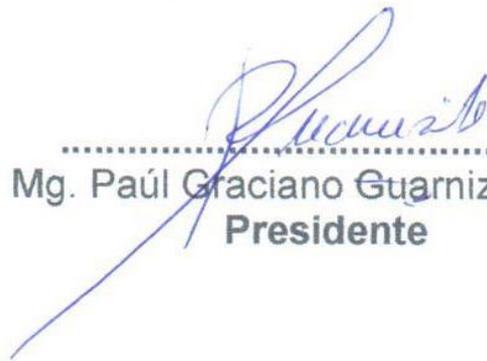
SECCIÓN:

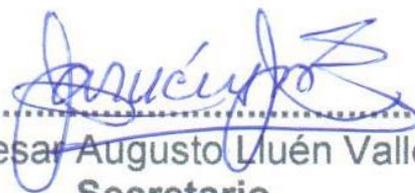
Humanidades

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ – 2018


.....
Mg. Paúl Graciano Guarniz Herrera
Presidente


.....
M.C. Cesar Augusto Luén Vallejos
Secretario


.....
Dr. Willie Alvarez Chávez
Vocal

Dedicatoria

A mí querido esposo Rogger y mi hija Abigail Luana, que son el motivo y la razón de mi ser, quienes me ayudaron a seguir superándome día a día, alcanzando mis más apreciados ideales de superación, por lo que no hay tiempo ni obstáculo que lo impida poder lograr.

ANA LUZ

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, especialmente al señor Rector Dr. César Acuña, fundador de esta importante Institución ejemplo de las Universidades del Perú, por brindarnos la maravillosa oportunidad de estudiar la Maestría en Gestión Pública, dándome todas las facilidades del caso, sobre todo muy económico solventado el estudio anhelado y al gran equipo de los docentes que contribuyeron a mi formación profesional que será un aporte para el desarrollo de nuestra sociedad peruana.

A mi familia por su constante apoyo incondicional para lograr mis metas.

Al asesor, por el aporte incondicional, la constante preocupación y dedicación al desarrollo de la presente tesis, siendo guía para la culminación de la investigación.

Al Director de la Red de Salud de Abancay por brindarme el apoyo en la realización de mí estudio de investigación.

Declaración Jurada

Yo, Ana Luz Chacón Ponce, estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI: 43422619 con la tesis titulada:

“Clima laboral y gestión de calidad en la red de salud Abancay 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, agosto de 2018.



Ana Luz Chacón Ponce
DNI: 43422619

Presentación

El presente trabajo de investigación tiene como propósito primordial, la relación que existe entre clima laboral y la gestión de calidad en la red de salud Abancay 2017. Los resultados conseguidos de la investigación nos ayudaran a obtener información muy útil para determinar y conocer el nivel de la situación del clima laboral y la gestión de calidad en los trabajadores de la red de salud Abancay con la pretensión de la mejora y contribuir a la mejora del clima laboral de dicha entidad pública para su mejor ejecución.

Primer capítulo. Se halla la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos.

Segundo capítulo. Se halla el diseño de investigación, factores, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos.

Tercer capítulo. Se halla la presentación de los resultados de la investigación, discusión, conclusiones, sugerencias, la bibliografía y finaliza con los anexos

Cuarto capítulo. Se halla la Discusión

Finalmente. En el resto de capítulos se halla las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

Para la elaboración de este trabajo de investigación, se tomó en cuenta los pasos metodológicos y procedimientos que comprenden el proceso de la investigación científica; en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, esperando cumplir con los requisitos establecidos de aprobación.

Ana Luz Chacón Ponce

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración Jurada.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos Previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación del Problema.....	29
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis.....	30
1.7. Objetivos.....	31
II. METODO	32
2.1. Diseño de investigación	32
2.2. Variables, Operacionalización.....	33
2.3. Población y muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.5. Métodos de análisis de datos.....	38
2.6. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	57
ANEXOS	61
Instrumentos.....	62
Validez de instrumentos	65
Matriz de consistencia de la investigación.....	71
Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	73

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Situación de la variable el clima laboral de los trabajadores de la red de salud Abancay- 2017.....	40
<i>Figura 2.</i> Situación de la variable gestión de calidad de la red de salud Abancay- 2017.	41
<i>Figura 3.</i> Situación de la dimensión estructura de la red de salud Abancay-2017.	42
<i>Figura 4.</i> Situación de la dimensión recompensa de la red de salud Abancay-2017.	43
<i>Figura 5.</i> Situación de la dimensión identidad de la red de salud Abancay-2017.	44
<i>Figura 6.</i> Situación de la dimensión liderazgo de la red de salud Abancay-2017.	45
<i>Figura 7.</i> Situación de la dimensión participación de los trabajadores de la red de salud Abancay- 2017.....	46
<i>Figura 8.</i> Situación de la dimensión planificación de la red de salud Abancay-2017.	47

Índice de tablas

Tabla 1	33
<i>Matriz de Operacionalización de las Variables.....</i>	<i>33</i>
Tabla 2	35
<i>Personal por sexo, que laboraron en la Red Salud de Abancay en el año 2017</i> <i>.....</i>	<i>35</i>
Tabla 3	37
<i>Estadística de confiabilidad de instrumento</i>	<i>37</i>
Tabla 4	39
<i>Baremación para determinar los niveles del clima laboral de los trabajadores de</i> <i>la red de salud Abancay- 2017.....</i>	<i>39</i>
Tabla 5	39
<i>Baremación para determinar los niveles de la gestión de calidad de la red de</i> <i>salud Abancay- 2017.....</i>	<i>39</i>
Tabla 6	40
<i>Situación de la variable el clima laboral de los trabajadores de la red de salud</i> <i>Abancay- 2017.</i>	<i>40</i>
Tabla 7	41
<i>Situación de la variable gestión de calidad de la red de salud Abancay- 2017.</i>	<i>41</i>
Tabla 8	42
<i>Situación de la dimensión estructura de la red de salud Abancay- 2017.</i>	<i>42</i>
Tabla 9	43
<i>Situación de la dimensión recompensa de la red de salud Abancay- 2017.</i>	<i>43</i>
Tabla 10	44
<i>Situación de la dimensión identidad de la red de salud Abancay- 2017.....</i>	<i>44</i>
Tabla 11	45
<i>Situación de la dimensión liderazgo de la red de salud Abancay- 2017.....</i>	<i>45</i>
Tabla 12	46
<i>Situación de la dimensión participación de los trabajadores de la red de salud</i> <i>Abancay- 2017.</i>	<i>46</i>
Tabla 13	47
<i>Situación de la dimensión planificación de la red de salud Abancay- 2017.</i>	<i>47</i>
Tabla 14	48

<i>Prueba con Rho Spearman – hipótesis general: Correlaciones de Clima laboral y gestión de calidad.....</i>	48
Tabla 15	49
<i>Prueba con Rho Spearman - hipótesis específica 1: Correlaciones de Clima laboral y liderazgo</i>	49
Tabla 16	50
<i>Prueba con Rho Spearman - hipótesis específica 2: Correlaciones de Clima laboral y participación de los trabajadores</i>	50
Tabla 17	51
<i>Prueba con Rho Spearman - hipótesis específica 3: Correlaciones de Clima laboral y planificación.....</i>	51

RESUMEN

En la presente tesis de investigación el objetivo fundamental fue determinar cuál es el nivel de relación que existe entre el Clima Laboral y la Gestión de Calidad de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017.

El trabajo de investigación es de tipo sustantiva básica, el nivel de investigación es descriptivo - correlacional; su diseño fue no experimental de corte transversal que corresponde a un método con enfoque cuantitativo; la muestra comprende a 48 servidores de la red de salud Abancay, 2017. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario de preguntas; se trabajó en la primera variable con 18 ítems y la segunda variable con 18 ítems la cual se validó por jueces expertos y se confió con una encuesta piloto a trabajadores de similares características de otra entidad de red de salud aplicando el alfa de cronbach siendo el coeficiente de 0.855, para el análisis de la información se utilizaron la estadística descriptiva e inferencial.

Respecto a los resultados se encontró sobre nivel clima laboral en la red de salud Abancay 2017, el 2.1% (1) señalan que es malo, con el mayor indicador del 75%(36) señalan que es regular y con el 22.9%(11) indican que es bueno. Y con respecto a los resultados sobre nivel la gestión de calidad de la red de salud Abancay 2017, el 54.2% (26) señalan que es regular y con el 45.8%(22) indican que es bueno.

Se concluye que existe un nivel de relación directa y significativa entre el Clima Laboral y la Gestión de Calidad de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay 2017.

También podemos concluir con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% que existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y el liderazgo de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017.

PALABRAS CLAVE: Clima laboral, la gestión de calidad y red de salud.

ABSTRACT

In the present research thesis the fundamental objective was to determine what is the level of relationship that exists between the Work Environment and the Quality Management of the workers of the Abancay Health Network 2017.

The research work is of a basic substantive type, the research level is descriptive - correlational; its design was non-experimental of cross-section that corresponds to a method with a quantitative approach; the sample includes 48 servers of the Abancay health network, 2017. The data collection technique was the survey and the instrument used was the questionnaire; We worked on the first variable with 18 items and the second variable with 18 items, which was validated by expert judges and was relied on with a pilot survey of workers of similar characteristics of another health network entity, applying the Cronbach's alpha being the coefficient of 0.855, descriptive and inferential statistics were used to analyze the information.

Regarding the results, the work environment level was found in the Abancay health network 2017, 2.1% (1) indicate that it is bad, with the highest indicator of 75% (36) indicate that it is regular and with 22.9% (11) indicate that it is good. And with respect to the results on quality management level of the health network Abancay 2017, 54.2% (26) indicate that it is regular and with 45.8% (22) indicate that it is good.

It is concluded that there is a level of direct and significant relationship between the Work Environment and the Quality Management of the workers of the Abancay Health Network 2017.

We can also conclude with a level of confidence of 95% and a margin of error of 5% that there is a level of direct and significant relationship between the work climate and the leadership of the workers of the Abancay Health Network 2017.

KEYWORDS: Labor climate, quality management and health network.

Preámbulo

Cuando se habla de la cultura en las organizaciones, hay que remitirse a una serie de elementos que se encuentran presentes en el entorno y que construyen las relaciones humanas y laborales existentes dentro de una organización u entidad, esto conforma lo que se denomina clima institucional.

El clima institucional está determinado por la percepción que tengan los trabajadores de los elementos culturales, abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características y calidad del entorno de una organización.

Día con día las organizaciones van creciendo, volviéndose más complejas, desarrollándose rápidamente en aspectos sociales, económicos, administrativos y operativos, siendo así, que el gradual desarrollo de las mismas y los cambios que imperan en el medio ambiente van modificando cada uno de sus componentes.

Para que las organizaciones logren sus objetivos requieren que los componentes que la conforman interactúen de manera coordinada y armónica.

Los tres componentes básicos en toda organización son: recursos materiales, recursos técnicos y recursos humanos; siendo los últimos, los más importantes; el capital humano de toda empresa es el pilar fundamental donde recae la capacidad de desarrollo y la eficacia de toda actividad laboral.

Considerando tal situación surge la necesidad y el interés de realizar un diagnóstico de Clima institucional y la gestión de calidad en la red salud Abancay, 2017, para conocer la percepción que los empleados tienen del ambiente laboral existente, este a su vez será el punto de partida para que la entidad en mención elabore una propuesta para para mejorar su gestión administrativa para el personal que labora.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día las entidades públicas y privadas juegan un papel importante en nuestro entorno; ya que estas satisfacen diversas necesidades, así mismo estas son creadas y diseñada para que cumpla un propósito y logre una serie de objetivos

Por ello las organizaciones se encuentran en una etapa de competencias, debido a lo cual tienen que estar en óptimas condiciones desde su interior para brindar un buen servicio, de ahí que los conceptos de clima organizacional y gestión de calidad sean fundamentales para fortalecer su razón de ser y por ende poder tomar decisiones que conlleven a desarrollarse dentro del contexto de la competitividad y sus directivos coadyuven a la mejora de las instituciones.

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el, trabajo cotidiano. Influye la satisfacción por ende en la producción. Se relaciona con el comportamiento de las personas frente a diversas situaciones que se presentan.

La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionado con el manejo social de los directivos y las ventajas y desventajas del liderazgo empresarial, con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno.

Propiciar un buen clima laboral es responsabilidad de la alta dirección, que con su cultura y con sus sistemas de gestión, prepararán el terreno adecuado para que se desarrolle. La organización de la empresa deberá estar pensada, entre otras cuestiones, para generar un buen ambiente de trabajo para todos los empleados.

Según Cabrera (1999) las variables que configuran el clima laboral, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma, son variables del ambiente físico, variables estructurales, variables del ambiente físico, variables estructurales, variables de ambiente social, variables personales y variables propias del comportamiento organizacional. (s/f)

Sin embargo, muchas entidades nivel nacional no cuentan o carecen con un plan de motivación, incentivos, inadecuada cultura organizacional, inadecuada tecnología, déficit en habilidades interpersonales, entre otras situaciones; por ende, la gestión de calidad ve en forma descendente

La Red de Salud modelo que brinda servicios de salud integral con calidad, equidad, eficiencia e interculturalidad mediante un trabajo concertado con los actores sociales y líderes comunales. Con el fin de mejorar la calidad de vida del individuo, familia, comunidad y medio ambiente para el desarrollo integral de su jurisdicción.

