



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y desempeño laboral de los
trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud
Jauja-2018.**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.**

AUTOR:

Br. Chipana Carhuallanqui, Lily.

ASESOR:

Mg. Cueva Buendía, Luis Alberto

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

PERÚ - 2018

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a la memoria de mi padre que ha sido fuente de mi inspiración.

Lily

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo por ofrecernos la posibilidad de continuar con estudios de Postgrado a través de su Filial Huancayo.

Al Mg. Cueva Buendía, Luis Alberto por sus enseñanzas y sus palabras de motivación para continuar con la tesis en el momento en que había decidido posponer mis estudios.

A los trabajadores del área de salud bucal de la Red de Salud Jauja por haberme brindado las facilidades para la aplicación del cuestionario de Clima Organizacional y Desempeño Laboral por su apoyo incondicional antes y durante la realización de la investigación.

A mi familia, en especial a mi esposo por todo el apoyo y por haber sido tolerantes con mis largas ausencias a causa de mi trabajo y mis estudios de posgrado.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Chipana Carhuallanqui Lily, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Huancayo; identificado con DNI N° 41239022, con la tesis titulada: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018.

Declaro bajo juramento que:


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

Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Trujillo, Julio del 2018.



CHIPANA CARHUALLANQUI, LILY

DNI N° 41239022

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018”, con la finalidad de describir el nivel de clima organizacional que presenta la Red de Salud Jauja, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

En las siguientes páginas se presentan siete capítulos, que están estructurados de la siguiente manera: **Capítulo I:** Introducción donde se abordan contenidos como la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, justificación y objetivos de la investigación. El **Capítulo II:** Método donde se expone el diseño de investigación, variables, Operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad, método de análisis de datos y aspectos éticos que se tuvieron en consideración para esta investigación. En el **Capítulo III** se exponen de manera detallada los resultados descriptivos y la contrastación de la hipótesis en función al objetivo general y objetivos específicos. En el **Capítulo IV** se exponen las principales discusiones en función de lo hallado y lo planteado, en el **Capítulo V** se presentan las principales conclusiones a las que se llegaron, el **Capítulo VI** se plantea las recomendaciones para el mejoramiento del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral y por último en el **Capítulo VII** se detallan las referencias bibliográficas que sirvieron de sustento para esta investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de cuadros	ix
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	34
1.5. Justificación	35
1.6. Hipótesis	37
1.7. Objetivos	38
II. MÉTODO	40
2.1. Diseño de Investigación	40
2.2. Identificación de Variables	41
2.3. Operacionalización de las variables	42
2.4. Población, muestra y muestreo	43
2.5. Técnicas de recolección de datos	43
2.6. Método de análisis de datos	45
2.7. Aspectos éticos	45
III. RESULTADOS	46
3.1. Descripción de resultados	47
3.2. Contrastación de hipótesis	55
IV. DISCUSIÓN	72

V. CONCLUSIONES	84
VI. RECOMENDACIONES	86
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	94
Anexo N° 1. Matriz de consistencia	
Anexo N° 2. Operacionalización de las variables	
Anexo N° 3. Matriz de validación: Variable clima organizacional	
Anexo N° 4. Cuestionario para el estudio del clima organizacional y desempeño laboral	
Anexo N° 5. Base de datos de los resultados	
Anexo N° 6. Confiabilidad del instrumento	
Anexo N° 7. Solicitud de autorización de aplicación de instrumento	
Anexo N° 8. Constancia de aplicación del instrumento	
Anexo N° 9. Fotos	

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Operacionalización de las variables

42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Resultado de la variable clima organizacional de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018	47
Tabla N° 2. Resultado de la dimensión liderazgo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018	48
Tabla N° 3. Resultado de la dimensión motivación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018	49
Tabla N°4. Resultado de la dimensión reciprocidad de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018	50
Tabla N° 5. Resultado de la variable desempeño laboral de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018	51
Tabla N° 6. Resultado de la dimensión retroalimentación de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018	52
Tabla N° 7. Resultado de la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018	53
Tabla N° 8. Resultado de la dimensión reconocimiento del trabajo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Resultado de la variable clima organizacional de los trabajadores de salud bucal de la Red de Salud Jauja-2018	47
Gráfico N° 2. Resultado de la dimensión liderazgo de los trabajadores de salud bucal de la Red de Salud Jauja-2018	48
Gráfico N°3. Resultado de la dimensión motivación de los servidores de salud bucal de la Red de Salud Jauja-2018	49
Gráfico N°4. Resultado de la dimensión reciprocidad de los trabajadores de salud bucal de la Red de Salud Jauja-2018	50
Gráfico N° 5. Resultado de la variable desempeño laboral de los trabajadores de salud bucal de la Red de Salud Jauja – 2018	51
Gráfico N° 6. Resultado de la dimensión retroalimentación de los trabajadores de salud bucal de la Red de Salud Jauja – 2018	52
Gráfico N° 7. Resultado de la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores de salud bucal de la Red de Salud Jauja – 2018	53
Gráfico N° 8. Resultado de la dimensión reconocimiento del trabajo de los trabajadores de salud bucal de la Red de Salud Jauja – 2018	54

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

RESÚMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018” cuyo problema general es ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018? y tuvo como objetivo general determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018.

Para ello se realizó un estudio metodológico enmarcado dentro de la modalidad de investigación básica no experimental, con enfoque cuantitativo y método hipotéticamente deductivo, de diseño correlacional. Se llevó a cabo mediante una población censal, que estuvo conformado por 33 odontólogos que laboran en la Red de Salud Jauja. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario para el estudio de Clima Organizacional y Desempeño laboral, que tiene opciones de respuesta en la escala tipo Likert, para este estudio el instrumento fue validado por juicio de expertos y se halló la confiabilidad estadística a través de Alfa de Cronbach. Para el análisis de datos se utilizó el Paquete Estadístico de las Ciencias Sociales (SPSS V23) y la estadística descriptiva.

Se concluye que, si existe una relación significativa alta entre clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de Salud Bucal de la Red de Jauja -2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene de spearman $r_s = 0.740$. Puesto que $p = 0,000$ entonces $0,000 < 0,005$.

Palabra Clave: Clima organizacional y Desempeño Laboral

Organizational climate and work performance of the oral health workers of the Jauja Health Network-2018

ABSTRACT

The present research work is entitled "Organizational climate and work performance of oral health workers Jauja Health Network-2018" and was raised as a general problem What is the relationship between the organizational climate and the work performance of the servers of Oral Health of the Jauja Health Network-2018? and had as a general objective to determine if there is a significant relationship between the organizational climate and the work performance of the Oral Health servers of the Jauja Health Network-2018.

To this end, a methodological study was carried out within the framework of non-experimental basic research with a quantitative approach and a hypothetical deductive method, with correlational design. It was carried out through a census that was made up of 33 dentists who work in the Jauja Health Network. The technique used was the survey through the application of the Questionnaire for the study of Organizational Climate and Work Performance, which has response options on the Likert scale, for this study the instrument was validated by expert judgment and reliability was found statistics through Cronbach's Alpha. For the data analysis we used the Statistical Package of the Social Sciences (SPSS V23) and the descriptive statistics.

The relationship between the organizational climate and the work performance of the Oral Health servers of the Jauja Health Network-2018 was determined, after applying the research instruments we have spearman $r_s = 0.740$. Since $p = 0.000$ then $0.000 < 0.005$.

Key Word: Organizational climate and Work Performance

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad, las organizaciones del sector salud vienen mostrando interés en el fortalecimiento del capital humano, siendo éste una pieza clave para el éxito de cualquier organización. Para generar competencias exitosas en beneficio de la organización es importante saber las percepciones del trabajador sobre su clima organizacional y conocer los comportamientos de compromiso e identificación con su institución.

El clima organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia institucional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en el ámbito nacional e internacional. En estos tiempos cambiantes es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo.

El comportamiento organizacional de una institución es una ciencia de la conducta aplicada, donde se tiene en cuenta para su análisis la interrelación de varias disciplinas, como la psicología, la sociología, la ciencia política, entre otras. Cada una de estas ciencias utiliza como unidad de análisis al individuo, el grupo y el sistema de dirección. Desde principios del siglo XIX, se ha puesto en evidencia el papel de los componentes físicos y sociales sobre el comportamiento

humano. Así es como el clima institucional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc.

Es importante la valoración del clima organizacional en las instituciones y organizaciones, porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada, posibilitándole al directivo una visión futura de la institución, y como elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, lo que permite identificar las necesidades reales de la misma en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente que permitan alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución.

Cuando nos referimos a clima organizacional estamos haciendo alusión al ambiente del trabajo propio de la organización, dicho ambiente ejerce influencia directa de la conducta y el comportamiento de sus miembros, en tal sentido se puede afirmar que el clima es el reflejo de la cultura más profunda de la organización en este caso se tiene la Red de Salud Jauja.

Ante las exigencias de incentivar a la calidad de atención de los pacientes, es importante que se pueda mejorar el clima organizacional en los centros de salud, el cual podrá repercutir. La trascendencia del clima organizacional radica en el comportamiento del trabajador en base a las percepciones de los factores organizacionales existentes. Estas percepciones se explican por las vivencias, interacciones y tareas de cada trabajador con la organización. Esta opinión coincide con la del Ministerio de Salud (2015) ⁽¹⁾ que refiere mejorar la atención de los pacientes, por lo que es necesario que pueda existir un buen clima organizacional y se pueda incrementar la productividad en la atención de los pacientes atendidos (p,2)

La metodología que pudiera contribuir con la investigación en las instituciones que pertenezcan al sector salud de nuestro país, asimismo fue dada por el Ministerio de Salud en el año 2009, mediante la Resolución Ministerial N° 623 – 2008, proporcionando instrumentos metodológicos precisos para el adecuado desarrollo en las funciones de los trabajadores y así brindar servicios de calidad. Por ello que cuando existe un buen clima organizacional se tendrá mejores resultados por parte de los trabajadores de una organización de salud, pues fortalece procesos, técnicas de comunicación y liderazgo, integra equipos y promueve soluciones de conflictos. Se trata de un tema dinámico, que involucra mejorar y potenciar aquellas dimensiones y/o factores negativos para la innovación hacia una satisfacción laboral de los trabajadores y se pueda incrementar la atención de calidad a los pacientes atendidos.

Se investigó las dos variables de investigación, en este marco, es necesario señalar que los Centros y/o Puestos de Salud de la Red de Salud Jauja son organizaciones dedicada a brindar servicios de salud, que tienen como meta fundamental asegurar la atención integral en salud a sus miles de afiliados. La Red de Salud Jauja se identifica por su gran enorme complejidad funcional y estructural debido a la existencia de varios centros y/o puestos de salud donde laboran: médicos generales, enfermeras, técnicos en enfermería, obstetras, cirujanos dentistas, químicos farmacéuticos, psicólogos, y otros; cuyo objetivo colectivo es la creación de un sistema de salud. Así, nuestro trabajo de investigación permitirá conocer la relación que pueda existir entre las variables de estudio, el cual puede constituir una posible herramientas que permita a la institución lograr la satisfacción de los usuarios y también del personal que ahí labora.

Por lo referido líneas arriba y evaluando el gran impacto que el clima organizacional tiene sobre diversos factores de los sistemas de salud, así como el desempeño laboral, surge el deseo e interés por llevar a cabo la investigación.

Toda organización esta relacionado con el desempeño de sus trabajadores, ya que le permitirá conocer la satisfacción de los mismos, pero esto dependerá del buen clima organizacional que pueda existir en la institución, por lo que se hace necesario mejorar el clima organizacional en los trabajadores y la institución, ya que gracias a ello se podrá incrementar las atenciones.

Se ha observado que en los servicios de los puestos de salud de Jauja, los profesionales de la salud, básicamente los de Salud Bucal, desafían factores que involucran el clima organizacional, tales como la escasez de personal y capacitación para perfeccionar los procesos técnicos, las relaciones interpersonales quebrantadas, el escaso reconocimiento de logros, los pequeños ambientes físicos donde se desenvuelven para la ejecución de sus labores. Además se observa deficiencias en el desempeño laboral con diversos comportamientos tales como poca colaboración y ausentismo del personal; es por ello que el contexto donde se piensa realizar la investigación en la institución de salud con nivel de complejidad III-1 de la región Junín; que brinda atención altamente especializada con atención a la recuperación y rehabilitación de la salud, que cuenta con 33 odontólogos trabajadores del programa de salud bucal.

Por lo que se hace necesario priorizar el clima organizacional, para que así se pueda tener trabajadores satisfechos, donde se encuentran motivados en todo momento y puedan desempeñarse mejor en sus funciones que se les encomendó, y por ende se incrementará la calidad de atención hacia los pacientes que solicitan ser atendidos.

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

Sierra (2015)⁽²⁾ en su estudio titulado “Clima laboral en los/as colaboradores del área administrativa del hospital regional de Cobán”, universidad Rafael Landívar, Cobán, Guatemala. El cual tuvo como

objetivo identificar el clima laboral de los trabajadores de salud en el área administrativa del Hospital Regional de Cobán, fue una investigación de tipo descriptiva. Como población 29 trabajadores, siendo 16 de sexo femenino y 13 de sexo masculino, el instrumento aplicado fue encuesta. Obtuvieron como resultado que el clima laboral del área administrativa es satisfactorio, destacando la buena comunicación y relación entre trabajadores de salud. La conclusión que se llegaron fueron como la comunicación ascendente y descendente no es la adecuada lo que admite una importancia a mediano plazo para fortalecer esta apariencia, dirigido a la remuneración del trabajador de ambos sexos.

Manosalvas, Quintero, & Manosalvas (2015)⁽³⁾ en su investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación” analiza la relación entre las dos variables. Los autores expresaron:

La muestra fue de 130 personal médico, paramédico y administrativo. Los instrumentos de medición fueron el modelo propuesto por Chiang, Salazar y Núñez. Los resultados demostraron una “correlación estadística positiva entre los constructos clima organizacional y satisfacción laboral; es decir, que si el nivel percibido del clima organizacional es alto, la actitud de la satisfacción laboral también se manifiesta en estas proporciones” (p.12).

El estudio de Castro (2013)⁽⁴⁾ sobre “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013, tuvo por objetivo describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. Fue un estudio descriptivo de corte transversal” (p.11).

“En la investigación realizada, del cuestionario Font-Roja de Aranaz y Mira, pudieron encontrar que el 58% tienen una satisfacción de nivel medio y mientras que el 31% los cuales manifiestan que tienen una

satisfacción laboral y mientras que solo el 11% presentan una satisfacción de nivel bajo en sus trabajos que pudieran realizar”. (p.11).

La investigación da a conocer que la satisfacción laboral se encuentra condicionada con los factores tanto personales (intrínsecos) como laborales (extrínsecos) dentro de la institución, en la que se desempeñan.

La Superintendencia Nacional de Salud (2016)⁽⁵⁾ reportando datos estadísticos sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del sector salud. La encuesta se realizó a 5,098 personales de salud entre médicos y enfermeras en 97 establecimientos del Ministerio de Salud.

El resultado encontrado fue que el nivel de satisfacción de 2,216 médicos sólo el 70,7% se encuentra satisfecho, mientras que de 2,882 de las enfermeras entrevistadas, el 76 % se encuentran satisfechas en relación a su trabajo. Existen estudios que comprueban que hay personal de salud en nuestro país no satisfecho en su trabajo; y que hay deficiencia en las organizaciones de salud que se tiene que mejorar para que se brinda una atención de calidad: y sobre todo se debe valorar al potencial humano en cada institución.

Santa y Sampedro (2012)⁽⁶⁾ consideraron en su estudio sobre titulado: Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud, Policlínico Docente Isidro de Armas, realizado en la Habana-Cuba. Donde el objetivo fue conocer cuál es el clima organizacional en las instituciones de atención primaria de salud. Asimismo el tipo de investigación fue descriptivo simple, el cual permitirá conocer mediante una investigación descriptiva el comportamiento y las características. Conclusión: Existe en los establecimientos de salud una deficiente clima organizacional, por lo que urge establecer medidas de control para mejorar la calidad de atención y la satisfacción laboral de los trabajadores.

