

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD**



**“FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCION LABORAL EN  
CIRUJANOS DENTISTAS DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD  
CUSCO NORTE. 2016”**

**Tesis presentada por el Bachiller:**

**JULIO LAZO ALVAREZ**

**Para optar al Grado Académico de:**

**MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD**

**Asesor: Dr. Ebingen Villavicencio Caparo**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2017**

## DEDICATORIA

**A ti mamá, por todos los momentos de la vida que pase contigo y que hoy extraño, aunque sé que estas junto a Dios, seguro que disfrutarías con los logros de tus hijos.**

**A mis hijos Michael y Bryan, por motivarme constantemente a continuar superándome. Por ellos encontré la razón para seguir viviendo con alegría y sosiego.**

**A todas las personas con el mayor aprecio, sin excepción, porque de algún modo me han impulsado a seguir mejorando, sobre todo, como ser humano.**

**A Gabriela, con todo mi amor, por aceptarme como soy y apoyarme en todo para no caer en el desánimo y la desidia.**

**Gracias infinitamente, por todo, a DIOS.**

***“El trabajo va a ocupar gran parte de tu vida. La única forma de estar realmente satisfecho es hacer aquello que crees que es un buen trabajo, y la única forma de hacer un gran trabajo es amar aquello que haces”***

**– Steve Jobs de Apple.**



## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCION	
CAPITULO UNICO: RESULTADOS	
i. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO. ....	15
ii. SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS. ....	21
iii. RELACION DE LOS FACTORES INTERNOS CON LA SATISFACCION LABORAL. ....	28
iv. RELACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS CON LA SATISFACCIÓN LABORAL. ....	42
v. DISCUSIÓN Y COMENTARIOS. ....	53
CONCLUSIONES .....	59
SUGERENCIAS .....	60
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN. ....	61
BIBLIOGRAFIA .....	70
HEMEROGRAFÍA .....	70
INFORMATOGRAFÍA .....	73
ANEXOS	
ANEXO N° 1: PROYECTO DE TESIS .....	75
ANEXO N° 2: TRATAMIENTO ESTADISTICO .....	124
ANEXO N° 3: MATRIZ DE SISTEMATIZACION .....	129
ANEXO N° 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	132
ANEXO N° 5: SECUENCIA FOTOGRAFICA .....	133

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar los factores asociados a la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte del Ministerio de Salud del Perú. Para ello, se planteó una estrategia metodológica de diseño transversal, de nivel relacional y de campo.

La población estuvo conformada por 50 cirujanos dentistas asistenciales, a quienes se les aplicó el instrumento de investigación WCW (Warr-Cook-Wall) que no requiere ser validado, puesto que fue utilizado en otras investigaciones. Se seleccionaron 9 de los 15 ítems originales, porque ya habían sido probados previamente en otra investigación con odontólogos. Este instrumento también fue validado por Uribe, S. E. et al. Para el presente estudio se evaluó la confiabilidad del instrumento mediante una prueba piloto, obteniéndose un Alfa de Cronbach=0,945, lo cual permite concluir que el instrumento tiene altos niveles de confiabilidad.

Los resultados de este estudio mostraron una relación estadísticamente significativa entre los factores internos y externos y la satisfacción laboral, siendo el factor salario el que más influye en la satisfacción. En cuanto a la satisfacción laboral general, los cirujanos dentistas de la Red de servicios de Salud Cusco Norte, mayoritariamente, se encuentran en el nivel indiferente, lo que podría indicar que existe lealtad con la institución en la que laboran por las dificultades que se tiene para lograr un puesto de trabajo seguro.

Respecto a las características demográficas de este grupo profesional no se encontró relación con la satisfacción laboral.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción laboral, factores asociados.

## ABSTRACT

The aim of this study was to determine the associated factors to job satisfaction in dental surgeons of North Cusco Network of Healthcare Services of Peru's Ministry of Health. Thus, it was thought to be a cross-sectional, correlational, field study.

The job satisfaction level was assessed in 50 dental surgeons (census sampling type) by applying the investigation tool WCW (Warr-Cook-Wall) which doesn't require to be authenticated, since it was used in other studies. 9 of the 15 original items were chosen because they had previously been selected in other studies done with dentists. This investigation tool was also validated by Uribe, S. E. et al. The reliability of this tool was evaluated based on a pilot test obtaining a Cronbach's Alpha=0,945, which allows us to conclude that it has high confidence levels.

The results of this study showed a statistically significant relation between intern, extrern factors and job satisfaction. The wage is the factor that influences the most for dental surgeons. In respect of general job satisfaction, dental surgeons of the North Cusco Network of Healthcare Services are mainly located in an indifferent standard, fact that could show that there is loyalty to the institution where they work for due to the difficulties they have to go through to achive a secure job.

No relation was found between demographic characteristics and job satisfaction in this group.

**Key Words:** Job satisfaction, associated factors.

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación se realizó en cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, con la finalidad de establecer la influencia de los factores internos y externos en la satisfacción laboral de estos profesionales.

De acuerdo a los datos registrados en el Compendio Estadístico del año 2015 de la Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos, órgano de línea del Ministerio de Salud del Perú, del total de profesionales de salud del MINSA a nivel nacional, son médicos 15,5% (20829), enfermeros 16,3% (25935), obstetras 5,9% (12789) y cirujanos dentistas el 2.3% (3918).

En la Región Cusco la relación es similar: Médicos 790, enfermeros 1196, obstetras 664 y cirujanos dentistas 193. De estos 193, 63 son nombrados y los demás contratados, 50 laboran en la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, y de ellos 19 (0,43 x 10000 habitantes) son nombrados, de acuerdo al ASIS del año 2015, frente a 109 médicos, 118 enfermeras, 55 obstetras. Siendo la recomendación de la OMS, para los países subdesarrollados, que haya un Odontólogo por cada 2.000 habitantes.

La ley del trabajo odontológico, LEY N° 27878, señala que son derechos de los Cirujanos Dentistas la igualdad de trato y oportunidades en los establecimientos

en los que prestan sus servicios, en relación con las demás profesiones médicas y, en general, respecto de cualquier otra profesión; acceder a los cargos administrativos compatibles con su formación profesional, en igualdad de condiciones, en las instituciones de los sectores público y privado; contar con un ambiente de trabajo adecuado sano y seguro para su salud física, mental e integridad personal; disponer de los recursos materiales y el equipo necesario que le permitan brindar servicios de calidad; percibir una remuneración equitativa y actualizada sobre la base de un escalafón salarial proporcional a la jerarquía científica, calidad, responsabilidad y condiciones de trabajo que su ejercicio demanda, entre otros aspectos más. También contempla que la jornada de trabajo asistencial es de 6 horas diarias continuas, 36 horas semanales y 150 horas mensuales; y que la jornada laboral de trabajo de consulta ambulatoria no debe ser mayor de 4 horas diarias continuas. Las 2 horas restantes se completa con otras actividades de acuerdo a la necesidad del servicio o la institución.

Sin embargo, muchas veces, no se da cumplimiento a algunos aspectos de la referida ley, lo que se puede reflejar con algún grado de insatisfacción laboral de los profesionales odontólogos. Más aun, que en la actualidad, estos profesionales del MINSA tienen una labor recargada, pues no sólo cumplen actividades asistenciales a demanda, sino también prestan atención a pacientes del seguro integral de salud (SIS), dentro del cual está el componente de Salud Escolar, atención del adulto mayor, entre otros, con una exigencia de cumplimiento del 100% de las metas, sin ninguna mejora sustancial en sus remuneraciones y, peor aún, sin la ayuda de personal asistente capacitado y permanente.

Aun cuando la situación es tal, la demanda laboral de los odontólogos es alta; sea porque en Cusco existen tres universidades con Escuelas Profesionales de Estomatología u Odontología; además, en regiones vecinas (Puno, Tacna y Arequipa) y el país vecino de Bolivia también se forman profesionales cirujanos dentistas. El Colegio Departamental del Cusco refiere que al momento hay 1560 profesionales colegiados y sólo 550 habilitados

Este es el primer estudio referido al tema en odontólogos, tanto en la región Cusco como a nivel nacional, lo cual constituye una falta de antecedentes para contrastar los resultados, aun cuando la satisfacción laboral ha sido motivo de muchos estudios para los investigadores de servicios salud desde hace más de cuatro décadas. La importancia de este concepto está, desde la óptica de la gestión de servicios salud, en que el grado de calidad y productividad de los servicios ofertados en un sistema salud está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de los profesionales que trabajan en él.

El informe final de este estudio fue estructurado en un único capítulo, el mismo que contiene el análisis de los datos de las variables de investigación. En primera instancia de los univariadas y luego de los bivariadas, expresando los resultados mediante tablas con su respectiva interpretación. A continuación se ha escrito las conclusiones, sugerencias, propuesta de intervención, bibliografía y anexos. En esta parte final, se incluye el proyecto de investigación y otros.

El reconocimiento y agradecimiento a las autoridades de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte y a los colegas de la misma Red de Salud, por su apoyo

voluntario e incondicional para la ejecución de esta investigación, cuyos resultados seguro redundarán en una mejor gestión del sector para el bienestar de los profesionales odontólogos, de la institución y los pacientes.





**CAPITULO UNICO: RESULTADOS**

## i. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO.

**TABLA N° 01**

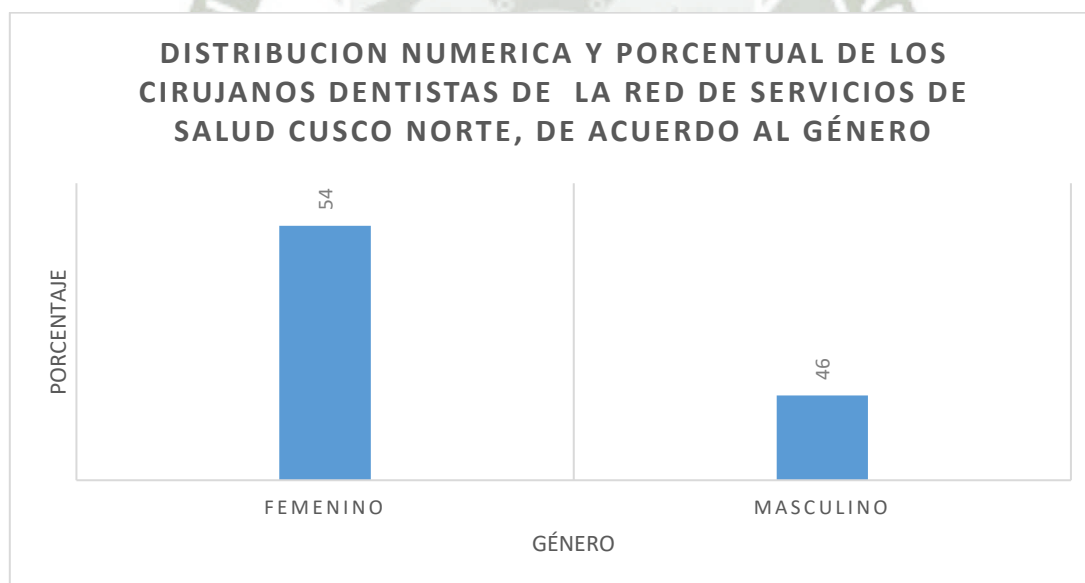
### **DISTRIBUCION NUMERICA Y PORCENTUAL DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE, DE ACUERDO AL GÉNERO**

GENERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	27	54,0%
Masculino	23	46,0%
Total	50	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

La tabla muestra que el 54% de la población investigada corresponde al género femenino, y el 46 % al género masculino.

**GRAFICO N° 01**



**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

**TABLA N° 02**

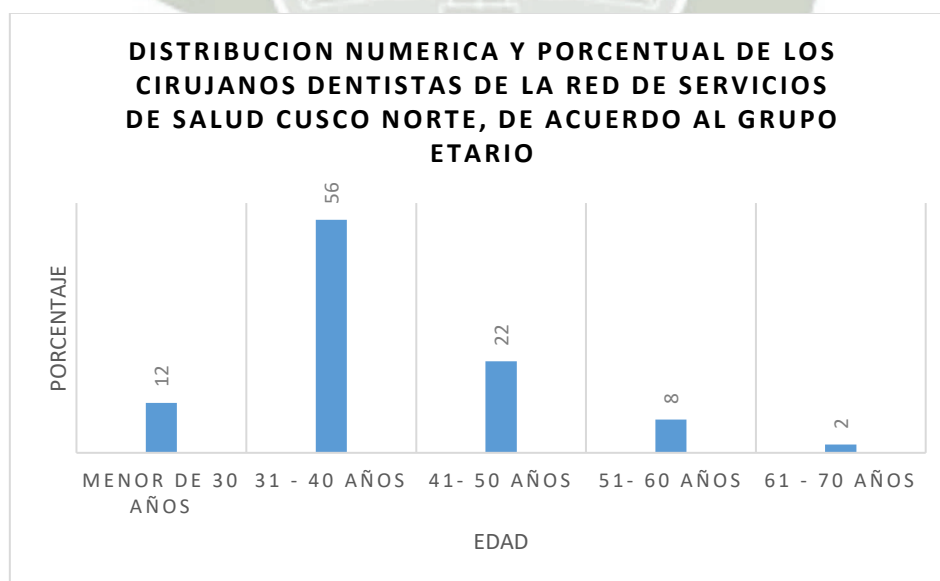
**DISTRIBUCION NUMERICA Y PORCENTUAL DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE, DE ACUERDO AL GRUPO ETARIO**

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menor de 30 Años	6	12,0%
31 - 40 Años	28	56,0%
41- 50 Años	11	22,0%
51- 60 Años	4	8,0%
61 - 70 Años	1	2,0%
Total	50	100,0%

Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)

La edad de los odontólogos de la RSSCN, predominantemente fluctúa en un rango de 31 a 40 años, con un 56%; seguido en un 22% con odontólogos de 41 a 50 años; y en menor proporción, solo con 12 %, los que tienen una edad de 30 a menos años. Siendo mínima la cantidad de odontólogos considerados como adultos mayores.

**GRAFICO N° 02**



Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)

**TABLA N° 03**

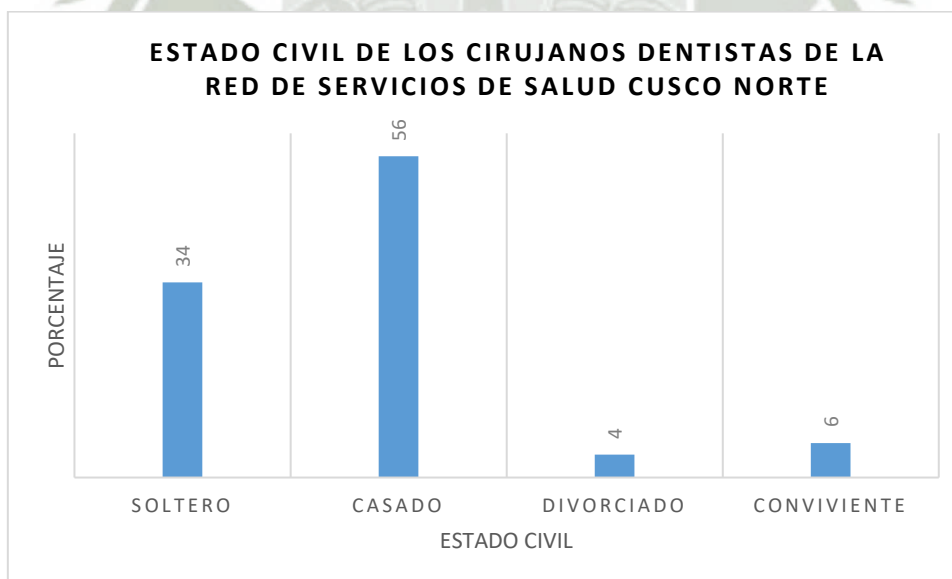
**ESTADO CIVIL DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE**

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero	17	34,0%
Casado	28	56,0%
Divorciado	2	4,0%
Conviviente	3	6,0%
Total	50	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

La tabla muestra que el 56% de odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte son casados, seguido de un 34% de estado civil soltero, y en mucho menor porcentaje los de estado civil divorciado y conviviente, con un 4% y 6%, respectivamente.

**GRAFICO N° 03**



**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

**TABLA N° 04**

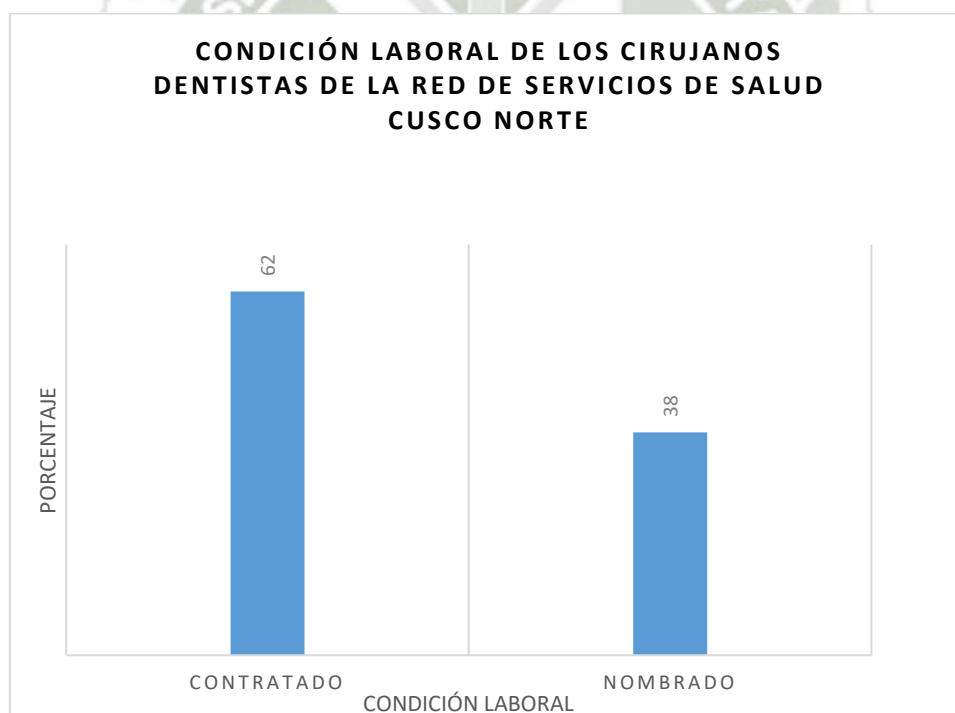
**CONDICIÓN LABORAL DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE**

CONDICIÓN LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contratado	31	62,0%
Nombrado	19	38,0%
Total	50	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

La tabla muestra que el 62% de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte son contratados y el 38% son nombrados.

**GRAFICO N° 04**



**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

**TABLA N° 05**

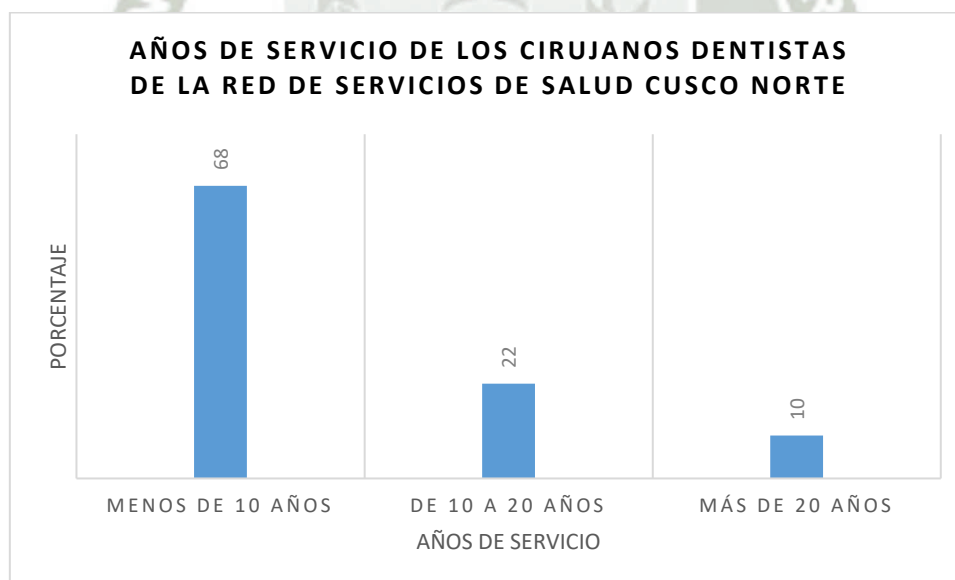
**AÑOS DE SERVICIO DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE**

Años de Servicio	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 10 años	34	68,0%
De 10 a 20 Años	11	22,0%
Más de 20 años	5	10,0%
Total	50	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

La tabla muestra que el 68% de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte tienen menos de 10 años de servicio en la institución, y el 22% de ellos entre 10 a 20 años de servicio.

**GRAFICO N° 05**



**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

**TABLA N° 06**

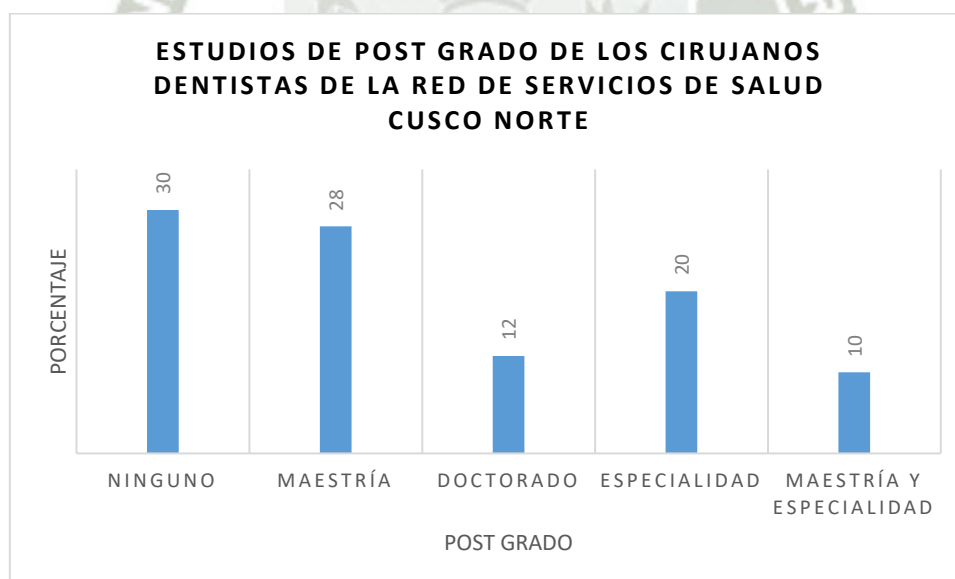
**ESTUDIOS DE POST GRADO DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS DE LA  
RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE**

Post grado	Frecuencia	Porcentaje
<b>Ninguno</b>	15	30,0%
<b>Maestría</b>	14	28,0%
<b>Doctorado</b>	6	12,0%
<b>Especialidad</b>	10	20,0%
<b>Maestría y Especialidad</b>	5	10,0%
<b>Total</b>	50	100,0%

Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)

La tabla muestra que el 38% de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte tienen el grado académico de maestro y el 30% tienen especialidad.

