

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POST-GRADO

MAESTRÍA DE GERENCIA EN SALUD



“RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y GRADO DE SATISFACCION LABORAL EN DOCENTES DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA. AREQUIPA, 2016”

**Tesis presentada por el Bachiller
Bolmer David Teran Bejar**

**Para optar el Grado Académico de
Maestro en Gerencia en Salud**

Asesor: Dr. Julio Paredes Núñez

Arequipa - Perú

2017

Mi Tesis la dedico a:

A mis amados papás

BOLMER Y GUADALUPE

*Quienes gracias a su amor,
motivación, comprensión me
brindan su apoyo incondicional en
todo momento y son los artífices de
tener una vida profesional y
personal exitosa. Para ellos va
dedicado todo mi esfuerzo,
reconocimiento, gratitud y amor
eterno.*

*A mi querido hermano
CARLOS AUGUSTO, por ser fuente de
apoyo, consejo, comprensión y Amor
fraterno, el cual enriquece mi vida y
metas.*

*A mis amigos los cuales me
brindaron su apoyo
desinteresado en el transcurso de
la maestría, compartiendo
momentos y experiencias
enriquecedoras.*



*"La planificación a largo plazo no es pensar en
decisiones futuras, sino en el futuro
de las decisiones presentes"*

Peter Drucker

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	5
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO ÚNICO: RESULTADOS.....	10
1. Características de la Población de Estudio	11
2. Clima Organizacional	20
3. Satisfacción Laboral.....	43
4. Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral	63
5. Discusión.....	66
CONCLUSIONES.....	70
SUGERENCIAS.....	71
PROPUESTA	73
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	82
Nº 1 Proyecto de Investigación.....	82
Nº 2 Matriz de Sistematización.....	123

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo identificar el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa, así como establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

La investigación se realizó tomando como base las variables Clima Organizacional y la satisfacción laboral percibida desde la óptica de los docentes que laboran en la Clínica Odontológica de la UCSM, mas no se tomaron en el estudio otras variables como son los costos operativos, la percepción del usuario externo sobre la calidad de la atención y la rentabilidad que genera la Clínica Odontológica hacia la Universidad, las cuales pueden ser variables que se tengan en cuenta en el futuro para realizar una investigación y realizar una propuesta de mejoramiento.

El tipo de investigación es de campo, nivel es descriptivo – relacional, la técnica del estudio para la variable Clima Organizacional es Cuestionario siendo su instrumento el Formulario de Preguntas denominado Escala de Wes, para la variable Satisfacción laboral es la Entrevista siendo su instrumento la Cedula de Entrevista.

El clima organizacional en los docentes de la Clínica Odontológica de la UCSM, ha sido calificado como POSITIVO en las dimensiones: Implicación, Apoyo, Autonomía, Claridad, Control, Innovación, Desarrollo y NEGATIVO en las dimensiones Cohesión, Organización y Presión de manera menos significativa.

La Satisfacción laboral encontrada en los docentes de la Clínica Odontológica de la UCSM es POSITIVA y SATISFACTORIA dado que hay una interacción adecuada con el jefe, las oportunidades de progreso son atractivas, las remuneraciones son superiores a las del mercado así como los incentivos a los docentes son adecuados y la interrelación entre los compañeros es buena.

Existe correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente de la Clínica Odontológica de la UCSM siendo **DIRECTA Y POSITIVA** en el presente estudio.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción en el trabajo, docentes, odontología.



ABSTRACT

The objective of this study was to identify organizational climate and job satisfaction among teachers at the Clínica Odontológica, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, as well as to establish the relationship between organizational climate and job satisfaction.

The research was carried out based on the Organizational Climate variables and the perceived job satisfaction from the perspective of the teachers who work in the UCSM Dental Clinic, but other variables were not included in the study such as operational costs, perception of External user about the quality of care and profitability generated by the Dental Clinic towards the University, which may be variables that are taken into account in the future to carry out a research and make a proposal for improvement.

The type of research is field, level is descriptive - relational, the technique of the study for the variable Organizational Climate is Questionnaire being its instrument the Form of Questions denominated Scale of Wes, for the variable Labor satisfaction is the Interview being its instrument the Cedula Of Interview.

The organizational climate in the teachers of the UCSM Dental Clinic has been rated as POSITIVE in the dimensions: Implication, Support, Autonomy, Clarity, Control, Innovation, Development and NEGATIVE in the dimensions Cohesion, Organization and Pressure in a less significant way .

The work satisfaction found in the teachers of the UCSM Dental Clinic is POSITIVE and SATISFACTORY since there is an adequate interaction with the boss, the opportunities for progress are attractive, the remunerations are superior to those of the market as well as the incentives to the teachers Are adequate and the interrelation between the companions is good.

There is correlation between the organizational climate and the job satisfaction of the teaching staff of the UCSM Dental Clinic being DIRECT and POSITIVE in the present study.

Key words: Organizational climate, job satisfaction, teachers, dentistry.



INTRODUCCIÓN

En los últimos años en toda institución es de suma importancia conocer el clima organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización, para lo cual los gerentes deben crear un ambiente donde el personal se sienta motivado, trabaje productivamente y sea más eficiente, siendo de gran importancia que el trabajador sienta satisfacción por la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo.

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos, emociones favorables o desfavorables con que los trabajadores de salud ven su labor. Por lo tanto, el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los trabajadores, es una de las variables más importantes en relación con el comportamiento organizacional donde la calidad de vida y las relaciones son fundamentales en la gestión y desarrollo de los servicios de salud, es por ello que la satisfacción laboral de los profesionales de la salud es uno de los indicadores que condicionan la calidad y productividad en el trabajo.

En el campo de la salud tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral en su puesto de trabajo, son temas centrales de las instituciones de salud, debido a que la calidad del trabajo depende fundamentalmente de un clima organizacional adecuado, su interés y preocupación para mejorar la salud de los usuarios; así como también la satisfacción del trabajador conducen de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas.

En lo personal surgió el interés en investigar el clima organizacional en relación a la satisfacción laboral dado que en la profesión de la Odontología en la actualidad hay un nivel de estrés alto dado las responsabilidades del odontólogo hacia sus pacientes y alta competitividad entre profesionales.

La presente investigación está estructurada de la siguiente manera: Un capítulo único de resultados, en la cual están los cuadros y graficas con su respectiva interpretación, La discusión entre la presente investigación con otras tesis similares tanto nacionales como internacionales, las conclusiones, recomendaciones, y una propuesta de mejoramiento.