A nivel nacional encontramos autores como:

Alvarado (2014)⁽⁷⁾ en su estudio titulado “Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico naval” universidad mayor de san Marcos, Lima Perú. Con la presente se conoció la relación que puede existir entre el clima organizacional y la cultura de seguridad en los pacientes, el tipo de investigación fue no experimental y el diseño fue descriptivo correlacional, así también aplico dos instrumentos, uno para cada variable, la población estuvo conformado por 234 profesionales. Finalmente se concluye gracias a la estadística que las dos variables de investigación, es decir el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente se relacionan de forma significativa.

Elgregen (2015)⁽⁸⁾, en su investigación titulada “Fortalecimiento del Clima Organizacional en los Establecimientos de Salud”; quién muestra un trabajo investigativo del tipo experimental, mientras que el diseño de investigación fue de pre test y de pos test, la población y la muestra estuvo conformado por 502 trabajadores del MINSA de las edades de 22 y 69 años. Se obtuvo que dentro de la categoría “Saludable” en la evaluación inicial (identidad y estructura) posteriormente a la intervención de los talleres se sumó una tercera: comunicación organizacional (p.87).

Calcina (2015)⁽⁹⁾ “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012”; cuyo objetivo fue determinar el clima organizacional y satisfacción de los enfermeros de unidades críticas; así mismo enuncia que:

El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal y estuvo conformado por 35 enfermeros. Se utilizó la encuesta del clima organizacional de Litwin y Stringer y de Sonia Palma Carrillo para satisfacción laboral. Resultados: referente al Clima Organizacional el 71.4 % fue regular y el 28.6% muy bueno y según la satisfacción laboral el 85.7% fue media, 8.6% alta, y 5.7% baja. El estudio concluye que el

clima organizacional es regular relacionado al conflicto, recompensa y apoyo; y por el contrario expresan que es buena en relación con la estructura (p.7).

Ortega (2017)⁽¹⁰⁾, con la tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo-Huánuco, 2017*, tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, se realizó con el objetivo de conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud, asimismo la muestra de estudio estuvo conformado por 105 trabajadores, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y los instrumentos que se utilizaron fueron los cuestionarios de preguntas, los cuales fueron validados mediante juicio de expertos, así como la variable clima organizacional se utilizó el estadístico Kr20 la cual les dio una fiabilidad del 0.791 y para la segunda variable desempeño laboral se utilizó el estadístico Kr20 con una fiabilidad de 0.926. por lo que se conoció en los resultados estadísticos que se tuvo un valor de Rho de Spearman 0.813 y con una significancia de $p=0.000$, el cuales menor a 0.5.

Guerrero (2017)⁽¹¹⁾, con la tesis titulada *Clima organizacional del personal de salud en el centro materno infantil Juan Pablo II*, cuyo trabajo de investigación fue presentado a la Universidad Cesar Vallejos, para optar el grado de Maestro en los servicios de la salud, realizó una investigación cuyo objetivo general era determinar el clima organizacional del personal de salud en el Centro de Salud Materno Infantil Juan Pablo II. La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación fue descriptiva de tipo no experimental de corte transversal. La población para este estudio está conformada por 50 trabajadores que conforman el equipo asistencial del Centro de Salud Juan Pablo II. A través del uso de instrumentos validados por expertos, se midió la confiabilidad de los mismos, aplicando dichos instrumentos a una muestra de 30 trabajadores y se tuvo como resultado una confiabilidad 0.745 para la variable. A través de los resultados obtenidos

de las tablas y graficas de frecuencia se comprueba que existe un adecuado clima Organizacional y en sus dimensiones estructura, responsabilidad, riesgo, relaciones y conflicto.

Chiquinta (2017))⁽¹²⁾ con la tesis titulada: Clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque-Chiclayo, donde dicha investigación se presento a la Universidad Cesar Vallejos para optar el grado de Maestro en los servicios de la salud. Objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque-Chiclayo. La metodología de investigación que se utilizo fue el cuantitativo correlacional. El tamaño de muestra estuvo conformado por 37 enfermeras que trabajan en dicho centro de salud., asimismo el instrumento que se utilizo fue el cuestionario de preguntas para cada variable el cual fue 36 Ítems para la variable satisfacción laboral y 34 ítems para la variable clima organizacional. Por último se concluye que existe un 0.73 de correlación positiva alta.

Según Asencio (2007) ⁽¹³⁾, quien realizo la tesis titulada: Clima institucional y el desempeño de los docentes del Instituto Superior Tecnológico Simón Bolívar del Callao. Dicha tesis fue presentada a la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”, Lima – Perú. Dicha investigación fue descriptivo correlacional, por lo que la muestra estuvo conformado por los docentes de dicha institución superior de educación, la técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, por lo que se concluye que existe una relación inversa, existiendo una correlación nula o muy baja entre ambas variables de investigación.

Munive, (2010)⁽¹⁴⁾ realizó el trabajo de investigación titulada: *Clima organizacional y desempeño laboral desde la perspectiva de los docentes*. Presentada a la Universidad de Educación Superior – Escuela de Posgrado de Maestría en Gestión de la Educación Pública, dicho

objetivo fue conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, concluyendo que si existe una relación directa entre ambas variables.

Arboleda (2016)⁽¹⁵⁾, con la tesis titulada *Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2016*, tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, presentada a la Universidad César Vallejo, Lima-Perú. Donde el objetivo fue: conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Alberto Sabogal, Callao 2016, asimismo el tipo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo de corte transversal, observacional y prospectivo, diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformado por 59 profesionales, del servicio de medicina, mientras que se utilizó para la técnica a la encuesta, los resultados fueron analizados con el programa estadístico SPSS Vs. 23. Llegando a la conclusión: existe un 58.6% que manifiestan que el clima organizacional es mediana favorable y solo el 27.6% señalan que existe un clima organizacional favorable.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Clima Organizacional

Según Alles (2007)⁽¹⁶⁾ el clima es el resultado de la percepción que los trabajadores que realizan el formar parte del ambiente donde se encuentran considerándose .

El clima determina la calidad en muchas oportunidades determina la calidad de vida y productividad de los docentes y estudiantes, a su vez esta puede ser la parte más fundamental en la gestión de la organización.

Pelaes (2010)⁽¹⁷⁾ afirma el clima organizacional es la forma de convivencia que se caracteriza por el comportamiento, actitud y la buena convivencia en una organización. (p. 19)

Campbell (1970); citado por Chiang & Martín & Núñez, 2010)⁽¹⁸⁾precisa que el clima organizacional son los caracteres que se puede apreciar en la organización e influye en el comportamiento; debido a que las percepciones tienen consecuencias importantes en los personales de la empresa.

Brunet (2004)⁽¹⁹⁾ puntualiza que el clima organizacional:

El clima organizacional es un componente multidimensional de las variables, pudiendo ser estas: las motivaciones; las actitudes y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad (p.20).

Enfoques teóricos del clima institucional:

Según los funcionarios del Minsa (2009)⁽²⁰⁾, reconocen las actividades que pudieran desarrollar cada uno de los que integran esta institución, como son las Redes, Micro Redes de salud, Fuerzas Armadas, Policía Nacional del Perú, donde puedan cumplir cada uno con sus roles de labor social y se puedan sentir satisfechos con el trabajo que realizan.

En las actividades que se realizan muy a menudo, es decir con mucha frecuencia son las más sencillas pero también son las que escasean muy pronto, por lo que es importante abastecer esta actividad con mucha más responsabilidad para poder cubrir de manera eficiente dichas urgencias que se pudieran suscitar, mientras que las actividades más complejas son las que esporádicamente se suscitan. Asimismo se tiene que implementar mayor número de profesionales para estos servicios que son de mayor necesidad para la población (Minsa, 2008)

Características y funciones del clima organizacional

Los conceptos de la Organización Climática tienen varias características fundamentales:

Para Torrecilla (2005)⁽²¹⁾ posee permanencias por más de la experimentación de diferencia en los eventos de coyuntura. Esto quiere decir que se puede tener bastante estabilidad en los climas de las organizaciones, con diferencias graduales, sin embargo, la estabilidad puede verse perturbada de manera importante. Dicho momento de conflicto que no fue resuelto puede retrasar el ambiente dentro de la organización por un tiempo extenso.

Posee impactos sobresalientes entre los comportamientos de miembros de la organización. Un ambiente malo, dificultará el manejo de la empresa y labores.

Se altera por diversas variables de estructura, como los estilos de direcciones, políticas y planificaciones de gestión. Esto se traduce en un ciclo sin fin el cual es difícil terminar, ya que los climas y los estilos de dirección juntas sus fuerzas para crear una escalada que es difícil de quebrar, por lo cual se hace sería fundamental accionar de forma inversa.

Importancia del clima organizacional

Para Guillen y Guil (2000)⁽²²⁾ el ambiente en las organizaciones es netamente la percepción que tienen los laboradores con respecto a la organización en las cuales trabajan. Los climas laborales tienen que tener repercusiones en las actitudes y los comportamientos de los laboradores. De este modo, se recalca lo importante que es un fenómeno que afecta a los laboradores. (p. 118).

Ahora bien, según Guillen y Guil el clima laboral tiene por objeto obtener información que proporcione una perspectiva clara del mundo interno de la organización. Por lo tanto se hace necesario conocer y valorar el clima laboral que existe en las instituciones de

salud, así como incentivar y motivar en todo momento al personal de salud, para que así pueda sentirse muy útil e importante a la hora de realizar su trabajo, de la misma manera es importante que el trabajador pueda desempeñarse en un buen clima laboral (p. 123).

Guillen y Guil indicaron que es fundamental conocer el clima organizacional de la organización, ya que de ello dependerá el éxito de la gestión, pudiendo prevenir las malas actitudes y comportamientos de los trabajadores, así también se puede realizar una planificación en el desarrollo de las actividades, pudiendo resolver los problemas que se pudieran presentar con una gestión oportuna y adecuada, llegando a un buen entendimiento entre la institución y los trabajadores. (p. 142).

En conclusión, se puede decir que el clima organizacional es importante, ya que este influye en la conducta y en el desempeño de los trabajadores.

Beneficios del Clima Organizacional

Marín (2003)⁽²³⁾ estableció con los siguientes beneficios:

Cuidado fundamental del empleado como un activo.

Las organizaciones son exitosas por la calidad del desempeño de los empleados. Cuando los empleados están al cuidado y es creado el ambiente adecuado o no hay barreras para el desarrollo, su valor verdadero para la organización puede ser completamente realizado.

Respeto para la dignidad del empleado y la sensibilidad del ser humano

Los humanos tienen necesidades fundamentales de seguridad, afiliación, aceptación y autorrealización. Para que estas y otras necesidades humanas sean satisfechas y orientadas a niveles altos de compromiso, iniciativa y desarrollo; la organización debe hacer énfasis en el respeto para la dignidad del empleado, satisfaciendo las

necesidades que se presentan, para que puedan disfrutar de una estable y productiva fuerza de trabajo.

La completa comprensión de las realidades del negocio.-

Esta evaluación debe llevarse a cabo con una completa comprensión de las realidades del negocio, y no como un punto de vista irreal y utópico de un ambiente de trabajo idealizado. Los factores enfatizados y medidos en esta evaluación son importantes bases para la optimización del desempeño del empleado en el lugar de trabajo, no únicamente en la creación de un ambiente donde cada uno se siente mejor.

Aplicación de la optimización y mejoramiento.-

Existe una irrefutable tendencia en los negocios de hoy, un mejoramiento continuo e incremento de los niveles de eficiencia son una forma de vida y estos factores están dando un énfasis apropiado en esta evaluación porque ellos representan un siempre dinámico presente con el que cada empleado debe enfrentar

Claves para la motivación y compromiso

Más que únicamente identificar áreas de problemas potenciales para ser eliminadas, esta evaluación del clima organizacional debe enfocarse en las áreas donde el comportamiento humano puede ser establecido más positivamente para crear empleados con altos niveles de motivación y compromiso.

Un clima positivo propicia una mayor motivación y por ende una mejor productividad por parte de los trabajadores. Otra ventaja de un clima adecuado es el aumento del compromiso y la lealtad.

Consecuencias del Clima Organizacional

Para el Ministerio de Salud (2009) ⁽²⁴⁾ el ambiente bueno o malo tendrá repercusiones en las organizaciones a niveles positivos y

negativos, esto se define por las percepciones en la que los individuos que son miembros del organismo. Entre otras consecuencias positivas se pueden mencionar: logros, afiliaciones, poderes, productividades, bajas rotaciones satisfacciones, adaptaciones, invocaciones, etc.

Para que pueda haber un clima organizacional agradable en las organizaciones es importante establecer y conocer las reacciones, problemáticas, necesidades que pudieran necesitar en este caso los trabajadores, el cual permitirá conocer y resolver de forma oportuna dichos reclamos.

Dimensiones del clima organizacional

Valdés (2010)⁽²⁵⁾ que se ha establecido normas en la Organización Panamericana de Salud, en donde se señala que se tiene que evaluar el liderazgo, la motivación, la reciprocidad y la participación de los trabajadores de la organización a la que pertenecen (p. 29)

Dimensión liderazgo

Según Sierra (2015 p.52)⁽²⁶⁾, define liderazgo como la forma de intervenir e influir en otras personas, pudiendo ser capaz de motivar y orientar para que así se puedan lograr alcanzar los objetivos que se planifico lograr al inicio del periodo.

Por otro lado la dirección es aquella área donde se realizan las coordinaciones de las actividades que se van a lograr, pudiendo establecer metas, estrategias e indicadores. Esto puede alcanzarse con mucho estímulo, con el compromiso de parte de los trabajadores.

Resolución de problemas, es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes de los demás y no tienen miedo de enfrentar y solucionar los problemas en cuanto surjan. Solución de conflictos es la habilidad de resolver problemas.

Por lo tanto con un compromiso firme y sincero de parte de los trabajadores se podrá cumplir y desarrollar todas las actividades programadas en la organización.

Dimensión Motivación

Carrillo (2002 p.31)⁽²⁷⁾, indica que la motivación contribuye al logro de los objetivos, toda vez que si un trabajador esta motivado en el trabajo que realiza, podrá desempeñar mejor sus funciones, asimismo el estímulo es parte de la motivación por que permitirá a los trabajadores poder estar prestos a realizar con más empeño sus trabajos que pudieran estar realizando.

Condiciones de trabajo, esfuerzos que realiza la dirección para crear las condiciones de trabajo en un ambiente sano y agradable, provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

El reconocimiento y la realización de cada uno de los integrantes de la organización como profesional y persona calificada también es importante para que el trabajador se encuentra motivado, permitiendo la satisfacción en los trabajos que pudieran realizar.

Dimensión reciprocidad

Según Saracho (2015 p.41)⁽²⁸⁾, define reciprocidad como la ligación de entregar y recepción entre el trabajador y la institución. Así mismo entre el centro de salud y los miembros del equipo, sentido de pertenencia y retribución (dar y recibir).

La retribución y la equidad van de la mano, toda vez que permiten el compromiso de los trabajadores hacia la organización, por lo que la organización tiene que retribuir a sus trabajadores, esto tiene que ser de forma equitativa, según las horas de trabajo y la dificultad que pudiera presentarse en las funciones que desempeña cada empleado.

Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2006)⁽²⁹⁾, el desempeño laboral es la eficiencia que pueda presentar el trabajador para una empresa, donde puede realizar sus trabajos de manera eficiente con satisfacción, por lo tanto el desempeño laboral esta combinado con la eficiencia y la evaluación de los resultados de los trabajos que realiza el personal.

En tal sentido el desempeño laboral es la forma de rendimiento que presenta el trabajador, donde se realiza los trabajos de forma eficiente en menor tiempo y con menor esfuerzo y brindado la calidad de trabajo a sus clientes.

El desempeño laboral de los trabajadores, en las instituciones de la salud de nuestro país, ya que para los pacientes necesitan una buena atención y puedan recibir una atención de calidad, que le ayude a recuperarse en menor tiempo posible y pueda continuar con su vida de manera normal.

Es importante que pueda existir una evaluación al desempeño de los trabajadores de una empresa, ya que esto permitirá conocer como se esta desarrollando las actividades que desarrolla cada trabajador, asimismo se podrá saber el rendimiento laboral y poder realizar una escala remunerativa de acuerdo a su productividad y el aporte que pueda realizar para la organización.