**GRAFICO N° 06**



Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)

## ii. SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS.

TABLA N° 07

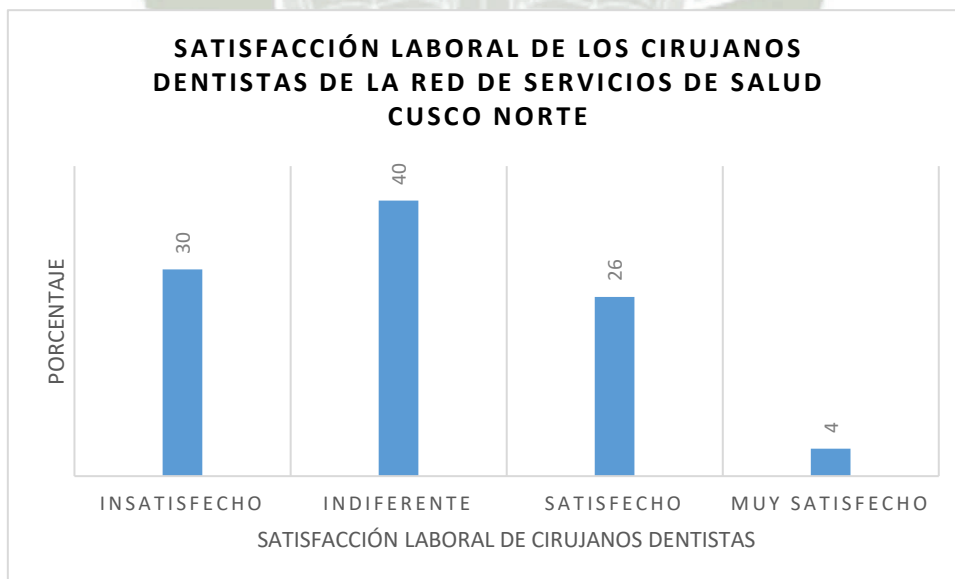
### SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE

SATISFACCION LABORAL DE ODONTOLOGOS	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	15	30,0%
Indiferente	20	40,0%
Satisfecho	13	26,0%
Muy satisfecho	2	4,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)

La tabla muestra que el 40% de odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte son indiferentes respecto a la satisfacción laboral general. Sin embargo, el 30% marca claramente su insatisfacción, el 26 % su satisfacción y el 4% manifiesta que está muy satisfecho laboralmente.

GRAFICO N° 07



Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)

TABLA N° 08

RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON LA EDAD

EDAD		Satisfacción laboral de odontólogos				Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
<b>Menor de 30 Años</b>	Frecuencia	1	2	3	0	6
	Porcentaje	16,7%	33,3%	50,0%	0,0%	100,0%
<b>31 - 40 Años</b>	Frecuencia	10	12	5	1	28
	Porcentaje	35,7%	42,9%	17,9%	3,6%	100,0%
<b>41- 50 Años</b>	Frecuencia	3	4	3	1	11
	Porcentaje	27,3%	36,4%	27,3%	9,1%	100,0%
<b>51- 60 Años</b>	Frecuencia	0	2	2	0	4
	Porcentaje	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
<b>61 - 70 Años</b>	Frecuencia	1	0	0	0	1
	Porcentaje	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Total</b>	Frecuencia	15	20	13	2	50
	Porcentaje	30,0%	40,0%	26,0%	4,0%	100,0%

Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)

Chi-cuadrado=8,543 p-valor=0,741

De la prueba de Chi-cuadrado, al 95% de confianza, se determina que no existe relación entre la satisfacción laboral de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte y su edad ( $p\text{-valor}=0,741 > 0,05$ ). Es decir, la edad del odontólogo no influye en su satisfacción laboral.

TABLA N° 09

RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON EL GÉNERO

Genero		SATISFACCION LABORAL				Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
<b>Femenino</b>	Frecuencia	11	9	7	0	27
	Porcentaje	40,7%	33,3%	25,9%	0,0%	100,0%
<b>Masculino</b>	Frecuencia	4	11	6	2	23
	Porcentaje	17,4%	47,8%	26,1%	8,7%	100,0%
<b>Total</b>	Frecuencia	15	20	13	2	50
	Porcentaje	30,0%	40,0%	26,0%	4,0%	100,0%

Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)

Chi-cuadrado=5,257 p-valor=0,154

De la prueba del Chi-cuadrado, al 95% de confianza, se concluye que no hay relación entre la satisfacción laboral de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte y su género. Es decir, el género del odontólogo no influye en su satisfacción laboral ( $p\text{-valor}=0.154 > 0.05$ )

**TABLA N° 10**

**RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON EL ESTADO CIVIL**

Estado Civil		SATISFACCION LABORAL				Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
<b>Soltero</b>	Frecuencia	4	7	5	1	17
	Porcentaje	23,5%	41,2%	29,4%	5,9%	100,0%
<b>Casado</b>	Frecuencia	11	10	6	1	28
	Porcentaje	39,3%	35,7%	21,4%	3,6%	100,0%
<b>Divorciado</b>	Frecuencia	0	2	0	0	2
	Porcentaje	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Conviviente</b>	Frecuencia	0	1	2	0	3
	Porcentaje	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%
<b>Total</b>	Frecuencia	15	20	13	2	50
	Porcentaje	30,0%	40,0%	26,0%	4,0%	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

Chi-cuadrado=7,603 p-valor=0,575

De la prueba de Chi-cuadrado, al 95% de confianza, se concluye que no existe relación entre la satisfacción laboral de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte y su estado civil.

TABLA N° 11

RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON LA CONDICION  
LABORAL

Condición Laboral		SATISFACCION LABORAL				Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
<b>Contratado</b>	Frecuencias	7	14	8	2	31
	Porcentaje	22,6%	45,2%	25,8%	6,5%	100,0%
<b>Nombrado</b>	Frecuencias	8	6	5	0	19
	Porcentaje	42,1%	31,6%	26,3%	0,0%	100,0%
<b>Total</b>	Frecuencias	15	20	13	2	50
	Porcentaje	30,0%	40,0%	26,0%	4,0%	100,0%

Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)

Chi-cuadrado=3,267      p-valor=0,352

De la prueba de Chi-cuadrado, al 95% de confianza, se concluye que la condición laboral del odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte no influye en su satisfacción laboral ( $p\text{-valor}=0.352 > 0.05$ )

**TABLA N° 12**

**RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON LOS AÑOS DE SERVICIO**

Años de Servicio		SATISFACCION LABORAL				Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Menos de 10 años	Frecuencia	10	14	8	2	34
	Porcentaje	29,4%	41,2%	23,5%	5,9%	100,0%
De 10 a 20 Años	Frecuencia	3	4	4	0	11
	Porcentaje	27,3%	36,4%	36,4%	0,0%	100,0%
Más de 30 años	Frecuencia	2	2	1	0	5
	Porcentaje	40,0%	40,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Total	Frecuencia	15	20	13	2	50
	Porcentaje	30,0%	40,0%	26,0%	4,0%	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

Chi-cuadrado=1,791 p-valor=0.938

De la prueba del Chi-cuadrado, al 95% de confianza, se concluye que no existe relación entre los años de servicio de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte y su satisfacción laboral ( $p\text{-valor}=0.936 > 0.05$ ).

**TABLA N° 13**

**RELACIÓN DE LA SATISFACCION LABORAL CON LOS ESTUDIOS DE  
POST GRADO**

POST GRADO		SATISFACCION LABORAL				Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Ninguna	Frecuencia	4	7	4	0	15
	Porcentaje	26,7%	46,7%	26,7%	0,0%	100,0%
Maestría	Frecuencia	3	5	5	1	14
	Porcentaje	21,4%	35,7%	35,7%	7,1%	100,0%
Doctorado	Frecuencia	2	3	1	0	6
	Porcentaje	33,3%	50,0%	16,7%	0,0%	100,0%
Especialidad	Frecuencia	3	4	3	0	10
	Porcentaje	30,0%	40,0%	30,0%	0,0%	100,0%
Maestría y Especialidad	Frecuencia	3	1	0	1	5
	Porcentaje	60,0%	20,0%	0,0%	20,0%	100,0%
Total	Frecuencia	15	20	13	2	50
	Porcentaje	30,0%	40,0%	26,0%	4,0%	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

Chi-cuadrado=9,661 p-valor=0,646

De la prueba de Chi-cuadrado, al 95% de confianza, se concluye que no existe relación entre los estudios de postgrado de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte y su satisfacción laboral (p-valor=0.645>0.05).

### iii. RELACION DE LOS FACTORES INTERNOS CON LA SATISFACCION LABORAL.

**TABLA N° 14**

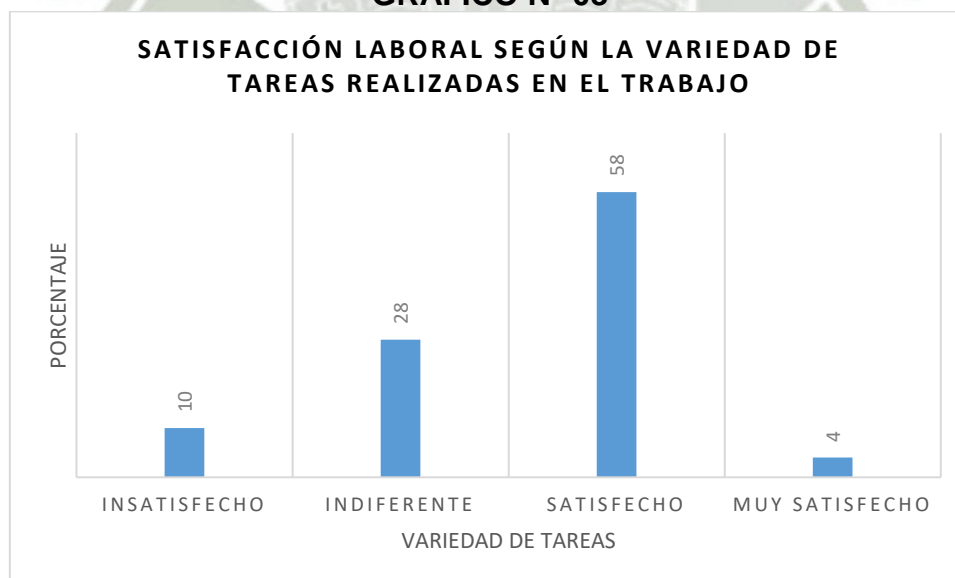
#### **SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA VARIEDAD DE TAREAS REALIZADAS EN EL TRABAJO**

<b>VARIEDAD DE TAREAS REALIZADAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Insatisfecho</b>	5	10,0%
<b>Indiferente</b>	14	28,0%
<b>Satisfecho</b>	29	58,0%
<b>Muy satisfecho</b>	2	4,0%
<b>Total</b>	50	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

La tabla muestra que los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, con respecto a la variedad de tareas realizadas en el trabajo, el 58% se encuentran satisfechos, seguido de indiferentes en un 28%, insatisfechos en un 10% y sólo un 4% manifiestan estar muy satisfechos.

**GRAFICO N° 08**



**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

**TABLA N° 15**

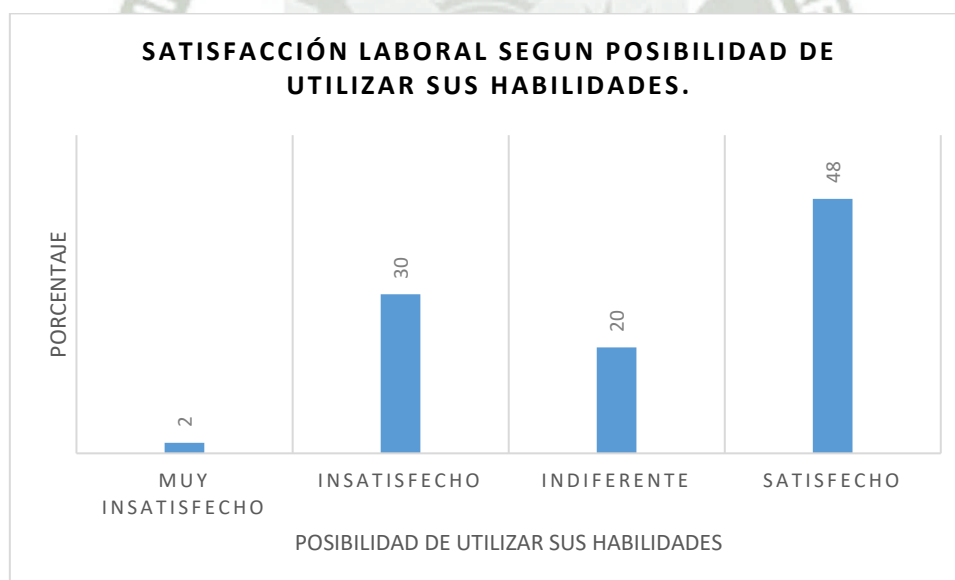
**SATISFACCIÓN LABORAL SEGUN POSIBILIDAD DE UTILIZAR SUS HABILIDADES.**

POSIBILIDAD DE UTILIZAR SUS HABILIDADES	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	2,0%
Insatisfecho	15	30,0%
Indiferente	10	20,0%
Satisfecho	24	48,0%
Total	50	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

La tabla muestra que los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, con respecto a la posibilidad de utilizar sus habilidades en el trabajo, un 48% se encuentran satisfechos, seguido de insatisfechos en un 30% indiferente en un 20% y solo el 2% se encuentra muy insatisfecho.

**GRAFICO N° 09**



**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

**TABLA N° 16**

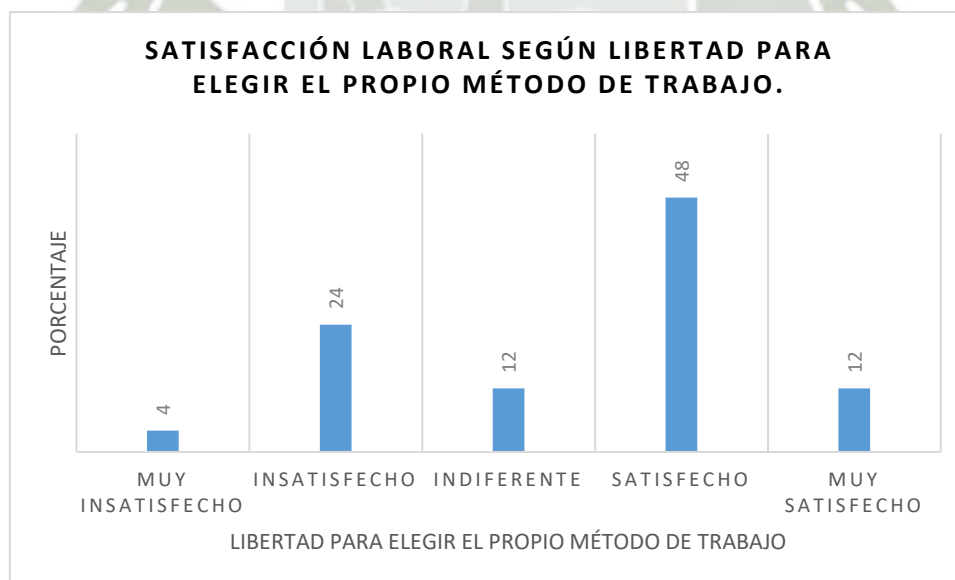
**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LIBERTAD PARA ELEGIR EL PROPIO MÉTODO DE TRABAJO.**

<b>LIBERTAD PARA ELEGIR EL PROPIO METODO DE TRABAJO</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy insatisfecho	2	4,0%
Insatisfecho	12	24,0%
Indiferente	6	12,0%
Satisfecho	24	48,0%
Muy satisfecho	6	12,0%
Total	50	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

En la tabla se observa que los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, con respecto a la libertad para elegir el propio método de trabajo, el 48% se encuentran satisfechos, insatisfechos en un 24%; y en el mismo porcentaje, del 12%, indiferentes y muy satisfechos.

**GRAFICO N° 10**



**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

**TABLA N° 17**

**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA RESPONSABILIDAD ASIGNADA.**

<b>RESPONSABILIDAD ASIGNADA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy insatisfecho	2	4,0%
Insatisfecho	3	6,0%
Indiferente	4	8,0%
Satisfecho	38	76,0%
Muy satisfecho	3	6,0%
Total	50	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

En la tabla se observa que, respecto a la responsabilidad asignada, los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, mayoritariamente se encuentran satisfechos, 76%. Los otros niveles no son muy diferenciados.

**GRAFICO N° 11**



**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

**TABLA N° 18**

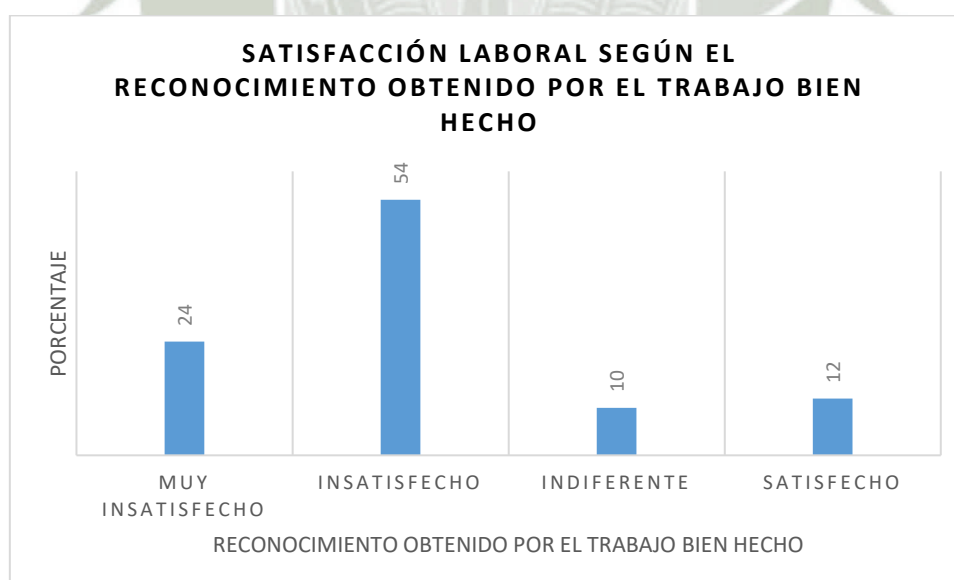
**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN EL RECONOCIMIENTO OBTENIDO  
POR EL TRABAJO BIEN HECHO.**

<b>RECONOCIMIENTO OBTENIDO POR EL TRABAJO BIEN HECHO</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy insatisfecho	12	24,0%
Insatisfecho	27	54,0%
Indiferente	5	10,0%
Satisfecho	6	12,0%
Total	50	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

En esta tabla se observa que los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, con respecto al reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho, en un 54% están insatisfechos, un 24% muy insatisfecho, un 10% indiferente a este factor y un 12% se encuentran satisfechos.

**GRAFICO N° 12**



**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

TABLA N° 19

**RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON LA VARIEDAD DE  
TAREAS REALIZADAS EN EL TRABAJO**

VARIEDAD DE TAREAS REALIZADAS EN EL TRABAJO		SATISFACCION LABORAL				Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Insatisfecho	Frecuencia	4	1	0	0	5
	Porcentaje	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Indiferente	Frecuencia	7	6	1	0	14
	Porcentaje	50,0%	42,9%	7,1%	0,0%	100,0%
Satisfecho	Frecuencia	4	12	11	2	29
	Porcentaje	13,8%	41,4%	37,9%	6,9%	100,0%
Muy satisfecho	Frecuencia	0	1	1	0	2
	Porcentaje	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
<b>Total</b>	Frecuencia	15	20	13	2	50
	Porcentaje	30,0%	40,0%	26,0%	4,0%	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

Chi-cuadrado=16,459 p-valor=0,048

De la prueba de Chi-cuadrado, al 95% de confianza, se concluye que existe relación estadísticamente significativa entre la variedad de tareas realizadas y la satisfacción laboral de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte. Es decir, las diferentes tareas realizadas por el odontólogo influyen en su satisfacción laboral.

Del 100% de odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte que se encuentran satisfechos con la variedad de tareas realizadas en el trabajo, el 37,9% se sienten satisfechos laboralmente. Los odontólogos que se sienten insatisfechos con la variedad de tareas realizadas, también presentan insatisfacción laboral en un 80%.

En resumen, se concluye que la variedad de tareas realizadas en el trabajo influye directamente en la satisfacción laboral de los odontólogos. Este resultado es coincidente con la realidad, debido a que los odontólogos ejecutan variadas

actividades de prevención, promoción y recuperación para las cuales han sido formados y preparados, esto hace que su trabajo no sea rutinario o monótono.



TABLA N° 20

**RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON LA POSIBILIDAD DE UTILIZAR SUS HABILIDADES**

POSIBILIDAD DE UTILIZAR LAS HABILIDADES		SATISFACCION LABORAL				Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy insatisfecho	Frecuencia	1	0	0	0	1
	Porcentaje	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Insatisfecho	Frecuencia	10	5	0	0	15
	Porcentaje	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Indiferente	Frecuencia	3	7	0	0	10
	Porcentaje	30,0%	70,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Satisfecho	Frecuencia	1	8	13	2	24
	Porcentaje	4,2%	33,3%	54,2%	8,3%	100,0%
<b>Total</b>	Frecuencia	15	20	13	2	50
	Porcentaje	30,0%	40,0%	26,0%	4,0%	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

Chi-cuadrado=33,028 p-valor=0,000

De la prueba de Chi-cuadrado, al 95% de confianza, se concluye que existe relación entre la posibilidad de utilizar sus habilidades en el trabajo y la satisfacción laboral de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.

Del 100% de odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte que se encuentran satisfechos con la posibilidad de utilizar sus habilidades en el trabajo, el 54.2% están satisfechos laboralmente; y los insatisfechos con la posibilidad de utilizar sus habilidades también presentan, mayoritariamente, insatisfacción laboral.