CAPÍTULO ÚNICO: RESULTADOS

- 1. Características generales de la población de estudio**
- 2. Clima Organizacional**
- 3. Satisfacción Laboral**
- 4. Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral**
- 5. Discusión**



1. CARACTERÍSTICAS GENERALES **DE LA POBLACION DE ESTUDIO**

CUADRO No. 1
POBLACION ENCUESTADA SEGÚN EDAD Y SEXO

Edad/Sexo	Masculino		Femenino		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
24 a 30 años	0	0	0	0	0	0
31 a 37 años	8	32	7	30.43	15	31.25
38 a 44 años	10	40	13	56.52	23	47.91
45 a mas años	7	28	3	13.04	10	20.83
TOTAL	25	100	23	100	48	100

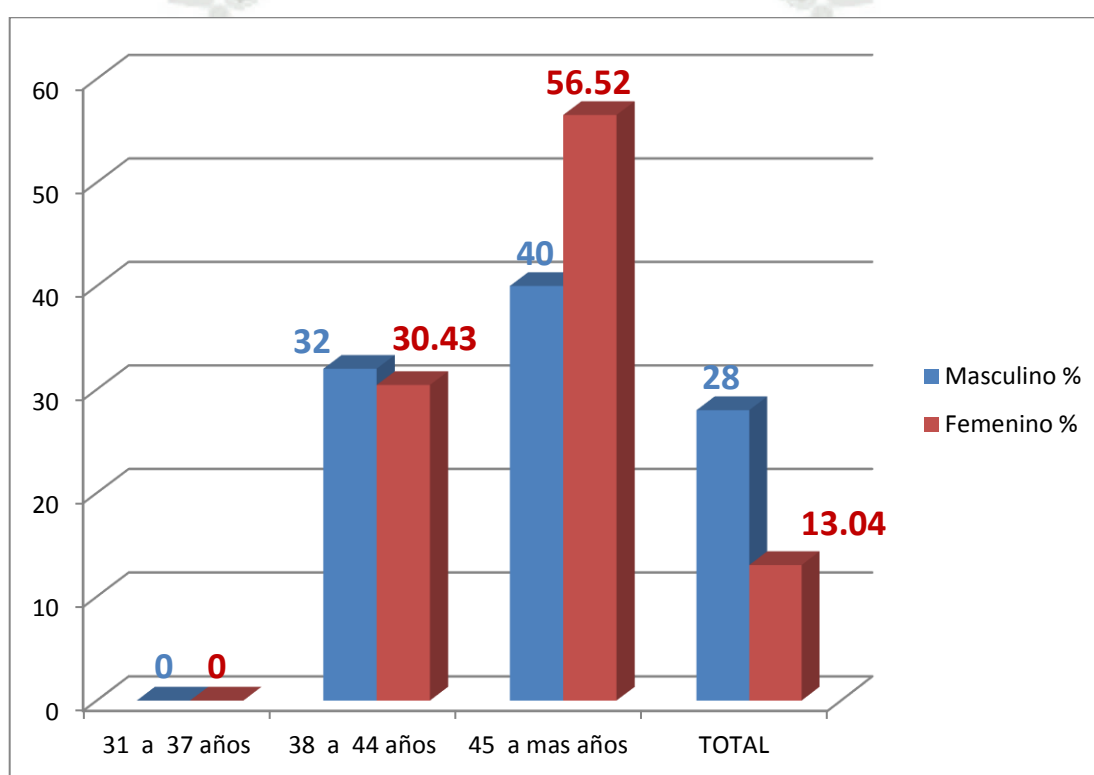
Fuente.- Elaboración propia.

Se observa que en los docentes comprendidos entre los rangos de edades de 24 a 30 años tanto para Masculino como femenino el porcentaje es de 0%, entre las edades de 31 a 37 años para masculino el porcentaje es de 32%, para femenino es de 30.43%, para los rangos de edades de 38 a 44 años para masculino corresponde 40% y para femenino el 56.52%, para las edades de 45 a más años para masculino es de 28% y para femenino es de 13.04%

Por lo que se puede observar en relación a la variable edad que los grupos etareos con mayor representatividad tanto para Masculino como femenino están comprendidos entre las edades de 38 a 44 años, y en una menor proporción tanto para Masculino como para femenino entre los 45 a más años

Con relación a la variable sexo el grupo de los Varones es el grupo mayoritario y representativo y en menor proporción mujeres.

GRAFICO No. 1
POBLACION ENCUESTADA SEGÚN EDAD Y SEXO



Fuente.- Elaboración propia

CUADRO No. 2
POBLACION ENCUESTADA SEGÚN GRADO DE INSTRUCCION

GRADO DE INSTRUCCION (G.I.)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Superior Universitaria	48	100
Superior Técnico	0	0
Otros	0	0
TOTAL	48	100

Fuente.- Elaboración propia.

GRADO DE INSTRUCCION (G.I.)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Especialidad	28	58.33
Maestrias	14	29.16
Doctorados	6	12.5
TOTAL	48	100

Fuente.- Elaboración propia.

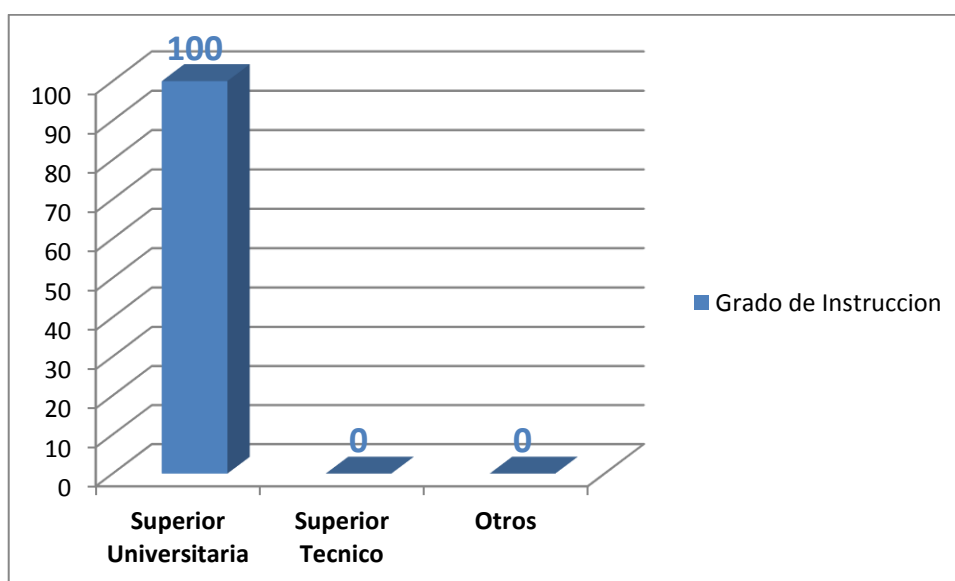
Se observa que el 100% de los encuestados su Grado de Instrucción corresponden a Superior Universitaria. Y el 0% a las otras categorías siendo Superior Técnico y otros.

Por lo que se concluye que siendo el total de los docentes, personal con estudios universitarios y especializados en su grado de instrucción, estos están capacitados adecuadamente para impartir educación de calidad a sus alumnos. En la presente investigación en las unidades de estudio no hubo ninguna que corresponda a Superior técnico u otros.