Se puede observar que en la red salud Abancay el clima laboral existe carencias en diversos aspectos, en consecuencia, una deficiencia en la gestión de calidad.

1.2. Trabajos Previos

Trabajos a nivel internacional.

Rodríguez (2013) visto la tesis de investigación doctoral “Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública”. Universidad de autónoma de Nuevo León; cuyo objetivo fue Conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral de una dependencia municipal. El autor concluyó:

Que, en relación a las áreas evaluadas el personal refleja un grado regular de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de su organización, estando los resultados estadísticos por

debajo de la media con un 46% en un sistema colegiado. La motivación se ve seriamente afectada, reflejando un personal desinteresado, con poca identificación con su institución laboral, incertidumbre profesional, una comunicación deficiente entre los distintos niveles jerárquicos, tanto ascendente como descendentemente; en cuanto al liderazgo en la institución, se ve cada vez más afectado y con menor credibilidad por parte de los empleados lo cual es reforzado por la falta de acercamiento y confianza por ambas partes, por la falta de claridad al explicar los objetivos y la omisión de información que podría ser relevante para llevar a cabo efectivamente las actividades y la falta de retroalimentación hacia las acciones del personal. (s/f).

Aguirre (2014) en su tesis titulada “Planeación estratégica y productividad laboral” (estudio realizado en hotel del campo, quetzaltenango) Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango concluyo:

Que la planeación estratégica influye en la productividad laboral porque prevé las acciones correctivas que deben aplicarse al personal administrativo y colaboradores para proporcionarles herramientas que ayuden a direccionar los procesos para el logro del incremento de la producción del servicio hotelero.

Según Slepetis (2003) en su tesis para obtener el grado de maestro “Sistemas de gestión de calidad. Implementación y evaluación de la performance mediante un estudio de caso múltiple en Inta” de la Universidad de Buenos Aires; cuyo objetivo fue:

Evaluar la performance de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) en el INTA a través del método estudio de caso múltiple. El autor concluyó que la implementación de la norma ISO/IEC 17025 es una iniciativa relativamente reciente. Tiene por objeto asegurar la calidad, demostrar la competencia técnica e incrementa la seguridad y confiabilidad en los resultados emitidos por los laboratorios. Es utilizada por los clientes, las autoridades reglamentarias y los organismos de acreditación para constatar la

conformidad con sus requisitos, siendo reconocida y aceptada mundialmente. En cuanto a la acreditación, se observa demanda creciente por servicios de laboratorios acreditados, exigencia mayor aún en el caso de los productos certificados. (s/f).

Delgado (2014) en su tesis para obtener el grado de maestro “Clima organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales” de la universidad Autónoma de Manizales; cuyo objetivo fue:

Determinar procesos de intervención del clima organizacional de la IPS de la universidad Autónoma de Manizales con base en su caracterización. El autor concluyó con relación a los objetivos específicos, se concluye que, frente a la situación actual, el clima organizacional de la IPS-UAM es poco satisfactorio en las cuatro dimensiones que lo componen, según el abordaje realizado en esta investigación y porque no hay sinergia entre ellas que permita que el clima organizacional favorezca el desarrollo de la institución y de quienes laboran en ella. (s/f).

Trabajos a nivel nacional

Castillo (2017) en su tesis doctoral "El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima". De la escuela de Pas grado Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima laboral y la satisfacción laboral en la calidad educativa de las instituciones educativas “María Auxiliadora” de Lima. El autor llegó a las siguientes conclusiones:

El nivel de predicción de las variables clima laboral y satisfacción laboral sobre la calidad educativa es a un nivel estadístico significativo ($\chi^2=213,859$; $gl=14$; $p=0.000$); además, el valor R^2 de Nagelkerke obtenido indica que el modelo propuesto explica el 91.5% de la variable dependiente (0.915). De acuerdo a estos resultados, se concluye que el clima laboral y la satisfacción laboral influyen significativamente en la calidad educativa de las instituciones educativas “María Auxiliadora” de Lima. Segunda: El

nivel de predicción de la variable clima laboral sobre la calidad educativa es a un nivel estadístico significativo ($\chi^2=175,274$; $gl=8$; $p=0.000$); además, el valor R^2 de Nagelkerke obtenido indica que el modelo propuesto explica el 84% de la variable dependiente (0.840). De acuerdo a estos resultados, se concluye que el clima laboral influye significativamente en la calidad educativa de las instituciones educativas “María Auxiliadora” de Lima. Tercera: El nivel de predicción de las variables satisfacción laboral sobre la calidad educativa es a un nivel estadístico significativo ($\chi^2=213,859$; $gl=8$; $p=0.000$); además, el valor R^2 de Nagelkerke obtenido indica que el modelo propuesto explica el 91.5% de la variable dependiente (0.915). De acuerdo a estos resultados, se concluye que la satisfacción laboral influye significativamente en la calidad educativa de las instituciones educativas “María Auxiliadora” de Lima. (s/f)

Candiotti (2017) en trabajo de tesis denominado “Clima y satisfacción laboral entre personal nombrado y terceros de Clientes Especiales de SEDAPAL, 2016” de la escuela de posgrado Universidad Cesar Vallejo que concluye:

Existe una existe una correlación positiva media significativa entre la variable clima Laboral y satisfacción laboral y clima laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de la oficina Clientes Especiales de Sedapal 2016. (s/f)

Camacho (2016) en su tesis de maestro “Satisfacción y clima laboral del personal de la municipalidad provincial de Chachapoyas 2016” de la escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue:

Demostrar que se relacionan el nivel de satisfacción y el clima laboral del personal de la municipalidad provincial de Chachapoyas. El autor llego a las siguientes conclusiones: En cuanto al clima laboral, los resultados permitieron identificar que el 44,21% se encontraron en la categoría regular; mientras que el

resto de trabajadores se ubicaron con un 55,79%, con un bajo nivel de clima laboral y de los resultados de satisfacción laboral se determina que el 32,63% se encontraron en la categoría regular; mientras que el resto de trabajadores con un 67,37%, tienen un bajo nivel de satisfacción laboral. (s/f)

Huamantumba (2015) en su tesis de maestro “Asociación entre clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín – 2015” de la escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue:

Determinar la asociación entre clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de la municipalidad provincial de san martín – 2015. El autor llego a la siguiente conclusión: con todo lo investigado podemos llegar a la conclusión que, si existe asociación entre el clima laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, en la cual obtuvieron un X^2 calcular el valor de 17.7 con un margen de error de 0.05 % y con 8 grados de libertad, dando como X^2 tabular de 15,51; lo que indica que existe asociación entre ambas variables. (s/f)

Belleza y Miranda (2014) en su tesis de maestría titulada; Liderazgo transformacional de los docentes y su relación con el clima laboral de la Institución Educativa “Isaías Ardiles” del distrito de Pachacámac Ugel N° 01- 2011 de la Universidad Cesar Vallejo escuela de posgrado concluye:

Que el liderazgo transformacional de los docentes se relaciona significativamente con el clima laboral de la Institución Educativa “Isaías Ardiles” del distrito de Pachacámac Ugel N° 01- 2011. (s/f)

Trabajos a nivel local

Quispe (2015) en su tesis. “Clima organizacional y Desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha – Andahuaylas 2015”. De la Universidad Nacional José María Arguedas, cuyo objetivo fue:

Determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha. El autor llego a la conclusión que, si existe una relación directa, de forma positiva y moderada entre las dos variables que es el clima organizacional y el desempeño laboral la evidencia estadística de correlación es de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05. (s/f)

Vargas y Santiago (2014) en su tesis de maestría denominada “Relación entre el clima laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico del Ministerio de Transportes y Comunicaciones-2014” de la Universidad Cesar Vallejo escuela de posgrado mención gestión pública concluye:

De acuerdo a los resultados obtenidos, que existe una relación significativa entre el clima laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la Dirección de equipo Mecánico del Ministerio de Transportes y Comunicaciones-2014. (s/f)

1.3. Teorías relacionadas al tema

Clima laboral

Litwin y Stinger (como se citó en Llana, 2009) el clima laboral es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización.

El clima laboral es un factor coyuntural en la vida de una organización. En este sentido el clima se asienta sobre la cultura organizacional, un factor más permanente derivado de la historia, los valores y la tradición de la organización. El clima laboral

evoluciona según dinámicas internas propias que dependen de procesos de percepción básicos como la credibilidad de la fuente, los procesos selectivos de llegada de la información, los liderazgos de opinión o las normas grupales. (s/f)

Litwin y Stinger (como se citó en Llana, 2009) afirman:

La existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización. (s/f)

Características del clima laboral

Rodríguez (como se citó en García e Ibarra, 2012) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- Ser permanente, es decir que las empresas guardan cierta estabilidad del clima laboral con ciertos cambios graduales.
- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos.
- Las diferentes variables estructurales afectan el clima de la misma, y a su vez estas variables se pueden afectar por el clima.
- Problemas en la organización como la rotación y ausentismo, pueden ser alarma de que en la empresa hay mal clima laboral, sus empleados pueden estar insatisfechos.

-

Dimensiones

Estructura:

Llana (2009) representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas,

procedimientos, trámites u otras limitaciones a las que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es la medida en que la organización pone énfasis en formalidades, cumplimiento de estándares, normas, etc. (s/f)

Esta dimensión del clima organizacional, analiza las condiciones físicas en que se desenvuelve el empleado mientras realiza sus labores. Cabe mencionar que esta dimensión no aplica de la misma manera para todas las empresas. Las condiciones físicas varían de acuerdo al rubro de la institución.

Es de vital importancia que para empresas industriales se tome en cuenta las condiciones físicas, para el análisis de un clima organizacional. Los factores de seguridad e higiene en empresas industriales son muy primordiales.

Las condiciones físicas de trabajo son factores influyentes en el desempeño y resultados de los empleados de una empresa.

Al hablar de condiciones físicas de trabajo se refiere a:

- Iluminación
- Ruido
- Espacio físico de puesto de trabajo
- Temperatura
- Higiene

Recompensa:

Llaneza (2009) consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño. (s/f)

Según Ardouin, Bustos, Gayo y Jarpa (2000) “La motivación puede definirse como la voluntad que tienen los individuos para realizar esfuerzos hacia las metas que tienen las organizaciones, satisfaciendo al mismo tiempo necesidades individuales” (p. 7)

La motivación en los colaboradores de una compañía es de vital importancia. Debido a que, si tienen una alta motivación, ellos darán todo de sí en pro de un objetivo personal u organizacional.

Un personal altamente motivado le aporta ideas creativas e innovadoras a la empresa; ideas que quizás podrán generarle éxito a la organización.

Los aspectos que se toman en cuenta para este análisis son los siguientes:

- Percepción del empleado hacia la empresa.
- Bienestar del empleado, ya sea en la organización o en sus funciones.
- Conformidad con el salario percibido.
- Relaciones con los compañeros de trabajo.

Identidad:

Llaneza (2009) es el sentimiento de pertenencia a la organización, en el cual el colaborador muestra el grado de compromiso que tiene hacia su trabajo. p. s/f)

Es la personalidad interna que define a la organización como una entidad separada y distinta de otras. Según Sanz (2005) “Si algo caracteriza a la empresa en competencia, es su afán de por diferenciarse de las demás empresas con las que compite”. (p. 64)

La identidad corporativa se puede visualizar por medio de:

- Logo de la empresa
- Marca del producto
- Misión
- Visión
- Valores éticos
- Objetivos organizacionales, entre otros.

Comunicación:

Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización; así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que sus comentarios sean escuchados y tomados en cuenta.

Amoros (2007) menciona que “es lógico que ningún grupo pueda existir sin la comunicación, entendiéndose ésta como la transmisión y el entendimiento del significado”. (p.133)

Tomando en consideración lo mencionado por el autor, es importante entender que una empresa no funciona si no existe una comunicación entre sus miembros. Amorós también explica que la comunicación se puede dar de dos maneras:

Vertical: Este tipo de comunicación a su vez se divide en:

Ascendente: La comunicación del empleado subordinado hacia el gerente.

Descendente: La comunicación del gerente hacia el empleado o subordinado.

Horizontal: Es la comunicación entre los compañeros de trabajo de la misma categoría.

Con esta dimensión los investigadores pretenden medir como son los niveles de comunicación dentro de la organización, para determinar si son favorables o no.

