



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima Organizacional y Calidad de Servicios
Administrativos al usuario interno del seguro integral de
salud de la Red de Salud Villa el Salvador, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública.

AUTORA:

Br.Rixe Felicita Silva Yovera

ASESOR:

Dr. José Víctor Quispe Atuncar

SECCIÓN:

Gestión estratégica del talento Humano

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento Humano

PERÚ - 2018

Dr. Noel Alcas Zapata
Presidente

Secretario
Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

Vocal
Dr. José Víctor Quispe Atuncar

Dedicatoria:

Dedico de manera especial a mi esposo Miguel Ángel Escudero Quintana, pues él fue el principal origen para los cimientos de mi vida profesional, sentó en mi las bases de compromiso y deseos de superación en el tengo el espejo en el cual me quiero reflejar pues sus virtudes infinitas y su gran corazón me llevaron admirarlo cada día más. A mis hijos: Maryori y Alexis que me han ofrecido su amor su apoyo y comprensión, a mis padres y hermanos que siempre estuvieron dándome su apoyo y a dios porque me dio la vida para cumplir mi meta.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a todos los catedráticos de la universidad Cesar Vallejo, quienes se enfocan en cuidar los saberes del mundo, y permiten expandir nuestro conocimiento, y nos ayudan a vivir el sueño de superarnos y cumplir nuestras expectativas y siempre buscar la constante mejora para ser buenos ciudadanos.

Exalto su trabajo y les agradezco por haberme ayudado a cumplir esta nueva meta.

La autora.

Declaración de autenticidad

Yo, Rixe Felicita Silva Yovera, discípula del programa de Maestría con mención en gestión de la educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo con DNI 08941296, con la tesis titulada: "Clima organizacional y calidad de Servicios Administrativos al usuario interno del seguro integral de salud de la Red de Salud Villa el Salvador, 2016, con 139 folios.

Expreso bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado todas las normas internacionales de citas y referencias APA, para las fuentes consultadas.

Por lo 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 demostrados 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 con aportes a la realidad investigada.

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

Lima, 25 octubre del 2016.



SILVA YOVERA RIXE FELICITA.

DNI: 0894129

Presentación

Lucimos al insigne jurado, la Tesis propuesta con el nombre de “Clima organizacional y calidad de Servicios Administrativos al usuario interno del seguro integral de salud de la Red de Salud Villa el Salvador, 2016, con el objeto de establecer la relación entre el Clima organizacional y la calidad de Servicios Administrativos, cumpliendo con lo convenido por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo”, y con el fin óptimo de alcanzar el grado de Maestra con mención en Gestión Pública.

Este original consigna siete capítulos a saber:

En el I capítulo, comprendemos la introducción, su realidad problemática, sus trabajos previos, su teorías de dichas variables en estudio, sus oportunas dimensiones, su formulación del problema, así como su justificación, sus concernientes hipótesis y así como sus respectivos objetivos.

EL II capítulo, lo comprende la metodología, su acertado diseño, sus variables, su operacionalización de estas, su población, su muestra y muestreo, sus técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Mientras que en el III capítulo, se despliegan los resultados, tanto descripción, como su respectiva contrastación de hipótesis.

En lo conexo al IV capítulo, contiene su discusión de lo conseguido.

Igualmente en el V capítulo, se esgrimen las conclusiones.

A la par en el VI capítulo se perfilan las sugerencias.

Y finalmente en el VII capítulo, se pormenorizan todas sus referencias bibliográficas.

Se espera que la presente investigación sea considerada para la evaluación y su aprobación de la misma.

La autora

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica, humanística	21
1.3. Justificación	42
1.4. Problema	44
1.5. Hipótesis	46
1.6. Objetivos	46
II. Marco metodológico	48
2.1. Variables	49
2.2. Operacionalización de variables	50
2.3. Metodología	52
2.4. Tipos de estudio	52
2.6. Población, muestra y muestreo	53
2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	57
2.8. Métodos de análisis de datos	61
2.9. Consideraciones éticas	61
III. Resultados	63
3.1. Descripción de Resultados	64
3.2. Prueba de hipótesis	72
IV. Discusión	77
V. Conclusiones	83

VI. Recomendaciones	85
VII. Referencias bibliográficas	87

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Constancia emitida por la red de salud.

Anexo 03: Matriz de datos para confiabilidad alpha de Cronbach

Anexo 04: Matriz de datos

Anexo 05: instrumentos

Anexo 06: Carta de consentimiento informado

Anexo 07: Certificado de validez

Anexo 08: Artículo científico.

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización: Clima organizacional	50
Tabla 2. Matriz de operacionalización: Calidad de servicio	51
Tabla 3. Población de Trabajadores de red de salud de VES, 2017	54
Tabla 4. Muestra estratificada de red de salud de VES, 2017	57
Tabla 5. Validez de instrumentos por juicio de expertos	60
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad	60
Tabla 7. Coeficiente de interpretación de correlación	61
Tabla 8. Distribución de frecuencias del clima organizacional	64
Tabla 9. Distribución de frecuencias de relaciones interpersonales	65
Tabla 10. Distribución de frecuencias de cooperación	66
Tabla 11. Distribución de frecuencias de remuneración	67
Tabla 12. Distribución de frecuencias de calidad de servicio	68
Tabla 13. Distribución de frecuencias de capacidad	69
Tabla 14. Distribución de frecuencias de ventaja competitiva	70
Tabla 15. Distribución de frecuencias de mejora continua	71
Tabla 16. Correlación entre el clima laboral y calidad servicio	72
Tabla 17. Correlación entre relaciones interpersonales y calidad servicio	73
Tabla 18. Correlación entre cooperación y calidad servicio	74
Tabla 19. Correlación entre remuneración y calidad servicio	75

Lista de figuras

Figura 1	Diseño de investigación	53
Figura 2.	Población: Trabajadores Unidad se seguros de red salud de VES, 2017	54
Figura 3	Clima organizacional	64
Figura 4.	Relaciones interpersonales	65
Figura 5.	Cooperación	66
Figura 6.	Remuneración	67
Figura 7.	Calidad de servicio	68
Figura 8.	Capacidad	69
Figura 9.	Ventaja competitiva	70
Figura 10.	Mejora continua	71

Resumen

El presente estudio denominado Clima Organizacional y Calidad de Servicios Administrativos al usuario interno del seguro integral de salud de la Red de Salud Villa el Salvador, 2016, trató como objetivo general: determinar la relación entre el Clima organizacional y la calidad de Servicios Administrativos al usuario interno del seguro integral de salud de la Red de Salud Villa el Salvador, 2016.

Empleamos el enfoque cuantitativo, es además una indagación no experimental, respondió asimismo al método deductivo hipotético para comprobar sus hipótesis adoptadas, de tipo básica y transversal – correlacional, ostentando una población de 138 individuos recabados al nivel trabajado, lo cual se adoptó como una pesquisa muestral censal de 103 personas. Se trabajó dos instrumentos: Siendo el primero relacionado al clima organizacional; mientras que el segundo estuvo concernido a la calidad de servicios administrativo al usuario interno, otorgándoles validez externa por los expertos de la universidad, como interna, de igual forma su referida confiabilidad, dada por el alfa de Cronbach.

Igualmente se alcanzó como conclusión general, es que existe una correlación directa entre el clima organizacional y la calidad de los servicios administrativos. Su comprobación estadística del coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,580, con un grado de significancia de 0,5. Por otra parte el nivel práctico de sus resultados logrados estos admitirán equilibrar y optimar los puntos frágiles en la gestión del clima organizacional de los establecimientos de salud; por lo tanto sus hallazgos serán de gran beneficio para la toma de decisiones en la oferta de la calidad del servicio.

Palabras claves: *Clima organizacional, calidad de servicio, cooperación, relaciones interpersonales, remuneración, capacidad, ventaja competitiva y mejora continua.*

Abstract

The present study called organizational climate and quality of administrative services to the internal user of the integral health insurance of the Health Network Villa el Salvador, 2016, Treated as general objective: To determine the relation between the organizational climate and the quality of administrative services to the internal user of the integral health insurance of the Health Network Villa el Salvador, 2016.

We use the quantitative approach, it is also a non-experimental investigation, also responded to the hypothetical deductive method to check its assumptions adopted, basic and transversal-correlational type, showing a population of 138 people recabados at the level worked, which was adopted as a stratificate sample investigation of 103 people. Two instruments were worked: being the first related to the organizational climate; While the second was concerned with the quality of administrative services to the internal user, them external validity by the experts of the university, as internal, in the same way its referred reliability, given by the Alpha de Cronbach.

Was also reached as a general conclusion, is that there is a direct correlation between organizational climate and the quality of administrative services. Statistical verification of the Spearman's rank correlation coefficient was 0,580, with a degree of significance of 0.5. On the other hand the practical level of its results accepted balance and optimize the fragile points in the management of the organizational climate of health facilities; therefore their findings will be of great benefit to decision-makers in offering quality of service.

Key words: Organizational climate, quality of service, cooperation, interpersonal relationships, compensation, capacity, competitive advantage and continuous improvement.

I. Introducción.

Toda empresa es instituida con una finalidad y delineada con el propósito de lograr sus objetivos inicialmente planteados. Pero si hay un ambiente enrarecido sin lugar a dudas no podrán lograrse como lo aseveró al respecto Anzola, (2003), quien manifestó que el clima organizacional: “Son los distintos juicios de los trabajadores de cómo perciben el contexto en donde laboran y que ello dependerá sus actitudes para hacerlo diferente de las demás”. (p. 31) y que según Bayona y Goñi (2007) la eficacia organizacional dependerá en gran forma del logro de los objetivos institucionales y esto dependerá del factor humano que posea cada institución, puesto que el recurso como el tecnológico como su estructurar organizativo pueden prescindir, más no del primero. De este modo, el triunfo de las instituciones, se fortalece en su organizar con un compromiso de altísimo nivel (Peters & Waterman, 1982).

Toda empresa únicamente coexiste cuando dos o más individuos se reúnen para acompañarse entre ellos y para obtener sus metas en común, ya que es imposible conseguir por medio de iniciativas individuales. Existen circunstancias esenciales y forzosas que consienten el desarrollarse armónicamente a dirigentes y dirigidos; una de ellas es el respeto, el confiar y sustento. Estos constituyen los elementos cardinales para desarrollarse integralmente a cualquier entidad.

El clima organizacional viene ser una relación u dificultad para un mejor ejercicio en la corporación y podría ser una causa de influjo en la conducta de los que la componen, es por esto que su comprensión suministra un retroalimentar hacia las técnicas que estipulan las conductas en las organizaciones. Precisamente en ese contexto en donde un individuo efectúa su labor ordinariamente, la familiaridad que un inspector podría poseer con sus empleados, las relaciones entre las personas de la empresa e inclusive las relaciones con los distribuidores y la gente corriente, son universos que caminan conformando el ambiente en la organización, y podrían ser ataduras para el mejor ejercicio en la institución.

Se percibe que en las unidades de la Red de Salud de Villa El Salvador, el personal no respira de una atmosfera laboral agradable en el desempeño de sus labores cotidianas, reflejándose lamentablemente en la prestación de servicio Integral de Salud al usuario final, que son la razón de ser para la que se ha creado la Institución.

Respecto a la Variable dependiente Calidad de Servicio, las percepciones de estado de conservación de la Infraestructura Sanitaria, el tiempo de espera prolongado en distintos Establecimientos de Salud. Carencias de personal profesional de enfermería, la desarticulación del Sistema de Referencia y Contra referencia. El deficiente Intercambio de Información entre las Instituciones prestadoras de la Salud, la ausencia de un sistema de seguimiento integral por etapas de vida (niños, adolescentes, adultos y adulto mayor) visitas domiciliarias por los establecimientos de salud, limitadas Sesiones Demostrativas con alimentos (Niños y Gestantes) por falta de alimentos, la existencia de un solo hospital de referencia en la DISA II LS; la existencia de laboratorio intermedio con atención de 24 horas, no es accesible para los usuarios del SIS, Servicios categorizados pero no acreditados, Presupuesto insuficiente para reemplazo de equipos biomédicos y mantenimiento de infraestructura; entre muchas otras deficiencias, carencias y limitaciones, configuran una prestación de servicios no adecuada a los estándares de calidad exigidos para este tipo de programas. Por todo ello humildemente pretendemos con nuestro estudio socorrer a que las instituciones por sobre todo a que los recursos humanos de desenvuelvan dentro de un clima muy favorable convencidos que de ser así estos darán lo mejor de sí como personas y como profesionales logrando elevar la hoy pésima calidad del servicio administrativo.

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Sarmiento (2013), en su tesis designada como: *Calidad de servicio ofrecida por la banca privada del Municipio Maracaibo, Estado Zulia- Venezuela*, indagación de grado como requerimiento para optar el título de Magister Scientiarum en

Gerencia de Empresa, Mención, Mercadeo, en un ambiente encaminado para puntualizar las extensiones o dimensionamiento de la calidad de los servicios divisada en el banco privado de la municipalidad de Maracaibo, obteniendo una correlación conjunta de $r=0.824$. La dimensión que más influencia alcanzó en la Calidad del servicio, es la capacidad, presentado una correlación parcial de $r=0.816$. mientras que su segunda dimensión ventaja competitiva obtiene una correlación moderada con un valor de $r=0,523$ (*^), y en su tercera dimensión: mejoramiento continuo obtuvo una correlación moderada de un $r=0,71$; determinándose que ciertos elementos con mayores conocimientos por parte de los clientes son los factores perceptibles ofrecidos por el aspecto de sus infraestructuras, su calidad de aparatos, el aspecto de sus trabajadores y sus canales de comunicación que maneja el banco privado para orientar a los clientes de sus mercancías y negocios, continuado de su seguridad, siendo demostrada por los conocimientos de sus trabajadores en los servicios que ofrecen y no por la destreza para transferir familiaridad. Consecutivamente, otro dimensionar que divisan los beneficiarios con predisposición alta fue la fiabilidad, en concordancia a la destreza de sus personal en la prestación del servicio, puesto que tratan los dificultades del cliente con vigor y brindan los servicios en el lapso propuesto, de la misma forma, se comprobó en simetrías ponderadas su disposición de solución, porque que no la totalidad de los consumidores distinguen en el personal su esperanza de socorrerlos, asimismo también, el servicio al cliente no es realizado de modo rápido, este detalle se ve influenciado por la disposición del trabajador para contestar las 137 interrogaciones de los clientes así como también la habilidad del trabajador para auxiliar a los clientes en cualquier exigencia que tenga a bien hacerlo. (p.13)

Rivero (2012), en su tesis nombrada como: *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la zona educativa del Estado Carabobo*, para optar el Grado de Especialización en Gerencia en Recursos Humanos. Asumiendo como su objetivo general: Determinar la influencia del clima organizacional del área administrativa de la Zona Educativa del Estado Carabobo para medir el impacto

en el desempeño laboral de los trabajadores. Reveló que es trascendental que se ensaye el Clima Organizacional puesto que tiene influencia en un grupo de variables las mismas que inciden en las apreciaciones que poseen los individuos de la zona donde despliegan su acción profesional y asimismo influyen en el Práctica Profesional ya que los sujetos laboran para atender sus insuficiencias financieras, además de igual forma para desarrollarse como personas; estas penurias da origen a los motivos que facilitan sus rendimientos, puesto que la apreciación está explícita por el historial del individuo y de sus aspiraciones propias. Concluyendo: Su hipótesis general quedó demostrada alcanzando una correlación alta de $r=0.852$, por lo que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Estado de Carabobo. Su dimensión que más influye en el clima organizacional es la cooperación, la cual alcanza una correlación también alta de $r= 0.863$; su segunda dimensión: relaciones interpersonales logra una correlación baja con un valor de $r= 0,291$, asimismo su tercera dimensión: remuneración adquirió una correlación baja con un $r= 0,401$; que, el profundizar en el asunto de un clima en la organización, consentirá conseguir un gerenciar efectivo, que traslade a una labor administrativa con alta nivelación de eficacia y ayude a buscar firme la prestancia de los empleados y por sobre todo de la empresa. (p. 57).

Hernández y, Rojas (2011), indicaron en su tesis: *Propuesta de creación de un instrumento de Medición de Clima Organizacional para una industria Farmacéutica en Santiago de Cali*, trabajo de grado para lograr el título de Maestría en Administración con énfasis en gestión estratégica. Es una investigación experimental. Se contó con una muestra de 139 trabajadores. Su objetivo general fue obtener un instrumento de medición del clima organizacional para la industria farmacéutica. Entre las muchas penurias que poseen las compañías, es inevitable que indaguen por alcanzar adecuados desempeños dentro de un clima organizacional sólido, de tal modo que beneficie a alcanzar los objetivos de la organización. Para el sector farmacéutico resulta no estar exceptuado, igualmente busca no permanecer detrás en cuanto a esta insuficiencia; en éste sector, concretamente, jamás se ha realizado una valoración del clima organizacional. Conclusiones: se arribó a

que la dimensión relaciones interpersonales obtuvieran un $r=0,91$ por lo se deduce que es determinante a tenerlo en consideración por parte de los directivos si desean tener un clima favorable. La dimensión que moderadamente influye es la remuneración $r = 0,45$.y en lo que respecta a la dimensión cooperación se obtuvo una correlación baja con un valor de 0,386. Además se concluyó que se le consintiera a la organización, implementar estrategias para corregir el ejercicio organizacional, así como favorecer con la exploración sobre la temática en el medio, aperturando diferentes panoramas para su tratado (p. 10).

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Mino (2014), con su estudio nombrado: *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490m*, de Lambayeque para preferir el título de Licenciatura. Floreciendo su hipótesis, existe correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490, de Lambayeque. La investigación tiene por objetivo establecerla correlación del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490, utilizando para ello el instrumento tipo encuesta con escalamiento de Likert cuyos efectos calcularon sus dimensiones: producción, táctica del cargo, responsabilidad, comportamientos, aspecto corporal, aspectos de servicios, aspectos de productos que responden al ejercicio profesional y su estructurar, el compromiso propio, remuneraciones, peligros y tomas de disposiciones y paciencia a los conflictos que responden a la valoración del ambiente de laborales. Posteriormente de realizado sus instrumentos y recogido los fundamentos, logró efectos por medio del software SPSS Adaptación 19, el cual consintió comprobar que el clima laboral interviene efectivamente en el ejercicio, dicho de otro modo un empleado asume un mayor trabajo cuando descubre o advierte un excelente climas laborales. Su investigación concluye: En lo referido a su hipótesis general resultó con una correlación muy alta de $r=0.924$, por cuanto se infiere que hay una correlación muy alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de parrillas MARAKOS 490. Las relaciones interpersonales lograron obtener una correlación moderada

de $r=0.681$; en esa misma dirección la cooperación adquiere una correlación muy alta con un valor de $r= 0,812$, del mismo modo su tercer dimensión: remuneraciones consiguió una correlación baja con un $r= 0,285$, lo que repercute de manera regular en dicho restaurante lo que hace deducir que existe un habitual trabajo en equipo, coordinación y compromiso lo cual eleva su productividad y repercute también de manera acertada en los sus servicios al cliente (p. 57).

Álvarez (2011), en su tesis conceptualizada: *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*, para optar el título de Licenciatura en Comunicación Social, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Existiendo el objetivo examinar la jerarquía de la sabiduría y los climas organizacionales como elementos concluyentes de la energía de las personas del Instituto Oftalmológico. Se efectuó un cuestionario a 137 empleados del instituto de Oftalmología, que comprende variables tal cultura y clima institucional, comunicación, motivación y liderazgo. La información fue tabulada y graficada respectivamente a través del SPSS. Entre sus hallazgos obtenidos mediante la diligencia de sus instrumentos una correlación conjunta que de $r= 0,653$ Por lo que se infiere que hay una correlación Moderada entre la cultura y el clima organizacional como factor relevante en la eficacia del INO. Dos de las trascendentales procedencias que reinciden en los resultados anteriores son: deterioro de la comunicación adecuada (81.8%) y la inadecuada disposición hacia el recurso humano del INO (57.3%), la totalidad de estos elemento asociados producen un clima organizacional inconveniente. Concluye: (1) Introduciéndonos en el análisis de sus proposiciones y vocablos sobre la cultura y el clima organizacional, se concluyó que dichos conocimientos son de elevada categoría y praxis en todas las empresas. De ello penderá su virtud y producción de las mismas. (2) Un clima organizacional tenso influye sobre la deslealtad de los personales contratados calificados de la empresa hacia otros establecimientos de trabajos. (3) Se da cierto inconformismo por una política administrativa desactualizada, los empleados divisan que no existe una auténtica disposición hacia la invención y el recurso humano del INO. (4) Los empleados se auto motivan y desmotivan sencillamente ya que no observan que se les esté pensando como individuos que logren colaborar con opiniones creativas que optimicen su labor o que favorezcan a su propio cambio (p. 13).

Barrutia (2015), nos señala en su tesis: *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede central del seguro integral de salud*. Para optar el grado académico de Maestrando en Administración y Dirección de empresas, UNMSM, al lograr instituir la correlación que existiría entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Sede Central del Seguro integral de Salud. Esta investigación planteó como objetivo general que Existe una correlación inmediata entre el grado de Clima Organizacional y el nivel de satisfacción laboral en los empleados de la Sede Central del Seguro integral de Salud en mayo del 2015, sus resultados así lo corroboran. La correlación alcanzada en su tesis para su hipótesis general ($r=0,784$) demuestra la preexistencia de una correlación inmediata entre el grado de clima organizacional y el grado de Satisfacción Laboral en los empleados de la sede central del Seguro Integral de Salud, finiquitando que el grado de percepción del Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral para los trabajadores de la sede central del Seguro Integral de Salud (SIS) resulta ser alto, mientras que las relaciones interpersonales alcanza una correlación moderada de $r= 0,683$, por otro lado las remuneraciones alcanzan un correlación baja de un $\rho= 0,275$ ($p .5$)

Flores (2010), en su trabajo de investigación titulado: *Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional en el Laboratorio Farmacéutico Corporación Infarmasa S.A*, en su investigación con la intención de obtener el grado de Magister en Administración con mención en gestión empresarial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, proyecta las subsiguientes conclusiones: sus ambientes físicos, áreas físicas y su infraestructura del laboratorio es el apropiado puesto que practica con las exigencias de las Buenas Prácticas de la Fabricación reglamentadas por DIGEMID, pero ciertos espacios demandan de ciertos perfeccionamientos para que los empleados tengan un superior ambiente laboral. En lo que respecta a las situaciones del trabajo, el laboratorio solamente se avoca a cumplir con ciertos elementos puesto que otros son negligentes como resulta el incómodo caso del estrepitoso ruido. Igualmente, su estructura orgánica funcional y sus aspectos organizacionales. Se concluye que su hipótesis genérica quedó demostrada al lograr un $\rho= 0,824$, lo cual resulta ser alto por lo que la

aplicación de estímulos influye en la mejora del clima organizacional del laboratorio Infarma sa así sus trabajadores lo evidencian (p .5).

1.2. Fundamentación científica, técnica, humanística.

1.2.1. Primera variable: Clima organizacional.

El estudio enfático por el clima organizacional se ha dado a partir de mediados del siglo XX. En épocas últimas, las investigaciones en clima organizacional se han desenvuelto de forma muy ágil, incomparable y a la postre por más de 50 años han concebido variados escudriñamientos, axiomas así como un sinnúmero de instrumentos para su respectiva evaluación.

Litwin y Stinger (1998), manifestó,

Es una forma de percibir positiva o negativamente la temperatura en un contexto laboral dado por las relaciones interpersonales de sus integrantes, su cooperación, sus remuneraciones entre otros elementos que son tomador en cuenta por quienes comparten horas de trabajo en una determinada institución.(p.44).

Robbins (2009), calificó al Clima Organizacional: “como aquel ambiente mezclado por los entidades profesionales y sus fortalezas arribadas de lo externo las que producirían predomios en sus quehaceres”. (p.262)

Toro (2008) señaló que el clima organizacional debería ser comprendido, como:

Un grupo de apreciaciones simultáneas que los hombres se plasman acerca de los entornos reales de sus labores y de la organización. Estas ideas asumen valores estratégicos porque nutren en la elaboración de reflexiones acerca de las circunstancias y disposiciones de los elementos. De esta manera los individuos se reconocen frente a condiciones de trabajar no solo por lo que constituyen como tales sino por las percepciones que se tienen de ellas y por las sensateces que de este modo se plasman (p. 16).