En resumen, se concluye que la posibilidad de utilizar sus habilidades en el trabajo influye directamente en la satisfacción laboral de los odontólogos

TABLA N° 21

**RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON LA LIBERTAD  
PARA ELEGIR EL PROPIO MÉTODO DE TRABAJO**

LIBERTAD PARA ELEGIR EL PROPIO MÉTODO DE TRABAJO		SATISFACCION LABORAL				Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy insatisfecho	Frecuencia	2	0	0	0	2
	Porcentaje	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Insatisfecho	Frecuencia	10	2	0	0	12
	Porcentaje	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Indiferente	Frecuencia	2	4	0	0	6
	Porcentaje	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Satisfecho	Frecuencia	0	14	9	1	24
	Porcentaje	0,0%	58,3%	37,5%	4,2%	100,0%
Muy satisfecho	Frecuencia	1	0	4	1	6
	Porcentaje	16,7%	0,0%	66,7%	16,7%	100,0%
<b>Total</b>	Frecuencia	15	20	13	2	50
	Porcentaje	30,0%	40,0%	26,0%	4,0%	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

Chi-cuadrado=43,584 p-valor=0,000

De la prueba de Chi-cuadrado, al 95% de confianza, se concluye que existe relación estadísticamente significativa entre la libertad para elegir el propio método de trabajo y la satisfacción laboral de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.

Del 100% de odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte que se encuentran insatisfechos con la posibilidad de elegir su propio método de trabajo, el 83,3% también están insatisfechos laboralmente. Asimismo, del 100% de odontólogos que se encuentran satisfechos con la posibilidad de elegir su propio método de trabajo, el 37,5% están satisfechos laboralmente.

En resumen, se concluye que la posibilidad de elegir el propio método de trabajo influye directamente en la satisfacción o insatisfacción laboral de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.

En la actualidad los odontólogos realizan actividades muy especializadas; y son quienes, en la mayoría de casos, programan y deciden cómo desarrollar sus actividades.



**TABLA N° 22**

**RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON LA  
RESPONSABILIDAD ASIGNADA**

RESPONSABILIDAD ASIGNADA	SATISFACCION LABORAL				Total	
	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho		
Muy insatisfecho	Frecuencia	1	1	0	0	2
	Porcentaje	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Insatisfecho	Frecuencia	2	1	0	0	3
	Porcentaje	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Indiferente	Frecuencia	3	1	0	0	4
	Porcentaje	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Satisfecho	Frecuencia	9	17	12	0	38
	Porcentaje	23,7%	44,7%	31,6%	0,0%	100,0%
Muy satisfecho	Frecuencia	0	0	1	2	3
	Porcentaje	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
<b>Total</b>	Frecuencia	15	20	13	2	50
	Porcentaje	30,0%	40,0%	26,0%	4,0%	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

Chi-cuadrado=41,628 p-valor=0,00

De la prueba de Chi-cuadrado, al 95% de confianza, se concluye que existe relación estadísticamente significativa entre la responsabilidad asignada en el trabajo y la satisfacción laboral de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.

Del 100% de odontólogos que se encuentran satisfechos con la responsabilidad asignada, el 31,6% están satisfechos laboralmente, y 44.7% son indiferentes.

En resumen, se concluye que la responsabilidad asignada influye directamente en la satisfacción laboral de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.

Los odontólogos del MINSA, en la mayoría de casos sólo se dedican a la atención en su servicio, sin muchas posibilidades de asumir otras responsabilidades en su establecimiento de salud, lo que lo puede mantener conforme o indiferente con lo que hace.



**TABLA N° 23**

**RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON EL  
RECONOCIMIENTO OBTENIDO POR EL TRABAJO BIEN HECHO**

RECONOCIMIENTO OBTENIDO POR EL TRABAJO BIEN HECHO		SATISFACCION LABORAL				Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy insatisfecho	Frecuencia	7	5	0	0	12
	Porcentaje	58,3%	41,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Insatisfecho	Frecuencia	8	13	5	1	27
	Porcentaje	29,6%	48,1%	18,5%	3,7%	100,0%
Indiferente	Frecuencia	0	2	3	0	5
	Porcentaje	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%
Satisfecho	Frecuencia	0	0	5	1	6
	Porcentaje	0,0%	0,0%	83,3%	16,7%	100,0%
Total	Frecuencia	15	20	13	2	50
	Porcentaje	30,0%	40,0%	26,0%	4,0%	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

Chi-cuadrado=25,971 p-valor=0,002

De la prueba de Chi-cuadrado, al 95% de confianza, se concluye que existe relación estadísticamente significativa entre el reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho y la satisfacción laboral de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.

Del 100% de odontólogos que se encuentran insatisfechos con el reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho, el 29,6% están insatisfechos laboralmente, y 48,1% son indiferentes.

En resumen, se concluye que el reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho influye directamente en la satisfacción laboral de los odontólogos de la Red de Servicios d Salud Cusco Norte.

Este resultado evidencia lo que ocurre en la realidad institucional. En muchos establecimientos de salud no se reconoce favorablemente, menos oportunamente, las actividades bien realizadas por sus trabajadores. Lo que hacen es someterlos a procesos de evaluación y exigencias desmesuradas, llevándolos muchas veces a estados emocionales que deterioran su estado de salud general.



#### iv. RELACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS CON LA SATISFACCIÓN LABORAL.

TABLA N° 24

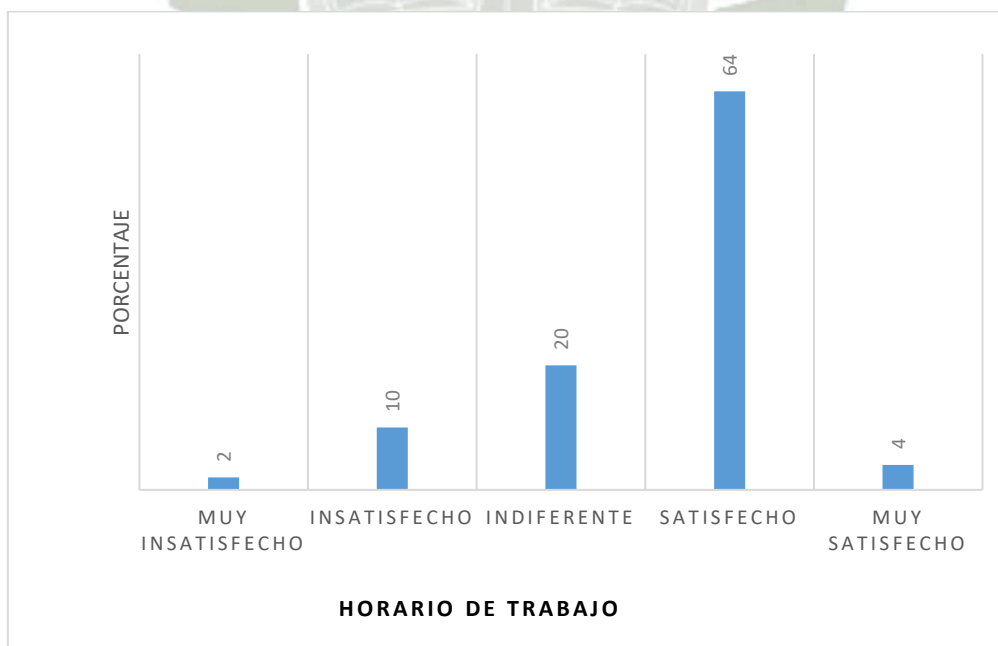
##### SATISFACCIÓN LABORAL SEGUN EL HORARIO DE TRABAJO

HORARIO DE TRABAJO	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	2,0%
Insatisfecho	5	10,0%
Indiferente	10	20,0%
Satisfecho	32	64,0%
Muy satisfecho	2	4,0%
Total	50	100,0%

Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)

La tabla muestra que los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, con respecto al horario de trabajo, un 64% se encuentran satisfechos, 20 % indiferentes y un 10% insatisfechos.

GRAFICO N° 13  
SATISFACCIÓN LABORAL SEGUN EL HORARIO DE TRABAJO



Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)

**TABLA N° 25**

**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LA REMUNERACIÓN**

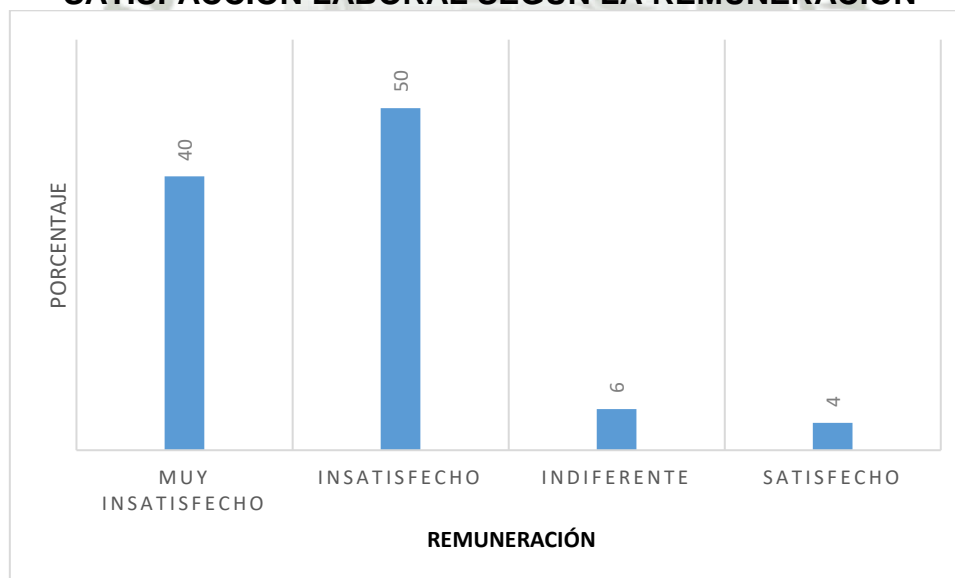
LA REMUNERACION	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	20	40,0%
Insatisfecho	25	50,0%
Indiferente	3	6,0%
Satisfecho	2	4,0%
Total	50	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

La tabla muestra que los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, en un 50% se encuentran insatisfechos con respecto a su remuneración, seguido de un 40% muy insatisfecho y solo un 4% están satisfechos.

**GRAFICO N° 14**

**SATISFACCION LABORAL SEGÚN LA REMUNERACION**



**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

**TABLA N° 26**

**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LAS CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO.**

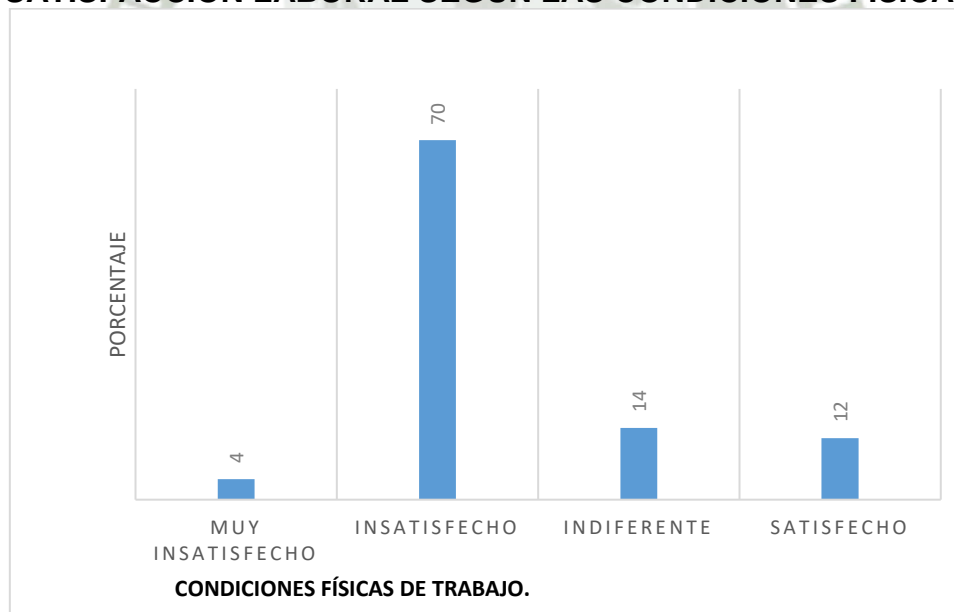
CONDICIONES FISICAS DE TRABAJO	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	4,0%
Insatisfecho	35	70,0%
Indiferente	7	14,0%
Satisfecho	6	12,0%
Total	50	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

En la tabla se observa que los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte en un 70% presentan insatisfacción con respecto a las condiciones físicas de trabajo; y solo el 12% están satisfechos con dichas condiciones.

**GRAFICO N° 15**

**SATISFACCION LABORAL SEGÚN LAS CONDICIONES FISICAS**



**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

**TABLA N° 27**

**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO.**

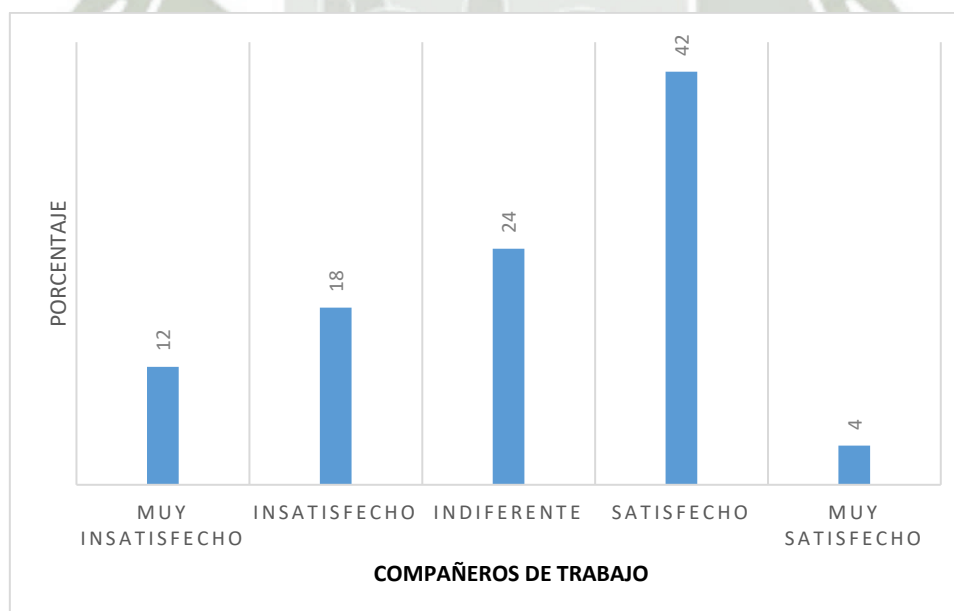
<b>LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy insatisfecho	6	12,0%
Insatisfecho	9	18,0%
Indiferente	12	24,0%
Satisfecho	21	42,0%
Muy satisfecho	2	4,0%
Total	50	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

La tabla muestra que los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, con respecto a sus compañeros de trabajo, un 42% se sienten satisfechos, seguido de indiferentes con un 24% e insatisfecho con un 18%.

**GRAFICO N° 16**

**SATISFACCION LABORAL SEGÚN COMPAÑEROS DE TRABAJO**



**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

**TABLA N° 28**

**RELACION DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON EL HORARIO DE TRABAJO**

HORARIO DE TRABAJO		SATISFACCION LABORAL				Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy insatisfecho	Frecuencia	1	0	0	0	1
	Porcentaje	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Insatisfecho	Frecuencia	4	0	1	0	5
	Porcentaje	80,0%	0,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Indiferente	Frecuencia	5	5	0	0	10
	Porcentaje	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Satisfecho	Frecuencia	5	15	12	0	32
	Porcentaje	15,6%	46,9%	37,5%	0,0%	100,0%
Muy satisfecho	Frecuencia	0	0	0	2	2
	Porcentaje	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
<b>Total</b>	Frecuencia	15	20	13	2	50
	Porcentaje	30,0%	40,0%	26,0%	4,0%	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

Chi-cuadrado=66,843      p-valor=0,000

De la prueba de Chi-cuadrado, al 95% de confianza, se determina que existe relación estadísticamente significativa entre el horario de trabajo y la satisfacción laboral de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.

Del 100% de odontólogos que se encuentran satisfechos con el horario de trabajo, el 37,5% de estos también se encuentran satisfechos laboralmente; y el 46,9% son indiferentes.

En resumen, se concluye que el horario de trabajo influye directamente en la satisfacción laboral de los odontólogos. Este resultado es evidente, puesto que los horarios de trabajo y las rotaciones de los mismos son similares para todos, al margen de su condición y tiempo laboral.

**TABLA N° 29**  
**RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON LA REMUNERACION**

LA REMUNERACION		SATISFACCION LABORAL				Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy insatisfecho	Frecuencia	11	9	0	0	20
	Porcentaje	55,0%	45,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Insatisfecho	Frecuencia	4	10	9	2	25
	Porcentaje	16,0%	40,0%	36,0%	8,0%	100,0%
Indiferente	Frecuencia	0	1	2	0	3
	Porcentaje	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%
Satisfecho	Frecuencia	0	0	2	0	2
	Porcentaje	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Total	Frecuencia	15	20	13	2	50
	Porcentaje	30,0%	40,0%	26,0%	4,0%	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

Chi-cuadrado=22,54 p-valor=0,007

De la prueba de Chi-cuadrado, al 95% de confianza, se concluye que existe relación estadísticamente significativa entre la remuneración y la satisfacción laboral de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte ( $p=0.007 < 0.05$ ). Del 100% de odontólogos que se encuentran muy insatisfechos con su remuneración, un 55% también se encuentran insatisfechos laboralmente; y el 45% son indiferentes.

En resumen, se concluye que la remuneración influye directamente en la satisfacción laboral de los odontólogos. Este resultado evidencia la realidad actual, puesto que los odontólogos del MINSA perciben niveles salariales muy bajos, por ejemplo, con respecto a los médicos. Asimismo, la diferencia salarial entre contratados y nombrados es marcada, aun cuando realizan las mismas

actividades. Los sueldos fluctúan entre 1100 y 3700 soles mensuales, pero el monto máximo se logra cuando se ha alcanzado el máximo nivel laboral



TABLA N° 30

**RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON LAS  
CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO**

CONDICIONES FISICAS DE TRABAJO		SATISFACCION LABORAL				Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy insatisfecho	Frecuencia	2	0	0	0	2
	Porcentaje	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Insatisfecho	Frecuencia	13	16	6	0	35
	Porcentaje	37,1%	45,7%	17,1%	0,0%	100,0%
Indiferente	Frecuencia	0	4	2	1	7
	Porcentaje	0,0%	57,1%	28,6%	14,3%	100,0%
Satisfecho	Frecuencia	0	0	5	1	6
	Porcentaje	0,0%	0,0%	83,3%	16,7%	100,0%
Total	Frecuencia	15	20	13	2	50
	Porcentaje	30,0%	40,0%	26,0%	4,0%	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

Chi-cuadrado=25,971 p-valor=0,002

De la prueba de Chi-cuadrado, al 95% de confianza, se concluye que existe relación entre las condiciones físicas de trabajo y la satisfacción laboral de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte. Del 100% de odontólogos que se encuentran insatisfechos con las condiciones físicas de trabajo, un 37.1% también presentan insatisfacción laboral; y el 45,7% son indiferentes.

En resumen, se concluye que las condiciones físicas de trabajo influyen directamente en la satisfacción laboral de los odontólogos. Este resultado es evidente, puesto que en muchos casos, por ejemplo, la infraestructura de los consultorios es inadecuado y los equipos de trabajo ya han vencido los años de tiempo de vida útil.

TABLA N° 31

**RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO**

LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO		SATISFACCION LABORAL				Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy insatisfecho	Frecuencia	6	0	0	0	6
	Porcentaje	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Insatisfecho	Frecuencia	4	4	1	0	9
	Porcentaje	44,4%	44,4%	11,1%	0,0%	100,0%
Indiferente	Frecuencia	3	8	1	0	12
	Porcentaje	25,0%	66,7%	8,3%	0,0%	100,0%
Satisfecho	Frecuencia	2	7	10	2	21
	Porcentaje	9,5%	33,3%	47,6%	9,5%	100,0%
Muy satisfecho	Frecuencia	0	1	1	0	2
	Porcentaje	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
<b>Total</b>	Frecuencia	15	20	13	2	50
	Porcentaje	30,0%	40,0%	26,0%	4,0%	100,0%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

Chi-cuadrado=29,67      p-valor=0,003

De la prueba de Chi-cuadrado, al 95% de confianza, se concluye que hay relación estadísticamente significativa entre el factor compañeros de trabajo y satisfacción laboral de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte. Del 100% de odontólogos que se encuentran satisfechos con sus compañeros de trabajo, un 46,7% también se encuentran satisfechos laboralmente.

En resumen, se concluye que la relación con los compañeros de trabajo influye directamente en la satisfacción laboral de los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.

TABLA N° 32

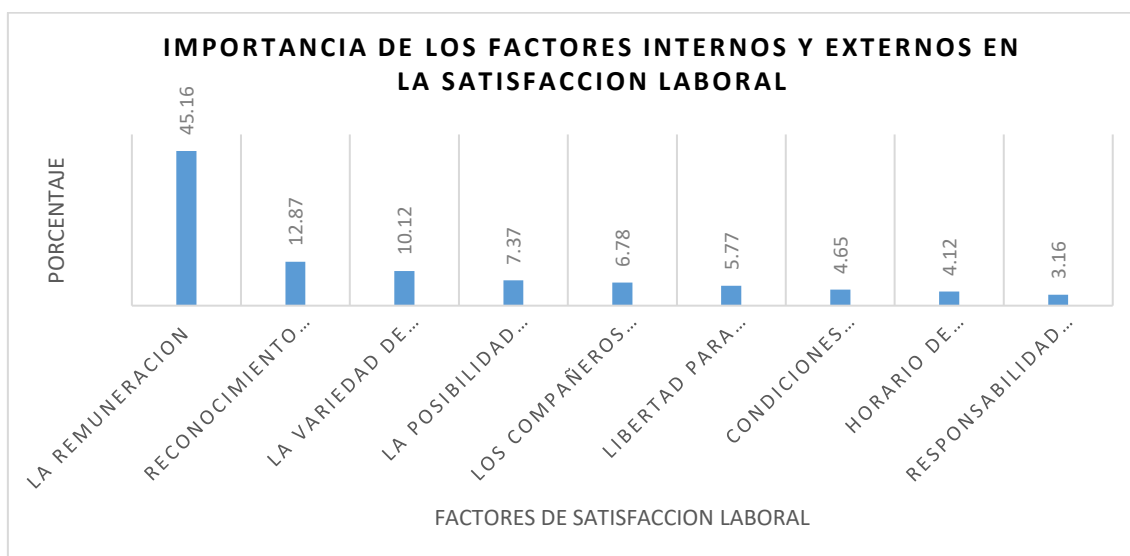
**IMPORTANCIA DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS EN LA  
SATISFACCION LABORAL**

<b>FACTORES DE SATISFACCION LABORAL</b>	<b>Varianza</b>	<b>importancia</b>
LA REMUNERACION	12,550	45,16%
RECONOCIMIENTO OBTENIDO POR EL TRABAJO BIEN HECHO	3,577	12,87%
LA VARIEDAD DE TAREAS REALIZADAS EN EL TRABAJO	2,812	10,12%
LA POSIBILIDAD DE UTILIZAR LAS HABILIDADES	2,048	7,37%
LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	1,884	6,78%
LIBERTAD PARA ELEGIR EL PROPIO METODO DE TRABAJO	1,605	5,77%
CONDICIONES FISICAS DE TRABAJO	1,293	4,65%
HORARIO DE TRABAJO	1,146	4,12%
RESPONSABILIDAD ASIGNADA	,877	3,16%
TOTAL	27,792	100,00%

**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**

La tabla muestra la importancia de los factores internos y externos en la satisfacción laboral, según el método multivariado de análisis factorial. De lo que se concluye que la remuneración percibida por los odontólogos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte tiene una influencia predominante en la satisfacción laboral, con un 45,16%; seguido del factor reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho, con un 12,87%. Siendo los factores menos importantes el horario de trabajo y la responsabilidad asignada, con un 4,12% y 3,16%, respectivamente.

