



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Compromiso Organizacional del Personal Administrativo y su Influencia en la Gestión Pública de calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017”.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTION PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. GÓMEZ PALOMINO, Edson Rubén**

**ASESOR:**

**DRA. VELASQUEZ CASANA, YDALIA YESENIA**

**SECCIÓN:**

**GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**HUAMACHUCO - PERU**

**2017**

## **PAGINA DEL JURADO**

---

Dr. Valiente Saldaña Yoni Mateo  
Presidente

---

Dra. Zavaleta Mariños Ericka Vanlicy  
Secretario

---

Mg. Velásquez Casana Ydalia Yesenia  
Vocal

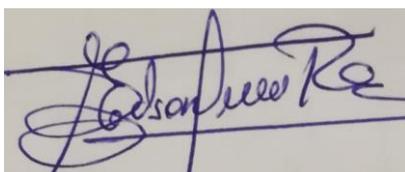
## DECLARACIÓN JURADA

Yo, MG. EDSON RUBEN GOMEZ PALOMINO egresado del programa de Maestría en Gestion Publica de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo, identificado con DNI N° 44704004 declaro bajo juramento que el trabajo académico titulado **“Compromiso Organizacional del Personal Administrativo y su influencia en la Gestion Publica de Calidad en la Red de Salud Sanchez Carrion, periodo 2017”**, presentada para optar el grado académico de: Magister en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Huamachuco, 08 de Abril de 2017



Br. Gómez Palomino Edson Rubén  
D.N.I. N° 44704004

## **DEDICATORIA**

Esta Tesis de Maestría se la dedico a Dios como mi creador y ser Supremo, del cual soy todo en esta vida y quién me otorgó inteligencia, virtudes y dones para enfrentar al mundo y sentirme tan bendecido y amado por él. Así también por la guía obtenida para seguir adelante a pesar de todos los obstáculos encontrados en este camino trazado hacia el logro de este gran reto y objetivo propuesto, además de mantener siempre el mismo entusiasmo y carisma personal.

A mis queridos padres, a quién le debo la vida, y heredé el talento espiritual, artístico, y con quién inicié el aprendizaje de la vida, por el esfuerzo y comprensión brindada de tantos años disfrutando de su sabiduría, nobleza, su ejemplar riqueza espiritual, paciencia, tenacidad, valor, entusiasmo, siendo esos valores los pilares de mi vida, los cuales me motivan y me mantienen en el camino correcto y agradeciéndole eternamente de corazón por todo ese apoyo incondicional a mi persona.

**El Autor**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer de forma muy especial, cariño y amor a mis adorados Padres, que con su amor sincero, su apoyo moral, espiritual y con toda la experiencia en la vida, y que han sido motor y elementos vitales para el estímulo del arduo desarrollo de esta tesis.

Al Gerente y trabajadores administrativos de mi Institución en donde actualmente laboro, Red de Salud Sánchez Carrión, Al Dr. Auky Barkley Salinas Otiniano, Gerente, quien me brindo la autorización y facilidades para la realización de todo este estudio de investigación de tesis, a mis compañeros de trabajo por su aportación desinteresada hacia mi persona y en la elaboración del presente trabajo.

A la Universidad César Vallejo, agradezco también de forma especial por las facilidades brindadas y por tener a bien traer y realizar en nuestra ciudad de Huamachuco el programa de Maestrías, fuera de su local principal; a sus docentes por el reto asumido de venir hasta nuestra ciudad a dictar clases, brindar su sabiduría y todo su conocimiento otorgado.

Un agradecimiento muy especial a la docente y asesor Dra. Ydalia Yesenia Velasquez Casana, por la valiosa contribución en este proyecto, su paciencia, comprensión, por sus sabios conocimientos, experiencia y orientación académica en la elaboración y desarrollo de esta tesis.

**El Autor.**

## **PRESENTACION**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para adquirir el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, dejo a vuestra consideración la tesis titulada: “Compromiso Organizacional del Personal Administrativo y su Influencia en la Gestión Pública de calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017”, con el objetivo de evaluar y analizar el sincero compromiso organizacional del personal administrativo y su Influencia en la Gestión Pública de calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017; según estudios el compromiso organizacional es considerado como el grado de identificación que posee un trabajador con su organización, así como el deseo de seguir participando eficientemente en ella. A través del compromiso el trabajador consolida sus valores con la organización y al mismo tiempo crea una relación entre ésta y él asumir los retos de la organización logrando la excelencia de su labor

Es importante mencionar que un buen compromiso organizacional por parte del personal administrativo de la Red de Salud Sánchez influye y ayudara significativamente a la realización de una Gestión Pública de Calidad para el periodo 2017. Es necesario mencionar que la Gestión Publica es la organización política soberana de una sociedad humana establecida en un territorio determinado, bajo un régimen jurídico, con independencia y autodeterminación, con órganos de gobierno y sistemas de gestión que persiguen determinados fines mediante actividades concretas. La relación entre poder y función marca la esencia de la administración pública, donde a través de ésta se pone en práctica el ejercicio del poder, mediante un gobierno en beneficio de la sociedad y más aún hacer una Gestión de Calidad donde se especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar trabajos eficientes de gran aportación que cumplan los requisitos establecidos y los reglamentarios que le sean de aplicación, con el principal objetivo de aumentar la satisfacción de la sociedad

**El Autor.**

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Declaración Jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. INTRODUCCION</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad Problemática	11
1. 2. Trabajos Previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del problema	38
1.5. Justificación del Estudio	38
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos	40
<b>II. MÉTODO</b>	<b>42</b>
2.1. Diseño de Investigación	42
2.2. Variables, Operacionalización	43
2.3. Población y muestra	48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	49
2.5. Métodos de Análisis de datos	51
2.6. Aspectos éticos	51
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>53</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>67</b>

<b>V. CONCLUSIONES</b>	74
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	75
<b>VII. REFERENCIAS</b>	77
<b>ANEXOS</b>	
<b>ANEXO 1:</b> Declaratoria de Autoría	80
<b>ANEXO 2:</b> Constancia de aplicación de instrumentos de investigación	81
<b>ANEXO 3:</b> Cuestionario, Compro. Organizacional	82
<b>ANEXO 4:</b> Cuestionario, Gestión Pública de Calidad	84
<b>ANEXO 5:</b> Matriz de consistencia	87
<b>ANEXO 6:</b> Base de datos estadísticos, variable Compromiso Organizacional	88
<b>ANEXO 7:</b> Base de datos estadísticos, variable Gestión Pública de Calidad	90
<b>ANEXO 8:</b> Confiabilidad de los ítems y dimensiones del compromiso organiz	92
<b>ANEXO 9:</b> Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la Gestión Pública	94
<b>ANEXO 10:</b> Matriz de puntuación de las dimensiones de la variable compromiso organizacional y Gestión Pública de Calidad	96

## RESUMEN

La presente investigación fue desarrollada con el objetivo de evaluar y analizar el compromiso organizacional del Personal Administrativo y su influencia en la Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017. La investigación es correlacional causal, el diseño de estudio es no experimental y los métodos de investigación que se aplicaron fue el cuestionario, además se trabajó con una población de 52 trabajadores administrativos, se usó un cuestionario por cada variable y que cuenta con 31 y 36 ítems respectivamente.

Se tomaron en cuenta las características de la muestra elegida, de la principal variable Compromiso organizacional surgió la necesidad de preguntar a los trabajadores administrativos, si realmente se sienten comprometidos con su institución, si se demuestra interés en el cumplimiento de sus funciones, si realizan sus funciones laborales basadas en normas y leyes, si existe una comunicación sincera y de importancia entre los trabajadores, si son adecuadas los ambientes y suficiente los materiales de trabajo. En cuanto a Gestión Pública de Calidad se le pregunto; cuenta con la información y capacitación adecuada para ejercer sus funciones, se práctica a los trabajadores una continua evaluación y fiscalización de su funciones, considera que el presupuesto asignado a su institución es el suficiente y adecuado para su ejecución; entre otros aspectos.

Los resultados obtenidos del análisis general del Compromiso Organizacional del Personal Administrativo y su influencia en la Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017, se realizó utilizando el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall que dio 0.47, con un nivel de significancia menor a 1% de estándar ( $P < 0.01$ ) demostrándose que si realmente el Compromiso Organizacional del Personal Administrativo influye muy significativamente en la Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017 .

Este estudio es de gran importancia, porque en base a las conclusiones obtenidas nos permitirá entender que el Compromiso Organizacional Influye de manera significativamente para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017 y enriquecer los conocimientos de los trabajadores, en beneficio de la Institución y la sociedad.

## ABSTRACT

The present investigation was developed by the aim to evaluate and analyze the commitment organizational of the Clerical staff and his influence in the Management Sanchez Carrion Publishes of Quality in the Network of Health, 2017. The investigation is correlational causal, the design of study is not experimental and the methods of investigation that were applied it was the questionnaire, in addition one worked with a population of 52 administrative workers, a questionnaire was used by every variable and that possesses 31 and 36 articles respectively.

There were born in mind the characteristics of the chosen sample, of the principal one variable Commitment organizational arose the need to ask the administrative workers, if really they feel compromised with his institution, if interest is demonstrated in the fulfillment of his functions, if there realize his labor functions based on procedure and laws, if a sincere communication exists and of importance between the workers, if the environments are adapted and sufficiently the materials of work. As for Public Management of Quality I ask him; it possesses the information and training adapted to exercise his functions, If the environments are adapted and sufficiently the materials of work. As for Public Management of Quality I ask him; it possesses the information and training adapted to exercise his functions, practical to the workers a continuous evaluation and taxation of his functions, thinks that the budget assigned to his institution is the sufficient one and adapted for his execution; between other aspects.

The results obtained of the general analysis of the Commitment Organizational of the Clerical staff and his influence in the Public Management of Quality in the Network of Health Sanchez, 2017, carried out using the coefficient of contingency of the statistician of test Tau-b de Kendall that gave 0.47, with a level of significance minor to 1 % of standard (P 0.01) being demonstrated that if really the Commitment Organizational of the Clerical staff Sanchez Carrion influences very significantly the.

This study performs great importance, because on the basis of the obtained conclusions it will allow us to understand that the commitment organizational influences of way significantly to promote a public management of quality in the network of health Sanchez Carrion, 2017 and to enrich the knowledge of the workers, in benefit of the Institution and the society.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad Problemática**

El estudio del Compromiso Organizacional hoy en día, requiere de un análisis a profundidad y la puesta en práctica por parte de las Organización e Instituciones, en general es un tema de suma importancia para el ámbito laboral y sobre todo en la gestión de recursos humanos (Harel & Tzafrir, 2006). El Compromiso Organizacional es contemplado como un factor determinante que influye significativamente en si una persona permanece en su puesto en el que labora, o no (Hellriegel & Slocum, 2010). Del mismo modo muchos autores lo relacionan como un indicador que aporta a trabajar en la rotación del personal, en el alejamiento y en el buen desempeño de los trabajadores. Asimismo su estudio y entendimiento conceptual ayuda a que, en las Organizaciones, se tomen las medidas necesarias para mantener, fidelizar y retener al recurso humano.

Existen muchas y diversas estudios a nivel mundial y nacional sobre Compromiso Organizacional, la mayoría de ellas, realizadas en idioma inglesa. De ellas, la más reconocida y que ha sido tomada en consideración para muchos y diferentes trabajos de investigación ha sido la teoría de Meyer y Allen (1997).

En nuestro País, existen muy pocos trabajos de investigaciones que traten sobre este tema en particular. De manera que indagar y replantear una amplia visión sobre el Compromiso Organizacional e Institucional ayudará a determinar cuáles son las relaciones que comprometen al trabajador a identificarse e involucrarse siempre con su Organización y, sobre todo, a que perdure por mayor tiempo en ella.

En las Organizaciones e Instituciones no se tiene aún una concientización clara de las acciones en marcha sobre un buen compromiso laboral por sus Instituciones y como resultado se puede mencionar como ejemplo a diferentes gestiones nacionales, regionales y locales que son gobernadas

por malos funcionarios públicos que al final de su gestión terminan siendo denunciados y procesados por caso de corrupción, malversación de fondos y entre otros delitos, que como consecuencias terminan sentenciados y encarcelados (Díaz, 2010).

En las gestiones administrativa de las diferentes organizaciones públicas que prestan servicios y ante las obligaciones exigidas para asumir sus compromisos, surge la necesidad y misión de brindar una mejor atención de calidad con responsabilidad y eficiencia hacia el usuario, los adecuados elementos con los que debe contar una organización, los buenos profesionales y con una buena gestión estratégica ayudara a hacer realidad estos compromisos, logrando actitudes positivas y la participación eficaz que permita el logro de las metas y objetivos tanto de la Organización como de los mismos trabajadores. (Apuy, 2008)

Los diseños de gestión del personal administrativo admiten la optimización en la realización de los procesos, al aumentar la cantidad y calidad en la realización de hacer gestión pública eficiente y eficaz. La incorporación de un Compromiso Organizacional consiente en una disminución en el tiempo empleado para la tramitación eficiente y solución de consultas, así como, una mayor calidad en el servicio brindado en beneficio a la sociedad (Rivera, 2010).

La Red de Salud Sánchez Carrión, como toda Institución pública tiene sus propios objetivo, planteados a sus trabajadores profesiones con diferentes funciones y responsabilidades, constituidas por unidades orgánicas así como sus propias políticas públicas, su régimen laboral, su régimen económico y disposiciones promulgadas para su funcionamiento (ROF, 2010); pero a todo esto se suma la poca ayuda presupuestaria de parte de los gobiernos regionales y nacionales, recursos necesarios para construcción de modernas infraestructuras, equipamiento y contratación de personal profesional especializado, para cubrir las zonas de los Puestos de Salud de mayor inaccesibilidad geográfica (Aricapampa Orogolday, Marcabal Grande, Succhacentro, La Victoria, Hualasgosday).

El presente trabajo de investigación es un plan que busca conocer y entender la importancia del Compromiso Organizacional por parte del personal administrativo de la red de Salud que se rija en las ganas, responsabilidad y efectividad de hacer una gestión pública de calidad y con la ayuda del uso de las teorías adecuadas de acuerdo con la ciencia, lograremos resolver problemas que impiden obtener buenos resultados para beneficio de la Institución y población beneficiaria.

## **1.2. Trabajos Previos**

Para fortalecer, orientar y realizar esta investigación se recurrió y se estudió los antecedentes de los siguientes trabajos como:

De Souza (2016), en su tesis: Clima Organizacional y Gestión Administrativa en la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas – 2016 ; Tesis para Optar el Grado de Magister, este estudio investigado y elaborado por el autor se desarrolló con el objetivo de obtener la veracidad si el clima organizacional influye significativamente en la gestión administrativa de la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas. Según los estudios este trabajo de investigación es justificado en los diversos aspectos laborales: en consiguiente su objetivo principal estudiado es, determinar si el clima organizacional influye significativamente en la gestión administrativa de la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas, 2016.

Aonplc (2015), en su reporte publicado en Inglaterra sobre. Tendencia global del compromiso de los empleados - 2015, define el compromiso de los empleados como el estado psicológico y los resultados conductuales que conllevan a un mejor rendimiento laboral.

El modelo de Compromiso de Aonplc evalúa los resultados del compromiso de los empleados de la forma como ellos se expresan, permanecen y se esfuerzan.

Los empleados comprometidos tienen tendencia a:

Hablar — Se pronuncian positivamente acerca de la Organización con los compañeros de trabajo, empleados y clientes.

Permanecer — Tienen un gran y significativo sentido de pertenencia y el deseo de ser parte de la Organización

Contribuir — Están motivados y se esfuerzan por lograr el éxito en su trabajo realizado para su Organización.

Calderón (2015), en su Tesis: Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso Organizacional en Trabajadores Mexicanos - 2015. Tesis para optar el Grado de Magister.

El principal objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la socialización organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores mexicanos.

Los resultados dieron a entender que la socialización organizacional correlacionó positiva y significativamente con el compromiso afectivo y normativo.

Se concluyó que la socialización organizacional aprueba que los trabajadores desarrollen el compromiso con la organización a través de los vínculos afectivos con los compañeros y la creación de un sentido de lealtad hacia la organización.

Díaz, B. (2014), en su Tesis: El Compromiso Organizacional entre obreros: un estudio en cuatro organizaciones bolivianas – 2014. Tesis para Optar el Grado de Magister.

En la presente investigación el Compromiso Organizacional se comportó, también, como un constructo multidimensional en el cual los componentes afectivo, de continuación y normativo variaron de manera casi independiente. Además, el análisis descriptivo basado en cuartiles admitió determinar con claridad las variaciones en la intensidad de las respuestas de compromiso. Entre las muestras con las que se trabajó influyó el compromiso de continuación o interesado, seguido por el compromiso ente normativo o de obligación, y quedando en atraso el vínculo afectivo.

Enríquez (2014), en su Tesis: Motivación y Desempeño laboral de los empleados del Instituto de los empleados de la visión en México – 2014. Tesis para Optar el Grado de Magister.

En la presente investigación se concluyó que con las preguntas planteadas se pretendió conocer el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México.

Mediante los instrumentos aplicados se obtuvo la siguiente información:

En concordancia al grado de motivación se pudo calcular que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente.

Para el nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente respectivamente.

*Rivera, C. (2013), en su Tesis: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, - 2013. Tesis para Optar el grado de Doctor.*

La presente tesis muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de abril a diciembre del 2013.

El objetivo del siguiente trabajo de investigación se centraliza en la pregunta, Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

Siendo de suma importancia en los trabajadores para un desempeño garantizado en beneficio de instituto obteniendo resultados considerables que aportaron al enriquecimiento de los mismos.

Soberanes, L. & De La Fuente, (2012) en su Artículo: El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones, - 2012. Artículo publicado en su libro Clima organizacional, México.

El presente artículo estudiado por los autores trata específicamente sobre la importancia del clima organizacional, el mismo que debe sobresalir en cada una de las organizaciones, y a ello conlleva a que el factor humano

asuma el compromiso organizacional, el que de forma simultanea se estudia, a partir de modelo de Meller y Allen, identificando antecedentes y consecuentes se enlazan los dos conceptos, estableciendo la importancia que tienen.

Alfaro (2012), en su Tesis: Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, Lima, Perú, - 2012. Tesis para Optar el Grado de Magister.

El nivel de satisfacción laboral aportara a cautivar talentos y retenerlos a mantener un clima organizacional saludable, a incentivar, motivar a los trabajadores a lograr un buen desempeño laboral. Por lo tanto, la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, más bien es una actitud hacia las funciones que tiene un impacto efectivo en el desempeño del trabajador y en la mejora del clima organizacional. La conformidad laboral se atribuye a aspectos socioculturales, a la infraestructura y eventos laborales; estos se calculan en sus aspectos intrínsecos y extrínsecos.

Arturo (2010), en su Tesis: El impacto del compromiso organizacional en la administración del conocimiento y capital intelectual, - 2010. Tesis Para Optar el Grado de Magister.

La presente investigación habla sobre el análisis del impacto que practica el compromiso organizacional en la administración del conocimiento y la formación de capital intelectual de las empresas mediante un modelo que permite mejorar la administración de recursos humanos en las Organizaciones.

Rodríguez, A. (2010), en su Tesis: Compromiso organizacional de los docentes de una Institución Educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas, - 2010. Tesis para Optar el Grado de Magister.

El "Compromiso Organizacional", tema del presente estudio, ha sido estrictamente estudiado gracias a las contribuciones de Meyer y Allen (1997) en donde se puede observar una categorización y caracterización de cada uno de los dispositivos de los trabajos en estudio como son el

compromiso afectivo, de continuidad y normativo. Es de esta fuente teórica, la recopilación de las tres variables de allí nace el punto de partida de cada una de sus características y la obtención de los indicadores.

El nivel de compromiso organizacional de la Institución Educativa Privada, objetivo principal del presente estudio, es medio. Los análisis estadísticos, en el que se ha medido los resultados según una escala de discusiones, muestran que el nivel de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes reflejadas por los docentes en mayores niveles que el compromiso normativo.

Luego de los estudios previos señalados anteriormente, podemos decir que se labora en organizaciones públicas donde no tenemos un compromiso verdadero por nuestras instituciones, ignoramos las horas extras, el empeño y la dedicación al 100% en las funciones y trabajos que se realiza, estar comprometidos con nuestra Organización es un factor muy importante para demostrar que nuestro trabajo se verá reflejado en una buena Gestión de calidad.

De allí nace el análisis y la siguiente incógnita:

¿Los trabajadores que laboran en las instituciones Públicas están 100% comprometidos con sus organizaciones para el logro de sus objetivos y promover una gestión pública de calidad?