Araujo y Leal (2007)⁽³⁰⁾ manifiestan que el desempeño laboral según Bohórquez como el resultado de una serie de operaciones para alcanzar los objetivos que se ha trazado por el empleado (p.67)

Según Hernández (2015)⁽³¹⁾ el desempeño de los trabajadores es cuando realizan sus actividades y explotan sus habilidades y destrezas, para el logro de sus objetivos. (p. 19)

Por otro lado Chiavenato (2000)⁽³²⁾ indica que el desempeño laboral es el comportamiento de los trabajadores y se pueda lograr

alcanzar las metas trazadas por la empresa, experimentando las estrategias individuales. (p.359)

Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994)⁽³³⁾ indican los aspectos de capacidad, necesidad y habilidad que pueden presentar de forma individual cada trabajador, donde además dichas cualidades se encuentran relacionadas con las habilidades y los resultados que estos pueden conseguir (p.31)

Saracho (2005)⁽²⁸⁾ consideran que el desempeño laboral son las actitudes de forma organizada para ser combinada con las habilidades, estrategias y actitudes de parte de los trabajadores, donde el logro de los objetivos es lo único que importa para la organización (p.33).

Según los funcionarios del Minsa (2009 .53)⁽²⁴⁾ señalan que el desempeño laboral esta centrado en los componentes iguales de los trabajadores más amplio en cuanto a su comportamiento laboral, bajo la visión y el objetivo de poder lograr alcanzar las metas propuestas a inicio de la programación de los trabajos.

Dessler (2001)⁽³⁴⁾ la evaluación de los trabajos que realizan los personales, por lo que esta dividido en tres motivos: en primer lugar la evaluaciones que brinda el desarrollo de las actividades y las remuneraciones. En segundo lugar señalan las posibilidades del Jefe y la realización, y el tercer lugar la valoración que planifica las profesiones y los diferentes puestos de trabajo que puede desarrollar cada trabajador (p.33)

Chiavenato (2002)⁽³²⁾ manifiesta que el trabajador es el líder, es la persona que representa a la institución y población por lo que trabaja y se desempeña realizando con eficiencia sus actividades. (p.43)

Dimensiones de desempeño laboral

Dimensión de retroalimentación

Según Cernuda (2008)⁽³⁵⁾ es aquel proceso que contribuye con la facilitación de información para poder avanzar y se pueda poner en prácticas aquellas habilidades, el cual permitirá mejorar las operaciones futuras que se va a desarrollar. Por lo tanto podemos señalar que la retroalimentación es una herramienta muy importante que nos sirve para poder realizar un análisis muy profundo en cuanto a nuestro servicio o producto que estamos ofreciendo a nuestros clientes (p.51)

Según Drovett (1992)⁽³⁶⁾ para que pueda conocerse las actividades y avances es importante realizar un análisis sobre aquellas operaciones y como se lograron alcanzar aquellos objetivos. (p.4)

De la misma manera Méndez (2006)⁽³⁷⁾ la retroalimentación es un proceso de enseñanza aprendizaje para corregir los errores. Los programas contribuyen a obtener información que les servirá para incrementar su productividad y que además la capacitación tiene que estar orientado aquellos trabajadores que desconocen sobre los trabajos que van a realizar (p.29)

Gómez (2010)⁽³⁸⁾ señala que es importante la motivación de los trabajadores, ya que ello permitirá que se pueda conocer e incrementar la productividad en la organización y poder contar con trabajadores motivados en los trabajos que realizan, dando todo de si para poder desempeñarse de la mejor manera en los puestos de trabajo y el desempeño laboral optimo (p.43)

Incremento productivo, conceptualizado como el hecho de medir la eficiencia de producción del factor utilizado por unidad de trabajo, la forma más visible de incrementar la productividad es que el empresario invierta en una cantidad de capital para hacer el trabajo más eficiente, manteniendo el mismo nivel de empleo o, incluso, reduciendo el empleo.

Al respecto, Hernández (2015)⁽³¹⁾ la retroalimentación es muy importante para poder conocer las actividades que realizo durante un periodo determinado. Siendo la base más importante de la evaluación y desempeño que se realiza en la organización y se pueda conocer las funciones de los trabajadores. (p.48)

Según Chiavenato (2002)⁽³²⁾ manifiesta que la formación que obtiene una persona está relacionado con el proceso educativo y esto se repercutirá en el ejercicios de sus funciones cuando se encuentra ocupando algún cargo en una organización, podrá desempeñarse de la mejor manera, con mucha eficiencia (p.116)

Dimensión Trabajo en equipo

Relación personal, un conjunto de personas que tienen el mismo objetivo; en donde se pueda alcanzar lograr los objetivos, y se pueda valorar la calidad de su trabajo y se pueda satisfacer las necesidades, y con el apoyo de los líderes es posible desarrollar de manera eficiente las actividades. (Quintero y africano, 2008, (p.33)

Gómez (2010)⁽³⁸⁾ en los años de 1950 apareció una definición sobre la administración, el cual se encuentra desarrollado en Estados Unidos, el cual se encuentra relacionado con la necesidad de realizar trabajos en equipo, donde el sistema colectivo que representa el incremento de la productividad en las organizaciones (p.25)

En cuanto a la comunicación, Solana (1993)⁽³⁹⁾, menciona que la interacción con dos o más personas, para poder lograr conseguir los objetivos, asimismo existe relaciones humanas, respetando primeramente la forma de persona que es y que se muestra tal como es y que las relaciones humanas son importantes para poder intercambiar conocimientos y experiencia adquiridas (p.33)

Logro de objetivos, Según Robbins y Finley (1999)⁽⁴⁰⁾ las actividades que se desarrollan en equipo tienen que estar realizado de manera responsable, ya que de ello dependerá el éxito que pueda lograr la organización (p. 28)

Asimismo OMS, define al trabajo en equipo como aquella actividad donde se mezclan diferentes profesionales, con diversas percepciones y formación que tuvieron, pero con un mismo objetivo en común.

Dimensión reconocimiento del trabajo

Retribución, Valdés (2010)⁽⁴¹⁾, indica que el reconocimiento del trabajo es una fuente de satisfacción personal más importante que cuenta las personas para sentirse a gusto con su trabajo; esto impulsa a todo el equipo hacia una misma e importante meta en ello el éxito para la institución. (p.53)

Compromiso, Sierra (2015)⁽⁴²⁾ señala cuando una organización reconoce el trabajo desempeñado por sus trabajadores eficazmente. Este gesto refuerza las acciones y comportamiento que la organización desea ver repetidamente por los 34 trabajadores concordando con lo acordado y cumpliendo con las metas de la organización. (p.22)

Reciprocidad, al respecto, Huamani (2005)⁽⁴³⁾, es la forma de poder recompensar aquellos esfuerzo que se realizan en la organización, pudiendo ser correspondido de la misma forma, pudiendo ser de parte de los trabajadores y de la organización a la que representan, asimismo existen incentivos como vacaciones, seminarios, capacitaciones dirigidos a los trabajadores. (p.57)

Compatibilidad de intereses, ser capaces de transmitir y hacer cumplir los objetivos; buscar una convivencia social favorable aceptando los intereses divergentes mediante canales de gobierno aceptados por los trabajadores de la organización.

1.4 Formulación del problema

Problema general:

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018?

¿Cuál es la relación entre el liderazgo y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018?

¿Cuál es la relación entre el liderazgo y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018?

¿Cuál es la relación entre la motivación y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018?

¿Cuál es la relación entre la motivación y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018?

¿Cuál es la relación entre la motivación y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018?

¿Cuál es la relación entre la reciprocidad y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018?

¿Cuál es la relación entre la reciprocidad y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018?

¿Cuál es la relación entre la reciprocidad y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018?

1.5 Justificación

Conveniencia: Porque permitirá conocer y mejorar el clima institucional y el desempeño laboral en los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja.

Relevancia Social: Es de gran importancia la realización de esta investigación porque al conocer cuál es la influencia que tiene el clima Institucional sobre el desempeño laboral en los servidores de Salud

Bucal de la Red de Salud Jauja, podrá analizar si un clima positivo mejora el desempeño laboral o si por el contrario no ocasiona ningún cambio en el desempeño laboral, para así poder implantar estrategias para mejorar la atención, lo cual traerá como consecuencia la satisfacción de los usuarios. De descubrirse que existe influencia del clima institucional sobre el desempeño laboral, en los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja, se elaborará un plan de acción para equilibrar ambas variables.

Implicaciones Prácticas: La presente investigación ayudará, teniendo en consideración que el personal constituye uno de los principales activos con que cuenta esta organización, en tanto, requiere principalmente de un compromiso calificativo, con un clima de trabajo altamente motivador, quienes ofrecerán la mejora del servicio, con un buen desempeño óptimo y rendimiento oportuno, quienes optarán en generar una adecuada satisfacción a sus usuarios.

Salud Bucal de la Red de Salud Jauja porque servirá de modelo y beneficio a las instituciones públicas del ámbito local y nacional.

El Valor Teórico: el clima organizacional en las instituciones públicas de nuestro país son muy importantes, ya que permite conocer cual es la satisfacción que tienen los trabajadores y puedan realizar de la mejor manera sus funciones, por lo que la teoría del clima organizacional es aplicable al desarrollo de mejorar la satisfacción de los trabajadores en las organizaciones.

La Utilidad Metodológica: La investigación se justifica metodológicamente por que contribuirá a realizar e identificar la relación que pueda existir entre las dos variables en estudio, como es el clima organizacional y la satisfacción laboral, la metodología que se utilizará será cualitativa, mientras que el tipo de investigación es de tipo no experimental y el diseño de investigación es descriptivo correlacional,

donde además se validará los instrumentos utilizados para la investigación.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

Hipótesis específicas:

Existe relación significativa entre el liderazgo y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Existe relación significativa entre el liderazgo y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Existe relación significativa entre el liderazgo y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Existe relación significativa entre la motivación y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Existe relación significativa entre la motivación y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Existe relación significativa entre la motivación y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Existe relación significativa entre la reciprocidad y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Existe relación significativa entre la reciprocidad y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Existe relación significativa entre la reciprocidad y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

1.7 Objetivos

Objetivo General:

Determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

Objetivos Específicos

Determinar si existe relación significativa entre el liderazgo y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Determinar si existe relación significativa entre el liderazgo y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Determinar si existe relación significativa entre el liderazgo y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Determinar si existe relación significativa entre la motivación y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Determinar si existe relación significativa entre la motivación y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Determinar si existe relación significativa entre la motivación y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Determinar si existe relación significativa entre la reciprocidad y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Determinar si existe relación significativa entre la reciprocidad y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

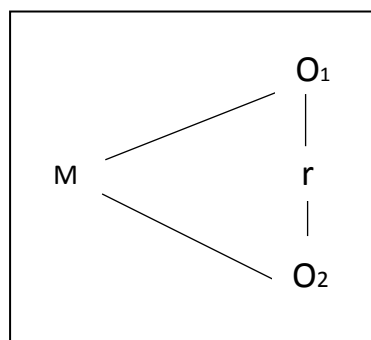
Determinar si existe relación significativa entre la reciprocidad y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

La investigación es descriptiva correlacional; según Hernández, Fernández y Baptista⁽⁴⁴⁾, donde señalan que la investigación correlacional es la forma de realizar un plan o una estrategia para poder realizar la investigación deseada, asimismo el esquema que se utiliza en la presente investigación es la siguiente:

Diseño de la investigación:



Dónde:

M= Muestra: 33 odontólogos de la Red de Salud Jauja

O₁= Variable 1 (Clima Organizacional)

O₂= Variable 2 (Desempeño Laboral)

r= Relación de las variables de estudio desempeño directivo y clima institucional

2.2 Identificación de Variables

Variable: 1

- Clima organizacional

Variable: 2

Desempeño laboral

Cuadro N° 01. Operacionalización de las variables

2.3 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable (1) CLIMA ORGANIZACIONAL	<p>Clima Organizacional Según Alles (2007) El clima es el resultado de la percepción que los trabajadores que realizan el formar parte del ambiente donde se encuentran considerándose buen nivel de comunicación. Respeto mutuo, sentimientos de pertenencia, atmosfera amigable, aceptación y ánimo mutuo, junto con la sensación general de satisfacción.</p> <p>El clima determina la calidad en muchas oportunidades determina la calidad de vida y productividad de los docentes y estudiantes, a su vez esta puede ser un factor crítico para la salud y la eficiencia de una organización.</p>	El clima organizacional en el establecimiento de salud permite conocer, en forma científica y sistemática las percepciones compartidas del personal acerca de su entorno laboral, condiciones de trabajo y relaciones interpersonales con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.	<p>Liderazgo</p> <p>Motivación</p> <p>Reciprocidad</p>	<p>Dirección</p> <p>Toma de decisión</p> <p>Resolución de problema</p> <p>Conocimiento del objetivo</p> <p>Estimulo</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Realización personal</p> <p>Aplicación al trabajo</p> <p>Retribución</p> <p>Equidad</p>	Ordinal
Variable (2) DESEMPEÑO LABORAL	<p>Desempeño Laboral Chiavenato (2006) el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.</p>	El desempeño laboral en un establecimiento de salud se mide por la calidad de atención a los usuarios y la calidad de trabajo que demuestran los trabajadores.	<p>Retroalimentación</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Reconocimiento del trabajo</p>	<p>Tiempo de respuesta</p> <p>Efectividad</p> <p>Incremento productivo</p> <p>Relación personal</p> <p>Comunicación</p> <p>Logro de objetivo</p> <p>Retribución</p> <p>Reciprocidad</p> <p>Compromiso</p> <p>Compatibilidad de intereses</p>	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

2.4 Población, muestra y muestreo

Población:

En la presente investigación, la población y muestra censal está constituido por los 33 odontólogos de ambos sexos que trabajan en la red de salud – Jauja.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que:

“La población o universo es el conjunto de todas los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”

Según López una muestra es censal, cuando la muestra es aquella porción que representa toda la población-

El estudio de la población y de la muestra estará conformado por 33 odontólogos de ambos sexos y que trabajan en la Red de Salud –Jauja.

Según Mejía, manifiesta que la población es el total de sujetos y que presenta una misma característica en común.

Por consiguiente Castro menciona que una muestra censal es aquella muestra que se utilizó en la población de estudio.

2.5 Técnicas de recolección de datos

Técnicas.

Según Ñaupas, quien menciona que la técnica de recolección de datos son aquellos procedimientos que se desea investigar en una determinada investigación.

Por otro lado según Casimiro menciona que la técnica es mucha importancia, ya que contribuye con el recojo de información mediante las opiniones, actitudes.

Por lo que en nuestra investigación se utilizó la técnica de la encuesta

Instrumentos

Para la presente investigación el instrumento que se utilizó fue el cuestionario de preguntas para cada variable de investigación.

Variable desempeño laboral, se ha realizado un instrumento que cuenta con 30 ítems y que a la vez poseen una misma escala de medición denominado escala de Likert del 1 al 3 (Anexo 2).

Mientras que para la variable clima organizacional, también se ha elaborado un cuestionario de preguntas de 30 ítems y con una misma escala de medición siendo esto la escala de Liker del 1 al 3 (Anexo 3).

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez del instrumento

Según Casimiro, quien señala que la validez del instrumento es muy importante, ya que permite conocer si tu instrumento se encuentra bien elaborado y tienen coherencia para poder aplicarlo.

Por lo que en nuestra investigación la validación será por juicio de expertos, pudiendo ser el asesor quien valide el instrumento.

Confiabilidad:

Según Oseda, señala que la confiabilidad es el grado en que el instrumento está elaborado de forma coherente y se relaciona a las variables en estudio.

Para poder conocer la confiabilidad de nuestro instrumento se tendrá que realizar una prueba piloto a 10 odontólogos y con la ayuda de programa SPSS Vs. 23, podremos conocer el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

2.6 Método de análisis de datos

En cuanto al método de análisis de datos se realizará con la ayuda de un programa estadístico SPSS Vs. 23, donde se creará una base de datos para cada variable y se contrastará la hipótesis con el estadígrafo Rho de Spearman.

2.7 Aspectos éticos

La investigación realizada se realizó con el objetivo de investigar la relación que existe entre ambas variables, el cual se realizó con el cumplimiento de las normas de VANCOUVER, y que cuenta con la autenticidad y credibilidad científica y que finalmente se citaron los autores que se tomó en la presente investigación.

III. RESULTADOS

Elaboración de baremos

Nivel	Intervalo
Buena	70 - 90
Regular	50 - 69
Deficiente	30 - 49

Elaboración de baremo de dimensiones de: Liderazgo, motivación y reciprocidad.

Nivel	Intervalo
Buena	23 - 30
Regular	17 - 22
Deficiente	10 - 16

Elaboración de baremo de dimensiones de: Retroalimentación, trabajo en equipo y reconocimiento del trabajo.