Dimensiones del Clima Organizacional.

Litwin y Stinger (1978), expresaron en su estudio y en el cuestionario utilizado por ellos que existen 3 dimensiones para la disertación del clima organizacional y estas son: Las relaciones interpersonales, la cooperación y la remuneración las mismas que veremos a continuación:

Primera Dimensión: Relaciones interpersonales.

Para esclarecer la definición de esta nuestra primera dimensión consideramos a bien tomar los aportes de los autores:

Litwin y Stinger (1978), Relaciones interpersonales:

Es la apreciación que tienen los miembros de la organización con respecto a lo que existe en su establecimiento de trabajo si es agradable o no y de las buenas o malas relaciones sociales, a nivel de compañeros, como entre guías y empleados. (p.95)

Silviera, (2014), las definió como:

Un agregado de interacción entre individuos que establecen una forma vigorosa para comunicarse, expresarse las emociones y sentires, estas son asimismo un principio de ocasiones, esparcimiento y distracción de las personas, las cuales son consideradas como un germen de instrucción, el mismo, que en plazos podría fastidiar o disgustar a los sujetos, este interactuar es un bonita medida de beneficio particular, familiaridad humanitaria, modelos de conductas sociales y de dicha de la indagación, por tanto lo restante es una partida desmedida de asombros, primicias, averiguación, cambios de emociones además de ponencias (p.59).

Seisdedos, (1996), puntualizó que las relaciones interpersonales: “Es un ligado de discernimientos generales que los individuos tienen de su empresa, instintivo del interactuar entre uno y otro”. (p.83)

Segunda Dimensión: Cooperación.

En esta segunda dimensión, aceptamos las contribuciones realizadas por:

Litwin y Stinger (1978), expresaron que Cooperación:

Es una emoción que poseen los integrantes de una organización basados en la preexistencia de una energía de refuerzo otorgada por parte de los directores y de terceros trabajadores del conjunto. Esfuerzo basado en el apoyarse mutuamente, a nivel superior como inferior (p.95).

DeConceptos (2002), aludió que:

La noción de cooperación admite individuos variados que se auxilian naturalmente con el objeto de conseguir conclusiones habituales. La labor cooperativa no rivaliza, todo lo contrario deberías sumar impulsos hacia los objetivos en común. Podría acontecer que un mismo conjunto de forma cooperativa contienda con otra, pero íntimamente del conjunto, ninguno pretende vencer a un camarada, todo lo contrario unidos, a un diferente grupo o bando (p.47).

Tercera Dimensión: Remuneración.

Encajamos en hacer nuestros las nociones conferidas por los escritores:

Litwin y Stinger (1978), añadió que las recompensas o remuneraciones: “Concierne a las percepciones de las personas sobre el acomodamiento de las recompensas recibidas por los trabajos bien hechos. Son las disposiciones en que las organizaciones utilizan más los premios que los castigos”.(p.95)

De La Cueva (2005), sostuvo que la remuneración:

Es una gratificación que corresponde recibir un individuo por su labor, con el objeto que consiga llevar una coexistencia que responda a la decencia como ser humano, o conforme un pago que atestigüe a la persona y como también a sus familiares un existir decoroso (p.68).

Urquijo (2007), reveló que la remuneración, “Es la totalidad de retribuciones que recoge una persona por la asistencia de sus labores, razón por la cual muchos estudiosos piensan que remunerar corresponde a un contra prestar”. (p.60)

Características del clima organizacional.

Según Salom (1994), señaló que el clima organizacional implica una referencia constante de los miembros, respecto a su permanecer en la organización. Entre las características más resaltantes están:

Las variables que delimitan el clima son factores que tienen correspondencia con su establecimiento de labores.

-Posee una incuestionable estabilidad, después de percibir permutaciones por situaciones circunstanciales, ello simboliza que puede contarse con irrefutable quietud en su clima de una entidad, con permutas comparativamente progresivas, pero esa quietud, podría soportar disturbios importantes derivados de las medidas que afectan de condición notable el acontecer de la entidad.

-Asume un enérgico golpe sobre las conductas de sus integrantes del establecimiento. Un deficiente ambiente, por otro lado, forjará considerablemente dificultosa la administración de la empresa y la conexión de sus tareas.

-Perturba el nivel de compromisos e identificaciones de sus integrantes del establecimiento con este. Un establecimiento con excelente ambiente laboral posee una altísima posibilidad de alcanzar un grado demostrativo de identificarse sus colaboradores; muy al contrario en una entidad cuyo ambiente es desfavorable jamás habrá un elevado nivel de identificarse por parte quienes la integran.

-Es menguado por las actuaciones y cualidades de quienes la conforman, y al mismo tiempo, perturban esas actuaciones y cualidades. En otros términos, una persona consigue notar como el ambiente en su empresa es agradable, y a favorecer con su oportuna actuación para que ese ambiente siga siendo atrayente (p.45).

Tipos de clima organizacional.

Como lo añadió Brunet (1999), prevalecen 5 tipologías de climas organizacionales, y las muchedumbres desfilan por estos, en diferentes cursos de su progreso en su estructura, como contestación a los apremios internos y externos, en épocas perciben cada ambiente de modo puro, pero lo que ordinariamente predomina es una mixtura entre dos o más de las cinco tipologías de climas:

Clima rutinario: Caracterizado por acciones imprevistas, con falta de orientación, indiferentes e imprecisas. La relación está marcada por la discordia, la suspicacia y la intimidación. El personal no se consagra a sus ocupaciones porque opinan que su responsabilidad carece de significancia y por lo mismo que no vale la corrección.

Clima orientado para la tarea: Basado en la frase “la labor bien hecha desde el inicio”. Caracterizado por acciones de labores crecidamente integrales y vigiladas, sus integrantes son evaluados continuamente inquiriendo ser eficaces y los guías ejecutan inspección sobre los momentos y modos de hacerse cada trabajo resaltando la firmeza. Los individuos que existen bajo este ambiente deliberan que poseen visiones significativas y disfrutan de mucho gozo al realizar una acción bien hecha.

Clima de apoyo mutuo: Caracterizado por la reciprocidad de afecto, cariño interés en quienes conforman ese equipo, expresando un monumental interés por las emociones ajenas. Las diligencias y los requerimientos obtienen una jerarquía minúscula y, en ordinario, los sujetos se reconocen los unos a los otros como equivalentes.

Clima práctico: Caracterizado por su contribución y su amabilidad. Conserva la relación a un grado que admite a los individuos comerciar los unos con los otros, y a forjar permisos que contentan a la mayoría sintiéndose conforme y forjando una labor adecuada. Los problemas son resueltos por la misma persona, a no ser que llegue afectar a un buen número de la entidad, en aquel momento reman en equipos para remediarlo.

Clima propósito: Caracterizado por el dinamismo alto dirigido por sus conformantes, abierto a ser evaluado y ser influenciado. Sus integrantes poseen una orientación de intención frecuente y desplegarán una responsabilidad enérgica con estos objetivos y con concordancia a las personas. Sus problemas los meditan como las ocasiones para complementarse, de esta manera consigan prosperar, en lugar de sortearlos u esconderlos.

Los sujetos alcanzan concebir mayores satisfacciones en la calidad de su relación tan igual con la eficacia con que promueven colectivamente. Como es manifiesto se observan claras diferencias entre las tipologías de los climas laborales que existen al interior de una empresa, pues ellos son sustanciales para esta; porque de este modo se podemos notar que paradigma de climatología se trata, y precisamente para intervenir y/o modificar el escenario si es preciso, con la finalidad de alcanzar la mejora de la institución (p.72).

Factores que conforman el clima organizacional.

Como lo manifestó Goncálves (2010), los factores o elementos intrínsecos y extrínsecos de la empresa intervienen sobre los desempeños de sus conformantes internamente en la entidad y proporcionan formas al contexto en que esta se despliega. Esos ingredientes no intervienen verdaderamente encima de la empresa, sino por encima de las apreciaciones que sus componentes adquieran de esas causas. Lo importante de ello mora en la particularidad pues de que, la conducta de un integrante del establecimiento no significa el resultante de los elementos institucionales ciertos (externos y especialmente interno), por el contrario que dependa de las inteligencias que posea el empleado, del total de estos efectos. No obstante, estos discernimientos dependerán en sensible medida de los dinamismos, interoperaciones y otros conjuntos de prácticas que uno de los que la conforman posea con la empresa. De allí, que este ambiente institucional refleje las interacciones entre sus particularidades propias e institucionales (p.81).

Funciones del clima organizacional.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), enunciaron que el clima organizacional tiene 19 funciones:

Desvinculación.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), sostuvieron, se debe conseguir que un conjunto que funciona de manera mecánica; un grupo de sujetos que "no estén vinculados" con su ejercicio que debe efectuar, se implique.

Obstaculización.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), sustentaron, se debe obtener que los sentimientos que disfrutan los integrantes de que estén cansados con obligaciones rutinarias y distintas obligaciones que sean consideradas inservibles, se tornen rentables.

Espíritu.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), adujeron, constituye ser un espacio del espíritu laboral. Los que pertenecen a la institución conciben en que sus carestías generales se estarían cumpliendo y asimismo estarían deleitando de los sentimientos de la labor lograda.

Alejamiento.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), alegaron, está referido a una conducta administrativa caracterizada como inconsecuente. Puntualiza un descenso del camino "apasionado" entre los trabajadores y su jefe.

Énfasis en la producción.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), aportaron, hacer notorio enfático el proceder de la administración determinado por inspección apretada. La gestión es Moderadamente rectora, perceptivo a retroalimentarse.

Empuje.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), señalaron, es la actuación administrativa caracterizada por los ardores para "darle movilidad a la empresa", y asimismo

la motivación mediante el ejemplo. El proceder se sitúa en la labor y les merecerá a sus conformante un informe optimista.

Consideración.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), manifestaron, este camino es caracterizado por inclinarse al comunicarse con los que la integran como entes llenos de humanidad y forjar algo para estos en sentido humanitario.

Estructura.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), revelaron, los sentires de lo mano de obra con respecto a las restricciones que existen en los grupos, se describen al sinnúmero de normas, estatutos y ordenamientos que hay; ¿Se insta en la burocracia " y el cauce normal, o existe un aire abierto y voluble?

Responsabilidad.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), indicaron, la impresión de ser uno mismo su director; evitar consultar cada una de nuestras resoluciones; cuando se asume una responsabilidad que forjar, sabiendo que es su propio compromiso.

Recompensa.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), La emoción de cada trabajador es recompensado por efectuar correctamente su labor; empuje en el recompensar de modo verídico más no en los castigos. Se divisa justicia en las estrategias de pago e impulso.

Riesgo.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), El camino del peligro e instigación en la labor y en la empresa; ¿Se exhorta en transitar apuros matemáticos o es preferente no aventurarse en nada?

Cordialidad.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), Los sentimientos generales de familiaridad que prevalecen en el ambiente del equipo de faenas; el empuje en lo que desea cada integrante; la duración de las muchedumbres generales, amistosas e inconstantes.

Apoyo.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), El auxilio percibido por parte de los administradores y demás trabajadores de los grupos; pujanza en el soporte recíproco, de arriba hacia abajo.

Normas.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), La escala vista de metas sobreentendidas y manifiestas, y reglas de ocupación; la fortaleza en realizar una excelente faena; el persuasión que simbolizan los fines personales y los de equipo.

Formalización.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), El nivel por el cual se establecen claramente los manejos de destrezas estándar y los compromisos en cada punto de vista

Conflicto.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), La impresión percibida de que tanto directores y trabajadores ambicionan escuchar otras veredictos; la fortaleza en que las complicaciones emerjan claramente y no subsistan escondidas o sean disimuladas.

Identidad.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), El sentir de que uno como trabajador importa a la empresa y es un integrante valiosísimo de un grupo de labores.

Conflicto e inconsecuencia.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), El nivel en que los manejos, instrucciones, reglas de cumplimiento, e ilustraciones resultan siendo contrarias o no son aplicadas idénticamente.

Selección basada en la capacidad y desempeño.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), El grado de que los juicios de elección se apoyan en la destreza y en el cargo, y no en la política institucional, calidad, o valores de estudio.

Tolerancia a los errores.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), Es importante saber que a partir del error es para apoyarse y de aprender de ellos, más todo lo contrario que en un modo amenazador, punitivo o inclinado a inculpar.

Adecuación de la planeación.

Castillo, Del Pino y Espinosa (2000), revelaron, el nivel en que los procedimientos se estipulan como ser los más idóneos para conseguir los fines de la labor (p.124).

1.2.2. Segunda variable 2: Calidad de servicio.

Vargas y Aldana (2014), explicaron que la calidad del servicio: “Es una actividad inquebrantable para encontrar la excelencia en cada una de las diligencias e interacciones que se organizan en un proceso de edificación relacionado con la satisfacción de la necesidad y expectativa de quienes buscan un servicio”. (p.331)

Dicho en otros términos es la energía desplegada por alcanzar la satisfacción de penurias y posibilidades en el servicio tanto en quien lo busca y en quien lo brinda.

Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), articularon a la calidad de servicio:

A modo un mecanismo esencial de la percepción de los clientes, en los casos de los negocios puramente especificados como servicios, la particularidad de este concurrirá como el componente imperioso de sus valoraciones que realicen los consumidores, de otra forma, sobre las apreciaciones a los clientes, estos productos se les ofrece en mescolanza con una utilidad física, además, su calidad de este servicio podría ser una unidad significativa para decretar el contentamiento de los clientes, evaluando los ingredientes que repercuten en la percepción de los clientes (p.89).

Al ser considerado un mecanismo en los conocimientos del cliente, este actuará como un juez evaluador de la calidad que la entidad ofrece.

Dimensiones de la calidad de servicio.

Vargas y Aldana (2014), sostuvieron en su estudio que existen 3 dimensiones que permitirán evaluar mejor la calidad del servicio, las mismas que son: La capacidad, la ventaja competitiva y la mejora continua.

Primera Dimensión: Capacidad.

Hacemos nuestros los aportes siguientes:

Vargas y Aldana (2014), refirieron que la capacidad: “Es la habilidad que deben tener los gerentes o directores de las empresas a fin de otorgar las mejoras opciones para el bienestar de las mismas y de quienes trabajan en ellas. (p.332)

Valiosísimo aporte dado por cuanto exige a quienes nos dirigen contar con ciertas habilidades de lo contrario no se arribaría a niveles positivos en una entidad.

Kirkpatrick y Locke (2011), manifestaron con respecto a la capacidad: “Los dirigentes les corresponde disfrutar de un intelecto capaz de congregar, sintetizar e explicar grandiosas cuantías de indagaciones y de ser idóneos de forjar posibilidades, solucionar inconvenientes y sobre todo escoger la mejor decisión”.(p.15)

Como lo señalan los escritores, es imprescindible que quienes lideran nuestra empresa posean esta capacidad, porque somos al fin de cuentas quienes resolvemos los problemas de una u otra manera y tomamos las decisiones de forma acertada para la plena satisfacción de nuestros clientes.

Morris y Maisto (2009), definieron a la capacidad intelectual:

Como una destreza para el solucionar de las dificultades: escoger una acertada decisión, manifestar sentido normal, imparcialidad,

capaces de disipar inconvenientes, planear por adelantado, disfrutar de una óptimo discernimiento, conseguir llegar al fondo de las contrariedades, valorar la sinceridad, afrontar los dificultades de modo reflexivo (p.310).

Claramente los autores sostienen, que nuestro personal, debe demostrar poseer la capacidad intelectual para la productividad, ser intuitivos, ser objetivos, amar la verdad, reflexivos en las consecuencias de sus decisiones o gestiones, las mismas que efectivamente contribuirán en el logro de sus metas institucionales.

Sternberg (2012), sostuvo que:

El intelecto humano comprende una amplia diversidad de habilidades. Entre estas encontramos experiencias que intervienen en nuestra seguridad en muchos planos de nuestra existencia. Ellas, son tan transcendentales como las destrezas más restringidas que son testeadas por los ensayos cotidianos de la inteligencia (p.57).

Como lo aseveró Sternberg, debemos saber que actualmente la capacidad intelectual en nuestros líderes, hoy en día es de tener una gama de habilidades, las mismas que repercuten si somos efectivos en nuestro diario quehacer, como lo es en nuestro mundo laboral, cuan eficientes somos y si ésta capacidad es suficiente para enarbolar las banderas del éxito en nuestra empresa.

Segunda Dimensión: Ventaja competitiva.

Referente en ver la conceptualización atinada para esta dimensión tomaremos los aportes de:

Vargas y Aldana (2014), sostuvieron que la ventaja competitiva: “Es una fortaleza que algunas entidades imprimen en su desarrollo que las hacen privilegiadas por los productos que ofertan y/o los servicios que suministran”. (p.332)

Contribución valiosa porque le asignan caracteres de fortalezas, siendo estas las que las distinguen de las demás empresas y que las hacen más selectivas en comparaciones con las que puedan existir en el mercado o rubro deseado.

Kotler y Armstrong (2013), sustentaron que la ventaja competitiva: “Es la superioridad sobre encima de los contrincantes que se obtiene al brindar al cliente más valía, a través de costos más ínfimos o por más bienes que argumenten montos mayores”. (p.558)

Según lo sostenido por los autores, es efecto resulta ser una superioridad con respecto a la organización con quien se tiene a bien competir, lo que a la postre se denomina darle o tener un valor agregado.

Kevin, Hartley y Rudelius (2011), conceptuaron a la ventaja competitiva como: “Es un baluarte único con respecto con los antagonistas muy frecuente cimentado en la calidad de la época, los costos o las innovaciones”. (p.693)

Esta ventaja competitiva admite a una institución poseer un patrocinio predilecto el que se alcanza por el estricto dinamismo de la entidad, en otros términos, intenta concebir un favor preferente a lo corriente. Igualmente, la correspondencia beneficios superiores entre caudales disponibles para su producción o dividendos entre la dimensión de la estructura, es traducido en una utilidad gigante. Esta correlación podría prosperar sea por la crecida en lo que la clientela está dispuesta a costear o únicamente por la disminución de precio.

Tercera dimensión: Mejora continua.

Tratando de fortalecer nuestro estudio acogemos los aportes de:

Vargas y Aldana (2014), señalaron que la mejora continua: “Es una concatenación de operaciones a fin de perfeccionar el producto o servicio que se pueda estar brindando”. (p.333)

Según lo vertido es para tomarlo en cuenta ya que en otras palabras lo catalogan como un proceso y como todo proceso tiene etapas que deben ser claramente evaluadas con la finalidad de la mejora continua.

Alles (2011), quien refirió que la mejora continua: “Es un grupo de operaciones ejecutadas de modo continuo con la finalidad de alcanzar optimizar las mercancías y el servicio suministrados al cliente, tanto en proceso y método de labor”. (p.267)

Como lo expresó la autora del diccionario de términos, recursos humanos, es el cumulo de labores o tareas con el objeto lograr la excelencia no solo de productos como de servicios suministrados a nuestros usuarios o clientes.

Chiavenato (2006), sostuvo que la mejora continua:

Es una destreza de permuta en la organización manejable y continua centrada en los dinamismos habituales de la faena. El pensamiento clave es que los individuos quienes realicen la labor lo dominan superior que cualquier otro para plantear encomiendas para que perfeccionen su servicio (p.505).

Como lo asevera Chiavenato, es una técnica de permuta lenta pero constante y que se debe proponer para dicho cambio a las personas que realizan la labor educativa porque serían las más idóneas en la proposición de sugerencias al mencionado proceso.

Ortiz (2007), indicó que la mejora continua:

Es un encadenamiento proyectado de quehaceres destinados en hacer cambios en el orden en que realizamos o producimos las cosas con la finalidad de forjarlos sobresalientes. Los efectos de esta permutación se deberían manifestar precisamente en el mejoramiento de sus indicadores. Con el objetivo que una entidad conlleve a un procesamiento de mejora incesante lo principal que debería alcanzarse es comprometer a todos los individuos implicados en dicho cambio, porque de otro modo es intensamente dificultoso (p.11).

Ciertamente la Mejora Continua, es una frecuencia que requiere planificación para lograr nuestros objetivos de la mejor manera y para ello demanda a que las personas que laboran en nuestra organización deban involucrarse con el cambio porque de no ser así es utópico lograrlo.

Teorías y movimientos hacia la calidad del servicio.

Vargas y Aldana (2014), señalaron en su obra *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*, las siguientes teorías y movimientos relacionados al tema:

Teoría de la Calidad según Kaori Ishikawa: Calidad total en la calidad de servicio.

Concordando con Ishikawa la inspección de la calidad en Japón, asumió un carácter muy propio, que resulta ser el participar de todas y todos, comenzando desde el mayor alto directivo inclusive los trabajadores del menor grado de jerarquía.

Ishikawa exteriorizó que el pensamiento de la calidad debería de imponer y mostrar a la totalidad de la entidad, al área de la calidad de los servicios, a las ventas, a los administrativos, etc. Este tipo de calidad produce los efectos siguientes:

Los productos empiezan a escalar de calidad, y siempre con menores fallas.

El producto es más confiable.

El precio bajo.

Acrecientan los grados de fabricación, de modo que es posible construir eventos más razonados.

Existe menor desperdicio y se procede a reprocesar menos cantidades.

Se implantan técnicas mejoradas.

Se reducen los exámenes y ensayos.

Las contratas entre vendedores y compradores se vuelven más legítimas.

Prosperan los negocios.

Las áreas perfeccionan su trato entre ellas.

Se reduce la suma de informaciones falsas.

Se lidia en medio de un clima de raciocinio y libertad.

Las reuniones se vuelven más serenas y calmadas.

Se tornan más fundadas las indemnizaciones y las infraestructuras.

La relación humana mejora.

Conforme con Ishikawa, la inspección de la calidad en Japón es caracterizada por la colaboración no de unos sino de todos a partir de la alta dirección hasta llegar al empleado de menor nivel jerárquico, mayormente que por el método estadístico puesto en marcha.

Pues tan igual como en el procedimiento llegan a participar las áreas de ingeniería, diseños, investigaciones y producciones, lo realizan del mismo modo los de venta, materiales y los funcionarios, como lo son planeamiento, contabilidad y recurso humano. Los preceptos y técnicas de inspección de la calidad se aplican en la resolución de complicaciones en sus procedimientos de producir, inspección de las provisiones de materia prima, vigilancia del diseñar el nuevo producto, que auxilia a los altos directivos en la estudio de manejos, resolución de los inconvenientes de venta, recursos humanos y dirección. El área de Auditoría de la Calidad, interna y externa, forma una porción de esa diligencia.

Ishikawa explica que la corriente del Control de la Calidad en todo establecimiento no solamente es dirigida a alcanzar la calidad de los productos, sino además a la calidad de los servicios posteriormente de las ventas, la calidad en la gestión, de la empresa, de los seres humanos, etc.

Al principio de Ishikawa se le denomina la teoría de la calidad total (p.111).

Teoría de la calidad según Joseph M. Juran: Planificación para la calidad de servicio.

La proposición de Juran se cimentó en la conocida trilogía de Juran: planeación, control y mejora de la calidad.

Sus coloquios poseen un enérgico compendio de la administración, y son enfocados a planear, organizar y responsabilidad de la gerencia de la calidad, y en el apremio que deben de constituir sus metas y sus objetivos para dicho mejoramiento. Destacó que la inspección de la calidad debería de realizar como un conjunto completo de vigilancia administrativa. Esta calidad

consigue formar un proceso de caminos llamados "mapas de la planeación de la calidad", en este se laboran los aspectos siguientes:

Identificar al cliente, determinar la necesidad de ese cliente, traducir esa necesidad al lenguaje de nosotros, desarrollar unos servicios que respondan a las particularidades que ellos mismos precisen, transferir los procesos a las operaciones.

Su supuesto se le reconoce como la teoría de planificar para la calidad (p.109).