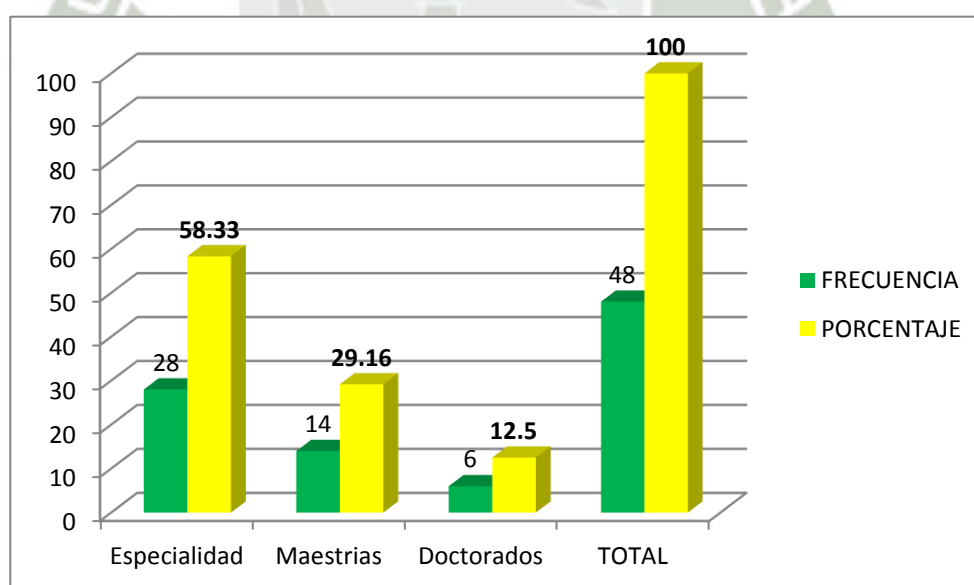
Los docentes que cuentan con especialidad representan el 58.33%, con Maestrias el 29.16% y con Doctorados el 12.5%.

GRAFICO No. 2

POBLACION ENCUESTADA SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN



Fuente.- Elaboración propia.



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No. 3
POBLACION ENCUESTADA SEGÚN EL PUESTO QUE OCUPA

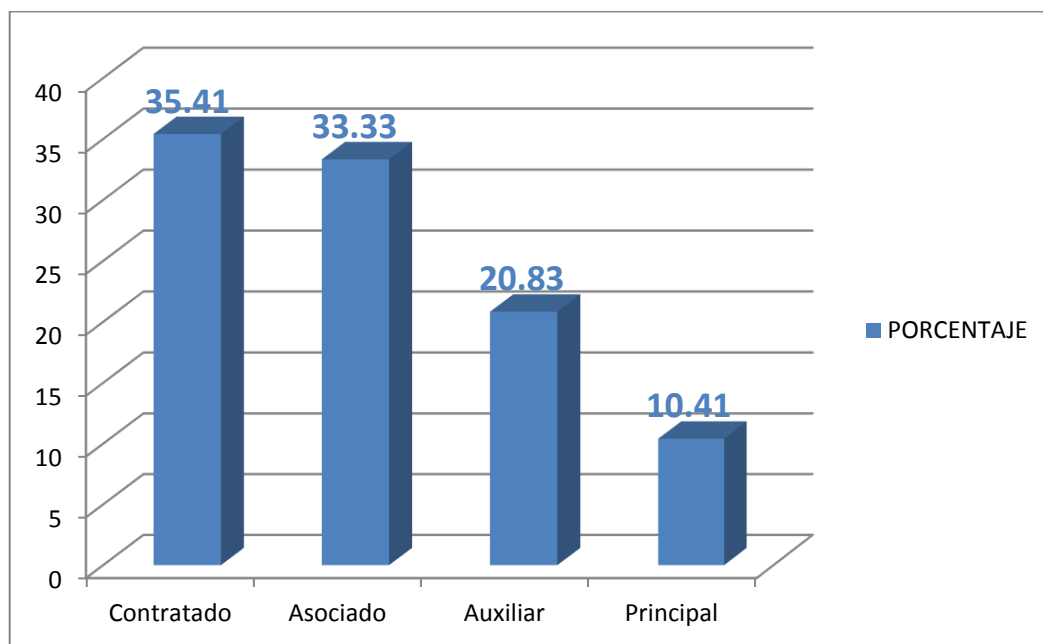
PUESTO QUE OCUPA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contratado	17	35.41
Asociado	16	33.33
Auxiliar	10	20.83
Principal	5	10.41
TOTAL	48	100

Fuente.- Elaboración propia.

Se observa que el 35.41% de los encuestados corresponden a Contratados, el 33.33% a Asociados, el 20.83% a Auxiliares y el 10.41% a Principales.

Por lo que se concluye que un porcentaje mayoritario de docentes de la Clínica Odontológica de la UCSM son Contratados y Asociados. Siguiendo la categoría Auxiliar y en una menor proporción los Principales.

GRAFICO No. 3
POBLACION ENCUESTADA SEGÚN EL PUESTO QUE OCUPA



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No. 4
POBLACION ENCUESTADA SEGÚN TIEMPO DE LABOR EN LA CLINICA

ANTIGUEDAD LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 10 años	22	45.83
De 10 a 20 años	20	41.66
Mas de 20 años	6	12.5
TOTAL	48	100

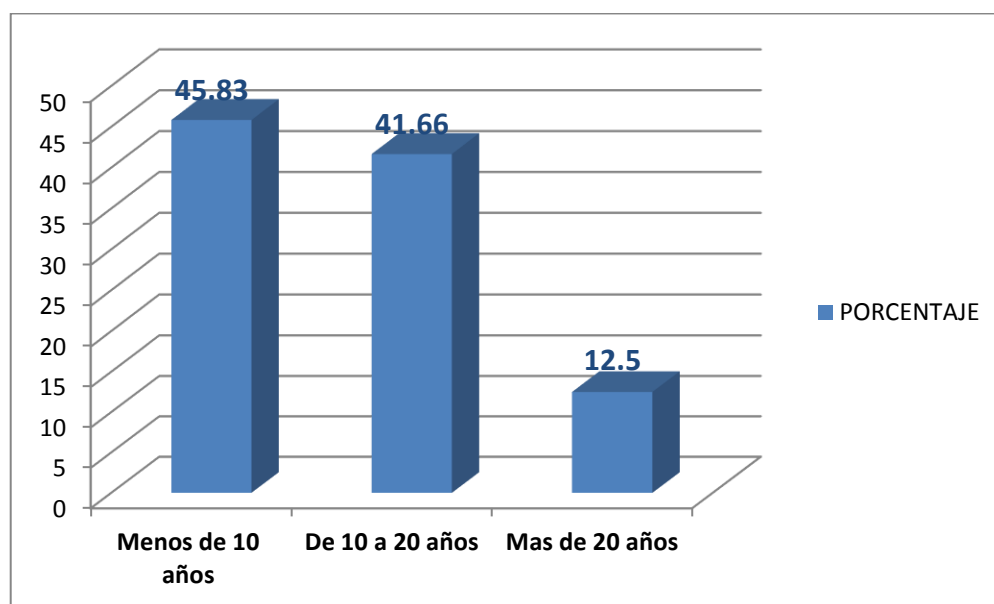
Fuente.- Elaboración propia.

Se observa que el 45.83% de los encuestados corresponde a menos de 10 años de tiempo de labor, el 41.66% de 10 a 20 años, el 12.5% de más de 20 años.

Por lo que se concluye que el mayor porcentaje de docentes con un tiempo de labor es de menos de 10 años, siguiéndole los que trabajan entre 10 a 20 años y en una menor proporción los que laboran más de 20 años.