Nivel	Intervalo
Buena	23 - 30
Regular	17 - 22
Deficiente	10 - 16

3.1. Descripción de resultados

Tabla N°1

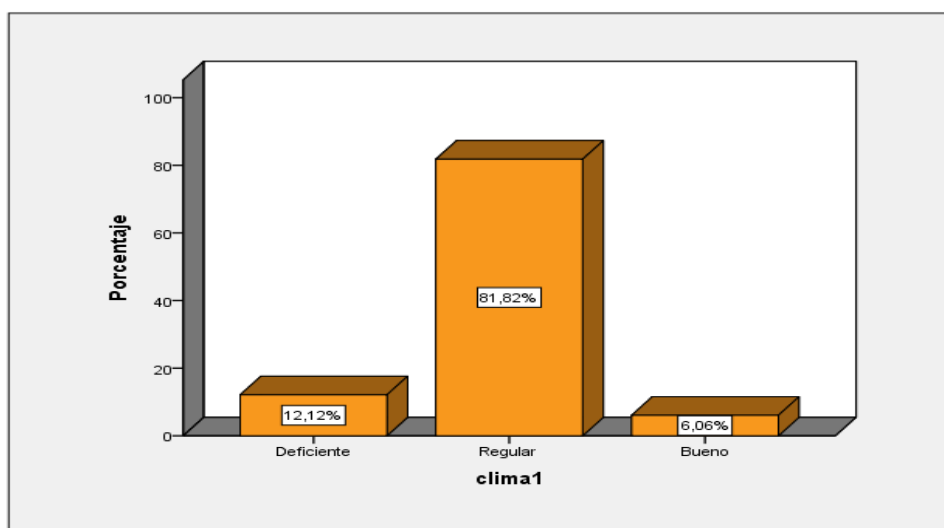
Resultado de la variable clima organizacional de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	12,1
Regular	27	81,8
Bueno	2	6,1
Total	33	100,0

Fuente: Cuestionario

GRAFICO N° 1

RESULTADO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD BUCAL DE LA RED DE SALUD JAUJA-2018



Fuente: Tabla N°1

Interpretación:

En la tabla y el gráfico se observa que son 4 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 12,1% de la muestra manifiestan que es deficiente el clima organizacional, son 27 trabajadores que representa el 81,8% de la muestra consideran regular, 2 trabajadores que representa el 6,1% de la muestra considera bueno el clima organizacional.

Tabla N°2

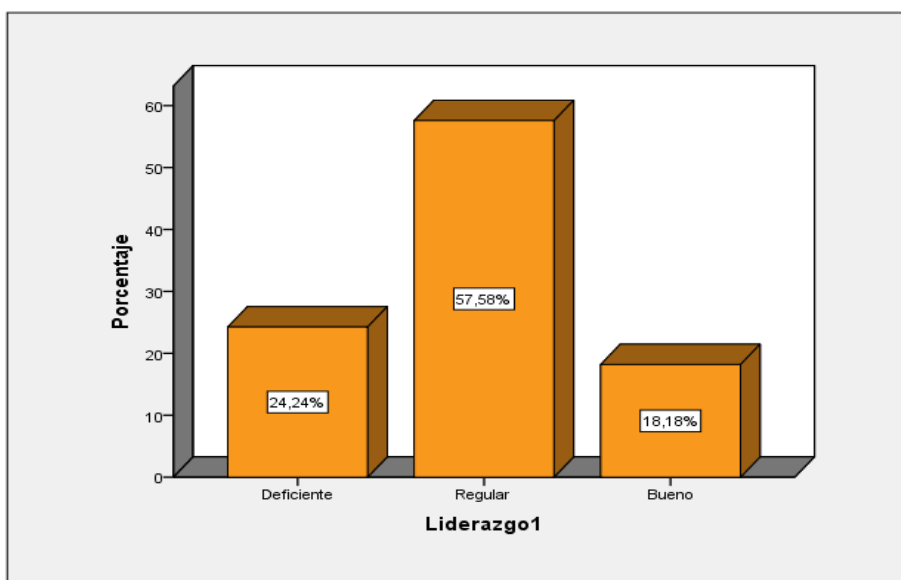
Resultado de la dimensión liderazgo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	24,2
Regular	19	57,6
Bueno	6	18,2
Total	33	100,0

Fuente: Cuestionario

GRÁFICO N° 2

RESULTADO DE LA DIMENSIÓN LIDERAZGO DE LOS TRABAJADORES DE SALUD BUCAL DE LA RED DE SALUD JAUJA-2018



Fuente: Tabla N°2

Interpretación:

En la tabla y el gráfico se observa que son 8 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 24,2% de la muestra manifiestan que es deficiente el liderazgo, son 19 trabajadores que representa el 57,6% de la muestra consideran regular, 6 trabajadores que representa el 18,2% de la muestra considera bueno el liderazgo.

Tabla N° 3

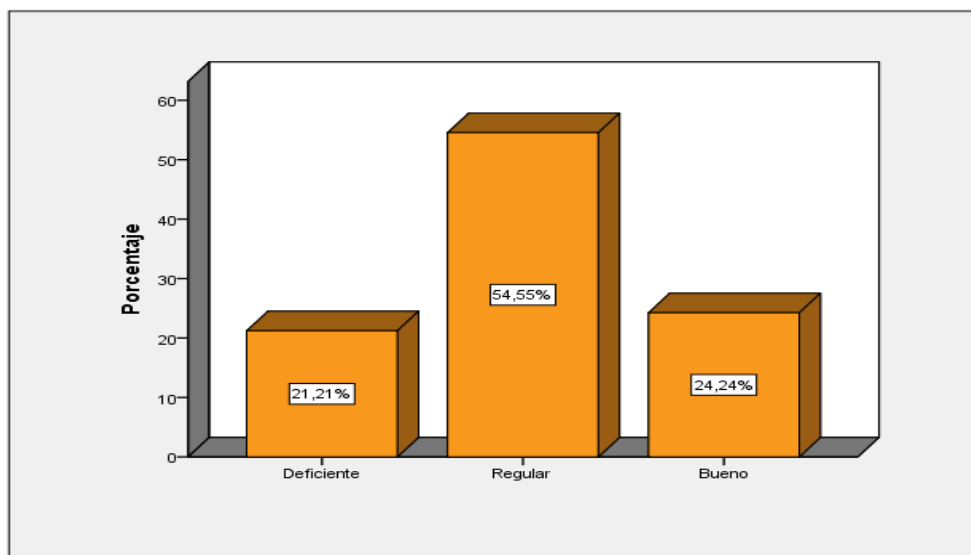
Resultado de la dimensión motivación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	21,2
Regular	18	54,5
Bueno	8	24,2
Total	33	100,0

Fuente: Cuestionario

GRÁFICO N°3

RESULTADO DE LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN DE LOS SERVIDORES DE SALUD BUCAL DE LA RED DE SALUD JAUJA-2018



Fuente: Tabla N°3

Interpretación:

En la tabla y el gráfico se observa que son 7 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 21,2% de la muestra manifiestan que es deficiente la motivación, son 18 trabajadores que representa 54,5% de la muestra consideran regular, 8trabajadores que representa el 24,2% de la muestra considera bueno la motivación de los trabajadores.

Tabla N°4

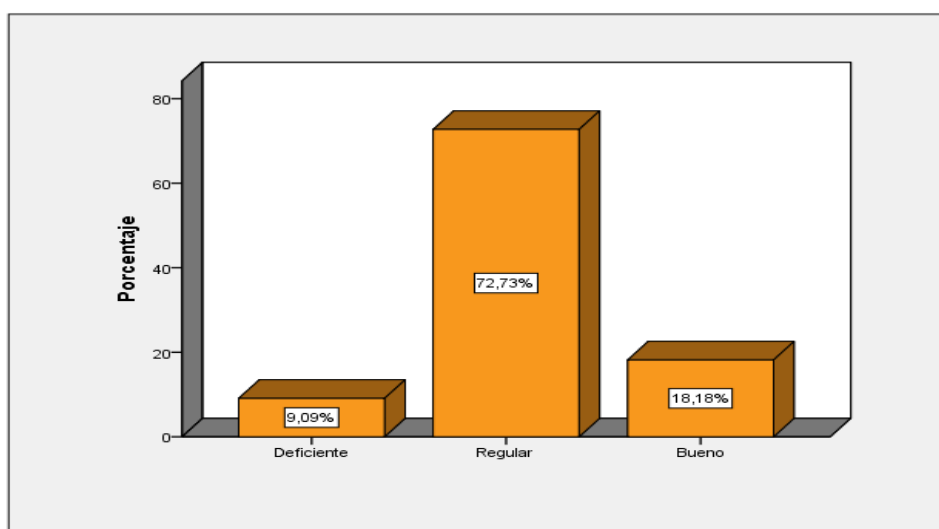
Resultado de la dimensión reciprocidad de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	9,1
Regular	24	72,7
Bueno	6	18,2
Total	33	100,0

Fuente: Cuestionario

GRÁFICO N°4

RESULTADO DE LA DIMENSIÓN RECIPROCIDAD DE LOS TRABAJADORES DE SALUD BUCAL DE LA RED DE SALUD JAUJA-2018



Fuente: Tabla N°4

Interpretación:

En la tabla y el gráfico se observa que son 3 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 9,1% de la muestra manifiestan que es deficiente la reciprocidad, son 24 trabajadores que representa 72,7% de la muestra consideran regular, 6 trabajadores que representa el 18,2% de la muestra considera bueno la reciprocidad de los trabajadores.

Tabla N° 5

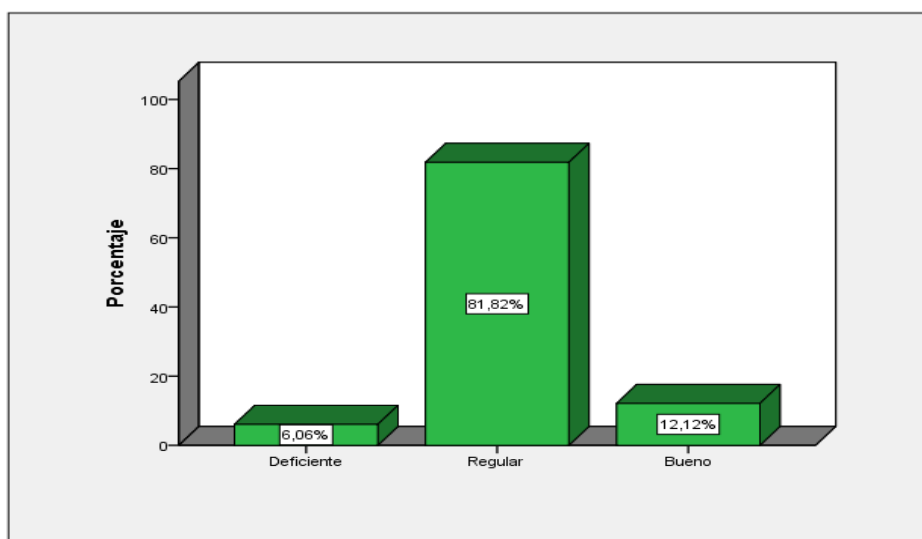
Resultado de la variable desempeño laboral de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	6,1
Regular	27	81,8
Bueno	4	12,1
Total	33	100,0

Fuente: Cuestionario

GRÁFICO N°5

RESULTADO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SALUD BUCAL DE LA RED DE SALUD JAUJA – 2018



Fuente: Tabla N°5

Interpretación:

En la tabla y el gráfico se observa que son 2 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 6,1% de la muestra manifiestan que es deficiente el desempeño laboral, son 27 trabajadores que representa 81,8% de la muestra consideran regular, 4 trabajadores que representa el 12,1% de la muestra considera bueno el desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla N° 6

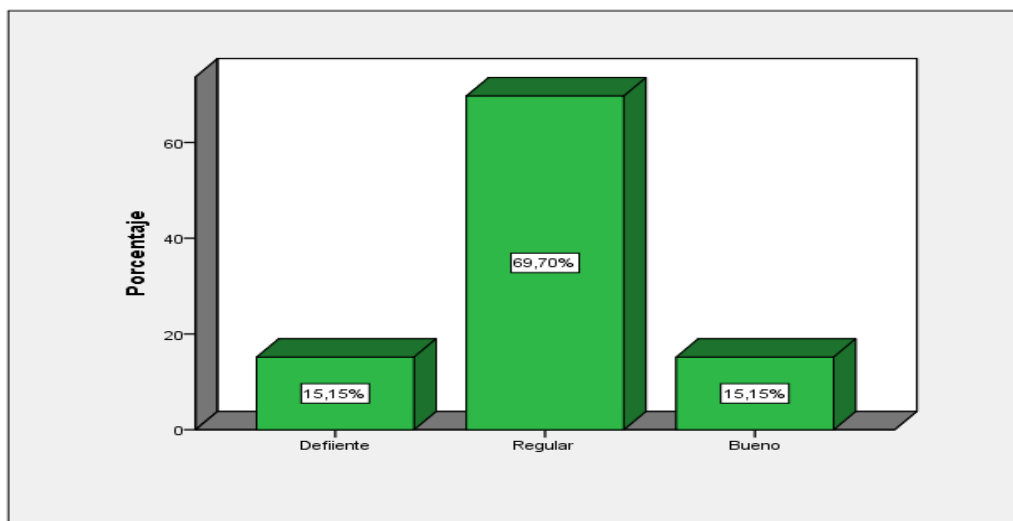
Resultado de la dimensión retroalimentación de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	15,2
Regular	23	69,7
Bueno	5	15,2
Total	33	100,0

Fuente: Cuestionario

GRÁFICO N° 6

RESULTADO DE LA DIMENSIÓN RETROALIMENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE SALUD BUCAL DE LA RED DE SALUD JAUJA – 2018



Fuente: Tabla N°6

Interpretación:

En la tabla y el gráfico se observa que son 5 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 15,2% de la muestra manifiestan que es deficiente la retroalimentación, son 23 trabajadores que representa 69,7% de la muestra consideran regular, 5 trabajadores que representa el 15,2% de la muestra considera bueno la retroalimentación de los trabajadores.

Tabla N° 7

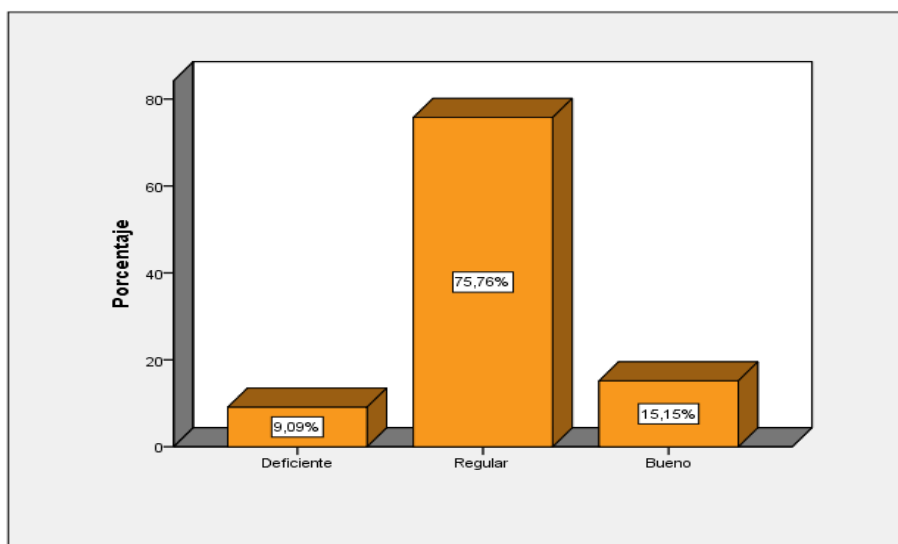
Resultado de la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	9,1
Regular	25	75,8
Bueno	5	15,2
Total	33	100,0

Fuente: Cuestionario

GRÁFICO N° 7

RESULTADO DE LA DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO DE LOS TRABAJADORES DE SALUD BUCAL DE LA RED DE SALUD JAUJA – 2018



Fuente: Tabla N°7

Interpretación:

En la tabla y el gráfico se observa que son 3 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 9,1% de la muestra manifiestan que es deficiente el trabajo en equipo, son 25 trabajadores que representa 75,8% de la muestra consideran regular, 5 trabajadores que representa el 15,2% de la muestra considera bueno el trabajo en equipo de los trabajadores.