Planteada esta y otras más preguntas que suelen salir en adelante, realizaremos el siguiente trabajo de Investigación denominado “Compromiso Organizacional del Personal Administrativo y su Influencia en la Gestión Pública de calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017”.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

**Compromiso Organizacional**, Arias (2005) cortamente refiere al compromiso con las organizaciones como la fortaleza y la importancia de las personas y más aún del trabajador sentirse identificado, involucrado y tener una sincera lealtad por su Organización e Institución.

Hellriegel & Slocum (2011) refieren al Compromiso Organizacional como la extensiva contribución de un trabajador y su identificación con la Organización. Este se identifica por el reconocimiento y aprobación de las metas establecidas y los principales objetivos por asumir, además la voluntad en la realización de sus funciones importante para el beneficio de la institución y el interés de laborar siempre a ella.

En este mismo tema Díaz, (2010) define al Compromiso Organizacional y como una actitud laboral, caracterizada por la importancia que el trabajador constituye con el logro de las metas, objetivos proyectados, siguiendo la misión y visión de su institución y obteniendo como resultado el deseo del trabajador por seguir colaborando en ella. De esta manera, el empleado toma la organización como propia de él, considera que los logros de ésta son sus logros y toma las responsabilidades desde una perspectiva más extensa logrando obtener el bienestar de la Organización y de todos los que la conforman.

Para Peña & Santalla, (2006) Definen a el Compromiso Organizacional como la identificación afectiva, conductual y normativa del trabajador con su Organización. Rivera, (2009) nos relata que el Compromiso Organizacional es una extensa y profunda relación que los trabajadores tienen hacia su organización y que resulta de en un deseo legítimo de ir sobre las perspectivas que la institución tiene de cada trabajador. Esto ayudara a la organización a alcanzar sus metas trazadas y ser muy exitosa.

Es preciso entender que, el Compromiso Organizacional va más a fondo de la lealtad y llega a la aportación activa en el logro de las metas y objetivos de la organización. Es una fuerza activa hacia el trabajo y va más extensa que la satisfacción ya que engloba un compromiso sincero en toda la organización. Por lo general, se debe entender que el compromiso persiste en algo más firme que la satisfacción, pues es poco probable que los sucesos diarios lo cambien. (Torres & Díaz, 2012).

Chiavenato (2000) refiere que el Compromiso Organizacional es la pasión y el sentimiento que un trabajador debe tener hacia su organización, el servidor es consciente de los objetivos y retos que deberá afrontar y para la realización de estos deberá contar con la participación de sus demás compañeros para un trabajo en equipo. Aquí no hay lugar para la desmotivación del trabajador, sino para el compromiso del mismo.

Robbins & Coulter (2009) para el pensamiento de estos autores el Compromiso Organizacional es un proceso psicológico donde un trabajador se identifica con una organización, su estructura y sus objetivos, involucrándose responsablemente con ella y sumando esfuerzos productivos siempre en beneficio de ambas partes; teniendo claro las consecuencias que tendría dejar la organización.

Mathieu y Zajac, 2000 para ellos el Compromiso Organizacional no puede ser más que el grado de identificación que tienen las personas con sus organizaciones, así como el deseo de seguir participando profesionalmente en ella, según el estudio a esto se le compara como lealtad del trabajador. A través del compromiso organizacional se fortalece el desempeño, se gana experiencia laboral y dominio del quehacer diario, beneficiando la imagen institucional, enriqueciendo a su personal y satisfaciendo las necesidades oportunas de la población.

### **Dimensiones del compromiso organizacional según Meyer & Allen (1997).**

#### ***Compromiso Afectivo.***

Esta dimensión está definido como un comportamiento emocional que identifica al individuo con la organización. Meyer y Allen (1997) también refieren que es un proceso de formación, de unión que beneficia a la valoración, el apoyo y los beneficios recibidos por parte de la organización y sus trabajadores.

El compromiso afectivo lo describe al trabajador lo orgulloso que debe sentir, de pertenecer siempre a su organización, esto puede ser reforzado a través de la motivación y reconocimiento por parte de la institución.

### ***Compromiso de Continuidad.***

Meyer y Allen (1997) mencionan que el Compromiso de Continuidad se puede considerar como el resultado de toda acción o suceso y que agranda el riesgo del trabajador cuando piense en renunciar a la organización, dado de que le conviene permanecer y continuar en ella. De igual manera señalan que otro aspecto que considera esta dimensión es la oportunidad que pueda tener el trabajador para encontrar otro trabajo de entornos similares al que tiene su organización actual.

### ***Compromiso Normativo***

Marín (2000) Manifiestan que el compromiso normativo es de índole emocional, haciendo que el trabajador según su tiempo de servicio pueda reconocer un fuerte sentimiento de obligación de seguir permaneciendo en su Organización.

En esta dimensión son los fuertes sentimientos encontrados del trabajador, su fidelidad hacia la organización, considerando tener una deuda por haberle dado la oportunidad de desempeñarse y prestar sus servicios en ella. Díaz (2000)

### **Importancia del Compromiso Organizacional**

El compromiso organizacional surge de la intersección de las necesidades que tiene una organización y de la experiencia personal de los individuos que pertenecen a dicha organización. Por un lado, la organización con sus sistemas sociales tiene que conocer sistemáticamente sus necesidades; en lo que se refiere al individuo, es la orientación positiva o negativa, su porte emocional e intelectual hacia las contextos que presenta la organización (Kanter, 1998).

El compromiso organizacional está integrado por tres elementos:

- ❖ ***La conformidad:*** En este elemento el individuo adopta actitudes y comportamientos para obtener recompensas específicas y evitar castigos específicos.

- ❖ **La identificación:** En este elemento el individuo adopta actitudes y comportamientos leales para ser asociado y relacionado satisfactoriamente con otros individuos o grupos.
- ❖ **La lealtad:** Y por último el individuo adopta actitudes y comportamientos que son congruentes con el sistema de valores del resto de los individuos.

Mowday (1999), menciona la identificación tres componentes del Compromiso Organizacional:

- ❖ Una fuerte convicción y aceptación de las metas y valores de la organización.
- ❖ La disposición para ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización.
- ❖ El deseo de permanecer siempre como miembro de la organización.

A continuación estudiaremos algunos elementos que ayudaran a entender un poco más y sobre todo que motiva al trabajador a sentirse más comprometidos con su organización para el logro eficiente de los objetivos.

- ❖ **La supervisión laboral,** En general toda organización debe contar con una supervisión permanente en donde predomina la actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los elementos que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el hombre, la materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, dinero, entre otros elementos que en forma directa o indirecta intervienen en la consecución de bienes, servicios y productos destinados a la satisfacción de necesidades, cada día más exigente, y que mediante su gestión puede contribuir al éxito de la organización. Supervisar efectivamente requiere: planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente las labores que realiza el empleador. (Osorio, S. 2010)

- ❖ **La comunicación Organizacional,** En este elemento se aborda de forma general el tema de la comunicación en las organizaciones como un factor clave para las mismas. La forma en la que nos comunicamos es muy significativo para el éxito o fracaso de las organizaciones, los administradores tienen que tener en cuenta el factor humano que es el más difícil de sobrellevar, ya que muestran diferentes tipos de sentimientos, formas de actuar y pensar que han venido desarrollando a lo largo de su educación como persona y en el que el trato puede ser más fácil o difícil con una que con otra persona. Es por eso que la comunicación se tiene que dar de forma efectiva y conjunta. Meyer & Allen (1997)
  
- ❖ **Condiciones laborales,** El elemento quizá más importante para el Compromiso Organizacional del trabajador pueden ser las buenas y adecuadas condiciones laborales con las que cuenta su organización. A pesar que hay aumentos salariales en numerosas organizaciones, muchos trabajadores aún perciben muy poco salario y tienen dificultad para hacer frente a sus necesidades básicas. Las condiciones de trabajo peligrosas o poco higiénicas tienden a desaparecer en el mundo industrializado, pero aún son usuales en las organizaciones en desarrollo. (Osorio, S. 2010)

### **Gestión Pública**

El concepto básico de gestión Pública nos dice que es la organización política soberana de una sociedad humana establecida en un territorio determinado, bajo un régimen jurídico, con independencia y autodeterminación, con órganos de gobierno y sistemas de gestión que persiguen diversos fines mediante actividades concretas. La relación entre poder y función marca la esencia de la administración pública, donde a través de ésta se pone en práctica la ejecución de la gestión del poder, mediante un gobierno en beneficio de la sociedad. (Villarreal, P. 2005)

El funcionamiento de Gestión, se suscita en el cumplimiento de sus funciones, del cual se desglosan un conjunto de actividades, operaciones,

tareas para actuar: jurídica, política y técnicamente. Estas actividades las toma como persona jurídica de derecho público y lo realiza por medio de los órganos que integran la Administración Pública, tanto Nacional, como regional y local.

El Estado en su doble función de gobierno y administrador cumple sus fines, competencias y obligaciones en sus órganos jurídicos que forman una estructura especial y un conjunto de técnicas y procedimientos que lo ponen en marcha (gestión pública).

La acción pública se ejecuta en diversas dimensiones que actúan simultáneamente. Estas dimensiones son: (Villarreal, P. 2005)

- En términos de las relaciones de poder que se establecen entre los grupos sociales que actúan en instituciones determinadas, su estudio le corresponde a la Ciencia Política y la Sociología.
- En términos jurídicos, cuando se considera a la Administración pública como una persona jurídica que tiene derechos y obligaciones, su estudio le corresponde al Derecho,
- En términos administrativos, cuando se ocupa de los métodos de trabajo y organización interna, su estudio le compete a las Ciencias de la Administración.

### **La Nueva Gestión Pública**

La Nueva Gestión Pública tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz. Para este enfoque, es esencial el desarrollo de servicios de mayor calidad en un marco de sistemas de control que logren transparencia en los procesos de selección de planes y resultados, así como en los de participación ciudadana, la Nueva Gestión Pública es una muestra donde se inscriben los distintos procesos de cambio en la organización y gestión de las administraciones públicas. Es un enfoque que intenta agregar algunos

elementos de la lógica privada a las organizaciones públicas. (Benavides, F. 2011)

### **Gestión pública por resultados**

Según la teoría es un proceso estratégico, político y técnico, que va del principio del “Estado contractual” en el marco de la Nueva Gestión, es decir la relación y vínculo formal que se da entre un principal (sociedad) y un agente (gobierno) en el cual ambas partes acuerdan efectos o resultados concretos a alcanzar con acción del agente y que influyen sobre el principal, creando valor público. (Hintze, J. 2003)

### **El proceso de Gestión Pública**

La gestión pública, como sistema, tiene un conjunto de principios, concepciones, tecnologías e instrumentos que describen, orientan y ponen en práctica las decisiones de gobierno, utilizando un ciclo organizado y secuencial para el abastecimiento de servicios públicos que colaboren a la generación de oportunidades para el desarrollo del país, y dentro de ella sus territorios de manera armónica y articulada. (Bastidas, D. 2009)

### **Principios de Gestión Pública**

Son razones y funciones que fundamentan y rigen el pensamiento y la conducta del Estado. Estos principios son los siguientes: (Banco Interamericano de desarrollo, 2007)

- **Principio de Legalidad**, en este principio las principales autoridades, funcionarios y servidores Públicos del Estado están ligadas a los respectivos reglamentos del ordenamiento jurídico del procedimiento de la gestión pública.
- **Principio de Servicio al Ciudadano**, aquí el procedimiento gubernamental está al servicio de las personas y de toda la sociedad; atender a cada una de sus necesidades y velar por el interés general de la nación; garantizando que su actividad se desarrolle y se responda con eficacia, eficiencia, debidamente oportuna.

- **Principio de Inclusión y Equidad**, en este principio la Autoridad competente afirma que los derechos principales e importantes de los trabajadores y el respaldo de sus deberes con Inclusión son promovidos para la asignación económica, social, política y cultural.
- **Principio de participación y transparencia**, en este principio los trabajadores tienen toda la libertad a vigilar y participar en la gestión del Poder Ejecutivo, conforme lo dispuesto en los procedimientos fundamentados por la ley.
- **Principio de Organización, Integración y Cooperación**, en este principio los trabajadores suelen integrarse basado en un sistema jerarquizado y desconcentrado según corresponda, estos elementos se aplicara sobre la base de funciones, políticas y competencias planteadas por las organizaciones.
- **Principio de Competencia**, en este último principio el gobierno ejerce sus competencias con exclusividad, de manera responsable, sin descuidar su originalidad y considerar las competencias compartidas de manera articulada y complementaria en el marco del principio de subsidiaridad.

### **Sistemas de Gestión Pública**

La Ley Orgánica del Poder Ejecutivo hace una importante aportación para comprender y organizar mejor la gestión pública. Para ello pone de manifiesto el concepto de Sistemas, definiéndolo como el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos por los cuales se organizan las actividades de la Gestión Pública, para que las entidades gubernamentales ejerzan sus competencias y atribuciones. Existen dos tipos de sistemas: (Colunga, C. 1995)

### **Los Sistemas Funcionales**

Estos sistemas tienen por finalidad garantizar el cumplimiento de las políticas públicas que necesitan de la participación de todas o varias entidades del Estado.

Los sistemas funcionales están concernientes con las funciones sustantivas que identifican a cada una de las entidades públicas. Mediante estos sistemas se gestionan las materias que se le encargan a una institución por ley. (Colunga, C. 1995)

### **Los Sistemas Administrativos**

Los Sistemas Administrativos tienen por finalidad regular la utilización de los recursos en las organizaciones de la administración pública, promoviendo la eficacia y eficiencia en su uso. Los sistemas administrativos tienen coherencia con las funciones de administración interna que se practican en cooperación al cumplimiento de las funciones sustantivas. (Colunga, C. 1995)

### **Los Gestores Públicos**

El funcionamiento de las entidades públicas se debe a la presencia de autoridades políticas y servidores públicos que asumen un conjunto de facultades de acuerdo al cargo que ocupa en el marco del mandato que le asigna su ley de creación.

Las autoridades políticas, en su rol decisor y el servidor público como ejecutante, tienen que actuar de forma articulada y complementaria, dentro del escalón que les estipula la organización. (Daniels, A. 1997)

### **Gestión y Administración Pública.**

En cláusulas genéricas los términos gestionar y administrar surge como definiciones totalmente parecidas pero de usos indistintos. Inclusive a ambos se los conceptualiza como la acción y efecto de realizar algo, de realizar una función o tarea para el cumplimiento de los objetivos. Sin embargo en la normatividad del estado peruano estas definiciones se aplican totalmente diferentes. (Soto, B. 2005)

En consecuencia, la administración pública intuye a los organismos que desempeñan una función de interés público, principalmente de provisión de servicios y/o regulación de los comportamientos e intereses de la sociedad, el mercado, así como del propio Estado y sus instituciones.

Por otra parte, la gestión pública lo concreta, como el conjunto de estrategias mediante las cuales la organización es el momento indicado lo utilizara para el logro de sus metas y objetivos, por lo que deberá tener en cuenta y no olvidar de aplicar todas las políticas gubernamentales establecidas por Ley y elaboradas por el Poder Ejecutivo. (Soto, B. 2005)

### **Conceptos básicos de calidad**

El hablar de calidad se refiere a un producto o servicio tiene “calidad” cuando consigue las expectativas del cliente o usuario que ha recibido o utiliza. En general, el cliente o usuario queda satisfecho cuando el servicio o producto cumple bien todas sus funciones sin darle problemas, ósea que no presenta fallas, es confiable, seguro, fácil de manejar y mantener. En síntesis, la calidad intrínseca de un servicio o producto se puede definir de la siguiente forma: (Larrea, P. 1999)

- Desempeñar satisfactoriamente la función que tiene establecida.
- No presentar fallas ni deficiencias.
- Satisfacer al cliente que lo adquiere o utiliza.
- Cumplir con las especificaciones técnicas determinadas.
- Cumplir con los requisitos de la sociedad (leyes, reglas códigos, estatutos, etc.)
- Tengan en cuenta la protección del medio ambiente.
- Se obtengan en forma económica y beneficioso.
- No impliquen peligros inadmisibles para el público y trabajadores.

¿Cómo cumplir con estos requisitos u objetos de calidad? Es necesario planificar para garantizar que los factores técnicos, administrativos y humanos, que logren impresionar la calidad de producto o servicio, estén debidamente controlados. (Larrea, P. 1999)

### **Gestión de la calidad**

Son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una organización requiere para satisfacer los requerimientos pactados

con sus usuarios a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Los estándares internacionales ayudan a hacer más simple la vida y a aumentar la seguridad de los productos y servicios que utilizamos o prestamos diariamente. Nos ayudan a garantizar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los convenientes para sus propósitos. (Chavenato, I. 2002)

### **Según las Normas ISO (Organización Internacional de Normalización)**

La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se ha hecho para presentarse a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

- La Norma ISO 9000 detalla los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
- La Norma ISO 9001 describe los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad adaptables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para facilitar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- La Norma ISO 9004 proporciona líneas que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes, usuarios y de otras partes interesadas.
- La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas agrupadas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilita la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

### **Sistema de Gestión de calidad**

Se denomina sistema de gestión de calidad al dispositivo operativo de una organización para perfeccionar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes y usuarios estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren o prestan.

El sistema de gestión de calidad, por lo tanto, apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta. Un cliente o usuario satisfecho siempre implica un beneficio para la Organización: mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas, etc. (Chavenato, I. 2002)

### **Enfoque de sistemas de gestión de la calidad**

Para desarrollar e implementar un buen sistema de gestión de la calidad, estudiaremos las siguientes etapas que a continuación se detalla:

- Establecer las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas;
- Determinar la política y objetivos de calidad de la organización;
- Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad;
- Establecer y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad;
- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso;
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y descartar sus causas;

- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad. (Peralta, A. 2002)

### **Principios de Gestión de calidad**

Los principios de la gestión de calidad concretan una estructura que admite que las organizaciones mejoren su rendimiento laboral y productivo. Estos principios se originan en las mejores prácticas y la experiencia de numerosas compañías e instituciones internacionales. (Calidad ISO 9001, 2015)

Los ocho principios de la gestión de calidad son:

#### **Enfoque en el cliente:**

La Organización debe ver al cliente o usuarios no sólo como un consumidor sino, particularmente, como el usuario de los productos y servicios producidos por la organización y debe asegurarse de que esto se ajuste a los objetivos de la institución. Por lo tanto, debe establecerse un sistema centrado en el cliente, de manera que la organización pueda tener un mejor panorama de las necesidades y expectativas del cliente para poder satisfacerlas de la mejor manera posible. (Calidad ISO 9001, 2015)

#### **Liderazgo:**

El principal objetivo de este principio es asegurar que se tomen en cuenta las necesidades de todos los empleados en el momento de definir y precisar una visión clara para el futuro de la organización o institución estableciendo objetivos que satisfagan a todos. Deben crearse valores compartidos. (Calidad ISO 9001, 2015)

#### **Compromiso de las personas:**

Los trabajadores deben comprender que cumplen un rol muy importante en la organización y deben involucrarse en el proceso de constituir objetivos motivadores para sí mismos. Las habilidades del trabajador deben evaluarse regularmente y deben implementarse planes de capacitación para ayudar a los empleados a desarrollar en sus labores. A la inversa, también puede trascender y permitir que los empleados

evalúen el modo de gestión de sus jefes superiores y su relación directa que abarca el desempeño de trabajo para el logro de los objetivos trazados. (Calidad ISO 9001, 2015)

**Enfoque del proceso:**

En este enfoque, las actividades necesarias para lograr un resultado deben identificarse visiblemente como procesos y cada persona debe hacerse responsable de uno de estos procesos. La identificación de actividades puede trascender más fácil si se compromete a las partes involucradas. Sobre esta base, es posible evaluar el desempeño laboral de cada proceso y estudiar el modo en que puede ser mejorado para satisfacer mejor los objetivos estratégicos de la Organización. (Calidad ISO 9001, 2015)

**Enfoque del sistema de administración:**

La idea de este principio es considerar que el acto de estructurar y documentar claramente las acciones que contribuyen a los objetivos de la organización permite mejorar su efectividad y eficacia. Para esto, la organización primero debe identificar las dependencias existentes para reducir los conflictos entre procesos y el trabajo repetido. Esto debe llevar a la formalización de un sistema de gestión pública de calidad notoriamente documentado. Capacitar o informar a los participantes necesarios puede ser esencial para asegurar que todos cumplan con este paso. (Calidad ISO 9001, 2015)

**Mejoras continuas:**

En este principio se deben inspeccionar los diferentes procesos y analizar su rendimiento permanentemente para sugerir e implementar mejoras. Esto se puede llevar a cabo a través de una revisión de administración regular y con auditorías internas y externas. Es muy importante saber cómo detectar las mejorías y hacer que todos sigan el ejemplo. (Calidad ISO 9001, 2015)

**Enfoque de toma de decisiones basado en hechos:**

Este principio consiste en tomar decisiones basadas en el análisis real de información corroborada por la experiencia y la Organización. Según este

enfoque, después del hecho es más fácil argumentar sobre una decisión bien fundada refiriéndose a documentos útiles. Esto brinda los medios para que todas las personas involucradas entiendan el modo en que se toman las decisiones. (Calidad ISO 9001, 2015)

**Relaciones con proveedores de beneficio mutuo:**

La correlación con los proveedores se debe pensar de modo de conciliar logros a corto plazo con consideraciones futuras. Para lograr esto, una organización debe percibir los intereses de sus socios, definir claramente sus obligaciones en un contrato y evaluar cuidadosamente su desempeño. (Calidad ISO 9001, 2015)

A continuación, estudiaremos algunos elementos que explican y que impulsan a los trabajadores haciendo entender a como desempeñarse con más responsabilidad, eficiencia y eficacia para hacer una Gestión Pública de Calidad en sus organizaciones y cumplir con el objetivo de satisfacer las necesidades de la sociedad.