Gestión de la Calidad

Schonberger (1992) fue en la segunda mitad del siglo XX, cuando se dedicó una atención extraordinaria a la gestión de la calidad, por sus conceptos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento, particularmente a partir de los años 80's y hasta la actualidad, teniendo como referencia al llamado milagro industrial japonés del cual el mundo occidental apenas comienza a entender los factores de su éxito:

En México, esto ha venido prendiendo desde principios de la década de los 90 aunque con un ritmo lento y con fuertes altibajos, si lo comparamos con el de los países del primer mundo. La firma del Tratado de Libre Comercio (TLC) entre Estados Unidos de América, Canadá y México en 1993, es síntoma de que la globalización se ha intensificado y ha determinado la necesidad en las empresas para implementar un enfoque de calidad en su administración. La gestión de la calidad es definida por diversos autores de la siguiente manera: De acuerdo con Atkinson (1990) la gestión de la calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización, por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización. (s/f). Oakland (1989) sugiere que gestión de la calidad, es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad del negocio, mediante la incursión de una revolución cultural. (s/f). James (1997), afirma que la gestión de la calidad, es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa, es decir, acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo. La gestión de la calidad entonces, se puede considerar como el modo de dirección de una empresa, centrado en la calidad y basado en la participación de todos los miembros que apunta a la satisfacción del cliente y al beneficio de todos los integrantes de la sociedad. Por otra parte, se considera a la gestión de la calidad como, el conjunto de actividades de la función empresarial que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y las implementa por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la 8 calidad. La gestión de la calidad opera a todo lo largo del sistema de la calidad. (s/f). De acuerdo con Operé (1995) la gestión de la calidad está en manos de cada

miembro de la empresa después del impulso por parte de la dirección, con el objetivo de obtener la calidad requerida por el cliente al mínimo costo posible. (s/f). De acuerdo con Gutiérrez (2005), la gestión del sistema de calidad tiene que demostrar que la organización es capaz de suministrar un producto o servicio que de manera consistente cumpla con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes, lograr una satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema, incluyendo la prevención de no-conformidades y el proceso de mejora continua. (s/f)

Dimensiones

Liderazgo

Chiavenato (1993) destaca lo siguiente: "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos", (s/f)

Robbins, et al. (2009, p.507) mencionan que "estilo de liderazgo es una idea que todo administrador de empresas debe dominar". Los estilos de liderazgo descritos por los autores son:

Líder autocrático

- Liderazgo directivo y liderazgo orientado a la tarea, la toma de decisiones se centra en el líder.
- Toma decisiones sin consultar al equipo.
- Mantiene distancia respecto de sus funcionarios o su equipo.
- Está más preocupado por la tarea que por el grupo que la ejecuta.

Líder democrático

- Liderazgo participativo y liderazgo orientado a las personas, son normas que indican algún grado de participación de los empleados.

- Piensa que debe crear un clima en donde la persona se sienta cómoda.
- Enfoca su atención en el empleado o en el grupo.
- Apoya y defiende a los empleados.
- Pide opiniones o sugerencias de decisiones.

Tiranía; exceso de autoridad, disfunción del liderazgo.

Demagogia; falta de autoridad, disfunción del liderazgo.

Liderazgo carismático

Expresan los autores que, es un liderazgo “inspirador o transformador caracteriza a los líderes que ofrecen como recompensa los factores motivacionales que están relacionados con la tarea”. (s/f)

Para Koontz, Wehrich y Cannice (2008) un liderazgo carismático, pueden tener ciertas características, como la confianza en sí mismos, tener convicciones fuertes, articular una visión, ser capaces de iniciar el cambio, comunicar altas expectativas, tener la necesidad de influir en los seguidores y apoyarlos, demostrar entusiasmo y emoción, y estar en contacto con la realidad. (s/f)

Liderazgo Transaccional:

Koontz, et al. (2008) describen que, líderes transaccionales son quienes identifican que necesitan hacer los subordinados para alcanzar los objetivos, lo cual incluye aclarar roles y tareas, recompensar el desempeño y aportar para las necesidades de los seguidores. (s/f)

Líder de Rienda Suelta

Koontz, et al. (2008) Es el tipo de liderazgo en el que el poder se usa muy poco, y da a los subordinados alto grado de independencia en sus operaciones. (s/f)

Participación de los trabajadores

Ping, Ashmore y Mulkay (1992) La participación aparece, así como un dispositivo o tecnología social (acuñadora de prácticas y comportamientos en los sujetos;

Que puede contribuir a incrementar la eficiencia de la organización, una reducción de costes, un incremento de la productividad y de la calidad, todo ello mediante la delegación hacia los trabajadores del poder, la autoridad y la capacidad de tomar decisiones organizativas. (s/f)

Planificación

“Es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. (Cortés, 1998, p. s/f).

Marco Conceptual.

Clima: Brow y Moberg (1990) manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta. (s/f).

Clima organizacional: De acuerdo con Rodríguez (2001) “El clima de una organización constituye la personalidad de esta, debido a que, así como las características personales de un individuo configuran su personalidad, el clima de una organización se conforma a partir de una configuración de características de esta” (p.158)

Gestión: En otro de sus apartes, Chiavenato (2007) relaciona a la gestión como "La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado" (p. 50)

Calidad: ISO9004-2 (s/f).El grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del consumidor. El conjunto de especificaciones y características de un

producto o servicio referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades que se conocen o presuponen. (s/f)

Gestión de calidad: Chiavenato (2007) la gestión de la calidad es aquel aspecto de la función directiva que determina y aplica la política de calidad. Comprende tres procesos: planificación, organización y control. (s/f).

1.4. Formulación del Problema

Actualmente en la red de salud de Abancay como en diversas entidades de similares características se aqueja problemas de índole administrativo, a lo que queremos ir enfatizando que existe deficiencias en el clima institucional y consecuentemente planteamos que en la gestión de calidad; además enfocar la atención al capital humano que trabaja en dicha entidad. Paulatinamente, se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es importante prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal de los trabajadores.

De acuerdo al párrafo anterior ya expuesto se ve la necesidad de realizar una investigación en el tema de clima institucional y gestión calidad en la red de salud Abancay, 2017; por tal motivo se plantearon las siguientes interrogantes para la presente investigación:

Problema General

PG: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el Clima Laboral y la Gestión de Calidad de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017?

Problemas Específicos

PE1: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el Clima Laboral y el liderazgo en los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017?

PE2: ¿Cuál es el nivel de relación entre el clima laboral y la participación de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017?

PE3: ¿Cuál es el nivel de relación entre el clima laboral y la planificación de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017?

1.5. Justificación del estudio

Justificación legal

Este trabajo de investigación en el aspecto legal se ampara en la constitución política del Perú, ley del servir, ley universitaria 30220.

Justificación teórica

En lo teórico nos permitirá conocer científicamente las razones porque las cuales el clima laboral y gestión de calidad en red salud Abancay 2017 es importante en la gestión administrativa de la Red de salud Abancay.

Justificación práctica

En el aspecto práctico se dará las bases metodológicas para futuros trabajos de investigación sobre clima laboral y gestión de calidad dando a conocer su aplicación práctica en otras entidades públicas.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

HG. Existe un nivel de relación directa y significativa entre el Clima Laboral y la Gestión de Calidad de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay 2017.

Hipótesis específica

HE1. Existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y el liderazgo de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017.

HE2. Existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y la participación de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017.

HE3. Existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y la planificación de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo general

OG: Determinar cuál es el nivel de relación que existe entre el Clima Laboral y la Gestión de Calidad de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017.

Objetivo específicos

OE1: Determinar cuál es el nivel de relación que existe entre el Clima Laboral y el liderazgo en los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017.

OE2: Determinar cuál es el nivel de relación entre el clima laboral y la participación de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017.

OE3: Determinar cuál es el nivel de relación entre el clima laboral y la planificación de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017.

II. METODO

Metodología

Enfoque de la investigación: Cuantitativo La investigación estuvo basado al enfoque cuantitativo, manifestaron que “se basa en la recolección de datos los cuales servirán para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin construir modelos de comportamiento y probar teorías” (Hernández et al, 2014, p.4).

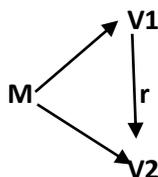
Método de investigación

El método empleado en este estudio fue hipotético deductivo Bernal (2010) consiste en “un procedimiento que parte de unas afirmaciones en calidad de hipótesis y busca negar o falsear tales hipótesis, concluyendo de ellas soluciones que deben comprobar con los hechos”. (p.60). El tipo de investigación adoptado en este trabajo de investigación es la sustantiva básica.

2.1. Diseño de investigación

El diseño empleado en este trabajo de investigación es el no experimental, de corte transversal el nivel de investigación es descriptivo correlacional; “El propósito es saber la relación que existe entre dos o más variables de estudio en una coyuntura en particular”. (Hernández, et al., 2010, p.81)

El diseño descriptivo correlacional:



Dónde:

M: Muestra

V1: Variable Clima laboral.

V2: Variable Gestión de calidad.

r: Relación entre variables.

2.2. Variables, Operacionalización

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CLIMA LABORAL	Ruíz (2008) sostiene que el clima laboral ha sido analizado, a lo largo de la historia desde tres enfoques distintos, aunque complementarios, que permiten un estudio más específico y detallado. (s/f)	Litwin y Stinger (1978) proponen nueve dimensiones que explicarían el Clima Organizacional, estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, conflictos e Identidad. (s/f)	Estructura Litwin y Stinger (1978) representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites u otras limitaciones a las que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es la medida en que la organización pone énfasis en formalidades, cumplimiento de estándares, normas, etc. (s/f)	✓ Trámites ✓ Cumplimiento ✓ Normas
			Recompensa Litwin y Stinger (1978) consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño. (s/f)	✓ Salario ✓ Incentivos adicionales ✓ Desempeño
			Identidad Litwin y Stinger (1978) Es el sentimiento de pertenencia a la organización, en el cual el colaborador muestra el grado de compromiso que tiene hacia su trabajo. (s/f)	✓ Sentido de pertinencia ✓ Grado de compromiso ✓ Trabajo

GESTIÓN DE CALIDAD	La gestión de la calidad es un sistema de gestión que persigue el mantenimiento y la mejora continua de todas las funciones de la organización con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Este concepto a menudo se refiere al término inglés total quality management (TQM) utilizado ampliamente en la literatura. (Tarí y García, 2009)	La teoría de la gestión de la calidad ha sido desarrollada a partir de aspectos comunes para desarrollar una cultura de la calidad, como entre otros, el liderazgo, la formación, la participación de los trabajadores, la Gestión de procesos, la planificación y las medidas de la calidad para la mejora continua. (Tarí y García, 2009).	Liderazgo Chiavenato (1993), Destaca lo siguiente: "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos" (s/f)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Influencia interpersonal ✓ Proceso de comunicación ✓ Objetivos estratégicos
			Participación de los trabajadores Ping, et al. (1992) la participación aparece, así como un dispositivo o tecnología social (acuñadora de prácticas y comportamientos en los sujetos; que puede contribuir a incrementar la eficiencia de la organización, una reducción de costes, un incremento de la productividad y de la calidad, todo ello mediante la delegación hacia los trabajadores del poder, la autoridad y la capacidad de tomar decisiones organizativas. (s/f)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comportamiento ✓ Eficiencia ✓ Toma de decisiones
			Planificación "Es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. (Cortés, 1998, s/f).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos ✓ Metas ✓ Objetivos

Fuente: Producción propia, 2018.

2.3. Población y muestra

Población

Hernández, Fernández y Baptista (2010) Señalaron que “la población está basada de todos los elementos que comparten ciertas especificaciones en común”. (p.174). Durante el año 2017, han trabajado con cuarenta y ocho (48) trabajadores, con 18 del personal nombrados, con 18 del personal por contrato administrativo de servicio (C.A.S), con 12 del personal por contrato de locación de servicio (R.H).

Tabla 2

Personal por sexo, que laboraron en la Red Salud de Abancay en el año 2017

Tipo de personal	S e x o		Total Cantidad
	Varones	Mujeres	
Personal Nombrados	9	9	18
Personal Contrato Administrativo Servicio (CAS)	7	11	18
Personal Contrato de Locación de Servicio (RH)	5	7	12
Total	21	27	48

Fuente: Recursos humanos – red salud Abancay, 2018. Producción Propia.

Muestra

Hernández, et al. (2010) Indicaron que “la muestra es un sub conjunto de la población en el cual todos los integrantes tienen la misma oportunidad de participar”. (p.176). La muestra se determinó por conveniencia propia y está conformada por con toda la población de trabajadores de la Red de salud descrito en la tabla 5 que viene hacer un total de 48 trabajadores.

Muestreo

Según Hernández, et al. (2010) Señalaron que “la muestra no probabilística es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (p.176). El muestreo aplicado en la presente investigación fue del tipo no probabilístico debido a que se consideró al total de trabajadores de la unidad siendo una muestra de tipo censal.

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

En este trabajo de investigación la técnica adoptada es la encuesta.

Técnicas. - Son procedimientos sistematizados, operativos para buscar las soluciones inmediatas al problema institucional.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que:

Es el procedimiento de la encuesta se realiza mediante la utilización de instrumentos, los cuales se utilizarán para obtener la información de las dificultades que se están presentando y son el motivo de la investigación, para los cuales se utilizará la observación, el análisis documental, la entrevista, entre otros. La técnica de la encuesta nos da a conocer el sentir y el pensar de los participantes del entorno de la investigación. (p.78)

Instrumentos. - Que nos sirven de medios auxiliares para recopilar y registrar los datos obtenidos a través de las técnicas de cuestionarios de preguntas al personal de la entidad. Hernández, Fernández y Baptista (2010) “El instrumento es el mecanismo utilizado por el investigador para conseguir y registrar los datos necesarios sobre las variables a estudiar”. (p.200).