Tabla N° 8

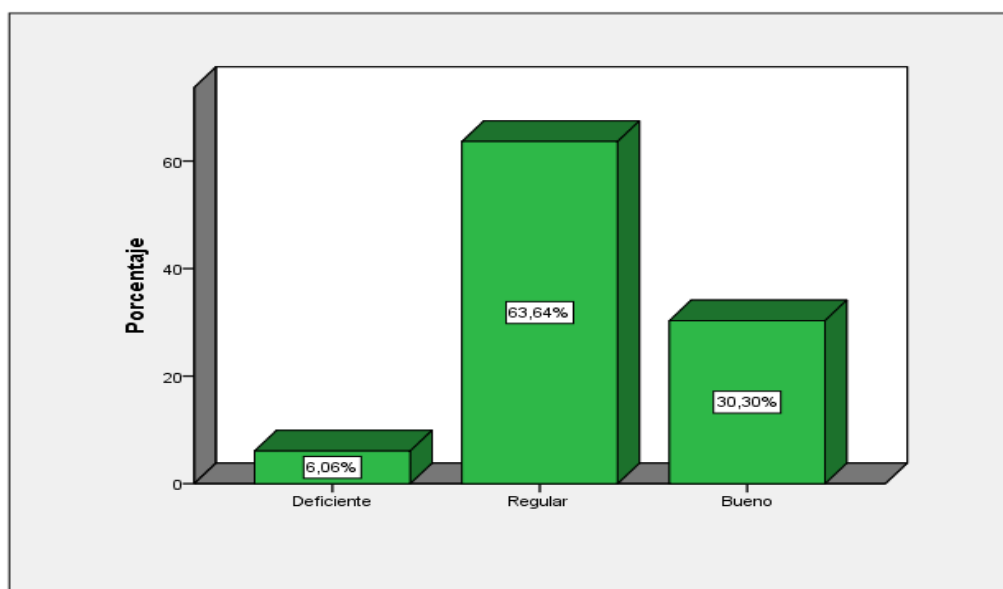
Resultado de la dimensión reconocimiento del trabajo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	6,1
Regular	21	63,6
Bueno	10	30,3
Total	33	100,0

Fuente: Cuestionario

GRÁFICO N° 8

RESULTADO DE LA DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO DE LOS TRABAJADORES DE SALUD BUCAL DE LA RED DE SALUD JAUJA – 2018



Fuente: Tabla N°8

Interpretación:

En la tabla y el gráfico se observa que son 2 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 6,1% de la muestra manifiestan que es deficiente el reconocimiento del trabajo, son 21 trabajadores que representa 63,6% de la muestra consideran regular, 10 trabajadores que representa el 30,3% de la muestra considera bueno el reconocimiento del trabajo en equipo de los trabajadores.

3.2. Contratación de hipótesis

Hipótesis General

Hipótesis nula. Ho

No existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

Hipótesis alterna. Ha

Existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

Correlaciones

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.740$, se tiene correlación alta por lo tanto si existe relación alta entre clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

si $p > 0,05$ entonces se acepta la H_0 y se rechaza la H_a

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,000$ entonces $0,000 < 0.05$; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, si existe una relación significativa alta entre clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

Hipótesis específica 1:

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el liderazgo y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Hipótesis alterna- H_a

Si existe relación significativa entre el liderazgo y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Correlaciones

			Liderazgo	Retroalimentación
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,226
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	33	33
	Retroalimentación	Coefficiente de correlación	-.226	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	33	33

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.226$, se tiene correlación baja por lo tanto si existe relación baja entre el liderazgo y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ de rechaza la h_0 y se acepta la h_a

si $p > 0,05$ entonces de acepta la h_0 y se rechaza la h_a

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,000$ entonces $0,000 < 0,05$; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, si existe una relación baja entre el liderazgo y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el liderazgo y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Hipótesis alterna H_a

Si existe relación significativa entre el liderazgo y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018.

			Liderazgo	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,125
		Sig. (bilateral)	.	,489
		N	33	33
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,125	1,000
		Sig. (bilateral)	,489	.
		N	33	33

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.125$, se tiene correlación muy baja por lo tanto si existe relación muy baja entre el liderazgo y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018.

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ de rechaza la H_0 y se acepta la H_a

si $p > 0,05$ entonces de acepta la H_0 y se rechaza la H_a

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,489$ entonces $0,489 > 0.05$; en consecuencia se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la Hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, no existe una relación significativa pero si una correlación muy baja entre el liderazgo y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el liderazgo y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre el liderazgo y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Correlaciones

			Liderazgo	Reconocimiento del trabajo
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,317
		Sig. (bilateral)	.	,042
		N	33	33
	Reconocimiento del trabajo	Coefficiente de correlación	,317	1,000
		Sig. (bilateral)	,042	.
		N	33	33

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.317$, se tiene correlación baja por lo tanto si existe relación baja entre el liderazgo y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

si $p > 0,05$ entonces se acepta la H_0 y se rechaza la H_a

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,042$ entonces $0,042 < 0,05$; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, no existe una relación significativa entre el liderazgo y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Hipótesis específica 4

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la motivación y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre la motivación y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018.

Correlaciones

			Motivación	Retroalimentación
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,304
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	33	33
	Retroalimentación	Coefficiente de correlación	,304	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	33	33

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.304$, se tiene correlación baja por lo tanto si existe relación baja entre la motivación y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ de rechaza la h_0 y se acepta la h_a

si $p > 0,05$ entonces de acepta la h_0 y se rechaza la h_a

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

si $p > 0,05$ entonces se acepta la H_0 y se rechaza la H_a

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,006$ entonces $0,006 < 0,05$; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, si existe una relación significativa pero baja entre la motivación y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Hipótesis específica 5

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la motivación y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre la motivación y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018.

Correlaciones

			Motivación	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,202
		Sig. (bilateral)	.	,259
		N	33	33
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,202	1,000
		Sig. (bilateral)	,259	.
		N	33	33

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.202$, se tiene correlación baja por lo tanto si existe relación baja entre la motivación y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018.

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ de rechaza la h_0 y se acepta la h_a

si $p > 0,05$ entonces de acepta la h_0 y se rechaza la h_a

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,259$ entonces $0,259 > 0.05$; en consecuencia se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la Hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, no existe una relación significativa pero si baja entre la motivación y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Hipótesis específica 6

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la motivación y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre la motivación y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

			Motivación	Reconocimiento del trabajo
Rho de Spearman	Motivacion	Coefficiente de correlación	1,000	,193
		Sig. (bilateral)	.	,281
		N	33	33
	Reconocimiento del trabajo	Coefficiente de correlación	,193	1,000
		Sig. (bilateral)	,281	.
		N	33	33

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.192$, se tiene correlación muy baja por lo tanto si existe relación muy baja entre la motivación y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018.

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ de rechaza la h_0 y se acepta la h_a

si $p > 0,05$ entonces de acepta la h_0 y se rechaza la h_a

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,193$ entonces $0,193 > 0.05$; en consecuencia se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la Hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, no existe una relación significativa pero si muy baja entre la motivación y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Hipótesis específica 7

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la reciprocidad y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre la reciprocidad y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Correlaciones

			Reciprocidad	Retroalimentación
Rho de Spearman	Reciprocidad	Coefficiente de correlación	1,000	,487**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	33	33
	Retroalimentación	Coefficiente de correlación	,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	33	33

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

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.487$, se tiene correlación moderada por lo tanto si existe relación moderada entre la reciprocidad y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ de rechaza la h_0 y se acepta la h_a

si $p > 0,05$ entonces de acepta la h_0 y se rechaza la h_a

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,000$ entonces $0,00 < 0,05$; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, si existe una relación significativa alta entre la reciprocidad y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Hipótesis específica 8

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la reciprocidad y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre la reciprocidad y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

			Reciprocidad	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Reciprocidad	Coefficiente de correlación	1,000	,318
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	33	33
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,318	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	33	33

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.318$, se tiene correlación alta por lo tanto si existe relación baja entre la reciprocidad y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018.

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ de rechaza la H_0 y se acepta la H_a

si $p > 0,05$ entonces de acepta la H_0 y se rechaza la H_a

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,041$ entonces $0,041 < 0,05$; en consecuencia se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la Hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, si existe una relación significativa pero baja entre la reciprocidad y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Hipótesis específica 9

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la reciprocidad y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre la reciprocidad y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

			Reciprocidad	Reconocimiento del trabajo
Rho de Spearman	Reciprocidad	Coefficiente de correlación	1,000	,571**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	33	33
	Reconocimiento del trabajo	Coefficiente de correlación	,571**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	33	33

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

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.571$, se tiene correlación moderada por lo tanto si existe relación moderada entre la reciprocidad y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

b) Estadística de prueba

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

c) Criterios de decisión

si $p < 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

si $p > 0,05$ entonces se acepta la H_0 y se rechaza la H_a

d) Decisión estadística

Puesto que $p = 0,000$ entonces $0,000 < 0,05$; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión estadística.

Se concluye que, si existe una relación significativa moderada entre la reciprocidad y el trabajo en equipo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja - 2018

IV. DISCUSIÓN

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo general: Determinar cuál es la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados se observa que son 4 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 12,1% de la muestra manifiestan que es deficiente el clima organizacional, son 27 trabajadores que representa el 81,8% de la muestra consideran regular, 2 trabajadores que representa el 6,1% de la muestra considera bueno el clima organizacional. Se observa que son 2 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 6,1% de la muestra manifiestan que es deficiente el desempeño laboral, son 27 trabajadores que representa 81,8% de la muestra consideran regular, 4 trabajadores que representa el 12,1% de la muestra considera bueno el desempeño laboral de los trabajadores

Además se aplicó en la demostración de hipótesis el rho de spearman por lo que Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.740$, se tiene correlación alta por lo tanto si existe relación alta entre clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018. Puesto que $p < 0,000$ entonces $0,000 < 0,005$, en consecuencia se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, si existe una relación significativa alta entre clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

De la misma manera investigaron Sierra (2015) ⁽²⁾ en su estudio titulado “Clima laboral en los/as colaboradores del área administrativa del hospital

regional de Cobán”, universidad Rafael Landívar, Cobán, Guatemala. El cual tuvo como objetivo identificar el clima laboral de los trabajadores de salud en el área administrativa del Hospital Regional de Cobán, fue una investigación de tipo descriptiva. Como población 29 trabajadores, siendo 16 de sexo femenino y 13 de sexo masculino, el instrumento aplicado fue encuesta. Obtuvieron como resultado que el clima laboral del área administrativa es satisfactorio, destacando la buena comunicación y relación entre trabajadores de salud. La conclusión que se llegaron fueron como la comunicación ascendente y descendente no es la adecuada lo que admite una importancia a mediano plazo para fortalecer esta apariencia, dirigido a la remuneración del trabajador de ambos sexos.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 1: Determinar cuál es la relación entre el liderazgo y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que son 8 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 24,2% de la muestra manifiestan que es deficiente el liderazgo, son 19 trabajadores que representa el 57,6% de la muestra consideran regular, 6 trabajadores que representa el 18,2% de la muestra considera bueno el liderazgo, se observa que son 5 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 15,2% de la muestra manifiestan que es deficiente la retroalimentación, son 23 trabajadores que representa 69,7% de la muestra consideran regular, 5 trabajadores que representa el 15,2% de la muestra considera bueno la retroalimentación de los trabajadores

Además se aplicó en la demostración de hipótesis el rho de spearman por lo que Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.226$, se tiene correlación baja por lo tanto si existe relación baja entre el liderazgo y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, Puesto que $p > 0,000$ entonces $0,006 < 0,05$, en consecuencia se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, si existe una

relación baja entre a el liderazgo y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018.

De la misma manera investigaron Manosalvas, Quintero, & Manosalvas (2015)⁽³⁾ en su investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación” analiza la relación entre las dos variables. Los autores expresaron: La muestra fue de 130 personal médico, paramédico y administrativo. Los instrumentos de medición fueron el modelo propuesto por Chiang, Salazar y Núñez. Los resultados demostraron una “correlación estadística positiva entre los constructos clima organizacional y satisfacción laboral; es decir, que si el nivel percibido del clima organizacional es alto, la actitud de la satisfacción laboral también se manifiesta en estas proporciones” (p.12).

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 2: Determinar cuál es la relación entre el liderazgo y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados se observa que son 8 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 24,2% de la muestra manifiestan que es deficiente el liderazgo, son 19 trabajadores que representa el 57,6% de la muestra consideran regular, 6 trabajadores que representa el 18,2% de la muestra considera bueno el liderazgo, se observa que son 3 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 9,1% de la muestra manifiestan que es deficiente el trabajo en equipo, son 25 trabajadores que representa 75,8% de la muestra consideran regular, 5 trabajadores que representa el 15,2% de la muestra considera bueno el trabajo en equipo de los trabajadores.

Además se aplicó en la demostración de hipótesis el rho de spearman por lo que, Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.125$, se tiene correlación muy baja por lo tanto si existe relación muy baja entre el liderazgo y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, Puesto que $p > 0,489$ entonces $0,489 < 0,005$, en consecuencia se acepta la

hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha). Se concluye que, no existe una relación significativa pero si una correlación muy baja entre el liderazgo y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018.

De la misma manera investigaron Castro (2013)⁽⁴⁾ sobre “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013, tuvo por objetivo describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. Fue un estudio descriptivo de corte transversal” (p.11). El autor aplicó: Para medir el nivel de satisfacción laboral el cuestionario Font-Roja de Aranaz y Mira. Los resultados de este estudio muestran que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral, seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral. (p.11).

La investigación da a conocer que la satisfacción laboral se encuentra condicionada con los factores tanto personales (intrínsecos) como laborales (extrínsecos) que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados dentro de la institución. La Superintendencia Nacional de Salud (2016)⁽⁵⁾ reportando datos estadísticos sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del sector salud. La encuesta se realizó a 5,098 personales de salud entre médicos y enfermeras en 97 establecimientos del Ministerio de Salud.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 3: Determinar cuál es la relación entre el liderazgo y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que son 8 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 24,2% de la muestra manifiestan que es deficiente el liderazgo, son 19 trabajadores que representa el 57,6% de la muestra consideran regular, 6 trabajadores que representa el 18,2% de la muestra considera bueno el liderazgo, se observa que son 2 trabajadores de los servicios de salud bucal

de la Red de salud de Jauja que representa el 6,1% de la muestra manifiestan que es deficiente el reconocimiento del trabajo, son 21 trabajadores que representa 63,6% de la muestra consideran regular, 10 trabajadores que representa el 30,3% de la muestra considera bueno el reconocimiento del trabajo en equipo de los trabajadores.

Además se aplicó en la demostración de hipótesis el rho de spearman por lo que, Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.317$, se tiene correlación baja por lo tanto si existe relación baja entre el liderazgo y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, Puesto que $p > 0,042$ entonces $0,042 < 0,005$, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, si existe una relación significativa pero baja entre el liderazgo y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

De la misma manera investigaron Santa y Sampedro (2012)⁽⁶⁾ consideraron en su estudio sobre “Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud, policlínico Docente Isidro de Armas”, la Habana, Cuba. Su objetivo era determinar y entregar un punto de vista relacionado a su concepto, el cual se fortalece de los aportes y trabajos de investigaciones, para la buena labor de directivos y empleados públicos de los establecimientos de salud. El Tipo de investigación se consideró diferentes maneras para determinar el clima de un establecimiento de salud y cómo mejorarlo. Entre estas maneras de determinación se revisan las técnicas propuestas por Letwin y Stinger, las conclusiones que llegaron fueron que cuando los establecimientos de salud educan y se instruye, siempre se modifican a sí misma, en definitiva, porque hace desarrollar y valorar las competencias de los diferentes integrantes del establecimiento de salud; el conocimiento es una herramienta fundamental en el clima de los diferentes establecimientos de salud de la Atención Primaria, proporciona retroinformación sobre la metodología que influye en la conducta de ello.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 4: Determinar cuál es la relación entre la motivación y la retroalimentación de los servidores

de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que son 7 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 21,2% de la muestra manifiestan que es deficiente la motivación, son 18 trabajadores que representa 54,5% de la muestra consideran regular, 8trabajadores que representa el 24,2% de la muestra considera bueno la motivación de los trabajadores, se observa que son 5 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 15,2% de la muestra manifiestan que es deficiente la retroalimentación, son 23 trabajadores que representa 69,7% de la muestra consideran regular, 5 trabajadores que representa el 15,2% de la muestra considera bueno la retroalimentación de los trabajadores.