- ❖ **Recursos Humanos,** Los recursos humanos tienen relevante importancia para el logro de las políticas, metas y objetivos organizacionales; son factores que hacen a las organizaciones productivas y competitivas y, por ende, exitosas, de allí la importancia de desarrollar una gestión de recursos humanos que certifique la disponibilidad de un personal calificado, capacitado, competente, actualizado y motivado hacia el trabajo productivo y, comprometido con el futuro de la organización. (Chavenato, I. 2002)
  
- ❖ **Recursos Materiales,** Contar con los recursos materiales adecuados es un elemento clave en la gestión de las organizaciones. La administración debe tener en cuenta que se debe acertar un punto óptimo de recursos materiales, esto significa que se deba tener la cantidad y la calidad de los recursos materiales, debido a que esto simbolizan los instrumentos con los que el trabajador se va a desempeñar como tal. Al mismo tiempo, se debe tener en cuenta que

los recursos materiales deben ser adecuados para los recursos humanos con los que cuenta la organización. (Soto, r. 2008)

- ❖ **Políticas Públicas**, Es importante que las organizaciones trabajen en base a políticas públicas, para este estudio se puede resumir, que para el caso peruano, desde el nivel institucional - sectorial, para ello se puede describir que las políticas nacionales, regionales y locales se expresan en 4 niveles de intervención pública muy importantes: 1) actividades- proyectos; 2) programas; 3) planes; y 4) políticas.

En función a ello es carestía considerar que el monitoreo y evaluación se debe realizar en base al alineamiento de los logros y metas para cada nivel de intervención pública, que luego admita agregarse de manera local y así sucesivamente según corresponda su nivel regional y por consiguientemente nacional. (Chavenato, I. 2002)

- ❖ **Gestión Financiera**, La gestión financiera tiene por objeto la ejecución debidamente dicha del presupuesto de gastos aprobado. Este elemento se realiza a través de diferentes fases, iniciándose con la autorización del gasto y acabando con su pago material. No obstante, también veremos en este apartado cómo los Convenios de Colaboración cuando tienen contenido económico pueden dar lugar a gastos de distintos tipos. A la contratación administrativa, por su importancia se le dedica un apartado propio. (De Neira, C. 2003)

### **Red de Salud Sánchez Carrión**

La Red de Salud Sánchez Carrión que también se le conoce como hospital Leoncio Prado fue edificado y equipado por el FONASA (Fondo Nacional de Salud y Bienestar Social) e inaugurado siendo Presidente Constitucional de la República del Perú por segunda vez el Dr. Manuel Prado Ugarte. Ministro de Salud y asistencia social, el Ingeniero Eduardo Wattson Cisneros y Director General del Fondo de Salud y Bienestar Social el Ingeniero Jesús Larrea, iniciando su funcionamiento el 19 de mayo de 1962, el Hospital inicia su funcionamiento con aproximadamente 31 trabajadores.

Desde su inicio conto con la colaboración permanente de 4 religiosas franciscanas hijas de la misericordia, que por motivo de fundar su casa de oración ocuparon ambientes del hospital.

Así mismo este Hospital durante 55 años de creación ha tenido 32 Directores que han dirigido dicha Institución.

La Red de Salud Sánchez Carrión Constituye un órgano técnico de línea del Gobierno Regional de la Libertad, cuyo propósito organizacional es contribuir al desarrollo humano con justicia social en la provincia de Sánchez Carrión, teniendo como soporte técnico principal a sus órganos de línea que vincula al que hacer institucional sanitario, a las nuevas funciones y facultades transferidas, en el marco de la descentralización administrativa, y en el ejercicio de rectoría en materia de salud.

En el año 2000 según resolución regional es considerada para la provincia en sector salud el cambio de denominación quedando como “Red de Salud Sánchez Carrión” hasta su actualidad considerada como un establecimiento de II nivel el cual se encuentra ubicado en la ciudad de Huamachuco; actualmente la Red de Salud consta de una infraestructura moderna y otra antigua ya deteriorada, pero cabe mencionar que gracias a la actual y la anterior gestión, alcalde Provincial, Gobierno Regional y Gobierno Nacional; se encuentra ya en su tramo final el proyecto de construcción del nuevo y moderno Hospital, proyecto anhelado por tantos años y que será en beneficio de nuestra población Sánchez carrionista

La Red de Salud Sánchez Carrión actualmente a nivel de toda la provincia cuenta con:

- 448 trabajadores, en las diferentes profesiones y especialidades como también de servicios, todos estos en la condición de nombrados, Pazo fijo y CAS.
- 36 Puestos de Salud
- 08 Puestos Satélites

## **Visión**

“Constituirnos en una Red de Salud acreditado, modelo en organización y gestión hospitalaria, brindando atención integral de salud de alta especialización, de referencia Regional, con apropiada capacidad resolutive basado en la calidad y calidez de nuestros servicios, con equidad, infraestructura, tecnología moderna y personal altamente calificado y motivado”.

## **Misión**

Prevenir los peligros, resguardar del daño, recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de las personas, en situaciones de plena equidad, desde su pensamiento hasta su muerte natural, proveyendo de servicios que lleven a la satisfacción del usuario externo e interno, desarrollando la integración de la moderna infraestructura y tecnología con el recurso humano con competencias organizacionales.

## **Objetivos Generales**

- Fortalecer la promoción, prevención y evaluación participativa de los servicios de salud, para el bienestar común de la población.
- Difusión de materiales educativos y preventivos sobre las enfermedades que aquejan a la población y el cómo prevenirlos.
- Mejorar la calidad en la Atención del Servicio de Salud mediante el trato, amabilidad, disponibilidad y un servicio garantizado.
- Recuperar la Salud y la Rehabilitación, para que mejore la salud del paciente mediante los tratamientos recibidos por parte de la Red.
- Capacitar a los integrantes profesionales y técnicos en Salud, para evitar la propagación de ciertas enfermedades más comunes en la población.
- Lograr que los profesionales de Salud se integren en la Docencia e Investigación a cargo de las Universidades e Instituciones Educativas Superiores para que brinden una atención de calidad hacia el paciente.
- Ayudar con el Aseguramiento Universal en Salud y extender el acceso a los Servicios de Salud con calidad, equidad, oportunidad y eficacia,

priorizando a la población que está en pobreza y extrema pobreza en la provincia.

### **Objetivos Específicos**

- Lograr los resultados anhelados en la visión, misión y objetivos generales, ejecutando las políticas y normas del sector salud.
- Proyectar y dirigir la gestión institucional en relación con las políticas nacionales y regionales de salud, así como controlar y ejecutar las actividades y proyectos coherentes con la mejora de la atención de la salud en su jurisdicción.
- Organizar y brindar la atención integral de salud a toda la población en su contorno geográfico asignado, cumpliendo la política, objetivos, normas, procedimientos y protocolos concretos.
- Elaborar y proponer para su conformidad los instrumentos de gestión institucional, así como desarrollar los sistemas administrativos y funcionales de su competencia.
- Plantear y controlar la ejecución de políticas y estrategias para la neutralización o eliminación de las principales enfermedades transmisibles y no transmisibles.
- Promover la intervención de los grupos sociales en actividades solidarias para promocionar la salud de la persona, familia y comunidad.
- Formular y suscribir convenios de complementariedad y cobertura de la atención en salud con instituciones prestadoras del sector de la jurisdicción y según su competencia.
- Supervisar y vigilar la ejecución de programas de sensibilización, difusión y movilización para asegurar el cumplimiento de las normas del Sistema de Gestión Pública de Calidad en Salud.
- Otras que asigne la Gerencia Regional de Salud.

### **Provincia de Sánchez Carrión**

La provincia de Sánchez Carrión se llamó Huamachuco desde su creación en la época de la independencia hasta el año 1987 que, en honor al prócer de la independencia José Faustino Sánchez Carrión y en el bicentenario

de su nacimiento, patrocinó el nombre de este hijo ilustre de Huamachuco. Esta al Este y a cuatro horas de Trujillo, tiene una población de 133,661 habitantes (según proyecciones del INEI al 2012). En estos hermosos lugares de la sierra norte del Perú habitaron los Wachemines quienes fundaron el señorío de los Wamachucos en semejante con los mochicas en la costa. Huella de estos hechos es la ciudadela de Marcahuamachuco y las ruinas de Wiracochapampa a pocos minutos de Huamachuco.

En la actualidad su gente se dedica principalmente a la agricultura, la ganadería y la crianza de animales domésticos. Su producción es muy diversa gracias a que se amplía en zonas de jalca y temple como en Cochorco y Sartimbamba junto al cálido Marañón donde se produce ciruela, plátano, camote yuca, mango, naranja, etc. En las alturas de la provincia se produce gran diversidad de papa nativa como la Carhuanaca, Chanode Perro, Llameyina entre otras. Sánchez Carriño tiene renombre nacional en la producción de papa, siendo el principal abastecedor de los mercados de la costa norte del Perú. También produce grandes cantidades de trigo, maíz, lenteja, arveja, haba, oca, mashua, y olluco. Sánchez Carrión también contribuye a la industria minera con oro, plata, carbón, y caolín.

### **Capital.**

La capital de la provincia de Sánchez Carrión **es** Huamachuco.

### **Distritos de Sánchez Carrión.**

La provincia de Sánchez Carrión cuenta con 8 distritos:

1. Huamachuco
2. Chugay
3. Cochorco
4. Curgos
5. Marcabal
6. Sanagorán
7. Sarín
8. Sartimbamba.

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

Luego de las investigaciones realizadas para el siguiente trabajo, encontramos la definición de nuestro **problema general**, que como una interrogante quedaría de la siguiente manera:

**¿De qué manera el compromiso Organizacional del personal Administrativo influye para una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017?**

#### **1.5. Justificación del estudio**

La ejecución de esta Investigación al igual de los resultados servirá como marco teórico para investigaciones posteriores, que continúen analizando las situaciones laborales actuales dentro de la administración pública del estado peruano, para de esta forma poder crear y aplicar planes, acciones y programas encaminados a la mejora del compromiso y desarrollo humano organizacional, dentro del sistema de administración pública, sin concernir la tendencia política partidista de los empleados.

Primeramente realizaremos un estudio dentro de la gestión administrativa pública central de la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017, para posteriormente institucionarlo y aplicarlo especialmente en los trabajadores de la parte administrativa a asumir el reto de estar bien comprometidos con su institución y con un mismo objetivo, de hacer una Gestión Pública de Calidad en beneficio de la población Sánchez carrionista.

Las justificaciones en el siguiente trabajo de investigación son sencillas; existen Leyes, Normas, Decretos, entre otros que no se están cumpliendo o que hacen caso omiso por parte de algunos servidores públicos, a las cuales citamos las siguientes:

- D.L. 276 Ley de la Carrera Administrativa.
- LEY N° 27815 Ley del código de Ética de la Función Pública.
- D.L. N° 1025 D.L. que aprueba Normas de Capacitación Y Rendimiento Para el Sector Público.

- Ley 27806, Ley Transparencia y acceso a la Información Pública.

Es así que se torna importante al compromiso organizacional para una gestión de calidad, ya que bien direccionada puede ser una alternativa ante conflictos como falta de compañerismo, desmotivación, bajo desempeño y el desinterés por el trabajo, por indicar algunos. Logrando la intervención entre los intereses de una institución y las necesidades o expectativas de los empleados, donde el problema no es en sí el trabajo que se pueden dirigir estos elementos a fin de que la institución funcione adecuadamente y los colaboradores se sientan más satisfechos.

El objetivo principal de las la instituciones del Estado peruano, seria brindar excelencia y un servicio de calidad al público en general mediante una buena ética profesional, compromiso serio con su institución, reconocer a estos buenos trabajadores públicos, factores que se encuentran directamente relacionados con el desarrollo laboral de los empleados, entre los cuales se encuentran los siguientes: condiciones laborales, salario, compensaciones, reconocimiento, capacitaciones, promociones de puestos.

## **1.6. Hipótesis**

### **General:**

El compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

### **Específicas:**

- La lealtad como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una gestión pública de calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

- La identificación Laboral como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.
- La supervisión como elemento del Compromiso Organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.
- La comunicación como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.
- Las condiciones laborales como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **General:**

Determinar si el compromiso organizacional del Personal Administrativo influye para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

### **Específicos:**

- Identificar el nivel del compromiso organizacional actual del Personal Administrativo de la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.
- Identificar el nivel de Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.
- Determinar si la lealtad como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

- Determinar si la identificación laboral como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Publica de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2007.
- Determinar si la supervisión como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Publica de Calidad en la Red de salud Sánchez Carrión, periodo 2017.
- Determinar si la comunicación como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Publica de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.
- Determinar si las condiciones laborales como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Publica de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

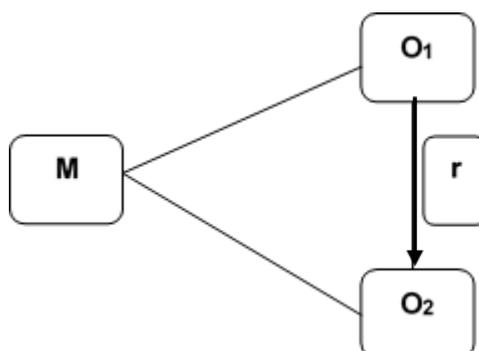
## II. METODO

### 2.1. Diseño de Investigación

En nuestro trabajo de investigación el diseño que le corresponde es el **correlacional causal**, por la razón de que existe una relación de influencia entre las variables, teniendo en cuenta el sentido de causalidad entre ambas, esto sucederá siempre y cuando exista una relación de causa a efecto, Sánchez & Reyes, N. (1987).

Para Sampiere (2010, p. 121), señala que no se puede manipular o intercambiar una o más variables independientes, más bien se puede observar su efecto una sobre otras variables. Lo que se puede hacer y procede es observar minuciosamente los problemas como tal sin exageraciones ni inventos, para consecutivamente resolverlos.

La grafica para nuestro trabajo quedaría de siguiente manera:



Dónde:

M : Muestra, Personal Administrativo de la Red de Salud.

O1: Observación de la variable, independiente – Compromiso Organizacional

O2 : Observación de la variable dependiente – Gestión Publica de Calidad

r : Relación de causalidad de las variables.

#### 2.1.1. Tipos de estudio

El presente trabajo tiene como estudio el no experimental, por la razón a que no tienen la posibilidad de una manipulación de variable además que solamente podemos observar los problemas en su estado natural para posteriormente pasar a analizarlos (Hernández, 2010).

Los trabajos de estudios no experimental se realizan con normalidad y sin manejar variable alguna, esto quiere decir que por ningún motivo existirá la manipulación ni variación de las variables independientes, en conclusión, analizamos los problemas tal y como se presentan (Kerlinger, 1979). Podemos corroborar que en este estudio existirá algunas circunstancias de estudio que son propiamente estimuladas por el investigador.

## **2.2. Variables**

### **2.2.1. Definición Conceptual**

**Variable Independiente:** Compromiso Organizacional.

Las organizaciones en general buscan la manera que sus trabajadores estén identificados al 100% con su institución y desempeñarse con mucha eficiencia y eficacia, pero solo el compromiso organizacional hasta la actualidad hace entender de la importancia y la gran participación que el trabajador demuestra en la identificación por su organización. (Chavenato, I. 2002)

**Variable Dependiente:** Gestión Pública de Calidad.

El trabajo en el sector público actualmente es mal visto y está contaminado por la corrupción de algunos malos e incapaces funcionarios y trabajadores públicos, pero el solo hecho de hacer Gestión Pública de Calidad en las instituciones implicara ejecutar los gastos correctamente de los fondos públicos logrando el crecimiento organizacional en beneficio de la sociedad. (Villarreal, P. 2005)

## 2.2.2. Operacionalizacion

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Compromiso Organizacional</b>	Compromiso Organizacional puede definirse como el nivel de identificación que tiene un trabajador con su organización, así como el deseo de continuar colaborando eficientemente en ella.	La primer variable se operacionalizará mediante una encuesta que será aplicada a los trabajadores estudiados, la misma que ayudara medir el nivel del compromiso organizacional existente en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017,  Para medirlo se aplicará un cuestionario de 31 ítems.	<b>Lealtad</b>	Satisfacción laboral de los trabajadores.	Ordinal de tipo Likert:  Deficiente  Regular  Bueno
				Sinceramiento en el trabajo realizado.	
				Consideración con los trabajadores actuales.	
				Desempeño laboral de los trabajadores.	
				Interés laboral.	
				Compromiso Institucional.	
			<b>Identificación Laboral</b>	Identificación con la organización.	
				Participación pública con la organización.	
				Estudio y reconocimiento de la institución.	
				Motivación Laboral en la organización.	
				Reconocimientos laborales.	
				Trabajos en coordinación y equipos.	
			<b>Supervisión</b>	Retos institucionales.	
				Monitoreo de desempeño de las funciones.	
				Condiciones en la realización de funciones.	
				Realización de funciones en base a Normas y Leyes.	
				Trabajo previo y organizado.	
				Ética profesional.	
<b>Comunicación</b>	Comunicación entre trabajadores.				
	Información institucional.				
	Organización laboral.				
	Intercambio de ideas laborales.				
	Seguimiento en la realización de funciones.				

				Reconocimiento por el logro de objetivos.	
				Clima organizacional.	
			<b>Condiciones Laborales</b>	Infraestructura adecuada dentro de la institución.	
				Material y equipos necesarios y adecuados.	
				Merito logrados en beneficio de la organización.	
				Apoyo laboral.	
				Retos institucionales.	
				Cuidado de los recursos públicos.	

**Fuente:** propiamente del autor

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Variable dependiente	Se define Gestión Pública de Calidad al desempeño responsable, eficiente y eficaz por parte de los trabajadores, con el objetivo de servir y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.	La segunda variable se operacionalizará con una encuesta aplicada a los trabajadores en estudio, la misma que ayudara a medir el nivel de gestión pública en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017, Para medirlo se aplicó un cuestionario de 36 ítems.	Recursos Humanos	Asignación de personal.	Ordinal de tipo Likert:  Deficiente  Regular  Bueno
				Remuneraciones asignadas.	
				Pago de remuneraciones a tiempo.	
				Respaldo laboral.	
				Sistemas y capacitaciones programadas.	
				Apoyo institucional en superación del personal	
				Mejoramiento del clima organizacional.	
				Jornada laboral.	
			Actividades y procesos	Nivel de desempeño de los trabajadores.	
				Ejecución de procesos administrativos.	
				Atención al usuario.	
				Trabajos en horas extras y desafíos organizacionales.	
				Orientación laboral al usuario.	
				Desempeño profesional.	
				Capacitación en atención al usuario.	
				Capacidad en atención laboral en equipo.	
			Recursos materiales	Trabajo eficiente y eficaz.	
				Disponibilidad de recursos institucionales.	
				Disponibilidad de materiales de oficina.	
				Ambientaciones adecuadas para labora.	

			Adquisición garantizada de materiales y equipos	
			Señalizaciones adecuadas.	
			Compromiso en el cuidado de los recursos.	
	Políticas Públicas		Trabajo laboral de acuerdo a leyes públicas.	
			Trabajos públicos abiertos.	
			Concursos públicos de selección de personal CAS.	
			Evaluaciones laborales.	
			Confiableidad y transparencia de gastos públicos.	
			Personal profesional adecuado.	
			Alianzas estratégicas entre instituciones.	
	Gestión Financiera		Asignación presupuestal.	
			Proyectos de desarrollo.	
			Instalación de sistemas computarizados modernos.	
		Captación y Racionalización adecuada de los ingresos y gastos.		
		Ejecución de gasto según normas y leyes.		
		Cuidado de los fondos públicos.		

**Fuente:** Propiamente del autor

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Según los estudios de **Vara, H. (2012)** la recopilación de datos e información la recogeremos en el lugar de donde se está realizando el estudio de investigación, “primaria” o directa para poder cumplir con los objetivos asignados en una tesis. A esas fuentes de información se les conoce como **población (N)**, que vendría hacer el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar.