**GRAFICO N° 17**



**Fuente: Matriz de registro y control (E.P.)**



## v. DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

El hecho de que los cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte se sientan más o menos satisfechos con su trabajo muestra que existen algunos factores internos y externos que influyen en la satisfacción laboral. Dentro de los que influyen en la insatisfacción están el reconocimiento oportuno por el trabajo bien hecho, la remuneración y las condiciones físicas de trabajo.

Sobre las características demográficas de los cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, se debe señalar que no están asociadas a la satisfacción laboral.

En cuanto a la satisfacción laboral general, el 40% de los cirujanos dentistas son indiferentes. Esto se puede explicar porque la mayoría de ellos tienen un tiempo de trabajo que corresponde a un periodo de resignación, en el cual esperan que en algún momento mejore las condiciones de trabajo, sobre todo en el aspecto económico. Este resultado difiere del obtenido por Uribe y col. (Chile – 2014), que en su estudio “Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile”, concluye que los odontólogos, en general, están satisfechos, con diferencia marcada de quienes trabajan en la consulta privada. Asimismo, encontró que las variables más influyentes y de manera significativa son: responsabilidad asignada, remuneración, compañeros de trabajo, horarios, condiciones físicas de trabajo y posibilidades de usar las habilidades; mientras que el orden en esta investigación es: remuneración, reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho, la variedad de tareas realizadas en el trabajo,

posibilidad de utilizar las habilidades, compañeros de trabajo y libertad para elegir el propio método de trabajo.

Goetz y col., respecto a la satisfacción general, encontró que el factor más influyente es la posibilidad de utilizar las habilidades. Nicolovska (Macedonia – 2014), en su estudio “Una evaluación de la satisfacción laboral entre dentistas de Macedonia”, encontró que ésta está en niveles bajos.

Respecto a los factores internos y externos de la satisfacción laboral se puede afirmar que estos están relacionados a la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.

Así, hay más odontólogos satisfechos con la variedad de tareas que realizan. Esto se puede explicar porque el trabajo que realizan estos profesionales no es rutinario y para ser realizados no sólo se requiere de conocimiento, sino también de habilidades artísticas. Hoy en día en los servicios odontológicos estatales se brindan más atenciones que antaño. Hasta hace una década, más o menos, se hacían solo exodoncias. El mostrar todo el potencial del conocimiento puede hacer sentir realizado y por lo tanto generar satisfacción. Asimismo, el reconocimiento de los pacientes por brindarles atenciones más integrales, es un factor motivacional de la satisfacción laboral.

La posibilidad de utilizar las habilidades está relacionada con más odontólogos satisfechos con el trabajo. Este factor guarda relación con el anterior.

El factor libertad para elegir el propio método de trabajo, también genera más cirujanos dentistas satisfechos. En los servicios odontológicos de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, generalmente, hay un solo odontólogo por turno, eso permite que uno elija su método de trabajo sin imposiciones, es decir de algún modo se es autónomo en el servicio. Unos más que otros van logrando el respeto de los compañeros por el trabajo que se hace y no se tiene intromisiones. Sobre esto mismo Goetz y col. (Alemania – 2012) en su estudio “El impacto de los factores intrínsecos y extrínsecos en la satisfacción en el trabajo de los dentistas” encontró resultados similares.

Referente a la responsabilidad asignada, se puede mencionar que hay más odontólogos satisfechos con este factor. En la mayoría de los establecimientos de salud el odontólogo sólo cumple actividades propias de sus competencias profesionales. No asume otras funciones, por ejemplo administrativas o responsabilidades de otras estrategias sanitarias, como si puede ocurrir con otros profesionales. Vega A. (Costa Rica – 2011), en su estudio “Evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los Departamentos de Odontología de la Región Huetar Norte en el I semestre del 2011” encontró insatisfacción por el recargo de funciones y falta de incentivos.

El reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho, en esta investigación, es un factor que genera más cirujanos dentistas insatisfechos. Esto se puede explicar porque la Red de Servicios de Salud Cusco Norte no contempla dentro sus políticas laborales la posibilidad de estimular a sus empleados por el trabajo cumplido de manera correcta y oportuna de acuerdo a las metas. Sin embargo,

si es una institución sancionadora: Si no se cumplen las metas hay llamadas de atención verbal, escrita y hasta término de contrato. Esa es nuestra idiosincrasia laboral y aún familiar.

Los factores externos tienen el siguiente comportamiento sobre la satisfacción laboral:

El horario de trabajo es un factor con el cual se encontraron más cirujanos dentistas satisfechos. Entre otras razones, esto se puede deber a que el odontólogo asistencial sólo trabaja 6 horas diarias y no 8. Los nombrados hacen guardias diurnas y tienen derecho a la compensación con un día libre por cada guardia. Quizás son indiferentes aquellos que viajan mayores distancias y van y vuelven diario de su centro de laboral.

La remuneración si es un factor que genera insatisfacción en el 90% de los cirujanos dentistas. Esto se puede explicar porque la mayoría son contratados y sus sueldos son marcadamente diferenciados a los de los nombrados. Pero cualquiera sea su condición laboral, las remuneraciones no permiten cubrir con las aspiraciones personales o familiares que cualquier trabajador naturalmente tiene. Claro que esto no es sólo el caso de los odontólogos. El descontento es mayoritario en los empleados estatales. Este resultado es coincidente que el de Goetz y col.

Las condiciones físicas de trabajo es otro factor externo que genera más insatisfacción (70%), esto se puede explicar porque en la mayoría de

establecimientos de salud los consultorios han sido improvisados respecto a su infraestructura física, las unidades dentales ya superaron, en mucho, su tiempo de vida útil, por lo tanto presentan fallas continuas; el instrumental, en general, está deteriorado, muchos consultorios no cuentan con equipos de esterilización propios, se trabaja sin asistencia, y si se tiene no es calificada. Entonces, en muchos casos el odontólogo tiene que hacer solo sus labores asistenciales y administrativas, lo que lo desgasta más física y emocionalmente. Nicolovska (Macedonia – 2014), en su estudio “Una evaluación de la satisfacción laboral entre dentistas de Macedonia”, respecto a las condiciones físicas de trabajo encontró que los odontólogos que laboran en el sector público están moderadamente insatisfechos. Moreira Silva (Brasil – 2014) en su estudio “Condiciones físicas y sanitarias del trabajo y satisfacción de cirujanos dentistas brasileños con el empleo público”, encontró que no obstante que el 92% de cirujanos dentistas estaban satisfechos con el empleo público, ellos estaban insatisfechos con las condiciones físicas de trabajo.

El factor externo compañeros de trabajo está relacionado con más odontólogos satisfechos e indiferentes. Esto se puede deber a que estos profesionales por el tipo de actividades que cumplen en su consultorio, muchas veces desde su ingreso hasta la hora de salida no tienen contacto con sus compañeros de trabajo, eso puede influir a que disminuya la posibilidad de tener algún problema con los compañeros. Además, actualmente se realiza trabajos coordinados con enfermeras, obstetras, psicólogos y los médicos.

Si bien los factores externos no generan satisfacción, si controlan la insatisfacción. Los resultados de la investigación muestran que estos si influyen en la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.



## CONCLUSIONES

1. Existe asociación, estadísticamente significativa, entre los factores externos e internos y la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, siendo el factor más influyente el salario, seguido por el reconocimiento por el trabajo bien hecho y variedad de tareas realizadas en el trabajo. Los factores menos influyentes son la responsabilidad asignada, horario de trabajo y condiciones físicas de trabajo.
2. Respecto a la satisfacción laboral general, los cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, mayoritariamente, se encuentran en el nivel indiferente, seguido de los insatisfechos y satisfechos; no existiendo asociación estadísticamente significativa entre las características demográficas y la satisfacción laboral.
3. Los resultados confirman la hipótesis de esta investigación.

## SUGERENCIAS

### **Al Director Ejecutivo de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte:**

1. Gestionar mejoras salariales y reconocimientos oportunos para los odontólogos cuyo rendimiento laboral sea positivo.
2. Gestionar más nombramientos y contratos de odontólogos para que las actividades intra y extramurales de quienes ya vienen laborando no sean muy recargadas.

### **Al Director Regional de Salud del Cusco:**

3. Fomentar la realización de otros trabajos de investigación en las otras redes de servicios de salud para comparar la satisfacción laboral de esos profesionales, y así emular los aspectos positivos de los mismos.
4. Fomentar la realización de investigaciones que relacionen la satisfacción laboral con la calidad y productividad de los servicios prestados.

## PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

### MEJORAMIENTO DE LA SATISFACCION LABORAL DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE

#### I. Aspectos Generales.

La Red de Servicios de Salud Cusco Norte, es una nueva unidad ejecutora con autonomía de manejo presupuestal, que tiene como función básica brindar atención integral a la población asignada, garantizando la calidad del servicio, el acceso universal, la oportunidad, la equidad en todos los niveles de atención.

La satisfacción laboral ha sido motivo de estudio para los investigadores de servicios de salud desde hace más de cuatro décadas. La importancia de este tema radica, desde la perspectiva de la gestión de servicios de salud, en que el nivel de calidad de los servicios ofrecidos en un sistema de salud está en relación directa con el nivel de satisfacción laboral.

La odontología, como una profesión de la salud, se dedica a la promoción de la salud bucal y prevención de las enfermedades más prevalentes de la boca, y resolución de problemas buco dentales del ser humano. Todas estas actividades deberían realizarse en condiciones agradables, en el tiempo prudente, a costos accesibles, en ambientes confortables y con técnicas apropiadas conducentes a resultados favorables para los usuarios del servicio y reconfortantes para el profesional que las ejecuta.

La ley del trabajo odontológico, LEY N° 27878, contempla que el cirujano dentista, como profesional de salud, debe prestar sus servicios en forma científica, técnica y sistemática en los procesos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud bucal, mediante la interacción con las personas, la familia y la comunidad, considerando a cada una de ellas dentro del contexto socio cultural, económico, ambiental en los que se desenvuelven, con el propósito de contribuir a elevar la calidad de vida y lograr el bienestar de la población en general.

Esta misma ley contempla que son derechos de estos profesionales la igualdad de trato y oportunidades en los establecimientos de salud en los que prestan sus servicios, en relación con las demás profesionales de ciencias de la salud y, en general, respecto de cualquier otro profesional; acceder a cargos administrativos compatibles con su formación profesional, en igualdad de condiciones, en las instituciones públicas o privadas; contar con un ambiente laboral sano y seguro para su salud física, mental e integridad personal; disponer de recursos materiales y de equipos e instrumental necesarios que le permitan brindar atenciones de calidad; percibir una remuneración equitativa y actualizada en base a un escalafón remunerativo de acuerdo a su jerarquía científica, calidad, responsabilidad y condiciones de trabajo que su ejercicio exige, entre otros aspectos más. También considera que la jornada laboral es de 6 horas diarias continuas, 36 horas semanales y 150 horas mensuales. Asimismo, indica que las horas de trabajo en consulta ambulatoria no deben exceder de cuatro horas diarias. Las dos horas restantes se debe completar con otras actividades inherentes a sus competencias y a su institución laboral.

Sin embargo, muchas veces, no se da cumplimiento a algunos aspectos de la referida ley, lo cual se refleja en algún grado de insatisfacción laboral de los profesionales odontólogos. Más aún que, en la actualidad, el odontólogo del MINSA tiene una labor recargada, pues no sólo cumple actividades asistenciales a demanda, sino también presta atenciones a pacientes del seguro integral de salud (SIS), dentro del cual está el componente de Salud Escolar, atención del adulto mayor, entre otros, con una exigencia de cumplir las metas en un 100%, sin ninguna mejora sustancial en sus remuneraciones y peor aún sin la ayuda de personal asistente capacitado y permanente.

## II. Justificación.

Los resultados de este trabajo de investigación muestran una satisfacción laboral general mayoritariamente indiferente, seguida de insatisfecha.

Dentro de los factores que influyen en la insatisfacción están el reconocimiento oportuno por el trabajo bien hecho (factor interno), la remuneración y las condiciones físicas de trabajo (factores externos).

En esta investigación, se determinó que el factor interno reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho influye en la satisfacción laboral, generando más cirujanos dentistas insatisfechos. Esta situación puede ser revertida si la institución considera dentro de sus políticas laborales estimular o motivar a los trabajadores periódicamente con medidas que no signifiquen un alto costo económico.

La remuneración si es un factor que genera insatisfacción en el 90% de los cirujanos dentistas. Esto se puede explicar porque la mayoría son contratados y sus sueldos son marcadamente diferenciados a los de los nombrados. Pero cualquiera sea su condición laboral, las remuneraciones no permiten cubrir con las aspiraciones personales o familiares que cualquier trabajador naturalmente tiene. Claro que esto no es sólo el caso de los odontólogos. El descontento es mayoritario en los empleados estatales.

Las condiciones físicas de trabajo es un factor externo que genera más insatisfacción (70%) en los cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte. Seguro que esto tiene que ver más con la infraestructura física de los consultorios, con las unidades dentales e instrumental que en la mayoría de casos ya superaron su tiempo de vida útil, muchos consultorios no cuentan con equipos de esterilización propios, se trabaja sin asistencia o esta no es calificada. Entonces, en muchos casos el odontólogo tiene que hacer sólo sus labores asistenciales, lo que lo desgasta más física y emocionalmente. Al respecto, la institución puede intervenir, sino en todo lo anotado, si en la mayoría.

La remuneración, es un factor más complejo, porque tiene que ver más con la política económica del estado peruano, aun cuando las redes de salud del MINSA sean unidades ejecutoras.

### III. Objetivos.

1. Promover el reconocimiento trimestral, semestral y anual para los cirujanos dentistas que alcancen las metas programadas en la estrategia de salud bucal o por algún acontecimiento especial.
2. Promover la mejora de las condiciones físicas trabajo.
3. Mejorar la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.

### IV. Formulación y Evaluación

#### 1. Actividades motivacionales: Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho.

La satisfacción laboral de los cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte se puede mejorar a través de la implementación de las siguientes actividades:

A) Emisión de certificados de reconocimiento y felicitación para 50 cirujanos dentistas, por parte del Director Ejecutivo de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, por el cumplimiento y trabajo bien hecho en la estrategia sanitaria de salud bucal.

Estos certificados deberán ser emitidos cada trimestre y anualmente, en los periodos de evaluación por indicadores.

B) Tarjetas de felicitación en fechas especiales para 50 cirujanos dentistas.

C) Capacitación de 50 cirujanos dentistas, de acuerdo a sus requerimientos, para mejorar sus competencias profesionales, por lo menos 4 veces al año.

## 2. Actividades de higiene: Condiciones físicas del trabajo.

A) Coordinar y establecer un convenio con el Instituto Superior Tecnológico Antonio Lorena del Cusco para que 50 estudiantes en enfermería técnica reciban una capacitación básica en competencias de asistencia odontológica.

Esta capacitación estará a cargo de los cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.

Capacitar por 03 días a estudiantes de técnicos en enfermería en competencias de asistentes dentales, en coordinación con institutos donde realizan sus estudios.

Los estudiantes capacitados rotarán, como parte de sus prácticas, por los distintos servicios odontológicos de la red por un periodo de 03 meses.

B) Realizar un trabajo de mantenimiento de 30 unidades dentales trimestralmente, lo cual garantizará un mayor tiempo de vida útil de las mismas.

C) Proporcionar por lo menos 20 fresas mensuales, por unidad dental, para tratamientos recuperativos.

Esto redundará en beneficio de los pacientes y de una mayor duración de las unidades dentales.

### 3. Fase Política

- Solicitar y sostener una entrevista con el Director Ejecutivo de Red de Servicios de Salud Cusco Norte, para introducir la idea de mejorar la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas, resaltando las ventajas de la misma.
- Exponer ante el Comité de Gestión de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte la presente propuesta de mejoramiento de la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas,
- Elevar oficialmente la propuesta de mejoramiento de la satisfacción laboral a la Dirección Ejecutiva de Red de Servicios de Salud Cusco Norte.

### 4. Fase Técnica.

Una vez aprobada la propuesta para mejorar la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas, se sostendrá reuniones de inducción con los Gerentes de Microredes de Salud y jefes de los centros de salud para socializar sobre las ventajas de la presente propuesta.

Asimismo, se solicitará al Director Ejecutivo de la Red de Servicios Cusco Norte, la autorización del presupuesto necesario para la ejecución de las actividades de esta propuesta.

A los cirujanos dentistas se les aplicará una encuesta para determinar sus intereses sobre los temas que desean ser capacitados.

Se coordinará y establecerá un convenio con el Instituto Superior Tecnológico Antonio Lorena del Cusco para la capacitación de sus estudiantes.

## **5. Fase Operativa.**

El Coordinador de la Estrategia de Salud Bucal evaluará el avance y cumplimiento de las metas de las distintas actividades por parte de los cirujanos dentistas, y remitirá el informe correspondiente a la Unidad de Recursos Humanos para que genere los certificados de reconocimiento y felicitación para los profesionales que corresponda.

Asimismo, publicará las fechas especiales de los cirujanos dentistas, como puede ser: cumpleaños, día de la profesión, entre otras.

Se coordinará con Area de Logística de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte para la adquisición de las fresas y mantenimiento de las unidades dentales.

## **6. Recursos.**

Los recursos mínimos que debe proveer la Dirección Ejecutiva de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte son:

- a) Certificados.
- b) Refrigerios.

- c) Infraestructura para la capacitación.
- d) Cirujanos dentistas para la capacitación de los estudiantes.
- e) Documentos técnicos: Guía para los estudiantes.
- f) Fresas.

## 7. Presupuesto.

El detalle del costo de los certificados y refrigerios para los estudiantes de I.S.T. Antonio Lorena es el siguiente:

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>COSTO INDIVIDUAL (soles)</b>	<b>COSTO TOTAL (soles)</b>
Certificado de reconocimiento para cirujanos dentistas	2.00	100.00
Tarjeta de felicitación para cirujanos dentistas	2.00	100.00
Capacitación de cirujanos dentistas	1500.00	6000.00
Refrigerio para capacitación de cirujano dentista	220.00	880.00
Certificado para estudiantes	2.00	100.00
Guía para estudiantes	2.00	100.00
Refrigerio para estudiantes	12.00	60.00
Mantenimiento de las unidades dentales.	200.00	6000.00
Dotación de fresas para tratamientos recuperativos.	10.00	6000.00
<b>COSTO TOTAL ANUAL DE LA PROPUESTA DE INTERVENCION</b>		<b>19340.00</b>

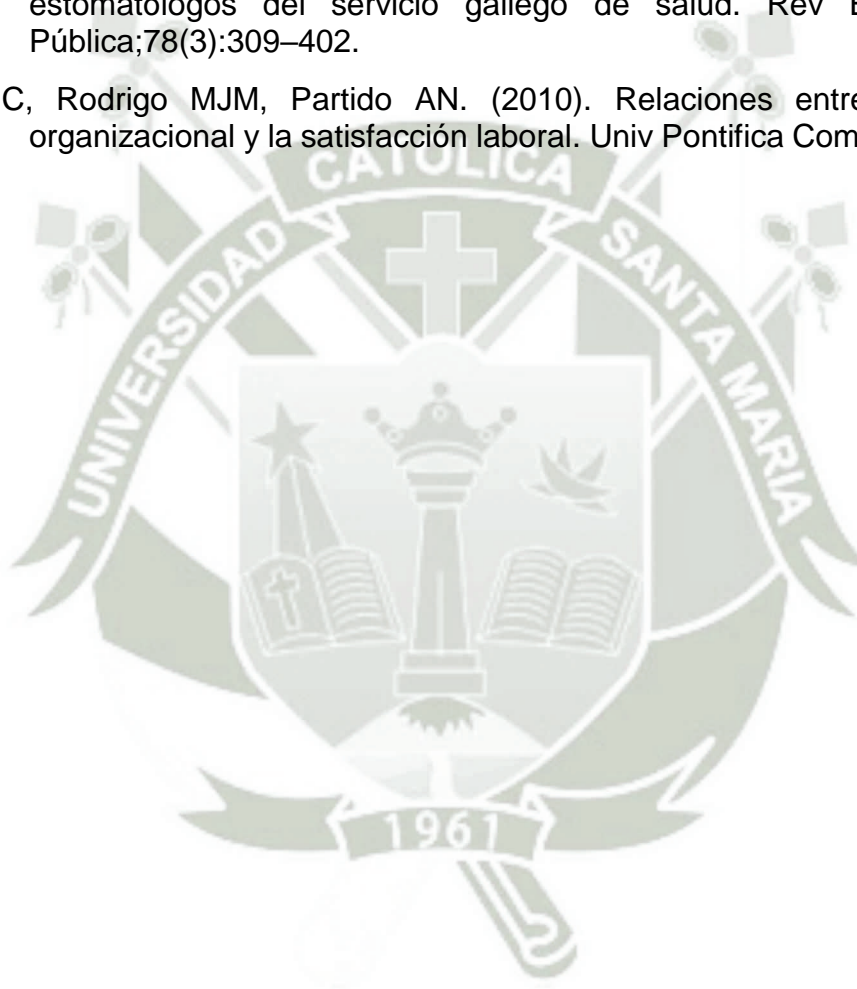
## BIBLIOGRAFIA

- Abravel, H.B. et al. (1992). Cultura organizacional. 5ª ed. Bogotá, Colombia: Legis; 202 p.
- Fidias G A. (2012). El Proyecto de Investigación. 6.ª ed. Venezuela: Episteme; 2014 p.
- Guillén, C, Guil R. (2000). Psicología del trabajo para relaciones. Madrid, España: McGraw Hill.
- Hernández Sampieri R. (2014). Metodología de la Investigación. 6.ª ed. Mexico: McGraw-Hill; 634 p.
- Jesús BMM. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Editorial UNED;142 p.
- López LG.(2001). Satisfacción y motivación en el trabajo. Ediciones Díaz de Santos; 164 p.
- Newstrom JW, Davis K. (1993). Organizational Behavior: Human Behavior at Work. McGraw-Hill; 582 p.
- Newstrom JW.( 2007).Comportamiento humano en el trabajo. McGraw-Hill; 501 p.
- Prado JFU. (2014). Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial El Manual Moderno; 217 p.
- Robbins SP, Judge TA, Pineda Ayala LE. (2013). Comportamiento organizacional. México: Pearson.
- Supo J. Cómo Empezar una Tesis.(2015). 1.ª ed. Perú: Biblioteca Nacional del Perú; 70 p.