La técnica en la Encuesta: Se busca el detalle de los problemas, errores, defectos y soluciones en la Red Salud de Abancay en el año 2017.

Los instrumentos son los cuestionarios: Se realizará mediante preguntas formuladas por escrito solamente con marcar (X), para su opinión y respuestas sobre el tema planteado en la red salud Abancay.

Para la recopilación de la información como instrumento el Cuestionario, elaborado por Sonia Palma (2005), que forma parte de la teoría y cuyo formato se encuentra en los anexos

Los instrumentos para recopilar y consolidar los datos en estudio son: Escalas de Tipo Likert y el Cuestionario de preguntas.

Validez y Confiabilidad de Instrumentos

La validez de los instrumentos en presente trabajo científico se realizó a través de la validez de contenido, para lo cual se trabajó con jueces expertos quienes evaluaron la pertinencia y coherencia de los ítems con los indicadores y

las dimensiones de las variables clima laboral y gestión de calidad. Así contamos con el apoyo de los expertos.

La confiabilidad tiene como objetivo determinar, según Tamayo (1999) “la capacidad que posee el instrumento de registrar los mismos resultados en repetidas ocasiones, con una muestra y bajo unas mismas condiciones” (p.106). En el presente estudio, para determinar la confiabilidad se aplicó una prueba a un grupo piloto, luego de ello, los resultados fueron procesados estadísticamente; para determinar estadísticamente la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

Tabla 3

Estadística de confiabilidad de instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,855	36

Fuente: Estadístico spss versión 22.00 – elaboración propia, 2017.

Según los resultados obtenidos con estadístico de SPSS mediante el alfa de Cronbach nos muestra un coeficiente del **0.855**, lo cual decimos que el instrumento utilizado en esta investigación titulada “**CLIMA LABORAL Y GESTIÓN DE CALIDAD EN RED SALUD ABANCAY 2017**”, según la teoría antes citada corresponde al coeficiente de Bueno.

2.5. Métodos de análisis de datos

En este trabajo de investigación se adopta el método de análisis de datos se realizó utilizando la estadística descriptiva e inferencial, los datos serán sometidos a análisis, interpretación y pruebas de hipótesis estadística según los resultados en el software Spss versión 22.00.

La obtención de resultados se basa en el enfoque cuantitativo; asimismo se han utilizado metodologías de análisis y procedimientos estadísticos cuantitativos, con el objetivo de ofrecer variedad de medios para el análisis.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló por su integridad por la responsable y con el apoyo de los docentes, asesores metodólogos y especialistas en el tema. Consecuentemente se logró revisar las diferentes consultas bibliográficas (revistas, conferencias, libros y/o informes de tesis) que fueron necesarias de acuerdo a la investigación. Sin embargo, se consideró las siguientes normas éticas estipuladas por la universidad durante el desarrollo de la investigación: Registros exactos, veracidad en los datos, respeto, honestidad intelectual, investigación con independencia de criterio, revisión fiable de las fuentes bibliográficas utilizadas en la investigación y criterios antiplagio constituida por la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

III. RESULTADOS

Baremos para obtener los niveles descriptivos de las variables y dimensiones de estudio.

Tabla 4

Baremación para determinar los niveles del clima laboral de los trabajadores de la red de salud Abancay- 2017.

Nivel	Clima laboral (Variable 1)	Estructura (Dimensión 1)	Recompensa (Dimensión 2)	Identidad (Dimensión 3)	Escalas de valoración
Malo	18 - 32	6 – 10	6 – 10	6 – 10	Nunca (1)
	33 - 46	11 – 15	11 – 15	11 – 15	Casi nunca (2)
Regular	47 - 60	16 – 20	16 – 20	16 – 20	A veces (3)
	61 - 75	21 – 25	21 – 25	21 – 25	Casi siempre (4)
Bueno	76 - 90	26 – 30	26 – 30	26 – 30	Siempre (5)

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Tabla 5

Baremación para determinar los niveles de la gestión de calidad de la red de salud Abancay- 2017.

Nivel	La gestión de calidad (Variable 2)	Liderazgo (Dimensión 1)	Participación de los trabajadores (Dimensión 2)	Planificación (Dimensión 3)	Escalas de valoración
Malo	18 - 32	6 – 10	6 – 10	6 – 10	Nunca (1)
	33 - 46	11 – 15	11 – 15	11 – 15	Casi nunca (2)
Regular	47 - 60	16 – 20	16 – 20	16 – 20	A veces (3)
	61 - 75	21 – 25	21 – 25	21 – 25	Casi siempre (4)
Bueno	76 - 90	26 – 30	26 – 30	26 – 30	Siempre (5)

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Descripción de resultados de las tablas y figuras de las variables

Tabla 6

Situación de la variable el clima laboral de los trabajadores de la red de salud Abancay- 2017.

	Frecuencia	%
Malo	1	2,1
Regular	36	75,0
Bueno	11	22,9
Total	48	100,0

Fuente: Elaboración propia, 2018 según cuestionario preguntas aplicado a los trabajadores de la red de salud Abancay- 2017.

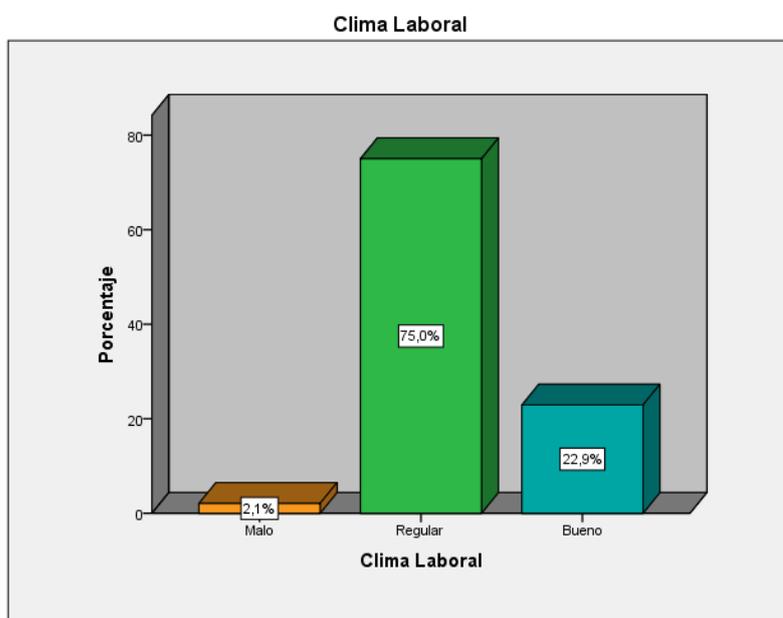


Figura 1. Situación de la variable el clima laboral de los trabajadores de la red de salud Abancay- 2017.

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 1 se observa según el cuestionario de preguntas aplicadas a 48 servidores red de salud Abancay- 2017, indican que el 2.1% (1) el clima laboral es malo en la red de salud Abancay, con el mayor indicador del 75%(36) señalan que es regular y con el 22.9%(11) indican que es bueno. Lo que se concluye que mayormente el nivel de clima laboral aplicado a los trabajadores de la red de salud Abancay es regular.

Tabla 7

Situación de la variable gestión de calidad de la red de salud Abancay- 2017.

	Frecuencia	%
Regular	26	54,2
Bueno	22	45,8
Total	48	100,0

Fuente: Elaboración propia, 2018 según cuestionario preguntas aplicado a los trabajadores de la red de salud Abancay- 2017.

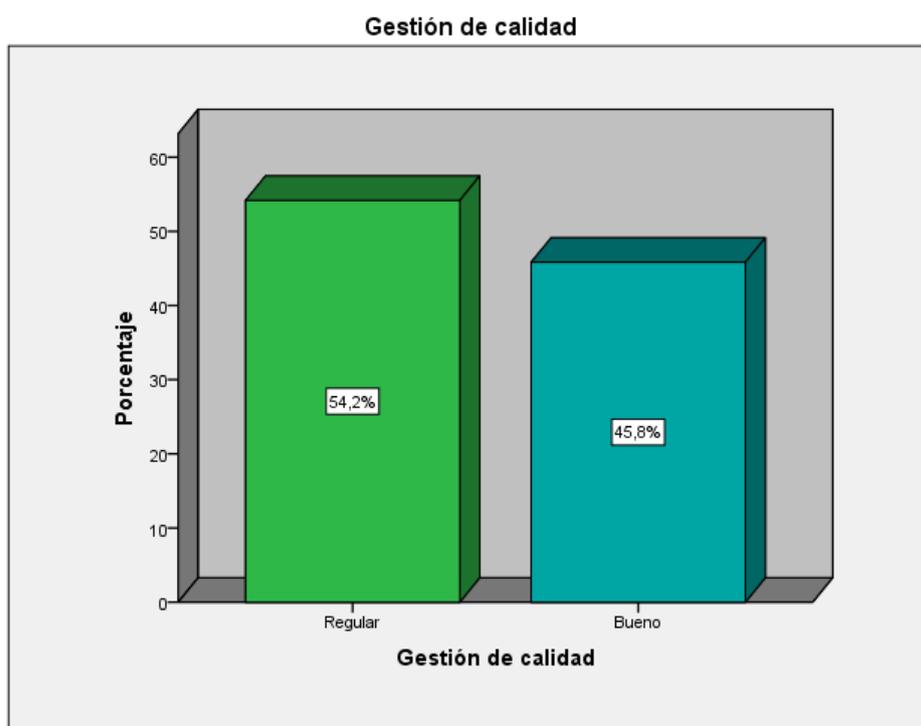


Figura 2. Situación de la variable gestión de calidad de la red de salud Abancay- 2017.

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 2 se observa según el cuestionario de preguntas aplicadas a 48 servidores red de salud Abancay- 2017, indican mayoritariamente el 54.2% (26) la gestión de calidad es regular en la red de salud Abancay y con el 45.8%(22) indican que es bueno. Lo que se concluye que mayormente el nivel de gestión de calidad aplicado a los servidores de la red de salud Abancay es regular.

Descripción de resultados de las tablas y figuras de las dimensiones de la variable clima laboral.

Tabla 8

Situación de la dimensión estructura de la red de salud Abancay- 2017.

	Frecuencia	%
Malo	2	4,2
Regular	36	75,0
Bueno	10	20,8
Total	48	100,0

Fuente: Elaboración propia, 2018 según cuestionario preguntas aplicado a los trabajadores de la red de salud Abancay- 2017.

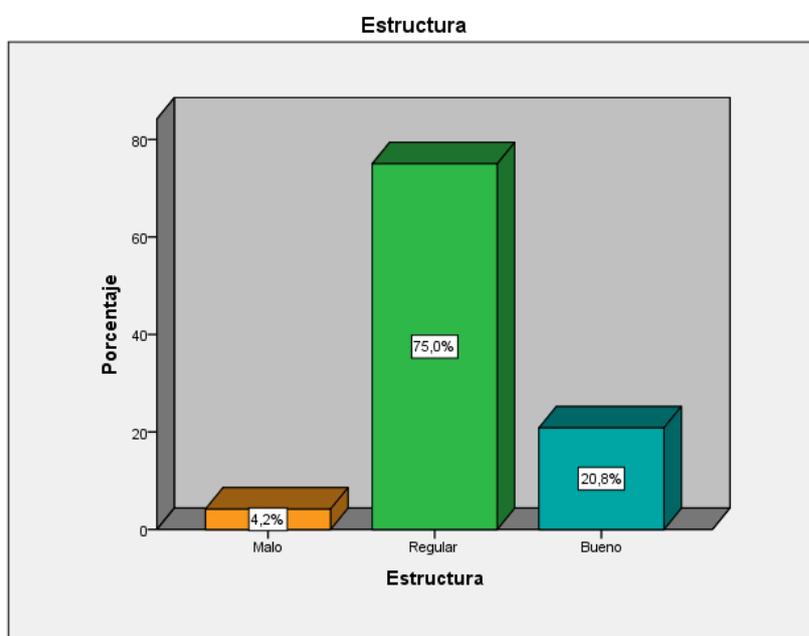


Figura 3. Situación de la dimensión estructura de la red de salud Abancay- 2017.

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 3 se observa según el cuestionario de preguntas aplicadas a 48 servidores red de salud Abancay- 2017, indican el 4.2% (2) la estructura del clima laboral de la red de salud Abancay es malo, con el mayor indicador del 75%(36) señalan que es regular y el 20.8%(20) indican que es bueno. Lo que se concluye que mayormente el nivel de estructura de clima laboral aplicado a los servidores de la red de salud Abancay es regular.

Tabla 9

Situación de la dimensión recompensa de la red de salud Abancay- 2017.