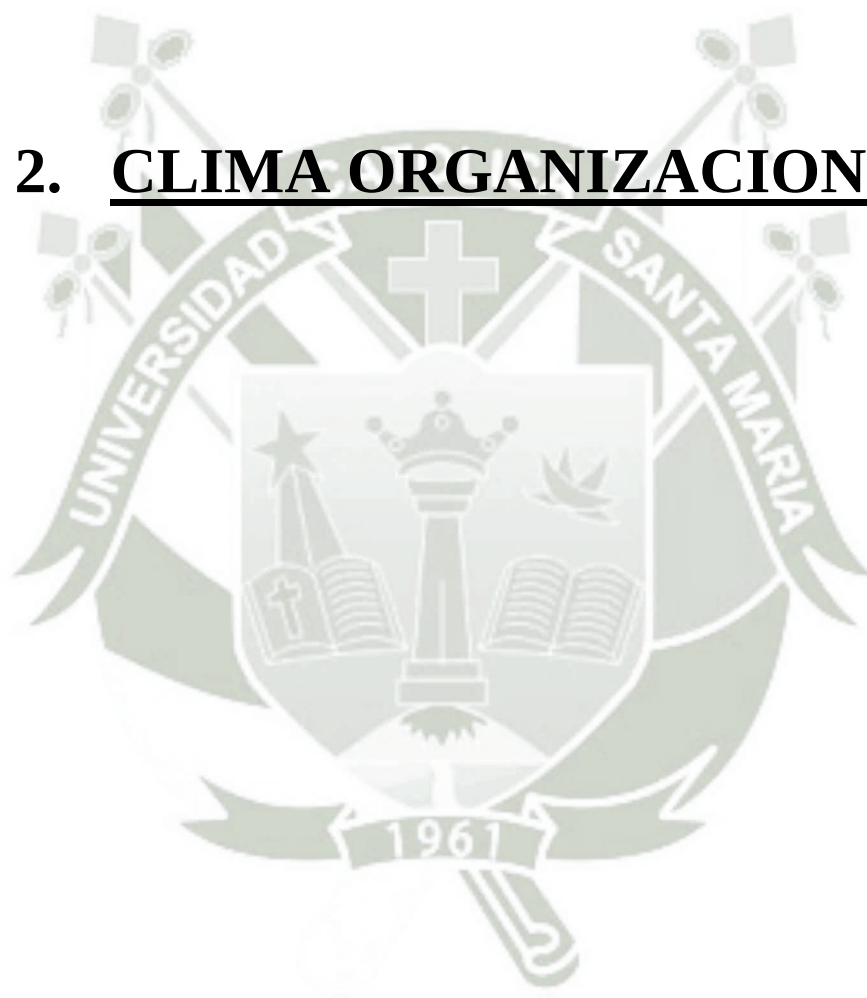
GRAFICO No. 4

POBLACION ENCUESTADA SEGÚN TIEMPO DE LABOR EN LA CLINICA



Fuente.- Elaboración propia.

2. CLIMA ORGANIZACIONAL



CUADRO No. 5

APRECIACIONES DE LA SUB ESCALA “IMPLICACION” (IM) POR ITEM

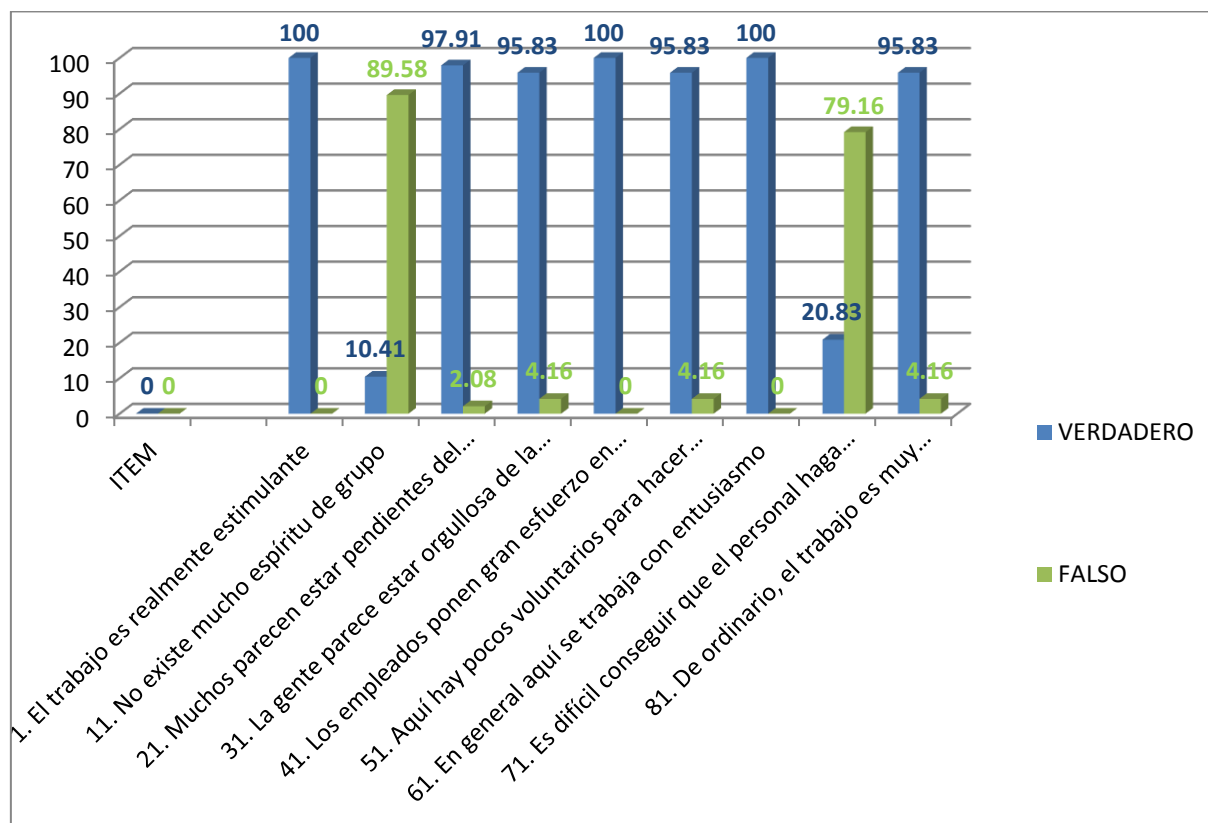
ITEM	VERDADEROS		FALSOS		TOTAL	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
1. El trabajo es realmente estimulante	48	100	0	0	48	100
11. No existe mucho espíritu de grupo	5	10.41	43	89.58	48	100
21. Muchos parecen estar pendientes del reloj para dejar el trabajo	47	97.91	1	2.08	48	100
31. La gente parece estar orgullosa de la organización	46	95.83	2	4.16	48	100
41. Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen	48	100	0	0	48	100
51. Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo	46	95.83	2	4.16	48	100
61. En general aquí se trabaja con entusiasmo	48	100	0	0	48	100
71. Es difícil conseguir que el personal haga su trabajo extraordinario	10	20.83	38	79.16	48	100
81. De ordinario, el trabajo es muy interesante	46	95.83	2	4.16	48	100

Fuente.- Elaboración propia.