## HEMEROGRAFÍA

- Beer M. (1964). Organizational Size and Job Satisfaction. *Acad Manage J.* 7(1):34-44.
- Carús SR, Solís M del PS, Reyes CI. (2015). Clima, satisfacción y violencia en ambientes laborales: Temas de psicología organizacional. EAE.
- Goetz K, Campbell S m., Broge B, Dörfer C e., Brodowski M, Szecsenyi J. (1 de octubre de 2012). The impact of intrinsic and extrinsic factors on the job satisfaction of dentists. *Community Dent Oral Epidemiol* ;40(5):474-80.
- Gómez García R. (2011). Perfil del ejercicio y satisfacción profesional de los cirujanos dentistas en la zona metropolitana de la Ciudad de México, 2009. *Rev CONAMED*;16(4):177-82.
- Griffin, R. W. & Bateman, T. S. (1986). Job satisfaction and organizational commitment. *Int Rev Ind Organ Psychol C Cooper Robertson Eds.*
- Kaipa S, Pydi SK, Krishna Kumar RVS, Srinivasulu G, Darsi VRK, Sode M. (2015). Career satisfaction among dental practitioners in Srikakulam, India. *J Int Soc Prev Community Dent*;5(1):40-6.
- Luzzi L, Spencer A. (marzo de 2011). Job satisfaction of the oral health labour force in Australia: Dentist job satisfaction in Australia. *Aust Dent J*.;56(1):23-32.
- Moimaz S, Adas S, Rovida S, Adas T, Moreira Silva M, Ramiro da Silva M, et al. (marzo de 2014) Work conditions and occupational health of dentists in Brazilian Public Health System. *Med Secur Trab.*;60(234):44-52.
- Nikolovska J, Mancevska S, Kapusevska B, Popovska L, Mindova S. (2014). An assessment of career satisfaction among Macedonian dentists. *Pril Makedon Akad Na Nauk Umet Oddelenie Za Med Nauki.*;35(1):255-61.
- Paniagua Gutiérrez H. (2007). Factores asociados con la satisfacción profesional de los Odontólogos Cantón Tibás, San José [tesis para optar el título de Cirujano Dentista]. [San José de Costa Rica]: Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología.
- Payne RL, Cooper CL. (2003). *Emotions at Work: Theory, Research and Applications for Management.* John Wiley & Sons;377 p.
- Ramirez la Torre CA. (2011). Influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en la satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria [Tesis para optar el grado de especialista en Medicina Familiar y Comunitaria]. [Perú]: Universidad San Martín de Porres.
- Rojas G, Misrachi C, Abarca G. (2003). Situación de estrés, salud mental y satisfacción laboral en dentistas colegiados de Santiago de Chile, en el año 2003. *Rev Dent Chile*;97:14-7.
- Schneider B. (1985). Organizational Behavior. *Annu Rev Psychol*;36(1):573-611.

- Smith PC, Kendall LM, Hulin CL.(1969). The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes. Rand McNally;196 p.
- Trejo CB. (20 de julio de 2015). Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale, Huancayo. *Ágora Rev Científica*;2(1):112-24.
- Uribe SE, Ide-Olivero J, Castro-Caro V. (diciembre de 2014). Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile. *Rev Clínica Periodoncia Implantol Rehabil Oral*;7(3):128-35.
- Varela-Centelles PI, Ferreiro Abelairas A, Fontao Valcárcel LF, Martínez González AM. (2004). Satisfacción laboral de los odontólogos y estomatólogos del servicio gallego de salud. *Rev Esp Salud Pública*;78(3):309–402.
- Vega MC, Rodrigo MJM, Partido AN. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. *Univ Pontifica Comillas*;302 p.



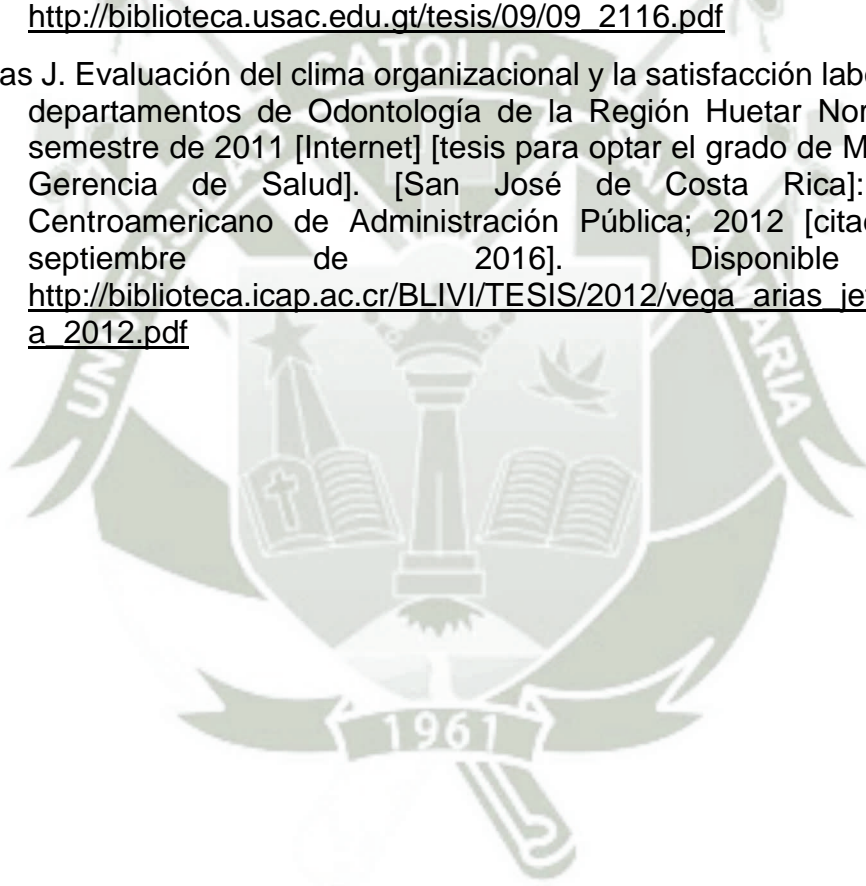
**INFORMATOGRAFÍA**

Locke, E. A. The Nature and Causes of Job Satisfaction in Dunnette, M. D. Handbook of Industrial and Organizational Psychology [Internet]. 1.<sup>a</sup> ed. Chigago: Rand McNally; 1976 [citado 12 de septiembre de 2016]. 1297-1349 p. Disponible en: <http://www.sci epub.com/reference/65663>

Satisfacción laboral para el buen funcionamiento de la empresa [Internet]. [citado 14 de septiembre de 2016]. Disponible en: <http://www.dequate.com/infocentros/gerencia/admon/21.htm#.V9mTi q2oMcQ>

López Barrientos M de los A. Satisfacción profesional de los Odontólogos, colegiados activos que ejercen en la ciudad capital de la República de Guatemala [Internet] [tesis para optar el título de Cirujano Dentista]. [Guatemala]: Universidad de San Carlos de Guatemala; 2012 [citado 19 de septiembre de 2016]. Disponible en: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/09/09\\_2116.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/09/09_2116.pdf)

Vega Arias J. Evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los departamentos de Odontología de la Región Huetar Norte en el I semestre de 2011 [Internet] [tesis para optar el grado de Magister en Gerencia de Salud]. [San José de Costa Rica]: Instituto Centroamericano de Administración Pública; 2012 [citado 21 de septiembre de 2016]. Disponible en: [http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2012/vega\\_arias\\_jefferson\\_s\\_a\\_2012.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2012/vega_arias_jefferson_s_a_2012.pdf)





**ANEXO N° 1: PROYECTO DE TESIS**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA  
ESCUELA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD**



**PROYECTO DE TESIS**

**“FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCION LABORAL EN  
CIRUJANOS DENTISTAS DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD  
CUSCO NORTE. 2016”**

**Presentado por el Bachiller:**

**Julio Lazo Alvarez**

**Para optar al Grado Académico de:  
Maestro en Gerencia en Salud**

**Arequipa – Perú**

**2016**

## I. PREAMBULO.

La satisfacción laboral ha sido motivo de estudio para los investigadores de servicios de salud desde hace más de cuatro décadas. La importancia de este tema radica, desde la perspectiva de la gestión de servicios de salud, en que el nivel de calidad de los servicios ofrecidos en un sistema de salud está en relación directa con el nivel de satisfacción laboral.

La odontología, como una profesión de la salud, se dedica a la promoción de la salud bucal y prevención de las enfermedades más prevalentes de la boca, y resolución de problemas buco dentales del ser humano. Todas estas actividades deberían realizarse en condiciones agradables, en el tiempo prudente, a costos accesibles, en ambientes confortables y con técnicas apropiadas conducentes a resultados favorables para los usuarios del servicio y reconfortantes para el profesional que las ejecuta.

En general, los tratamientos ejecutados por los cirujanos dentistas son de mucho detalle, por lo que es necesario contar con habilidades y destrezas que se van fortaleciendo gradualmente con la práctica continua, aun cuando éstos, en ocasiones, sean realizados influenciados por factores internos y externos relacionados con la satisfacción laboral.

La ley del trabajo odontológico, LEY N° 27878, publicada el trece de diciembre del año 2002 contempla que el cirujano dentista, como profesional de salud, debe prestar sus servicios en forma científica, técnica y sistemática en los procesos

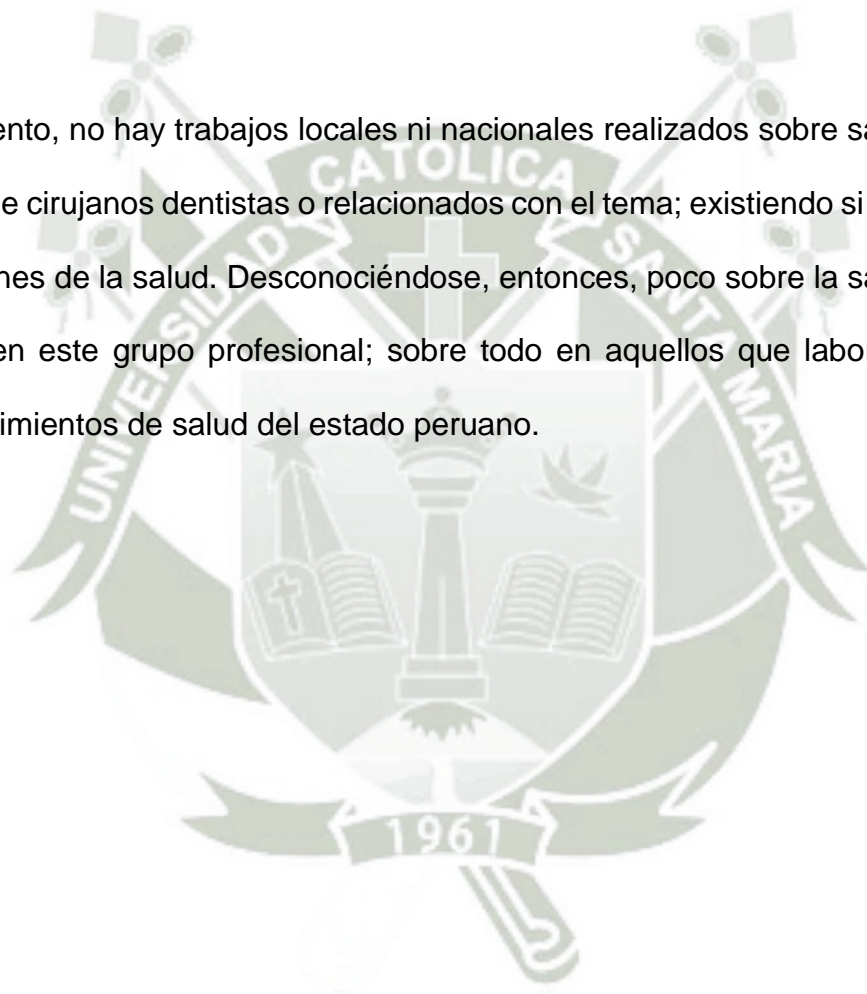
de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud bucal, mediante la interacción con las personas, la familia y la comunidad, considerando a cada una de ellas dentro del contexto socio cultural, económico, ambiental en los que se desenvuelven, con el propósito de contribuir a elevar la calidad de vida y lograr el bienestar de la población en general.

Esta misma ley contempla que son derechos de estos profesionales la igualdad de trato y oportunidades en los establecimientos de salud en los que prestan sus servicios, en relación con las demás profesionales de ciencias de la salud y, en general, respecto de cualquier otro profesional; acceder a cargos administrativos compatibles con su formación profesional, en igualdad de condiciones, en las instituciones públicas o privadas; contar con un ambiente laboral sano y seguro para su salud física, mental e integridad personal; disponer de recursos materiales y de equipos e instrumental necesarios que le permitan brindar atenciones de calidad; percibir una remuneración equitativa y actualizada en base a un escalafón remunerativo de acuerdo a su jerarquía científica, calidad, responsabilidad y condiciones de trabajo que su ejercicio exige, entre otros aspectos más. También considera que la jornada laboral es de 6 horas diarias continuas, 36 horas semanales y 150 horas mensuales. Asimismo, indica que las horas de trabajo en consulta ambulatoria no deben exceder de cuatro horas diarias. Las dos horas restantes se debe completar con otras actividades inherentes a sus competencias y a su institución laboral.

Sin embargo, muchas veces, no se da cumplimiento a algunos aspectos de la referida ley, lo cual se refleja en algún grado de insatisfacción laboral de los

profesionales odontólogos. Más aún que, en la actualidad, el odontólogo del MINSA tiene una labor recargada, pues no sólo cumple actividades asistenciales a demanda, sino también presta atenciones a pacientes del seguro integral de salud (SIS), dentro del cual está el componente de Salud Escolar, atención del adulto mayor, entre otros, con una exigencia de cumplir las metas en un 100%, sin ninguna mejora sustancial en sus remuneraciones y peor aún sin la ayuda de personal asistente capacitado y permanente.

Al momento, no hay trabajos locales ni nacionales realizados sobre satisfacción laboral de cirujanos dentistas o relacionados con el tema; existiendo si para otras profesiones de la salud. Desconociéndose, entonces, poco sobre la satisfacción laboral en este grupo profesional; sobre todo en aquellos que laboran en los establecimientos de salud del estado peruano.



## II. PLANTEAMIENTO TEORICO.

### 2.1. PROBLEMA DE INVESTIGACION.

#### 2.1.1. Enunciado del problema.

Factores asociados a la satisfacción laboral en cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte. 2016.

#### 2.1.2. Descripción del problema.

##### A. Área del conocimiento.

**Campo** : Ciencias de la Salud.

**Área específica** : Salud Pública

**Especialidad** : Gerencia en salud

**Línea** : Satisfacción laboral.



## B. ANALISIS DE VARIABLES Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	INDICADOR	SUBINDICADOR	SUBINDICADOR DE SEGUNDO ORDEN	DEFENICION OPERACIONAL
<b>VARIABLE ASOCIADA:</b> <b>Factores asociados a la satisfacción laboral</b>	Factores Internos	Variedad de tareas que realiza en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy insatisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Moderadamente insatisfecho</li> <li>• Indiferente</li> <li>• Moderadamente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Muy satisfecho.</li> </ul>	Los factores internos son las características propias del trabajo. Los factores externos al trabajo son las variables que miden la calidad objetiva del trabajo.
		Posibilidad de utilizar habilidades		
		Libertad para elegir el propio método de trabajo		
		Responsabilidad asignada		
		Reconocimiento obtenido por trabajo bien hecho		
	Factores Externos	Horario de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy insatisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Moderadamente insatisfecho</li> <li>• Indiferente</li> <li>• Moderadamente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Muy satisfecho.</li> </ul>	
		Remuneración		
		Condiciones físicas de trabajo		
Sobre los compañeros de trabajo				
<b>VARIABLE DE INVESTIGACION:</b> <b>Satisfacción laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy insatisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Moderadamente insatisfecho</li> <li>• Indiferente</li> <li>• Moderadamente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Muy satisfecho.</li> </ul>			La satisfacción laboral es un fenómeno psicosocial que se define como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, construidas a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que se ha obtenido efectivamente de tal trabajo.

### **C. Interrogantes básicas.**

- ¿Cuáles son los factores internos y externos asociados a la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte?

### **D. TIPO DE INVESTIGACION**

De campo

### **E. NIVEL DE INVESTIGACION**

Correlacional.

## **2.2. Justificación del problema.**

### **Relevancia Humana.**

La satisfacción laboral de cualquier profesional es un indicador de la calidad de organización institucional y de la calidad de servicio prestado.

La salud bucal y la satisfacción de una comunidad por el servicio prestado es el reflejo de la calidad de atención que brindan los odontólogos y de la satisfacción laboral de los mismos.

### **Relevancia científica.**

La satisfacción laboral entendida como la actitud del trabajador hacia la condición laboral, no es atribuible a un solo factor; sino es el resultado de muchas variables relacionadas con el trabajo: remuneración, supervisión, condiciones propias de lo que se hace y de la organización, oportunidades laborales, reconocimiento por

trabajo bien hecho, evaluación justa del trabajo, practicas organizacionales, un trato equitativo y relaciones laborales con los compañeros gratificantes, entre muchas otras.

Esta investigación aportará información sobre la situación de la satisfacción laboral de los odontólogos en la Red de Servicios de Salud Cusco Norte y proponer explicaciones que permitan entender y mejorar la situación actual.

Las instituciones de salud deben preocuparse porque sus empleados estén satisfechos y motivados, pues de lo contrario es probable que se genere alta rotación, ausentismo y un bajo nivel de desempeño. Por lo cual es importante conocer el nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores y realizar un análisis de sus resultados, pudiendo utilizar la presente investigación como guía.

### **Relevancia social.**

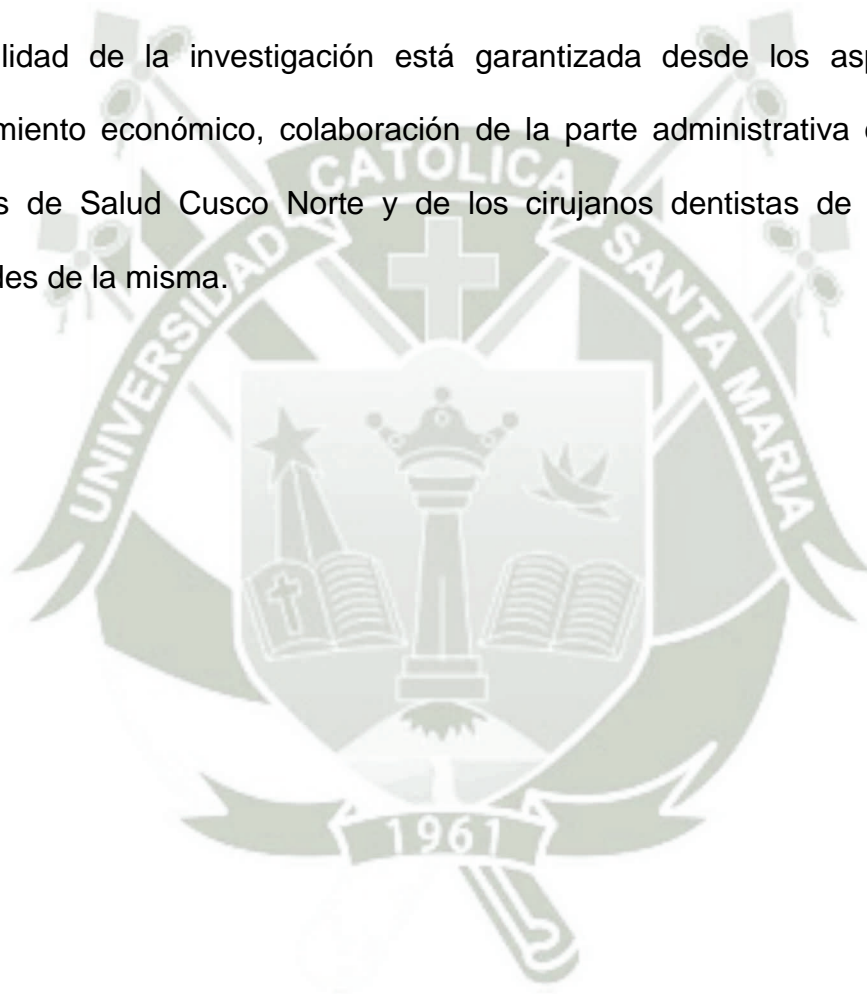
La salud bucal y la salud integral, en general, es un derecho de todas las personas, sin distinción de ningún tipo, y ellas merecen una atención de calidad, y esa calidad la brinda el profesional capacitado y satisfecho con su quehacer cotidiano. Pero si es un personal de salud que no se encuentra satisfecho esta calidad puede no darse. Este proyecto de investigación al tener como objetivo determinar la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas, con los resultados se podrá dar sugerencias orientadas a mejorar las necesidades de estos profesionales, para mejorar su satisfacción laboral dentro del establecimiento de salud que trabaja, lo cual se reflejará en un mejor servicio a los usuarios.

**Originalidad.**

No se ha encontrado investigaciones similares a la presente a nivel local, regional, tampoco nacional. Sin embargo, si existen numerosos estudios sobre el tema en enfermeras, a nivel nacional e internacional. Por lo tanto, este trabajo se considera original.