	Frecuencia	%
Malo	4	8,3
Regular	29	60,4
Bueno	15	31,3
Total	48	100,0

Fuente: Elaboración propia, 2018 según cuestionario preguntas aplicado a los trabajadores de la red de salud Abancay- 2017.

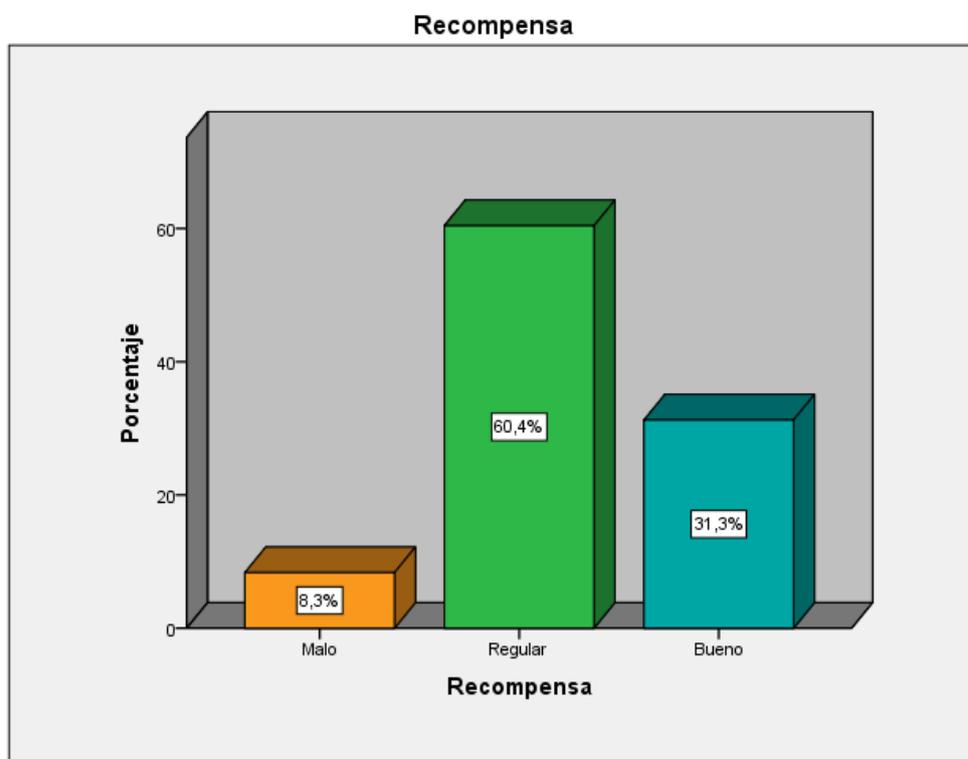


Figura 4. Situación de la dimensión recompensa de la red de salud Abancay-2017.

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 4 se observa según el cuestionario de preguntas aplicadas a 48 servidores red de salud Abancay- 2017, indican el 8.3% (4) la recompensa del clima laboral de la red de salud Abancay es malo, con el mayor indicador del 60.4%(29) señalan que es regular y el 31.3%(15) indican que es bueno. Lo que se concluye que mayormente el nivel de recompensa de clima laboral aplicado a los servidores de la red de salud Abancay es regular.

Tabla 10

Situación de la dimensión identidad de la red de salud Abancay- 2017.

	Frecuencia	%
Malo	2	4,2
Regular	34	70,8
Bueno	12	25,0
Total	48	100,0

Fuente: Elaboración propia, 2018 según cuestionario preguntas aplicado a los trabajadores de la red de salud Abancay- 2017.

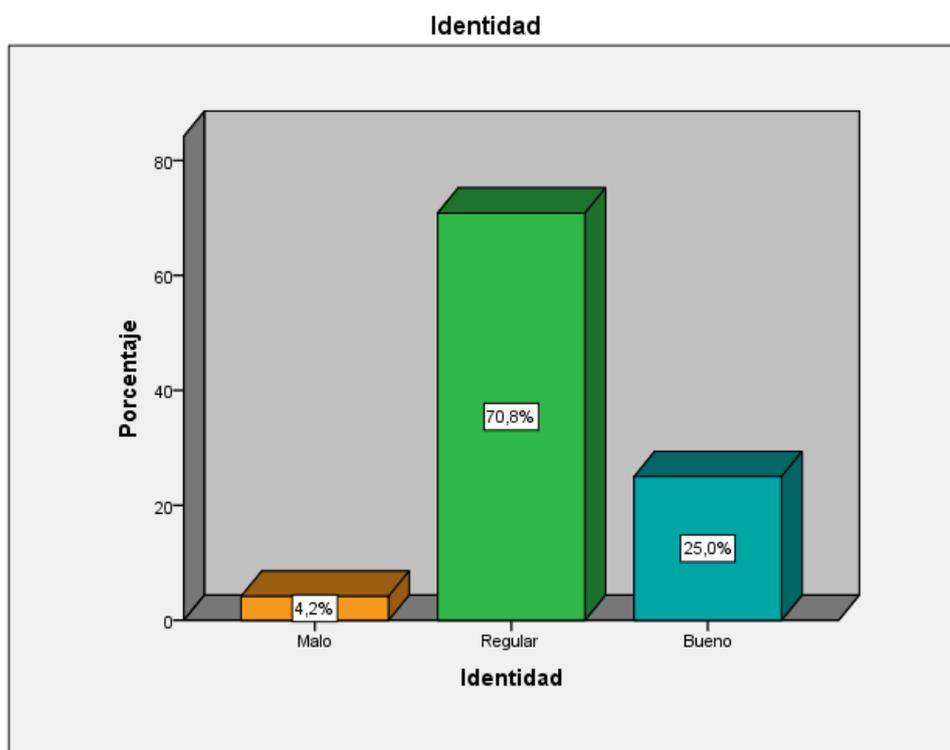


Figura 5. Situación de la dimensión identidad de la red de salud Abancay- 2017.

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 5 se observa según el cuestionario de preguntas aplicadas a 48 servidores red de salud Abancay- 2017, indican el 4.2% (2) la identidad del clima laboral de la red de salud Abancay es malo, con el mayor indicador del 70.8%(34) señalan que es regular y el 25%(12) indican que es bueno. Lo que se concluye que mayormente el nivel la identidad de clima laboral aplicado a los servidores de la red de salud Abancay es regular.

Descripción de resultados de las tablas y figuras de las dimensiones de la variable gestión de calidad.

Tabla 11

Situación de la dimensión liderazgo de la red de salud Abancay- 2017.

	Frecuencia	%
Regular	27	56,3
Bueno	21	43,8
Total	48	100,0

Fuente: Elaboración propia, 2018 según cuestionario preguntas aplicado a los trabajadores de la red de salud Abancay- 2017.

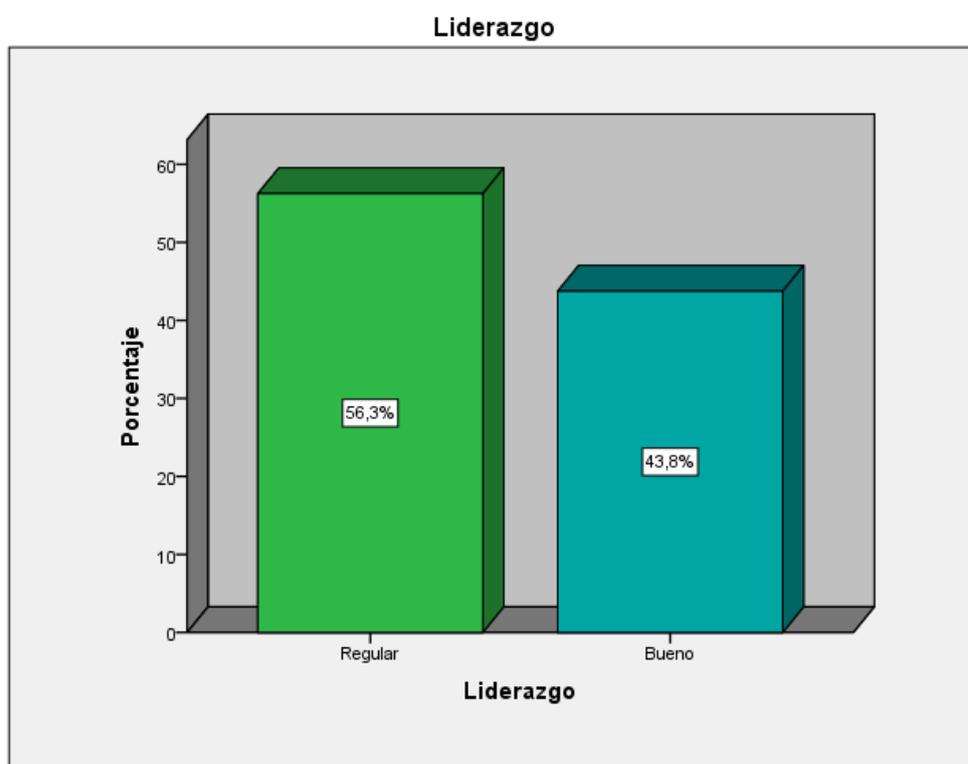


Figura 6. Situación de la dimensión liderazgo de la red de salud Abancay- 2017.

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 6 se observa según el cuestionario de preguntas aplicadas a 48 servidores red de salud Abancay- 2017, indican mayoritariamente el 56.3% (27) el liderazgo en la gestión de calidad de la red de salud Abancay es regular y el 43.8%(21) indican que es bueno. Lo que se concluye que mayormente el nivel de liderazgo en la gestión de calidad aplicado a los servidores de la red de salud Abancay es regular.

Tabla 12

Situación de la dimensión participación de los trabajadores de la red de salud Abancay- 2017.

	Frecuencia	%
Malo	5	10,4
Regular	34	70,8
Bueno	9	18,8
Total	48	100,0

Fuente: Elaboración propia, 2018 según cuestionario preguntas aplicado a los trabajadores de la red de salud Abancay- 2017.

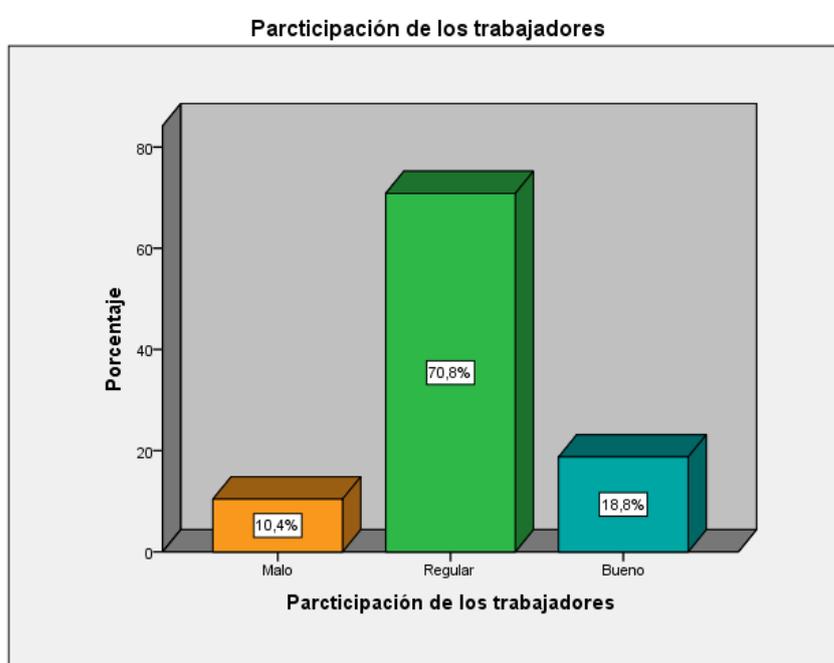


Figura 7. Situación de la dimensión participación de los trabajadores de la red de salud Abancay- 2017.

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 7 se observa según el cuestionario de preguntas aplicadas a 48 servidores red de salud Abancay- 2017, indican el 10.4% (5) la participación de los trabajadores en la gestión de calidad de la red de salud Abancay es malo, con el mayor indicador del 70.8%(34) señalan que es regular y el 18.8%(9) indican que es bueno. Lo que se concluye que mayormente el nivel de participación de los trabajadores en la gestión de calidad aplicado a los servidores de la red de salud Abancay es regular.

Tabla 13

Situación de la dimensión planificación de la red de salud Abancay- 2017.

	Frecuencia	%
Malo	2	4,2
Regular	15	31,3
Bueno	31	64,6
Total	48	100,0

Fuente: Elaboración propia, 2018 según cuestionario preguntas aplicado a los trabajadores de la red de salud Abancay- 2017.