En este caso nuestra población está conformada por un total de 52 Trabajadores que en su totalidad laboran en la parte administrativa de la Red de Salud Sánchez Carrión en su condición de nombrados y contratados, D. L. 276 y 1057.

### 2.3.2. Muestra.

Según **Vara, H. (2012)** Muchas veces es casi imposible tener contacto y observar a toda la población, por eso suele trabajarse solo con una parte. Este sub-conjunto es conocido con el nombre de “**muestra**” y al proceso de seleccionarla se le conoce como “**muestreo**”.

Por lo tanto, la **muestra (n)**, vendría hacer el conjunto de casos extirpados de la población, seleccionados por algún método racional, siempre parte de la población. Si se tienen diferentes poblaciones, entonces se tendrán varias muestras.

Para este estudio de investigación se aplicará una muestra **NO PROBABILÍSTICA**, ya que trabajaremos con toda lo población. En este caso nuestra población muestral será por conveniencia.

## **2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad.**

### **2.4.1. Técnicas**

**Encuesta:** Es una fuente de investigación mediante el cual las personas dan información sobre ellos mismos de forma responsable y veraz. Estas encuestas se aplicaron a los trabajadores administrativos utilizando los cuestionarios escritos.

La encuesta, es el único instrumento mediante el cual se puede recolectar diversas opiniones, conocer las actitudes, recibir indicaciones para el mejoramiento de la organización y lograr una transformación en beneficio de la sociedad.

### **2.4.2. Instrumentos.**

**Cuestionario:** Otro de los instrumentos de mayor utilización para la recolección de datos. Trabajado sobre la base de un conjunto de preguntas cerradas y que en este caso fue aplicado a los servidores públicos administrativos que laboran en Red de Salud Sánchez Carrión. De ella se recogerá información sobre las variables en estudio: Compromiso Organizacional y Gestión Pública de Calidad.

Por lo tanto, el cuestionario aplicado y referido a la variable independiente, sobre Compromiso Organizacional, consta de 5 dimensiones: Lealtad (6 ítems), Identificación Laboral (6 ítems), Supervisión (6 ítems), Comunicación (7 ítems), Condiciones Laborales (6 ítems), haciendo un total de 31 ítems.

D e la misma forma, el cuestionario aplicado en base a la variable dependiente, Gestión Pública de Calidad, consta de 5 dimensiones: la primera, recursos humanos consta de (8 ítems), seguidamente de actividades y procesos con un total de (9 ítems), luego prosigue recursos materiales con (6 ítems), seguido de Políticas Públicas con (7 ítems), y finalmente Gestión Financiera con un total de (6 ítems), haciendo un total de 36 ítems, por las 5 dimensiones.

### **2.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento.**

#### **La validez de los instrumentos de recolección de datos**

Para nuestro trabajo de estudio fue supervisado, analizado gracias a los criterios de juicio de un experto en investigación especialista en Gestión Pública.

#### **Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos**

Nuestra confiabilidad de los instrumentos fue sometida a una prueba contundente de observación que abarco los 52 trabajadores que conforman el equipo en parte Administrativa de la Red de Salud Sánchez Carrión 2017 y se utilizó el Coeficiente de Alfa de Cronbach para la fiabilidad, calculado mediante el programa del software de estadística SPSS V23.

Según George y Mallery (1995) se tuvo en cuenta los porcentajes del coeficiente del Alfa de Cronbach, donde sugiere que el nivel obtenido por debajo de 0,5 es considerado como un nivel de fiabilidad no aceptables, si el resultado es entre 0,5 y 0,6 se considerar como un nivel pobre, si se obtiene porcentajes entre 0,6 y 0,7 es considerado como un nivel débil; si va entre 0,7 y 0,8 sería un nivel aceptable; y sería mejor si obtendríamos resultados entre 0,8 – 0,9 que calificaríamos como un nivel bueno, y si el porcentaje fuera superior a 0,9 se considera un nivel muy excelente.

En el caso de nuestro trabajo estudiado para el cuestionario relacionado con la variable Compromiso Organizacional, el valor de Alfa de Cronbach arrojó 0,62 por lo que se califica como débil.

Algo parecido sucede con el cuestionario relacionado con la variable Gestión Pública de Calidad, donde el valor de Alfa de Cronbach es de 0.69 considerada como débil.

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

Para nuestro estudio de investigación se utilizó los métodos de análisis de datos que a continuación detallamos:

### **a) Estadística descriptiva:**

- Nuestra matriz de base de datos sobre las variables Compromiso Organizacional y Gestión Pública de Calidad.
- La elaboración de las diferentes tablas de distribución de frecuencias.
- La realización de figuras y gráficos estadísticos.

### **b) Estadística inferencial:**

- En este aspecto nuestro trabajo necesitara la obtención resultados estadísticos, descriptivos y la determinación de las hipótesis, para ello se deberá utilizará el software de estadística para ciencias sociales (SPSS V23).
- De igual manera nuestro análisis estadístico arrojó la utilización de la prueba de Kolmogorov - Smirnov con un nivel de significancia al 5%, para una muestra que asimila la función acumulada sobre las variables: Compromiso Organizacional y Gestión Pública de Calidad.
- También se utilizó para la obtención de resultados el Coeficiente de Contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall.

## **2.6. Aspectos éticos.**

- En la presente investigación se respetó y protegió la identidad de cada uno de los trabajadores encuestados como también se tomó en cuenta las consideraciones éticas oportunas, tales como libre participación, consentimiento aportado, confidencialidad y anonimato de la información.
- Participación libre, se refiere a la participación de profesionales con tiempo de servicio y experiencia en gestión pública de calidad, a trabajadores sin presión alguna, pero con el ánimo de motivación sobre la importancia de la investigación.

- Consentimiento aportado, el objetivo del consentimiento aportado, es solicitar autorización a trabajadores administrativos del compromiso organizacional para una gestión pública y obtener la participación de manera voluntaria.
- Confidencialidad, la información adquirida no será expuesta ni divulgada para cualquier otro fin que no tenga relación con el tema.
- Anonimato, desde el inicio de la investigación se tuvo en cuenta.

### III. RESULTADOS

Los resultados obtenidos, se analizaron en relación a los objetivos e hipótesis propuestas en la investigación; para esta obtención de resultados se utilizó el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba tau-b kendall. Esto con el fin de poder determinar si existe relación directa entre el compromiso organizacional del personal Administrativo y su influencia en la gestión pública de calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017. Para conseguir y analizar los datos correspondientes, se tomó dos cuestionarios, donde pudimos recolectar los datos relacionados con las respectivas variables y dimensiones. El análisis y la obtención de los resultados se muestran en las tablas y figuras estadísticas. Los datos de la aplicación de instrumentos de las variables a los trabajadores administrativos, se presenta en las siguientes tablas 1 y 2.

**3.1.** Descripción de resultados de los niveles del Compromiso Organizacional del Personal Administrativo y su influencia en la Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

**Tabla 1**

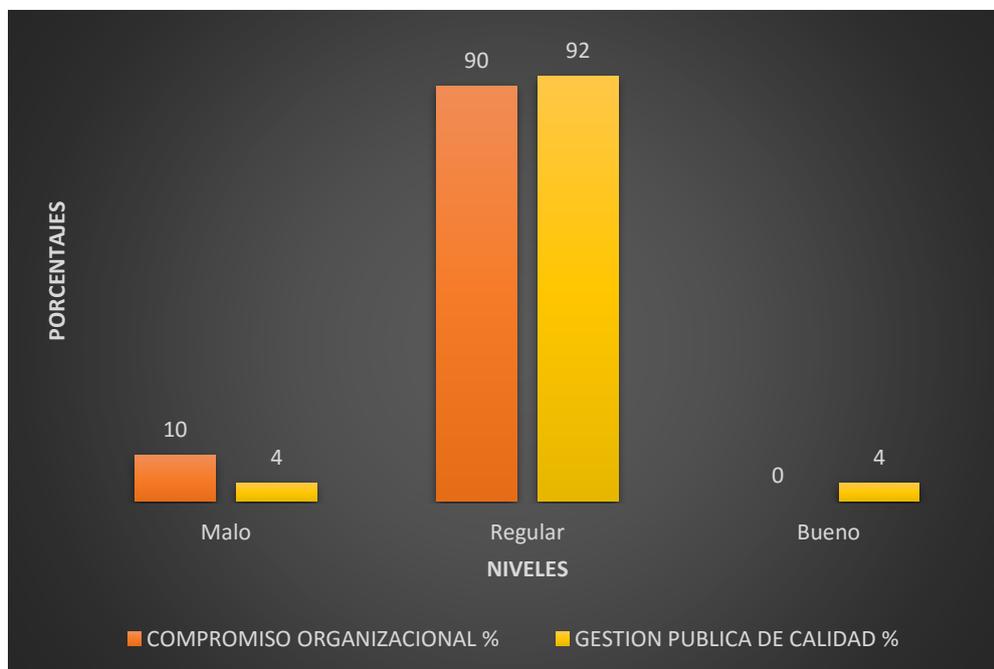
Comparacion de los puntajes obtenidos del Compromiso Organizacional y la Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.

NIVELES	COMPROMISO ORGANIZACIONAL		GESTION PUBLICA DE CALIDAD	
	P	%	P	%
Malo	5	10	2	4
Regular	47	90	48	92
Bueno	0	0	2	4
<b>TOTAL</b>	52	100	52	100

Fuente: Matriz de base de datos

### Interpretación:

Según la tabla 1, se observa que el nivel que sobresale en la variable Compromiso organizacional, obteniendo como resultado en el nivel regular un 90% (47 trabajadores administrativos), seguidamente del nivel malo con un 10% (5 trabajadores administrativos) y finalmente sin resultados, o sea el 0% (0 trabajadores administrativos) del nivel bueno. Por otro lado, con la variable Gestión Pública de Calidad la que sobresale es el nivel regular con un 92% (48 trabajadores Administrativos), seguido de los niveles malo y buenos que empatan con un 4% (2 trabajadores Administrativos para cada nivel) respectivamente.



**Figura 1.** Niveles del compromiso organizacional y la Gestión Pública de Calidad de la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.

**Fuente:** Tabla 1

### 3.2. Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de Compromiso Organizacional: Lealtad, Identificación Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

**Tabla 2**

Asimilación de los puntajes obtenidos de las dimensiones del Compromiso Organizacional en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

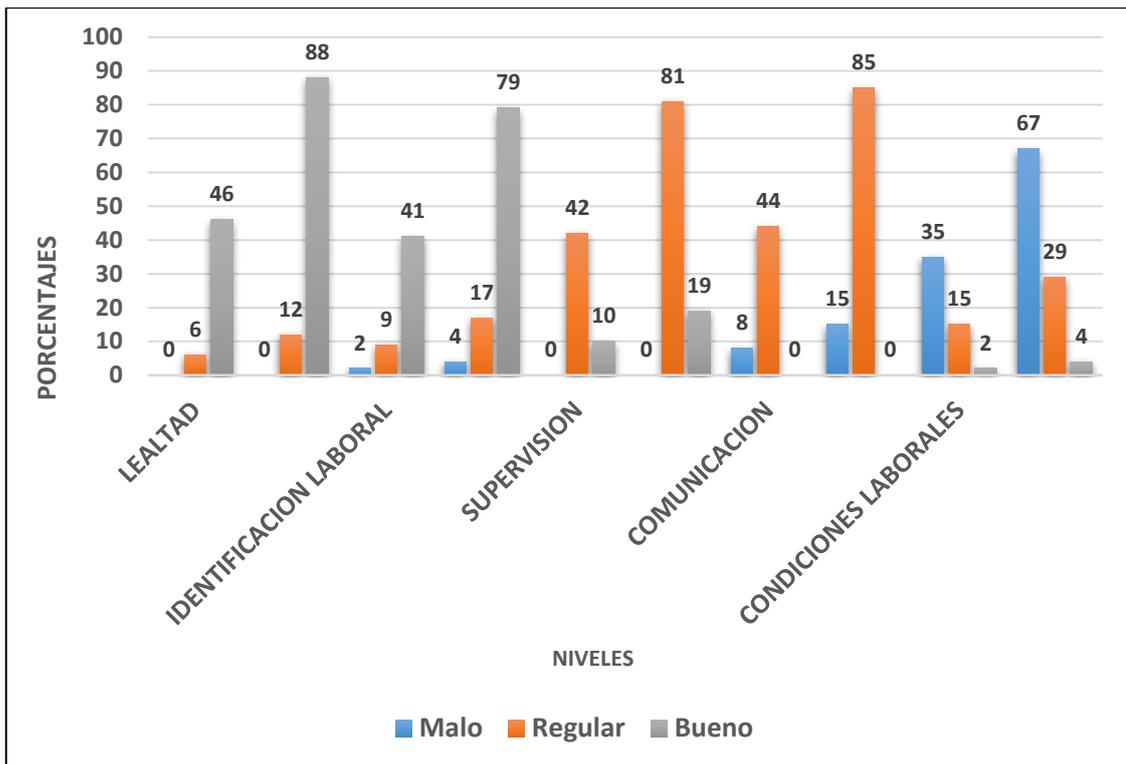
NIVELES	LEALTAD		IDENTIFICACION LABORAL		SUPERVISION		COMUNICACION		CONDICIONES LABORALES	
	P	%	P	%	P	%	P	%	P	%
Malo	0	0	2	4	0	0	8	15	35	67
Regular	6	12	9	17	42	81	44	85	15	29
Bueno	46	88	41	79	10	19	0	0	2	4
<b>TOTAL</b>	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100

Fuente: matriz de base de datos.

### Interpretación:

Según la tabla 2 se observa que en la dimensión lealtad sobresale el nivel bueno con un 88% (46 Trabajadores Administrativos). Luego se observa que en la dimensión Identificación Laboral sobre sale el nivel bueno con un 79% (41 Trabajadores Administrativos). Por otro lado de los niveles de la dimensión supervisión sobre sale más el nivel regular con un 81% (42 Trabajadores Administrativos). También se evidencia que los niveles de la dimensión comunicación resalta el nivel regular con un 85% (44 Trabajadores Administrativos) finalmente se puede observar que en la dimensión condiciones laborales el nivel malo con un 67% (35 Trabajadores Administrativos) es el que más sobresale.

En resumen podemos observar que la dimensión que está en mejor avance es la de lealtad porque arroja un resultado total de 88% en el nivel bueno, que significa que la mayor parte de los trabajadores administrativos demuestran su lealtad por su institución, Red de Salud Sánchez Carrión. Algo parecido sucede con la dimensión identificación laboral que también se desarrolla con gran aceptación con un total de 79%, esto significa que la mayoría de los trabajadores administrativos se sienten identificados con su institución, red de Salud Sánchez Carrión.



**Figura 2.** Niveles de las dimensiones del Compromiso Organizacional de la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

**Fuente:** Tabla 2

**3.3.** Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de la variable Gestión Pública de Calidad: Recursos Humanos, Actividades y Procesos, Recursos Materiales, Políticas Públicas y Gestión Financiera.

**Tabla 3**

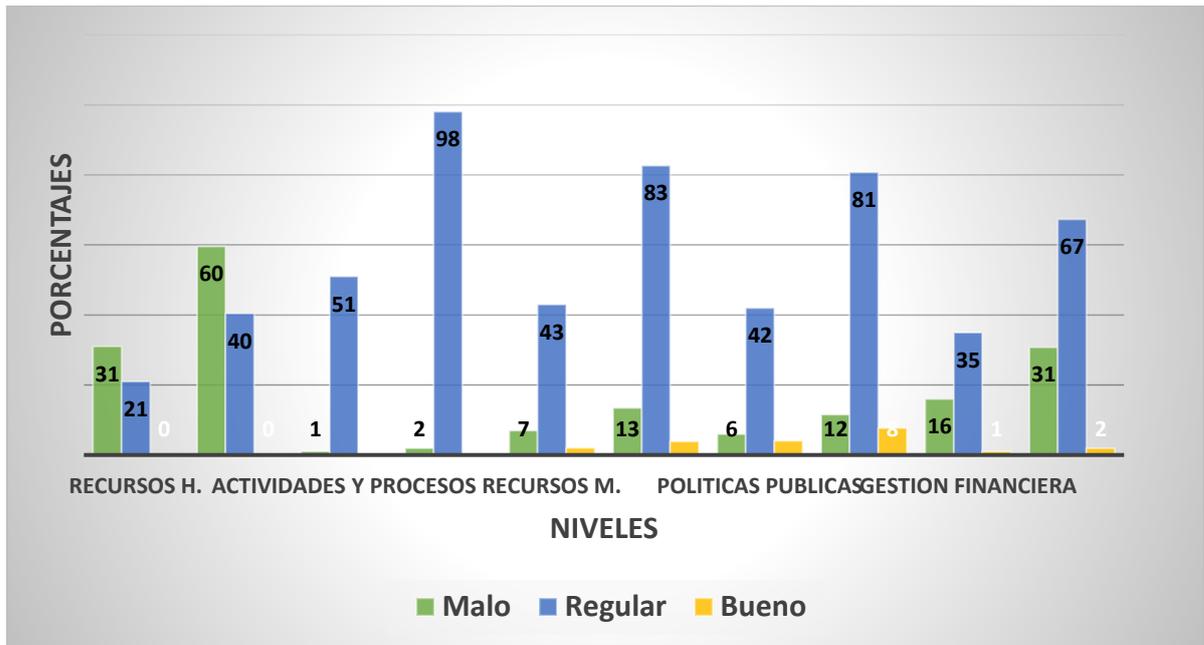
Comparación de los puntajes de los niveles de las dimensiones de la Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.

NIVELES	ACTIVIDADES Y PROCESOS						GESTION FINANCIERA			
	RECURSOS HUMANOS				RECURSOS MATERIALES		POLITICAS PUBLICAS			
	P	%	P	%	P	%	P	%	P	%
Malo	31	60	1	2	7	13	6	12	16	31
Regular	21	40	51	98	43	83	42	81	35	67
Bueno	0	0	0	0	2	4	4	8	1	2
<b>TOTAL</b>	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100

**Fuente: Matriz de base de datos.**

### **Interpretación:**

Según la tabla 3, sobre las dimensiones de la Gestión Pública de Calidad, el nivel que predomina según los reportajes es el regular ubicándose en una escala de mayor a menor de la siguiente forma: Actividades y Procesos 98%, Recursos Materiales 83%, Políticas Públicas 81%, Gestión Financiera 67% y Recursos Humanos 40%. Estos resultados nos indican que existe un déficit en estos aspectos que necesitan ser atendidos con urgencia por parte de la Gerencia de la Red de Salud Sánchez Carrión. Así mismo analizando podemos confirmar que otros niveles significativos y de más preocupación es el nivel malo que concentra una cantidad de porcentaje entre sus dimensiones que a continuación se detalla: Recursos Humanos 60%, Gestión Financiera 31% y Recursos Materiales con un 13% entre las más representativas, esta realidad conlleva a reconocer el gran descontento que existe con estas dimensiones, donde se presentan la mayor parte de problema que aquejan los Trabajadores Administrativos. También, continuando con el análisis podemos afirmar que la dimensión Políticas Públicas es la que tiene una aceptación considerable, con un nivel bueno logrando un total del 8%, lo que significa que los Trabajadores Administrativos de la Red de Salud Sánchez Carrión consideran que están cumpliendo con sus funciones labores basadas en las políticas públicas señaladas en las normas y leyes del Estado.



**Figura 3.** Niveles de las dimensiones de la Gestión Pública de Calidad de la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

**Fuente:** Tabla 3

### 3.4. Resultados ligados a las Hipótesis

**Tabla 4**

Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes obtenidos sobre el Compromiso Organizacional y la Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

<b>PRUEBA NO PARAMETRICA</b>		<b>COMPROMISIO ORGANIZACIONAL</b>	<b>GESTION PUBLICA DE CALIDAD</b>	<b>Lealtad</b>	<b>identificación Laboral</b>	<b>Supervisión</b>	<b>Comunicación</b>	<b>Condiciones Laborales</b>
N		52	52	52	52	52	52	52
Parámetros normales	Media	52,81	51,15	14,85	10,69	11,79	9,25	6,23
	Desviación típica	7,449	8,583	1,893	2,405	1,923	2,325	2,390
Diferencias más extremas	Absoluta	,133	,113	,135	,141	,149	,147	,212
	Positiva	,133	,113	,108	,141	,149	,147	,212
	Negativa	-,093	-,080	-,135	-,109	-,129	-,103	-,118
Z de Kolmogorov-Smirnov		,959	,817	,975	1,020	1,071	1,059	1,525
Sig. asintót. (bilateral)		,317	,517	,298	,249	,202	,212	,019

**Fuente:** Instrumentos Aplicados a los Trabajadores Administrativos de la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

### Interpretación:

En la tabla 4 podemos observar los resultados de la prueba de normalidad (Kolmogorov Smirnov) de las variables Compromiso Organizacional con sus respectivas dimensiones seguidamente de la variable Gestión Pública de Calidad, resaltando que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov Smirnov la mayoría de valores son menores al 5% de significancia estándar ( $p < 0.05$ ), en las dimensiones de: Lealtad, identificación Laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales; observando que se distribuyen de una forma no normal, por lo que se recomienda utilizar pruebas no paramétricas para el análisis de la correlación de causalidad entre las variables. En nuestro caso de estudio utilizaremos el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba tau-b de Kendall.