**Viabilidad.**

La viabilidad de la investigación está garantizada desde los aspectos de financiamiento económico, colaboración de la parte administrativa de la Red Servicios de Salud Cusco Norte y de los cirujanos dentistas de las nueve microredes de la misma.



## 2.3. MARCO TEORICO

### 2.3.1. SATISFACCIÓN LABORAL.

La satisfacción es aquella sensación que el ser humano experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o necesidades y los factores que las reducen.<sup>1</sup>

Pinilla, define la satisfacción laboral como la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestras necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello. Así, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente; necesitan recibir una remuneración suficiente para vivir decorosamente, para vestirse, para alimentarse y para recrearse, pero no sólo ellos, sino también su familia. Necesitan que se les brinde condiciones laborales saludables, prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presente en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni manejos inadecuados en la determinación de sus remuneraciones y compensaciones, que se les premie el esfuerzo y el mérito.<sup>2</sup>

La satisfacción laboral implica, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Se podría describir como una disposición psicológica de la persona hacia

---

<sup>1</sup> Satisfacción laboral para el buen funcionamiento de la empresa [Internet]. [citado 14 de septiembre de 2016]. Disponible en: <http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/admon/21.htm#.V9mTiq2oMcQ>

<sup>2</sup> Newstrom JW. Comportamiento humano en el trabajo. McGraw-Hill; 2007. 501 p.

su trabajo, esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción laboral dependa de numerosos factores.<sup>3</sup>

Sobre la satisfacción laboral se pueden distinguir dos tipos de definiciones: las que se refieren a ella como un estado emocional y las que la consideran que va más allá de las emociones y la entienden como una actitud generalizada ante el trabajo.

En cuanto al primer tipo de definiciones, hay autores como Smith, Kendall y Hulin<sup>4</sup> que la definen como sentimientos o respuestas afectivas referidas a etapas de la situación laboral específicas. En este tipo de definiciones también se encuentra Locke<sup>5</sup>, que define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo, resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales personales. Y por último Newstrom y Davis<sup>6</sup> establecen que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

En el segundo tipo de definiciones algunos autores establecen que la satisfacción laboral es una actitud de los trabajadores a aspectos concretos del trabajo; otros la definen como una actitud generalizada ante el trabajo, un constructo global, una actitud afectiva. Asimismo, en cuanto a este tipo de

---

<sup>3</sup> Newstrom JW. Comportamiento humano en el trabajo. McGraw-Hill; 2007. 501 p.

<sup>4</sup> Smith PC, Kendall LM, Hulin CL. The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes. Rand McNally; 1969. 196 p.

<sup>5</sup> Locke, E. A. The Nature and Causes of Job Satisfaction in Dunnette, M. D. Handbook of Industrial and Organizational Psychology [Internet]. 1.ª ed. Chigago: Rand McNally; 1976 [citado 12 de septiembre de 2016]. 1297-1349 p. Disponible en: <http://www.sciepub.com/reference/65663>

<sup>6</sup> Newstrom JW, Davis K. Organizational Behavior: Human Behavior at Work. McGraw-Hill; 1993. 582 p.

definiciones, encontramos a Beer<sup>7</sup>, que la define como una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo como la compañía, el trabajo mismo, y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo. Por su parte Schneider<sup>8</sup> la define como una actitud generalizada ante el trabajo. Griffin y Bateman<sup>9</sup> definen la satisfacción laboral como un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, los beneficios, la supervisión, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso y promoción, los compañeros y las prácticas de la organización. Para Brief y Weiss<sup>10</sup> es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Y por último Bravo, Peiró y Rodríguez<sup>11</sup> establecen que la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de ellas desarrolladas por la persona hacia su situación laboral.

### 2.3.2. TEORÍAS SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Las teorías de satisfacción laboral analizan qué factores estimulan a las personas a trabajar, permitiendo así emitir conclusiones para entender cómo una persona alcanza la satisfacción.

---

<sup>7</sup> Beer M. Organizational Size and Job Satisfaction. Acad Manage J. 3 de enero de 1964;7(1):34-44.

<sup>8</sup> Schneider B. Organizational Behavior. Annu Rev Psychol. 1985;36(1):573-611.

<sup>9</sup> Griffin, R. W. & Bateman, T. S. Job satisfaction and organizational commitment. Int Rev Ind Organ Psychol C Cooper Robertson Eds. 1986

<sup>10</sup> Payne RL, Cooper CL. Emotions at Work: Theory, Research and Applications for Management. John Wiley & Sons; 2003. 377 p.

<sup>11</sup> Vega MC, Rodrigo MJM, Partido AN. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Univ Pontificia Comillas; 2010. 302 p.

### 2.3.2.1. Teoría de las necesidades de Maslow.

Esta teoría, dentro de su teoría de la personalidad, considera una variedad de necesidades que involucran a toda persona, organizadas estructuralmente (piramidalmente), de acuerdo a la biología y constitución genética del individuo.<sup>12</sup>

En la base de la pirámide están ubicadas las necesidades más preeminentes, y en la superior las menos. Así, si se satisface las necesidades de determinado nivel, la persona no se muestra conformista, sino contrariamente busca en las necesidades del siguiente nivel alcanzar o aproximarse a la satisfacción plena.<sup>13</sup>

Dentro de esta estructura piramidal se identifican cinco niveles de necesidades:<sup>14</sup>

- ***Necesidades fisiológicas.***

Son la prioridad fundamental de un individuo y están en relación a la supervivencia. Dentro de estas necesidades están, entre otras, la homeóstasis, la alimentación, el evitar la deshidratación, mantener la temperatura corporal apropiada, las necesidades sexuales y la maternidad.<sup>15</sup>

- ***Necesidades de seguridad.***

Con la satisfacción de éstas se pretende crear y mantener el orden y la seguridad. Por lo tanto, a estas necesidades corresponden la estabilidad, la protección, entre otras. Estas necesidades guardan relación íntima con el miedo de las personas a lo desconocido y a la anarquía.<sup>16</sup>

---

<sup>12</sup> Abravel, H.B. et al. Cultura organizacional. 5.ª ed. Bogotá, Colombia: Legis; 1992. 202 p.

<sup>13</sup> Abravel, H.B. et al. Cultura organizacional. 5.ª ed. Bogotá, Colombia: Legis; 1992. 202 p.

<sup>14</sup> López LG. Satisfacción y motivación en el trabajo. Ediciones Díaz de Santos; 2001. 164 p.

<sup>15</sup> López LG. Satisfacción y motivación en el trabajo. Ediciones Díaz de Santos; 2001. 164 p.

<sup>16</sup> López LG. Satisfacción y motivación en el trabajo. Ediciones Díaz de Santos; 2001. 164 p.

- ***Necesidades sociales.***

Cuando se logra la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se logra por el siguiente nivel: las necesidades sociales. Estas están relacionadas con la necesidad de compañía inherente al ser humano, con el componente afectivo y su inserción social.

- ***Necesidades de reconocimiento o estima.***

Estas son conocidas como las necesidades del ego o autoestima. Todo individuo requiere ser apreciado, ganar prestigio y sobresalir en el círculo social en el que se desenvuelve. Asimismo, se incluyen la autovaloración y auto respeto.<sup>17</sup>

- ***Necesidades de auto superación o autorrealización.***

Estas se constituyen en el ideal para cada individuo. En este nivel la persona busca trascender para la posteridad a través de sus obras y su propio talento.<sup>18</sup>

### 2.3.2.2. Teoría X – Y McGregor <sup>19,20</sup>

- ***La teoría X:*** Constituye una visión pesimista del ser humano a no querer trabajar; por lo tanto, si fuera posible no lo haría, y si tiene que hacerlo para alcanzar los propósitos de una organización requiere presión y control. Un trabajador de esas condiciones no es proactivo, no desea asumir responsabilidades y prefiere recibir órdenes.

---

<sup>17</sup> López LG. Satisfacción y motivación en el trabajo. Ediciones Díaz de Santos; 2001. 164 p.

<sup>18</sup> Robbins SP, Judge TA, Pineda Ayala LE. Comportamiento organizacional. México: Pearson; 2013.

<sup>19</sup> Id.

<sup>20</sup> Robbins SP, Judge TA, Pineda Ayala LE. Comportamiento organizacional. México: Pearson; 2013.

- **La teoría Y:** Es contraria a la teoría X, tiene una visión positiva del ser humano: a los empleados si les gusta trabajar, no necesitan control, les satisface asumir responsabilidades, son proactivos y creativos.

### 2.3.2.3. Teoría Biofactorial de Herzberg

Esta teoría se refiere al factor satisfacción - no satisfacción, el cual está relacionado con los factores internos o motivadores del trabajo: el éxito, el reconocimiento, la responsabilidad, la promoción y el trabajo en sí mismo. Asimismo, el factor Insatisfacción - no insatisfacción está relacionado con los factores externos o de higiene, los cuales disminuyen la insatisfacción. Dentro de estos factores están la política del centro laboral, la dirección, la supervisión, las relaciones con los compañeros de trabajo, las condiciones laborales y las remuneraciones.

Entonces, la teoría que formuló Frederick Herzberg para explicar la conducta de las personas frente a su situación laboral, expresa que la satisfacción laboral de los trabajadores depende de dos factores:<sup>21</sup>

- **Factores externos o de higiene:** relacionados con el puesto de trabajo propiamente dicho: horario de trabajo, remuneración, condiciones físicas de trabajo y relación con los compañeros de trabajo, entre otros. Estos factores expresan un carácter preventivo de la insatisfacción, pero no generan

---

<sup>21</sup> Robbins SP, Judge TA, Pineda Ayala LE. Comportamiento organizacional. México: Pearson; 2013.

satisfacción; por lo tanto, sólo evitan la insatisfacción, pero no mejoran la satisfacción de forma constante.

- **Factores internos o motivacionales:** relacionados con las tareas realizadas por el trabajador. Estos factores generan y elevan una satisfacción laboral duradera que redundará en una mejor productividad. Incluyen factores como variedad de tareas que realiza en el trabajo, posibilidad de utilizar capacidades, libertad para elegir el método propio de trabajo, responsabilidad asignada y reconocimiento por el trabajo bien hecho, entre otros.<sup>22</sup>

#### 2.3.2.4. Teoría de las motivaciones sociales de MC Clelland.

Esta teoría refiere que la satisfacción laboral guarda relación con tres necesidades aprendidas en el transcurso de la vida del ser humano. Estas tres necesidades son inherentes a cada individuo:<sup>23</sup>

**Logro:** es el interés de destacar, de triunfar. Motiva al ser humano a trazarse a sí mismo objetivos elevados que lograr. Esta clase de personas son constantemente activas pero individualmente, buscan la excelencia, apuestan por la eficiencia y no eluden responsabilidades en el trabajo.

**Poder:** implica intervenir, controlar a otros individuos o grupos de personas esperando obtener reconocimiento de ellos. Las personas con necesidad de

---

<sup>22</sup> López LG. Satisfacción y motivación en el trabajo. Ediciones Díaz de Santos; 2001. 164 p.

<sup>23</sup> Guillén, C, Guil R. Psicología del trabajo para relaciones. Madrid, España: McGraw Hill; 2000.

poder buscar ser considerados importantes y prestigiosos por los demás. Usualmente tienen el afán de imponer sus ideas a través de un manejo “político”.

**Afiliación:** se busca establecer grupos y socializar amigable e íntimamente. Las personas con esta necesidad buscan popularidad, se sienten muy cómodos trabajando colectivamente y ayudando a sus semejantes.

### 2.3.2.5. La Teoría E.r.g de Alderfer <sup>24,25</sup>

Esta teoría establece que las personas tenemos tres tipos básicos de necesidades:

- **De existencia:** comprenden las necesidades fisiológicas y de seguridad de la pirámide estructural de Maslow.
- **De relación:** éstas abarcan a las necesidades sociales, reconocimiento y autoestimas de Maslow.
- **De crecimiento:** es el deseo íntimo que tiene la persona de tener éxito (autorrealización). Corresponden a las necesidades autoestima y autorrealización de Maslow.

---

<sup>24</sup> Robbins SP, Judge TA, Pineda Ayala LE. Comportamiento organizacional. México: Pearson; 2013.

<sup>25</sup> Guillén, C, Guil R. Psicología del trabajo para relaciones. Madrid, España: McGraw Hill; 2000

### 2.3.3. FACTORES GENERALES DE LA SATISFACCION LABORAL

La satisfacción laboral es la predisposición que las personas evidencian sobre sus actividades en el trabajo.

Las dimensiones relacionadas con la satisfacción laboral son variadas y muchas; sin embargo, cinco son las que se consideran determinantes:<sup>26</sup>

- **Remuneración:** debe existir un equilibrio entre la cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga. El odontólogo recibe una remuneración en la atención privada casi siempre por tratamiento realizado al paciente, la satisfacción que percibe el profesional con esta remuneración está relacionada con las características del tratamiento realizado, tiempo invertido, materiales utilizados, colaboración del paciente, y resultados a corto, mediano y largo plazo.
- **Trabajo:** si las actividades que se realiza son interesantes, conducentes a un mayor y continuo aprendizaje y permita encargarse de responsabilidades. En la odontología cada atención, aun en un mismo paciente, requiere de habilidades y conocimientos especiales, para lo cual el profesional debe actualizarse y capacitarse constantemente para garantizar atenciones favorables para los pacientes y satisfactorias para sí mismos.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Prado JFU. Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial El Manual Moderno; 2014. 217 p.

<sup>27</sup> Prado JFU. Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial El Manual Moderno; 2014. 217 p.

- **Oportunidad de ascenso:** este es un factor inherente al ser humano; por lo tanto, siempre estará en busca de oportunidades de mejorar su estatus en su centro laboral, sea privado o público.

El ascenso se puede reflejar por la opinión positiva de las personas respecto a las actividades que desarrollamos, lo cual, en algunos casos puede evidenciarse por mayores ingresos económicos que permiten satisfacer las necesidades y así generar mayor satisfacción personal.

El ascenso también puede ser evidente cuando el trabajador va alcanzando un nivel jerárquico más alto, sobre todo cuando labora en una institución pública; esto como producto de su esfuerzo constante.

- **Jefe:** debe tener la capacidad para mostrar interés por los trabajadores. Una característica del odontólogo es que regularmente es jefe en su ámbito de trabajo, al menos en la clínica privada así sucede, el interés que muestre por su trabajo será percibido por su o sus compañeros de trabajo. Cuando se trabaja en equipo sea en una institución pública o privada el análisis a sus actividades no solo será de sus colegas compañeros de trabajo, sino del personal de menor rango que esté a su cargo.
- **Colaboradores:** debe haber un buen grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores. Cuando existe una buena comunicación entre los colaboradores los resultados del trabajo son satisfactorios en todos los sentidos: para los que brindan el servicio y para los que reciben el servicio.

### 2.3.4. FACTORES DETERMINANTES DE SATISFACCIÓN LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS<sup>28</sup>

Los factores determinantes de la satisfacción laboral y sus consecuencias se pueden enfocar desde un punto de vista individual y de la organización. Estos determinantes pueden influir de forma diferenciada en las distintas personas.

Los **determinantes individuales** de la satisfacción laboral más importantes son: los años de ejercicio profesional y las expectativas laborales.

- **Años de ejercicio profesional.**<sup>29</sup>

La satisfacción laboral está directamente relacionada con la edad y el tiempo laboral: a mayor edad y tiempo laboral mayor satisfacción laboral. Sin embargo, ésta va decreciendo cuando se acerca el tiempo del retiro.

También, usualmente ocurre una fuerte disminución de la satisfacción laboral de los profesionales dentro de su centro de trabajo entre seis meses y dos años de actividad, debido a que descubre que sus metas no las lograrán tan pronto como planificaron.

---

<sup>28</sup> Carús SR, Solís M del PS, Reyes CI. Clima, satisfacción y violencia en ambientes laborales: Temas de psicología organizacional. EAE; 2015. 124 p.

<sup>29</sup> Prado JFU. Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial El Manual Moderno; 2014. 217 p.

- **Expectativas laborales.**

Normalmente, todas las personas tienen expectativas sobre sus futuros centros laborales. Cuando un trabajador se integra al ambiente laboral, sus expectativas pueden ser influidas por la información que reciben de las personas de su entorno laboral y por la realidad que enfrenta en ese ambiente, la cual puede ser más o menos similar a sus expectativas. Por lo tanto, se logrará una mayor satisfacción cuando la realidad es igual o supera a las expectativas. Lo contrario ocurrirá si las expectativas no se cumplen.<sup>30</sup>

Sin embargo, también se considera como **factores organizacionales** influyentes en la satisfacción laboral los siguientes:<sup>31</sup>

- **El trabajo en sí mismo.**

El cargo puede proveer una satisfacción intrínseca. Así, hay cuatro dimensiones que explican la naturaleza del trabajo, y que se pueden aplicar a la odontología:

**Autonomía:** es la libertad y responsabilidad personal para ejercer actividades laborales.

**Variación:** son las diversas actividades que se pueden desarrollar en el trabajo, lo cual permite poner en práctica variadas competencias y habilidades, haciendo que las labores sean menos monótonas, sino más bien gratificantes.

---

<sup>30</sup> Prado JFU. Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial El Manual Moderno; 2014. 217 p.

<sup>31</sup> Carús SR, Solís M del PS, Reyes CI. Clima, satisfacción y violencia en ambientes laborales: Temas de psicología organizacional. EAE; 2015. 124 p.

**Identificación:** es la posibilidad de iniciar y concluir una labor de manera integral e ininterrumpida, valorando cuanto va a beneficiar lo que se hace a la sociedad.

**Retroalimentación:** se refiere a la información que se recibe sobre el desempeño laboral de uno.

- **Recompensas**

Este término involucra todos los logros que se consigue como producto del trabajo: económicos, ascensos, desafíos motivados por el trabajo, reconocimientos oportunos y la relación con los compañeros de trabajo.

Estas pueden ser intrínsecas y extrínsecas. Se consideran recompensas intrínsecas a aquellas que son el resultado de una actividad bien hecha y genera satisfacción laboral personal por el trabajo bien hecho, no necesariamente requiere un pago económico.

Las recompensas extrínsecas pueden ser directas e indirectas. Son directas, cuando se recibe una remuneración directa por la actividad realizada; indirectas, cuando con lo percibido como pago económico se puede realizar actividades de descanso o vacacionales, por ejemplo. También, como recompensas extrínsecas se consideran los premios no económicos, por ejemplo muestras de gratitud de los usuarios de nuestros servicios. En general, el aspecto extrínseco corresponde a dos factores: la remuneración y las oportunidades de ascenso y promoción.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Prado JFU. Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial El Manual Moderno; 2014. 217 p.

- **Remuneración.**

Tiene un valor social y económico.

- **Oportunidades de ascenso y promoción**

Estas son posibles gracias a las políticas y decisiones administrativas del centro laboral. Las oportunidades de ascenso promoción aplican más en organizaciones públicas o empresariales.

- **Estilo de dirección**

El odontólogo, como líder, es capaz de influir sobre sus compañeros de trabajo para que contribuyan con empeño al logro de las metas de su centro laboral. El liderazgo debe ser una característica inherente al profesional.

Dicho de otra manera, el jefe de una organización laboral imprime su propio sello en cuanto brinda apoyo técnico, apoya a resolver las necesidades y crea un clima laboral ideal para los trabajadores que dirige.<sup>33</sup>

- **Relaciones interpersonales**

El ser humano cuando desarrolla sus actividades en su centro laboral, tiene la necesidad de hacerlo en un ambiente social confortable. Su relación con los usuarios de sus servicios debe ser de consideración y respeto mutuo; lo mismo o más aún debe ocurrir con sus compañeros de trabajo. Estos aspectos tienen una gran y directa influencia sobre la satisfacción laboral. Contrariamente, son factores de insatisfacción para el trabajador las tergiversaciones, desavenencias,

---

<sup>33</sup> Robbins SP, Judge TA, Pineda Ayala LE. Comportamiento organizacional. México: Pearson; 2013.

entre otros aspectos, que lleven a insatisfacción en el equipo laboral o alguno de sus miembros.<sup>34</sup>

- **Condiciones generales de trabajo**

**Higiene organizacional.** Esta busca, a través de la prevención, evitar alteraciones de la organización laboral. Por lo tanto, el objetivo de la higiene organizacional es generar un clima saludable, elevar la moral y mejorar la productividad. Las actividades de monitoreo, capacitación y evaluación periódicas dentro de la institución de trabajo, permite establecer la higiene organizacional necesaria.

**Seguridad.** Es un estado en el que hay ausencia de riesgos para la salud y la vida de los trabajadores. La seguridad organizacional, implica, sobre todo, implementar medidas preventivas para evitar daños ocasionados por accidentes, sea por la manipulación de equipos o materiales propios de la profesión.

- **Estructura organizacional**

La organización involucra establecer una estructura formal con roles y obligaciones claras y precisas para los miembros de la institución laboral. Esto contribuirá favorablemente a la satisfacción laboral; y está a su vez tendrá efectos sobre otras variables laborales, como por ejemplo la productividad.<sup>35,36</sup>

---

<sup>34</sup> Vega MC, Rodrigo MJM, Partido AN. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Univ Pontifica Comillas; 2010. 302 p.

<sup>35</sup> Vega MC, Rodrigo MJM, Partido AN. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Univ Pontifica Comillas; 2010. 302 p.

<sup>36</sup> Robbins SP, Judge TA, Pineda Ayala LE. Comportamiento organizacional. México: Pearson; 2013

- **Ausentismo**

Existe una relación inversa entre la satisfacción laboral y el ausentismo; aunque esta relación no sea tan marcada, pues muchos casos de ausentismo no necesariamente se deben a la no satisfacción laboral, sino a otros factores que se deben tomar en cuenta y analizarlos apropiadamente.<sup>37</sup>

- **Rotación de personal**

La relación es similar a la del ausentismo con la satisfacción laboral, aunque rotación de personal puede ser voluntaria e involuntaria. Aun así, se trata de aumentar la satisfacción laboral para disminuir la rotación.<sup>38</sup>

- **Desempeño en el trabajo**<sup>39</sup>

Hasta el momento, en muchas investigaciones, aun continúa la discusión respecto a la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral. Algunos investigadores Herzberg afirman que la satisfacción laboral se refleja en un mejor desempeño laboral. Otros, sin embargo, señalan que es un buen desempeño el que conduce a la satisfacción. Además, el buen desempeño conducirá a un reconocimiento de diferente tipo para el trabajador por parte de la organización laboral y esto conllevará a una mayor satisfacción laboral.<sup>40</sup>

---

<sup>37</sup> Vega MC, Rodrigo MJM, Partido AN. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Univ Pontificia Comillas; 2010. 302 p.