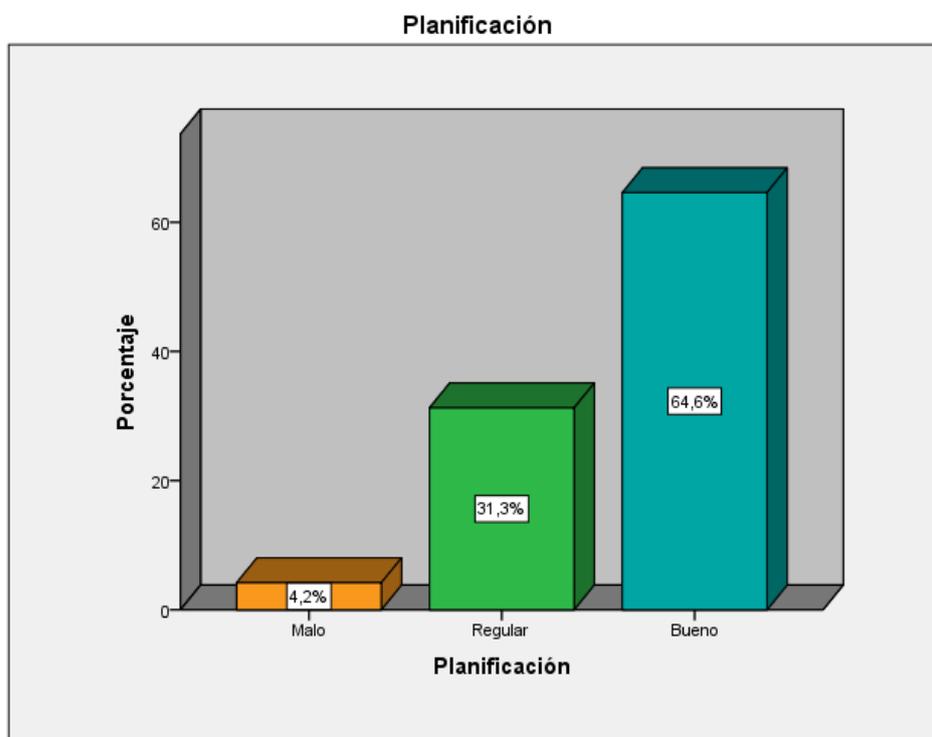


Figura 8. Situación de la dimensión planificación de la red de salud Abancay- 2017.

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 8 se observa según el cuestionario de preguntas aplicadas a 48 servidores red de salud Abancay- 2017, indican el 4.2% (2) la planificación en la gestión de calidad de la red de salud Abancay es malo, el 31.3%(15) señalan que es regular y con el mayor indicador del 64.6%(31) indican que es bueno. Lo que se concluye que mayormente el nivel de planificación en la gestión de calidad aplicado a los servidores de la red de salud Abancay es bueno.

Prueba de hipótesis con Rho de Spearman.

Hipótesis general

(Hipótesis Nula) Ho: No existe un nivel de relación directa y significativa entre el Clima Laboral y la Gestión de Calidad de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay 2017.

(Hipótesis Alterna) H1: Existe un nivel de relación directa y significativa entre el Clima Laboral y la Gestión de Calidad de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay 2017.

Tabla 14

Prueba con Rho Spearman – hipótesis general: Correlaciones de Clima laboral y gestión de calidad

			Clima Laboral	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,427**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	48	48
	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,427**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	48	48

Fuente: Estadístico Spss versión 22.00 – Producción propia, 2018.

De la tabla 14 se observa que el valor “**Sig. (bilateral)**” es igual a **0.002 menor a 0.05** nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto con un nivel confianza del 95%, podemos concluir que existe un nivel de relación directa y significativa entre el Clima Laboral y la Gestión de Calidad de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay 2017; Además el coeficiente de correlación Rho de Spearman es **0,427** y de acuerdo al baremo de estimación, existe una correlación directa positiva moderada entre ambas variables en contraste.

Hipótesis específica 1

(Hipótesis Nula) Ho: No existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y el liderazgo de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017.

(Hipótesis Alterna) H1: Existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y el liderazgo de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017.

Tabla 15

Prueba con Rho Spearman - hipótesis específica 1: Correlaciones de Clima laboral y liderazgo

		Clima Laboral	Liderazgo	
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
Liderazgo	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

Fuente: Estadístico Spss versión 22.00 – Producción propia, 2018.

De la tabla 15 se observa que el valor “**Sig. (bilateral)**” es igual a **0.000** menor a **0.05** nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto con un nivel confianza del 95%, podemos concluir que existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y el liderazgo de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017. Además el coeficiente de correlación Rho de Spearman es **0,583** y de acuerdo al baremo de estimación, existe una correlación directa positiva moderada entre la dimensión y variable en contraste.

Hipótesis específica 2

(Hipótesis Nula) Ho: No existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y la participación de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017.

(Hipótesis Alterna) H1: Existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y la participación de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017.

Tabla 16

Prueba con Rho Spearman - hipótesis específica 2: Correlaciones de Clima laboral y participación de los trabajadores

			Clima Laboral	Participación de los trabajadores
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,516**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
Participación de los trabajadores	Participación de los trabajadores	Coeficiente de correlación	,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

Fuente: Estadístico Spss versión 22.00 – Producción propia, 2018.

De la tabla 16 se observa que el valor “**Sig. (bilateral)**” es igual a **0.000 menor a 0.05** nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto con un nivel confianza del 95%, podemos concluir que existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y la participación de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017. Además el coeficiente de correlación Rho de Spearman es **0,516** y de acuerdo al baremo de estimación, existe una correlación directa positiva moderada entre la dimensión y variable en contraste.

Hipótesis específica 3

(Hipótesis Nula) Ho: No existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y la planificación de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017.

(Hipótesis Alterna) H1: Existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y la planificación de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017.

Tabla 17

Prueba con Rho Spearman - hipótesis específica 3: Correlaciones de Clima laboral y planificación.

			Clima Laboral	Planificación
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,320*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	48	48
	Planificación	Coeficiente de correlación	,320*	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	48	48

Fuente: Estadístico Spss versión 22.00 – Producción propia, 2018.

De la tabla 17 se observa que el valor **“Sig. (bilateral)” es igual a 0.026 menor a 0.05** nivel de significancia entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto con un nivel confianza del 95%, podemos concluir que existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y la planificación de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017. Además el coeficiente de correlación Rho de Spearman **es 0,320** y de acuerdo al baremo de estimación, existe una correlación directa positiva baja entre la dimensión y variable en contraste.

IV. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos con la prueba estadística antes ya tratada en los resultados para afirmar que existe una significancia en la relación entre el Clima Laboral y la Gestión de Calidad de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay 2017. Además también podemos decir que existe un nivel de correlación directa y positiva moderada con un coeficiente del **0.427** entre las variables en mención. Por los resultados con el estadístico de Rho de Spearman la significancia bilateral es igual a **0.002** menor a **0.05** para determinar que existe un nivel de significancia entre las variables y también para poder dar la decisión que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1). Esta aseveración es concebida también por Castillo (2017) que concluye que el clima laboral influye significativamente en la calidad educativa de las instituciones educativas “María Auxiliadora” de Lima. Hubo también coincidencias con Vargas y Santiago (2014) que concluye que existe una relación significativa entre el clima laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la Dirección de equipo Mecánico del Ministerio de Transportes y Comunicaciones-2014.

Según los resultados a nivel descriptivo por las variable sobre la situación del clima laboral en la red de salud Abancay, 2017; se obtuvo que el 2.1% (1) el clima laboral es malo en la red de salud Abancay, con el mayor indicador del 75%(36) señalan que es regular y con el 22.9%(11) indican que es bueno. Lo que se concluye que mayormente el nivel de clima laboral aplicado a los trabajadores de la red de salud Abancay es regular. Esto se contrasta con lo obtenido de Rodríguez (2013) que concluyó que, en relación a las áreas evaluadas el personal refleja un grado regular de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de su organización.

De otro lado los resultados a nivel descriptivo por las variable sobre la situación de la gestión de calidad en la red de salud Abancay, 2017; se obtuvo que mayoritariamente el 54.2% (26) la gestión de calidad es regular en la red de salud Abancay y con el 45.8%(22) indican que es bueno. Lo que se concluye que mayormente el nivel de gestión de calidad aplicado a los servidores de la red de salud Abancay es regular. Este resultado se puede comparar con lo que dice

Castillo (2017) que concluye que la calidad educativa tiene una tendencia regular en las instituciones educativas “María Auxiliadora” de Lima.

Analizando el resultado obtenido entre la variable clima laboral y liderazgo de la gestión de calidad de la Red de Salud Abancay 2017, vemos según el estadístico de Rho Speaman que la significancia bilateral es igual a **0.00** menor a la prueba de error de **0.05 (5%)** lo que se asevera que existe una asociación entre la variable y la dimensión; además revisando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a **0.583** podemos decir que existe un nivel correlación positiva directa y moderada entre la variable y dimensión en mención. Lo que concuerda con la Belleza y Miranda (2014) que concluye que el liderazgo transformacional de los docentes se relaciona significativamente con el clima laboral.

Según el resultado obtenido entre el clima laboral y la participación de los trabajadores de gestión de calidad de la red de salud Abancay 2017, vemos según el estadístico de Rho Speaman que la significancia bilateral es igual a **0.00** menor a la prueba de error de **0.05 (5%)** lo que se asevera que existe una asociación entre la variable y la dimensión; además revisando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a **0.516** podemos decir que existe un nivel correlación positiva directa y moderada entre la variable y dimensión en mención. Lo que hay similitudes de lo que afirma Candiotti (2017) existe una correlación positiva media significativa de las variables clima laboral y satisfacción laboral entre el personal nombrado y el personal de terceros de la Oficina de Clientes Especiales de Sedapal, 2017.

Según el resultado obtenido entre el clima laboral y la planificación de los trabajadores de gestión de calidad de la red de salud Abancay 2017, vemos según el estadístico de Rho Speaman que la significancia bilateral es igual a **0.026** menor a la prueba de error de **0.05 (5%)** lo que se asevera que existe una asociación entre la variable y la dimensión; además revisando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a **0.320** podemos decir que existe un nivel correlación positiva directa baja entre la variable y dimensión en mención. Algo similar afirma Aguirre (2014) que determinó que la planeación estratégica influye en la productividad laboral porque prevé las acciones correctivas que

deben aplicarse al personal administrativo y colaboradores para proporcionarles herramientas que ayuden a direccionar los procesos para el logro del incremento de la producción del servicio hotelero.

V. CONCLUSIONES

Podemos concluir con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% que existe un nivel de relación directa y significativa entre el Clima Laboral y la Gestión de Calidad de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay 2017; además de acuerdo al baremo de Rho de Spearman podemos mencionar que existe un nivel coeficiente de correlación del **0.427** de manera directa positiva moderada entre las variables en contraste.

También podemos concluir con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% que existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y el liderazgo de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017; además de acuerdo al baremo de Rho de Spearman podemos mencionar que existe un nivel coeficiente de correlación del **0.583** de manera directa positiva moderada entre la variable y la dimensión en contraste.

También podemos concluir con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% que existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y la participación de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017; además de acuerdo al baremo de Rho de Spearman podemos mencionar que existe un nivel coeficiente de correlación del **0.516** de manera directa positiva moderada entre la variable y la dimensión en contraste.

También podemos concluir con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% que existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y la planificación de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017; además de acuerdo al baremo de Rho de Spearman podemos mencionar que existe un nivel coeficiente de correlación del **0.320** de manera directa positiva moderada entre la variable y la dimensión en contraste.

VI. RECOMENDACIONES

En este trabajo de investigación los resultados obtenidos nos dan luces para poder mejorar la tendencia de regular a bueno del clima laboral y la gestión de calidad en la Red de salud Abancay para tal efecto se recomienda sociabilizar el presente trabajo en la institución en mención.

En cuanto el clima laboral y la dimensión liderazgo en la gestión de calidad de la red de salud Abancay que mayormente la tendencia está entre regular estos indicadores nos reflejan que se debe fortalecer para llegar a estar en un nivel bueno y que los directivos de la red de salud enfatizen en generar las condiciones adecuadas hacia el servidor de la mencionada institución.

Entre el clima laboral y la dimensión participación de los trabajadores en la gestión de calidad de la red de salud Abancay también podemos ver que hay una tendencia en un nivel regular, pero a su vez las autoridades y funcionarios deben manifestar la identidad a los servidores para optimizar a un nivel bueno en la institución en mención.