#### 3.4.1. Prueba de Hipótesis General: Compromiso Organizacional en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

**Tabla 5**

Tabla de contingencia del Compromiso Organizacional y la Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL		GESTIÓN PÚBLICA			TOTAL
		Malo	Regular	Bueno	
Regular	N	2	45	0	47
	%	3,8%	86,5%	0,0%	90,4%
Bueno	N	0	3	2	5
	%	0,0%	5,8%	3,8%	9,6%
TOTAL	N	2	48	2	52
	%	3,8%	92,3%	3,8%	100,0%

Tau-b de Kendall ( $t$ ) = 0.47

Sig.  $P = 0.001 < 0.01$

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los Trabajadores Administrativos de la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

### Interpretación:

En la tabla 5 se puede apreciar que el 87% de los Trabajadores Administrativos tienen un nivel regular con el Compromiso Organizacional y un nivel regular en hacer Gestión Pública de Calidad, por otro lado podemos apreciar que tan solo el 6% de los Trabajadores Administrativos perciben un nivel bueno con el Compromiso Organizacional y un nivel regular en la Gestión Pública de Calidad, también se observa que el coeficiente de prueba tau-b de kendall es  $(t) = 0,47$ , con un nivel menor o igual al 1% de significancia estándar ( $p < 0.01$ ); demostrando que el Compromiso Organizacional Influye muy significativamente para una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.

### 3.4.2. Prueba de Hipótesis específica

**H<sub>1</sub>:** La lealtad como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una gestión pública de calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

**Tabla 6**

Tabla de contingencia de la dimensión Lealtad del Compromiso Organizacional en la Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

LEALTAD		GESTION PUBLICA DE CALIDAD			TOTAL
		MALO	REGULAR	BUENO	
REGULAR	N	1	5	0	6
	%	1,9%	9,6%	0,0%	11,5%
BUENO	N	1	43	2	46
	%	1,9%	82,7%	3,8%	88,5%
<b>TOTAL</b>	<b>N</b>	<b>2</b>	<b>48</b>	<b>2</b>	<b>52</b>
	<b>%</b>	<b>3,8%</b>	<b>92,3%</b>	<b>3,8%</b>	<b>100,0%</b>

Tau-b de kendall  $(t) = 0.26$

Sig.  $P = 0.001 < 0.01$

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los Trabajadores Administrativos de la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

### Interpretación:

En la tabla 6 se puede observar que el 83% de los servidores Administrativos se ubican en un nivel bueno en la dimensión Lealtad del Compromiso Organizacional y un nivel regular en la dimensión Lealtad en Gestión Pública de Calidad, seguidamente podemos apreciar que tan solo el 10% de los Trabajadores Administrativos perciben un nivel Regular en la dimensión Lealtad del Compromiso Organizacional y un nivel regular en la Gestión Pública de Calidad, también se puede apreciar que la prueba tau-b de kendall es (t) arroja un 0,26, con un nivel menor o igual al 1% de significancia estándar ( $p < 0.01$ ); demostrando que la dimensión Lealtad del Compromiso Organizacional Influye muy elocuentemente para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.

**H<sub>2</sub>:** La Identificación Laboral como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

### Tabla 7

Tabla de contingencia de la dimensión Identificación Laboral del Compromiso Organizacional en la Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

IDENTIFICACION LABORAL		GESTION PUBLICA DE CALIDAD			TOTAL
		MALO	REGULAR	BUENO	
MALO	N	1	1	0	2
	%	1,9%	1,9%	0,0%	3,8%
REGULAR	N	1	40	0	41
	%	1,9%	76,9%	0,0%	78,8%
BUENO	N	0	7	2	9
	%	0,0%	13,5%	3,8%	17,3%
TOTAL	N	2	48	2	52
	%	3,8%	92,3%	3,8%	100,0%

Tau-b de kendall (t) = 0.50

Sig. P= 0.001<0.01

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los Trabajadores Administrativos de la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

### Interpretación:

En la tabla 7 se puede observar que el 77% de los empleados Administrativos se ubican en un nivel regular en la dimensión Identificación Laboral del Compromiso Organizacional de igual manera existe un nivel regular en la dimensión Identificación Laboral en la Gestión Pública de Calidad, por otro lado podemos apreciar que tan solo el 14% de los servidores Administrativos perciben un nivel bueno en la dimensión Identificación Laboral del Compromiso Organizacional y un nivel regular en Gestión Pública de Calidad, también se observa que el coeficiente de contingencia de la prueba tau-b de kendall es  $(t) = 0.50$ , con un nivel menor o igual al 1% de significancia estándar ( $p < 0.01$ ); demostrando que la dimensión Identificación Laboral del Compromiso Organizacional Influye muy importantemente para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

**H<sub>3</sub>:** La Supervisión como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

**Tabla 8**

Tabla de contingencia de la dimensión Supervisión del Compromiso Organizacional en la Gestión en la Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

SUPERVICION		GESTION PUBLICA DE CALIDAD			TOTAL
		MALO	REGULAR	BUENO	
REGULAR	N	2	40	0	42
	%	3,8%	76,9%	0,0%	80,8%
BUENO	N	0	8	2	10
	%	0,0%	15,4%	3,8%	19,2%
TOTAL	N	2	48	2	52
	%	3,8%	92,3%	3,8%	100,0%

Tau-b de kendall  $(t) = 0.35$

Sig.  $P = 0.001 < 0.01$

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los Trabajadores Administrativos de la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

### Interpretación:

En la tabla 8 algo parecido sucede donde observamos que el 77% de los servidores Administrativos se ubican en un nivel regular en la dimensión Supervisión del Compromiso Organizacional de igual manera existe un nivel regular en la dimensión Supervisión en la Gestión Pública de Calidad, por otro lado podemos observar que solo el 15% de los empleados Administrativos consideran un nivel bueno en la dimensión Supervisión del Compromiso Organizacional y un nivel regular en Gestión Pública de Calidad, además podemos mencionar que el coeficiente de contingencia de la prueba tau-b de kendall da como resultado  $(t) = 0.35$ , con un nivel menor o igual al 1% de significancia estándar ( $p < 0.01$ ); quedando claro que la dimensión Supervisión del Compromiso Organizacional Influye muy importantemente para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.

**H4:** La comunicación como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

**Tabla 9**

Tabla de contingencia de la dimensión comunicación del Compromiso Organizacional en la Gestión en la Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

COMUNICACION		GESTION PUBLICA CALIDAD			TOTAL
		MALO	REGULAR	BUENO	
MALO	N	2	6	0	8
	%	3,8%	11,5%	0,0%	15,4%
REGULAR	N	0	42	2	44
	%	0,0%	80,8%	3,8%	84,6%
TOTAL	N	2	48	2	52
	%	3,8%	92,3%	3,8%	100,0%

Tau-b de kendall  $(t) = 0.39$

Sig.  $P = 0.001 < 0.01$

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los Trabajadores Administrativos de la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

**Interpretación:**

En la tabla 9 se puede apreciar que el 81% del personal Administrativos consideran un nivel regular por la dimensión comunicación del Compromiso Organizacional y del mismo modo se observa un nivel regular en la dimensión comunicación en Gestión Pública de Calidad, por otro lado podemos apreciar que solo el 12% de los servidores Administrativos se ubican en un nivel malo en la dimensión comunicación del Compromiso Organizacional y un nivel regular en Gestión Pública de Calidad, en cuanto al coeficiente de contingencia de la prueba tau-b de kendall se puede observar un resultado de  $(t) = 0.39$ , con un nivel menor o igual al 1% de significancia estándar ( $p < 0.01$ ); demostrando que la dimensión comunicación del Compromiso Organizacional Influye muy elocuentemente para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.

**H<sub>5</sub>:** Las Condiciones Laborales como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

**Tabla 10**

Tabla de contingencia de la dimensión Condiciones Laborales del Compromiso Organizacional en la Gestión en la Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

CONDICIONES LABORALES		GESTION PUBLICA DE CALIDAD			TOTAL
		MALO	REGULAR	BUENO	
MALO	N	1	34	0	35
	%	1,9%	65,4%	0,0%	67,3%
REGULAR	N	1	13	1	15
	%	1,9%	25,0%	1,9%	28,8%
BUENO	N	0	1	1	2
	%	0,0%	1,9%	1,9%	3,8%
<b>TOTAL</b>	N	2	48	2	52
	%	3,8%	92,3%	3,8%	100,0%

Tau-b de kendall (t) = 0.18      Sig. P= 0.001 < 0.01

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los Trabajadores Administrativos de la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

### Interpretación:

En la última tabla 10, observamos finalmente que el 65% del personal Administrativos consideran un nivel malo en la dimensión Condiciones Laborales del Compromiso Organizacional, como también se observa un nivel regular en la dimensión Condiciones Laborales en Gestión Pública de Calidad, por otro lado podemos apreciar que solo el 25% de los servidores Administrativos lo identifican como un nivel regular a la dimensión Condiciones Laborales del Compromiso Organizacional así mismo también un nivel regular en la Gestión Pública de Calidad, igualmente podemos observar que el coeficiente de contingencia de la prueba tau-b de kendall arroja un resultado de (t) = 0.18, con un nivel menor o igual al 1% de significancia estándar ( $p < 0.01$ ); demostrando que la dimensión Condiciones Laborales del Compromiso Organizacional Influye muy elocuentemente para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

#### **IV. DISCUSION DE RESULTADOS**

El Compromiso Organizacional por parte de los trabajadores con su institución influye significativamente y por consiguiente aporta al desarrollo, logro de las metas y objetivos. Por lo general, el compromiso va más al fondo que la satisfacción y por ende se puede considerar al compromiso Organizacional como el grado de identificación que posee un trabajador con su Institución, así como el deseo de seguir participando eficientemente en ella. En tal sentido, la Gestión Pública de Calidad procura brindar un servicio adecuado a la población y sobre todo realizar la ejecución de los fondos del Estado correctamente. De este modo se promueven nuevas técnicas para poder desempeñarse con profesionalismo, ética y mucha responsabilidad.

En este proceso es importante reconocer la importancia del compromiso organizacional ya que promueve a la realización de una Gestión Pública de Calidad por parte de los trabajadores. Así como hacer comprender al servidor público que el compromiso organizacional es una profunda y amplia conexión que se tiene hacia una organización buscando el bienestar y el éxito de todos los que lo integran.

Las instituciones Públicas actualmente buscan gestionar el desarrollo, esto implica una serie de métodos que trasciende lo presupuestal, lo material los recursos Humanos, las condiciones laborables, lo social, lo político entre otras dimensiones que como elementos son claves para lograr el desarrollo, el logro de objetivos trazados y el reto de concientizar a sus trabajadores a laborar con el sincero compromiso identificado con su organización.

Lo expresado plantea diversos ejemplos donde queda demostrado como es que el compromiso organizacional influye significativamente para una buena gestión de calidad esto mayormente sucede en las organizaciones privadas ya que como sabemos existe una gran proyección, organización, direccionamiento y la ejecución al momento de brindar un servicio a la

sociedad, catalogado por algunos expertos como: atención, servicios y producción A -1.

Estudiando los resultados, observamos la Tabla 1, donde se evidencia que el nivel que sobresale en la variable Compromiso organizacional, es el nivel regular con un 90% (48 servidores administrativos), seguido del nivel malo con un 10% (2 servidores administrativos), estos valores representan el poco interés en hacer Gestión Pública de Calidad, esto concuerda con los estudios de Chiavenato (2000) quien manifiesta que el Compromiso Organizacional que el trabajador tenga hacia su organización e institución depende de la aceptación, la consideración, motivación, reconocimientos y otros aspectos que la Organización tenga con sus empleados, de esta forma la comprensión del pasado y el presente por el que atraviesa la institución se adaptara a la realidad organizacional y asumirá sentimiento de puro compromiso.

De otro lado en la Tabla 1, también se evidencia que los niveles de la variable Compromiso organizacional se muestra un porcentaje del 10% (5 trabajadores administrativos) que consideran el nivel malo; estos valores dan a entender el pésimo compromiso organizacional que algunos trabajadores sienten en la actual a gestión pública de la Red de salud Sánchez Carrión. Principalmente para (Kanter, 1998), la organización con sus sistemas sociales tiene que conocer sistemáticamente sus necesidades; en lo que se refiere al individuo, es la orientación positiva o negativa, su postura emocional e intelectual hacia las situaciones que presenta la organización.

Finalizando el análisis de la Tabla 1 encontramos que la variable Gestión Pública de Calidad la que sobresale es el nivel regular con un 92% (48 trabajadores Administrativos), seguido de los niveles malo y buenos que empatan con un 4% (2 trabajadores Administrativos para cada nivel) estos porcentajes son fieles reflejos de los trabajadores que manifiestan que poco o nada se está haciendo por realizar una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, sin corrupción, así como lo señala la

Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

Seguidamente podemos analizar la Tabla 2 donde observamos que la dimensión lealtad sobresale más el nivel bueno con un 88% (46 empleados Administrativos). Algo parecido sucede con la dimensión Identificación Laboral donde sobre sale el nivel bueno con un 79% (41 Trabajadores Administrativos). Por otra parte, la dimensión supervisión sobre sale más el nivel regular con un 81% (42 Trabajadores Administrativos). También se evidencia que la dimensión comunicación resalta el nivel regular con un 85% (44 Trabajadores Administrativos) finalmente se puede observar que la dimensión condiciones laborales prevalece el nivel malo con un 67% (35 servidores Administrativos), lo que significa que las dimensiones de las variables Compromiso Organizacional también presentan regulares índices de aceptación y se encuentran en los niveles regular, ello lleva a repensar el poco interés que tienen los trabajadores administrativos de la red de salud con el compromiso organizacional.

Sin embargo, también encontramos en la tabla 2 unas cifras alentadoras donde se observa que la dimensión que está en mejor aceptación es la de lealtad porque arroja un resultado total de 88% en el nivel bueno, que significa que la mayor parte de los trabajadores administrativos si demuestran su lealtad por su institución, Red de Salud Sánchez Carrión. Algo parecido sucede con la dimensión identificación laboral que también se desarrolla con gran aceptación con un total de 79%, esto significa que la mayoría de los trabajadores administrativos se sienten identificados con su institución, lo que significa que la mayor parte de los trabajadores considera que el compromiso Organizacional en lo referente a lealtad e identificación laboral, esto demuestra que lo que más incide es la lealtad lo que nos da a entender que no existe un gran entendimiento de lo que es el compromiso organizacional por parte de los trabajadores administrativos y que más bien sienten lealtad e identificación por su organización.

A su vez en la Tabla 3 sobre las dimensiones de la Gestión Pública de Calidad, el nivel que predomina según los porcentajes es el regular ubicándose en una escala de mayor a menor de la siguiente forma: Actividades y Procesos 98%, Recursos Materiales 83%, Políticas Públicas 81%, Gestión Financiera 67% y Recursos Humanos 40%. Estos resultados nos indican que existe un déficit en estos aspectos que necesitan ser atendidos con urgencia por parte de la Gerencia de la Red de Salud Sánchez Carrión. Así mismo analizando podemos confirmar que otros niveles significativos y de más preocupación es el nivel malo que concentra una cantidad de porcentaje entre sus dimensiones que a continuación se detalla: Recursos Humanos 60%, Gestión Financiera 31% y Recursos Materiales con un 13% entre las más representativas, esta realidad conlleva a reconocer el gran descontento que existe con estas dimensiones, donde se presentan la mayor parte de problema que aquejan los Trabajadores Administrativos, estos resultados dan a entender que para una Buena gestión pública de calidad las dimensiones mencionadas deben contar con una adquisición y aceptación adecuada.

También continuando con el análisis podemos afirmar que la dimensión que tiene una aceptación considerable es la de Políticas Públicas, con un nivel bueno logrando un total del 8%, lo que significa que los Trabajadores Administrativos de la Red de Salud Sánchez Carrión consideran que están cumpliendo con sus funciones labores basadas en las políticas públicas señaladas en las normas y leyes del Estado, lo que garantiza la transparencia y la realización correcta en los trabajos públicos, a este resultado se le puede discutir con más fundamentos en los artículos de las Normas ISO.

Prosiguiendo con la discusión, en la tabla 4 podemos apreciar los resultados de la prueba (kolmogorov – smirnov) de la variable Compromiso Organizacional y sus dimensiones y la variable Gestión Pública de Calidad, demostrando que el nivel de significancia de la prueba de kolmogorov smirnov está por debajo del 5% de significancia estándar ( $p < 0.05$ ), en las dimensiones de lealtad. Identificación laboral, supervisión, comunicación y

condiciones laborales denotándose que están distribuidos de manera no normal, por lo tanto, se determina utilizar pruebas no paramétricas para analizar la influencia entre las variables para la cual se utilizó el coeficiente de contingencia de la prueba tau-b de Kendall.

Según los datos de la tabla 5 se puede apreciar que el 87% de los servidores Administrativos se ubican en un nivel regular con el Compromiso Organizacional y un nivel regular en la Gestión Pública de Calidad, por otro lado podemos apreciar que tan solo el 6% de los empleados Administrativos lo consideran como un nivel bueno el Compromiso Organizacional y un nivel regular en Gestión Pública de Calidad, también se observa que el coeficiente de contingencia de la prueba tau-b de Kendall da como resultado  $(t) = 0,47$ , con un nivel menor o igual al 1% de significancia estándar ( $p < 0.01$ ); demostrándose que el Compromiso Organizacional influye muy elocuentemente para una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017, según La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos, brindar servicios que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo de aumentar la satisfacción.

En la tabla 6 se puede observar que el 83% de los servidores Administrativos concierne un nivel bueno en la dimensión Lealtad del Compromiso Organizacional y un nivel regular en la dimensión Lealtad en la Gestión Pública de Calidad, seguidamente podemos apreciar que tan solo el 10% del personal Administrativos se ubican en un nivel Regular en la dimensión Lealtad del Compromiso Organizacional y un nivel regular en Gestión Pública de Calidad, considerando los porcentajes obtenidos del coeficiente de contingencia de la prueba tau-b de Kendall que da como resultado  $(t) = 0,26$ , con un nivel menor o igual al 1% de significancia estándar ( $p < 0.01$ ); demostrándose que la dimensión Lealtad del Compromiso Organizacional influye muy significativamente para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.

En la tabla 7 se puede observar que el 77% de los servidores Administrativos se ubican en un nivel regular en la dimensión Identificación Laboral del Compromiso Organizacional de igual manera existe un nivel regular en la dimensión Identificación Laboral en la Gestión Pública de Calidad, por otro lado podemos apreciar que tan solo el 14% de los empleados Administrativos consideran un nivel bueno por la dimensión Identificación Laboral del Compromiso Organizacional y un nivel regular en Gestión Pública de Calidad, observando seguidamente el resultado de coeficiente de contingencia de la prueba tau-b de kendall que arrojo el  $(t) = 0.50$ , con un nivel menor o igual al 1% de significancia estándar ( $p < 0.01$ ); demostrándose que la dimensión Identificación Laboral del Compromiso Organizacional Influye muy elocuentemente para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.

En la tabla 8 algo parecido sucede donde observamos que el 77% del personal Administrativos consideran como un nivel regular por la dimensión Supervisión del Compromiso Organizacional de igual manera existe un nivel regular en la dimensión Supervisión en Gestión Pública de Calidad, por otro lado podemos apreciar que tan solo el 15% de los servidores Administrativos se ubican un nivel bueno en la dimensión Supervisión del Compromiso Organizacional y un nivel regular en la Gestión Pública de Calidad, también se observa que el coeficiente de contingencia de la prueba tau-b de kendall dio como resultado un  $(t) = 0.35$ , con un nivel menor o igual al 1% de significancia estándar ( $p < 0.01$ ); quedando claro que la dimensión Supervisión del Compromiso Organizacional Influye muy elocuentemente para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.

En la tabla 9 se puede apreciar que el 81% de los servidores Administrativos se identifican con un nivel regular en la dimensión comunicación del Compromiso Organizacional y del mismo modo se observa un nivel regular en la dimensión comunicación en la Gestión Pública de Calidad, por otro lado podemos apreciar solo el 12% de los servidores Administrativos se ubican en un nivel malo en la dimensión

comunicación del Compromiso Organizacional y un nivel regular en la Gestión Pública de Calidad, también se observa que el coeficiente de contingencia de la prueba tau-b de kendall es  $(t) = 0.39$ , con un nivel menor o igual al 1% de significancia estándar ( $p < 0.01$ ); entendiéndose que la dimensión comunicación del Compromiso Organizacional Influye muy elocuentemente para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.