Teoría de la calidad según Philip Crosby: Cero defectos para la calidad de servicio.

La contestación de parte de Crosby al debacle de la calidad, fue el Principio de "hacerlo correctamente desde la primera vez". Además circunscribió sus 4 elementos primordiales: el concepto de calidad es de conforme a los requerimientos del sistema de la calidad es prevenir una conducción modelo vale por cero errores.

De estos se desglosan sus 14 principios:

(a) Compromiso de la dirección, el que conlleva a precisar e implicarse en una estrategia del mejoramiento de la calidad. (b) Equipos de mejora de calidad, actores las diferentes áreas delegados de cada equipo de trabajo. (c) Medidas de calidad, reclutar testimonios y estadísticos para indagar directrices y dificultades en la empresa. (d) El coste de calidad, viene ser el precio por realizar las cosas pesimamente y por hacerlas correctamente desde la primera vez. (e) Poseer conciencia de la calidad, educar a la empresa referente al coste de no obtener la calidad para de esta forma eludirlo. (f) Ejercicio correctivo, se comenzarán operaciones correctoras sobre probables extravíos. (g) Planificar el cero defectos, precisar un evento de acción a fin de prevenir los hierros que podrían darse o acontecer. (h) Capacitación de los supervisores, la administración recogerá la elaboración de un programa de capacitación de cómo se debe llevar el mejoramiento buscado. (i) Día del cero defectos, es considerable señalar un plazo hacia el camino del permuta de la empresa. (J) Instaurar sus metas, determinar sus objetivos hacia la reducción de traspies. (K) Eliminar los orígenes del defecto, excluir muros que frenen el acatamiento recomendable de un evento de los cero defectos. (l) Reconocer, se entregan

premios para aquellas personas que socorran a consumir las metas. (m) Consejos de calidad, se intenta ensamblar a la totalidad de los empleados con información. (n) Empezar de nuevo, el mejoramiento de la calidad es un período por el cual de ningún modo se dejará de beneficiarse con la permutación continua.

La fórmula dada por Crosby con el fin de impulsar la calidad supone una programación de 14 caminos. Su dogma estibaba que si una empresa instauraba un esquema de administración para la calidad poseería mayores capitales que lo que se costearía por los precios de este esquema ("quality is free").

Su axioma recibe la denominación de la teoría de cero defectos (p.113).

Teoría de la calidad según Deming para la calidad de servicio.

Igualmente para Deming: "Calidad es la satisfacción de los clientes" y su asunto era una disputa inquebrantable por perpetuar complaciendo a los clientes, puesto que sus necesidades trocaban continuamente. Deming concentraba sus saberes en el mejoramiento continuo de la calidad, el cual se centralizaba en los clientes (p.108).

Teoría de la calidad según Feigenbaum para la calidad de servicio.

Mientras que, la conceptualización de calidad para Feigenbaum es el valor de los clientes; no está referido a una audacia de la reingeniería, tampoco a una osadía del marketing o administración. Su teoría se basa en la práctica existente en el cliente en correspondencia con el producto o el servicio, confrontada frente a sus necesidades sensatas, sensorias o totalmente subjetivas, y constantemente personificarán un objetivo para el cambio en un marketing competidor.

Su premisa se le reconoce como teoría para la calidad basado en la administración de la organización (p.112).

Principios de la calidad de servicio.

Horovitz (2010), sustentó con respecto a la calidad de los servicios está basada en unos elementos primordiales que corresponden cultivarse cada uno de los integrantes que conforman la empresa o institución, y estos principios son:

(a) El beneficiario posee perpetuamente la razón. Pues él es quien valora si los servicios son o no tienen calidad, expresado en otras palabras, perennemente proporcionará la muestra en cómo cuanto, donde persigue la prestación de este servicio.

(b) Cumple con lo ofrecido. En esa dirección la institución constantemente debería encaminar desempeñar con lo que en un inicio se le prometió al usuario, puesto que ello consentirá diferenciarse entre los de la competencia.

(c). Mejoramiento continuo. Radica en la averiguación inmutable de lo excelente.

(d). Los detalles son importantísimos. Se deberán encaminar suministrar esmero a los pequeños detalles pues los interesados suelen puntualizar en pequeñeces que no actúan.

(e) La sonrisa. La calidad en la prestación del servicio estriba en gran medida de lo rápido y eficiente se suministre lo similar, no por ello, un excelente atención de las personas encargadas en brindarlo es un componente de invaluable relevancia a tomar en cuenta.

Los principios vistos resultan ser básicos para cualquier entidad o establecimiento que desee la prestación de un servicio de considerable calidad con el propósito de conservar la familiaridad de sus beneficiarios, incluso la atracción de nuevos usuarios interesados tanto en el producto y/o recurso que oferta (p.86).

El triángulo de la calidad del servicio.

Carlzon (2010), expresó “Pensar en la prestación de servicio como una totalidad que se enlaza y que funciona en torno al comprador conservando amistades emblemáticas entre los numerosos compendios de la citada triangulación de los servicios: La maniobra o estrategia, las personas y el sistema.

Albrecht y Bradford (2011), acotaron que en la triangulación de los servicios, las empresas y los clientes residen profundamente emparentados, bajo la ideología donde los clientes, el sistema y las personas viven constituidos e integran lo estratégico de los servicios.

Expresado en otros términos la entidad comprende una sucesión de medios y síntesis encaminados al cuidado de los clientes. El complacer al cliente es el objetivo primario fruto concebido de la correlación de sistemas adecuados, personas capacitadas y un acumulado de tácticas encaminadas a los clientes.

Sus elementos podrían definirse por solitario:

Cientes (corazón); Resulta la fracción más trascendente de este triangulación, puesto que el operar del resto de los compendios penden de los clientes. Por ello, suele ser imprescindible emplear los instrumentos que ostenta la entidad a fin de estar al tanto a partir de los requerimientos y esperanzas a modo de apetitos del cliente para satisfacerlo, a través de las prestaciones de la calidad de los servicios.

Estrategias de los servicios; vienen ser las vías por medio de las ellas la institución anhela adquirir la misión, la categoría de imputarle valoración reside en la inserción de las opiniones del cliente, con el objeto de que emerjan estrategias de negocios.

Personas; Contiene al total de integrantes de una institución entre estos los directivos, gestores y trabajadores que estuvieron siendo instruidos para la

atención de los servicios, es la intuición que el gerente de servicios les atribuye para la atención y erigir la responsabilidad con los servicios.

Sistemas; Todo el personal de acercamiento con los clientes, esperan vivir habituados con el procedimiento que se pretende suministrar en los servicios al interior del establecimiento.

Los elementos tratados dan origen a una nueva visión a la empresa, con la finalidad de planificar correctamente con relación como deberían prestar sus servicios sin desenlazar sus segmentos que combinan dicho triángulo con el objeto de conseguir su excelencia en los servicios que se ofrecen (p.72).

Características de la calidad de servicio.

Larrea (2011), comentó acerca de las características que tiene la calidad del servicio al cliente:

Conoce las necesidades y esperanzas de los clientes. Anterior al diseño de cualquier estrategia para atender a los clientes es imperioso el conocimiento profundo de la necesidad en los otros fragmentos de los clientes con la finalidad de compensar sus expectativas.

Es flexible y se encamina al mejoramiento continuo. Las entidades deberían existir dispuestas para la adaptación a capitales trasformaciones en su sección y a los requerimientos graduales de sus compradores. Desde luego, el contingente que vive en relación directa con los clientes ha de asumir la instrucción y adiestramiento adecuados en la toma decisión y satisfacción de los requerimientos del cliente inclusive hasta las cuestiones más inadmisibles.

Orientan la labor y a los clientes. Las labores que involucran esmero directo a los clientes forman dos mecanismos: el competente conforme de la labor desempeñada y en segundo lugar el humano, procedente del familiaridad directa con los individuos.

Trazarse a modo de fin de las atenciones a los clientes es la fidelidad.

En consideración que la complacencia del usuario es el fin supremo de cualquiera de los establecimientos, resulta útil el conocimiento de las particularidades que estos presentan:

Es subjetiva. A los clientes les agitan los juicios y las agitaciones a la vez, por lo cual la atención a los clientes deberá ser mental y apasionado.

Es una dimensión confusa dificultosamente conmensurable por su subjetividad.

No es cómodamente alterable. Para alcanzar una permutación de condición en los clientes son requeridas continuas prácticas que los clientes perciban como exitosas.

Los clientes no precisamente se sienten satisfechos por la buena correlación calidad/precios.

La administración deberá fraccionar a los usuarios para que puedan adquirir el gozo de estos mismos. Los clientes todos no son similares, puesto que cada uno de ellos consigue ir al mercado incentivado por sus penurias disparejas, por lo que tenemos de ofrecer a cada conjunto parecido de usuarios los que desean y necesitan.

El contentamiento de los clientes no está solamente concluyente por componentes humanos. Es una equivocación especular que la administración para la atención a los clientes deberá concentrar de modo exclusivo en los componentes humanos de las ventas, ya que todas las ventas personales están integradas en contextos comerciales cuyos mecanismos mecánicos deberán auxiliar a brindar más y sobresalientes servicios a los clientes (p.41).

1.3. Justificación.

1.3.1. Teórica

El interés por la comprensión de los climas organizacionales se cimienta en su influjo que aquel ejercita efectivamente sobre la actuación de los recursos humanos, puesto que intervienen los conocimientos compartidos por los segmentos de una empresa en proporción a su labor, los ambientes físicos en

que éstos se dan, su relacionarse interpersonalmente que tienen lugar en torno a éste y sus numerosas medidas sensatas que perturban a dichos trabajos. Para los gerentes es fundamental especificar y entender cómo comprenden los trabajadores el clima dentro de su empresa y cuáles serían los componentes interiormente del clima que intervienen mayormente en estos trabajadores. Partiendo de ello, los gerentes podrán en aquel momento proyectar la indagación para transformarlas conductas de los trabajadores, reformar la producción y la eficacia de la labor, socorrer las relaciones interpersonales y desplegar la eficacia en la empresa.

Mediante el presente tratado se podrán adoptar normas para optimizar el clima organizacional actual y a su vez el ejercicio de sus empleados. Finalmente y lo más importante, es que dilucidando las deficiencias, carencias y limitaciones del Clima Organizacional, se podrá también explicar por correlación los hallazgos de la calidad de servicio que vienen percibiendo los usuarios del Programa Sistema Integrado de Salud, que gestiona la Red de Salud de Villa El Salvador.

Este importante hallazgo configurará un aporte a la Teoría de la Gestión Pública en este ámbito geográfico, temporal y escenario de Investigación.

1.3.2. Metodológica.

Para alcanzar cumplir con el objetivo del presente trabajo debemos tener un conocimiento del cómo se encuentra el clima organizacional del objeto de Investigación (SIS de la Red de Salud de VES) para ello se hará uso del Cuestionario aplicado a quienes ejercen jefatura y Escala Likert para los colaboradores. Respecto a la Variable dependiente Calidad de Servicio, se recurrirá al análisis documentario (Estadísticas Sectoriales de Salud); y también escala Likert, para relevar la opinión de la calidad de Servicio que perciben recibir los usuarios del Programa del Seguro Integral de Salud. Correlacionado los promedios ponderados a través del Software SPSS, para Investigaciones Sociales, lograremos dilucidar el nivel de interinfluencia entre las Variables e Inferir a partir de ellas las Conclusiones y Recomendaciones a que haya lugar.

1.3.3. Práctica.

A nivel práctico los resultados obtenidos permitirán identificar y mejorar los puntos débiles en la gestión del clima organizacional de la Institución; por tanto sus resultados serán de mucho provecho para tomar decisiones en su gestión del talento humano.

Con este estudio se iniciará una nueva era en cuanto el manejo del clima organizacional, se recomendará enrumbarse en el desafío de lograr el ISO de gestión de calidad, lo cual definitivamente involucra al usuario perceptor de la calidad de servicio.

1.3.4. Social.

A partir de este aspecto, se intenta que mediante su aporte solucionar los problemas de convivencia en la red de salud forjados por una tipología inconveniente de gestión de los directores de salud, quienes sabiendo detalladamente los problemas de sus trabajadores no resuelven los conflictos de modo consensuado, ya que este contexto social así lo exigen en pro del bienestar de los implicados como de la misma sociedad, que nos insta a coexistir democráticamente en el interior de un clima generoso y franco entre los trabajadores y los directores de salud.

1.4. Problema.

Realidad problemática.

A nivel internacional se han desplegado un sin número de investigaciones a fin de disminuir los problemas en las empresas principalmente en su clima organizacional porque un clima organizacional enrarecido trae consigo nefastas consecuencias. Asimismo en lo referente a la calidad del servicio también se ha tenido mucha preocupación porque de ello depende la existencia de las organizaciones, de esta manera se han desplegado muchas teorías que contribuyen de uno u otro modo a su fortalecimiento constante.

A nivel de América Latina, las investigaciones también se han preocupado por querer optimizar los factores para un buen clima organizacional incluso desde el sector empresarial así como del académico. Las investigaciones sobre la calidad de los servicios no han sido menos porque a

los empresarios les ha interesado mucho porque esta variable es elemental para estos como la realizado por Sarmiento (2013), denominada: *Calidad de servicio ofrecida por la banca privada del Municipio Maracaibo, Estado Zulia-Venezuela*, en un ambiente encauzado para especificar sus dimensiones de la calidad de los servicios vislumbrada en la banca privada de la municipalidad de Maracaibo.

En el Perú, Barrutia (2015), preocupado por este tema realizó su estudio conceptualizado: *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede central del seguro integral de salud.*, a fin de colaborar con esta problemática.

A nivel local los diversos problemas que aquejan los establecimientos de salud es vasto lo que se refleja a diario en la atención del público que constituyen los principales evaluadores del clima organizacional existente y de la calidad de los servicios brindados.

1.4.1. General.

¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicios Administrativos del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador - 2016?

1.4.2. Específicos.

¿Cómo se relacionan las relaciones interpersonales con la Calidad de Servicios Administrativos del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador - 2016?

¿Cómo se relaciona la cooperación con la Calidad de Servicios Administrativos del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador - 2016?

¿Cómo se relaciona la remuneración con la Calidad de Servicios Administrativos del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador - 2016?

1.5. Hipótesis.

1.5.1. Hipótesis General.

Ha. El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio administrativo del seguro integral de salud en la red de salud de Villa El Salvador-2016.

1.5.2. Hipótesis específicas.

H₁. Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la calidad de servicio administrativo del seguro integral de salud en la red de salud de Villa El Salvador-2016.

H₂. La cooperación se relaciona significativamente con la calidad de servicio administrativo del seguro integral de salud en la red de Salud de Villa El Salvador-2016.

H₃. La remuneración se relaciona significativamente con la calidad de servicio administrativo del seguro integral de salud en la red de salud de Villa El Salvador-2016.

1.6. Objetivos:

1.6.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicios Administrativos del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016.

1.6.2. Objetivos específicos.

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la Calidad de Servicios Administrativos del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016.

Determinar la relación entre la cooperación y la Calidad de Servicios Administrativos del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016.

Determinar la relación entre la remuneración y la Calidad de Servicios Administrativos del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables.

Variable 1: Clima organizacional.

Definición conceptual

Es una forma de percibir positiva o negativamente la temperatura en un contexto laboral dado por las relaciones interpersonales de sus integrantes, su cooperación, sus remuneraciones entre otros elementos que son tomador en cuenta por quienes comparten horas de trabajo en una determinada institución. (Litwin y Stinger, 1998, p.44).

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual

“Es un nivel privilegiado logrado a través de óptimos productos y/o servicios determinados por parte de una empresa o lugar, los mismos que infunden confianza, soluciones rápidas, y un cálido trato dentro o fuera del mismo”.(Vargas y Aldana, 2014,p.134)

2.2. Operacionalización de variables.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable: Clima Organizacional.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
I. Relaciones Interpersonales.	Motivación.	1		Bajo
	Relaciones interpersonales.	2		(7-15)
	Equidad.	3	Encuesta y cuestionario de medición del clima organizacional del personal de la red de salud (Administrativo)	Regular
	Gestión.	4		(16-24)
	Asertividad.	5		Alto
	Reconocimiento de esfuerzos.	6		(25-35)
	Interés.	7	Escala de Likert	
	Compañerismo.	8	1-Siempre	Bajo
	Bienestar general	9	2-Casi Siempre.	(7-15)
	Compromiso.	10	3-Algunas Veces.	
II. Cooperación	Respeto.	11	4-Casi Nunca.	Regular
	Trabajo en equipo.	12	5-Nunca	(16-24)
	Sencillez.	13		Alto
	Apoyo de compañeros.	14		(25-35)
III. Remuneración.	Justa.	15		Bajo
	Desarrollo profesional	16		(6-13)
	Estabilidad emocional	17		Regular
	Entusiasmo.	18		(14-21)
	Calidad de vida.	19		Alto
	Otros ingresos económicos.	20		(22-30)

Nota: Adaptado de Litwin y Stinger (1998)

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de servicio.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
I. Capacidad	-Pro actividad	1		Bajo
	-Aptitud	2	Encuesta y cuestionario	(7-15)
	-Liderazgo	3	de medición de las	
	-Competencia	4	competencias laborales	Regular
	-Objetivos institucionales	5	del personal de la red de salud	(16-24)
	-Solución inmediata	6	(Administrativos)	Alto
	-En todo momento	7		(25-35)
II. Ventaja competitiva			Escala de Likert	
	-Innovación	8	5-Siempre	Bajo
	-Valor agregado	9	4-Casi Siempre.	(7-15)
	-Diferencia	10	3-Algunas Veces.	
	-Motivación	11	2-Casi Nunca.	Regular
	--Competitividad	12	1-Nunca	(16-24)
	-Compromiso.	13		
III. Mejora continua		14		Alto
	-Evitar colas.			(25-35)
	-Capacitación	15		Bajo
	-Eficiencia	16		(6-13)
	-Control de calidad	17		
	-Compromiso institucional	18		Regular
				(14-21)
-Mejora del servicio.	19			
-Mejora en el trato.	20		Alto	
			(22-30)	

Nota: Adaptado de Vargas Nota: Vargas y Aldana (2014)

2.3. Metodología.

Empleamos en el desarrollo de nuestro trabajo investigativo el método hipotético deductivo como lo expresó Pino (2010),

Es aquel método que utilizan el conjunto de ciencias empíricas, el mismo que recibe tal nombre porque por intermedio de él se pretende brindar hipótesis explicativas de los sucesos y asimismo reafirmar aquellas hipótesis contrastándolas con las que otorga la práctica a sus aseveraciones y vaticinios que de estas hipótesis se podrían teorizar (p.270).

2.4. Tipos de estudio.

En cuanto al tipo de estudio es una investigación básica, que a decir de Pino (2010), “Puesto que más que ninguna otra tipología de exploración le importa el porqué de la objetividad de los fenómenos, aspira argumentar una hipótesis”. (p.539).

También es correlacional, respaldados por Hernández, et al. (2010), quienes afirmaron que estos tipos: “Procuran contestar a interrogatorios de exploración y porque revelan la correlación entre sus variables” (p. 81).

Puesto que, se indaga un fragmento de la fenomenología de lo infinito para saberlo y lograrlo examinar; para este asunto individual, la indagación persigue expresar su correlación entre el Clima organizacional y la Calidad de los Servicios administrativos al usuario interno que brinda el Seguro Integral de Salud de la red de Salud de Villa El Salvador, con el propósito de diagnosticar la situación y proponer las recomendaciones, que contribuyan a optimizar la gestión en dicha Red de Salud.

2.5. Diseño de Investigación.

Para efectos de este estudio hicimos uso del diseño el cual sigue a un estudio “No Experimental” porque como lo indicaron Hernández et al. (2010), determinaron que la investigación no experimental, “es aquella indagación que es efectuada sin el manipuleo deliberado de sus variables de estudio”. (p. 764), y a su vez es “Transversal” según Hernández et al. (2010), “ya que se cosecha la información en un solo periodo, y en un lapso individual” (p.764).

El diseño es el siguiente:

Diagrama	Dónde:
<p>El diagrama muestra un punto central etiquetado como 'M'. Desde 'M', se extienden dos líneas diagonales: una hacia arriba y a la derecha que termina en 'O_x', y otra hacia abajo y a la derecha que termina en 'O_y'. Una línea vertical que apunta hacia arriba conecta 'O_y' con 'O_x', y está etiquetada como 'r'.</p>	<p>M, es la muestra del personal que trabaja en los Sistemas administrativos de la Red de Salud de Villa El Salvador.</p> <p>O_x, es la observación o medición de la Variable 1: Clima organizacional.</p> <p>r, es la correlación entre las dos variables.</p> <p>O_y, es la Observación o medición de la Variable 2: Calidad de servicio.</p>

Figura 1. Esquema del diseño de investigación.

2.6. Población, muestra y muestreo.

2.6.1. Población.

Continuando con los fundamentos de Hernández et al. (2010), designaron población: “A un acumulado grupo de individuos y/o procesos que se acomodan con categóricas determinaciones” (p.115)

La población objeto de investigación está constituida por trabajadores entre el personal de la unidad de seguro, enfermeras y médicos encargados de los establecimiento de salud, los que nos arrojan un total de 103 trabajadores pertenecientes a los siguientes puestos de salud de la red de Villa El Salvador.

Tabla 3.

Población de Trabajadores de la unidad de seguros de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016.

Trabajadores por Microred y otros	N	%
“Juan Pablo II”	21	15
“César López Silva”	20	15
“San José”	25	18
“San Martín de Porres”	26	19
Lurín	11	8
San Bartolo	6	4
Portada de Manchay	10	7
Pachacamac.	15	11
Personal de la Unidad de seguros.	4	3
TOTAL	138	100%

Fuente: Elaboración propia.

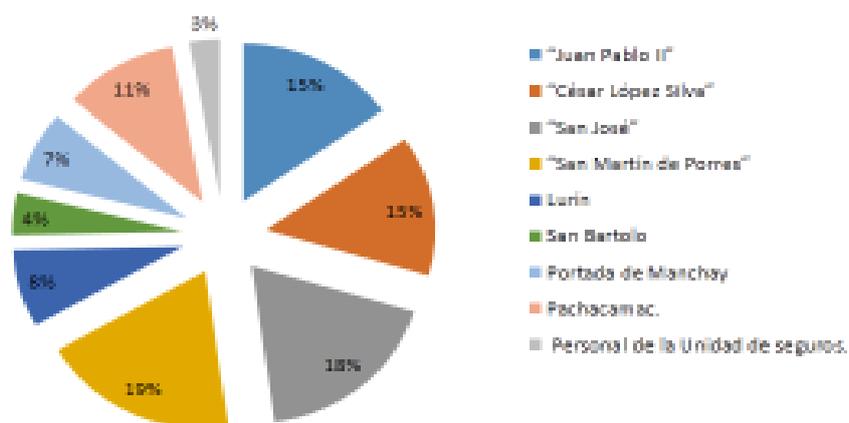


Figura 2. Población: Trabajadores de la unidad de seguros de la red de salud de Villa el Salvador.

2.6.2. Muestra.

Al punto Tamayo y Tamayo (2005) sostienen que la muestra: “Es una fracción en la cual la totalidad de sus elementos tratados, los cuales son considerados como muestra, o en donde aquel subgrupo simboliza a la población tomada”. (p.219).

Cálculo de la Muestra ajustada:

Basándonos en Torres (2000), para calcular la muestra ajustada a la Investigación en función de la población total, se aplicará el siguiente modelo:

$$n_o = \frac{N}{(N - 1) K^2 + 1}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N= Población = 138

K2 = Margen de error al cuadrado = $(0.05)^2 = 0.0025$

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{138}{137(0.0025) + 1}$$

$$n = \frac{138}{0.3425 + 1}$$

$$n = \frac{138}{1.3425}$$

$$n = 102.793$$

$$n = 103$$

Entonces, se relevaría información de 103 trabajadores del Servicio de seguros de la Red de Salud de Villa El Salvador, pero por decisión de la investigadora se tomará a toda la población, adoptándose como tal una muestra censal.