Y por último entre el clima laboral y la planificación de los trabajadores en la gestión de calidad de la red de salud Abancay existe un nivel entre regular y bueno respectivamente que es una de las fortalezas, se sugiere para que se siga manteniendo y mejorar mucho más lo cual servirá como referencia para la institución estos ámbitos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos 8ª Edición*. Mcgraw-hill .
- Prieto Bejarano, P. G. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. Medellín.
- Aguirre de León, H. L. (2014). *Planeación estratégica y productividad laboral” (estudio realizado en hotel del campo, Quetzaltenango)*. Guatemala: Campus de Quetzaltenango.
- Alles M, A. (2006). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Alles, M. (2007). *Desarrollo del talento humano basado en las competencias (3ra Edición)*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Amoros, M. (2007). *Calidad de vida en el trabajo*. Venezuela: Libreros Unidos.
- Ardouin, Bustos, Gayo , & Jarpa. (2000). *Diseño organizacional. Organización y métodos para la excelencia*. México: D.F. CECSA.
- Arteaga Torre, R. P. (2015). *La Motivación y el Desempeño del trabajador administrativo en Essalud.Cusco-2015*. Cusco: Tesis Universidad César Vallejo.
- Asencios Trujillo, C. (2016). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue*. Lima.
- Baque Cantos, M. (2014). *Modelo de gestión organizacional orientada a la mejora del rendimiento del talento humano en las empresas hoteleras de la zona sur de la provincia de Manabí*. . Trujillo.
- Belleza Arias, C. J., & Miranda Benavides, T. Y. (2014). *Liderazgo transformacional de los docentes y su relación con el clima laboral de la Institución Educativa “Isaías Ardiles” del distrito de Pachacámac Ugel N° 01- 2011*. Lima: UCV posgrado.
- Bisetti Tapia, J. A. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Candiotti Anyaipom, C. (2017). *Clima y satisfacción laboral entre personal nombrado y terceros de Clientes Especiales de SEDAPAL, 2016*. Lima: UCV posgrado.
- Cevallos Sánchez, Y. P. (2013). *“Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral, dirección provincial agropecuaria de Santa Elena”*. LA LIBERTAD – ECUADOR.

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Lily Solano Arévalo.
- Chiavenato, I. (2002). *Introducción a la teoría general de la administración* (Vol. Séptima Edición). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Bogotá: Lily Solano.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Córdova, M. C. (2016). *Gestión del talento humano y la motivación del personal docente de los institutos de educación superior del distrito de Huaral-2016*. Hural.
- Delgado, M., & Di Antonio, A. (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso*. Caracs - Venezuela: Tesis Universidad Central de Venezuela Caracas.
- Dessler, G. (2000). *Administración de Personal* (Vol. Decimo Primera Edición). Mexico.
- EcuRed. (10 de Enero de 2018). Obtenido de <https://www.ecured.cu>
- Espín Oleas, M. E. (2016). *"Modelo para la gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los docentes y directivos de la universidad nacional de Chinborazo"*. República de Cuba- la Habana: Universitaria.
- Freddy. (23 de Marzo de 2012). Obtenido de <http://historiadeltalentohumano.blogspot.pe/>
- Friego, E. (2015). <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>. Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com>
- González-Alva, S. (2014). Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. *San Martín emprendedor*, Volumen 5, Número 1, Enero-Febrero de 2014, pp. 14-37.
- Gore, E., & Dunlap, D. (1988). *Aprendizaje y Organización; una lectura educativa de teorías de la organización*. Buenos Aires: Tesis.
- Gutiérrez León, W. A. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ibañez, M. (2009). *Administración de recursos humanos en la empresa*. Lima: San Marcos.
- Jericó, P. (2008). *Gestión del talento, construyendo compromisos (2da Edición)*. España: Pearson Educación, S.A.
- kast, F. E. (1979). *Administración de las Organizaciones*. Mc GranW-Hill.

- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración: Una perspectiva Global y Empresarial (13ª ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Luza Castillo , F. F. (2017). *El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima*. Lima.
- Montenegro Camacho, L. (2016). *SATISFACCIÓN Y Clima laboral del personal de la municipalidad provincial de Chachapoyas 2016*. Chachapoyas.
- Mora Venegas, C. (2012). *Gestión del talento humano*.
- Núñez, R. (18 de Mayo de 2014). <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/18/el-talento-humano-en-la-administracion-publica/>. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/18/el-talento-humano-en-la-administracion-publica/>: <http://www.eoi.es>
- Olvera Zapata, Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Orrego Villegas, A. J. (2013). "Gestión del talento humano y evaluación del desempeño laboral en el gobierno regional Junin". Huancayo.
- Paz Delgado, A. L. (2014). *Clima organizacional de la IPS universidad autónoma de Manizales*. Manizales, Colombia.
- pyme, e. (Enero de 2018). *emprendepyme.net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
- Quiroa Morales, C. I. (2014). *Toma de decisiones y productividad laboral*. Quetzaltenango.
- Quispe Vargas, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha*. Andahuaylas.
- Real Academia Española. (2017). <http://dle.rae.es/?id=G09HIAP>, Tricentenario. Obtenido de <http://dle.rae.es>
- Robbis, S. P. (2000). *Administración (Vol. 5ta Edición)*. México: Prentice-Hall.
- Rodríguez, G. (2001). *Diseñando culturas para la efectividad*. Bogotá- Colombia: Magisterio Unido.
- Sanz, T. (2005). *Cultura organizacional y Calidad Total*. México: UNAM.
- Serrano Mendoza, K. A. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Silva Huamantumba, G. (2015). *Asociación entre clima laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín – 2015*. San Martín .

- Slepetis , C. A. (2003). *Sistemas de gestión de calidad. implementación y evaluación de la performance mediante un estudio de caso múltiple en inta.* . Argentina: Fauba.
- Sum Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1de Quetzaltenango).* Quetzaltenango-Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Universidad de Alicante . (2009). <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12917/9/Tema%209.%20Motivaci%C3%B3n%20y%20Emoci%C3%B3n..pdf>. Obtenido de <https://rua.ua.es>
- Vargas Rondón, C. L., & Santiago Castañeda, F. (2014). *Relación entre el clima laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la Dirección de Equipo Mecánico del Ministerio de Transportes y Comunicaciones-2014.* Trujillo: UCV Pogrado.
- Vecino, J. M. (2010). El equipo de trabajo como gestor de talento humano.
- Williams Rodríguez, L. V. (2013). *Estudiodiagnostico de clima laboral en una dependencia pública.* Monterrey, Nuevo León .

ANEXOS

ANEXO 1

Instrumentos

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES

Distinguido(a) trabajador(a):

A continuación, leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre “Clima laboral y gestión de calidad de la Red de Salud Abancay- 2017” dichos datos será considerada de forma hermética, por lo que recorro a su digna persona que responda todas las preguntas con veracidad, y de acuerdo a su propia experiencia. Agradezco por anticipado su contribución.

Por favor marque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a las siguientes preguntas, cuya escala de apreciación es el siguiente.

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

V1. CLIMA LABORAL

N°	Estructura	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	En la red de salud los trámites u procedimientos son adecuados para su desempeño laboral.					
2	En la red de salud existen mecanismos que ayudan a una mejor fluidez en los trámites laborales.					
3	En la red de salud los servidores cumplen sus funciones de acuerdo a su MOF y ROF.					
4	En la red de salud existen disposiciones que incentiven el adecuado cumplimiento de los servidores y autoridades.					
5	En la red de salud los documentos de gestión están establecidos de acuerdo a los planes vigentes de la normatividad gubernamental.					
6	En la red de salud la estructura orgánica esta implementada para cumplir la normas legales de la institucional.					

N°	Recompensa	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	En la red de salud el salario que percibe el trabajador ayuda a su desempeño laboral.					
8	En la red de salud los funcionarios perciben salarios dignos que contribuyen al desarrollo institucional.					
9	Los incentivos adicionales como las capacitaciones de personal le ayudan a mejorar su desempeño laboral del servidor.					

10	Los funcionarios toman iniciativa para propiciar incentivos adicionales para el trabajador en la red de salud.					
11	Existe el trabajo colaborativo entre servidores que contribuye al desempeño laboral en la red de salud Abancay.					
12	El clima institucional en general en la red de salud Abancay contribuye al trabajador a su normal desempeño laboral.					

N°	Identidad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	En la red de salud de Abancay los trabajadores poseen sentido de pertinencia para la identidad laboral.					
14	El sentido de pertinencia del trabajador coadyuva en asegurar el valor público en red de salud Abancay.					
15	Generalmente los trabajadores de la Red de salud tienen un grado de compromiso para cumplir con cabalidad su labor.					
16	Los funcionarios de la Red de salud propician un grado de compromiso hacia la institución.					
17	El trabajo que realiza el servidor en la red de salud generalmente satisface las expectativas de los usuarios.					
18	El trabajo que realiza el funcionario en la red de salud es aceptable para los servidores.					

V2. GESTIÓN DE CALIDAD

N°	Liderazgo	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
19	Los funcionarios de la red de salud inspiran Influencia interpersonal hacia el trabajador.					
20	Existe influencia interpersonal favorable entre servidores en la red de salud Abancay.					
21	El proceso de comunicación entre servidores es fluido en la red de salud Abancay.					
22	Existe un proceso de comunicación articulado entre los niveles orgánicos de la red de salud Abancay.					
23	En la red de salud los objetivos estratégicos están relacionados con la misión institucional.					
24	En la red de salud existe evaluación al cumplimiento de los objetivos estratégicos.					

N°	Participación de los trabajadores	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
25	En Red de salud el comportamiento de los servidores está a la altura de las expectativas institucionales.					
26	Los funcionarios poseen un comportamiento ético para el cumplimiento de sus labores.					
27	La labor realizada por los trabajadores en la red de salud es eficiente.					
28	En la red de salud el liderazgo en el equipo de trabajo orienta a resultados eficientes.					
29	La toma de decisiones de parte de los funcionarios de la red de salud contribuye a cumplir los objetivos institucionales.					
30	Existe un grado de autonomía en la toma de decisiones de los trabajadores de la red de salud Abancay.					

N°	Planificación	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
31	La planificación estratégica de la red de salud Abancay cumple con los procedimientos de la normatividad vigente del Ministerio de Salud.					
32	Los funcionarios cumplen con los procedimientos institucionales de la red de salud para resolver la problemática administrativa.					
33	Las metas financieras programadas están inmersas a la planificación vigente de la red de salud.					
34	Generalmente se cumplen las metas programadas para resolver los inconvenientes más álgidos de la red de salud Abancay.					
35	Los funcionarios propician la elaboración del PEI de manera coordinada y articulada para cumplir los objetivos trazados de la Red de salud.					
36	En la red de salud generalmente se cumplen con los objetivos planteados en los documentos de gestión.					

Muchas Gracias por su colaboración

ANEXO 2

Validez de instrumentos



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

MAESTRÍA.

“Clima Laboral y Gestión de Calidad en la RED Salud Abancay, 2017”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA RED SALUD ABNACAY, 2017.

INVESTIGADOR: BACH. ANA LUZ CHACON PONCE

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Ana Luz Chaco Ponce
MENCIÓN : MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
FECHA : Abancay, Diciembre del 2017.

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

Adecuado

2. CONTENIDO:

Bien estructurado

3. ESTRUCTURA:

Adecuada

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna A.K

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación



Debe corregirse



Dr. F. Ricardo Sánchez Ortiz
ESPECIALIDAD: ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Firma

Mg. o Dr. Ricardo Sánchez Ortiz

DNI : 27893573

N° de Celular 98464567



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Título Del Trabajo De Investigación: "Clima Laboral y Gestión de Calidad en la Red Salud Abancay, 2017"

1.1 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD ABANCAY 2017.

1.2 INVESTIGADOR: BACH. ANA LUZ CHACON PONCE

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna D.K.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Dr. Ricardo Sánchez Ortiz
ESPECIALIDAD: ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Firma

Mg. o Dr. *Ricardo Sánchez Ortiz*

DNI : *23803523*



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

MAESTRÍA.

"Clima Laboral y Gestión de Calidad en la RED Salud Abancay, 2017"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA RED SALUD ABNACAY, 2017.

INVESTIGADOR: BACH. ANA LUZ CHACON PONCE

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Ana Luz Chaco Ponce
MENCIÓN : MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
FECHA : Abancay, Diciembre del 2017.

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

Adecuada

2. CONTENIDO:

Bien estructurado

3. ESTRUCTURA:

Adecuada

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna A.B.

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación



Debe corregirse



Dra. Rocío Gil Aguirre
Firma

Mg. o Dr. Dra. Rocío Gil Aguirre

DNI : 92284901

N° de Celular : 984 244 89



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Título Del Trabajo De Investigación: "Clima Laboral y Gestión de Calidad en la Red Salud Abancay, 2017"

1.1 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD ABANCAY 2017.

1.2 INVESTIGADOR: BACH. ANA LUZ CHACON PONCE

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna. O.K.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma 
Mg. o Dr. Dr. Ricardo C. Aguilar
DNI : 27384901



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

MAESTRÍA.

"Clima Laboral y Gestión de Calidad en la RED Salud Abancay, 2017"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA RED SALUD ABNACAY, 2017.

INVESTIGADOR: BACH. ANA LUZ CHACON PONCE

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Ana Luz Chaco Ponce
MENCION : MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
FECHA : Abancay, Diciembre del 2017.

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

Adecuada

2. CONTENIDO:

Bien estructurado

3. ESTRUCTURA:

Adecuada

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna A.K.

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

[Firma]
Dr. Waldo Enrique Campana Morro
ESPECIALIDAD GESTIÓN PÚBLICA

Firma

Mg. o Dr. *Waldo E. Campana Morro*

DNI : *27933923*

N° de Celular *984643727*

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Título Del Trabajo De Investigación: "Clima Laboral y Gestión de Calidad en la Red Salud Abancay, 2017"

1.1 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD ABANCAY 2017.