Además se aplicó en la demostración de hipótesis el rho de spearman por lo que, Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.304$, se tiene correlación baja por lo tanto si existe relación baja entre la motivación y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, Puesto que $p < 0,006$ entonces $0,006 < 0,05$, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, si existe una relación significativa pero baja entre la motivación y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018.

De la misma manera investigaron Alvarado (2014)⁽⁷⁾ en su estudio titulado “Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico naval” universidad mayor de san Marcos, Lima Perú. El objetivo general del actual estudio fue determinar las relaciones que pudieran existir entre el clima organizacional y la cultura de seguridad del usuario externo. Tipo de investigación se empleó la escala de Clima Organizacional de Carlos Cáceres y el Cuestionario sobre seguridad de los usuarios externos: versión española del Hospital Surveyon Patient Safety. Madrid, Ministerio de Salud y Consumo, Población 234 profesional como galenos y licenciadas en enfermería, los resultados de las pruebas estadísticas nos señalan que el clima organizacional y la cultura de seguridad

del usuario externo se hallan relacionados significativamente y como Conclusión el estudio ha concluido que los galenos aprecian mayor el clima organizacional y la cultura de seguridad del usuario externo que las licenciadas en enfermería.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 5: Determinar cuál es la relación entre la motivación y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que son 7 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 21,2% de la muestra manifiestan que es deficiente la motivación, son 18 trabajadores que representa 54,5% de la muestra consideran regular, 8trabajadores que representa el 24,2% de la muestra considera bueno la motivación de los trabajadores, se observa que son 3 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 9,1% de la muestra manifiestan que es deficiente el trabajo en equipo, son 25 trabajadores que representa 75,8% de la muestra consideran regular, 5 trabajadores que representa el 15,2% de la muestra considera bueno el trabajo en equipo de los trabajadores.

Además se aplicó en la demostración de hipótesis el rho de spearman por lo que Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.202$, se tiene correlación baja por lo tanto si existe relación baja entre la motivación y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, Puesto que $p > 0,259$ entonces $0,259 > 0,005$, en consecuencia se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a).Se concluye que, no existe una relación significativa pero si baja entre la motivación y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018.

De la misma manera investigaron Elgregen (2015)⁽⁸⁾, en su investigación titulada “Fortalecimiento del Clima Organizacional en los Establecimientos de Salud”; quién muestra una investigación de tipo experimental, diseño pretest, posttest un solo grupo, la muestra estuvo conformada por 502 trabajadores del Ministerio de Salud-MINSA del Perú, con edades entre los 22 y 69años. El

instrumento utilizado fue El cuestionario del Clima Organizacional del MINSA. Se obtuvo que dentro de la categoría “Saludable” en la evaluación inicial (identidad y estructura) posteriormente a la intervención de los talleres se sumó una tercera: comunicación organizacional (p.87).

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 6: Determinar cuál es la relación entre la motivación y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que son 7 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 21,2% de la muestra manifiestan que es deficiente la motivación, son 18 trabajadores que representa 54,5% de la muestra consideran regular, 8trabajadores que representa el 24,2% de la muestra considera bueno la motivación de los trabajadores, se observa que son 2 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 6,1% de la muestra manifiestan que es deficiente el reconocimiento del trabajo, son 21 trabajadores que representa 63,6% de la muestra consideran regular, 10 trabajadores que representa el 30,3% de la muestra considera bueno el reconocimiento del trabajo en equipo de los trabajadores.

Además se aplicó en la demostración de hipótesis el rho de spearman por lo que, Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.192$, se tiene correlación muy baja por lo tanto si existe relación muy baja entre la motivación y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, Puesto que $p > 0,193$ entonces $0,193 > 0,05$, en consecuencia se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a).Se concluye que, son existe una relación significativa pero si muy baja entre la motivación y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018.

De la misma manera investigaron Calcina (2015)⁽⁹⁾ “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012”; cuyo objetivo fue determinar el clima organizacional y

satisfacción de los enfermeros de unidades críticas; así mismo enuncia que: El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal y estuvo conformado por 35 enfermeros. Se utilizó la encuesta del clima organizacional de Litwin y Stringer y de Sonia Palma Carrillo para satisfacción laboral. Resultados: referente al Clima Organizacional el 71.4 % fue regular y el 28.6% muy bueno y según la satisfacción laboral el 85.7% fue media, 8.6% alta, y 5.7% baja. El estudio concluye que el clima organizacional es regular relacionado al conflicto, recompensa y apoyo; y por el contrario expresan que es buena en relación con la estructura (p.7).

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 7: Determinar cuál es la relación entre la reciprocidad y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que son 3 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 9,1% de la muestra manifiestan que es deficiente la reciprocidad, son 24 trabajadores que representa 72,7% de la muestra consideran regular, 6 trabajadores que representa el 18,2% de la muestra considera bueno la reciprocidad de los trabajadores. se observa que son 5 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 15,2% de la muestra manifiestan que es deficiente la retroalimentación, son 23 trabajadores que representa 69,7% de la muestra consideran regular, 5 trabajadores que representa el 15,2% de la muestra considera bueno la retroalimentación de los trabajadores

Además se aplicó en la demostración de hipótesis el rho de spearman por lo que, Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.487$, se tiene correlación moderada por lo tanto si existe relación moderada entre la reciprocidad y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, Puesto que $p < 0,000$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, si existe una relación significativa alta entre la reciprocidad y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

De la misma manera investigaron Ortega (2017)⁽¹⁰⁾, con la tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo-Huánuco, 2017*, tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo general determinar la relación del clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud de la Micro Red de Salud Ambo-Huánuco, cuyo tipo de investigación es aplicada, el diseño correlacional no experimental, la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo.

La muestra es de tipo probabilística compuesta de 105 trabajadores, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y su instrumento fue el cuestionario aplicado a los trabajadores de salud, para la validez se utilizó el juicio de expertos y para la fiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional se utilizó el estadístico Kr20 la cual les dio una fiabilidad del 0.791 y para la segunda variable desempeño laboral se utilizó el estadístico Kr20 con una fiabilidad de 0.926.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 8: Determinar cuál es la relación entre la reciprocidad y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que son 3 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 9,1% de la muestra manifiestan que es deficiente la reciprocidad, son 24 trabajadores que representa 72,7% de la muestra consideran regular, 6 trabajadores que representa el 18,2% de la muestra considera bueno la reciprocidad de los trabajadores se observa que son 3 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 9,1% de la muestra manifiestan que es deficiente el trabajo en equipo, son 25 trabajadores que representa 75,8% de la muestra consideran regular, 5 trabajadores que representa el 15,2% de la muestra considera bueno el trabajo en equipo de los trabajadores

Además se aplicó en la demostración de hipótesis el rho de spearman por lo que, Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.318$, se tiene correlación

alta por lo tanto si existe relación baja entre la reciprocidad y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, Puesto que $p = 0,041$ entonces $0,000 < 0,05$, en consecuencia se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, si existe una relación significativa pero baja entre la reciprocidad y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018

De la misma manera investigaron Guerrero (2017)⁽¹¹⁾, con la tesis titulada *Clima organizacional del personal de salud en el centro materno infantil Juan Pablo II*, tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, realizó una investigación cuyo objetivo general era determinar el clima organizacional del personal de salud en el Centro de Salud Materno Infantil Juan Pablo II. Así mismo se plantearon cinco objetivos específicos que contribuirán a alcanzar el objetivo general. Además, se han analizado de acuerdo a la variable sus diferentes dimensiones e indicadores.

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 9: Determinar cuál es la relación entre la reciprocidad y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, se observa que son 3 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 9,1% de la muestra manifiestan que es deficiente la reciprocidad, son 24 trabajadores que representa 72,7% de la muestra consideran regular, 6 trabajadores que representa el 18,2% de la muestra considera bueno la reciprocidad de los trabajadores, se observa que son 2 trabajadores de los servicios de salud bucal de la Red de salud de Jauja que representa el 6,1% de la muestra manifiestan que es deficiente el reconocimiento del trabajo, son 21 trabajadores que representa 63,6% de la muestra consideran regular, 10 trabajadores que representa el 30,3% de la muestra considera bueno el reconocimiento del trabajo en equipo de los trabajadores.

Además se aplicó en la demostración de hipótesis el rho de spearman por lo que, Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.571$, se tiene correlación moderada por lo tanto si existe relación moderada entre la reciprocidad y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, Puesto que $p = 0,000$ entonces $0,000 < 0,005$, en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, si existe una relación significativa alta entre la reciprocidad y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018.

De la misma manera investigaron Chiquinta (2017))⁽¹²⁾ con la tesis titulada *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Las Enfermeras En El Servicio De Emergencia Del Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo, 2017*, tesis del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, trabajo de investigación que tenía como objetivo determinar la correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque, 2017, con el fin de proporcionar a los responsables de la institución, sugerencias, cambios y/o mejoras. La metodología es un estudio cuantitativo – correlacional. El tamaño de la muestra fue de 37 enfermeras que laboran en emergencia del Hospital Regional Lambayeque. Se aplicó dos cuestionarios; uno referido al Clima Organizacional- MINSA con 34 ítems y la Satisfacción Laboral de Sonia Palma con 36 ítems. Como resultado se obtuvo que el valor del clima organizacional fue de 74.33 el cual corresponde a la calificación “por mejorar”; la satisfacción laboral está determinado por un valor promedio 133.00 el cual corresponde a la calificación de “regular y el valor de la correlación de las variables es 0.73, el cual indica que existe una correlación positiva alta.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que si existe relación significativa alta entre clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene de spearman $r_s = 0.740$. Puesto que $p = 0,000$ entonces $0,000 < 0,05$.
2. Se determinó la relación entre el liderazgo y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, luego de aplicar los instrumentos de lo que Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.226$, se tiene correlación baja por lo tanto si existe relación baja entre el liderazgo y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, Puesto que $p = 0,000$ entonces $0,006 < 0,05$ es baja.
3. Se determinó la relación entre el liderazgo y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados rho de spearman $r_s = 0.125$, se tiene correlación muy baja Puesto que $p = 0,489$ entonces $0,489 > 0,05$,
4. Se determinó la relación baja entre el liderazgo y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene rho de spearman por lo que $r_s = 0.317$, se tiene correlación baja por lo tanto $0,042 < 0,05$.
5. Se determinó la relación baja entre la motivación y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, luego de aplicar los

instrumentos de investigación se tiene rho de spearman $r_s = 0.304$, se tiene correlación baja por lo tanto $0,006 < 0,05$,

6. Se determinó la relación baja entre la motivación y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, rho de spearman $r_s = 0.202$, se tiene correlación baja por lo tanto $0,259 > 0,05$.

7. Se terminó la relación baja entre la motivación y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene rho de spearman $r_s = 0.192$, se tiene correlación muy baja por lo tanto $0,193 > 0,05$.

8. Se determinó la relación moderada entre la reciprocidad y la retroalimentación de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene rho de spearman $r_s = 0.487$, se tiene correlación moderada por lo tanto $0,000 < 0,05$.

9. Se determinó la relación entre la reciprocidad y el trabajo en equipo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene rho de spearman $r_s = 0.318$, se tiene correlación baja por lo tanto $0,000 < 0,05$.

10. Se determinó la relación moderada entre la reciprocidad y el reconocimiento del trabajo de los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene rho de spearman $r_s = 0.571$, se tiene correlación moderada por lo tanto $0,000 < 0,05$.

VI. RECOMENDACIONES

De los resultados que se obtuvieron y de las evidencias encontradas respecto a la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los servidores de Salud Bucal de la Red de Salud de Jauja podemos brindar las siguientes recomendaciones:

1. Con respecto a la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, se recomienda ante todo a los trabajadores de salud bucal, considerar la importancia de un buen clima organizacional en el desempeño laboral para brindar un adecuado servicio con calidad y calidez a los pacientes de este servicio.
2. En relación a liderazgo y retroalimentación en los trabajadores de salud bucal de Jauja, se recomienda ante todo un cambio de actitud primero por parte de los directivos y segundo por los servidores de la red de salud bucal, para que dediquen sus esfuerzos para que, al estar en un ambiente agradable, con un buen clima organizacional se logre un mejor compromiso y participación activa del personal.
- 3.-Con respecto a las dimensiones de motivación, retroalimentación, trabajo en equipo y reconocimiento se recomienda a la jefatura de salud bucal implementar estrategias para mejorar la comunicación, trabajo en equipo, aumentar la motivación y reconocimiento de los servidores de salud bucal de la red de Jauja.

- 4.- Se recomienda mejorar la retroalimentación y reciprocidad dimensiones de las variables en estudio, mejorando la oportunidades para el desarrollo profesional implementando un plan de capacitación en servicio, con temas puntuales relacionados a las funciones que realizan los servidores de la red de salud bucal de Jauja.
- 5.-En relación a reciprocidad, retroalimentación, trabajo en equipo y reconocimiento del trabajo dimensiones de la variable Clima organizacional y Desempeño Laboral, se recomienda revisar y mejorar el Manual de Organización y Funes MOF, así como actualizar o crear una estructura organizacional con el fin de perfeccionar los procedimientos y mejorar el servicio odontológico de la red de la salud bucal – Jauja.
- 6.-Se recomienda a los directivos del Hospital “Domingo Olavegoya” de Jauja tomar como referencia los resultados de la presente investigación con la finalidad de implementar su proyecto institucional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud. (Octubre de 2015). *R.S. No 626-2015-MINSA- Manual de las Buenas Prácticas para la mejora del Clima organizacional*. Lima, Perú: MINSA. Recuperado el 20 de Enero de 2017, de [http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/RM_626-2015-MINSA%20\(1\).pdf](http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/RM_626-2015-MINSA%20(1).pdf)
2. Sierra “*Clima laboral en los/as colaboradores del área administrativa del hospital regional de Cobán*”. Tesis Maestría. Universidad Rafael Landívar, Cobán, Guatemala; 2015.
3. Manosalvas, C., Quintero, J., & Manosalvas, L. “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación*”. *Revista AD-minister*(26), 5-15. doi: 10.17230/ad-minister.26.1; 2015.
4. Castro J. “*Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013*”. Tesis Maestría en Ciencias Médicas. Bogotá; 2013.
5. Superintendencia Nacional de Salud. (2016). *Encuesta Nacional de Satisfacción al Usuario en Salud*. Lima, Perú: SUSALUD. Recuperado el 01 de Marzo de 2017, de: <http://portales.susalud.gob.pe/documents/11450/218065/PRESENTACION+SUSALUD++2016.pdf/2f5d11f3-6c21-4cc7-8a58-fa53d3fafad6>

6. Santa y Sampedro "*Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud, policlínico Docente Isidro de Armas*". Tesis Doctoral. La Habana, Cuba; 2012.
7. Alvarado, C. "*Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico naval*". Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú; 2014.
8. Elgregen, U. *Fortalecimiento del Clima Organizacional en los Establecimientos de Salud. Revista Psicología-Unife*, 87-102. Recuperado el 5 de Mayo de 2017, de:http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf
9. Calcina, M. "*Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*". Lima, Perú: Universidad Mayor de San Marcos. Recuperado el 15 de Enero de 2017, de:
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/Calcina_Caceres_Marcos_Herminio_2015.pdf
10. Ortega C. "*Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo-Huánuco*", 2017, tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo. Huánuco; 2017.
11. Guerrero A. y Herrera J., "*Clima organizacional del personal de salud en el centro materno infantil Juan Pablo II*", tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Los Olivos, Lima; 2017.
12. Chiquinta, G. "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral De Las Enfermeras En El Servicio De Emergencia Del Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2017*", tesis del programa de Maestría en Gestión

de los Servicios de la Salud de la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo. Chiclayo; 2017.

13. Asencio, F, "*Clima institucional y desempeño docente en el Instituto Superior Tecnológico Simón Bolívar del Callao*". Tesis de maestría no publicada. Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle". Lima, Perú; 2007.
14. Munive, M. "*Clima organizacional y desempeño laboral desde la perspectiva de los docentes*". Tesis de Maestría en Educación con mención en Gestión de la Educación. Lima, Perú; 2010.
15. Arboleda, L. "*Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2016*". Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo. Lima-Perú. 2016.
16. Alles, M. *Comportamiento Organizacional* (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica. 2007. Recuperado el 3 de Marzo de 2017, de: <https://books.google.com.pe/books?id=4ZdfAAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
17. Peláez, O., "*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicio telefónicos*", (Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativa), de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú. 2010. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/pelaez_lo.pdf
18. Chiang, M., Martín, R., y Núñez, P. "*Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*". Madrid, España: Editorial Universidad Pontificia Comillas. 2010.