Se observa que para la escala IMPLICACION (IM), es valorada por los encuestados como **FUERTE**, ya que la mayoría del porcentaje de los ítems son verdaderos siendo estos **POSITIVOS**. Por lo que se interpreta que la IMPLICACION (IM) en los docentes de la Clínica Odontológica UCSM es **FUERTE-POSITIVA**.

GRAFICO No. 5

APRECIACIONES DE LA SUB ESCALA “IMPLICACION” (IM) POR ITEM



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No.6
APRECIACIONES DE LA SUB ESCALA “COHESION” (CO) POR ITEM

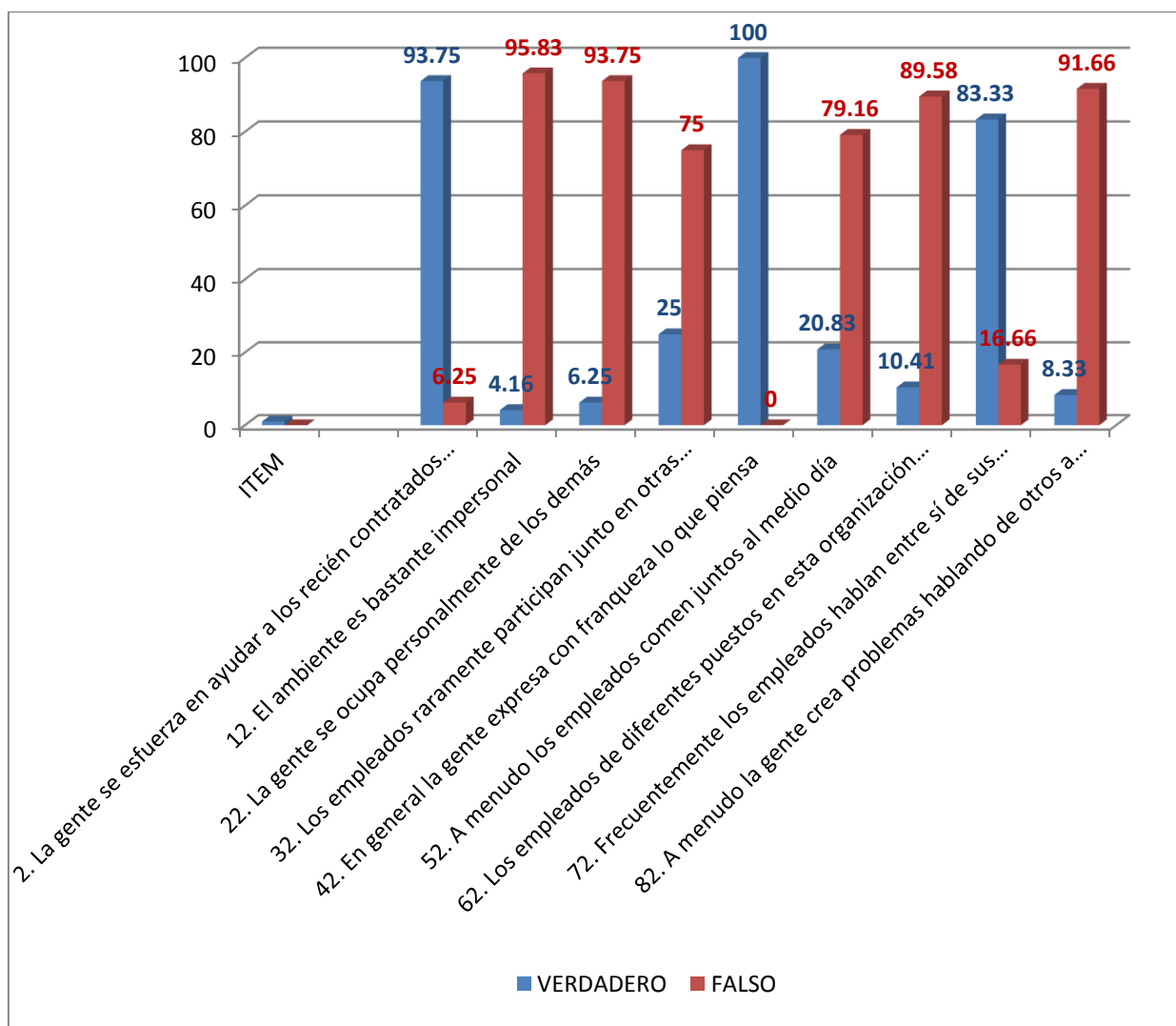
ITEM	VERDADEROS		FALSOS		TOTAL	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
2. La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto	45	93.75	3	6.25	48	100
12. El ambiente es bastante impersonal	2	4.16	46	95.83	48	100
22. La gente se ocupa personalmente de los demás	3	6.25	45	93.75	48	100
32. Los empleados raramente participan junto en otras actividades fuera del trabajo	12	25	36	75	48	100
42. En general la gente expresa con franqueza lo que piensa	48	100	0	0	48	100
52. A menudo los empleados comen juntos al medio día	10	20.83	38	79.16	48	100
62. Los empleados de diferentes puestos en esta organización no se llevan bien entre sí	5	10.41	43	89.58	48	100
72. Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales	40	83.33	8	16.66	48	100
82. A menudo la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas	4	8.33	44	91.66	48	100

Fuente.- Elaboración propia.

Se observa que para la escala Cohesión (CO), es valorada por los encuestados como **FUERTE**, ya que la mayoría del porcentaje de los ítems son verdaderos siendo estos **POSITIVOS**. Por lo que se interpreta que la COHESION (CO) en los docentes de la Clínica Odontológica UCSM es **FUERTE-POSITIVA**.