1.2 INVESTIGADOR: BACH. ANA LUZ CHACON PONCE

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

Analizar O.K

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

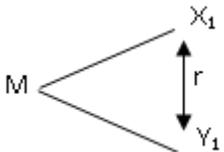
Procede su aplicación

Debe corregirse


.....
Dr. Waldo Enrique Campana Morro
Firma ESPECIALIDAD GESTION PUBLICA...
Mg. o Dr. *Waldo E. Campana Morro*
DNI : *27973927*

ANEXO 3

Matriz de consistencia de la investigación “CLIMA LABORAL Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LA RED DE SALUD ABANCAY- 2017”

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN
GENERAL	GENERAL	GENERAL	VARIABLE 1	TIPO DE ESTUDIO
PG: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el Clima Laboral y la Gestión de Calidad de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017?	OG: Determinar cuál es el nivel de relación que existe entre el Clima Laboral y la Gestión de Calidad de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017.	HG: Existe un nivel de relación directa y significativa entre el Clima Laboral y la Gestión de Calidad de los trabajadores de la Red de Salud de Abancay 2017.	Clima laboral <u>DIMENSIONES</u> ✓ Estructura ✓ Recompensa ✓ Identidad	El trabajo de investigación corresponde al tipo de investigación sustantiva básica . Nivel de investigación es descriptivo - correlacional. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN En este trabajo de investigación se ha utilizado el diseño no experimental, transversal en la que trata de determinar el grado de relación de las variables. Esquema:
ESPECÍFICO	ESPECÍFICO	ESPECÍFICO	VARIABLE 2	
PE1: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el Clima Laboral y el liderazgo en los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017? PE2: ¿Cuál es el nivel de relación entre el clima laboral y la participación de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017? PE3: ¿Cuál es el nivel de relación entre el clima laboral y la planificación de los trabajadores	OE1: Determinar cuál es el nivel de relación que existe entre el Clima Laboral y el liderazgo en los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017. OE2: Determinar cuál es el nivel de relación entre el clima laboral y la participación de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017. OE3: Determinar cuál es el nivel de relación entre el clima laboral y la planificación de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017.	HE1. Existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y el liderazgo de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017. HE2. Existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y la participación de los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017. HE3. Existe un nivel de relación directa y significativa entre el clima laboral y la planificación de	Gestión de calidad <u>DIMENSIONES</u> ✓ Liderazgo ✓ Participación de los trabajadores ✓ Planificación	Esquema:  <p style="text-align: center;"> M ——— X₁ r ——— Y₁ </p> Dónde: M: Muestra X ₁ : Variable Gestión del talento humano. Y ₁ : Variable Desempeño laboral. r: Relación entre variables.

de la Red de Salud Abancay 2017?		los trabajadores de la Red de Salud Abancay 2017.	<p><u>POBLACIÓN Y MUESTRA</u></p> <p>Población 48 trabajadores en la Red salud Abancay</p> <p>Muestra Muestra: 48 Trabajadores administrativos.</p> <p>METODO DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo, los datos serán sometidos a análisis e interpretación estadística.</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS Encuesta Cuestionario.</p>
----------------------------------	--	---	--

Fuente: Preparación propia, 2017.

ANEXO 4

Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
RED DE SALUD ABANCAY

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

El Director de Recursos Humanos de la Red de Salud Abancay, visto el proyecto de investigación denominado, "CLIMA LABORAL Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LA RED DE SALUD ABANCAY" perteneciente a la alumna de Maestría con mención en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo Br. Ana Luz Chacón Ponce, se deja constancia que conforme a la autorización de aplicación de los instrumentos para conocer características, afirmaciones y respuestas del Clima Laboral y Gestión de Calidad de la institución donde laboran los trabajadores, funcionarios de la Red de Salud Abancay ha aplicado el instrumento y por consiguiente ha cumplido con dicha investigación.

Se refrenda la presente para los fines que el autor crea conveniente.

Abancay, 28 de Diciembre del 2017.

Atentamente

Jr. 28 de Julio N° 322- Abancay – Apurímac - Perú Teléfono (083)321865
www.reddehslabancay.gob.pe – Facebook: RED DE SALUD Abancay, Apurímac



ANEXO 5

Base de datos excel de instrumento tabulado

		CLIMA LABORAL																			GESTIÓN DE CALIDAD																							
N°	Estructura					Recompensa					Identidad					Liderazgo					icipación de los trabajad					Planificación																		
	DIMENSION 1.1					DIMENSION 1.2					DIMENSION 1.3					DIMENSION 2.1					DIMENSION 2.2					DIMENSION 2.3																		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1X	P7	P8	P9	P10	P11	P12	D2X	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D3X	V1	p19	p20	p21	p22	p23	p24	D1Y	p25	p26	p27	p28	p29	p30	D2Y	p31	p32	p33	p34	p35	p36	D2Y	V2
01	4	1	5	2	2	4	18	5	5	4	1	1	3	19	1	4	4	4	5	5	23	60	5	5	1	5	3	5	24	5	1	1	3	2	4	16	5	5	2	5	4	5	26	66
02	5	2	2	1	1	4	15	5	5	5	2	2	5	14	2	1	5	5	2	5	20	59	5	5	2	5	5	1	23	5	2	2	5	5	24	5	5	2	5	5	5	27	74	
03	2	2	2	1	1	1	9	1	1	3	2	2	5	14	2	4	1	2	2	5	16	39	5	2	2	2	2	5	18	1	2	2	2	2	3	12	2	4	2	4	4	4	20	50
04	4	4	4	3	2	4	21	4	4	2	4	4	4	22	4	2	2	3	4	4	19	62	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	2	2	4	19	4	4	3	5	5	5	26	68
05	2	4	4	4	3	5	22	1	1	5	4	4	5	20	4	5	2	4	2	1	18	60	4	1	4	5	4	5	23	5	4	4	5	1	5	24	4	2	1	5	5	5	22	69
06	4	5	4	2	2	5	22	5	4	5	5	2	26	5	2	4	2	4	2	4	21	69	3	2	5	4	2	5	21	4	5	5	4	2	2	22	4	4	3	4	4	5	24	67
07	4	2	4	1	4	4	19	3	3	2	2	2	4	16	2	2	2	2	4	1	13	48	4	1	2	4	4	2	17	1	2	2	2	2	2	11	4	4	2	4	4	4	22	50
08	2	1	2	2	5	2	14	2	2	2	1	1	5	13	1	4	1	1	1	5	13	40	5	1	1	2	5	5	19	1	1	1	1	1	2	7	5	4	1	4	4	1	19	45
09	4	4	4	3	2	2	19	4	4	1	4	4	4	21	4	2	2	2	1	4	15	55	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	2	2	3	18	4	4	2	4	4	4	22	63
10	1	2	2	1	4	1	11	1	1	2	2	2	4	12	2	3	2	2	2	4	15	38	4	1	2	4	4	5	20	2	2	2	2	2	3	13	4	4	2	4	4	4	22	55
11	2	2	2	2	4	5	17	1	1	5	2	2	5	16	2	5	3	4	2	5	21	54	4	1	2	5	4	5	21	5	2	2	3	5	5	22	4	2	1	5	5	1	18	61
12	1	2	2	2	4	2	13	2	2	2	2	2	4	14	2	4	3	4	2	4	19	46	4	4	2	4	2	4	20	4	2	2	2	4	4	18	4	4	4	4	4	4	24	62
13	2	2	2	5	4	4	19	1	1	2	2	2	5	13	2	5	1	1	5	5	19	51	5	1	2	2	2	5	17	2	2	2	2	2	2	12	4	4	4	4	4	4	24	53
14	2	1	2	5	5	5	20	4	4	5	1	5	20	1	2	1	1	2	5	12	52	5	2	1	4	5	4	21	1	1	1	2	2	4	11	5	2	2	4	4	5	22	54	
15	2	2	4	5	5	5	23	4	4	4	2	2	4	20	2	5	5	5	5	5	21	70	5	2	2	5	5	24	4	2	2	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	68	
16	2	2	2	2	3	4	15	4	4	4	2	2	4	20	2	2	4	4	2	5	19	54	4	1	2	4	2	5	18	1	2	2	2	2	2	11	2	2	4	4	4	4	20	49
17	2	2	2	1	1	2	10	2	2	2	2	2	4	14	2	4	4	4	4	4	22	46	4	4	2	4	2	4	20	4	2	2	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	23	63
18	2	2	2	1	4	4	15	4	4	5	2	2	4	21	2	5	4	5	2	5	23	59	5	4	2	1	5	4	21	1	2	2	1	2	4	12	1	4	4	5	5	4	23	56
19	2	2	2	1	4	2	13	5	5	2	2	2	4	20	2	5	4	2	2	5	20	53	5	5	2	4	2	5	23	5	2	2	5	4	5	23	5	5	2	5	5	5	27	73
20	4	2	4	1	1	1	13	2	2	4	2	2	4	16	2	5	1	3	2	2	14	43	5	5	2	2	4	5	23	2	2	5	4	3	18	5	4	3	2	4	5	23	64	
21	2	1	2	2	2	13	4	4	4	1	1	4	18	1	2	2	2	2	4	4	15	46	4	4	1	4	2	4	19	2	1	1	2	3	2	11	4	4	2	4	4	4	22	52
22	2	2	2	2	4	4	16	2	2	4	2	2	5	17	2	2	2	2	2	4	14	47	4	4	2	2	2	4	18	2	2	2	2	2	3	13	4	4	4	4	4	4	24	55
23	4	4	4	4	4	2	22	4	4	2	4	4	4	22	6	4	2	4	4	4	22	66	4	4	4	4	2	2	20	2	4	4	4	4	2	20	2	4	2	4	4	4	20	60
24	2	2	2	5	4	4	19	2	2	4	2	2	5	17	2	2	2	2	1	4	13	49	4	4	2	1	5	2	16	3	2	2	2	2	4	15	4	4	4	4	4	4	23	54
25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	72	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	72
26	2	1	1	2	1	4	11	1	1	4	1	1	9	1	1	1	1	4	1	1	9	29	2	1	1	5	1	11	4	1	1	1	1	1	9	1	1	4	4	4	1	15	35	
27	1	2	4	2	4	4	17	2	2	4	2	2	2	14	2	2	2	2	2	4	14	45	1	2	2	4	5	4	18	2	2	2	2	1	5	14	1	2	2	4	4	4	17	49
28	4	2	2	4	4	4	20	4	4	5	2	2	5	22	2	1	4	2	2	4	15	57	1	4	2	1	1	2	11	1	2	2	1	1	4	11	4	4	2	4	4	4	22	44
29	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	4	2	22	4	4	2	4	4	5	23	67	4	4	4	5	4	3	24	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	4	24	73
30	2	2	2	3	4	2	15	2	2	4	2	2	5	16	4	2	2	2	1	4	16	48	5	4	2	4	2	5	22	4	2	2	4	2	4	18	5	5	1	4	4	5	24	64
31	2	2	2	1	4	1	12	1	1	2	2	2	2	10	2	5	2	1	4	4	18	40	5	3	2	4	1	1	16	5	2	2	1	2	4	16	5	4	5	4	4	5	27	59
32	4	2	4	2	4	4	20	4	4	4	2	2	2	18	2	4	2	4	4	4	20	58	4	4	2	2	4	4	20	4	2	2	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	22	62
33	2	2	2	1	4	4	15	5	2	2	2	2	5	21	2	3	2	2	1	5	15	51	5	2	2	4	2	4	19	4	2	2	2	2	2	14	5	4	5	4	5	4	27	60
34	4	4	2	2	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	2	2	2	4	4	18	62	4	4	4	2	4	4	22	2	4	4	2	2	2	16	4	4	2	4	4	4	22	60
35	2	1	2	5	2	1	13	1	1	2	1	1	4	10	1	5	2	1	2	1	12	35	5	2	1	2	1	5	16	2	1	1	1	2	1	8	5	4	1	5	4	1	20	44
36	1	2	1	1	4	2	11	2	2	4	2	2	5	17	2	4	1	1	4	1	16	44	5	4	2	1	1	5	18	4	2	2	2	2	2	14	5	4	1	4	4	1	19	51
37	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	4	5	4	2	2	4	21	68	5	5	4	4	5	2	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	5	4	4	24	73
38	1	2	4	5	5	1	18	1	1	4	2	2	5	15	2	2	3	1	2	5	15	48	4	1	2	4	1	5	17	2	2	2	1	2	4	13	5	5	5	5	5	4	29	59
39	1	2	2	2	4	5	16	1	1	2	2	2	5	13	2	2	4	4	2	5	19	48	1	1	2	2	4	5	15	4	2	2	5	1	4	18	1	1	4	5	5	5	20	53
40	2	2	2	3	3	4	16	2	2	2	2	2	2	12	2	2	4	4	4	4	20	48	4	4	2	4	2	4	20	1	2	2	1	2	2	10	1	1	2	1	1	1	7	37
41	2	2	4	2	4	2	16	2	2	4	2	2	4	16	2	2	2	2	2	4	14	46	4	4	2	4	2	4	20	2	2	2	4	2	4	16	4	4	4	4	4	4	24	60
42	2	1	2	1	5	2	13	1	1	1																																		

ANEXO 6
Dossier fotografico del cuestionario - instrumento a servidores de la red de salud Abancay.