19. Brunet, L. *“El clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias”*. Mexico: Trillas.2004.
20. Ministerio de Salud. (2009). *Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional* (segunda ed.). Lima, Perú: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L. Recuperado el 20 de Enero de 2017, de: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
21. Torrecilla, O. *“Clima organizacional y su relación con la productividad laboral”*, documento de cátedra, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, U.N.C. de Mendoza Argentina.2005.
22. Guillen y Guil. *La cultura organizacional aporta un programa cognitivo, emocional*. México. 2000.
23. Marín, M. *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico*. Venezuela. 2003. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf>.
24. Ministerio de Salud. *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. Perú. 2009. Recuperado de: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
25. Valdés, C. *Clima organizacional*. 2010. Recuperado el 03 de febrero de 2013. Recuperado de: <http://rev.med.panacea.unica.edu.pe>.
26. Sierra, M. *“El clima laboral en los/as colaboradores del área administrativa del hospital nacional de Cobán”*, Guatemala.2015.
27. Carrillo, C., Solano, M. d., Martínez, M., & Gómez, C. Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, XXI(6), 1314-1320. 2013. Recuperado el 7 de Julio de 2017, de: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692013000601314&script=sci_arttext&tlng=es#t05

28. Saracho, J. *“Un modelo general de gestión por competencias”*. Santiago. RIL Editores. Chile. 2015.
29. Chiavenato, I. *“Introducción a la teoría general de la administración”*. (2ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. 2006.
30. Araujo, M. y Leal, M. *“Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas”*, (Tesis de maestría). Venezuela. 2007. Recuperado de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/534/1288>
31. Hernández, E. *“Influencia del clima laboral en el desempeño del trabajador”*. GestioPolis. Marzo 11. 2015. consultado en: <http://www.gestiopolis.com/influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeño-el-trabajador>.
32. Chiavenato, I. *Gestión del Talento Humano* (Primera Edición ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana, S.A. 2002. Obtenido de www.facso.unsj.edu.ar/catedras/cienciaseconomicas/administracion.../chiavena.pdf
33. Milkovich, G., y Boudrem, T. *“Dirección y administración de recursos humanos un enfoque de estrategia”*. Addison Wesley, Iberoamericana Estados Unidos. 1994.
34. Dessler, G. *“Administración de personal”* 8ª Ed. Pearson educación México. 2001.
35. Cernuda, A. *“Retroalimentación a los alumnos tras los exámenes finales: un caso práctico”*. España: Universidad de Oviedo, departamento de Informática. 2008, consultado en: <http://156.35.81.1/geidi/pubs/jenui2004-b.pdf>. Contreras, G. (s/f)

36. Drovett, S. *“Deserción de la salud”*. Editorial Maechi. Buenos Aires.1992.
37. Méndez, C. *“Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención, colección de lecciones de administración”*, Universidad del Rosario. Bogotá.2006.
38. Gómez, V., y Cárdenas, S. *“Clima organizacional en el hospital San Jorge de Pereira”* Universidad tecnológica de Pereira, Venezuela. Habana, Cuba.2010.
39. Solana, R. *“Administración de organizaciones”* primera edición. Edit. Interacianica S.A Buenos Aires.1993.
40. Robbins, H., y Finley, M. Ediciones granica, S.A. (Barcelona España) E-mail:barcelona@granica.com.1999.
41. Valdés, C. *“Clima organizacional”*. Recuperado de: <http://www.com/clima-organizacional>. 2010. http://ucv.altavoz.net/prontus_unudacad/site/artic
42. Sierra, M. *“El clima laboral en los/as colaboradores del área administrativa del hospital nacional de Cobán”*, Guatemala.2015.
43. Huamani, L. *“Influencia de los factores de motivación en el desempeño laboral”* consultado en: laboral-vpando2005@gmail.com.2005.
44. Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. *“Metodología de la investigación”*. México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/bartolo_v_p/capitulo3.pdf. 2010

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRÍZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018?</p>	<p>Objetivo General: Determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018</p>	<p>Clima Organizacional Según Alles (2007) El clima es el resultado de la percepción que los trabajadores que realizan el formar parte del ambiente donde se encuentran considerándose buen nivel de comunicación. Respeto mutuo, sentimientos de pertenencia, atmosfera amigable, aceptación y ánimo mutuo, junto con la sensación general de satisfacción.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Motivación • Reciprocidad 	<p>Enfoque: cuantitativo Método: general: científico Específico: descriptivo estadístico Tipo: no experimental Nivel: descriptivo Diseño: correlacional Dónde: Donde:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --- O1 M --- O2 O1 --- O2 M --- O1 M --- O2 O1 --- O2 </pre> </div> <p>M = Población O₁= Clima Organizacional r = Correlación O₂= Desempeño Laboral Población: 33 Odontólogos que trabajan en la Red de Salud Jauja. Muestra: Censal Técnicas e instrumentos: - Cuestionario de Clima Organizacional - Cuestionario Desempeño Laboral</p>
<p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la retroalimentación de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018? • ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y el trabajo en equipo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018? • ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y el reconocimiento del trabajo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018? • ¿Cuál es la relación entre la motivación y la retroalimentación de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018? • ¿Cuál es la relación entre la motivación y la retroalimentación de los 	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si existe relación significativa entre el liderazgo y la retroalimentación de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018 • Determinar si existe relación significativa entre el liderazgo y el trabajo en equipo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018 • Determinar si existe relación significativa entre el liderazgo y el reconocimiento del trabajo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018 • Determinar si existe relación significativa entre la motivación y la retroalimentación de los 	<p>El clima determina la calidad en muchas oportunidades determina la calidad de vida y productividad de los docentes y estudiantes, a su vez esta puede ser un factor crítico para la</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre el liderazgo y la retroalimentación de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018 • Existe relación significativa entre el liderazgo y el trabajo en equipo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018 • Existe relación significativa entre el liderazgo y el reconocimiento del trabajo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018 • Existe relación significativa entre la motivación y la retroalimentación de los trabajadores de Salud Bucal 	<p>Variable 2: Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación • Trabajo en equipo • Reconocimiento del trabajo 	

<p>motivación y el trabajo en equipo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la motivación y el reconocimiento del trabajo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018? • ¿Cuál es la relación entre la reciprocidad y la retroalimentación de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018? • ¿Cuál es la relación entre la reciprocidad y el trabajo en equipo de los de trabajadores de salud bucal de la Red de Salud Jauja – 2018? • ¿Cuál es la relación entre la reciprocidad y el reconocimiento del trabajo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018? 	<p>trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si existe relación significativa entre la motivación y el trabajo en equipo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018 • Determinar si existe relación significativa entre la motivación y el reconocimiento del trabajo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018 • Determinar si existe relación significativa entre la reciprocidad y la retroalimentación de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018 • Determinar si existe relación significativa entre la reciprocidad y el trabajo en equipo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018 • Determinar si existe relación significativa entre la reciprocidad y el reconocimiento del trabajo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018 	<p>salud y la eficiencia de una organización.</p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>Chiavenato (2006) ... el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.</p>	<p>de la Red de Salud Jauja – 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre la motivación y el trabajo en equipo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018 • Existe relación significativa entre la motivación y el reconocimiento del trabajo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018 • Existe relación significativa entre la reciprocidad y la retroalimentación de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018 • Existe relación significativa entre la reciprocidad y el trabajo en equipo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018 • Existe relación significativa entre la reciprocidad y el reconocimiento del trabajo de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018 		
--	--	---	--	--	--

ANEXO N° 02

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable (1) CLIMA ORGANIZACIONAL	<p>Clima Organizacional Según Alles (2007) El clima es el resultado de la percepción que los trabajadores que realizan el formar parte del ambiente donde se encuentran considerándose buen nivel de comunicación. Respeto mutuo, sentimientos de pertenencia, atmosfera amigable, aceptación y ánimo mutuo, junto con la sensación general de satisfacción. El clima determina la calidad en muchas oportunidades determina la calidad de vida y productividad de los docentes y estudiantes, a su vez esta puede ser un factor crítico para la salud y la eficiencia de una organización.</p>	<p>El clima organizacional en el establecimiento de salud permite conocer, en forma científica y sistemática las percepciones compartidas del personal acerca de su entorno laboral, condiciones de trabajo y relaciones interpersonales con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.</p>	<p>Liderazgo</p> <p>Motivación</p> <p>Reciprocidad</p>	<p>Dirección</p> <p>Toma de decisión</p> <p>Resolución de problema</p> <p>Conocimiento del objetivo</p> <p>Estimulo</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Realización personal</p> <p>Aplicación al trabajo</p> <p>Retribución</p> <p>Equidad</p>	Ordinal
Variable (2) DESEMPEÑO LABORAL	<p>Desempeño Laboral Chiavenato (2006) el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.</p>	<p>El desempeño laboral en un establecimiento de salud se mide por la calidad de atención a los usuarios y la calidad de trabajo que demuestran los trabajadores.</p>	<p>Retroalimentación</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Reconocimiento del trabajo</p>	<p>Tiempo de respuesta</p> <p>Efectividad</p> <p>Incremento productivo</p> <p>Relación personal</p> <p>Comunicación</p> <p>Logro de objetivo</p> <p>Retribución</p> <p>Reciprocidad</p> <p>Compromiso</p> <p>Compatibilidad de intereses</p>	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 03

MATRIZ DE VALIDACIÓN: VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

TITULO DEL PROYECTO: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

VARIABLE 01	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca 1	A veces 2	Siempre 3	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL	LIDERAZGO	Dirección	1. La orientación de las actividades que brinda el jefe son coherentes.				X		X		X		X		
			2. La iniciativa que toma el jefe a la hora de emprender algo nuevo para la institución es informada.				X		X		X		X		
			3. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				X		X		X		X		
			4. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización.				X		X		X		X		
		Toma de decisión	5. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				X		X		X		X		
			6. En mi organización, participo en la toma de decisiones.				X		X		X		X		
		Resolución de problema	7. Los problemas de trabajo que surgen en la institución se resuelven de manera consensuada.				X		X		X		X		
			8. Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				X		X		X		X		
		Conocimiento del objetivo	9. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				X		X		X		X		
			10. La definición de la misión y visión en la institución es recordada por los directivos.				X		X		X		X		
	MOTIVACIÓN	Estimulo	11. En la institución se fomenta el compañerismo y la unión entre el personal.				X		X		X		X		
			12. La realización de las tareas nos motiva y nos permiten desarrollarnos profesionalmente.				X		X		X		X		
			13. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				X		X		X		X		
		Condiciones de trabajo	14. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				X		X		X		X		
			15. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				X		X		X		X		
			16. Considero que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar mis tareas.				X		X		X		X		
			17. El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es ideal para desempeñar mis funciones.				X		X		X		X		
			18. La limpieza de los ambientes es adecuada				X		X		X		X		
			19. El personal tiene la responsabilidad de controlar su propio trabajo				X		X		X		X		
		Realización personal	20. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer				X		X		X		X		

RECIPROCIDAD	Aplicación al trabajo	21. Siento que doy más de lo que recibo en mi institución.				X		X		X		X	
		22. El desempeño de las funciones es correctamente evaluado.				X		X		X		X	
		23. Estoy comprometido con mi organización de salud.								X		X	
		24. Me siento realmente útil con la labor que realizo				X		X		X		X	
		25. El horario de trabajo me resulta incómodo								X		X	
	Retribución	26. Por lo general, las personas que cumplen sus tareas son reconocidas.				X		X		X		X	
		27. Las otras áreas y servicios me ayudan cuando las necesito				X		X		X		X	
		28. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				X		X		X		X	
		29. No reconocen el esfuerzo si trabajo más horas de las reglamentarias				X		X		X		X	
	Equidad	30. Prefiero tener distancia de las personas con las que trabajo.				X		X		X		X	

Mg. Luis Alberto Cueva Buendía
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CLIMA ORGANIZACIONAL

OBJETIVO: Determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

DIRIGIDO A: Servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Luis Alberto Cueva Buendía

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Administración

VALORACIÓN

	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TOTAL	X		X		X		X		100%
PORCENTAJE	100%		100%		100%		100%		

DECISIÓN DE EXPERTO:

ALTO	X	MEDIO	BAJO
------	---	-------	------

Mg. Luis Alberto Cueva Buendía
FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N° 04
MATRIZ DE VALIDACIÓN: VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

TITULO DEL PROYECTO: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

VARIABLE 02	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca 1	A veces 2	Siempre 3	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	RETROALIMENTACIÓN	Tiempo de respuesta	1. Existen oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.				X		X		X		X		
			2. Planifico con anterioridad las actividades a realizar				X		X		X		X		
			3. Entiendo de manera clara y precisa las metas de la organización de salud.				X		X		X		X		
			4. Reconozco que hay predisposición para la autoevaluación.				X		X		X		X		
		Efectividad	5. Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo				X		X		X		X		
			6. Busco la información necesaria antes de decidir un curso de acción.				X		X		X		X		
			7. Considero que el personal es una fuente de aportaciones y generación constante de ideas para el logro de los objetivos organizacionales.				X		X		X		X		
		Incremento productivo	8. La capacitación recibida por mi institución para el desempeño de mis funciones es continua				X		X		X		X		
			9. Evaluó constantemente los avances y logros				X		X		X		X		
			10. Aporto ideas para la consecución de los objetivos				X		X		X		X		
	TRABAJO EN EQUIPO	Relación personal	11. Tengo la capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y toma de decisiones				X		X		X		X		
			12. Participo activamente en la definición de los objetivos del equipo				X		X		X		X		
			13. Aliento a los miembros personales del equipo para que se comprometan con el éxito del trabajo grupal así como con su éxito personal.				X		X		X		X		
			14. Conozco una diversidad de formas de ayudar a construir relaciones fuertes y cohesión entre los miembros del equipo				X		X		X		X		
		Comunicación	15. Existe comunicación con mi jefe inmediato.				X		X		X		X		
			16. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				X		X		X		X		
		Logro de	17. Lo importante es cumplir los objetivos del departamento, lo demás				X		X		X		X		

	objetivo	no interesa.											
		18. Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo				X	X	X	X	X	X	X	X
		19. Me gusta más trabajar en equipo por los resultados que se obtiene que individualmente.				X	X	X	X	X	X	X	X
		20. Me agrada colaborar con otros para alcanzar las metas.				X	X	X	X	X	X	X	X
RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO	Retribución	21. La remuneración recibida es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				X	X	X	X	X	X	X	X
		22. Durante los dos últimos años que vengo laborando he recibido capacitación en lo que respecta a realizar mejor su trabajo.				X	X	X	X	X	X	X	X
		23. Me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				X	X	X	X	X	X	X	X
	Reciprocidad	24. Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes				X	X	X	X	X	X	X	X
		25. Existe oportunidad de ascender y progresar en ésta organización.				X	X	X	X	X	X	X	X
	Compromiso	26. Me gusta diseñar diferentes alternativas para superar dificultades.				X	X	X	X	X	X	X	X
		27. Realmente me interesa el futuro del Centro de Salud				X	X	X	X	X	X	X	X
		28. Me esfuerzo por llegar a ser competente en mi posición.				X	X	X	X	X	X	X	X
	Compatibilidad de intereses	29. Tengo claro los objetivos organizacionales así como mi contribución personal al logro de los mismos.				X	X	X	X	X	X	X	X
		30. Me preocupo por conseguir los resultados esperados de mi equipo				X	X	X	X	X	X	X	X

Mg. Luis Alberto Cueva Buendía
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

: DESEMPEÑO LABORAL

OBJETIVO

: Determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

DIRIGIDO A

: Servidores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

: Mg. Luis Alberto Cueva Buendía

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Magíster en Administración

VALORACIÓN

	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TOTAL	X		X		X		X		
PORCENTAJE	100%		100%		100%		100%		

DECISIÓN DE EXPERTO:

ALTO	X	MEDIO		BAJO	
------	---	-------	--	------	--



Mg. Luis Alberto Cueva Buendía
FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N° 04

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario sirve para medir el Clima Organizacional y está dirigido a los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja. A continuación encontrarás una serie de enunciados, cada uno con sus opciones de respuesta, por favor lea atentamente y responda la opción que usted considere más indicada.