GRAFICO No.6

APRECIACIONES DE LA SUB ESCALA “COHESION” (CO) POR ITEM



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No.7
APRECIACIONES DE LA SUB ESCALA “APOYO” (AP) POR ITEM

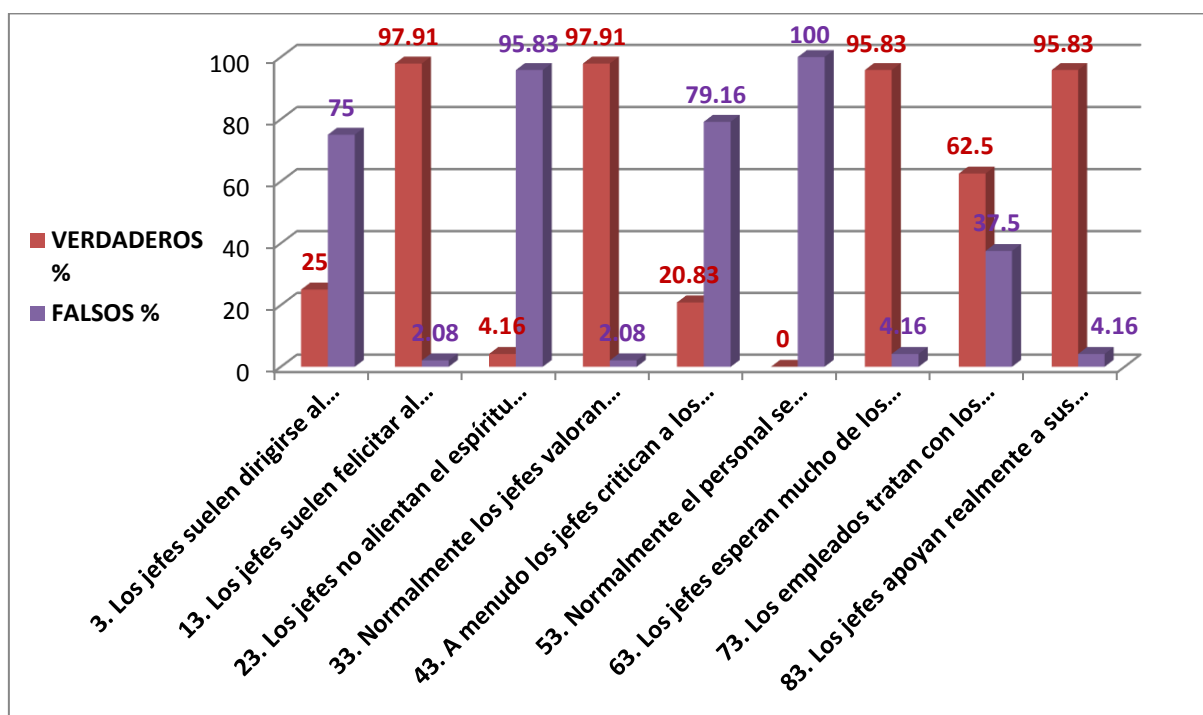
ITEM	VERDADERO S		FALSOS		TOTAL	
	FRE C.	%	FRE C.	%	FRE C.	%
3. Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario	12	25	36	75	48	100
13. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien	47	97.91	1	2.08	48	100
23. Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados	2	4.16	46	95.83	48	100
33. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados	47	97.91	1	2.08	48	100
43. A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia	10	20.83	38	79.16	48	100
53. Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo	0	0	48	100	48	100
63. Los jefes esperan mucho de los empleados	46	95.83	2	4.16	48	100
73. Los empleados tratan con los jefes sus problemas personales	30	62.5	18	37.5	48	100
83. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados	46	95.83	2	4.16	48	100

Fuente.- Elaboración propia.

Se observa que para la escala APOYO (AP), es valorada por los encuestados como **FUERTE**, ya que la mayoría del porcentaje de los ítems son verdaderos siendo estos **POSITIVOS**. Por lo que se interpreta que el APOYO (AP) en los docentes de la Clínica Odontológica UCSM es **FUERTE-POSITIVA**.

GRAFICO No.7

APRECIACIONES DE LA SUB ESCALA “APOYO” (AP) POR ITEM



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No.8
APRECIACIONES DE LA SUB ESCALA “AUTONOMIA” (AU) POR ITEM

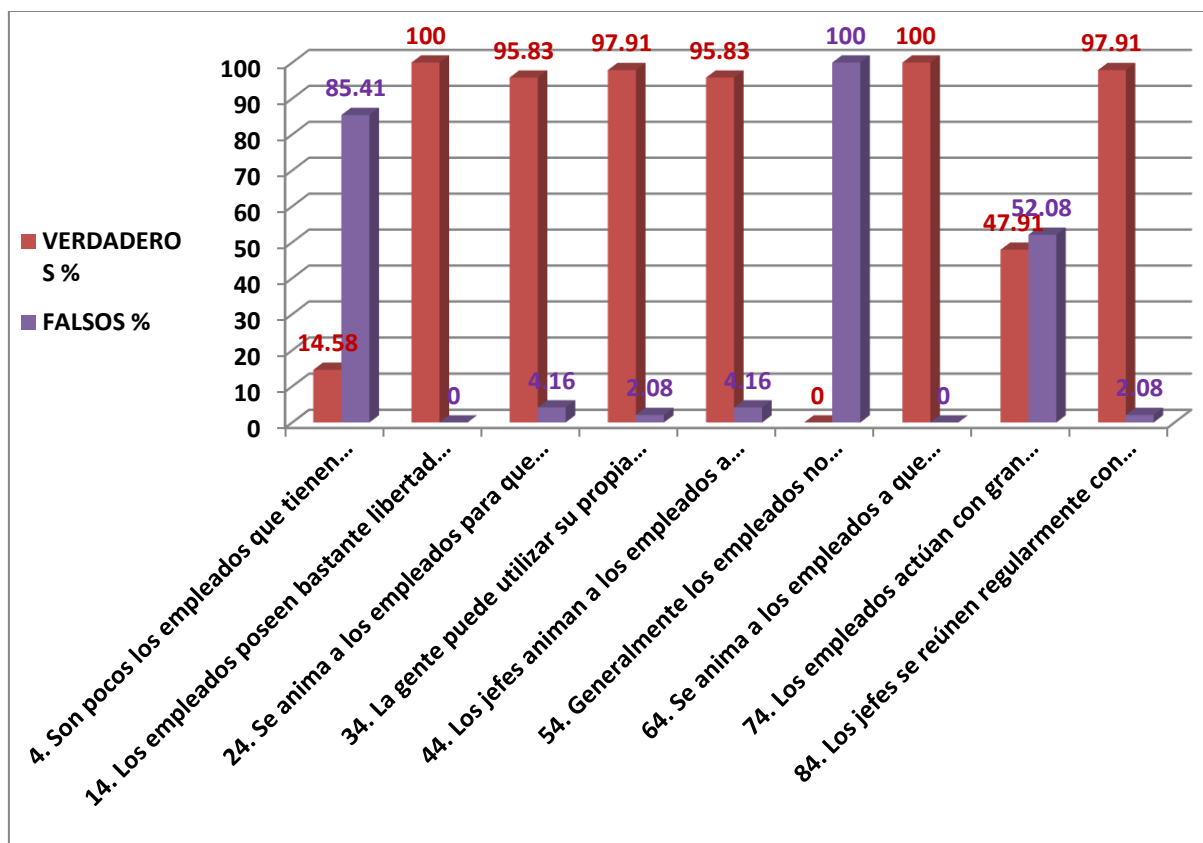
ITEM	VERDADEROS		FALSOS		TOTAL	
	FRE C.	%	FR EC .	%	FRE C.	%
4. Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes	7	14.58	41	85.41	48	100
14. Los empleados poseen bastante libertad para actuar crean mejor	48	100	0	0	48	100
24. Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones	46	95.83	2	4.16	48	100
34. La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas	47	97.91	1	2.08	48	100
44. Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema	46	95.83	2	4.16	48	100
54. Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes	0	0	48	100	48	100
64. Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sea directamente aplicables a sus trabajo	48	100	0	0	48	100
74. Los empleados actúan con gran independencia de los jefes	23	47.91	25	52.08	48	100
84. Los jefes se reúnen regularmente con sus trabajadores para coordinar aspectos de trabajo	47	97.91	1	2.08	48	100

Fuente.- Elaboración propia.

Se observa que para la escala AUTONOMIA(AU), es valorada por los encuestados como **FUERTE**, ya que la mayoría del porcentaje de los ítems son verdaderos siendo estos **POSITIVOS**. Por lo que se interpreta que la AUTONOMIA (AU) en los docentes de la Clínica Odontológica UCSM es **FUERTE-POSITIVA**.