2.6.3. Muestreo.

Para un mejor estudio contemplaremos las opiniones de los encargados como son: el personal de la unidad de seguro, enfermeras y médicos encargados de los establecimiento de salud, los que nos arrojan un total de 138 trabajadores por lo que urge determinarlos a fin de especificar a cuantas personas corresponde suministrar los instrumentos de evaluación que atañe a nuestra investigación.

Una muestra probabilística estratificada que en miramiento de Tamayo, (2003), reveló que: “Se dice que una muestra es estratificada cuando los elementos de la muestra son proporcionales a su presencia en la población. La presencia de un elemento en un estrato excluye su presencia en otro; es un requisito del muestreo estratificado. En la muestra la representación de los elementos en los estratos es proporcional a su representación en la población. (p.177). Es por ello que se aprovechará una muestra probabilística estratificada cuya fórmula es la siguiente:

K_{sh} = Fracción constante para cada estrato de población.

N = muestra (103)

N = Población (138)

$K_{sh} = \frac{n}{N}$

N

$K_{sh} = \frac{103}{138} = 0,7463768$ (constante que debe multiplicarse por el subtotal).

138

Tabla 4:

Muestra probabilística estratificada por Trabajadores del seguro integral de salud de Villa El Salvador, 2016.

Trabajadores por Microred y otros	Sub-total	Muestra estratificada
“Juan Pablo II”	21 X 0,7463768	16
“César López Silva”	20 X 0,7463768	15
“San José”	25 X 0,7463768	19
“San Martín de Porres”	26 X 0,7463768	19
Lurín	11 X 0,7463768	8
San Bartolo	6 X 0,7463768	5
Portada de Manchay	10 X 0,7463768	7
Pachacamac.	15 X 0,7463768	11
Personal de la Unidad de seguros.	4 X 0,7463768	3
TOTAL	138	103

2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

La técnica que nos valimos para realizar el estudio ha sido la encuesta.

Pino (2010), conceptualizó a la técnica como: “Son los medios que quien realiza el estudio adopta para desplegar los distintos ciclos de la concerniente metodología científica” (p.296).

Por otro lado la encuesta:

Es una de las técnicas destinadas al recojo de la información de varios individuos cuyos sentires únicos importan al perito. Pues

para esto muy diferente a la entrevista, es utilizado un inventario de interpelaciones efectuadas por escrito que son entregadas a los encuestados, con la intención de que sean respondidas equivalentemente de manera escrita. (Pino, 2010, p.302)

Para fines de nuestra exploración el instrumento a esgrimir fue: El cuestionario.

Ficha técnica del instrumento de percepción de clima organizacional.

Origen. Fue erigido persiguiendo las cuantificaciones de operacionalización de las variables.

Autora:

Rixe Felicita Silva Yovera.

Año: 2016

Estructura: Contiene 3 dimensiones, y 20 ítems para analizar el Clima Organizacional de la Red de Salud Villa el Salvador, 2016”.

El índice de evaluación es de nivel perceptivo.

Administrativo: El tiempo de aplicación será de 25 minutos aproximadamente.

Especificaciones:

La escala de percepción del Clima Organizacional de la Red de Salud Villa el Salvador, 2016, estuvo consentido por 20 ítems politómicos de naturaleza ordinal. Cada uno de estos ítems tendrá cinco opciones de respuestas, escaladas mediante el procedimiento escalamiento de Likert, que van desde: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca.

Ficha técnica del instrumento de percepción de la calidad del servicio.

Origen. Será construido siguiendo las cuantificaciones de operacionalización de las variables.

Autora:

Rixe Felicita Silva Yovera.

Año: 2016

Estructura: Contiene 3 dimensiones, y 20 ítems para analizar la Calidad de Servicios Administrativos al usuario interno del Seguro Integral de Salud de la Red de Salud Villa el Salvador, 2016”.

El índice de evaluación es de nivel perceptivo.

Administrativo: El tiempo de aplicación será de 25 minutos aproximadamente.

Especificaciones:

La escala de percepción la Calidad de Servicios Administrativos al usuario interno del Seguro Integral de Salud de la Red de Salud Villa el Salvador, 2016, estará conformada por ítems politómicos de naturaleza ordinal. Cada uno de estos ítems tendrá cinco opciones de respuestas, politómicas escaladas mediante el procedimiento de escalamiento de Likert, que van desde: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca.

Validez del instrumento.

Como lo exteriorizaron Hernández et al. (2010),), “La validez de un instrumento está referida a su nivel que este verdaderamente mida la variable a la cual aspira medirla”. (p.201).

Juicio de expertos

Se recibió el apoyo de tres especialistas de diferentes áreas: De investigación educacional; docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Particular “César Vallejo” sede en Lima, quienes suman una cuantiosa experiencia en cuestiones de escudriñamiento y enseñanza, los cuales cooperaron para perfeccionar el contenido de los instrumentales de pesquisa y se le asignó los valores correspondientes.

Tabla 5.

Validez de instrumentos por juicio de expertos

N°	Validador	Resultado
1	Dra. Rivera Rupay, Rosa Isabel.	Existe suficiencia
2	Mg. Meléndez Amez, Manuel Martín.	Existe suficiencia
3	Dr. Quispe Atúncar, José Víctor	Existe suficiencia

Como podrá visualizarse en esta tabla el grado de valor para nuestros instrumentales circunscribiéndose a la opinión de aplicabilidad por cada uno de los entendidos, para nuestro interés los tres concuerdan por conferir el de que Existe suficiencia.

Confiabilidad.

Al punto Hernández et al. (2010), señalaron que: “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200)

Una vez tabulados los datos, se obtuvo de ellos el alfa de Cronbach para cada variable de estudio.

Tabla 6.

Estadísticos de fiabilidad

Coeficientes de confiabilidad por Alpha de Cronbach	N° de elementos (Ítems)
Variable. Clima organizacional.	0,848 20
Variable. Calidad del servicio.	0,782 20

Que los dos instrumentos elaborados y aprovechados según coeficiente alfa de Cronbach, despiden deducciones de 0,848 para el cuestionario del clima organizacional y 0,782 para el cuestionario de la

calidad del servicio correspondientemente y sus resultados de uno y otro instrumentos nos muestran que asumen una alta confianza.

2.8. Métodos de análisis de datos.

Se utilizó el método descriptivo, puesto que nos ha ayudado a concebir el camino de la muestra en alocución, a través de sus referidas tablas y figuras.

Estadística inferencial: en lo concerniente a su análisis y contrastación de nuestras respectivas hipótesis lo hicimos a través de la prueba no paramétrica: Rho de Spearman que es el apropiado para variables no paramétricas, para medir la influencia entre ambas variables, con el software para las ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Science) versión 24.

La elucidación de la contrastación de hipótesis se hizo con el escalonamiento o coeficiente de interpretación de Bisquerra (2009).

Tabla 7.

Coeficiente de interpretación de correlación.

Coeficiente	Interpretación
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula.
0,21 a 0,40	Correlación baja
0,41 a 0,70	Correlación moderada
0,71 a 0,90	Correlación alta
0,91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2009). Metodología de la investigación educativa.(p.212)

2.9. Consideraciones éticas.

Conforme a las peculiaridades del estudio se discurrió en los talentos moralistas que son esenciales ya que se trabajó con los usuarios internos del seguro integral de salud de la Dirección de Red de Salud Villa el Salvador-Lurín –Pachacamac –Pucusana, el instrumento de medición ha sido retocado

siguiendo algunos modelos de distintas investigaciones que sirven como antecedente. El estudio tuvo el respectivo permiso conveniente del Director Ejecutivo de la Dirección de Red de Salud VES LPP, así como de los Médicos Jefes de los establecimientos de Salud del mismo modo almacenaremos en el material de modo anónimo el aporte de las personas investigadas, el respetar al entrevistado en cada instante y protegiendo los instrumentales, en relación a sus contestaciones manifestadas, de ninguna forma se calificará si sus contestaciones estuvieron correctas o incorrectas. Los conocimientos de las personas encuestadas solamente es puramente el proceso de averiguación no teniendo ningún otro fin la de ser simplemente porción de los testimonios que se tienen que encausar para su franqueza y legalidad de la labor que se está perpetrando con la intención del tratado para merecer el grado de Maestro con la mención de Gestión Pública en la Universidad César Vallejo de Lima en el año en curso.

III. Resultados

3.1. Descripción de Resultados.

Variable 1. Clima organizacional.

Tabla 8

Distribución de frecuencias del clima organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	5,8
	Regular	90	87,4
	Alto	7	6,8
	Total	103	100,0

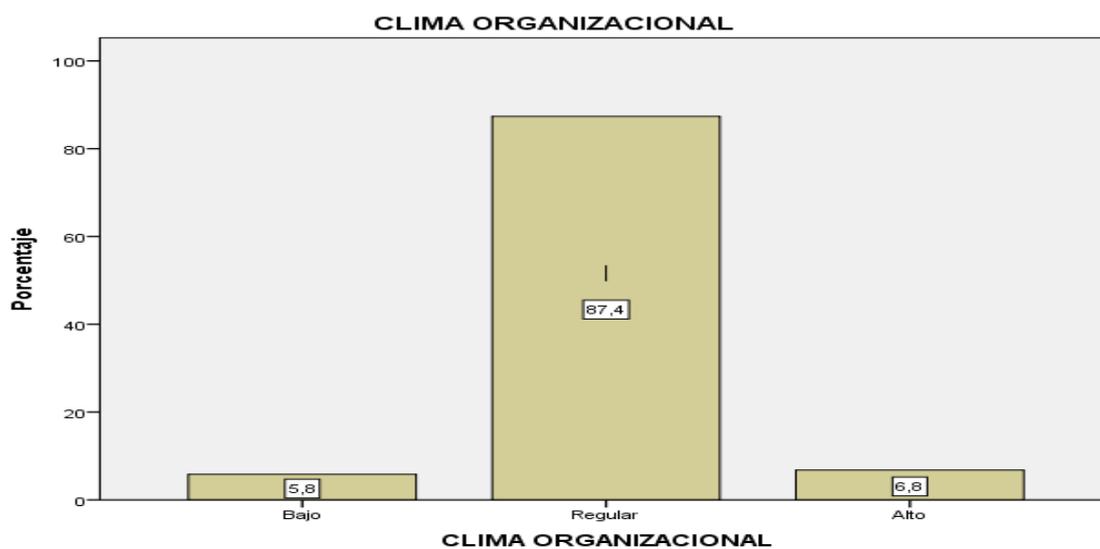


Figura 3. Clima organizacional.

Interpretación:

Observando la tabla 8 y figura 3: Un 5,8% de los encuestados conceden un nivel bajo al clima organizacional en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, mientras un 87,4% indica como regular, y el 6,8% opina que es alto.

Dimensión 1. Relaciones interpersonales.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de Relaciones interpersonales.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	2,9
	Regular	88	85,4
	Alto	12	11,7
	Total	103	100,0

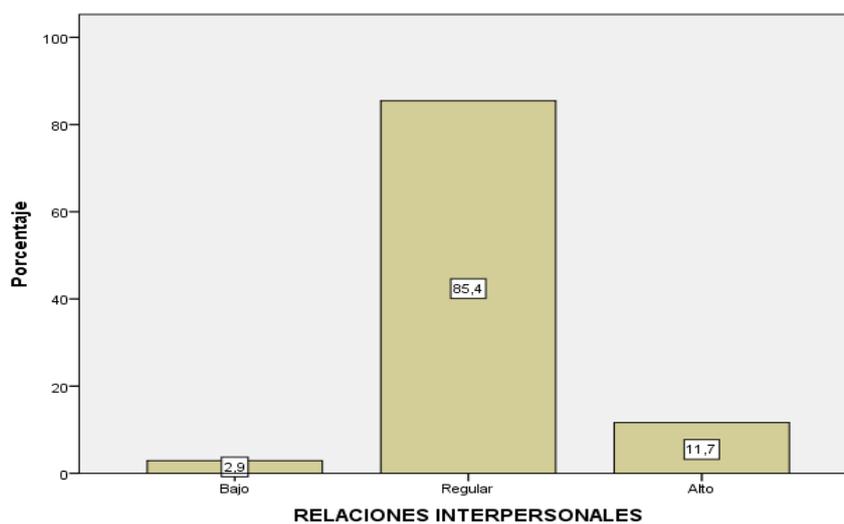


Figura 4. Relaciones interpersonales.

Interpretación:

Observando la tabla 9 y figura 4: Un 2,9% de los encuestados conceden un nivel bajo a las relaciones interpersonales en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, mientras un 85,4% indica como regular, y el 11,7% opina que es alto.

Dimensión 2. Cooperación.

Tabla 10.

Distribución de frecuencias de cooperación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	5,8
	Regular	87	84,5
	Alto	10	9,7
	Total	103	100,0

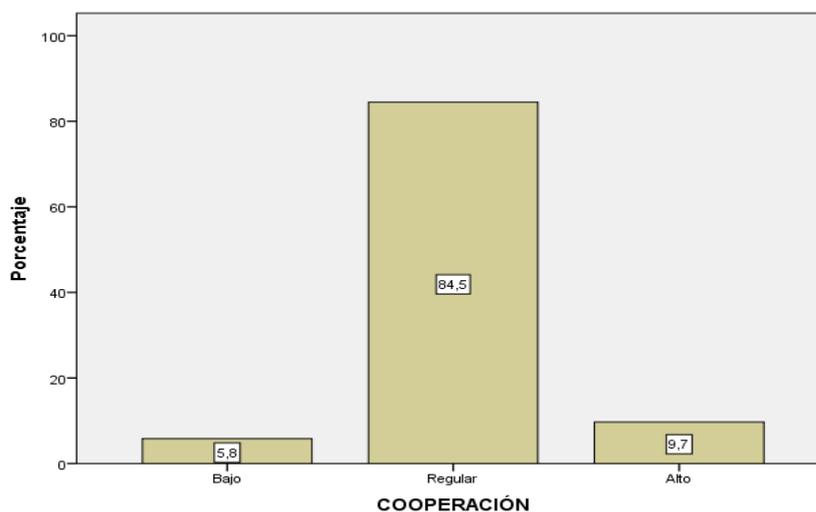


Figura 5. Cooperación.

Interpretación:

Observando la tabla 10 y figura 5: Un 5,8% de los encuestados conceden un nivel bajo a la cooperación en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, mientras un 84,5% indica como regular, y el 9,7% opina que es alto.

Dimensión 3. Remuneración.

Tabla 11.

Distribución de la remuneración

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	14,6
	Regular	82	79,6
	Alto	6	5,8
	Total	103	100,0

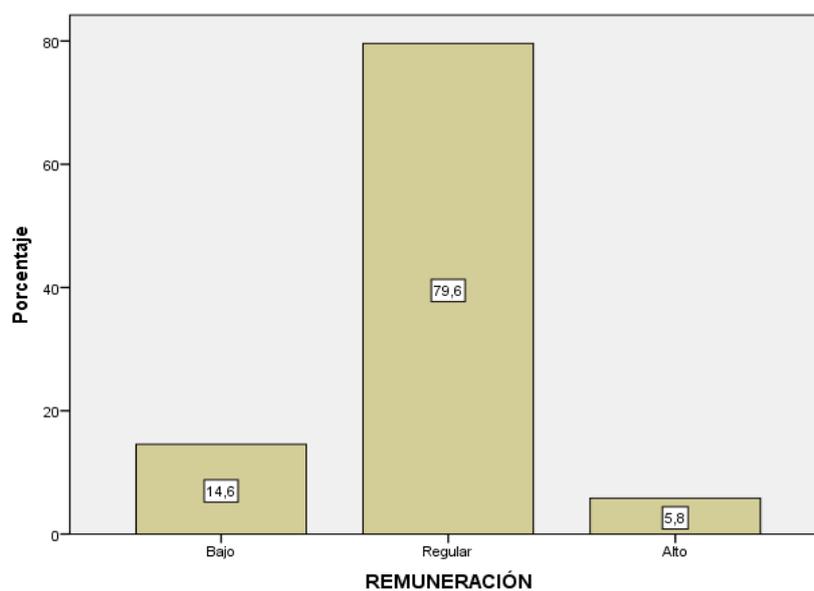


Figura 6. Remuneración.

Interpretación:

Observando la tabla 11 y figura 6: Un 14,6% de los encuestados conceden un nivel bajo a la remuneración en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, mientras un 79,6% indica como regular, y el 5,8% opina que es alto.

Variable 2. Calidad de servicio.

Tabla 12.

Distribución de frecuencias de la calidad del servicio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	9,7
	Regular	88	85,4
	Alto	5	4,9
	Total	103	100,0

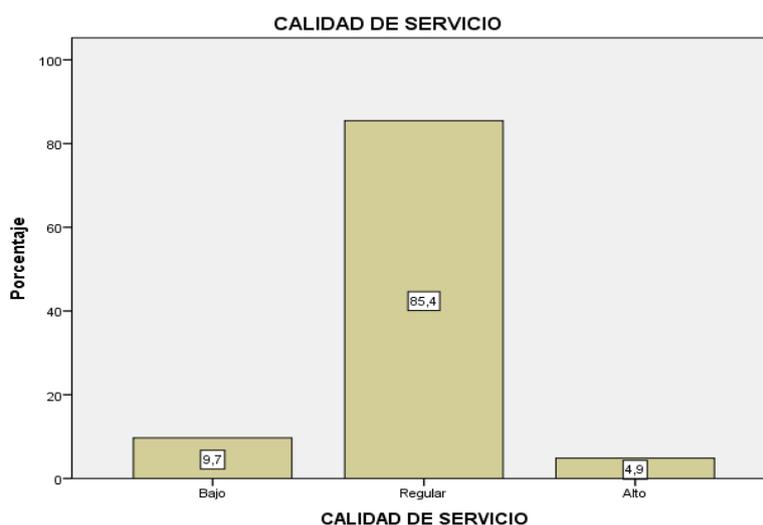


Figura 7. Calidad del servicio.

Interpretación:

Observando la tabla 12 y figura 7: Un 9,7% de los encuestados conceden un nivel bajo a la Calidad del servicio en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, mientras un 85,4% indica como regular, y el 4,9% opina que es alto.

Dimensión 1. Capacidad.

Tabla 13.

Distribución de frecuencias de capacidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	6,8
	Regular	85	82,5
	Alto	11	10,7
	Total	103	100,0

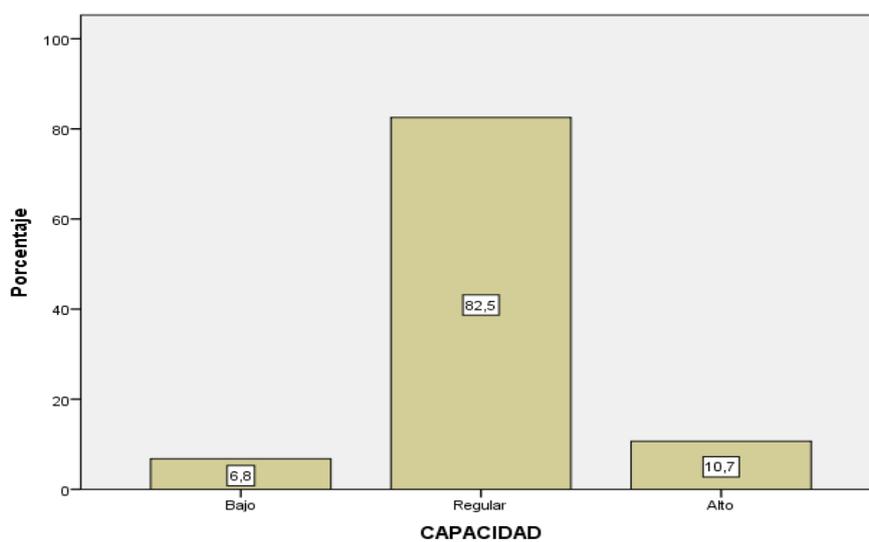


Figura 8. Capacidad.

Interpretación:

Observando la tabla 13 y figura 8: Un 6,8% de los encuestados conceden un nivel bajo a la capacidad en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, mientras un 82,5% indica como regular, y el 10,7% opina que es alto.

Dimensión 2. Mejora continua.

Tabla 14.

Distribución de frecuencias de la Mejora continua.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	21,4
	Regular	78	75,7
	Alto	3	2,9
	Total	103	100,0

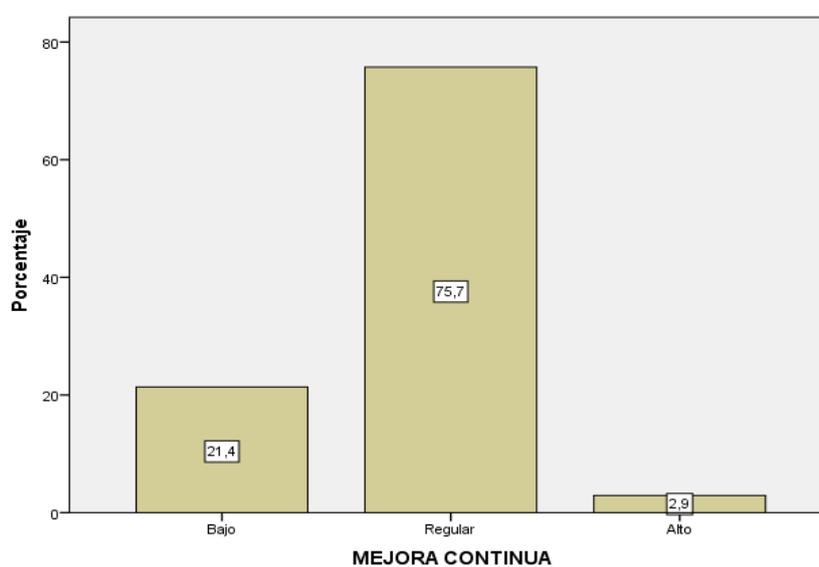


Figura 9. Mejora continua.

Interpretación:

Observando la tabla 14 y figura 9: Un 21,4% de los encuestados conceden un nivel bajo a la mejora continua en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, mientras un 75,7% indica como regular, y el 2,9% opina que es alto.

Dimensión 3. Ventaja competitiva.

Tabla 15.

Distribución de frecuencias de ventaja competitiva.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	13	12,6
	Regular	80	77,7
	Alto	10	9,7
	Total	103	100,0

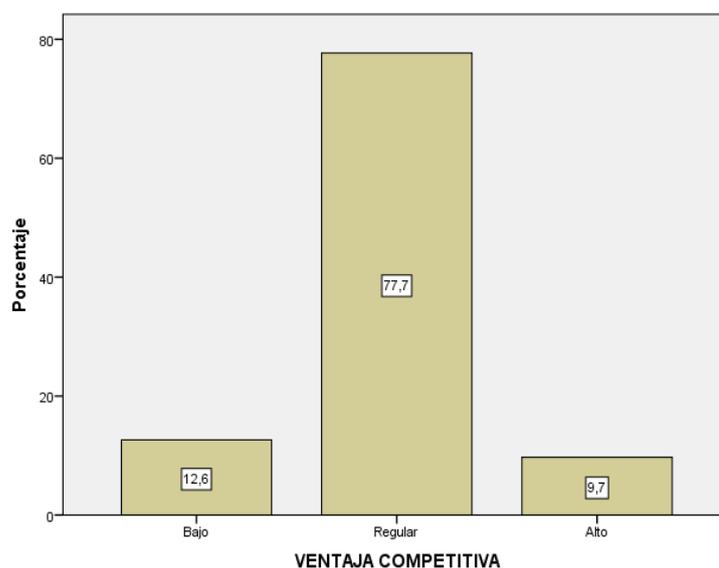


Figura 10. Ventaja competitiva.

Interpretación:

Observando la tabla 15 y figura 10: Un 12,6% de los encuestados conceden un nivel bajo a la ventaja competitiva en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, mientras un 77,7% indica como regular, y el 9,7% opina que es alto.

3.2. Prueba de hipótesis:

Hipótesis general.

H_a: - El clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio administrativo del seguro integral de salud en la red de salud de Villa El Salvador-2016.

H₀: -El clima organizacional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio administrativo del seguro integral de salud en la red de salud de Villa El Salvador-2016.