1. Nunca

2. A veces

3. Siempre

N°	ITEMS	Nunca 1	A veces 2	Siempre 3
	LIDERAZGO			
1	La orientación de las actividades que brinda el jefe son coherentes.			
2	La iniciativa que toma el jefe a la hora de emprender algo nuevo para la institución es informada.			
3	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.			
4	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones para el progreso de la organización			
5	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión			
6	En mi organización participo en la toma de decisiones			
7	Los problemas de trabajo que surgen en la institución se resuelven de manera consensuada.			
8	MI jefe está disponible cuando se le necesita			
9	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.			
10	La definición de la misión y visión en la institución es recordada por los directivos			
	MOTIVACIÓN			
11	En la institución se fomenta el compañerismo y la unión entre el personal.			
12	La realización de las tareas nos motiva y nos permite desarrollarnos profesionalmente			
13	Existen incentivos para que yo trate de hacer mejor mi trabajo			
14	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud			

15	Recibo buen trato en mi centro de labores.			
16	Considero que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar mis tareas			
17	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es ideal para desempeñar mis funciones			
18	La limpieza de los ambientes es adecuada			
19	El personal tiene la responsabilidad de controlar su propio trabajo			
20	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.			
21	Siento que doy más de lo que recibo en mi institución			
	RECIPROCIDAD			
22	El desempeño de las funciones es correctamente evaluado			
23	Estoy comprometido con mi organización de salud			
24	Me siento realmente útil con la labor que realizo			
25	El horario de trabajo me resulta incómodo			
26	Por lo general, las personas que cumplen sus tareas son reconocidas			
27	La otras áreas y servicios me ayudan cuando las necesito			
28	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito			
29	No reconocen el esfuerzo si trabajo más horas de las reglamentarias			
30	Prefiero tener distancia de las personas con las que trabajo.			



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario sirve para medir el Desempeño Laboral y está dirigido a los trabajadores de Salud bucal de la Red de Salud Jauja.

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará una serie de enunciados cada uno con sus opciones de respuesta, por favor lea atentamente y marque la opción que Ud. Considere más indicada.

1. Nunca

2. A veces

3. Siempre

N°	ITEMS	Nunca 1	A veces 2	Siempre 3
	RETROALIMENTACIÓN			
1	Existen oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.			
2	Planifico con anterioridad las actividades a realizar			
3	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la organización de salud			
4	Reconozco que hay predisposición para la autoevaluación			
5	Aquí se preocupan por mantener informado de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad de atención			
6	Busco la información necesaria antes de decidir un curso de acción			
7	Considero que el personal es una fuente de aportaciones y generación constante de ideas para el logro de los objetivos organizacionales			
8	La capacitación recibida por mi institución para el desempeño de mis funciones es continua			
9	Evalúo constantemente los avances y logros			
10	Aporto ideas para la consecución de los objetivos			
	TRABAJO EN EQUIPO			
11	Tengo la capacidad de recibir sugerencias. Brindar aportes y toma de decisiones			
12	Participo activamente en la definición de los objetivos de equipo			
13	Aliento a los miembros personales del equipo para que se comprometan con el éxito del trabajo así como con su éxito			

	personal			
14	Conozco una diversidad de formas de ayudar a construir relaciones fuertes y cohesión entre los miembros del equipo			
15	Existe comunicación fluida con mi jefe inmediato superior.			
16	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas			
17	Lo importante es cumplir los objetivos del departamento lo demás no interesa			
18	Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo			
19	Me gusta más trabajar en equipo por los resultados que se obtiene que individualmente			
20	Me agrada colaborar con otros para alcanzar las metas.			
	RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO			
21	La remuneración recibida es adecuada en relación con el trabajo que realizó			
22	Durante los dos últimos años que vengo laborando he recibido capacitación en lo que respecta a realizar mejor mi trabajo			
23	Me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo			
24	Considero que recibo un justo reconocimiento de mi labor de parte de mis compañeros y jefes			
25	Existe oportunidades de ascender y progresar en ésta organización			
26	Me gusta diseñar diferentes alternativas para superar dificultades			
27	Realmente me interesa el futuro de la Red de salud.			
28	Me esfuerzo por llegar a ser competente en mi posición			
29	Tengo claro los objetivos organizacionales así como mi contribución personal al logro de los mismos			
30	Me preocupa por conseguir los resultados esperados de mi equipo			

Gracias por su colaboración.

ANEXO N° 05
BASE DE DATOS DE LOS RESULTADOS
VARIABLE 1 : CLIMA ORGANIZACIONAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30						
1	2	3	1	1	3	2	2	2	1	2	19	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	20	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	24	63	62	
2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	26	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	20	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	12	58	40	
3	2	1	2	3	2	1	1	3	2	1	18	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	27	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	26	71	71	
4	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	16	2	2	3	1	2	3	1	2	2	1	19	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	26	61	61	
5	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	15	1	2	1	1	2	2	1	1	3	1	15	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	26	56	56	
6	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	25	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	15	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	15	55	55	
7	2	1	2	2	3	3	2	3	1	2	21	3	1	1	3	2	1	3	1	2	2	19	3	1	2	2	1	2	1	1	2	1	16	56	56	
8	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	21	2	1	1	3	2	1	3	1	2	2	18	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	26	65	65	
9	3	2	1	3	2	1	3	2	2	3	22	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	18	2	1	1	3	2	1	3	2	2	1	18	58	58	
10	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	14	1	3	2	3	2	2	3	2	2	3	23	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	18	55	62	
11	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	17	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	27	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	24	68	66	
12	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	26	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	16	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	14	56	56	
13	3	1	1	3	2	2	2	2	3	2	21	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	24	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	15	60	60	
14	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	17	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	24	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	28	69	69	
15	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	20	2	1	1	2	2	3	3	2	2	20	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	15	55	56	
16	2	3	2	3	1	2	1	3	3	3	23	3	2	2	2	1	3	2	2	3	1	21	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	13	57	56
17	1	3	2	3	1	3	2	2	2	2	21	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	15	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	26	62	61	
18	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	16	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	24	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	28	68	71	
19	1	1	3	2	2	3	1	2	2	1	18	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	23	2	3	2	2	2	2	1	1	3	1	19	60	58	
20	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	25	1	3	2	3	3	3	2	3	1	1	22	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	15	62	62	
21	3	1	2	1	3	3	1	2	2	2	20	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	17	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	27	64	63	
22	3	1	2	1	2	2	3	1	3	3	21	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	22	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	22	65	56	

23	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	14	1	2	2	1	2	3	1	1	2	1	16	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	26	56	59
24	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	13	2	2	3	3	2	3	1	2	2	1	21	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	26	60	62
25	1	2	3	2	1	2	1	3	2	1	18	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	20	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	22	60	60
26	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	24	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	11	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	21	56	56
27	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	20	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	24	3	1	3	2	1	1	2	3	1	1	18	62	62
28	3	2	3	1	2	1	3	3	3	3	24	2	1	2	1	3	3	2	2	3	1	20	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	73	73
29	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	22	3	1	3	2	2	2	2	1	3	2	21	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	20	63	63
30	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	15	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	13	1	1	2	1	2	3	1	3	3	3	20	48	58
31	1	3	2	2	3	1	2	2	1	3	20	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	21	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	17	58	47
32	1	2	1	3	2	2	3	3	2	1	20	3	2	2	2	3	3	1	2	1	1	20	2	3	2	1	1	2	3	2	2	3	21	61	77
33	1	2	1	3	3	1	2	2	2	2	19	1	1	3	1	2	2	3	1	2	2	18	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	20	57	57

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	21	1	2	3	2	3	2	2	1	2	3	21	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	20	62
2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	14	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	13	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	13	40
3	1	2	1	3	3	2	2	3	1	1	19	3	3	2	2	3	3	2	3	3	26	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	26	71	
4	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	20	2	1	2	3	2	1	1	3	2	1	18	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	23	61
5	3	2	2	1	3	1	2	1	2	3	20	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	16	2	2	3	1	2	3	1	2	2	2	20	56
6	2	3	1	2	2	2	3	2	2	1	20	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	17	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	18	55
7	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	14	3	2	2	3	2	3	2	3	1	2	23	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1	19	56
8	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	26	2	1	2	2	3	3	2	3	1	2	21	3	1	1	3	2	1	3	1	2	1	18	65
9	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	20	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	21	2	1	1	3	2	1	3	1	2	1	17	58
10	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	22	3	2	1	3	2	1	3	2	2	3	22	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	18	62
11	2	2	2	2	2	1	3	2	1	3	20	2	3	2	1	3	1	2	1	3	2	20	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	26	66
12	2	1	1	2	3	2	1	3	2	1	18	3	2	2	2	1	1	2	1	3	2	19	1	3	2	1	2	2	1	2	3	2	19	56
13	3	1	1	3	2	2	2	1	2	2	19	1	3	3	2	3	1	2	1	2	2	20	1	2	2	1	3	2	1	3	3	3	21	60
14	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	25	3	1	1	3	2	2	2	2	3	2	21	2	3	3	3	3	2	1	2	1	23	69	
15	1	2	3	2	1	1	3	2	1	3	19	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	17	2	1	2	2	2	2	3	1	3	2	20	56
16	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	16	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	20	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	20	56
17	1	1	2	3	2	1	2	2	1	2	17	2	3	2	3	1	2	1	3	3	3	23	3	2	2	2	1	3	2	2	3	1	21	61
18	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	27	1	3	2	3	1	3	2	2	2	2	21	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	23	71
19	1	2	2	3	3	2	3	1	2	3	22	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	17	2	3	2	2	2	2	1	1	3	1	19	58
20	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	20	1	1	3	2	2	3	1	2	2	1	18	3	2	1	3	3	2	3	2	2	3	24	62
21	2	1	3	2	1	3	2	2	3	2	21	2	1	2	1	3	2	2	3	3	2	21	1	3	2	1	1	3	2	3	3	2	21	63
22	3	2	1	3	1	2	1	3	2	1	19	3	1	2	1	3	3	1	2	2	2	20	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	17	56
23	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	15	3	1	2	1	2	2	3	1	3	3	21	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	23	59

24	3	3	2	3	1	2	1	2	2	1	20	2	2	2	2	3	1	2	2	1	1	18	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	24	62
25	1	1	3	2	2	2	2	3	2	2	20	3	2	2	2	1	1	3	2	1	1	18	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	22	60
26	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	17	1	2	3	2	1	2	1	3	2	1	18	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	21	56
27	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	20	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	24	3	1	3	2	1	1	2	3	1	1	18	62
28	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	26	2	1	2	1	3	3	2	2	3	1	20	1	3	2	3	3	3	3	3	3	27	73	
29	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	22	3	1	3	2	2	2	2	1	3	2	21	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	20	63
30	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	18	3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	20	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	20	58
31	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	15	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	16	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	16	47
32	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	26	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	26	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	25	77
33	1	2	1	3	3	1	2	2	2	2	19	1	1	3	1	2	2	3	1	2	2	18	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	20	57

ANEXO N° 06

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Confiabilidad con alfa de cronbach

Variable: Clima Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	55,4000	51,822	,377	,798
VAR00002	55,5000	50,944	,665	,787
VAR00003	55,2000	50,400	,611	,787
VAR00004	55,4000	55,822	,141	,807
VAR00005	55,5000	51,389	,472	,793
VAR00006	55,5000	54,278	,465	,798
VAR00007	55,4000	52,933	,286	,803
VAR00008	55,8000	55,511	,198	,805
VAR00009	55,1000	55,433	,276	,803
VAR00010	55,4000	53,822	,384	,798
VAR00011	55,3000	55,344	,253	,803
VAR00012	55,5000	50,722	,534	,790
VAR00013	55,4000	56,044	,115	,808
VAR00014	55,5000	53,611	,269	,803
VAR00015	55,3000	55,122	,180	,806
VAR00016	55,2000	58,844	-,209	,819
VAR00017	55,5000	51,611	,587	,790
VAR00018	55,4000	50,267	,624	,786
VAR00019	55,3000	52,900	,616	,792
VAR00020	55,3000	55,789	,073	,813
VAR00021	55,5000	53,833	,539	,796
VAR00022	55,3000	58,233	-,131	,819
VAR00023	55,4000	52,711	,523	,793
VAR00024	55,0000	55,556	,216	,804
VAR00025	55,6000	52,489	,660	,791
VAR00026	55,4000	57,378	-,028	,809
VAR00027	55,4000	56,044	,041	,816
VAR00028	55,4000	51,600	,396	,797
VAR00029	55,5000	53,167	,651	,793
VAR00030	55,3000	54,678	,166	,809

Confiabilidad de la variable: Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las Variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	54,4000	55,156	,626	,813
VAR00002	54,3000	53,122	,441	,816
VAR00003	54,1000	53,433	,616	,810
VAR00004	54,3000	58,678	,083	,829
VAR00005	54,5000	54,722	,640	,812
VAR00006	54,3000	56,678	,294	,822
VAR00007	54,1000	52,767	,688	,807
VAR00008	54,3000	56,900	,198	,827
VAR00009	54,2000	60,178	-,082	,829
VAR00010	54,2000	56,844	,224	,825
VAR00011	54,3000	60,011	-,048	,830
VAR00012	54,1000	52,544	,563	,810
VAR00013	54,4000	54,489	,723	,810
VAR00014	54,3000	54,456	,538	,813
VAR00015	54,1000	58,100	,131	,828
VAR00016	54,0000	61,111	-,175	,836
VAR00017	54,3000	54,011	,588	,811
VAR00018	54,2000	53,289	,561	,811
VAR00019	54,1000	54,989	,667	,812
VAR00020	54,1000	57,211	,162	,829
VAR00021	54,3000	56,011	,585	,815
VAR00022	54,1000	61,433	-,191	,839
VAR00023	54,2000	55,511	,478	,816
VAR00024	53,8000	57,733	,260	,823
VAR00025	54,4000	54,489	,723	,810
VAR00026	54,2000	60,178	-,082	,829
VAR00027	54,2000	59,289	-,013	,838
VAR00028	54,2000	53,733	,419	,817
VAR00029	54,3000	56,011	,585	,815
VAR00030	54,6000	55,600	,358	,820

ANEXO N° 07
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

CARGO

SOLICITO: Autorización para aplicar instrumento.

SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA DE JAUJA-

S.D.

YO, Chipana Carhuallanqui Lily, identificada con DNI 41239022, con COP 18500, domiciliada en la avenida Alfonso Ugarte 473 Hualhuas, provincia de Huancayo, Departamento de Junín, ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo que:

La presente tiene por finalidad solicitar autorización para aplicar el instrumento en los cirujanos dentistas de la red de salud Jauja y recoger información directa para la investigación titulada "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018" para optar el grado de magister en Gestión en los Servicios de la Salud. Es de este modo que suplico ordene a quien corresponda, Oficina de Capacitación y/o Estrategia de salud Bucal, para que me puedan brindar las facilidades para la aplicación de dicho instrumento.

Agradeciendo por anticipado su atención a la presente, quedo de Ud.

Huancayo, 30 de Mayo del 2018.

Atentamente


C.D. Lily Chipana Carhuallanqui.

DNI 41239022

DIRECCIÓN RED DE SALUD JAUJA	
TRÁMITE DOCUMENTARIO	
LEY N° 27444	
REG. DOC:	02697053 FOLIOS: 02
REG. EP:	01633048 FOLIOS: 37
FECHA:	30 MAY 2018 des
RECEPTOR:	A.m.
OBSERVACIONES:	

ANEXO N° 8

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

La Coordinadora de la Estrategia Sanitaria de Salud Bucal, de la Red de Salud Jauja, en virtud de los documentos existentes, otorga la presente:

CONSTANCIA

A la: C.D. Lily Chipana Carhuallanqui.

Quien ha realizado la aplicación del cuestionario para su investigación titulada “Clima Organizacional y Desempeño laboral en los trabajadores de Salud de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja – 2018”, para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, demostrando responsabilidad en su ejecución.

Se otorga el presente a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Jauja, 28 de Junio del 2018.

GOBIERNO REGIONAL JUNÍN
Dirección Regional de Salud Junín
Red Jauja
C.D. Rosa Peña Cárampoma
Coord. Estrategia Sanitaria de Salud Bucal
COP-4075

ANEXO N° 9

FOTOS

ODONTOLOGOS RECIBIENDO LAS INDICACIONES PARA DESARROLLAR LA ENCUESTA



ODONTOLOGOS DE LA RED DE SALUD DE JAUJA DESARROLLANDO LOS CUESTIONARIOS