<sup>38</sup> Robbins SP, Judge TA, Pineda Ayala LE. Comportamiento organizacional. México: Pearson; 2013.

<sup>39</sup> Satisfaccion laboral para el buen funcionamiento de la empresa [Internet]. [citado 14 de septiembre de 2016]. Disponible en: <http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/admon/21.htm#.V9mTiq2oMcQ>

<sup>40</sup> Newstrom JW, Davis K. Organizational Behavior: Human Behavior at Work. McGraw-Hill; 1993. 582 p

- **Implicancias amplias**

En una concepción amplia, la satisfacción laboral tiene implicancias importantes sobre la calidad de vida de las personas en el trabajo. Esto se refiere a la calidad total respecto a las actividades que realizan en el centro laboral. Cuando hay insatisfacción es probable que se asocie con un incremento de enfermedades cardiovasculares, estrés y con un estado de salud mental deteriorado, entre otros problemas de salud.<sup>41</sup>

Asimismo, una satisfacción laboral adecuada redonda a favor de una menor rotación y ausencias injustificadas de los trabajadores. Esto está justificado por muchos estudios de investigación.

### **2.3.5. INDICADORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

Para lograr la satisfacción general, estimada como alta, debe existir un estado laboral que:<sup>42,43</sup>

- Constituya un reto mental.
- Cubra las necesidades físicas y mentales del trabajador.
- Refleje sentimientos de logros.
- Permita posibilidades de desarrollar las propias habilidades y aptitudes.

---

<sup>41</sup> Jesús BMM. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL. Editorial UNED; 2016. 142 p.

<sup>42</sup> Prado JFU. Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial El Manual Moderno; 2014. 217 p.

<sup>43</sup> Carús SR, Solís M del PS, Reyes CI. Clima, satisfacción y violencia en ambientes laborales: Temas de psicología organizacional. EAE; 2015. 124 p.

- Las personas del entorno laboral perciban muestras de reconocimiento por el trabajo bien realizado.
- Recompense y remunere adecuadamente o de acuerdo a las expectativas del trabajador.
- Asigne responsabilidades al trabajador de acuerdo a sus competencias, lo que permitirá que se muestre proactivo en busca de su propio desarrollo personal.

Asimismo, respecto a los indicadores de la satisfacción laboral, se deben tomar en cuenta las variables sociodemográficas, de la organización y las del trabajo propiamente dicho. Las variables sociodemográficas constituyen las características tales como: edad, sexo, estado civil, número de dependientes, antigüedad en el trabajo, nivel de educación y las diferencias culturales específicas, entre otras.

## **2.4. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

### **2.4.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

**Uribe y col. (Chile – 2014)**, en su estudio **“Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile”**, su objetivo fue determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de odontólogos de Chile, en las ciudades de Puerto Montt y Valdivia. Método: Estudio observacional de corte transversal realizado entre abril-agosto 2013. Dos investigadoras (JI, VC) visitaron a dentistas trabajando en las ciudades de Valdivia y Puerto Montt pidiéndoles que contestasen un cuestionario acerca de su nivel de satisfacción laboral (1: muy insatisfecho a 7: muy satisfecho) según factores internos y

externos relacionados mediante la escala de Warr-Cook-Wall. Los datos fueron analizados mediante regresión múltiple lineal simultánea, en la cual la variable respuesta fue la satisfacción laboral, y las predictoras los factores internos/externos, para detectar aquellas asociadas significativamente ( $p < 0,05$ ). Resultados: se obtuvo 171 encuestas (91 odontólogas mujeres y 80 hombres), con un promedio  $\pm$  desviación estándar de edad de  $35,6 \pm 10,7$  años y una antigüedad laboral de  $7,6 \pm 8,0$  años. Trabajan  $22 \pm 19$  h en el sector público (51,5%),  $10 \pm 13$  h contratado en clínicas privadas (26,3%) y  $10 \pm 12$  h en clínicas propias (22,2%). El nivel de satisfacción laboral general fue  $5,6 \pm 1,1$ , de 7, con diferencia significativa para quienes trabajan en clínica propia ( $6,05 \pm 0,84$ ). Este modelo explica el 75% de la satisfacción laboral, y las variables predictoras asociadas de manera significativa son: responsabilidad asignada, remuneración, compañeros de trabajo, horarios, condiciones físicas de trabajo y posibilidad de usar habilidades, esta última solo en odontólogos de consulta privada. Conclusión: Los odontólogos encuestados presentan un alto nivel de satisfacción profesional, y este nivel se asocia en mayor medida a factores externos. Esta información debería ser considerada por futuros empleadores interesados en la satisfacción laboral de los odontólogos.<sup>44</sup>

**Nicolovska (Macedonia – 2014)**, en su estudio “**Una evaluación de la satisfacción laboral entre los dentistas de Macedonia**”. El objetivo de este estudio fue evaluar el nivel de satisfacción general de la carrera en relación con

---

<sup>44</sup> Uribe SE, Ide-Olivero J, Castro-Caro V. Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile. Rev Clínica Periodoncia Implantol Rehabil Oral. diciembre de 2014;7(3):128-35.

diversos factores personales y relacionados con el trabajo entre los dentistas en la República de Macedonia. La muestra fue de 118 dentistas registrados, trabajando en diferentes condiciones (34 dentistas práctica pública, 32, 42 dentistas privados completamente privadas que trabajan con un fondo de seguro de salud y los concesionarios). Todos completaron un cuestionario que contenía 16 preguntas, divididos en cinco grupos. Los diferentes grupos de preguntas estaban relacionadas con diferentes condiciones de trabajo y los factores personales. Los primeros cuatro grupos de preguntas fueron contestadas con un - formato Likert con un rango de puntuación de 1 (muy insatisfecho) a 4 (muy satisfecho). En el quinto grupo, los dentistas eligieron una de las cuatro respuestas ofrecidas. Los análisis estadísticos se realizaron mediante ANOVA de una vía y pruebas de chi-cuadrado. Se encontraron diferencias significativas relacionadas con las condiciones físicas de trabajo entre los profesionales públicos (moderadamente insatisfechos) y los médicos privados (muy satisfecho) ( $F = 41,41$  ( $df = 3$ );  $p < 0,01$ ). Una alta prevalencia de los dentistas (89,83%) se había sentido soslayado en su lugar de trabajo y el 61,8% de los profesionales de la salud dental pública se habían sentido estresado en el trabajo "muy a menudo". Las principales fuentes de estrés relacionado con el trabajo de los odontólogos del sector público eran sus supervisores (50%) y pacientes (26.47%), mientras que los médicos privados se hizo hincapié en su mayoría por los inspectores (76,19%) y pacientes (21,87%) ( $\chi^2 = 44,5$  ( $gl = 9$ );  $p < 0,01$ ). Los resultados del estudio presentaron niveles bajos de satisfacción general de la carrera entre los dentistas (públicos y privados) en la República de Macedonia.

El hallazgo de que un alto porcentaje de los dentistas sienten estrés en su lugar de trabajo muy a menudo requiere una mayor exploración.<sup>45</sup>

**Moreira Silva (Brasil – 2014)**, en su estudio “**Condiciones físicas y sanitarias del trabajo y satisfacción de cirujanos dentistas brasileños con el empleo público**” los resultados fueron: Sobre el ambiente de trabajo, el 49 % de los profesionales lo consideró incómodo; el 45 % mostró insatisfacción con la climatización local, el 45 % con los ruidos, el 20 % con la limpieza y el 37,5 % con las dimensiones. De los entrevistados, el 92,6 % había dejado de atender pacientes por rotura de los equipos, y el 90 % del total alegó que los mismos apenas recibieron reparación de defectos. Acerca de las condiciones de uso de los equipos, el 40 % de los cirujanos-dentistas informó que el equipo era malo o pésimo, y el 37,5 % se refirió al sillón odontológico. El 32,5 % informó que el equipo y el sillón tenían más de 24 años de uso. En el 55 % de los locales, la esterilización de instrumentales se realizaba en estufas, el 35 % de los profesionales trabajaban sin auxiliar y el 22,5 % estaba insatisfecho con la bioseguridad. No obstante, el 92,5 % estaba satisfecho con el empleo público. Conclusiones: Las condiciones físicas de trabajo de gran parte de los cirujanos dentistas en el sistema brasileño de salud fueron insatisfactorias; sin embargo, existe la satisfacción con el empleo público. La falta de auxiliares de odontología, de medios de esterilización adecuados y de mantenimiento preventivo del equipamiento, puede comprometer la calidad del servicio prestado.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> Nikolovska J, Mancevska S, Kapusevska B, Popovska L, Mindova S. An assessment of career satisfaction among Macedonian dentists. *Pril Makedon Akad Na Nauk Umet Oddelenie Za Med Nauki*. 2014;35(1):255-61.

<sup>46</sup> Moimaz S, Adas S, Rovida S, Adas T, Moreira Silva M, Ramiro da Silva M, et al. Work conditions and occupational health of dentists in Brazilian Public Health System. *Med Segur Trab*. marzo de 2014;60(234):44-52.

**Goetz y col. (Alemania – 2012)**, en su estudio “**El impacto de los factores intrínsecos y extrínsecos en la satisfacción en el trabajo de los dentistas**”, la tasa de respuesta fue del 95,0%. Los dentistas se mostraron satisfechos con la "libertad de método de trabajo" y en su mayoría insatisfechos con su 'ingreso'. Ambas variables son factores extrínsecos. El análisis de regresión identificó cinco elementos que se asociaron significativamente con cada elemento de la escala de satisfacción en el trabajo: "edad", "el tiempo medio de trabajo semanal", "periodo en la práctica", "número de ayudante de dentista" y "ambiente de trabajo". En el análisis por pasos de regresión lineal de la “oportunidad de utilizar las capacidades” factor intrínseco ( $\beta = 0,687$ ) mostró la mayor puntuación de la varianza explicada ( $R^2 = 0,468$ ) respecto a la satisfacción global con el trabajo. Con respecto a la teoría de dos factores de satisfacción en el trabajo, ambos componentes intrínsecos y extrínsecos, son esenciales para los dentistas, pero la presencia de factores motivadores intrínsecos como la posibilidad de utilizar las capacidades tiene un impacto más positivo sobre la satisfacción laboral. Los resultados de este estudio serán útiles para otras actividades para mejorar las condiciones de trabajo de los dentistas y para garantizar la calidad de la atención.<sup>47</sup>

**Gómez García (México – 2011)**, en su estudio “**Perfil del ejercicio y satisfacción profesional de los cirujanos dentistas en la zona metropolitana de la Ciudad de México, 2009**”, encontró dentistas con un amplio rango en la edad; con predominio de adultos jóvenes sin diferencias de edad entre los sexos.

---

<sup>47</sup> Goetz K, Campbell S m., Broge B, Dörfer C e., Brodowski M, Szecsenyi J. The impact of intrinsic and extrinsic factors on the job satisfaction of dentists. Community Dent Oral Epidemiol. 1 de octubre de 2012;40(5):474-80.

Proporcionalmente hay más hombres casados y ejercen en consultorios propios, por lo que sus ingresos son más importantes. Se observan elevados grados de satisfacción, pero uno de cada cinco señaló que hubiera estudiado otra carrera, principalmente medicina.<sup>48</sup>

**Vega A. (Costa Rica – 2011)**, en su estudio **“Evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los departamentos de Odontología de la Región Huetar Norte en el I semestre de 2011”**, se identificó a los coordinadores como líderes; sin embargo, existen causas comunes de insatisfacción, como el recargo de funciones y la falta de incentivos en los colaboradores. La comunicación entre coordinadores y colaboradores se consideró satisfactoria, frecuente y exitosa de acuerdo con los resultados de la investigación. No obstante, se debe reforzar para que sea directa, pronta y retroalimentada. Más del 60% de los colaboradores consideró que los incentivos no económicos generarían más satisfacción laboral y motivación. Se vio que en los Departamentos de Odontología la mayoría de los colaboradores no se sienten realizados, ellos consideran, como un factor determinante, que las causas de esto tienen su origen en las pocas capacitaciones equitativas. Se notó compañerismo y capacidad de trabajar bajo presión sin detrimento de las relaciones interpersonales. La mayoría de los colaboradores consideraron que no existen posibilidades de ascenso o superación profesional. Además, concordaron en que la implementación y ejecución de un plan formal de

---

<sup>48</sup> Gómez García R. Perfil del ejercicio y satisfacción profesional de los cirujanos dentistas en la zona metropolitana de la Ciudad de México, 2009. Rev CONAMED. 2011;16(4):177-82.

capacitación e incentivos, con la participación de colaboradores y coordinadores, favorece el mejoramiento del clima laboral y su satisfacción personal<sup>49</sup>.

**Luzzi (Australia – 2010)**, en su estudio “**Satisfacción en el trabajo de la fuerza laboral de la salud oral en Australia**”, los análisis mostraron diferencias significativas en los niveles de satisfacción de diversas dimensiones de la satisfacción en el trabajo por sexo, grupo de edad, tipo de práctica y área geográfica. Los dentistas de diferentes grupos de edad diferían en ocho dimensiones: relaciones con los colegas, los pacientes, el personal; tiempo personal; satisfacción intrínseca; comunidad; responsabilidades administrativas y los recursos. Las diferencias entre los dentistas privados y públicos relacionados con la autonomía, las relaciones con los pacientes, el personal, la comunidad, la compensación y las dimensiones de recursos. Los dentistas que trabajan en diferentes áreas geográficas difieren en las relaciones con las dimensiones personal y la comunidad. Conclusiones: Las diferencias existían entre los dentistas privados y públicos, dentistas metropolitanos y no metropolitanos, dentistas masculinos y femeninos y odontólogos de diferentes edades. Estas diferencias deben abordarse con el fin de mejorar las tasas de reclutamiento y retención de los dentistas. Los lugares de trabajo que ofrecen autonomía en el trabajo, un salario competitivo, horario de trabajo flexible y la

---

<sup>49</sup> Vega Arias J. Evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los departamentos de Odontología de la Región Huetar Norte en el I semestre de 2011 [Internet] [tesis para optar el grado de Magister en Gerencia de Salud]. [San José de Costa Rica]: Instituto Centroamericano de Administración Pública; 2012 [citado 21 de septiembre de 2016]. Disponible en: [http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2012/vega\\_arias\\_jefferson\\_sa\\_2012.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2012/vega_arias_jefferson_sa_2012.pdf)

carga administrativa mínima pueden mejorar la satisfacción en el trabajo del dentista.<sup>50</sup>

#### 2.4.2. ANTECEDENTES NACIONALES.

**Baldeón Trejo (Huancayo – 2015)**, en su estudio “**Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale, Huancayo**”, de las variables más relevantes en estudio, cuatro son las que presentan asociación estadística significativa con la satisfacción del trabajador de salud del Hospital IV Huancayo, siendo estas la capacitación, la remuneración, el exceso de trabajo y el trabajo en equipo; los resultados del test de chi cuadrado 10.74, 44.35, 77.14 y 12.93 respectivamente y los resultados de sus O.R. correspondientemente 2,011 – 2,461 - 2,496 - 2,278. Conclusión:

Los factores asociados a la satisfacción del trabajador en el Hospital IV Huancayo ESSALUD, son la falta de capacitación, la remuneración menor ubicada en el rango de 1500 a 3000 soles, el exceso de trabajo y la falta de trabajo en equipo, siendo sus O.R. respectivamente 2,011 –2,461 -2,496 - 2,278. Las variables que presentan la mayor fuerza de asociación es la remuneración menor ubicada en el rango de 1500 a 3000 soles y el exceso de trabajo, presentan un OR de 2,461 y 2,496 a un nivel de confianza del 95%, respectivamente.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> Luzzi L, Spencer A. Job satisfaction of the oral health labour force in Australia: Dentist job satisfaction in Australia. Aust Dent J. marzo de 2011;56(1):23-32.

<sup>51</sup> Trejo CB. Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale, Huancayo. Ágora Rev Científica. 20 de julio de 2015;2(1):112-24.

## 2.5. OBJETIVOS

- 2.5.1 Establecer la relación entre los factores internos y externos y la satisfacción laboral en los cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.
- 2.5.2 Determinar el nivel de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.

## 2.6. HIPOTESIS

Dado que los profesionales de salud tienen distintas características sociodemográficas y desarrollan sus actividades en condiciones variadas, de acuerdo a su centro laboral:

Es probable que exista una asociación significativa entre los factores internos y externos y la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.

### III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.

#### 3.1. TECNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACION.

##### 3.1.1. TECNICA.

Se utilizará la técnica de la encuesta, con un cuestionario orientado a estudiar cada una de las variables de la investigación.

Asimismo, se utilizará una ficha para el registro de los datos demográficos.

##### 3.1.2. INSTRUMENTO:

###### a) Instrumento documental: Cédula de preguntas

###### ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL

###### DATOS DEMOGRAFICOS:

- LUGAR DE TRABAJO: \_\_\_\_\_ MICRORED \_\_\_\_\_
- EDAD: \_\_\_\_\_ AÑOS
- GÉNERO: \_\_\_ F \_\_\_ M
- ESTADO CIVIL: \_\_\_ SOLTERO \_\_\_ CASADO \_\_\_ DIVORCIADO  
\_\_\_ CONVIVIENTE \_\_\_ VIUDO
- AÑOS DE SERVICIO: \_\_\_\_\_ MESES \_\_\_\_\_ AÑOS
- CONDICIÓN LABORAL: \_\_\_\_\_ NOMBRADO(a) \_\_\_\_\_ CONTRATADO(a)
- POST GRADO: \_\_\_ MAESTRIA \_\_\_ DOCTORADO \_\_\_ ESPECIALIDAD

###### ESTIMADO COLEGA:

Lea con atención cada pregunta y seleccione con una X la respuesta que considere adecuada para usted. Evalúe así la satisfacción o insatisfacción que le producen sus actividades laborales.

Las respuestas deben ser de carácter individual lo que garantizará la veracidad de la información recabada. Se agradece el no dejar ninguna de las preguntas sin responder.

Los códigos y valores son los siguientes:

1	2	3	4	5	6	7
MUY INSATIFECHO	INSATIFECHO	MODERADAMENTE INSATIFECHO	NI SATIFECHO NI INSATIFECHO	MODERADAMENTE SATIFECHO	SATIFECHO	MUY SATIFECHO

La encuesta es totalmente anónima. No firmar.

CEDULA DE PREGUNTAS:

1	VARIEDAD DE TAREAS REALIZADAS EN EL TRABAJO	1	2	3	4	5	6	7
1.1	Las actividades que realizo en mi servicio son recuperativas, exodoncias y preventivas							
1.2	Desarrollo actividades intra y extramurales.							
1.3	Desarrollo actividades administrativas de mi servicio simultáneamente a la atención de pacientes							

2	POSIBILIDAD DE UTILIZAR LAS HABILIDADES	1	2	3	4	5	6	7
2.1	En mi servicio puedo aplicar, al máximo, todos mis conocimientos							
2.2	Hay condiciones apropiadas para desarrollar mis habilidades profesionales							
2.3	Se me asignan otras actividades de acuerdo a mis habilidades							
2.4	Las actividades que desempeño están de acuerdo con mis competencias							

3	LIBERTAD PARA ELEGIR EL PROPIO MÉTODO DE TRABAJO	1	2	3	4	5	6	7
3.1	Tengo autonomía en mi servicio							
3.2	Decido el número de pacientes que debo atender por turno laboral							
3.3	Atiendo a los pacientes sin ningún tipo de interrupciones de personas que no pertenecen al servicio							

4	<b>RESPONSABILIDAD ASIGNADA</b>	1	2	3	4	5	6	7
4.1	Debo hacer el informe estadístico mensual de mis actividades							
4.2	Asumo la jefatura de mi servicio							
4.3	Sólo cumplo actividades correspondientes a mi servicio							

5	<b>RECONOCIMIENTO OBTENIDO POR EL TRABAJO BIEN HECHO</b>	1	2	3	4	5	6	7
5.1	Los reconocimientos son oportunos y adecuados							
5.2	Soy mejorado laboralmente en la institución por los buenos resultados de mi trabajo							
5.3	Recibo capacitaciones frecuentes para mejorar más aún mis competencias.							

6	<b>HORARIO DE TRABAJO</b>	1	2	3	4	5	6	7
6.1	El número de horas que laboro por día es el adecuado							
6.2	La rotación de mis horarios laborales son los adecuados							
6.3	La hora de ingreso y salida del centro laboral son los adecuados							

7	<b>LA REMUNERACIÓN</b>	1	2	3	4	5	6	7
7.1	Mi remuneración es adecuada de acuerdo al trabajo que realizo							
7.2	La remuneración recibida satisface mis necesidades básicas.							
7.3	Recibo bonificaciones económicas por horas extras de trabajo							

8	<b>CONDICIONES FÍSICAS DEL TRABAJO</b>	1	2	3	4	5	6	7
8.1	El espacio físico del consultorio es suficiente y adecuado							
8.2	El consultorio es ventilado e iluminado apropiadamente.							
8.3	El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de mis funciones							
8.4	Mi servicio cuenta con los insumos necesarios para el desarrollo de mis funciones							
8.5	La unidad dental está en buen estado y dentro del periodo de operatividad							
8.6	Los equipos de esterilización son los adecuados							
8.7	La limpieza del consultorio es continua y adecuada							
8.8	Trabajo con asistencia continua y capacitada							
8.9	El instrumental está en buen estado y es suficiente							

<b>9</b>	<b>SOBRE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>9.1</b>	Nos ayudamos y apoyamos mutuamente.							
<b>9.2</b>	Nuestra comunicación es libre y sincera.							
<b>9.3</b>	Respetamos, entre nosotros, nuestras debilidades, deseos y la personalidad de los demás							
<b>9.4</b>	Fomentamos el compañerismo y la unión entre trabajadores.							

EN FORMA GENERAL, COMO EVALUAS TU SATISFACCION LABORAL?