Tabla 16.

Correlación entre el clima organizacional y la calidad del servicio.

			Clima organizacional (agrupado)	Calidad de servicios (agrupado)
Rho de Spearman	Clima organizacional (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,580**
		N	103	103
	Calidad de servicios (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,580**	1,000
		N	103	103

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

Interpretación.

Observando la tabla 16, el clima organizacional se relaciona con la Calidad del servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman (Rho = 0,580). Simbolizando una correlación moderada, como lo señala la escala de Bisquerra, (2009), siendo altamente significativo (p-valor=0,000 menor que 0,05, por lo que se refuta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna: Expresado de otra manera el clima organizacional se relaciona significativamente en la calidad de servicio administrativo del seguro integral de salud en la red de salud de Villa El Salvador-2016.

Hipótesis específica 1

H_a. Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la calidad de servicio administrativo del seguro integral de salud en la red de salud de Villa El Salvador-2016.

H₀. Las relaciones interpersonales no se relacionan significativamente con la calidad de servicio administrativo del seguro integral de salud en la red de salud de Villa El Salvador-2016.

Tabla 17.

Correlación entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio.

			Relaciones interpersonales	Calidad de servicios (agrupado)
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,235*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	103	103
	Calidad de servicios (agrupado)	Coeficiente de correlación	,235*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	103	103

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación.

Observando la tabla 17, las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman (Rho = 0,235). Representando una correlación baja, según la escala de Bisquerra (2009), siendo profundamente significativo (p-valor=0,017 menor que 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: En otras frases las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la calidad de servicio administrativo del seguro integral de salud en la red de salud de Villa El Salvador-2016.

Hipótesis específica 2

H_a : La cooperación se relaciona significativamente con la calidad de servicio administrativo del seguro integral de salud en la red de salud de Villa El Salvador-2016.

H_0 : La cooperación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio administrativo del seguro integral de salud en la red de salud de Villa El Salvador-2016.

Tabla 18.

Correlación entre la cooperación y la calidad del servicio.

			Cooperación	Calidad de servicios (agrupado)
Rho de	Cooperación	Coeficiente de correlación	1,000	,338**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Calidad de	Coeficiente de correlación	,338**	1,000
	servicios	Sig. (bilateral)	,000	.
	(agrupado)	N	103	103

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

Interpretación:

Observando la tabla 18, la cooperación se relaciona significativamente con la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,338$). Representando una correlación baja, según la escala de Bisquerra, (2009), siendo profundamente significativo (p -valor=0,000 menor que 0,05; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: En otras palabras, la cooperación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio administrativo del seguro integral de salud en la red de salud de Villa El Salvador-2016.

Hipótesis específica 3

H_a: La remuneración se relaciona significativamente con la calidad de servicio administrativo del seguro integral de salud en la red de salud de Villa El Salvador-2016.

H₀: La remuneración no se relaciona significativamente con la calidad de servicio administrativo del seguro integral de salud en la red de Salud de Villa El Salvador-2016.

Tabla 19.

Correlación entre la remuneración y la calidad de servicio.

			Remuneración (agrupado)	Calidad de servicios (agrupado)
Rho de Spearman	Remuneración (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,284**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	103	103
	Calidad de servicios (agrupado)	Coeficiente de correlación	,284**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	103	103

**La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

Interpretación.

Visualizando la tabla 19, La remuneración se relaciona significativamente con la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman (Rho = 0,284). Representando una correlación muy baja, según la escala de Bisquerra (2009), siendo profundamente significativo (p-valor=0,004 menor que 0,05; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: En otras palabras la remuneración se relaciona significativamente con la calidad de servicio administrativo del seguro integral de salud en la red de Salud de Villa El Salvador-2016.

IV. Discusión

Discusión

Hemos evidenciado lo efectuado en el campo investigativo, de manera más precisa, nuestro objetivo premeditado: Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio administrativo del seguro integral de salud en la red de salud de Villa El Salvador, 2016, logrando establecer la correlación entre sus variables, aunque honestamente con cifras preocupantes. Del estudio avanzado en su esbozo hipotético y en su fase de contrastación y al no existir otras erudiciones análogas a comparar sus resultados, nos consentimos emprender las inmediatas conclusiones:

Del hallazgo en lo referido a su hipótesis general logrado colegimos que existe una relación estadística, al hacer uso de la prueba de hipótesis del rho de Spearman en relación al clima organizacional y la calidad de servicio administrativo del seguro integral de salud en la red de salud de Villa El Salvador, 2016, con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error. Las deducciones logradas por medio del rho de Spearman fue 0,751. Lo proveniente proyecta valores evidentes a favor de la hipótesis alterna, consiguiendo una correlación alta. Pues aquí atinamos un parecido significativo con lo descubierto por Sarmiento (2013), en su trabajo designado como: *Calidad de servicio ofrecida por la banca privada del Municipio Maracaibo, Estado Zulia- Venezuela, indagación de grado como requerimiento para optar el título de Magister Scientiarum en Gerencia de Empresa, Mención, Mercadeo*, en un ambiente encaminado para puntualizar las extensiones o dimensionamiento de la calidad de los servicios divisada en el banco privado de la municipalidad de Maracaibo, obteniendo una correlación conjunta de $r=0.824$, (...), determinándose que ciertos elementos con mayores conocimientos por parte de los clientes son los factores perceptibles ofrecidos por el aspecto de sus infraestructuras, su calidad de aparatos, el aspecto de sus trabajadores y sus canales de comunicación que maneja el banco privado para orientar a los clientes de sus mercancías y negocios, continuado de su seguridad, siendo demostrada por los conocimientos de sus trabajadores en los servicios que ofrecen y no por la destreza para transferir familiaridad.

También coincidimos con lo hallado por Flores(2010), en su trabajo de

investigación titulado, *Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional en el Laboratorio Farmacéutico Corporación Infarmasa S.A*, en su investigación con el fin de obtener el grado de Magister en Administración con mención en gestión empresarial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, proyecta las subsiguientes conclusiones: su ambiente físico, espacio físico y su infraestructura del laboratorio es el apropiado puesto que cumple con los exigencias de las Buenas Prácticas de la Fabricación reglamentadas por DIGEMID, pero ciertos espacios demandan de ciertos perfeccionamientos para que los empleados tengan un superior ambiente laboral. En lo que respecta a las situaciones del trabajo, el laboratorio solamente se avoca a cumplir con ciertos elementos puesto que otros son negligentes como resulta el incómodo caso del estrepitoso ruido. Igualmente, su estructura orgánica funcional y sus aspectos organizacionales. Se concluye que su hipótesis genérica quedó demostrada al lograr un $\rho = 0,824$, lo cual resulta ser alto por lo que la aplicación de estímulos influye en la mejora del clima organizacional del laboratorio Infarma s.a así sus trabajadores lo evidencian (p .5).

En lo concerniente a los valores para sus respectivas dimensiones del clima organizacional y la calidad del servicio administrativo. Se visualiza de lo encontrado en su hipótesis específica 1, que existe una correlación baja, al aplicar el test del coeficiente de correlación de Spearman en relación a las relaciones interpersonales y la calidad del servicio administrativo, con un grado de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error. Sus evaluaciones conseguidas del rho de Spearman han sido de 0,337. Nuestros resultados convienen con los testimonios encontrados por Rivero (2005), en su tesis nombrada como: *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la zona educativa del Estado Carabobo*, para optar el Grado de Especialización en Gerencia en Recursos Humanos. Asumiendo como su objetivo general: Determinar la influencia del clima organizacional del área administrativa de la Zona Educativa del Estado Carabobo para medir el impacto en el desempeño laboral de los trabajadores. Reveló que es trascendental que se ensaye el Clima Organizacional puesto

que tiene influencia en un grupo de variables las mismas que inciden en las apreciaciones que poseen los individuos de la zona donde despliegan su acción profesional y asimismo influyen en el Práctica Profesional ya que los sujetos laboran para atender sus insuficiencias financieras, además de igual forma para desarrollarse como personas; estas penurias da origen a los motivos que facilitan sus rendimientos, puesto que la apreciación está explícita por el historial del individuo y de sus aspiraciones propias. Concluyendo: Su hipótesis general quedó demostrada alcanzando una correlación alta de $r=0.852$, por lo que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Estado de Carabobo.(...); su segunda dimensión: relaciones interpersonales logra una correlación baja con un valor de $r= 0,291$, (...); que la profundización en el proceso del clima organizacional, permitirá lograr una gerencia efectiva, que conduzca a un trabajo administrativo con altos niveles de eficiencia y contribuya a una búsqueda constante de la excelencia de los trabajadores y por ende de la organización. (p. 57).

En lo que atañe a la hipótesis específica 2, se concluye que coexiste una correlación moderada, aprovechando la prueba de hipótesis del coeficiente de correlación de Spearman en relación a la cooperación del personal y la calidad del servicio administrativo, con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error. Se logró un valor del Rho de Spearman de 0,450. Cálculos que conciertan a los sacados por Barrutia (2015), nos señala en su tesis: *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede central del seguro integral de salud*. Para optar el grado académico de Maestrando en Administración y Dirección de empresas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, al lograr instituir la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Sede Central del Seguro integral de Salud (SIS). Esta investigación planteó como objetivo general que Existe una relación directa entre el grado de Clima Organizacional y el grado de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Sede Central del Seguro integral de Salud (SIS) en el mes de mayo del 2015, sus resultados así lo corroboran..

La correlación alcanzada en su tesis para su hipótesis general ($r=0,584$) demuestra la preexistencia de una relación directa entre el grado de Clima Organizacional y el grado de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la sede central del Seguro Integral de Salud (SIS), finiquitando que el grado de percepción del Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral para los trabajadores de la sede central del Seguro Integral de Salud (SIS) resulta ser moderado, mientras que las relaciones interpersonales alcanza una correlación moderada de $r= 0,683.$, por otro lado las remuneraciones alcanzan un correlación baja de un $\rho= 0,275$ ($p .5$).

En lo que incumbe a la hipótesis específica 3, certificamos que existe una correlación baja, al recurrir a la prueba de hipótesis del coeficiente de correlación de Spearman en relación a la remuneración del personal y la calidad del servicio administrativo, con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error. Su valor alcanzado del Rho de Spearman ha sido de 0,210. Corolarios que concuerdan con aquellos hallados por Mino (2014), en su estudio nombrado: *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490*, de la región Lambayeque para conquistar el título de Licenciado en Administración de Empresas. Siendo su hipótesis, si existe correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. La investigación tuvo por objetivo determinar la correlación del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490, utilizando para ello el instrumento de encuesta la Escalamiento de Likert cuyos efectos calcularon las dimensiones: producción, modo del cargo, responsabilidad, directivas, aspectos corporales, configuración del servicio, representación de los productos que pertenecen al cargo profesional y las estructuras, las responsabilidades individuales, retribuciones, peligros y toma de decisiones y resignación al conflicto que incumbe a la valoración del clima laboral. Posteriormente de haber realizado los instrumentos y cosechado los testimonios, logró derivaciones a por medio del SPSS Versión 19, el mismo que consintió

establecer que el clima laboral se relaciona positivamente en el ejercicio, en otras palabras un empleado posee un sobresaliente desempeño cuando descubre o siente un excelente clima laboral. Su investigación concluye: En lo referido a su hipótesis general resultó con una correlación muy alta de $r=0.924$, por cuanto se infiere que hay una correlación muy alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490.(...) del mismo modo su tercer dimensión: remuneraciones consiguió una correlación baja con un $r= 0,285$, lo que repercute de manera regular en dicho restaurante lo que hace deducir que existe un habitual trabajo en equipo, coordinación y compromiso lo cual eleva aunque con algunos altibajos su productividad y repercute también de manera acertada en los sus servicios al cliente. (p. 57).

Indiscutiblemente, convenimos en testificar que el clima organizacional se relaciona con la calidad del servicio administrativo del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016; aunque ciertamente con sus altibajos visualizados, que deben ser preocupación de nuestros directores de salud la de cambiar esta preocupante realidad.

V. Conclusiones

Conclusiones

Inmediatamente mostramos nuestras conclusiones:

Primera

Existe correlación moderada, entre el clima organizacional y la calidad del servicio administrativo del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016, siendo el Rho de Spearman de 0,580 a un nivel de significancia de 0,05.

Segunda

Existe correlación baja, entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio administrativo del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016, siendo el Rho de Spearman de 0,324 a un nivel de significancia de 0,05.

Tercera

Existe correlación baja, entre la cooperación y la calidad del servicio administrativo del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016, siendo el Rho de Spearman de 0,368 a un nivel de significancia de 0,05.

Cuarta

Existe correlación baja, entre la remuneración y la calidad del servicio administrativo del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016, siendo el Rho de Spearman de 0,284 a un nivel de significancia de 0,05.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

Primera

Se recomienda que las autoridades y demás comprometidos velar y mantener un buen clima organizacional puesto que ello repercute directamente sobre los establecimientos hospitalarios en nuestro país.

Segunda

Velar porque se de una verdadera cooperación entre todo el personal que labora en un centro hospitalario desde el humilde vigilante hasta el director hospitalario.

Tercera

Es factible recomendar que las autoridades de la red de salud en estudio tomen en cuenta el aspecto remunerativo, dado que este repercute enormemente en el clima organizacional los resultados nos respaldan para hacer dicha aseveración.

Cuarta

Se recomienda asimismo que las autoridades, tomen muy en serio todos los resultados obtenidos de nuestro estudio si es que verdaderamente les interesa el recurso humano y el servicio que estos prestan a los miles de usuarios que a diario recurren a los más diversos centros de la red.

VII. Referencias bibliográficas

Referencias bibliográficas

- Albrecht, K. & Bradford, L. (2011). *La excelencia del servicio. Satisfacer expectativas y necesidades del cliente*. Colombia: Legis.
- Alles, M. (2011). *Diccionario de términos. Recursos Humanos*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Álvarez, (2011). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*. Tesis. Para optar el título de Licenciatura en Comunicación Social, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú
- Anzola, (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Colombia: Universidad externado de Colombia.
- Barrutia, I. (2015). *Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015*. Tesis para optar al grado académico de Maestro en Administración y Dirección de Empresas.
- Bayona, C. y Goñi S. (2007). *Compromiso organizacional*. Recuperado de http://www.ucm.es/BUCM/computoc/s/10005/10196838_1.htm
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. España.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*. Editorial Trillas, México.
- Carlzon, L. (2009). *El momento de la verdad*. Recuperado de: <Http://www.ejecutivodigital.com.mx>.

- Castillo, C. Del Pino, N., Espinosa, V. (2000). *Cultura, Clima Organizacional*. Consultado el 17 de octubre 20116 Internet, <http://www.rrppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>
- Chaffey, D, & Chadwick. F. (2014). *Marketing digital. Estrategia, implantación y práctica*. México: Pearson.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría General de Administración*. México: Mc Graw Hill.
- DeConceptos.com.html. (2002). Recuperado de:
<http://deconceptos.com/ciencias-sociales/cooperacion>
- De La Cueva, M. (2005) *El nuevo Derecho mexicano del trabajo*, México, 3era ed., Ed. Porrúa.
- Flores J. (2010) *Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional en el Laboratorio Farmacéutico Corporación Infarma sa S.A*. Tesis de maestría. Para obtener el grado de Magister en Administración con mención en gestión empresarial de la UNMSM, Perú.
- Goncálves, A. (2000). *Dimensiones del clima organizacional, sociedad latinoamericana para la calidad*.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 4ta. Edición México: McGraw-Hill.

Hernández, V. y, Rojas, M. (2011). *Propuesta de creación de un instrumento de Medición de Clima Organizacional para una industria Farmacéutica*, en Santiago de Cali, tesis de Maestría en Administración con énfasis en gestión estratégica. Colombia.

Horovitz, J. (2010). *La calidad del servicio*. Madrid: Mc Graw Hill.

Kevin, Hartley & Rudelius (2011). *Marketing*. México: Pearson.

Kirkpatrick, Sh. & Locke, E. (2011). *Liderazgo en las organizaciones*. Universidad de Maryland Collage Park.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson.

Larrea, P. (2011). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid: Díaz.

Litwin, G. y Stinger, H. (1978). *Clima Organizacional*. EE.UU.: Editorial Simon & Schuster.

Mino, E. (2014). Tesis: *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490” del departamento de Lambayeque*. Tesis de licenciatura. Perú.

Morris, Ch. & Maisto, A. (2009). *Psicología*. Décima Tercera edición. México.

Ortiz, M. (2007). *Gestión de la calidad*. Lima, Perú. Universidad Pontificia Católica del Perú.

Peters, T. y Waterman, R.(1984) *En busca de la excelencia. Experiencias de las empresas mejor gerenciadas de los Estados Unidos*. Editorial: Norma, Bogotá. Recuperado de Leer más: <http://www.monografias.com/trabajos16/excelencia-organizacional/excelencia-organizacional.shtml#ixzz4nTJwP6d>

Pino, R. (2010). *Manual de la investigación científica*. Perú: Abedul

Rivero, N. (2012), *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la zona educativa del Estado Carabobo*, Tesis de maestría. Venezuela.

Robbins, S. (2005). *Comportamiento Organizacional*. (8ª.edición). México Editorial Pretince Hall.

Salom, C. (1994). *Motivación de logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés*. Revista interamericana de Psicología Ocupacional. Volumen 13, Nº 11.

Sarmiento. E (2013). *Calidad de servicio ofrecida por la banca privada del Municipio Maracaibo, Estado Zulia- Venezuela*. (Tesis de maestría, Venezuela).

Seisdedos, N. (1996). *El clima laboral y su medida*. Revista Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.

Silveria, M. (2014) *El arte de las relaciones personales*. Madrid, España, Editorial Alba.

Sternbrg, R. (2012). *Teoría triarquía de la Inteligencia*. 2da edición. México.

Tamayo y Tamayo, M. (2005). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

Toro, F. (2008). *Clima organizacional*. Medellín: Cincel.

Torres, C. (2000). *Orientaciones Básicas de Metodología de la Investigación Científica*. Libros y Publicaciones. PP.: 376.

Urquijo, J. (2007). *La Administración de Sueldos y Salarios*. Venezuela.

Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. Tercera edición. Colombia: Ecoe ediciones.

.

Zeithaml Valerie, Parasuraman A., Berry Leonard L. (2012). *Calidad total en la gestión de servicios*. New York: The free pres.

Anexos

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DEL USUARIO INTERNO DEL SIS DE LA RED DE SALUD DE VILLA EL SALVADOR, 2016

AUTORA: Rixe Felicita Silva Yovera

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL				
				Dimensiones	Indicadores	Escala y valores	Niveles y rangos
Problema general: ¿Cómo el Clima Organizacional influye en la Calidad de Servicio Administrativo del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador - 2016?	Objetivo general: --Determinar como el Clima Organizacional influye en la Calidad de Servicio Administrativos del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016.	Hipótesis principal: Ha. El Clima Organizacional influye significativamente en la Calidad de servicio Administrativos del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016.					
			I.RELACIONES INTERPERSONALES.	1.1. Motivación. 1.2. Relaciones interpersonales. 1.3. Equidad. 1.4. Gestión. 1.5. Asertividad. 1.6. Recon. Esfuerzo. 1.7. Interés.	Escala: Lickert 5-Siempre 4-Casi Siempre. Algunas Veces. 2-Casi Nunca. 1-Nunca	Bajo (7-15) Regular (16-26) Alto (27-35)	
			II.COOPERACION	2.1. Compañerismo 2.2. Bienestar general. 2.3. Compromiso. 2.4. Respeto. 2.5. Trabajo en equipo. 2.6. Sencillez. 2.7. Apoyo compañ.	5-Siempre 4-Casi Siempre. Algunas Veces. 2-Casi Nunca. 1-Nunca	Bajo (7-15) Regular (16-26) Alto (27-35)	
			III. REMUNERACION.	3.1. Justa. 3.2. Desarrollo profesional. 3.3. Estabilidad emocional. 3.4. Entusiasmo. 3.5. Calidad de vida. 3.6. Otros ing. Econ.	5-Siempre 4-Casi Siempre. Algunas Veces. 2-Casi Nunca. 1-Nunca	Bajo (6-13) Regular (14-21) Alto (22-30)	
				VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO			
				DIMENSIONES	Indicadores	Escala y valores	Niveles y rangos
				I.CAPACIDAD	1.1. Proactividad. 1.2. Aptitud. 1.3. Liderazgo.	Escala: Lickert 5-Siempre	Bajo (7-15)

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
<p>TIPO:Según Pino (2010), corresponde al tipo de investigación básica: "Porque más que ningún otro tipo de investigación se interesa en el porqué de la existencia de un fenómeno, intenta justificar una teoría". (p.539).</p> <p>DISEÑO: "No Experimental" porque Hernández et al. (2010), determinaron que "la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables" (p. 764), y a su vez es "Transversal" según Hernández et al. (2010), "porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único" (p.764)</p> <p>MÉTODO: Cuantitativo</p>	<p>POBLACIÓN: 138 trabajadores de la Red de Salud de Villa El Salvador</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Estratificada= 103 personas.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 103 trabajadores de la Red de Salud de Villa El Salvador.</p>	<p>Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL. Técnicas: La encuesta. Instrumento: El cuestionario. Autora: Rixe Silva Yovera. Año: 2016 Monitoreo: Ámbito de aplicación: Red de salud de Villa El Salvador. Forma de administración: 25 minutos Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO. Técnicas: La encuesta. Instrumento: El cuestionario. Autor: Rixe Silva Yovera. Año: 2016 Monitoreo: Ámbito de aplicación: Red de salud de Villa El Salvador. Forma de administración: 25 min.</p>		<p>1.4. Competencia. 1.5. Objetivo institucionales. 1.6. Soluc. Inmed. 1.7. En todo mom.</p>	<p>4-Casi Siempre. Algunas Veces. 2-Casi Nunca. 1-Nunca</p>	<p>Regular (16-26) Alto (27-35)</p>
			<p>II.VENTAJA COMPETITIVA</p>	<p>2.1. Innovación. 2.2. Valor agregado. 2.3. Diferencia. 2.4. Motivación. 2.5. Competitividad. 2.6. Compromiso. 2.7. Evitar colas.</p>	<p>5-Siempre 4-Casi Siempre. Algunas Veces. 2-Casi Nunca. 1-Nunca</p>	<p>Bajo (7-15) Regular (16-26) Alto (27-35)</p>
			<p>III.MEJORA CONTINUA</p>	<p>3.1. Capacitación. 3.2. Eficiencia. 3.3. Control de calidad. 3.4. Mejora del servicio. 3.5. Mejora del trato</p>	<p>5-Siempre 4-Casi Siempre. Algunas Veces. 2-Casi Nunca. 1-Nunca</p>	<p>Bajo (6-13) Regular (14-21) Alto (22-30)</p>
			<p>DESCRIPTIVA: El tipo de investigación es además descriptiva a decir de Hernández, Fernández y Baptista (2010), porque: "Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es detallar cómo son y se manifiestan. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren" (p.80).</p> <p>CORRELACIONAL: Correlacional, Hernández, et al. (2010), porque afirman: "Pretenden responder a preguntas de investigación y porque explican la correlación entre variables" (p. 81). Para lo cual aplicaremos la Prueba estadística del Rho de Spearman.</p>			

Anexo 2: Constancia emitida por las instituciones de la red de salud de VES.



"Año de buen Servicio al Ciudadano"

CONSTANCIA

La Dirección de la Oficina de Administración de la Red de Salud Villa El Salvador Lurín Pachacamac Pucusana.

HACE CONSTAR

Que, la CPC. Rixe Felicita, SILVA YOVERA, con DNI N°08941296, estudiante de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, ha realizado en nuestra institución UNA PRUEBA PILOTO de recojo de información bajo la metodología de encuesta- cuestionario, que requiere Para el desarrollo de su trabajo de investigación (TESIS) "CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS AL USUARIO INTERNO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DE LA RED DE SALUD VILLA EL SALVADOR-2016".

Se expide la presente constancia a solicitud del estudiante de Post Grado para los fines pertinentes.