En la tabla 10 se puede observar que el 65% de los servidores Administrativos consideran un nivel malo en la dimensión Condiciones Laborales del Compromiso Organizacional, como también se observa un nivel regular en la dimensión Condiciones Laborales en Gestión Pública de Calidad, por otro lado podemos apreciar que solo el 25% del personal Administrativos se ubican en un nivel regular en la dimensión Condiciones Laborales del Compromiso Organizacional así mismo también un nivel regular en la Gestión Pública de Calidad, en cuanto a los resultados del coeficiente de contingencia la prueba tau-b de kendall es  $(t) \text{ arrojo} = 0.18$ , con un nivel menor o igual al 1% de significancia estándar ( $p < 0.01$ ); demostrando que la dimensión Condiciones Laborales del Compromiso Organizacional Influye muy elocuentemente para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.

## V. CONCLUSIONES

- El compromiso organizacional del Personal Administrativo influye significativamente para una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.
- Es el nivel regular el que predomina con un 90% de porcentaje en la variable compromiso organizacional del Personal Administrativo de la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.
- Es el nivel regular el que predomina con un 92% de porcentaje en la variable Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.
- La dimensión lealtad como dimensión del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye significativamente para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.
- La identificación laboral como dimensión del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2007.
- Determinar si la supervisión como dimensión del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de salud Sánchez Carrión, periodo 2017.
- La dimensión comunicación como dimensión del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye significativamente para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.
- La dimensión condiciones laborales como dimensión del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Al concluir el presente estudio de investigación científica proponemos las siguientes sugerencias:

- La Red de Salud Sánchez Carrión y las demás Instituciones del sector Público deben impulsar e insistir más en el Compromiso Organizacional por parte de sus trabajadores Administrativos, con el fin de promover, desarrollar y ejecutar una Gestión Pública de Calidad.
- El Compromiso Organizacional debe ser incentivado a los trabajadores administrativos con el fin de lograr Gestión Pública de Calidad, donde los esfuerzos estén enfocados a una buena ejecución del presupuesto asignado y a mejorar la calidad de servicio a los ciudadanos.
- Para una Gestión Pública de Calidad, se deben hacer uso de instrumentos de gestión como las políticas públicas y la planificación estratégica, que les permita identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a fin de lograr cumplir los objetivos trazados.
- Las instituciones públicas deben tomar importancia a la dimensión lealtad como punto de partida para un compromiso organizacional del Personal Administrativo e influir para una Gestión Pública de Calidad.
- Los trabajadores administrativos de las instituciones públicas deben hacer uso de la dimensión identificación laboral como parte del compromiso organizacional para la realización de una Gestión Pública de Calidad.
- Las instituciones públicas deben de desarrollar e implementar actividades de supervisión como dimensión del compromiso organizacional del Personal Administrativo e incentivar para una Gestión Pública de Calidad.

- La Gestión pública debe ser participativa, en ese sentido involucrar a sus trabajadores Administrativos a una buena comunicación como dimensión del compromiso organizacional para promover una Gestión Pública de Calidad asegurando el éxito de las metas trazadas.
- Es necesario contar con buenas y adecuadas condiciones laborales dentro de las instituciones públicas como dimensión del compromiso organizacional, esto facilitará el desempeño del Personal Administrativo y del mismo modo promoverá para una Gestión Pública de Calidad.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Vara H. (2012), Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad San Martín de Porres (manual electrónico) Lima, Perú.
- Badell, M. y Stanchieri, Y. (2011) Satisfacción Laboral, compromiso organizacional e intención de irse. Un estudio comparativo de dos empresas multinacionales. Madrid España.
- Lopez j. (2012). Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores.  
Tesis de Maestría en Psicología. Universidad Cesar Vallejo: Trujillo.
- Arias, F. (2005) El compromiso personal hacia la organización y la intención de algunos factores para su incremento. Edit. UNAM. Rev. de Contaduría y Administración. México.
- Anton, C. y Gonzales, L. (2005). Examen d las Relaciones entre el Compromiso Organizacional afectivo y continuo. Universidad de Salamanca. España.
- Chavenato I. (2004) comportamiento organizacional, III Edición, Administración de Recursos Humanos Página 132 Editorial Nomos S. A. A. México.
- Robbins, S. (2004) Comportamiento Organizacional. Decima Edición. Editorial Prentice – Hall. México.
- Rocha, M. y Pelaez, M. (2003). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. Rev. AJAYU Vol. 2, N° 1. Bolivia.

- Varona, F. (1993). Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso Organizacional. Ed. FELAFACS, En: Rev. Diálogos N° 35, pp. 68 – 77. San José, Costa Rica.
- Meyer. J. y Allen N. (1997) Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional. Human Resource Management Review, 1, 61 – 98. Publicación California.
- Toro F. (1992) Diseño y validación de un instrumento para la evaluación del clima organizacional, en revista interamericana de Psicología ocupacional, número. 11 (81, 2) pp 151 – 152 Colombia.
- Hidalga, L. (1994). Teoría General del Estado. Editorial Colección Universidad Americana de Acapulco Mexico.
- Jiménez, M. (2002) Administración por calidad. Compañía editorial continental, S. A. de C.V. México.
- Normas ISO (2005) Publicado por la Secretaria Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción Oficial al español avalada por 7 comités de ISO.
- Chavenato I. (2004) Gestión del Talento Humano, v Edición, Administración de Recursos Humanos Página 72 Editorial Mc Graw - Hill. México.
- Modelo abierto (2007) de Gestión por resultados en el Sector Publico. Banco internacional de desarrollo y centro latinoamericano de administración para el desarrollo.
- Monsalve, B. (2004). Estrategias Presupuestarias para la Optimización de los Recursos del Estado Caso: Gobernación del Estado Mérida. Trabajo de grado no publicado. Mérida Universidad de los Andes.

Zeithaml, A. & Berry L. (2003) Ciudad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid España.

Juran. J Gryna F. (1998) Manual de Control de Calidad. Editorial Mc. Graw Hill. 12ª edición. Mexico.

## ANEXOS 1

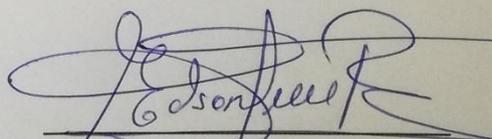
### DECLARACIÓN JURADA

Yo, MG. EDSON RUBEN GOMEZ PALOMINO egresado del programa de Maestría en Gestion Publica de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo, identificado con DNI N° 44704004 declaro bajo juramento que el trabajo académico titulado **“Compromiso Organizacional del Personal Administrativo y su influencia en la Gestion Publica de Calidad en la Red de Salud Sanchez Carrion, Periodo 2017”**, presentada para optar el grado académico de: Magister en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Huamachuco, 08 de Abril de 2017



Br. Gómez Palomino Edson Rubén  
D.N.I. N° 44704004

## ANEXOS 2



Gerencia  
Regional de  
Salud

Red de Salud  
Sánchez Carrión

JUSTICIA SOCIAL  
CON INVERSIÓN

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año del buen Servicio al Ciudadano"

### CONSTANCIA DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

EL Gerente de la Red de Salud Sánchez Carrión; Gerencia Regional de Salud La Libertad.

#### HACE CONSTAR:

Que, el **Mg. EDSON RUBEN GOMEZ PALOMINO**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, ha realizado su estudio de investigación, titulado: **COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD EN LA RED DE SALUD SÁNCHEZ CARRIÓN, PERIODO 2017**, y en el mes de Marzo del presente, ha aplicado dos Instrumentos de Recolección de Datos, consistente en un Cuestionario de Compromiso Organizacional y un Cuestionario de Gestión Pública de Calidad dirigido a los Trabajadores Administrativos de la Red de Salud Sánchez Carrión.

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

Huamachuco, 07 de Abril del 2017



REGIÓN "LA LIBERTAD"  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
RED SÁNCHEZ CARRIÓN  
M.C. **AUKY B. SALINAS OTINIANO**  
DIRECTOR EJECUTIVO

**"Justicia Social con Inversión"**

Dirección Av. 10 de julio N° 209 - Huamachuco: 044-441078

## ANEXOS 3

### CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino [ ]

Femenino [ ]

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

El siguiente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y la Gestión Pública de calidad del personal Administrativo de la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

Se solicita a los participantes sean objetivos, honestos y sinceros con sus respuestas. Se agradece de forma anticipada por su colaboración, los resultados que se obtengan en esta investigación permitirán mejorar el compromiso organizacional y consecuentemente hacer una Gestión Pública de calidad de parte del personal Administrativo de la Red de Salud Sánchez Carrión.

#### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 31 ítems. Los ítems incluyen cuatro alternativas de respuestas. Preste atención a cada una estos ítems así como las opciones de repuesta que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (X) en la letra que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en su institución.

- Si considera esta alternativa **NUNCA**, es porque no ocurre **(0)**
- Si considera esta alternativa **A VECES** es porque ocurre pocas veces **(1)**
- Si considera esta alternativa **CASI SIEMPRE** es porque ocurre siempre **(2)**
- Si considera esta alternativa **SIEMPRE** es porque ocurre continuamente **(3)**

Nº	ÍTEMS	NUNCA (0)	A VECES (1)	CASI SIEMPRE (2)	SIEMPRE (3)
<b>LEALTAD</b>					
1	Se siente satisfecho trabajando en su Institución.				
2	Realiza su trabajo a conciencia y por amor a su institución.				
3	Valora el tiempo y desempeño de los trabajadores actuales.				
4	Establece actividades positivas y productivas en sus labores diarias				

5	Demuestra interés en el cumplimiento de los objetivos institucionales.				
6	Se compromete con el éxito de su institución				
<b>IDENTIFICACION LABORAL</b>					
7	Se siente Identificado con su institución				
8	Asiste a eventos públicos en representación de su institución como, desfiles, misas, talleres u otros				
9	Reconoce y establece claramente los objetivos de su Institución				
10	Se promueve e incentiva el logro de los objetivos				
11	Se promueve y reconoce el desarrollo personal de los trabajadores.				
12	Realiza trabajos en equipo, para resultados favorables.				
<b>SUPERVISION</b>					
13	Afronta eficientemente los obstáculos que se le presentan.				
14	Es supervisado por su jefe inmediato del trabajo que realiza.				
15	Siente que está trabajando bajo presión para la realización de sus funciones.				
16	Realiza sus funciones laborales basadas en normas y leyes de trabajo.				
17	Está preparado para cualquier tipo de supervisión o auditorias que se dan sorpresivamente.				
18	Demuestra su respeto y es respetado en forma equitativa.				
<b>COMUNICACIÓN</b>					
19	Existe una comunicación sincera y de importancia entre los trabajadores.				
20	Esta informado sobre todos los sucesos que se presenta en su institución (problemática y éxito).				
21	Existe una coordinación adecuada antes de realizar sus actividades.				
22	Es considerada su opinión al momento de dar solución a los problemas.				
23	Se le comunica y orienta cuando el trabajo que usted realizo no es el correcto				
24	Es reconocido por escrito o públicamente cuando realiza un trabajo eficiente y eficaz.				
25	Es social y amical en relacionarse con sus compañeros.				
<b>CONDICIONES LABORALES</b>					
26	Son adecuados los ambientes de trabajo dentro de su institución.				
27	Cuenta con el material y equipos adecuados para la realización de sus actividades.				
28	Le condicionan para que pueda cumplir con sus funciones laborales.				
29	Promueve el apoyo laboral entre los trabajadores.				
30	Se plantean retos institucionales.				
31	Cree que trabajar con varias personas en una misma oficina no permite una concentración y efectividad en sus funciones.				

## ANEXOS 4

### CUESTIONARIO GESTION PÚBLICA DE CALIDAD

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino [ ]

Femenino [ ]

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

El siguiente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y la Gestión Pública de calidad del personal Administrativo de la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.

Se solicita a los participantes sean objetivos, honestos y sinceros con sus respuestas. Se agradece de forma anticipada por su colaboración, los resultados que se obtengan en esta investigación permitirán hacer una Gestión Pública de calidad con el compromiso organizacional del personal Administrativo de la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.

#### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 36 ítems. Los ítems incluyen cuatro alternativas de respuestas. Preste atención a cada una estos ítems así como las opciones de repuesta que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (X) en la letra que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en su institución o ciudad.

- Si considera esta alternativa **NUNCA**, es porque no ocurre **(0)**
- Si considera esta alternativa **A VECES** es porque ocurre pocas veces **(1)**
- Si considera esta alternativa **CASI SIEMPRE** es porque ocurre siempre **(2)**
- Si considera esta alternativa **SIEMPRE** es porque ocurre continuamente **(3)**

Nº	ÍTEMS	NUNCA (0)	A VECES (1)	CASI SIEMPRE (2)	SIEMPRE (3)
<b>RECURSOS HUMANOS</b>					
1	Considera que el número de trabajadores que laboran por área es el suficiente y adecuado.				
2	Son los salarios distribuidos equitativamente de acuerdo a su profesión y función.				
3	Recibe su remuneración puntualmente cada mes según cronograma de pago emitido por el Banco.				
4	Ayuda el sindicato a solucionar los conflictos institucionales y laborales de los trabajadores.				
5	Se Implementan programas de capacitación técnicas y otros para los trabajadores de su institución.				
6	Es apoyado por su institución en seguir estudios como maestría, doctorado entre otros.				
7	Realizan charlas, eventos y otras actividades para mejorar el clima laboral.				

8	Es el tiempo que trabajas el normado por ley.				
	<b>ACTIVIDADES Y PROCESOS</b>				
9	Cuenta con la capacitación y actualización moderna para ejercer como tal a la nueva gestión pública.				
10	Se respeta todo el proceso de ejecución al momento de realizar las funciones administrativas.				
11	Es adecuado y correcto el trato que se brinda al usuario por parte del personal de las diferentes oficinas.				
12	Aparte de sus funciones asignadas, cuenta con la capacidad y el tiempo de realizar otras funciones.				
13	Existe comunicación e información clara, concisa y orientada a las necesidades de los usuarios sobre los servicios.				
14	Las actividades que realiza mayormente están avocadas a su profesión				
15	Se siente preparado y capacitado al momento de brindar atención al usuario.				
16	En la atención, cualquier personal de la oficina es capaz de dar el servicio que requiere el usuario.				
17	Muestran responsabilidad e interés por agilizar los trabajos.				
	<b>RECURSOS MATERIALES</b>				
18	Son suficientes y adecuados los recursos con los que cuenta su institución.				
19	Cuentan con el suficiente material de oficina para la realización de sus actividades.				
20	Tienen las oficinas adecuada ventilación y luminosidad para ejercer sus funciones				
21	Poseen de buenos materiales, equipos y tecnología moderna para la realización de sus funciones				
22	Son suficientes e idóneos los rótulos y señalizaciones instalados en los ambientes de su institución.				
23	Se compromete en velar y cuidar los recursos y materiales de su institución				
	<b>POLITICAS PUBLICAS</b>				
24	Se está trabajando en base y en función a las políticas públicas planteadas.				
25	La Gestión actual hace pública a sus trabajadores y población en general sobre los objetivos alcanzados, realidad problemática y otras gestiones				
26	Los trabajadores CAS son contratados por concursos públicos				
27	Se práctica a los trabajadores una continua evaluación y fiscalización de su acción laboral				
28	Se asegura la transparencia, la participación, la vigilancia del gasto de los fondos públicos de su institución.				
29	Se cuenta con personal profesional capaz de desempeñar los cargos en las diferentes jefaturas.				
30	Se construyen convenios, alianzas con organizaciones de los sectores público y/o privado.				

<b>GESTION FINANCIERA</b>					
31	Considera que el presupuesto asignado a su institución es el suficiente y adecuado para su ejecución.				
32	Se fomentan proyectos de inversión y desarrollo				
33	Cuentan con los sistemas de gestión adecuados para la realización y ejecución de los ingresos y gastos institucional.				
34	Existe un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos en la actual gestión de su institución.				
35	Se está ejecutando el gasto institucional de acuerdo a normas y leyes.				
36	Se controla el uso de los fondos de la Red de salud, mediante el control previo interno.				

**ANEXO 05 MATRIZ DE CONSISTENCIA**

“Compromiso Organizacional del Personal Administrativo y su Influencia en la Gestión Pública de calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p align="center"><b>Pregunta General</b></p> <p>¿De qué manera el compromiso Organizacional del personal Administrativo influye para una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017?</p>	<p align="center"><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar si el compromiso organizacional del Personal Administrativo influye para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.</p>	<p align="center"><b>Hipótesis General</b></p> <p>El compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.</p>	<p><b>Variable 1</b></p>
	<p align="center"><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel del compromiso organizacional actual del Personal Administrativo de la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.</li> <li>• Identificar el nivel de Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.</li> <li>• Determinar si la lealtad como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.</li> <li>• Determinar si la identificación laboral como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2007.</li> <li>• Determinar si la supervisión como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de salud Sánchez Carrión, periodo 2017.</li> <li>• Determinar si la comunicación como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.</li> <li>• Determinar si las condiciones laborales como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.</li> </ul>	<p align="center"><b>Hipótesis Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La lealtad como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una gestión pública de calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.</li> <li>• La identificación Laboral como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.</li> <li>• La supervisión como elemento del Compromiso Organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017.</li> <li>• La comunicación como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.</li> <li>• Las condiciones laborales como elemento del compromiso organizacional del Personal Administrativo influye de manera significativa para promover una Gestión Pública de Calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, 2017.</li> </ul>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso Organizacional</li> </ul> <p><b>Variable2</b></p> <p><b>Variable Dependiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Pública de Calidad</li> </ul>