<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>1. VARIEDAD DE TAREAS REALIZADAS EN EL TRABAJO</b>							
<b>2. POSIBILIDAD DE UTILIZAR LAS HABILIDADES</b>							
<b>3. LIBERTAD PARA ELEGIR EL PROPIO METODO DE TRABAJO</b>							
<b>4. RESPONSABILIDAD ASIGNADA</b>							
<b>5. RECONOCIMIENTO OBTENIDO POR EL TRABAJO BIEN HECHO</b>							
<b>6. HORARIO DE TRABAJO</b>							
<b>7. LA REMUNERACION</b>							
<b>8. CONDICIONES FISICAS DE TRABAJO</b>							
<b>9. SOBRE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>							

## BAREMO DEL INSTRUMENTO.

Para construir el baremo de la satisfacción laboral se asigna a cada alternativa de los 35 ítems del instrumento los siguientes valores:

ALTERNATIVAS	VALORES
MUY INSATIFECHO	1
INSATIFECHO	2
MODERADAMENTE INSATIFECHO	3
NI SATISFECHO NI INSATIFECHO	4
MODERADAMENTE SATISFECHO	5
SATISFECHO	6
MUY SATISFECHO	7

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	RANGO
Muy insatisfecho	35-69
Insatisfecho	70-105
Indiferente	106-174
Satisfecho	175-210
Muy Satisfecho	211-245

### 3.2. CUADRO DE COHERENCIAS

VARIABLES	INDICADORES Y SUBINDICADORES	TECNICA E INSTRUMENTTO	ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO
Factores asociados	<b>Factores Internos</b>	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cédula de preguntas	
	• Variedad de tareas que realiza en el trabajo		1
	• Posibilidad de utilizar capacidades		2
	• Libertad para elegir el método propio de trabajo		3
	• Responsabilidad asignada		4
	• Reconocimiento por el trabajo bien hecho		5
	<b>Factores Externos</b>		
	• Horario de trabajo		6
	• Remuneración		7
	• Condiciones físicas de trabajo		8
• Relación con los compañeros de trabajo	9		
Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy insatisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Moderadamente insatisfecho</li> <li>• Indiferente</li> <li>• Moderadamente satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Muy satisfecho.</li> </ul>	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cédula de preguntas.	1,2,3,34,5,6,7,8,9

### **3.3. CAMPO DE VERIFICACION**

#### **3.3.1. UBICACIÓN ESPACIAL.**

La ubicación corresponde a la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, la misma que pertenece al Ministerio de Salud.

La Red de Servicios de Salud Cusco Norte, es reconocida oficialmente como nueva Unidad Ejecutora desde Abril del 2010, dependiendo presupuestal y administrativamente del Pliego 446 – Gobierno Regional Cusco y normativamente de la Dirección Regional de Salud Cusco, constituyendo una nueva Unidad Ejecutora con autonomía de manejo presupuestal , aprobada por Resolución Ejecutiva Regional N° 542-2010-GR CUSCO/PR, de fecha del 05 de Abril del 2010; teniendo como función básica de brindar atención integral a la población asignada, garantizando la calidad del servicio, el acceso universal, la oportunidad, la equidad en todos los niveles de atención, articulando a las instituciones públicas y privadas en los aspectos de la atención de salud, con la participación activa de las autoridades locales y de la comunidad organizada. Está bajo la Dirección Ejecutiva del médico Cesar Virgilio Pinto Batallanos, junto a su Equipo de Gestión y Directores de las diferentes unidades administrativas.

La Red de Servicios de Salud Cusco Norte, es un órgano desconcentrado de la Dirección Regional de Salud del Cusco, teniendo como ámbito jurisdiccional a las Provincias de Cusco, Calca, Urubamba, Anta, con un total de 37 distritos, agrupados en 09 Micro Redes: Siete cuarterones, Belenpampa, Wanchaq, Anta, Limatambo, Pisac, Calca, Urubamba y Yanatile; contando bajo

su administración a 83 establecimientos de salud debidamente reconocidos. Cuenta con 1071 trabajadores nombrados y los contratados por las diferentes fuentes de financiamiento (incluido personal de CLAS y por convenio con Municipios), personal que atiende una considerable población de 486,016 habitantes.

En la Región de Salud del Cusco laboran 193 cirujanos dentistas. De este total, 63 son nombrados y los demás contratados. De los 193 cirujanos dentistas de la Región de Salud Cusco, 50 laboran en la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, y de ellos 19 (0,43 x 10000 habitantes) son nombrados, de acuerdo al ASIS del año 2015, frente a 109 médicos, 118 enfermeras, 55 obstetras. Siendo la recomendación de la OMS, para los países subdesarrollados, que haya un Odontólogo por cada 2.000 habitantes.

### **3.3.2. UBICACIÓN TEMPORAL**

La investigación se realizará, de acuerdo al cronograma, desde julio del 2016 hasta enero del 2017.

Será de corte transversal, prospectivo y coyuntural.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> Hernández Sampieri R. Metodología de la Investigación. 6.<sup>a</sup> ed. Mexico: McGraw-Hill; 2014. 634 p.

### 3.3.3. UNIDADES DE ESTUDIO

#### Universo.

La población estará conformada por todos los cirujanos dentistas que tienen vínculo laboral con la Red Servicios de Salud Cusco Norte, la misma que corresponde a un número de 50. Se trabajará con el universo.

#### Criterios de selección:

#### Criterios de inclusión.

Para la presente investigación se incluirán a los cirujanos dentistas:

- Que laboran en la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.
- Contratados y nombrados.
- Que laboren de 06 meses a más.

#### Criterios de Exclusión.

Se excluirá a los cirujanos dentistas:

- Que no deseen participar en la investigación.
- SERUMS equivalentes.

### 3.4. ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS <sup>53</sup>

#### 3.4.1. ORGANIZACIÓN

##### Procedimientos administrativos

Se solicitará una entrevista personal con el Director Ejecutivo de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, previa presentación de una solicitud

<sup>53</sup> Supo J. Cómo Empezar una Tesis. 1.ª ed. Perú: Biblioteca Nacional del Perú; 2015. 70 p

acompañada del proyecto, para la realización de la investigación. Durante la entrevista se brindará información detallada y completa sobre el estudio y procedimientos a realizar, especificando el propósito y los beneficios de la investigación para obtener así la constancia de originalidad de la investigación.

### **Coordinaciones.**

Se coordinará con los gerentes de las nueve microredes de salud de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, para poner en conocimiento de la realización y beneficios de la investigación y se elaborará un cronograma de trabajo, viendo la disponibilidad de los odontólogos y sus horarios de labor.

### **3.4.2. RECURSOS.**

#### **Institucionales:**

- Infraestructura de los servicios odontológicos de los diferentes establecimientos de salud de la Red de Servicios de salud Cusco Norte.
- Bibliotecas de las Universidades Andina del Cusco y Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

#### **Financieros:**

- Autofinanciado por el tesista.

#### **Humanos:**

- Tesista.
- Cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.
- 02 Internos de odontología del Centro de Salud de Belenpampa.

- Asesores.

**Materiales:**

- Ficha de recolección de datos.
- Cámara fotográfica.
- Papel bond.
- Impresora.
- Tableros.
- Lapiceros.
- Correctores.

**3.5. VALIDACION DEL INSTRUMENTO<sup>54</sup>**

El instrumento de investigación WCW (Warr-Cook-Wall) no requiere ser validado, puesto que fue utilizado en diversos estudios.

Este cuestionario fue aplicado en odontólogos por Goetz et al., basado en la escala de WCW. El cuestionario WCW de escala general de satisfacción evalúa aspectos internos y externos que explicarían la satisfacción laboral. Operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado, y además recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo. Se seleccionaron 9 de los 15 ítems

---

<sup>54</sup> Hernández Sampieri R. Metodología de la Investigación. 6.<sup>a</sup> ed. Mexico: McGraw-Hill; 2014. 634 p.

originales, porque ya habían sido utilizados previamente en otra investigación con odontólogos. En la escala WCW el respondiente asigna valores de 1 (muy insatisfecho) a 7 (muy satisfecho) a cada una de las preguntas del cuestionario. Adicionalmente, el cuestionario recogió información demográfica.

Posteriormente, este instrumento fue validado por Uribe, S- E. et al., quienes hicieron traducir del inglés original por 3 traductores de manera independiente. Luego se compararon las traducciones para obtener una traducción de consenso. Posteriormente el cuestionario en español fue enviado a retraducir al inglés y comparado con la versión en inglés original para detectar alguna alteración. La versión en español fue modificada hasta llegar a un documento equivalente, obteniendo un cuestionario final WCW traducido (WCW-es) de nueve ítems. Cinco corresponden a los factores internos: Variedad de tareas que realiza en el trabajo, posibilidad de utilizar capacidades, libertad para elegir el método propio de trabajo, responsabilidad asignada y reconocimiento por el trabajo bien hecho; y cuatro a los factores externos: horario de trabajo, remuneración, condiciones físicas de trabajo y relación con los compañeros de trabajo.

Para el presente estudio se evaluó la confiabilidad del instrumento mediante una prueba piloto, obteniéndose un Alfa de Cronbach=0,945, lo cual permite concluir que el instrumento tiene altos niveles de confiabilidad.

### **3.6. ESTRATEGIA PARA MANEJAR LOS RESULTADOS<sup>55</sup>**

#### **3.6.1. A NIVEL DE SISTEMATIZACION**

Los datos obtenidos serán organizados en una plantilla de datos utilizando la hoja de cálculo Excel, luego estos serán transferidos a una plantilla de datos del paquete estadístico SPSS versión 23 para su análisis.

#### **3.6.2. A NIVEL DE ESTUDIOS DE LOS DATOS**

Para realizar los análisis correspondientes, en principio se debe de sistematizar toda la información recogida mediante los instrumentos aplicados para los factores asociados y la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas, vaciando los datos obtenidos a una base de datos, luego clasificarlos, categorizarlos, realizar las presentaciones en tablas y gráficos y finalmente analizar e interpretar los resultados.

Para la validación de la hipótesis de la investigación, de acuerdo al tipo y diseño de la investigación, se utilizara la prueba chi cuadrado de independencia, para determinar los factores asociados de la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas, mediante el uso de recursos y herramientas informáticas como el Excel y el SPSS V23

#### **3.6.3. A NIVEL DE CONCLUSIONES**

Serán redactadas guardando relación y coherencia con el enunciado, interrogantes e hipótesis de la investigación.

---

<sup>55</sup> Supo J. Cómo Empezar una Tesis. 1ª ed. Perú: Biblioteca Nacional del Perú; 2015. 70 p.

### 3.6.4. A NIVEL DE RECOMENDACIONES

Se redactarán en función a los resultados de la investigación y de su viabilidad.

Asimismo, de ser posible y necesario servirán como premisas de nuevos trabajos de investigación.

## IV. CRONOGRAMA

MES ACTIVIDAD	Julio 2016				Agosto 2016				Octubre 2016				Noviembre 2016				Diciembre 2016				Enero 2017			
	TOMA DE DATOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X											
ANALISIS DE DATOS													X	X	X	X								
REDACCION DEL INFORME FINAL																	X	X	X	X	X	X	X	X

## ANEXO N° 2: TRATAMIENTO ESTADISTICO.

Se utilizó tablas de frecuencia absoluta y relativa. Para analizar los Factores internos y externos asociados a la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte – Cusco, se realizó la prueba de “chi cuadrado” de independencia con un nivel de significancia del 95%

### PRUEBA DE CHI-CUADRADO.

La prueba de chi-cuadrado es una prueba no paramétrica, que no requiere del supuesto de que la muestra pertenezca a una población conocida.

#### Tabla de contingencia.

Es relativamente frecuente encontrarse con información referida a la observación de dos características de una población, en las que se establecen modalidades o categorías, mediante las cuales se clasifican los individuos o elementos que constituyen una muestra de la misma. Este tipo de distribución bidimensional de frecuencias suele presentarse en forma de tabla de doble entrada, también llamada tabla de contingencia.

La información obtenida del estudio generalmente se presenta en una tabla de contingencias, en esta se tiene un conjunto de  $n$  elementos clasificados de acuerdo a dos criterios,  $X$  e  $Y$ , cada uno de los cuales tiene una serie de categorías mutuamente excluyentes:

**Tabla de Contingencia**

	$Y_1$	$Y_2$	$\dots Y_j \dots$	$Y_c$	Total
$X_1$	$o_{11}$	$o_{12}$	$o_{1j}$	$o_{1c}$	$n_{1.}$
$X_2$	$o_{21}$	$o_{22}$	$o_{2j}$	$o_{2c}$	$n_{2.}$
$X_i$	$o_{i1}$	$o_{i2}$	$o_{ij}$	$o_{ic}$	$n_{i.}$
...	...	...	...	...	...
$X_r$	$o_{r1}$	$o_{r2}$	$o_{rj}$	$o_{rc}$	$n_{r.}$
Total	$n_{.1}$	$n_{.2}$	$n_{.j}$	$n_{.c}$	$n = n_{..}$

Donde:

$o_{ij}$  : Representa la frecuencia observada, es decir, el número de individuos que pertenecen simultáneamente a las categorías  $X_i$  e  $Y_j$ .

Las frecuencias marginales son:

$$n_{.j} = \sum_{i=1}^r n_{ij} \quad \text{y} \quad n_{i.} = \sum_{j=1}^c n_{ij}$$

En esta sección se verán las pruebas de homogeneidad y de independencia.

Si bien ambas pruebas presentan el mismo procedimiento de cálculo, las hipótesis a probar son diferentes y por lo tanto las conclusiones obtenidas

también.

### PRUEBA DE INDEPENDENCIA

La prueba de independencia es adecuada para la investigación explicativa, permite analizar la influencia de la variable independiente (causa) sobre la variable dependiente (efecto), es decir evalúa la independencia o no de dos variables cualitativas.

Dado una muestra aleatoria de tamaño  $n..$  es extraída, y cada observación de la muestra es clasificada de acuerdo a dos criterios (variables  $X$  y  $Y$ ). Usando el primer criterio cada observación es clasificada en una de  $r$  filas y usando el segundo criterio en una de  $c$  columnas. Los datos son arreglados en la siguiente tabla de contingencia  $r \times c$ :

	Columna 1	Columna 2	...	Columna $c$	Tota
Fila 1	$O_{11}$	$O_{12}$	...	$O_{1c}$	$n_{1.}$
Fila 2	$O_{21}$	$O_{22}$	...	$O_{2c}$	$n_{2.}$
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
Fila $r$	$O_{r1}$	$O_{r2}$	...	$O_{rc}$	$n_{r.}$
Tota	$n_{.1}$	$n_{.2}$	...	$n_{.c}$	$n_{..}$

En la tabla,  $O_{jj}$  es el número de observaciones clasificadas en la fila  $i$  columna  $j$ ,  $n_{i.}$  es el número total de observaciones en la fila  $i$  y  $n_{.j}$  es el número total de observaciones en la columna  $j$ .

**Hipótesis:**

Sea:

$\pi_{ij}$  la probabilidad de que una observación sea clasificada en la fila  $i$  columna  $j$ ,

$\pi_{i.}$  la probabilidad de que una observación sea clasificada en la fila  $i$  y

$\pi_{.j}$  la probabilidad de que una observación sea clasificada en la columna  $j$ . Entonces las hipótesis son:

Ho:  $\pi_{ij} = \pi_{i.} \pi_{.j}$  para todo  $i = 1, \dots, r, j = 1, \dots, c$ .

Ha: Al menos una igualdad no se cumple.

Las hipótesis pueden expresarse, en forma equivalente de la siguiente manera:

Ho: Las variables  $X$  (*causa*) y  $Y$  (efecto) son independientes.

H<sub>1</sub> : Las variables  $X$  (*causa*) y  $Y$  (efecto) no son independientes.

Estadístico de prueba:

$$\chi_c^2 = \sum_{j=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \sim \chi^2 (r-1)(c-1)$$

Donde 
$$e_{ij} = \frac{n_{i.} \cdot n_{.j}}{n..}$$

**Regla de decisión:**

Se adopta la siguiente regla de decisión:

- Si  $\chi_c^2 > \chi_{(r-1)(c-1)}^2$  entonces se acepta la hipótesis  $H_0$
- Si  $\chi_c^2 \leq \chi_{(r-1)(c-1)}^2$  entonces se rechaza la hipótesis  $H_0$

Como puede observarse el procedimiento es muy similar al de la prueba de homogeneidad, y a veces suelen confundirse.



### ANEXO N° 3: MATRIZ DE SISTEMATIZACION:

#### MATRIZ DE REGISTRO Y CONTROL

Encuesta	Edad	Genero	Estado Civil	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	Satisf
1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4
2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4
3	1	1	1	5	4	5	4	4	4	2	4	5	4
4	2	1	2	4	3	4	3	2	3	2	2	4	3
5	2	1	2	4	2	2	4	2	2	1	2	2	2
6	2	1	1	3	2	2	4	2	3	1	2	2	2
7	2	1	2	3	2	3	3	2	4	1	2	4	2
8	3	2	2	4	4	2	3	2	2	1	2	4	2
9	3	1	2	2	1	2	4	1	3	1	2	3	2
10	2	1	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4
11	5	1	2	3	2	5	4	1	2	1	1	1	2
12	3	2	2	4	4	4	5	4	5	2	4	4	5
13	2	2	1	4	2	4	4	2	3	2	2	3	3
14	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
15	2	2	2	4	3	4	4	2	3	2	2	3	3
16	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	3
17	3	2	3	5	2	2	4	2	4	1	2	3	3
18	3	1	2	3	4	4	1	1	3	1	2	5	3

19	2	2	2	3	2	4	4	2	4	1	3	2	3
20	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
21	2	2	2	3	2	2	3	2	4	1	2	3	2
22	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	4	3
23	2	1	2	4	4	4	4	2	4	1	2	3	3
24	1	1	1	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3
25	1	1	1	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
26	3	1	2	4	3	2	4	1	3	1	1	1	2
27	3	1	2	4	4	4	4	1	4	1	2	4	3
28	2	2	4	3	4	4	4	1	4	1	2	3	3
29	3	1	1	4	3	3	4	2	4	2	2	4	3
30	2	2	2	3	2	2	4	2	4	2	2	1	2
31	3	2	2	4	4	4	5	2	4	2	2	4	4
32	2	1	1	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2
33	2	1	2	3	3	3	4	1	3	1	2	1	2
34	4	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	4	3
35	1	1	2	2	3	2	4	1	4	2	2	2	2
36	3	1	1	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4
37	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2
38	2	2	3	4	4	4	4	2	4	2	2	3	3
39	2	1	1	4	4	4	4	1	4	2	2	4	3
40	1	2	1	3	3	3	4	2	4	2	3	2	3
41	2	1	2	4	4	5	4	2	4	2	2	4	4
42	2	1	2	4	4	5	4	2	4	2	2	4	4
43	2	1	2	4	3	4	4	3	4	1	2	3	3
44	2	2	1	4	3	3	4	2	4	1	2	2	3
45	2	1	1	4	4	4	4	1	3	1	2	3	3

46	2	1	2	4	2	1	4	1	3	1	2	1	2
47	2	2	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
48	2	2	1	4	4	5	5	2	5	2	3	4	5
49	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
50	3	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4

**Leyenda:**

Edad	Genero	Estado civil	Código	Dimensiones	Categorías
1:Menor de 30 2: 31- 40 3:41- 40 4: 51- 60 5: 61 a 70	1:Femenino 2: Masculino	1:Soltero 2:Casado 3: Divorcio 4: Conviviente	p1	LA VARIEDAD DE TAREAS REALIZAS EN EL TRABAJO	1:Muy insatisfecho 2: Insatisfecho 3: Indiferente 4: Satisfecho 5: Muy Satisfecho
			p2	LA POSIBILIDAD DE UTILIZAR LAS HABILIDADES	
			p3	LIBERTAD PARA ELEGIR EL PROPIO METODO DE TRABAJO	
			p4	RESPONSABILIDAD ASIGNADA	
			p5	RECONOCIMIENTO OBTENIDA POR EL TRABAJO BIEN HECHO	
			p6	HORARIO DE TRABAJO	
			p7	LA REMUNERACION	
			p8	CONDICIONES FISICAS DE TRABAJO	
			p9	LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	
			satisf	SATISFACCION LABORAL DE ODONTOLOGOS	

## ANEXO N° 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo ....., Cirujano Dentista de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, declaro estar de acuerdo con participar en la investigación **“FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCION LABORAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE – 2016”**, cuyo objetivo es..... Declaro además, haber sido informado en forma amplia y precisa sobre mi participación, garantizándome que:

1. Los datos obtenidos serán tratados y analizados considerando mi intimidad y anonimato, de acuerdo a los principios éticos y científicos que rigen la investigación.
2. Puedo suspender mi colaboración en el momento deseado y que no se me tratará de manera diferencial si decido no participar o suspender mi colaboración en la investigación.
3. La encuesta durará 20 minutos.

Por todo lo informado es que otorgo mi consentimiento para participar en la investigación de acuerdo a la metodología establecida, para lo cual refrendo este documento con mi nombre y firma correspondiente.

Cusco,..... de ..... del 2016

.....

**PARTICIPANTE**

.....

**INVESTIGADOR**

## ANEXO N° 5: SECUENCIA FOTOGRAFICA

### CENTRO DE SALUD DE PISAC



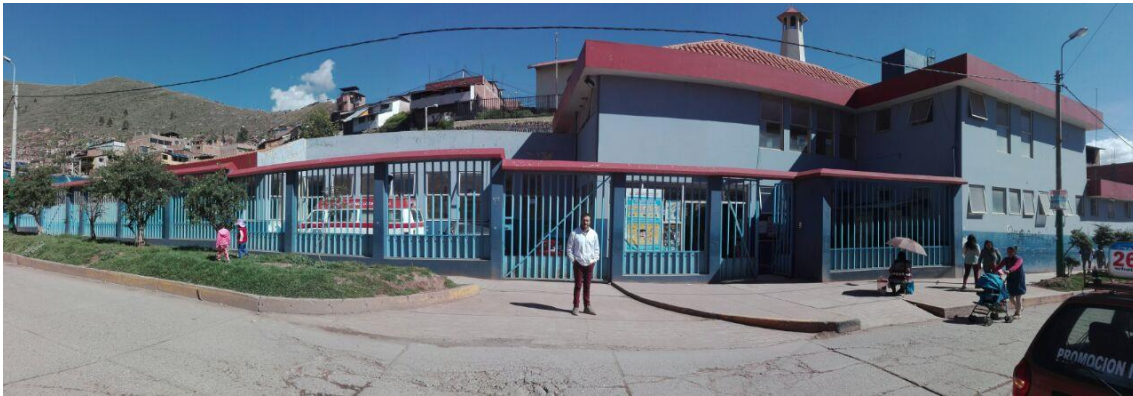
## CENTRO DE SALUD DE CHOCCO



## CENTRO DE SALUD DE BELENPAMPA



## CENTRO DE SALUD DE MANCO CAPAC



## CENTRO DE SALUD DE ANTA



## CENTRO DE SALUD DE BUENAVISTA



## CENTRO DE SALUD DE MACHUPICCHU