Villa, El Salvador, 25 de Agosto del 2017

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD VILLA EL SALVADOR
LURÍN - PACHACAMAC - PUCUSANA
.....
MC. JESSICA WENDE PALACIN RIOS
C.M.P. 48806
JEFA DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

JWPR/inp

Av.: José Carlos Mariátegui, Agrupamiento
Pachacamac, Mz.Z1-Lote 28, Parcela 3A
Parcela Sub Parcela 4-Villa El Salvador
CENTRAL TELEF.: 713-3700

Anexo3: Base datos para confiabilidad alfa de Cronbach: Clima Organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL=0,848																				
	Relaciones interpersonales							Cooperación							Remuneración					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	1,00	2,00	3,00	3,00	4,00
2	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00
3	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	4,00	1,00	3,00	1,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00
4	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00
5	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00
6	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00
7	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00
8	3,00	1,00	5,00	4,00	3,00	3,00	1,00	4,00	5,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00
9	3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	4,00	2,00	2,00
10	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
11	2,00	4,00	1,00	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00	1,00	2,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00
12	3,00	1,00	1,00	4,00	4,00	3,00	1,00	4,00	1,00	2,00	3,00	4,00	3,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00
13	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00
14	3,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00
15	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	5,00	2,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00
16	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	3,00	1,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	5,00	2,00	2,00
17	3,00	4,00	1,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00	2,00
18	3,00	3,00	1,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
19	4,00	2,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00
20	2,00	4,00	1,00	2,00	3,00	1,00	4,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	4,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00

Base datos para confiabilidad alfa de Cronbach: Calidad de servicio.

CALIDAD DE SERVICIO= 0,782																					
	Capacidad							Ventaja competitiva							Mejora continua						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	2,00	2,00	1,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
2	2,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	2,00	
3	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	3,00	1,00	4,00	1,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
4	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	
5	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	
6	2,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	
7	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	5,00	4,00	5,00	
8	3,00	1,00	5,00	4,00	3,00	3,00	1,00	4,00	5,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	
9	3,00	4,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	4,00	2,00	2,00	
10	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
11	2,00	4,00	1,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	1,00	2,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	
12	3,00	1,00	1,00	4,00	4,00	3,00	1,00	4,00	2,00	2,00	3,00	4,00	3,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	
13	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	
14	3,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00	
15	2,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	5,00	2,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	
16	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	3,00	1,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	5,00	2,00	3,00	
17	3,00	4,00	1,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00	2,00	
18	3,00	3,00	1,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
19	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
20	1,00	4,00	1,00	2,00	3,00	1,00	4,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	4,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	4,00	

Anexo 4: A. Base de datos: Clima organizacional.

CLIMA ORGANIZACIONAL																												
No	RELACIONES INTERPERSONALES							COOPERACIÓN							REMUNERACIÓN							TOTAL	NIVEL					
	1	2	3	4	5	6	7	SUMA	NIVEL	8	9	10	11	12	13	14	SUMA	NIVEL	15	16	17			18	19	20	SUMA	NIVEL
1	3	3	3	4	4	3	3	23	2	3	2	4	4	4	5	4	26	3	2	1	2	3	3	4	15	2	64	2
2	4	4	3	5	3	4	3	26	3	4	3	2	2	2	4	4	21	2	3	2	1	3	2	2	13	1	60	2
3	2	2	1	2	2	4	1	14	1	3	1	2	2	4	4	3	19	2	4	2	3	3	3	2	17	2	50	2
4	4	3	3	2	3	2	3	20	2	2	3	3	2	3	4	3	20	2	3	1	2	3	3	2	14	1	54	2
5	2	2	2	4	3	2	2	17	2	4	2	2	3	3	2	2	18	2	2	2	2	4	3	2	15	2	50	2
6	3	3	1	3	3	3	3	19	2	3	1	3	2	3	3	3	18	2	3	2	2	1	3	3	14	1	51	2
7	4	5	3	5	4	4	3	28	3	3	5	3	5	4	4	3	27	3	4	3	5	5	4	5	26	3	81	3
8	3	1	5	4	3	3	1	20	2	4	5	2	3	3	3	1	21	2	2	3	2	3	3	2	15	2	56	2
9	3	4	1	2	3	3	2	18	2	2	1	2	2	3	3	2	15	2	2	1	2	4	2	2	13	1	46	1
10	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	2	3	4	3	3	21	2	3	3	2	2	2	2	14	1	56	2
11	2	4	1	4	4	2	4	21	2	3	1	2	4	2	2	4	18	2	4	3	2	3	3	2	17	2	56	2
12	3	1	1	4	4	3	1	17	2	4	1	2	3	4	3	1	18	2	2	3	2	3	2	2	14	1	49	2
13	4	5	4	4	5	4	3	29	3	3	4	2	3	4	4	3	23	2	5	4	4	4	2	4	23	2	75	3
14	3	2	2	4	3	3	2	19	2	3	2	2	3	3	3	2	18	2	2	2	2	4	3	2	15	2	52	2
15	2	4	3	4	3	2	4	22	2	3	3	2	2	5	2	4	21	2	3	2	2	3	3	2	15	2	58	2
16	2	1	1	3	2	2	3	14	1	2	1	2	3	1	2	3	14	1	1	2	2	5	2	2	14	1	42	1
17	3	4	1	4	3	3	4	22	2	3	1	2	3	3	3	4	19	2	2	2	2	4	2	2	14	1	55	2
18	3	3	1	2	4	3	3	19	2	3	1	3	4	3	3	3	20	2	3	2	3	3	3	3	17	2	56	2
19	2	2	3	2	3	2	2	16	2	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	2	3	4	3	3	18	2	52	2
20	1	4	1	2	3	1	4	16	2	2	1	2	2	2	1	4	14	1	2	1	2	3	2	2	12	1	42	1
21	3	3	2	3	4	3	3	21	2	2	2	3	3	4	3	3	20	2	3	4	4	3	3	3	20	2	61	2
22	3	4	3	4	4	3	4	25	2	3	5	4	3	4	3	4	26	3	4	3	3	5	4	4	23	2	74	2
23	2	1	1	4	4	2	1	15	2	3	1	3	4	3	2	1	17	2	4	3	3	4	4	3	21	2	53	2
24	3	4	1	3	4	3	4	22	2	2	1	4	3	3	3	4	20	2	3	3	4	3	3	4	20	2	62	2
25	3	2	5	4	4	3	4	25	2	2	5	3	4	3	5	5	27	3	3	4	5	5	4	3	24	2	76	3
26	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	4	3	4	3	3	23	2	3	3	3	3	4	4	20	2	64	2
27	4	5	1	4	3	4	5	26	3	3	1	4	3	3	4	5	23	2	3	4	4	4	3	4	22	2	71	2
28	3	1	4	4	4	3	1	20	2	3	4	4	3	3	3	1	21	2	3	4	4	3	3	4	21	2	62	2
29	3	3	1	3	3	3	3	19	2	3	1	4	3	3	3	3	20	2	5	4	3	4	5	5	26	3	65	2
30	3	4	1	4	3	3	4	22	2	3	1	4	3	4	3	4	22	2	3	3	3	3	4	4	20	2	64	2
31	3	5	2	4	4	3	5	26	3	3	2	3	3	4	3	5	23	2	3	3	3	2	4	3	18	2	67	2
32	3	4	4	3	3	3	4	24	2	3	4	4	4	3	3	4	25	2	3	4	3	4	3	4	21	2	70	2
33	4	3	4	3	3	4	3	24	2	2	4	3	4	4	4	3	24	2	3	3	4	4	3	3	20	2	68	2
34	3	3	1	4	3	3	3	20	2	3	1	4	3	3	3	3	20	2	4	3	3	3	3	4	20	2	60	2
35	4	4	1	3	4	4	4	24	2	4	1	3	3	3	4	4	22	2	3	4	4	4	3	3	21	2	67	2
36	3	5	1	3	3	3	5	23	2	2	1	4	3	4	3	5	22	2	3	3	4	1	4	4	19	2	64	2
37	3	3	3	4	4	3	3	23	2	3	3	4	3	4	3	3	23	2	4	4	3	4	3	4	22	2	68	2
38	4	5	1	3	4	4	5	26	3	3	1	4	4	3	4	5	24	2	3	3	4	2	3	4	19	2	69	2
39	3	4	2	3	3	3	4	22	2	4	2	3	4	3	3	4	23	2	3	3	4	3	3	3	19	2	64	2
40	3	4	3	4	4	3	4	25	2	3	3	4	3	3	3	4	23	2	4	4	4	4	3	4	23	2	71	2
41	3	1	2	2	3	1	3	15	2	1	2	3	2	1	3	1	13	1	3	3	1	3	3	1	14	1	42	1
42	3	3	2	4	3	3	3	21	2	3	2	4	3	3	3	3	21	2	3	4	3	3	4	4	21	2	63	2
43	2	4	2	3	4	2	4	21	2	3	2	3	4	4	2	4	22	2	3	3	4	4	3	3	20	2	63	2
44	4	5	5	3	4	5	5	31	3	4	1	4	3	3	4	5	24	2	3	5	3	4	2	4	21	2	76	3
45	3	4	2	4	3	3	4	23	2	3	2	4	3	3	3	4	22	2	4	3	3	3	4	4	21	2	66	2
46	3	3	1	4	4	3	3	21	2	3	1	3	4	3	3	3	20	2	4	4	3	5	3	3	22	2	63	2
47	3	5	2	3	4	3	5	25	2	4	2	3	3	4	3	5	24	2	3	3	4	4	3	3	20	2	69	2
48	3	4	1	4	3	3	4	22	2	3	1	4	3	4	3	4	22	2	3	3	3	5	4	4	22	2	66	2
49	3	4	3	4	3	3	4	24	2	4	3	3	3	3	3	4	23	2	3	4	4	5	3	3	22	2	69	2
50	3	3	2	3	4	3	3	21	2	2	2	3	4	4	3	3	21	2	3	4	4	3	4	3	21	2	63	2

51	3	3	1	4	3	3	3	20	2	3	1	3	4	3	3	3	20	2	4	5	5	4	5	3	26	3	66	2	
52	3	4	3	3	3	3	4	23	2	3	3	4	3	3	3	4	23	2	3	3	4	4	4	4	22	2	68	2	
53	3	4	2	4	3	3	4	23	2	3	2	4	3	4	3	4	23	2	2	3	4	3	3	4	19	2	65	2	
54	3	4	1	3	3	3	4	21	2	3	1	4	3	4	3	4	22	2	2	3	4	3	3	4	19	2	62	2	
55	3	3	1	4	3	3	3	20	2	3	1	3	4	3	3	3	20	2	3	3	4	1	4	3	18	2	58	2	
56	3	4	3	3	3	3	4	23	2	3	3	3	4	3	3	4	23	2	2	3	4	3	3	3	18	2	64	2	
57	4	4	1	3	3	4	4	23	2	3	1	3	3	4	4	4	22	2	2	3	4	4	3	3	19	2	64	2	
58	2	1	3	4	3	2	1	16	2	3	3	4	3	3	2	1	19	2	5	4	5	5	3	4	26	3	61	2	
59	3	4	3	3	4	3	4	24	2	4	3	3	3	4	3	4	24	2	3	4	3	3	3	3	19	2	67	2	
60	3	3	4	4	3	3	3	23	2	2	4	4	4	3	3	3	23	2	3	4	3	4	4	4	22	2	68	2	
61	3	2	2	3	4	3	2	19	2	3	2	4	4	3	3	2	21	2	3	3	4	3	3	4	20	2	60	2	
62	3	5	4	4	3	3	5	27	3	4	4	3	3	2	3	5	24	2	3	3	4	4	3	3	20	2	71	2	
63	3	3	2	3	3	3	3	20	2	3	2	4	3	4	3	3	22	2	3	3	3	3	4	4	20	2	62	2	
64	3	4	3	4	4	3	4	25	2	3	3	4	3	4	3	4	24	2	3	3	3	4	2	4	19	2	68	2	
65	3	3	1	4	3	3	3	20	2	3	1	3	4	4	3	3	21	2	3	4	4	3	3	3	20	2	61	2	
66	3	4	1	4	3	3	4	22	2	3	1	3	3	4	3	4	21	2	3	4	4	4	4	3	22	2	65	2	
67	3	5	1	3	3	3	5	23	2	3	4	3	4	4	4	5	27	3	3	2	3	2	2	2	14	1	64	2	
68	1	4	1	2	3	1	4	16	2	2	3	1	2	2	4	4	3	19	2	4	2	2	5	3	2	18	2	53	2
69	3	3	2	3	4	3	3	21	2	2	3	3	2	3	4	3	20	2	2	2	2	4	2	2	14	1	55	2	
70	3	4	3	4	4	3	4	25	2	4	2	2	3	3	2	2	18	2	3	2	3	3	3	3	17	2	60	2	
71	2	1	1	4	4	2	1	15	2	3	1	3	2	3	3	3	18	2	3	2	3	4	3	3	18	2	51	2	
72	3	4	1	3	4	3	4	22	2	3	5	3	5	4	4	3	27	3	2	1	2	3	2	2	12	1	61	2	
73	3	2	5	4	4	3	4	25	2	4	5	4	3	5	3	4	28	3	3	4	4	3	5	3	22	2	75	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	1	2	2	3	3	2	15	2	4	3	3	5	4	4	23	2	59	2	
75	4	5	1	4	3	4	5	26	3	3	3	2	3	4	3	3	21	2	4	3	3	4	4	3	21	2	68	2	
76	3	1	4	4	4	3	1	20	2	3	1	2	4	2	2	4	18	2	3	3	4	3	3	4	20	2	58	2	
77	3	3	1	3	3	3	3	19	2	2	1	2	3	4	3	1	16	2	3	4	5	5	4	3	24	2	59	2	
78	3	4	1	4	3	3	4	22	2	3	4	2	3	4	4	3	23	2	3	3	3	3	4	4	20	2	65	2	
79	3	5	2	4	4	3	5	26	3	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	4	4	4	3	4	22	2	66	2	
80	3	4	4	3	3	3	4	24	2	3	3	2	2	5	2	4	21	2	3	4	4	3	3	4	21	2	66	2	
81	4	3	4	3	3	4	3	24	2	2	1	2	3	1	2	3	14	1	5	4	3	4	5	5	26	3	64	2	
82	3	3	1	4	3	3	3	20	2	3	1	2	3	3	3	4	19	2	3	3	3	3	4	4	20	2	59	2	
83	4	4	1	3	4	4	4	24	2	3	1	3	4	3	3	3	20	2	3	3	3	2	4	3	18	2	62	2	
84	3	5	1	3	3	3	5	23	2	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	4	3	4	3	4	21	2	62	2	
85	3	3	3	4	2	3	3	21	2	2	1	2	2	2	1	2	12	1	2	3	2	2	1	3	13	1	46	1	
86	4	5	1	3	4	4	5	26	3	2	2	3	3	4	3	3	20	2	4	3	3	3	3	4	20	2	66	2	
87	3	4	2	3	3	3	4	22	2	3	5	4	3	4	3	4	26	3	3	4	4	4	3	3	21	2	69	2	
88	3	4	3	4	4	3	4	25	2	3	1	3	4	3	2	1	17	2	3	3	4	1	4	4	19	2	61	2	
89	3	1	2	2	3	1	3	15	2	2	1	4	3	3	3	4	20	2	4	4	3	4	3	4	22	2	57	2	
90	3	3	2	4	3	3	3	21	2	2	5	3	4	3	5	5	27	3	3	3	4	2	3	4	19	2	67	2	
91	2	4	2	3	4	2	4	21	2	3	3	4	3	4	3	3	23	2	3	3	4	3	3	3	19	2	63	2	
92	4	5	5	3	4	5	5	31	3	3	1	4	3	3	4	5	23	2	4	4	4	4	3	4	23	2	77	3	
93	3	4	2	4	3	3	4	23	2	3	4	4	3	3	3	1	21	2	3	3	1	3	3	1	14	1	58	2	
94	3	3	1	4	4	3	3	21	2	3	1	4	3	3	3	3	20	2	3	4	3	3	4	4	21	2	62	2	
95	3	5	2	3	4	3	5	25	2	3	1	4	3	4	3	4	22	2	3	3	4	4	3	3	20	2	67	2	
96	2	2	1	2	2	3	2	14	1	2	2	2	2	2	1	2	13	1	3	2	3	4	2	4	18	2	45	1	
97	3	4	3	4	3	3	4	24	2	5	4	4	4	3	3	4	27	3	4	5	3	5	4	4	25	2	76	3	
98	3	3	2	3	4	3	3	21	2	2	4	3	4	4	4	3	24	2	4	4	3	5	3	3	22	2	67	2	
99	1	4	1	2	3	1	4	16	2	3	1	4	3	3	3	3	20	2	3	3	4	4	3	3	20	2	56	2	
100	3	3	2	3	4	3	3	21	2	4	1	3	3	3	4	4	22	2	3	3	3	5	4	4	22	2	65	2	
101	3	4	3	4	4	3	4	25	2	2	1	4	3	4	3	5	22	2	3	4	4	5	3	3	22	2	69	2	
102	2	1	1	4	4	2	1	15	2	2	3	3	4	3	4	3	23	2	3	4	4	3	4	3	21	2	59	2	
103	3	4	1	3	4	3	4	22	2	3	1	4	4	3	4	5	24	2	4	5	5	4	5	3	26	3	72	2	

CALIDAD DE SERVICIO																												
No	CAPACIDAD							VENTAJA COMPETITIVA							MEJORA CONTINUA					TOTAL	NIVEL							
	1	2	3	4	5	6	7	SUMA	NIVEL	8	9	10	11	12	13	14	SUMA	NIVEL	15			16	17	18	19	20	SUMA	NIVEL
1	4	4	3	4	3	2	4	24	2	2	2	1	2	4	3	3	17	2	3	4	2	3	3	2	17	2	58	2
2	2	1	2	3	3	2	2	15	1	3	3	2	4	2	3	3	20	2	3	2	4	3	4	2	18	2	53	2
3	2	1	2	1	2	3	1	12	1	4	1	4	3	4	4	2	22	2	4	2	3	3	3	2	17	2	51	2
4	4	4	3	2	4	2	3	22	2	2	4	3	2	3	4	3	21	2	3	1	2	3	3	2	14	2	57	2
5	3	2	2	3	3	1	2	16	2	2	1	2	3	2	2	2	14	1	2	2	2	4	3	2	15	2	45	1
6	2	3	1	3	3	3	3	18	2	3	1	3	2	3	3	3	18	2	3	2	2	1	3	3	14	2	50	2
7	4	5	3	5	4	4	3	28	3	3	5	3	2	4	4	3	24	2	2	3	2	5	4	5	21	2	73	2
8	3	1	5	4	3	3	1	20	2	4	5	2	3	3	3	1	21	2	2	3	2	3	3	2	15	2	56	2
9	3	4	1	2	3	3	2	18	2	2	1	2	2	3	3	2	15	1	2	1	2	4	2	2	13	2	46	1
10	3	3	3	3	3	3	3	21	2	4	5	3	3	4	4	3	26	3	3	3	2	2	2	2	14	2	61	2
11	2	4	1	4	4	2	4	21	2	2	1	2	4	2	2	4	17	2	4	3	2	3	3	2	17	2	55	2
12	3	1	1	4	4	3	1	17	2	4	2	2	3	4	3	1	19	2	2	3	2	3	2	2	14	2	50	2
13	4	5	4	4	5	4	3	29	3	3	4	2	3	4	4	3	23	2	5	4	4	4	2	4	23	3	75	3
14	3	2	2	4	3	3	2	19	2	3	2	2	3	3	3	2	18	2	2	2	2	4	3	2	15	2	52	2
15	2	4	3	4	3	2	4	22	2	3	3	2	2	5	2	4	21	2	3	2	2	3	3	2	15	2	58	2
16	2	1	1	3	2	2	3	14	1	2	1	2	3	1	2	3	14	1	1	2	2	5	2	2	14	2	42	1
17	3	4	1	4	3	3	4	22	2	3	1	2	3	3	3	4	19	2	2	2	2	4	2	2	14	2	55	2
18	3	3	1	2	4	3	3	19	2	3	1	3	4	3	3	3	20	2	3	2	3	3	3	3	17	2	56	2
19	2	2	3	2	3	2	2	16	2	3	3	3	3	2	2	2	18	2	3	2	3	4	3	3	18	2	52	2
20	1	4	1	2	3	1	4	16	2	2	1	2	2	2	1	4	14	1	2	1	2	3	2	2	12	1	42	1
21	3	3	2	3	4	3	3	21	2	2	2	3	3	4	3	3	20	2	3	4	4	3	3	3	20	2	61	2
22	3	4	3	4	4	3	4	25	3	3	5	4	3	4	3	4	26	3	4	3	3	5	4	4	23	3	74	2
23	2	1	1	4	4	2	1	15	1	3	1	3	4	3	2	1	17	2	4	3	3	4	4	3	21	2	53	2
24	2	1	1	3	2	3	1	13	1	2	1	4	3	3	3	4	20	2	1	3	1	3	2	4	14	2	47	1
25	3	2	5	4	4	3	4	25	3	2	5	3	4	3	5	5	27	3	3	4	5	5	4	3	24	3	76	3
26	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	4	3	4	3	3	23	2	3	3	3	3	4	4	20	2	64	2
27	4	5	1	4	3	4	5	26	3	3	1	4	3	3	4	5	23	2	3	4	4	4	3	4	22	3	71	2
28	3	1	4	4	4	3	1	20	2	3	4	4	3	3	3	1	21	2	3	4	4	3	3	4	21	2	62	2
29	3	3	1	3	3	3	3	19	2	2	1	2	3	1	3	1	13	1	5	4	3	4	5	5	26	3	58	2
30	3	4	1	4	3	3	4	22	2	3	1	4	3	4	3	4	22	2	3	3	3	3	4	4	20	2	64	2
31	3	5	2	4	4	3	5	26	3	3	2	3	3	4	3	5	23	2	3	3	3	2	4	3	18	2	67	2
32	3	4	4	3	3	3	4	24	2	3	4	4	4	3	3	4	25	3	3	4	3	4	3	4	21	2	70	2
33	4	3	4	3	3	4	3	24	2	5	4	3	4	4	4	3	27	3	3	3	4	4	3	3	20	2	71	2
34	3	3	1	4	3	3	3	20	2	2	2	4	3	3	3	3	20	2	4	3	3	3	3	4	20	2	60	2
35	4	4	1	3	4	4	4	24	2	4	1	3	3	3	4	4	22	2	3	4	4	4	3	3	21	2	67	2
36	3	5	1	3	3	3	5	23	2	2	1	2	1	3	1	1	11	1	3	3	2	1	1	2	12	1	46	1
37	3	3	3	4	4	3	3	23	2	3	3	4	3	4	3	3	23	2	4	4	3	4	3	4	22	3	68	2
38	4	5	1	3	4	4	5	26	3	3	1	4	4	3	4	5	24	2	3	3	4	2	3	4	19	2	69	2
39	3	4	2	3	3	3	4	22	2	4	2	3	4	3	3	4	23	2	3	3	4	3	3	3	19	2	64	2
40	3	4	3	4	4	3	4	25	3	3	3	4	3	3	3	4	23	2	4	4	4	4	3	4	23	3	71	2
41	3	1	2	2	3	1	3	15	1	1	2	3	2	1	3	1	13	1	3	3	1	3	3	1	14	2	42	1
42	3	3	2	4	3	3	3	21	2	3	2	4	3	3	3	3	21	2	3	4	3	3	4	4	21	2	63	2
43	2	4	2	3	4	2	4	21	2	3	2	3	4	4	2	4	22	2	3	3	4	4	3	3	20	2	63	2
44	4	5	5	3	4	5	5	31	3	4	1	4	3	3	4	5	24	2	3	5	3	4	2	4	21	2	76	3
45	3	4	2	4	3	3	4	23	2	3	2	4	3	3	3	4	22	2	4	3	3	3	4	4	21	2	66	2
46	3	3	1	4	4	3	3	21	2	3	1	3	4	3	3	3	20	2	4	4	3	5	3	3	22	3	63	2
47	3	5	2	3	4	3	5	25	3	4	2	5	3	4	3	5	26	3	2	2	4	1	3	2	14	2	65	2
48	3	4	1	4	3	3	4	22	2	3	1	4	3	4	3	4	22	2	3	3	3	5	4	4	22	3	66	2
49	3	4	3	4	3	3	4	24	2	4	3	3	3	3	4	23	2	3	4	4	5	3	3	22	3	69	2	
50	3	3	2	3	4	3	3	21	2	2	2	3	2	4	3	3	19	2	1	2	1	3	4	3	14	2	54	2