GRAFICO No.8

APRECIACIONES DE LA SUB ESCALA “AUTONOMIA” (AU) POR ITEM



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No.9

APRECIACIONES DE LA SUB ESCALA “ORGANIZACION” (OR) POR ITEM

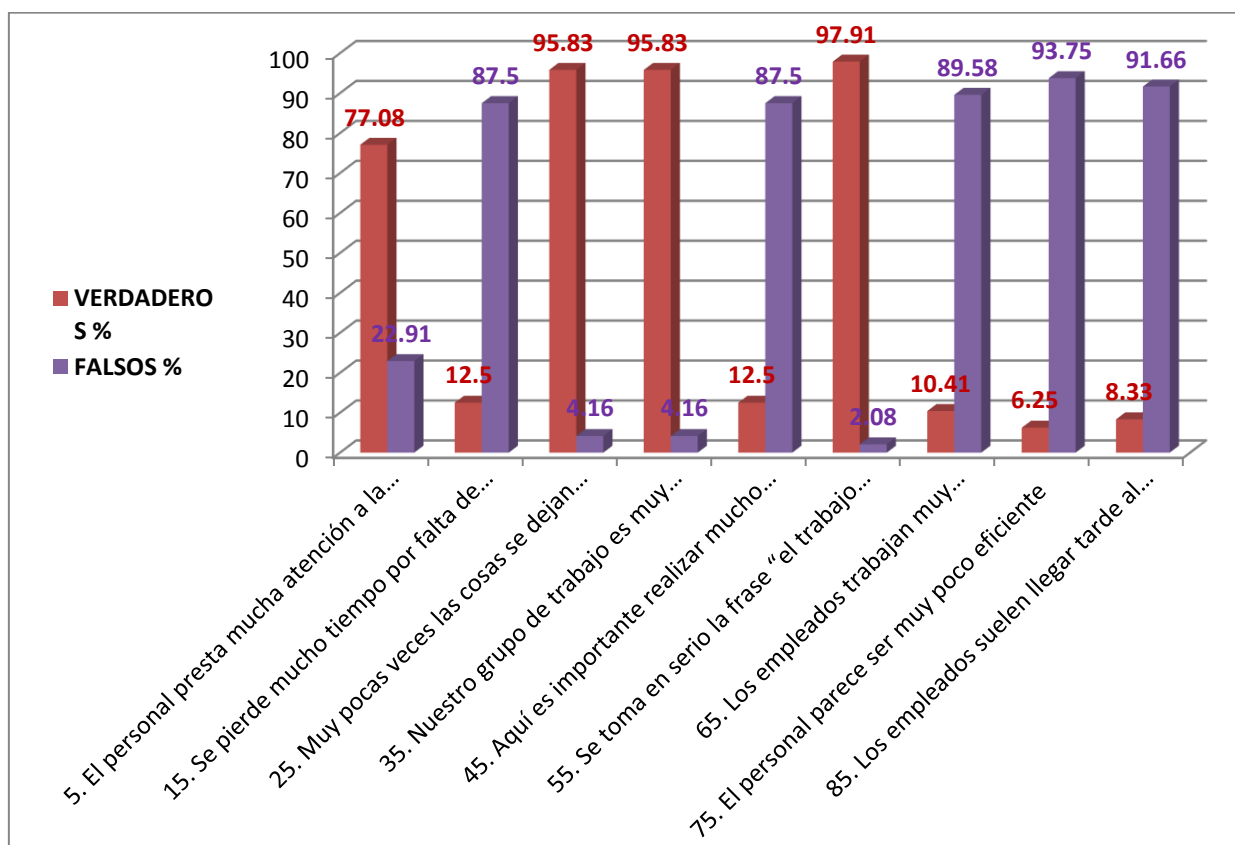
ITEM	VERDADEROS		FALSOS		TOTAL	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
5. El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo	37	77.08	11	22.91	48	100
15. Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia	6	12.5	42	87.5	48	100
25. Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día	46	95.83	2	4.16	48	100
35. Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y practico	46	95.83	2	4.16	48	100
45. Aquí es importante realizar mucho trabajo	6	12.5	42	87.5	48	100
55. Se toma en serio la frase “el trabajo antes que el juego”	47	97.91	1	2.08	48	100
65. Los empleados trabajan muy intensamente	5	10.41	43	89.58	48	100
75. El personal parece ser muy poco eficiente	3	6.25	45	93.75	48	100
85. Los empleados suelen llegar tarde al trabajo	4	8.33	44	91.66	48	100

Fuente.- Elaboración propia.

Se observa que para la escala ORGANIZACION (OR), es valorada por los encuestados como **FUERTE**, ya que la mayoría del porcentaje de los ítems son verdaderos siendo estos **POSITIVOS**. Por lo que se interpreta que la ORGANIZACION (OR) en los docentes de la Clínica Odontológica UCSM es **FUERTE-POSITIVA**.