## ANEXOS 6

### Base de datos estadísticos de la variable Compromiso Organizacional

BASE DE DATOS ESTADISTICOS, CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL																								
MUESTRA	LEALTAD					SUB TOTAL	NIVEL	IDENTIFICACION LABORAL					SUB TOTAL	NIVEL	SUPERVISION					SUB TOTAL	NIVEL			
	1	2	3	4	5			6	7	8	9	10			11	12	13	14	15			16	17	18
1	3	3	2	3	3	3	17	B	3	1	1	1	1	2	9	R	3	3	0	3	3	3	15	B
2	3	3	3	2	3	3	17	B	3	2	3	2	2	3	15	B	3	2	1	3	3	2	14	B
3	1	1	2	1	1	2	8	R	1	0	1	1	1	1	5	M	2	2	1	3	2	2	12	R
4	3	3	3	2	3	3	17	B	3	3	1	2	2	3	14	B	3	3	2	3	3	3	17	B
5	2	3	3	3	3	3	17	B	2	0	1	1	1	3	8	R	2	3	2	2	1	2	12	R
6	3	1	1	2	2	2	11	R	2	0	1	2	1	0	6	M	1	1	0	2	2	2	8	R
7	3	3	2	3	2	3	16	B	3	1	2	1	2	3	12	R	3	1	2	3	3	2	14	B
8	3	3	1	3	3	3	16	B	3	2	3	2	1	3	14	B	2	3	2	3	3	2	15	B
9	1	3	3	2	3	3	15	B	3	2	3	3	2	3	16	B	3	2	1	2	3	3	14	B
10	1	3	3	2	3	3	15	B	1	3	1	2	0	1	8	R	3	0	0	3	3	2	11	R
11	2	3	1	2	3	3	14	B	3	0	2	2	1	0	8	R	2	2	1	1	2	1	9	R
12	3	3	2	3	2	3	16	B	2	2	3	3	3	2	15	B	2	1	2	1	2	3	11	R
13	2	2	1	2	3	2	12	R	1	0	3	2	3	2	11	R	3	1	1	1	1	1	8	R
14	3	3	2	3	1	2	14	B	3	1	2	1	0	1	8	R	2	0	1	2	3	3	11	R
15	3	3	2	3	2	3	16	B	3	1	2	1	1	3	11	R	3	1	0	2	2	3	11	R
16	2	3	3	3	3	3	17	B	2	2	2	1	1	2	10	R	3	1	1	1	2	3	12	R
17	1	3	3	3	3	3	16	B	2	2	2	2	2	2	12	R	3	2	1	3	2	3	14	B
18	3	2	1	3	3	2	14	B	1	2	1	2	1	2	9	R	3	2	2	3	3	2	15	B
19	3	3	2	2	3	2	15	B	2	2	1	2	1	1	9	R	3	2	0	3	3	3	14	B
20	3	3	2	3	2	1	14	B	2	1	3	2	1	1	10	R	3	0	1	3	2	3	12	R
21	3	3	2	3	3	3	17	B	3	0	3	2	2	1	11	R	3	2	1	2	2	2	12	R
22	2	3	2	2	3	3	15	B	3	2	1	2	0	2	10	R	3	2	0	3	1	3	12	R
23	3	3	1	2	2	3	14	B	2	1	3	2	1	0	9	R	3	1	1	1	1	2	9	R
24	2	2	1	3	3	3	14	B	3	0	3	1	0	2	9	R	3	1	0	1	3	3	11	R
25	2	3	2	3	2	3	15	B	3	0	2	1	1	1	8	R	1	0	1	2	2	3	9	R
26	3	3	3	3	3	3	18	B	2	1	2	1	0	2	8	R	3	0	0	2	2	3	10	R
27	3	3	3	3	2	2	16	B	3	1	2	1	1	1	9	R	3	1	0	3	2	3	12	R
28	3	2	3	2	3	1	14	B	3	1	3	0	1	2	10	R	3	2	0	3	2	2	12	R
29	3	2	2	2	3	2	14	B	3	0	2	3	1	3	12	R	2	2	0	3	2	2	11	R
30	2	2	1	2	3	2	12	R	3	2	3	2	1	3	14	B	2	2	1	2	3	2	12	R
31	2	3	2	3	3	2	15	B	2	0	3	3	0	2	10	R	3	2	1	2	3	3	14	B
32	3	2	2	3	3	3	16	B	2	1	3	1	2	2	11	R	3	1	0	2	3	3	12	R
33	3	3	3	3	2	3	17	B	3	3	2	2	1	3	14	B	3	2	1	1	2	3	12	R
34	3	2	3	3	2	3	16	B	1	3	2	3	1	1	11	R	3	2	0	2	2	3	12	R
35	3	2	2	3	2	2	14	B	1	0	2	3	2	0	8	R	3	2	0	3	2	2	12	R
36	2	3	1	3	3	2	14	B	2	2	1	3	1	1	10	R	1	1	1	3	1	3	10	R
37	3	3	1	2	3	2	14	B	3	2	2	3	0	2	12	R	3	1	0	3	1	3	11	R
38	3	3	2	2	3	1	14	B	3	1	2	2	2	2	12	R	3	1	1	2	2	3	12	R
39	3	3	2	3	3	3	17	B	3	1	2	3	3	2	14	B	2	0	1	1	3	3	10	R
40	3	1	3	3	3	3	16	B	2	0	2	3	1	3	11	R	2	2	2	1	2	3	12	R
41	3	2	2	2	3	3	15	B	2	2	2	2	1	2	11	R	2	0	2	1	1	3	9	R
42	2	3	2	3	2	2	14	B	2	1	2	2	1	3	11	R	2	1	1	2	3	3	12	R
43	3	2	3	2	3	2	15	B	3	1	2	2	1	1	10	R	3	1	1	2	2	2	11	R
44	3	1	3	3	2	3	15	B	3	3	1	2	2	1	12	R	3	1	0	2	3	3	12	R
45	2	2	3	2	3	3	14	B	3	1	2	3	2	1	12	R	2	0	0	3	3	3	11	R
46	3	3	2	3	2	3	16	B	2	0	3	3	2	1	11	R	3	1	0	2	3	2	11	R
47	2	2	2	2	2	2	12	R	2	1	3	3	2	0	11	R	2	2	1	3	2	2	12	R
48	3	2	2	2	3	2	14	B	3	3	3	2	2	2	15	B	1	2	0	2	2	3	10	R
49	2	2	2	2	1	3	12	R	2	2	2	3	1	1	11	R	3	1	0	2	1	3	10	R
50	3	3	3	2	3	3	17	B	1	1	1	3	2	2	10	R	3	2	0	3	1	2	11	R
51	3	2	3	3	3	2	16	B	2	1	2	1	2	3	11	R	3	1	2	3	1	2	12	R
52	2	3	3	3	1	3	15	B	1	2	2	1	3	2	11	R	3	0	0	3	2	3	11	R

MALO	0 - 6	0		MALO	0 - 6		MALO	0 - 6		MALO
REGULAR	7 - 12	6		REGULAR	7 - 12		REGULAR	7 - 12		REGULAR
BUENO	13 - 18	46		BUENO	13 - 18		BUENO	13 - 18		BUENO

COMUNICACIÓN							SUB TOTAL	NIVEL	CONDICIONES LABORALES						SUB TOTAL	NIVEL	TOTALES	NIVELES T
19	20	21	22	23	24	25			26	27	28	29	30	31				
0	0	2	2	1	0	2	7	M	0	2	0	2	2	0	6	M	54	R
1	2	1	2	2	0	2	10	R	1	2	0	2	3	0	8	R	64	B
1	1	1	1	2	2	1	9	R	1	1	1	2	1	0	6	M	40	R
2	2	2	1	2	2	3	14	R	2	2	0	3	2	1	10	R	72	B
1	1	2	1	3	0	2	10	R	2	2	1	2	2	1	10	R	57	R
1	1	1	2	1	0	1	7	M	2	1	0	1	1	1	6	M	38	R
1	2	3	3	2	0	3	14	R	3	3	2	2	3	1	14	B	70	B
2	2	2	2	2	1	1	12	R	3	2	3	2	2	2	14	B	71	B
2	2	3	2	1	0	3	13	R	1	1	2	3	1	1	9	R	67	B
0	0	1	2	3	0	3	9	R	0	0	0	3	2	0	5	M	48	R
1	1	1	1	2	0	1	7	M	2	1	1	1	1	2	8	R	46	R
1	0	1	2	2	3	1	10	R	1	0	1	2	1	1	6	M	58	R
1	0	2	2	1	2	1	9	R	1	2	0	0	1	0	4	M	44	R
1	1	0	0	0	3	2	7	M	2	1	0	2	1	0	6	M	46	R
1	1	0	1	2	0	2	7	M	2	2	0	2	2	0	8	R	53	R
1	1	2	1	2	0	2	9	R	2	2	1	2	0	1	8	R	56	R
1	1	2	1	2	0	2	9	R	1	2	1	1	0	1	6	M	57	R
1	2	2	1	1	2	1	10	R	1	2	1	1	0	0	5	M	53	R
0	1	1	1	2	3	1	9	R	1	2	0	1	2	0	6	M	53	R
1	1	1	1	2	2	1	9	R	1	1	0	0	2	0	4	M	49	R
0	2	1	2	2	0	2	9	R	1	1	1	1	2	2	8	R	57	R
2	2	2	1	2	0	2	11	R	2	1	1	2	1	1	8	R	56	R
2	1	2	2	0	1	3	11	R	2	1	0	1	1	1	6	M	49	R
2	1	1	2	1	0	2	9	R	2	2	0	2	1	1	8	R	51	R
1	0	1	1	1	0	3	7	M	0	0	0	2	2	0	4	M	43	R
1	2	1	2	0	0	3	9	R	2	2	1	2	2	0	9	R	54	R
1	2	0	1	1	1	3	9	R	2	1	0	2	1	0	6	M	52	R
1	0	2	1	2	1	2	9	R	2	0	1	2	2	1	8	R	53	R
2	1	1	0	3	0	2	9	R	1	0	0	0	2	1	4	M	50	R
2	1	1	2	3	0	1	10	R	1	1	0	2	1	0	5	M	53	R
1	1	2	2	1	1	1	9	R	1	0	0	2	1	0	4	M	52	R
2	2	2	1	2	0	3	12	R	0	1	1	1	2	0	5	M	56	R
1	2	1	2	2	0	3	11	R	0	2	0	1	0	0	3	M	57	R
2	0	2	2	3	0	3	12	R	0	1	0	1	2	1	5	M	56	R
1	0	1	2	3	2	1	10	R	1	1	0	2	1	1	6	M	50	R
2	1	2	1	1	2	1	10	R	1	1	1	1	0	1	5	M	49	R
2	1	2	1	2	0	2	10	R	0	1	0	2	1	2	6	M	53	R
0	1	2	2	2	0	2	9	R	0	2	0	2	1	1	6	M	53	R
0	1	1	0	1	2	2	7	M	1	1	0	0	1	1	4	M	52	R
2	2	1	2	2	0	2	11	R	1	2	1	2	1	1	8	R	58	R
2	2	2	2	1	0	2	11	R	1	0	0	2	0	0	3	M	49	R
1	0	2	2	1	1	2	9	R	2	1	0	1	1	0	5	M	51	R
2	2	0	2	3	0	3	12	R	2	1	0	1	1	0	5	M	53	R
2	0	2	2	3	1	3	13	R	0	1	1	1	1	0	4	M	56	R
1	2	2	2	0	1	1	9	R	0	1	1	1	2	0	5	M	51	R
2	2	2	2	2	0	2	12	R	0	2	0	2	2	0	6	M	56	R
1	1	2	2	3	1	1	11	R	1	0	0	2	2	1	6	M	52	R
1	1	1	2	2	1	2	10	R	1	0	0	1	1	0	3	M	52	R
2	1	2	0	1	0	1	7	M	2	1	1	2	2	0	8	R	48	R
3	0	1	2	1	1	1	9	R	1	1	1	3	0	2	8	R	55	R
3	2	1	2	3	0	2	13	R	0	0	1	2	2	0	5	M	57	R
3	1	1	2	2	0	1	10	R	0	1	0	2	1	1	5	M	52	R
0 - 7									MALO	0 - 6						MALO	0 - 31	
8 - 14									REGULAR	7 - 12						REGULAR	7 - 12	
15 - 21									BUENO	13 - 18						BUENO	13 - 18	

## ANEXOS 7

### Base de datos estadísticos de la variable Gestión Pública de Calidad

BASE DE DATOS ESTADÍSTICOS, CUESTIONARIO GESTION PUBLICA DE CALIDAD																													
MUESTRA	RECURSOS HUMANOS								SUB TOTAL	NIVEL	ACTIVIDADES Y PROCESOS							SUB TOTAL	NIVEL	RECURSOS MATERIALES					SUB TOTAL	NIVEL			
	1	2	3	4	5	6	7	8			9	10	11	12	13	14	15			16	17	18	19	20			21	22	23
1	0	0	2	0	0	2	0	2	6	M	0	1	3	3	1	3	3	1	3	18	R	2	2	1	0	3	3	11	R
2	1	1	1	0	0	0	1	2	6	M	2	3	2	3	2	2	2	2	0	18	R	1	2	2	2	2	3	12	R
3	2	0	3	0	0	0	0	3	8	M	1	1	1	1	2	1	2	2	1	12	R	2	1	1	2	1	1	8	R
4	1	2	3	1	2	2	2	3	16	R	2	3	2	1	2	2	2	2	2	18	R	2	2	3	2	2	3	14	B
5	1	0	3	1	0	0	1	1	7	M	1	2	2	1	1	2	2	2	3	16	R	1	1	2	1	1	2	8	R
6	1	1	3	0	0	1	0	1	7	M	0	1	1	1	1	0	1	1	1	7	M	1	1	1	1	1	3	8	R
7	3	2	3	0	1	1	2	3	15	R	1	1	1	2	1	3	3	1	3	16	R	2	1	3	2	0	3	11	R
8	2	0	2	1	1	0	1	3	10	R	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	R	2	2	2	2	2	2	12	R
9	2	1	2	1	1	0	0	3	10	R	2	2	2	1	1	2	2	1	3	16	R	1	1	2	1	1	3	9	R
10	3	1	3	1	2	2	0	2	14	R	2	1	1	3	1	3	3	1	1	16	R	0	0	0	0	0	3	3	M
11	0	1	1	0	0	0	1	1	4	M	2	1	1	0	1	2	3	1	3	14	R	1	1	2	1	1	3	9	R
12	1	0	1	0	1	0	0	2	5	M	0	2	3	1	2	0	2	2	2	14	R	1	1	2	1	0	3	8	R
13	1	0	2	0	0	0	0	2	5	M	1	2	2	1	2	1	2	1	1	13	R	1	1	2	1	1	3	9	R
14	2	0	2	0	0	0	0	2	6	M	1	2	2	2	1	1	2	2	2	15	R	2	2	1	1	1	3	10	R
15	1	1	2	0	0	0	1	1	6	M	1	2	3	1	1	1	1	1	3	14	R	1	2	2	1	1	2	10	R
16	1	1	3	1	1	0	0	1	8	M	1	2	1	2	2	1	2	0	2	13	R	2	2	2	0	1	2	9	R
17	2	1	3	1	0	0	0	1	8	M	2	1	2	2	1	1	2	1	2	14	R	1	1	2	2	2	1	9	R
18	2	2	1	0	1	1	1	2	10	R	2	2	3	2	2	2	2	1	2	18	R	2	1	1	1	2	2	9	R
19	1	2	1	1	0	1	0	2	8	M	1	1	1	1	2	2	2	1	2	13	R	1	1	2	1	1	2	8	R
20	2	1	2	0	0	1	1	3	10	R	2	2	2	1	1	2	3	2	1	16	R	2	1	2	1	2	2	10	R
21	2	1	1	0	0	0	0	2	6	M	3	2	2	2	2	2	2	2	1	18	R	2	1	2	1	0	3	9	R
22	1	2	2	1	0	0	1	1	8	M	0	2	2	1	3	2	3	2	1	16	R	1	1	1	1	1	3	8	R
23	0	0	3	1	1	1	2	2	10	R	3	1	2	2	2	1	2	1	2	16	R	1	2	2	2	1	2	10	R
24	2	0	3	0	1	0	1	1	8	M	1	1	2	3	1	1	1	1	2	13	R	1	1	2	1	1	2	8	R
25	2	1	3	0	0	1	0	1	8	M	1	2	2	0	2	1	2	1	1	12	R	0	2	1	0	1	1	5	M
26	1	0	2	0	0	0	2	2	7	M	1	2	1	1	2	0	2	2	2	13	R	0	1	2	0	2	3	8	R
27	1	0	2	1	1	0	2	3	10	R	0	2	2	1	2	1	2	2	2	14	R	2	2	2	2	1	3	12	R
28	2	2	2	1	1	0	2	3	13	R	0	1	2	1	1	2	1	1	3	12	R	2	2	2	1	2	2	11	R
29	2	2	2	0	0	0	0	1	7	M	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	R	1	2	2	2	2	1	10	R
30	3	0	2	0	0	0	1	1	7	M	2	2	1	2	2	2	2	1	3	17	R	2	2	1	1	2	3	11	R
31	2	2	3	0	0	0	1	2	10	R	2	1	2	1	2	1	3	1	2	15	R	1	1	2	2	1	2	9	R
32	2	0	1	1	1	0	1	2	8	M	1	3	2	2	1	2	2	2	3	18	R	2	2	2	0	2	1	9	R
33	2	1	2	0	1	1	1	2	10	R	1	3	3	2	1	1	2	2	3	18	R	2	2	0	1	2	2	9	R
34	3	0	2	1	1	0	0	1	8	M	1	2	2	1	1	2	2	1	3	15	R	1	1	2	1	1	2	8	R
35	1	0	3	0	1	0	0	1	6	M	2	2	1	1	2	1	3	1	1	14	R	1	2	2	1	1	2	9	R
36	2	1	2	1	0	0	1	3	10	R	0	2	2	2	1	2	2	2	2	15	R	0	1	1	2	2	3	9	R
37	2	1	3	1	0	2	1	3	13	R	2	2	1	2	1	0	3	0	1	12	R	1	2	2	2	1	3	11	R
38	1	1	0	0	0	1	1	2	6	M	1	2	2	2	2	2	2	2	2	17	R	2	2	1	2	1	3	11	R
39	1	1	2	0	0	0	0	2	6	M	1	1	1	0	2	2	3	2	1	13	R	0	1	1	0	0	2	4	M
40	3	2	2	0	1	1	0	2	11	R	1	2	2	2	1	1	2	1	2	14	R	2	2	0	0	0	2	6	M
41	3	2	2	0	0	0	0	1	8	M	1	1	2	2	1	1	3	2	3	16	R	2	1	2	2	2	3	12	R
42	1	2	2	1	1	0	2	1	10	R	2	2	1	1	1	2	1	2	3	15	R	1	2	2	1	2	3	11	R
43	2	2	3	0	0	0	1	2	10	R	2	2	1	1	2	2	1	2	3	16	R	1	2	1	1	1	2	8	R
44	3	1	2	0	1	1	1	2	11	R	3	2	2	2	2	1	2	2	2	18	R	1	2	1	2	2	3	11	R
45	2	1	1	1	1	0	0	1	7	M	2	1	2	2	1	1	1	2	1	13	R	0	1	1	0	1	2	5	M
46	3	1	1	1	1	1	0	3	11	R	1	1	2	1	2	1	2	1	1	12	R	2	2	1	1	1	2	9	R
47	1	1	1	1	1	0	0	2	7	M	1	2	1	1	2	1	2	2	2	14	R	1	2	2	1	2	3	11	R
48	2	0	2	0	0	0	1	1	6	M	1	1	1	2	1	2	2	1	2	13	R	1	2	0	0	1	1	5	M
49	2	1	0	1	0	2	1	3	10	R	2	2	2	1	2	2	2	2	2	17	R	2	3	2	2	2	3	14	B
50	1	1	2	2	0	0	2	2	10	R	1	2	2	2	3	1	2	1	2	16	R	2	2	2	0	1	2	9	R
51	1	2	2	1	0	0	0	1	7	M	2	2	1	1	1	1	2	1	2	13	R	1	2	0	0	0	2	5	M
52	1	2	1	0	0	1	1	1	7	M	1	2	1	2	1	0	2	1	3	13	R	2	2	1	2	1	3	11	R

MALO 0 - 8

REGULAR 9 - 16

BUENO 17 - 24

MALO 0 - 9

REGULAR 10 - 18

BUENO 19 - 27

MALO 0 - 6

REGULAR 7 - 12

BUENO 13 - 18

POLITICAS PUBLICAS							SUB TOTAL	NIVEL	GESTION FINANCIERA						SUB TOTAL	NIVEL	TOTALES	NIVELES TOTALES
24	25	26	27	28	29	30			31	32	33	34	35	36				
3	1	3	0	1	2	1	11	R	0	0	0	1	1	1	3	M	49	R
2	2	1	2	2	2	3	14	R	0	1	2	2	3	3	11	R	61	R
2	1	3	0	0	1	2	9	R	0	0	1	1	2	1	5	M	42	R
3	2	3	3	3	2	2	18	B	0	1	2	2	3	3	11	R	77	B
2	1	3	2	3	2	1	14	R	0	1	2	2	3	3	11	R	56	R
1	1	2	1	0	1	0	6	M	1	0	1	1	1	2	6	M	34	M
2	1	2	0	2	2	0	9	R	2	1	3	2	2	1	11	R	62	R
3	3	3	3	3	3	3	21	B	2	3	3	3	3	3	17	B	78	B
3	1	2	2	2	1	1	12	R	1	1	2	1	1	2	8	R	55	R
2	3	3	1	3	1	3	16	B	0	1	2	3	3	3	12	R	61	R
1	1	1	0	0	1	1	5	M	0	0	0	1	1	1	3	M	35	M
2	1	2	0	1	0	1	7	M	1	1	2	1	2	1	8	R	42	R
2	2	2	0	1	0	2	9	R	1	1	2	1	2	1	8	R	44	R
2	2	2	1	1	1	2	11	R	1	1	2	1	3	3	11	R	53	R
1	1	1	1	1	2	2	9	R	1	1	1	1	2	2	8	R	47	R
1	2	1	1	1	3	1	10	R	2	1	2	1	2	1	9	R	49	R
1	2	1	2	2	1	2	11	R	0	2	1	2	3	2	10	R	52	R
2	1	2	1	1	2	2	11	R	0	0	1	2	2	1	6	M	54	R
2	1	1	1	2	0	0	7	M	1	0	0	1	3	0	5	M	41	R
2	1	2	0	1	2	1	9	R	1	1	1	2	2	3	10	R	55	R
1	2	1	0	0	2	1	7	M	1	1	1	1	3	1	8	R	48	R
2	2	2	0	2	2	1	11	R	0	1	2	2	2	1	8	R	51	R
3	2	2	2	1	1	2	13	R	0	1	2	2	2	1	8	R	57	R
1	1	2	1	2	1	1	9	R	2	1	1	1	2	2	9	R	47	R
1	1	1	1	0	2	1	7	M	2	1	2	1	2	2	10	R	42	R
2	2	1	1	1	1	1	9	R	1	1	1	1	3	3	10	R	47	R
2	2	1	1	1	3	1	11	R	1	2	2	0	3	2	10	R	57	R
2	1	2	1	2	2	2	12	R	1	2	1	2	3	2	11	R	59	R
3	2	2	0	1	1	2	11	R	1	1	2	2	1	2	9	R	50	R
2	2	1	2	2	1	2	12	R	1	0	1	0	1	1	4	M	51	R
3	2	2	0	1	0	1	9	R	0	0	1	1	3	1	6	M	49	R
3	2	1	2	0	2	1	11	R	1	0	3	1	2	3	10	R	56	R
1	0	0	9	2	2	2	16	B	1	0	1	1	2	1	6	M	59	R
2	2	2	1	1	3	2	13	R	1	0	1	0	1	0	3	M	47	R
2	2	1	1	1	2	2	11	R	1	0	1	1	1	0	4	M	44	R
1	2	1	0	1	2	3	10	R	2	0	1	1	0	2	6	M	50	R
3	1	2	2	1	2	2	13	R	1	0	1	2	2	2	8	R	57	R
3	1	2	1	3	1	1	12	R	2	1	1	2	2	1	9	R	55	R
1	2	3	1	2	1	2	12	R	1	1	3	2	1	1	9	R	44	R
2	2	1	0	2	2	2	11	R	0	1	2	2	1	2	8	R	50	R
2	1	2	2	0	1	1	9	R	2	1	2	2	1	1	9	R	54	R
2	1	1	1	1	1	2	9	R	1	1	2	1	2	1	8	R	53	R
2	1	2	1	1	1	1	9	R	1	2	1	1	1	3	9	R	52	R
1	2	2	1	2	1	2	11	R	1	1	1	1	1	1	6	M	57	R
2	2	1	1	1	0	2	9	R	1	1	2	1	1	2	8	R	42	R
1	1	2	1	2	2	3	12	R	1	1	0	1	1	2	6	M	50	R
2	3	2	1	1	2	2	13	R	1	1	2	2	1	2	9	R	54	R
2	3	2	1	1	1	3	13	R	2	2	2	3	2	1	12	R	49	R
1	3	3	2	0	1	1	11	R	0	1	0	1	2	0	4	M	56	R
2	2	3	2	1	2	1	13	R	1	2	2	0	1	0	6	M	54	R
1	0	1	2	1	2	2	9	R	2	1	1	1	2	1	8	R	42	R
1	2	1	0	1	2	2	9	R	1	1	1	2	2	1	8	R	48	R
0 - 7									MALO	0 - 6						MALO	0 - 36	
8 - 14									REGULAR	7 - 12						REGULAR	37 - 72	
15 - 21									BUENO	13 - 21						BUENO	73 - 108	