51	2	3	1	1	3	1	2	13	1	2	1	3	1	2	3	2	14	1	4	2	5	4	2	3	20	2	47	1
52	3	4	3	3	3	3	4	23	2	3	3	4	3	3	3	4	23	2	3	3	4	4	4	4	22	3	68	2
53	3	4	2	4	3	3	4	23	2	3	2	4	3	4	3	4	23	2	1	3	2	3	3	1	13	2	59	2
54	3	4	1	3	3	3	4	21	2	3	1	4	3	4	3	4	22	2	2	3	4	3	3	4	19	2	62	2
55	3	3	1	4	3	3	3	20	2	3	1	3	4	3	3	3	20	2	3	3	4	1	4	3	18	2	58	2
56	3	4	3	3	3	3	4	23	2	3	3	3	4	3	3	4	23	2	2	3	1	3	1	3	13	2	59	2
57	4	4	1	3	3	4	4	23	2	3	1	3	3	4	4	4	22	2	2	3	4	4	3	3	19	2	64	2
58	2	1	3	4	3	2	1	16	2	1	3	1	3	3	2	1	14	1	5	4	5	5	3	4	26	3	56	2
59	3	4	3	3	4	3	4	24	2	4	3	3	3	4	3	4	24	2	3	4	3	3	3	3	19	2	67	2
60	3	3	4	4	3	3	3	23	2	2	4	4	4	3	3	3	23	2	3	4	3	4	4	4	22	3	68	2
61	3	2	2	3	4	3	2	19	2	3	2	4	4	3	3	2	21	2	3	3	4	3	3	4	20	2	60	2
62	3	5	4	4	3	3	5	27	3	4	4	3	3	2	3	5	24	2	3	3	4	4	3	3	20	2	71	2
63	3	3	2	3	3	3	3	20	2	3	2	4	3	4	3	3	22	2	3	3	3	3	4	4	20	2	62	2
64	3	4	3	4	4	3	4	25	3	3	3	4	3	4	3	4	24	2	3	3	3	4	2	4	19	2	68	2
65	3	3	1	4	3	3	3	20	2	3	1	3	4	4	3	3	21	2	3	4	4	3	3	3	20	2	61	2
66	3	4	1	4	3	3	4	22	2	3	1	3	3	4	3	4	21	2	3	4	4	4	4	3	22	3	65	2
67	2	2	3	2	3	2	2	16	2	2	1	2	4	2	2	4	17	2	3	4	3	4	3	4	21	2	54	2
68	1	4	1	2	3	1	4	16	2	4	2	2	3	4	3	1	19	2	3	3	4	4	3	3	20	2	55	2
69	3	3	2	3	4	3	3	21	2	3	4	2	3	4	4	3	23	2	4	3	3	3	3	4	20	2	64	2
70	3	4	3	4	4	3	4	25	3	3	2	2	3	3	3	2	18	2	3	4	4	4	3	3	21	2	64	2
71	2	1	1	4	4	2	1	15	1	3	3	2	2	2	2	4	18	2	3	3	2	1	1	2	12	1	45	1
72	2	1	1	3	2	3	1	13	1	2	1	2	3	1	2	3	14	1	4	4	3	4	3	4	22	3	49	2
73	3	2	5	4	4	3	4	25	3	3	1	2	3	3	3	4	19	2	3	3	4	2	3	4	19	2	63	2
74	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	1	3	4	3	3	3	20	2	3	3	4	3	3	3	19	2	60	2
75	4	5	1	4	3	4	5	26	3	3	3	3	3	2	2	2	18	2	4	4	4	4	3	4	23	3	67	2
76	3	1	4	4	4	3	1	20	2	2	1	2	2	2	2	4	14	1	3	3	1	3	3	1	14	2	48	2
77	3	3	1	3	3	3	3	19	2	2	2	3	3	4	3	3	20	2	3	4	3	3	4	4	21	2	60	2
78	3	4	1	4	3	3	4	22	2	3	5	4	3	4	3	4	26	3	3	3	4	4	3	3	20	2	68	2
79	3	5	2	4	4	3	5	26	3	3	1	3	4	3	2	1	17	2	3	5	3	4	2	4	21	2	64	2
80	3	4	4	3	3	3	4	24	2	2	1	4	3	3	3	4	20	2	4	3	3	3	4	4	21	2	65	2
81	4	3	4	3	3	4	3	24	2	2	5	3	4	3	5	5	27	3	4	4	3	5	3	3	22	3	73	2
82	3	3	1	4	3	3	3	20	2	3	3	4	3	4	3	3	23	2	2	2	4	1	3	2	14	2	57	2
83	4	4	1	3	4	4	4	24	2	3	1	4	3	3	4	5	23	2	3	3	3	5	4	4	22	3	69	2
84	3	5	1	3	3	3	5	23	2	3	4	4	3	3	3	1	21	2	3	4	4	5	3	3	22	3	66	2
85	3	3	3	4	2	3	3	21	2	2	1	2	3	1	3	1	13	1	1	2	1	3	2	3	12	1	46	1
86	4	5	1	3	4	4	5	26	3	3	1	4	3	4	3	4	22	2	4	2	5	4	2	3	20	2	68	2
87	3	4	2	3	3	3	4	22	2	3	2	3	3	4	3	5	23	2	3	3	4	4	4	4	22	3	67	2
88	3	4	3	4	4	3	4	25	3	3	4	4	4	3	3	4	25	3	1	3	2	3	3	1	13	2	63	2
89	3	1	2	2	3	1	3	15	1	5	4	3	4	4	4	3	27	3	2	3	4	3	3	4	19	2	61	2
90	3	3	2	4	3	3	3	21	2	2	2	4	3	3	3	4	20	2	3	3	4	1	4	3	18	2	59	2
91	2	4	2	3	4	2	4	21	2	4	1	3	3	3	4	4	22	2	2	3	1	3	1	3	13	2	56	2
92	4	5	5	3	4	5	5	31	3	2	1	2	1	3	1	1	11	1	2	3	4	4	3	3	19	2	61	2
93	5	4	2	4	3	3	4	25	3	3	5	4	3	4	3	3	25	3	5	4	5	5	3	4	26	3	76	3
94	3	3	1	4	4	3	3	21	2	3	1	4	4	3	4	5	24	2	3	4	3	3	3	3	19	2	64	2
95	3	5	2	3	4	3	5	25	3	4	2	3	4	3	3	4	23	2	3	4	3	4	4	4	22	3	70	2
96	3	4	1	4	3	3	4	22	2	3	3	4	3	3	3	4	23	2	3	3	4	3	3	4	20	2	65	2
97	3	4	3	4	3	3	4	24	2	1	2	3	2	1	3	1	13	1	2	2	3	2	4	3	16	2	53	2
98	3	3	2	3	4	3	3	21	2	3	2	4	3	3	3	3	21	2	2	1	3	1	2	3	12	1	54	2
99	2	3	1	1	3	1	2	13	1	3	2	3	4	4	2	4	22	2	3	3	4	3	3	3	19	2	54	2
100	3	4	3	3	3	3	4	23	2	4	5	4	3	3	4	5	28	3	3	5	4	3	4	5	24	3	75	3
101	2	1	1	3	2	3	1	13	1	3	2	4	3	3	3	4	22	2	3	1	4	3	4	3	18	2	53	2
102	3	2	5	4	4	3	4	25	3	3	1	3	4	3	3	3	20	2	3	1	3	4	3	3	17	2	62	2
103	3	3	2	3	3	3	3	20	2	4	2	5	3	4	3	5	26	3	3	3	3	4	3	3	19	2	65	2

Anexo 5. Instrumentos.

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información. Esperamos contar con su apoyo, respondiendo las preguntas con sinceridad, esto nos permitirá sacar valiosas conclusiones.

ESCALA VALORATIVA

Código	N	CN	AV	CS	S
Categoría	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valor	1	2	3	4	5

N°	RELACIONES INTERPERSONALES	1	2	3	4	5
01	Los directores de salud motivan constantemente a su personal.					
02	Los directores promueven las buenas relaciones interpersonales entre el personal a su cargo.					
03	Los directores dan trato equitativo a todo su personal.					
04	Los directores demuestran capacidad de gestión.					
05	Los directores demuestran tener estabilidad emocional.					
06	Los directores reconocen los esfuerzos realizados por cada uno de nosotros.					
07	Los directores muestran interés en el resultado de mis tareas.					
	COOPERACIÓN	1	2	3	4	5
08	Los directores de salud demuestran compañerismo por cada uno de sus trabajadores.					
09	Los directores perseveran por el bienestar general del personal del establecimiento de salud.					
10	Los directores están muy comprometidos con su labor.					
11	Los directores siembran el respeto en cada acto de su ejercicio.					
12	Sus directores motivan en trabajar en equipo.					
13	Los directores permiten de manera más sencilla realizar nuestro trabajo.					
14	Los directores permiten que mis compañeros me brinden apoyo cuando lo necesito.					
	REMUNERACIÓN	1	2	3	4	5
15	Los directores abogan porque su personal perciba una remuneración justa.					
16	Los directores se preocupan que la remuneración que se percibe le permita desarrollarse profesionalmente.					
17	Los directores se cercioran que su remuneración percibida provoca una certera estabilidad emocional.					
18	Los directores muestran interés para que el sueldo permita a los trabajadores laborar con entusiasmo.					
19	Sus directores ejecutan acciones para que la retribución económica					

	de los trabajadores le permite mejorar su calidad de vida.					
20	Los directores reclaman a la superioridad para que su personal perciba otros ingresos económicos por su sacrificada labor.					

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información. Esperamos contar con su apoyo, respondiendo las preguntas con sinceridad, esto nos permitirá sacar valiosas conclusiones.

ESCALA VALORATIVA

Código	N	CN	AV	CS	S
Categoría	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valor	1	2	3	4	5

N°	CAPACIDAD	1	2	3	4	5
01	Consideras que el trabajo del personal es proactivo.					
02	Los gestores del servicio poseen aptitudes positivas.					
03	Cree Ud. que el establecimiento de salud mantiene un liderazgo en la comunidad.					
04	Los trabajadores del establecimiento de salud demuestran ser competentes.					
05	El establecimiento de salud se preocupa por lograr sus objetivos institucionales.					
06	El personal de salud soluciona de inmediato los percances que se les presenta.					
07	La calidad del servicio es brindado en todo momento.					
	VENTAJA COMPETITIVA	1	2	3	4	5
08	Crees que el establecimiento de salud se innova constantemente.					
09	Consideras que el establecimiento de salud otorga un valor agregado a lo ofrecido.					
10	El establecimiento de salud marca la diferencia con respecto a otras que existen en el mercado.					
11	Se observas motivación para laborar en el personal.					
12	Ha notado que el establecimiento de salud es cada vez es más competitivo.					
13	Se cumple con los compromisos asumidos por el centro de salud.					
14	Los trabajadores evitan que los usuarios hagan varias colas largas para ser atendidos.					
	MEJORA CONTINUA	1	2	3	4	5
15	El establecimiento de salud capacita a su personal.					
16	Existe eficiencia en el establecimiento del centro salud.					
17	Consideras que el servicio dado por el establecimiento de salud pasa por un constante control de calidad.					
18	Existe compromiso institucional de parte de los trabajadores que					

	influye en el crecimiento del establecimiento del centro salud.					
19	El establecimiento de salud se preocupa por la mejora del servicio.					
20	Se va mejorando el trato que reciben a diario los clientes de nuestros establecimientos de salud.					

Anexo 6: Carta de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la Investigación:

“Clima Organizacional y Calidad de Servicios Administrativos del Usuario Interno del SIS de la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016”

Objetivo de la Investigación:

Explicar la relación que existe entre el clima organizacional y la Calidad de Servicios Administrativos del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016

Propósito del estudio

- Es medir el nivel de conocimiento que tienes acerca del clima organizacional y la Calidad de Servicios Administrativos del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016, es decir, se tratará de encontrar conocimientos después de la intervención investigativa con la finalidad promover el conocimiento acerca del clima organizacional que debería imperar en nuestros centros de salud a fin de mejorar la calidad de Servicios Administrativos del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016

Los datos se obtendrán aplicando un cuestionario que te entregaremos a ti y a tus compañeros, solo resolverán las preguntas de acuerdo a las indicaciones dadas por el investigador, las respuestas serán analizadas para mostrar un resultado final y en todo momento se cuidará la confidencialidad de tu participación, así como tu identidad respectiva.

Procedimientos:

- Si aceptas participar en la investigación se te entregará dos cuestionarios uno es sobre el clima organizacional que consta de 20 ítems y el otro es relacionado a la calidad de servicio que consta de 20 ítems; lo cual nos permitirá conocer el clima sobre el cual te desenvuelves y la calidad del servicio brindado en tu centro de labores. El tiempo aproximado que usaras para contestar los ítems será aproximadamente de 30 minutos.

Participación voluntaria

- La participación en esta investigación es voluntaria, teniendo en cuenta que tú eres mayor de edad, estás en plena libertad de decidir si participas o no en ella. Si luego de haber iniciado el desarrollo del cuestionario, piensas que no quieres hacerlo, puedes dejar de contestar sin tener la necesidad de dar explicación alguna. Garantizamos que en tu centro de labor y/o nosotros no tomaremos ninguna sanción o represalia contra ti. Igualmente

Riesgos y Beneficios:

- Con tu participación buscamos dar a conocer mediante una investigación el clima organizacional y la Calidad de Servicios Administrativos del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016. Así mismo modificar la actitud frente a los diferentes problemas que ocasionan estos al desconocerse su teoría e importancia a lo largo de tu jornada laboral y de tu vida. Como el estudio trata con formularios plenamente identificados y no haremos otro tipo de evaluación, solamente se aplicarán cuestionarios, consideramos que el presente estudio no presenta riesgos físicos ni psicológicos para ti.

Confidencialidad

- Por la participación en la investigación no recibirá ningún tipo de compensación económica.

Privacidad

- A fin de proteger tu privacidad, la información y datos que nos otorgues serán codificados y no llevarán tu nombre, ni iniciales, así conservamos la información según tu asentimiento informado. Tu nombre no figurará en ninguna publicación o artículo de esta investigación, siendo que la información brindada será utilizada estrictamente en esta investigación.

A quien contactar en caso de preguntas:

A la investigadora:

-Rixe Felicita Silva Yovera, celular: 945369387

¿Deseas participar en esta investigación?

Confirmando que he leído las consideraciones consignadas en este asentimiento informado, ratifico que el investigador del estudio me ha explicado las actividades que desarrollaré y confirmo que he tenido la posibilidad de hacer preguntas respecto a la investigación quedándome satisfecho con las respuestas y explicaciones, tuve el tiempo y posibilidad

de leer la información y decidir si acepto participar en la investigación; queda para mí una copia de este documento.

Firma y DNI del Participante

Fecha: -----

Anexo 7: Certificados de validez.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIONES INTERPERSONALES								
1	Los directores de salud motivan constantemente a su personal.	✓		✓		✓		
2	Los directores promueven las buenas relaciones interpersonales entre el personal a su cargo.	✓		✓		✓		
3	Los directores dan trato equitativo a todo su personal.	✓		✓		✓		
4	Los directores demuestran capacidad de gestión.	✓		✓		✓		
5	Los directores demuestran tener estabilidad emocional.	✓		✓		✓		
6	Los directores reconocen los esfuerzos realizados por cada uno de nosotros.	✓		✓		✓		
7	Los directores muestran interés en el resultado de mis tareas.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: COOPERACION								
8	Los directores de salud demuestran compañerismo por cada uno de sus trabajadores.	✓		✓		✓		
9	Los directores perseveran por el bienestar general del personal del establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
10	Los directores están muy comprometidos con su labor.	✓		✓		✓		
11	Los directores siembran el respeto en cada acto de su ejercicio.	✓		✓		✓		
12	Sus directores motivan en trabajar en equipo.	✓		✓		✓		
13	Los directores permiten de manera más sencilla realizar nuestro trabajo.	✓		✓		✓		
14	Los directores permiten que mis compañeros me brinden apoyo cuando lo necesito.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: REMUNERACIÓN								
15	Los directores abogan porque su personal perciba una remuneración justa.	✓		✓		✓		
16	Los directores se preocupan que la remuneración que se percibe le permita desarrollarse profesionalmente.	✓		✓		✓		
17	Los directores se cercioran que su remuneración percibida provoca una cierta estabilidad emocional.	✓		✓		✓		
18	Los directores muestran interés para que el sueldo permita a los trabajadores laborar con entusiasmo.	✓		✓		✓		
19	Sus directores ejecutan acciones para que la retribución económica de los trabajadores le permite mejorar su calidad de vida.	✓		✓		✓		
20	Los directores reclaman a la superioridad para que su personal perciba otros ingresos económicos por su sacrificada labor.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. MELENDEZ AMEZ MANUEL H.

DNI: 32724517

Especialidad del validador: ESTA DISTICO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 09 de 06 del 2017



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DEL SERVICIO.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD								
1	Consideras que el trabajo del personal es proactivo.	✓		✓		✓		
2	Los gestores del servicio poseen aptitudes positivas.	✓		✓		✓		
3	Cree Ud. que el establecimiento de salud mantiene un liderazgo en la comunidad.	✓		✓		✓		
4	Los trabajadores del establecimiento de salud demuestran ser competentes.	✓		✓		✓		
5	El establecimiento de salud se preocupa por lograr sus objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
6	El personal de salud soluciona de inmediato los percances que se les presenta.	✓		✓		✓		
7	La calidad del servicio es brindado en todo momento.	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 2: VENTAJA COMPETITIVA								
8	Crees que el establecimiento de salud se innova constantemente.	✓		✓		✓		
9	Consideras que el establecimiento de salud otorga un valor agregado a lo ofrecido.	✓		✓		✓		
10	El establecimiento de salud marca la diferencia con respecto a otras que existen en el mercado.	✓		✓		✓		
11	Se observas motivación para laborar en el personal.	✓		✓		✓		
12	Ha notado que el establecimiento de salud es cada vez es más competitivo.	✓		✓		✓		
13	Se cumple con los compromisos asumidos por el centro de salud.	✓		✓		✓		
14	Los trabajadores evitan que los usuarios hagan varias colas largas para ser atendidos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: MEJORA CONTINUA								
15	El establecimiento de salud capacita a su personal.	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Existe eficiencia en el establecimiento del centro salud.	✓		✓		✓		
17	Consideras que el servicio dado por el establecimiento de salud pasa por un constante control de calidad.	✓		✓		✓		
18	Existe compromiso institucional de parte de los trabajadores que influye en el crecimiento del establecimiento del centro salud.	✓		✓		✓		
19	El establecimiento de salud se preocupa por la mejora del servicio.	✓		✓		✓		
20	Se va mejorando el trato que reciben a diario los clientes de nuestros establecimientos de salud.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mgr: Mg. MELENDEZ AMES MANUEL M. DNI: 32724517

Especialidad del validador: ESTADISTICO

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 09 de 06 del 2017



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: RELACIONES INTERPERSONALES							
1	Los directores de salud motivan constantemente a su personal.	✓		✓		✓		
2	Los directores promueven las buenas relaciones interpersonales entre el personal a su cargo.	✓		✓		✓		
3	Los directores dan trato equitativo a todo su personal.	✓		✓		✓		
4	Los directores demuestran capacidad de gestión.	✓		✓		✓		
5	Los directores demuestran tener estabilidad emocional.	✓		✓		✓		
6	Los directores reconocen los esfuerzos realizados por cada uno de nosotros.	✓		✓		✓		
7	Los directores muestran interés en el resultado de mis tareas.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: COOPERACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Los directores de salud demuestran compañerismo por cada uno de sus trabajadores.	✓		✓		✓		
9	Los directores perseveran por el bienestar general del personal del establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
10	Los directores están muy comprometidos con su labor.	✓		✓		✓		
11	Los directores siembran el respeto en cada acto de su ejercicio.	✓		✓		✓		
12	Sus directores motivan en trabajar en equipo.	✓		✓		✓		
13	Los directores permiten de manera más sencilla realizar nuestro trabajo.	✓		✓		✓		
14	Los directores permiten que mis compañeros me brinden apoyo cuando lo necesito.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: REMUNERACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Los directores abogan porque su personal perciba una remuneración justa.	✓		✓		✓		
16	Los directores se preocupan que la remuneración que se percibe le permita desarrollarse profesionalmente.	✓		✓		✓		
17	Los directores se cercioran que su remuneración percibida provoca una certera estabilidad emocional.	✓		✓		✓		
18	Los directores muestran interés para que el sueldo permita a los trabajadores laborar con entusiasmo.	✓		✓		✓		
19	Sus directores ejecutan acciones para que la retribución económica de los trabajadores le permite mejorar su calidad de vida.	✓		✓		✓		
20	Los directores reclaman a la superioridad para que su personal perciba otros ingresos económicos por su sacrificada labor.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador. Dni/Mg: DR. RIVERA RUPAY ROSA ISABEL DNI: 08511155
Especialidad del validador: TE.MÁTICO

Lima 09 de 06 del 2017

Firma del Experto Informante.
Dra. ROSA ISABEL RIVERA RUPAY
Docente Universitaria

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DEL SERVICIO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD								
1	Consideras que el trabajo del personal es proactivo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Los gestores del servicio poseen aptitudes positivas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Cree Ud. que el establecimiento de salud mantiene un liderazgo en la comunidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Los trabajadores del establecimiento de salud demuestran ser competentes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	El establecimiento de salud se preocupa por lograr sus objetivos institucionales.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	El personal de salud soluciona de inmediato los percances que se les presenta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	La calidad del servicio es brindado en todo momento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 2: VENTAJA COMPETITIVA								
8	Crees que el establecimiento de salud se innova constantemente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Consideras que el establecimiento de salud otorga un valor agregado a lo ofrecido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	El establecimiento de salud marca la diferencia con respecto a otras que existen en el mercado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Se observas motivación para laborar en el personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Ha notado que el establecimiento de salud es cada vez es más competitivo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Se cumple con los compromisos asumidos por el centro de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Los trabajadores evitan que los usuarios hagan varias colas largas para ser atendidos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3: MEJORA CONTINUA								
15	El establecimiento de salud capacita a su personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Existe eficiencia en el establecimiento del centro salud.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	Consideras que el servicio dado por el establecimiento de salud pasa por un constante control de calidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Existe compromiso institucional de parte de los trabajadores que influye en el crecimiento del establecimiento del centro salud.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	El establecimiento de salud se preocupa por la mejora del servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	Se va mejorando el trato que reciben a diario los clientes de nuestros establecimientos de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dra. RIVERA RUPAY ROSA ISABEL

DNI: 08511155

Especialidad del validador: TEMÁTICO

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 09 de 06 del 2017

Firma del Experto Informante.

Dra. ROSA ISABEL RIVERA RUPAY
Docente Universitaria

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL.

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RELACIONES INTERPERSONALES								
1	Los directores de salud motivan constantemente a su personal.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Los directores promueven las buenas relaciones interpersonales entre el personal a su cargo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Los directores dan trato equitativo a todo su personal.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Los directores demuestran capacidad de gestión.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Los directores demuestran tener estabilidad emocional.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Los directores reconocen los esfuerzos realizados por cada uno de nosotros.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Los directores muestran interés en el resultado de mis tareas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 2: COOPERACIÓN								
8	Los directores de salud demuestran compañerismo por cada uno de sus trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Los directores perseveran por el bienestar general del personal del establecimiento de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Los directores están muy comprometidos con su labor.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Los directores siembran el respeto en cada acto de su ejercicio.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Sus directores motivan en trabajar en equipo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Los directores permiten de manera más sencilla realizar nuestro trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Los directores permiten que mis compañeros me brinden apoyo cuando lo necesito.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 3: REMUNERACIÓN								
15	Los directores abogan porque su personal perciba una remuneración justa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Los directores se preocupan que la remuneración que se percibe le permita desarrollarse profesionalmente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Los directores se cercioran que su remuneración percibida provoca una cetera estabilidad emocional.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Los directores muestran interés para que el sueldo permita a los trabajadores laborar con entusiasmo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	Sus directores ejecutan acciones para que la retribución económica de los trabajadores le permite mejorar su calidad de vida.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Los directores reclaman a la superioridad para que su personal perciba otros ingresos económicos por su sacrificada labor.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Quispe Alvarado José Víctor DNI: 085 608 38

Especialidad del validador: Metodólogo

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 09 06 de 06 del 2017

Firma del Experto Informante.