## ANEXOS 8

### Confiabilidad de los ítems y dimensiones del Compromiso Organizacional.

ITEM	DIEMENSIONES	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
<b>LEALTAD</b>		
01	Se siente satisfecho trabajando en su Institución.	.599
02	Realiza su trabajo a conciencia y por amor a su institución.	.591
03	Valora el tiempo y desempeño de los trabajadores actuales.	.593
04	Establece actividades positivas y productivas en sus labores diarias	.590
05	Demuestra interés en el cumplimiento de los objetivos institucionales.	.592
06	Se compromete con el éxito de su institución	.588
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.60$ La fiabilidad se considera como DEBIL		
<b>IDENTIFICACION LABORAL</b>		Alfa de Cronbach si el ítem se borra
07	Se siente Identificado con su institución	.664
08	Asiste a eventos públicos en representación de su institución como, desfiles, misas, talleres u otros	.669
09	Reconoce y establece claramente los objetivos de su Institución	.676
10	Se promueve e incentiva el logro de los objetivos	.674
11	Se promueve y reconoce el desarrollo personal de los trabajadores.	.667
12	Realiza trabajos en equipo, para resultados favorables.	.672
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.68$ La fiabilidad se considera como DEBIL		

<b>SUPERVICION</b>		Alfa de Cronbach si el ítem se borra
13	Afronta eficientemente los obstáculos que se le presentan.	.544
14	Es supervisado por su jefe inmediato del trabajo que realiza.	.539
15	Siente que está trabajando bajo presión para la realización de sus funciones.	.540
16	Realiza sus funciones laborales basadas en normas y leyes de trabajo.	.545
17	Está preparado para cualquier tipo de supervisión o auditorias que se dan sorpresivamente.	.541
18	Demuestra su respeto y es respetado en forma equitativa.	.547
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.55$ La fiabilidad se considera como POBRE		
<b>COMUNICACIÓN</b>		Alfa de Cronbach si el ítem se borra
19	Existe una comunicación sincera y de importancia entre los trabajadores.	.619
20	Esta informado sobre todos los sucesos que se presenta en su institución (problemática y éxito).	.623
21	Existe una coordinación adecuada antes de realizar sus actividades.	.618
22	Es considerada su opinión al momento de dar solución a los problemas.	.621
23	Se le comunica y orienta cuando el trabajo que usted realizo no es el correcto	.624
24	Es reconocido por escrito o públicamente cuando realiza un trabajo eficiente y eficaz.	.622
25	Es social y amical en relacionarse con sus compañeros.	6.17

Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.63$ La fiabilidad se considera como DEBIL		
CONDICIONES LABORALES		Alfa de Cronbach si el ítem se borra
26	Son adecuados los ambientes de trabajo dentro de su institución.	.653
27	Cuenta con el material y equipos adecuados para la realización de sus actividades.	.647
28	Le condicionan para que pueda cumplir con sus funciones laborales.	.651
29	Promueve el apoyo laboral entre los trabajadores.	.649
30	Se plantean retos institucionales.	.651
31	Cree que trabajar con varias personas en una misma oficina no permite una concentración y efectividad en sus funciones.	.650
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.65$ La fiabilidad se considera como DEBIL		

## ANEXOS 9

### Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la Gestión Pública de Calidad.

ITEM	DIEMENSIONES	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
<b>ECURSOS HUMANOS</b>		
01	Considera que el número de trabajadores que laboran por área es el suficiente y adecuado.	.688
02	Son los salarios distribuidos equitativamente de acuerdo a su profesión y función.	.692
03	Recibe su remuneración puntualmente cada mes según cronograma de pago emitido por el Banco.	.694
04	Ayuda el sindicato a solucionar los conflictos institucionales y laborales de los trabajadores.	.690
05	Se Implementan programas de capacitación técnicas y otros para los trabajadores de su institución.	.687
06	Es apoyado por su institución en seguir estudios como maestría, doctorado entre otros.	.680
07	Realizan charlas, eventos y otras actividades para mejorar el clima laboral.	6.95
08	Es el tiempo que trabajas el normado por ley.	6.93
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.70$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE		
<b>ACTIVIDADES Y PROCESOS</b>		Alfa de Cronbach si el ítem se borra
09	Cuenta con la capacitación y actualización moderna para ejercer como tal a la nueva gestión pública.	.621
10	Se respeta todo el proceso de ejecución al momento de realizar las funciones administrativas.	.630
11	Es adecuado y correcto el trato que se brinda al usuario por parte del personal de las diferentes oficinas.	.627
12	Aparte de sus funciones asignadas, cuenta con la capacidad y el tiempo de realizar otras funciones.	.636
13	Existe comunicación e información clara, concisa y orientada a las necesidades de los usuarios sobre los servicios.	.634
14	Las actividades que realiza mayormente están avocadas a su profesión	.629
15	Se siente preparado y capacitado al momento de brindar atención al usuario.	.626
16	En la atención, cualquier personal de la oficina es capaz de dar el servicio que requiere el usuario.	.633
17	Muestran responsabilidad e interés por agilizar los trabajos.	.625
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.64$ La fiabilidad se considera como DEBIL		
<b>RECURSOS MATERIALES</b>		Alfa de Cronbach si el ítem se borra
18	Son suficientes y adecuados los recursos con los que cuenta su institución.	.580
19	Cuentan con el suficiente material de oficina para la realización de sus actividades.	.577

20	Tienen las oficinas adecuada ventilación y luminosidad para ejercer sus funciones	.579
21	Poseen de buenos materiales, equipos y tecnología moderna para la realización de sus funciones	.581
22	Son suficientes e idóneos los rótulos y señalizaciones instalados en los ambientes de su institución.	.571
23	Se compromete en velar y cuidar los recursos y materiales de su institución	.584
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.59$ La fiabilidad se considera como DEBIL		
POLITICAS PUBLICAS		Alfa de Cronbach si el ítem se borra
24	Se está trabajando en base y en función a las políticas públicas planteadas.	.750
25	La Gestión actual hace pública a sus trabajadores y población en general sobre los objetivos alcanzados, realidad problemática y otras gestiones	.756
26	Los trabajadores CAS son contratados por concursos públicos	.760
27	Se práctica a los trabajadores una continua evaluación y fiscalización de su acción laboral	.762
28	Se asegura la transparencia, la participación, la vigilancia del gasto de los fondos públicos de su institución.	.754
29	Se cuenta con personal profesional capaz de desempeñar los cargos en las diferentes jefaturas.	.753
30	Se construyen convenios, alianzas con organizaciones de los sectores público y/o privado.	.757
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.76$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE		
GESTION FINANCIERA		Alfa de Cronbach si el ítem se borra
31	Considera que el presupuesto asignado a su institución es el suficiente y adecuado para su ejecución.	.780
32	Se fomentan proyectos de inversión y desarrollo	.776
33	Cuentan con los sistemas de gestión adecuados para la realización y ejecución de los ingresos y gastos institucional.	.783
34	Existe un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos en la actual gestión de su institución.	.787
35	Se está ejecutando el gasto institucional de acuerdo a normas y leyes.	.789
36	Se controla el uso de los fondos de la Red de salud, mediante el control previo interno.	.781
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.79$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE		

## ANEXOS 10

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS; COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y GESTION PÚBLICA DE CALIDAD.  
 TITULO DE LA TESIS: “COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA  
 GESTION PUBLICA DE CALIDAD EN LA RED DE SALUD SANCHEZ CARRION, PERIODO 2017”

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO												
TITULO DE LA TESIS: “Compromiso Organizacional del Personal Administrativo y su Influencia en la Gestión Pública de calidad en la Red de Salud Sánchez Carrión, periodo 2017”.												
VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRENSIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
<b>DIMENSIÓN 1: Lealtad</b>												
Satisfacción laboral de los trabajadores.	Se siente satisfecho trabajando en su Institución.	1		1		1		1		1		
Sinceramiento en el trabajo realizado.	Realiza su trabajo a conciencia y por amor a su institución.	1		1		1		1		1		
Consideración con los trabajadores actuales.	Valora el tiempo y desempeño de los trabajadores actuales.	1		1		1		1		1		
Desempeño laboral de los trabajadores.	Establece actividades positivas y productivas en sus labores diarias	1		1		1		1		1		
Interés laboral.	Demuestra interés en el cumplimiento de los objetivos institucionales.	1		1		1		1		1		
Compromiso Institucional.	Se compromete con el éxito de la institución	1		1		1		1		1		



<b>DIMENSIÓN 2: Identificación Laboral</b>									
Identificación con la organización.	Se siente Identificado con su institución	1	1	1	1	1	1	1	1
Participación pública con la organización.	Asiste a eventos públicos en representación de su institución como, desfiles, misas, talleres u otros	1	1	1	1	1	1	1	1
Estudio y reconocimiento de la institución.	Reconoce y establece claramente los objetivos de su Institución	1	1	1	1	1	1	1	1
Motivación Laboral en la organización.	Se promueve e incentiva el logro de los objetivos	1	1	1	1	1	1	1	1
Reconocimientos laborales.	Se promueve y reconoce el desarrollo personal de los trabajadores.	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajos en coordinación y equipos	Realiza trabajos en equipo, para resultados favorables.	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>DIMENSIÓN 3: Supervisión</b>									
Retos institucionales.	Afronta eficientemente los obstáculos que se le presentan.	1	1	1	1	1	1	1	1
Monitoreo de desempeño de las funciones.	Es supervisado por su jefe inmediato del trabajo que realiza.	1	1	1	1	1	1	1	1
Condiciones en la realización de funciones.	Siente que está trabajando bajo presión para la realización de sus funciones.	1	1	1	1	1	1	1	1
Realización de funciones en base a Normas y Leyes	Realiza sus funciones laborales basadas en normas y leyes de trabajo.	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajo previo y organizado	Está preparado para cualquier tipo de supervisión o auditorías que se dan sorpresivamente.	1	1	1	1	1	1	1	1
Ética profesional	Demuestra su respeto y es respetado en forma equitativa.	1	1	1	1	1	1	1	1



#### DIMENSIÓN 4: Comunicación

Comunicación entre trabajadores.	Existe una comunicación sincera y de importancia entre los trabajadores.	1	1	1	1	1	
Información institucional.	Esta informado sobre todos los sucesos que se presenta en su institución (problemática y éxito).	1	1	1	1	1	
Organización laboral.	Existe una comunicación favorable y organizada antes de realizar sus actividades.	1	1	1	1	1	
Intercambio de ideas laborales.	Es considerada su opinión al momento de dar solución a los problemas.	1	1	1	1	1	
Seguimiento en la realización de funciones.	Se le comunica y orienta cuando el trabajo que usted realizo no es el correcto.	1	1	1	1	1	
Reconocimiento por el logro de objetivos.	Es reconocido por escrito o públicamente cuando realiza un trabajo eficiente y eficaz.	1	1	1	1	1	
Clima organizacional.	Es social y amical en relacionarse con sus compañeros.	1	1	1	1	1	

#### DIMENSIÓN 5: Condiciones Laborales

Infraestructura adecuada dentro de la institución.	Son adecuados los ambientes de trabajo dentro de su institución.	1	1	1	1	1	
Material y equipos necesarios y adecuados	Cuenta con el material y equipos adecuados para la realización de sus actividades.	1	1	1	1	1	
Merito logrados en beneficio de la organización	Le condicionan para que pueda cumplir con sus funciones laborales.	1	1	1	1	1	
Apoyo laboral	Promueve el apoyo laboral entre los trabajadores.	1	1	1	1	1	
Retos institucionales	Se plantean retos institucionales	1	1	1	1	1	
Cuidado de los recursos públicos	Cree que trabajar con varias personas en una misma oficina no permite una concentración y efectividad en sus funciones.	1	1	1	1	1	



VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión Pública de calidad												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
<b>DIMENSIÓN 1: Recursos Humanos</b>												
Asignación de personal.	Considera que el número de trabajadores que laboran por área es el suficiente y adecuado.	1		1		1		1		1		
Remuneraciones asignadas.	Son los salarios distribuidos equitativamente de acuerdo a su función.	1		1		1		1		1		
Pago de remuneraciones a tiempo.	Recibe su remuneración puntualmente cada mes según cronograma de pago emitido por el Banco.	1		1		1		1		1		
Respaldo laboral.	Ayuda el sindicato a solucionar los conflictos institucionales y laborales de los trabajadores.	1		1		1		1		1		
Sistemas y capacitaciones programadas.	Se Implementan programas de capacitación técnicas y otros para los trabajadores de su institución.	1		1		1		1		1		
Apoyo institucional en superación del personal	Es apoyado por su institución en seguir estudios como maestría, doctorado entre otros.	1		1		1		1		1		
Mejoramiento del clima organizacional.	Realizan charlas, eventos y otras actividades para mejorar el clima laboral.	1		1		1		1		1		
Jornada laboral.	Es el tiempo que trabajas el normado por ley.	1		1		1		1		1		
<b>DIMENSIÓN 2: Actividades y Procesos</b>												
Nivel de desempeño de los trabajadores.	Cuenta con la capacitación y actualización moderna para ejercer como tal a la nueva gestión pública.	1		1		1		1		1		
Ejecución de procesos administrativos.	Se respeta todo el proceso de ejecución al momento de realizar las funciones administrativas.	1		1		1		1		1		



Atención al usuario.	Es adecuado y correcto el trato que se brinda al usuario por parte del personal de las diferentes oficinas.	1	1	1	1	1	
Trabajos en horas extras y desafíos organizacionales.	Aparte de sus funciones asignadas, cuenta con la capacidad y el tiempo de realizar otras funciones.	1	1	1	1	1	
Orientación laboral al usuario.	Existe comunicación e información clara, concisa y orientada a las necesidades de los usuarios sobre los servicios.	1	1	1	1	1	
Desempeño profesional.	Las actividades que realiza mayormente están avocadas a su profesión	1	1	1	1	1	
Capacitación en atención al usuario.	Se siente preparado y capacitado al momento de brindar atención al usuario.	1	1	1	1	1	
Capacidad en atención laboral en equipo.	En la atención, cualquier personal es capaz de dar el servicio que requiere el usuario.	1	1	1	1	1	
Trabajo eficiente y eficaz.	Muestran responsabilidad e interés por agilizar los trabajos.	1	1	1	1	1	

### DIMENSIÓN 3: Recursos Materiales

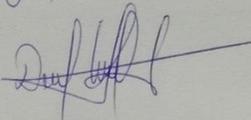
Disponibilidad de recursos institucionales.	Son suficientes y adecuados los recursos con los que cuenta su institución.	1	1	1	1	1	
Disponibilidad de materiales de oficina.	Cuentan con el suficiente material de oficina para la realización de sus actividades.	1	1	1	1	1	
Ambientaciones adecuadas para labora.	Tienen las oficinas adecuada ventilación y luminosidad para atención al público.	1	1	1	1	1	
Adquisición garantizada de materiales y equipos	Poseen de buenos materiales, equipos y tecnología moderna para la realización de sus funciones.	1	1	1	1	1	
Señalizaciones adecuadas.	Son suficientes e idóneos los rótulos y señalizaciones instalados en ambientes de su institución.	1	1	1	1	1	
Compromiso en el cuidado de los recursos.	Se compromete en velar y cuidar los recursos y materiales de su institución	1	1	1	1	1	



DIMENSIÓN 4: Políticas Públicas								
Trabajo laboral de acuerdo a leyes públicas.	Se está trabajando en base y en función a las políticas públicas planteadas.	1	1	1	1	1		
Trabajos públicos abiertos.	La Gestión actual hace pública a sus trabajadores y población en general sobre los objetivos alcanzados, realidad problemática y otras gestiones	1	1	1	1	1		
Concursos públicos de selección de personal CAS.	Los trabajadores CAS son contratados por concursos públicos	1	1	1	1	1		
Evaluaciones laborales.	Se práctica a los trabajadores una continua evaluación y fiscalización de su acción laboral	1	1	1	1	1		
Confiability y transparencia de gastos públicos.	Se asegura la transparencia, la participación, la vigilancia del gasto de los fondos públicos de su institución.	1	1	1	1	1		
Personal profesional adecuado.	Se cuenta con personal profesional capaz de desempeñar los cargos en las diferentes jefaturas.	1	1	1	1	1		
Alianzas estratégicas entre instituciones.	Se construyen convenios, alianzas con organizaciones de los sectores público y/o privado.	1	1	1	1	1		
DIMENSIÓN 5: Gestión Financiera								
Asignación presupuestal	Considera que el presupuesto asignado a su institución es el suficiente y adecuado para su ejecución.	1	1	1	1	1		
Proyectos de desarrollo	Se fomentan proyectos de inversión y desarrollo	1	1	1	1	1		
Instalación de sistemas computarizados modernos.	Cuentan con los sistemas de gestión actualizados y adecuados para la realización y ejecución de ingresos y gastos institucional.	1	1	1	1	1		
Captación y Racionalización adecuada de los ingresos y gastos	Existe un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos en la gestión de la Red de Salud Sánchez Carrión.	1	1	1	1	1		
Ejecución de gasto según normas y leyes	Se está ejecutando el gasto institucional de acuerdo a normas y leyes.	1	1	1	1	1		
Cuidado de los fondos públicos.	Se controla los usos de los fondos de la Red de salud, mediante el uso de sistemas de información contable.	1	1	1	1	1		

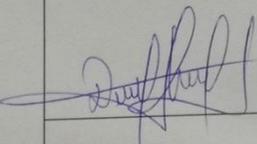


DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Gidalio Jesenio Velásquez Casano		DNI N°	42240425
Nombre del Instrumento	Compromiso Organizacional			
Dirección domiciliaria	Manuel Arévalo H2 A 7 LT8 II etapa	Teléfono domicilio	044-272819	
Título Profesional / Especialidad	Abogada / Antropóloga	Teléfono Celular	961841968	
Grado Académico	Magister en Ciencias Económicas			
Mención	Gestión Pública y Desarrollo Local			
FIRMA		Lugar y Fecha:	Huamachuco, 27 de febrero del 2017	



DATOS DE LOS EXPERTOS:

Nombres y Apellidos	Ydalia Jesenia Velásquez Casana		DNI N°	42240425
Nombre del Instrumento	Gestión Pública de Calidad			
Dirección domiciliaria	Manuel Pucall H2A7LT8 II Etapa		Teléfono domicilio	044-272819
Título Profesional / Especialidad	Abogada / Antropóloga		Teléfono Celular	961841968
Grado Académico	Magister en Ciencias Económicas			
Mención	Gestión Pública y Desarrollo Local			
FIRMA			Lugar y Fecha:	Huamachuco, 27 de febrero del 2017