Dr. José Quispe Alvarado
Docente Universitario

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DEL SERVICIO.

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: CAPACIDAD								
1	Consideras que el trabajo del personal es proactivo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Los gestores del servicio poseen aptitudes positivas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Cree Ud. que el establecimiento de salud mantiene un liderazgo en la comunidad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Los trabajadores del establecimiento de salud demuestran ser competentes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	El establecimiento de salud se preocupa por lograr sus objetivos institucionales.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	El personal de salud soluciona de inmediato los percances que se les presenta.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	La calidad del servicio es brindado en todo momento.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSION 2: VENTAJA COMPETITIVA								
8	Crees que el establecimiento de salud se innova constantemente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Consideras que el establecimiento de salud otorga un valor agregado a lo ofrecido.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	El establecimiento de salud marca la diferencia con respecto a otras que existen en el mercado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Se observas motivación para laborar en el personal.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Ha notado que el establecimiento de salud es cada vez es más competitivo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Se cumple con los compromisos asumidos por el centro de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Los trabajadores evitan que los usuarios hagan varias colas largas para ser atendidos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSION 3: MEJORA CONTINUA								
15	El establecimiento de salud capacita a su personal.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Existe eficiencia en el establecimiento del centro salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Consideras que el servicio dado por el establecimiento de salud pasa por un constante control de calidad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Existe compromiso institucional de parte de los trabajadores que influye en el crecimiento del establecimiento del centro salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	El establecimiento de salud se preocupa por la mejora del servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Se va mejorando el trato que reciben a diario los clientes de nuestros establecimientos de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Quispe Alvarado José Víctor DNI: 08560838.....

Especialidad del validador:.....
Metodólogo

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Limade.....del 2017
09 06

Firma del Experto Informante.
.....
Dr. José Quispe Alvarado
Docente Universitario

Anexo 8: Artículo científico

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DEL USUARIO INTERNO DEL SIS DE LA RED DE SALUD DE VILLA EL SALVADOR, 2016

Rixe Felicita Silva Yovera

rixesilva@gmail.com

RESUMEN

El presente estudio denominado Clima Organizacional y Calidad de Servicios Administrativos al usuario interno del seguro integral de salud de la Red de Salud Villa el Salvador, 2016, trató como objetivo general: determinar la relación entre el Clima organizacional y la calidad de Servicios Administrativos al usuario interno del seguro integral de salud de la Red de Salud Villa el Salvador, 2016.

Empleamos el enfoque cuantitativo, es además una indagación no experimental, respondió asimismo al método deductivo hipotético para comprobar sus hipótesis adoptadas, de tipo básica y transversal – correlacional, ostentando una población de 138 individuos recabados al nivel trabajado, lo cual se adoptó como una pesquisa muestral estratificada de 103 personas.

Igualmente se alcanzó como conclusión general, es que existe una correlación directa entre el clima organizacional y la calidad de los servicios administrativos. Su comprobación estadística del coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,580, con un grado de significancia de 0,5. Por otra parte el nivel práctico de sus resultados logrados admitirán equilibrar y optimar los puntos frágiles en la gestión del clima organizacional de los establecimientos de salud; por lo tanto sus hallazgos serán de gran beneficio para la toma de decisiones en la oferta de la calidad del servicio.

Palabras claves: Clima organizacional, calidad de servicio, cooperación, relaciones interpersonales, remuneración, capacidad, ventaja competitiva y mejora continua.

ABSTRACT

services to the internal user of the integral health insurance of the Health Network Villa el Salvador, 2016, Treated as general objective: To determine the relation between the organizational climate and the quality of administrative services to the internal user of the integral health insurance of the Health Network Villa el Salvador, 2016.

We use the quantitative approach, it is also a non-experimental investigation, also responded to the hypothetical deductive method to check its assumptions adopted, basic and transversal-correlational type, showing a population of 138 people recabados at the level worked, which was adopted as a census sample investigation of 103 people. Two instruments were worked: being the first related to the organizational climate; While the second was concerned with the quality of administrative services to the internal user, them external validity by the experts of the university, as internal, in the same way its referred reliability, given by the Alfa de Cronbach.

Was also reached as a general conclusion, is that there is a direct correlation between organizational climate and the quality of administrative services. Statistical verification of the Spearman's rank correlation coefficient was 0,813, with a degree of significance of 0.5. On the other hand the practical level of its results accepted balance and optimize the fragile points in the management of the organizational climate of health facilities; therefore their findings will be of great benefit to decision-makers in offering quality of service.

Key words: Organizational climate, quality of service, cooperation, interpersonal relationships, compensation, capacity, competitive advantage and continuous improvement.

1. INTRODUCCIÓN.

Toda empresa es instituida con una finalidad y delineada con el propósito de lograr sus objetivos inicialmente planteados. Pero si hay un ambiente enrarecido sin lugar a dudas no podrán lograrse como lo aseveró al respecto Anzola, (2003), quien manifestó que el clima organizacional: “Son los distintos juicios de los trabajadores de cómo perciben el contexto en donde laboran y que ello dependerá sus actitudes para hacerlo diferente de las demás”. (p. 31). De este modo, el triunfo de las instituciones, se fortalece en su organizar con un compromiso de altísimo nivel (Peters & Waterman, 1982).

Se percibe que en las unidades de la Red de Salud de Villa El Salvador, el personal no respira de una atmosfera laboral agradable en el desempeño de sus labores cotidianas, reflejándose lamentablemente en la prestación de servicio Integral de Salud al usuario final, que son la razón de ser para la que se ha creado la Institución.

Respecto a la Variable dependiente Calidad de Servicio, las percepciones de estado de conservación de la Infraestructura Sanitaria, el tiempo de espera prolongado en distintos Establecimientos de Salud. Por todo ello humildemente pretendemos con nuestro estudio socorrer a que las instituciones por sobre todo a que los recursos humanos de desenvuelvan dentro de un clima muy favorable convencidos que de ser así estos darán lo mejor de sí como personas y como profesionales logrando elevar la hoy pésima calidad del servicio administrativo.

1.1. Antecedentes

Internacionales

Sarmiento (2013), en su tesis designada como: *Calidad de servicio ofrecida por la banca privada del Municipio Maracaibo, Estado Zulia- Venezuela*, indagación de grado como requerimiento para optar el título de Magister Scientarum en Gerencia de Empresa, Mención, Mercadeo.

Rivero (2012), en su tesis nombrada como: *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la zona educativa del Estado Carabobo*, para optar el Grado de Especialización en Gerencia en Recursos Humanos.

Nacionales

Mino (2014), en su tesis denominada: *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas MARAKOS 490*, del departamento de Lambayeque para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas. Siendo su hipótesis, si existe correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque.

Barrutia (2015), nos señala en su tesis: *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la sede central del seguro integral de salud*. Para optar el grado académico de

Maestrando en Administración y Dirección de empresas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

1.2. Fundamentación científica, técnica, humanística.

Primera variable: Clima organizacional.

Litwin y Stinger (1998), manifestó que el clima organizacional,

Es una forma de percibir positiva o negativamente la temperatura en un contexto laboral dado por las relaciones interpersonales de sus integrantes, su cooperación, sus remuneraciones entre otros elementos que son tomador en cuenta por quienes comparten horas de trabajo en una determinada institución.(p.44).

Dimensiones del Clima Organizacional.

Litwin y Stinger (1978), expresaron en su estudio y en el cuestionario utilizado por ellos que existen 3 dimensiones para la disertación del clima organizacional y estas son: Las relaciones interpersonales, la cooperación y la remuneración las mismas que veremos a continuación:

Primera Dimensión: Relaciones interpersonales.

Para esclarecer la definición de esta nuestra primera dimensión consideramos a bien tomar los aportes de los autores:

Litwin y Stinger (1978), Relaciones interpersonales:

Es la apreciación que tienen los miembros de la organización con respecto a lo que existe en su establecimiento de trabajo si es agradable o no y de las buenas o malas relaciones sociales, a nivel de compañeros, como entre guías y empleados.(p.95)

Segunda Dimensión: Cooperación.

En esta segunda dimensión, aceptamos las contribuciones realizadas por:

Litwin y Stinger (1978), expresaron que Cooperación:

Es una emoción que poseen los integrantes de una organización basados en la preexistencia de una energía de refuerzo otorgada por parte de los directores y de terceros trabajadores del conjunto. Esfuerzo basado en el apoyarse mutuamente, a nivel superior como inferior (p.95).

Tercera Dimensión: Remuneración.

Encajamos en hacer nuestros las nociones conferidas por los escritores:

Litwin y Stinger (1978), añadió que las recompensas o remuneraciones: "Conciernen a las percepciones de las personas sobre el acomodamiento de las recompensas recibidas por los trabajos bien hechos. Son las disposiciones en que las organizaciones utilizan más los premios que los castigos". (p.95)

Segunda variable 2: Calidad de servicio.

Vargas y Aldana (2014), explicaron que la calidad del servicio: “Es una actividad inquebrantable para encontrar la excelencia en cada una de las diligencias e interacciones que se organizan en un proceso de edificación relacionado con la satisfacción de la necesidad y expectativa de quienes buscan un servicio”. (p.331)

Dimensiones de la calidad de servicio.

Vargas y Aldana (2014), sostuvieron en su estudio que existen 3 dimensiones que permitirán evaluar mejor la calidad del servicio, las mismas que son: La capacidad, la ventaja competitiva y la mejora continua.

Primera Dimensión: Capacidad.

Hacemos nuestros los aportes siguientes:

Vargas y Aldana (2014), refirieron que la capacidad: “Es la habilidad que deben tener los gerentes o directores de las empresas a fin de otorgar las mejores opciones para el bienestar de las mismas y de quienes trabajan en ellas. (p.332)

Valiosísimo aporte dado por cuanto exige a quienes nos dirigen contar con ciertas habilidades de lo contrario no se arribaría a niveles positivos en una entidad.

Segunda Dimensión: Ventaja competitiva.

Referente en ver la conceptualización atinada para esta dimensión tomaremos los aportes de:

Vargas y Aldana (2014), sostuvieron que la ventaja competitiva: “Es una fortaleza que algunas entidades imprimen en su desarrollo que las hacen privilegiadas por los productos que ofertan y/o los servicios que suministran”. (p.332)

Contribución valiosa porque le asignan caracteres de fortalezas, siendo estas las que las distinguen de las demás empresas y que las hacen más selectivas en comparaciones con las que puedan existir en el mercado o rubro deseado.

Tercera dimensión: Mejora continua.

Tratando de fortalecer nuestro estudio acogemos los aportes de:

Vargas y Aldana (2014), señalaron que la mejora continua: “Es una concatenación de operaciones a fin de perfeccionar el producto o servicio que se pueda estar brindando”. (p.333)

Según lo vertido es para tomarlo en cuenta ya que en otras palabras lo catalogan como un proceso y como todo proceso tiene etapas que deben ser claramente evaluadas con la finalidad de la mejora continua.

Objetivos:

Objetivo general

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicios Administrativos del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016.

Objetivos específicos:

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la Calidad de Servicios Administrativos del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016.

Determinarla relación entre la cooperación y la Calidad de Servicios Administrativos del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016.

2. Metodología.

Empleamos en el desarrollo de nuestro trabajo investigativo el método hipotético deductivo como lo expresó Pino (2010),

Es aquel método que utilizan el conjunto de ciencias empíricas, el mismo que recibe tal nombre porque por intermedio de él se pretende brindar hipótesis explicativas de los sucesos y asimismo reafirmar aquellas hipótesis contrastándolas con las que otorga la práctica a sus aseveraciones y vaticinios que de estas hipótesis se podrían teorizar (p.270).

Tipos de estudio.

En cuanto al tipo de estudio es una investigación básica, que a decir de Pino (2010), "Puesto que más que ninguna otra tipología de exploración le importa el porqué de la objetividad de los fenómenos, aspira argumentar una hipótesis". (p.539).

También es correlacional, respaldados por Hernández, et al. (2010), quienes afirmaron que estos tipos: "Procuran contestar a interrogatorios de exploración y porque revelan la correlación entre sus variables" (p. 81).

Diseño de Investigación.

Para efectos de este estudio hicimos uso del diseño el cual sigue a un estudio "No Experimental" porque como lo indicaron Hernández et al. (2010), determinaron que la investigación no experimental, "es aquella indagación que es efectuada sin el manipuleo deliberado de sus variables de estudio". (p. 764)

Población, muestra y muestreo.

Población

Continuando con los fundamentos de Hernández et al. (2010), designaron población: "A un acumulado grupo de individuos y/o procesos que se acomodan con categóricas determinaciones" (p.115)

La población objeto de investigación está constituida por trabajadores entre el personal de la unidad de seguro, enfermeras y médicos encargados de los establecimiento de salud, los que nos arrojan un total de 103 trabajadores.

Muestra.

Al punto Tamayo y Tamayo (2005) sostienen que la muestra: "Es una fracción en la cual la totalidad de sus elementos tratados, los cuales son considerados como muestra, o en donde aquel subgrupo simboliza a la población tomada". (p.219).

Entonces, se relevaría información de 103 trabajadores del Servicio de seguros de la Red de Salud de Villa El Salvador.

Muestreo.

Una muestra probabilística estratificada que en miramiento de Tamayo, (2003), reveló que: “Se dice que una muestra es estratificada cuando los elementos de la muestra son proporcionales a su presencia en la población. La presencia de un elemento en un estrato excluye su presencia en otro; es un requisito del muestreo estratificado.(p.177).

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

La técnica que nos valimos para realizar el estudio ha sido la encuesta.

Pino (2010), conceptualizó a la técnica como: “Son los medios que quien realiza el estudio adopta para desplegar los distintos ciclos de la concerniente metodología científica” (p.296).

Por otro lado la encuesta:

Es una de las técnicas destinadas al recojo de la información de varios individuos cuyos sentires únicos importan al perito. Pues para esto muy diferente a la entrevista, es utilizado un inventario de interpelaciones efectuadas por escrito que son entregadas a los encuestados, con la intención de que sean respondidas equivalentemente de manera escrita. (Pino, 2010, p.302)

Para fines de nuestra exploración el instrumento a esgrimir fue: El cuestionario.

Validez del instrumento.

Como lo exteriorizaron Hernández et al. (2010), “La validez de un instrumento está referida a su nivel que este verdaderamente mida la variable a la cual aspira medirla”. (p.201).

Confiabilidad.

Al punto Hernández et al. (2010), señalaron que: “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200)

Una vez tabulados los datos, se obtuvo de ellos el alfa de Cronbach para cada variable de estudio.

Tabla 2.

Estadísticos de fiabilidad

Coeficientes de confiabilidad por Alpha de Cronbach	N° de elementos (Ítems)	
Variable. Clima organizacional.	0,848	20
Variable. Calidad del servicio.	0,782	20

Que los dos instrumentos elaborados y aprovechados según coeficiente alfa de Cronbach, despiden deducciones de 0,848 para el cuestionario del clima organizacional y 0,782 para el cuestionario de la calidad del servicio correspondientemente y sus resultados de uno y otro instrumentos nos muestran que asumen una alta confianza.

Métodos de análisis de datos.

Se utilizó el método descriptivo, puesto que nos ha ayudado a concebir el camino de la muestra en alocución, a través de sus referidas tablas y figuras.

Estadística inferencial: en lo concerniente a su análisis y contrastación de nuestras respectivas hipótesis lo hicimos a través de la prueba no paramétrica: Rho de Spearman.

3.1. Descripción de Resultados.

Variable 1. Clima organizacional.

Tabla 3.

Distribución de frecuencias del clima organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	5,8
	Regular	90	87,4
	Alto	7	6,8
	Total	103	100,0

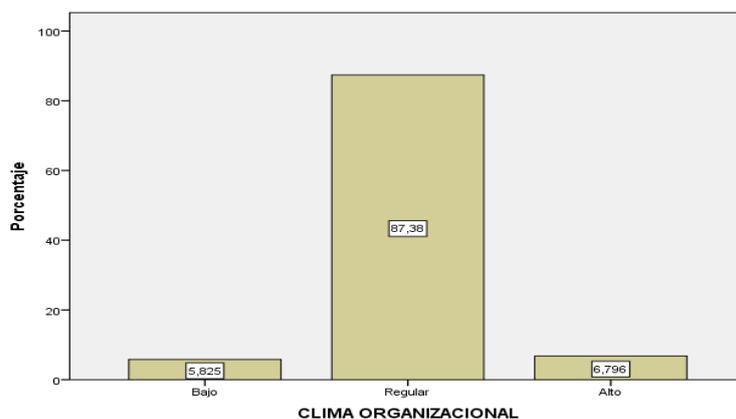


Figura 3. Clima organizacional.

Interpretación:

Observando la tabla 3 y figura 1: Un 5,8% de los encuestados conceden un nivel bajo al clima organizacional en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, mientras un 87,4% indica como regular, y el 6,8% opina que es alto.

Variable 2. Calidad de servicio.

Tabla 4.

Distribución de frecuencias de la calidad del servicio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	9,7
	Regular	88	85,4
	Alto	5	4,9
	Total	103	100,0

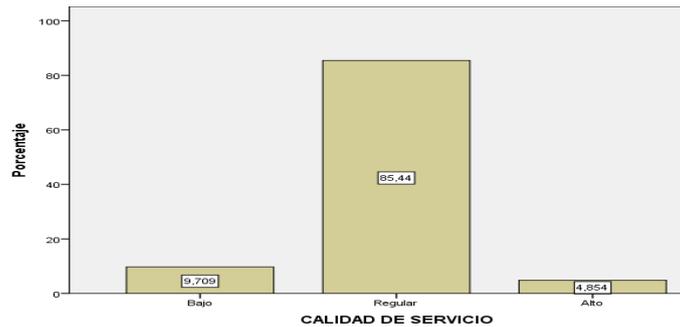


Figura 4. Calidad del servicio.

Interpretación:

Observando la tabla 4 y figura 2: Un 9,7% de los encuestados conceden un nivel bajo a la Calidad del servicio en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, mientras un 85,4% indica como regular, y el 4,9% opina que es alto.

3.2. Prueba de hipótesis:

Hipótesis general

H_a: - El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la Calidad de servicio administrativo del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016.

H₀: -El Clima Organizacional no se relaciona significativamente con la Calidad de servicio Administrativo del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016.

Tabla 5.

Correlación entre el clima organizacional y la calidad del servicio.

			Clima organizacional (agrupado)	Calidad de servicios (agrupado)
Rho	Clima organizacional (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,580**
Spe		Sig. (bilateral)	.	,000
ar		N	103	103
man	Calidad de servicios (agrupado)	Coefficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

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

Interpretación.

Observando la tabla 5, el Clima Organizacional se relaciona con la Calidad del servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman (Rho = 0,580). Simbolizando una correlación moderada, como lo señala la escala de Bisquerra (2009), siendo altamente significativo (p-valor=0,000 menor que 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alterna: Expresado de otra manera el clima organizacional se relaciona significativamente en la Calidad de servicio Administrativo del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016.

4. Discusión

Hemos evidenciado lo efectuado en el campo investigativo, de manera más precisa, nuestro objetivo premeditado: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de servicio Administrativo del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, logrando establecer la correlación entre sus variables, aunque honestamente con cifras preocupantes.

Del estudio avanzado en su esbozo hipotético y en su fase de contrastación y al existir otras erudiciones análogas a comparar sus resultados, nos consentimos emprender las inmediatas conclusiones:

Del hallazgo en lo referido a su hipótesis general logrado colegimos que existe una relación estadística, al hacer uso de la prueba de hipótesis del rho de Spearman en relación al Clima Organizacional y la Calidad de servicio Administrativo del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016, con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error. Las deducciones logradas por medio del rho de Spearman fue 0,751. Lo proveniente proyecta valores evidentes a favor de la hipótesis alterna, consiguiendo una correlación alta. Pues aquí atinamos un parecido significativo con lo descubierto por Sarmiento, (2013), en su tesis designada como: Calidad de servicio ofrecida por la banca privada del Municipio Maracaibo, Estado Zulia- Venezuela, indagación de grado como requerimiento para optar el título de Magister Scientiarum en Gerencia de Empresa, Mención, Mercadeo, en un ambiente encaminado para puntualizar las extensiones o dimensionamiento de la calidad de los servicios divisada en el banco privado de la municipalidad de Maracaibo, obteniendo una correlación conjunta de $r=0.824$, (...)

Indiscutiblemente, convenimos en afirmar que el clima organizacional se relaciona con la calidad del servicio Administrativo del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador, 2016; aunque ciertamente con sus altibajos visualizados, que deben ser preocupación de nuestros directores de salud la de cambiar esta preocupante realidad.

Conclusiones

Inmediatamente mostramos nuestras conclusiones:

Primera

Existe correlación moderada, entre el clima organizacional y la calidad del servicio administrativo del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016, siendo el Rho de Spearman de 0,580 a un nivel de significancia de 0,05.

Segunda

Existe correlación baja, entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio administrativo del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016, siendo el Rho de Spearman de 0,324 a un nivel de significancia de 0,05.

Tercera

Existe correlación baja, entre la cooperación y la calidad del servicio administrativo del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016, siendo el Rho de Spearman de 0,368 a un nivel de significancia de 0,05.

Cuarta

Existe correlación baja, entre la remuneración y la calidad del servicio administrativo del Seguro Integral de Salud en la Red de Salud de Villa El Salvador-2016, siendo el Rho de Spearman de 0,284 a un nivel de significancia de 0,05.

Referencias bibliográficas

- Alles, M. (2011). *Diccionario de términos. Recursos Humanos*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Álvarez, (2011). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*. Tesis. Para optar el título de Licenciatura en Comunicación Social, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú
- Anzola, (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Colombia: Universidad externado de Colombia.
- Barrutia, I. (2015). *Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015*. Tesis para optar al grado académico de Maestro en Administración y Dirección de Empresas.
- Bayona, C. y Goñi S. (2007). *Compromiso organizacional*. Consulta: 11 de setiembre de 2016. http://www.ucm.es/BUCM/computoc/s/10005/10196838_1.htm
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. España.
- Flores J. (2010) *Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional en el Laboratorio Farmacéutico Corporación Infarma sa S.A*. Tesis de maestría. Para obtener el grado de Magister en Administración con mención en gestión empresarial de la UNMSM, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 4ta. Edición México: McGraw-Hill.
- Litwin, G. y Stinger, H. (1978). *Clima Organizacional*. EE.UU.: Editorial Simon & Schuster.
- Mino, E. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490" del departamento de Lambayeque*. Tesis de licenciatura. Perú.
- Peters, T. y Waterman, R.(1984) *En busca de la excelencia. Experiencias de las empresas mejor gerenciadas de los Estados Unidos*. Editorial: Norma, Bogotá. Recuperado de Leer más: <http://www.monografias.com/trabajos16/excelencia-organizacional/excelencia-organizacional.shtml#ixzz4nTJjwP6d>
- Pino, R. (2010). *Manual de la investigación científica*. Perú.

- Rivero, N. (2012), *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la zona educativa del Estado Carabobo*, Tesis de maestría. Venezuela.
- Sarmiento. E (2013). *Calidad de servicio ofrecida por la banca privada del Municipio Maracaibo, Estado Zulia- Venezuela*. Tesis de maestría, Venezuela.
- Tamayo y Tamayo, M. (2005). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. Tercera edición. Colombia: Ecoe ediciones.