GRAFICO No.9

APRECIACIONES DE LA SUB ESCALA “ORGANIZACION” (OR) POR ITEM



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No.10

APRECIACIONES DE LA SUB ESCALA “PRESION” (PR) POR ITEM

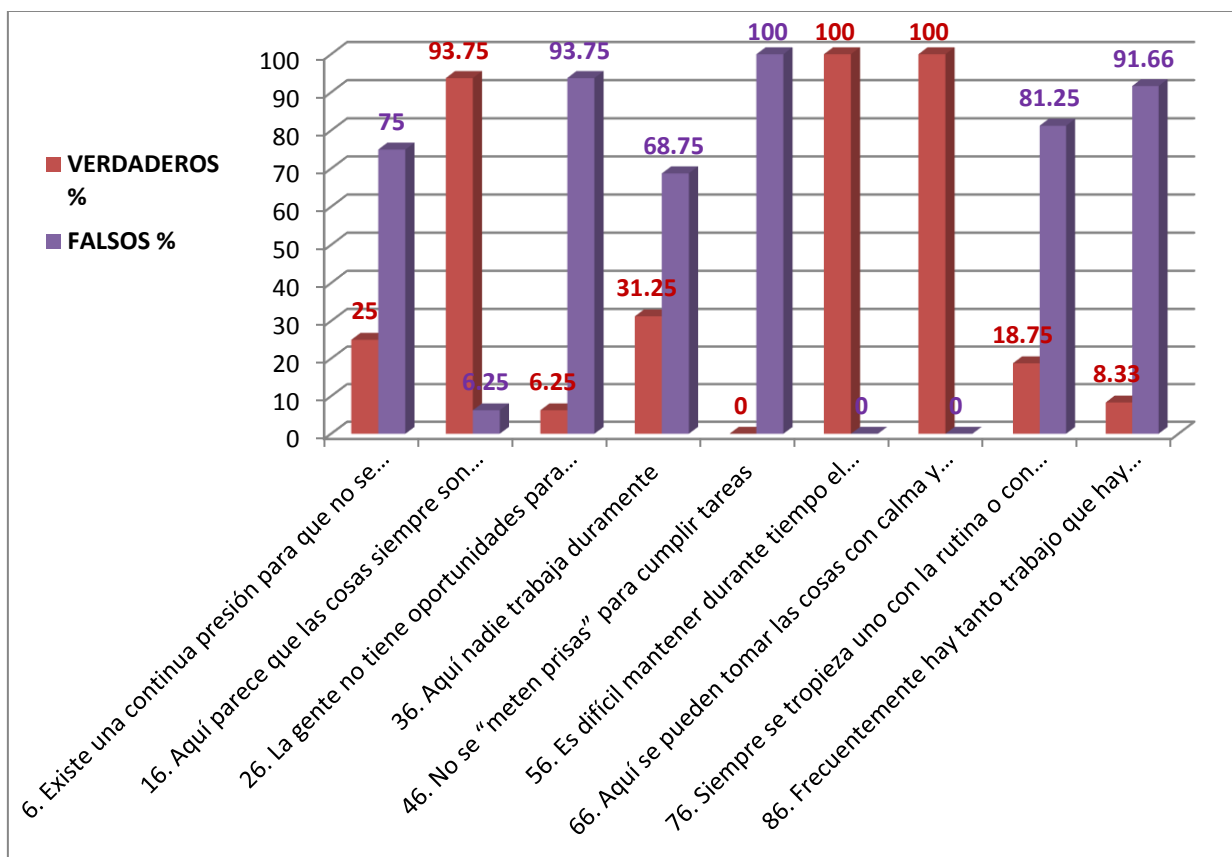
ITEM	VERDADEROS		FALSOS		TOTAL	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
6. Existe una continua presión para que no se deje trabajar	12	25	36	75	48	100
16. Aquí parece que las cosas siempre son urgentes	45	93.75	3	6.25	48	100
26. La gente no tiene oportunidades para relajarse	3	6.25	45	93.75	48	100
36. Aquí nadie trabaja duramente	15	31.25	33	68.75	48	100
46. No se “meten prisas” para cumplir tareas	0	0	48	100	48	100
56. Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo	48	100	0	0	48	100
66. Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante, realizar un buen trabajo	48	100	0	0	48	100
76. Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo	9	18.75	39	81.25	48	100
86. Frecuentemente hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias	4	8.33	44	91.66	48	100

Fuente.- Elaboración propia.

Se observa que para la escala PRESION (PR), es valorada por los encuestados como **DEBIL**, ya que más 50% de los ítems son FALSOS y el otro resto son VERDADEROS siendo estos **NEGATIVOS**. Por lo que se interpreta que la PRESION (PR) en los docentes de la Clínica Odontológica UCSM es **DEBIL-NEGATIVA**.

GRAFICO No.10

APRECIACIONES DE LA SUB ESCALA “PRESION” (PR) POR ITEM



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No.11

APRECIACIONES DE LA SUB ESCALA “CLARIDAD” (CL) POR ITEM

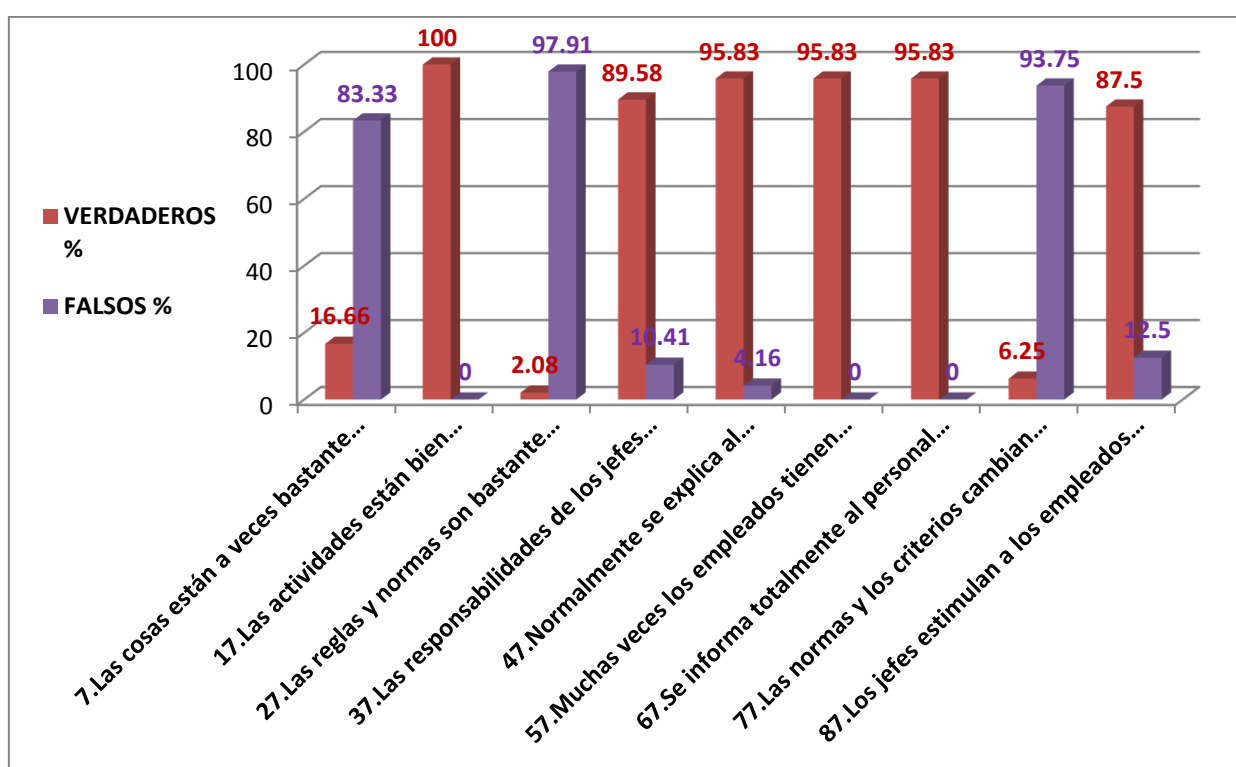
ITEM	VERDADEROS		FALSOS		TOTAL	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
7.Las cosas están a veces bastante desorganizadas	8	16.66	40	83.33	48	100
17.Las actividades están bien planificadas	48	100	0	0	48	100
27.Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas	1	2.08	47	97.91	48	100
37.Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas	43	89.58	5	10.41	48	100
47.Normalmente se explica al empleado los detalles de las tareas encomendadas	46	95.83	2	4.16	48	100
57.Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben	48	95.83	0	0	48	100
67.Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos	48	95.83	0	0	48	100
77.Las normas y los criterios cambian constantemente	3	6.25	45	93.75	48	100
87.Los jefes estimulan a los empleados para que sean disciplinados y ordenados	42	87.5	6	12.5	48	100

Fuente.- Elaboración propia.

Se observa que para la escala CLARIDAD (CL), es valorada por los encuestados como **FUERTE**, ya que la mayoría del porcentaje de los ítems son verdaderos siendo estos **POSITIVOS**. Por lo que se interpreta que la CLARIDAD (CL), en los docentes de la Clínica Odontológica UCSM es **FUERTE-POSITIVA**.

GRAFICO No.11

APRECIACIONES DE LA SUB ESCALA “CLARIDAD” (CL) POR ITEM



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No.12

APRECIACIONES DE LA SUB ESCALA “CONTROL” (CN) POR ITEM

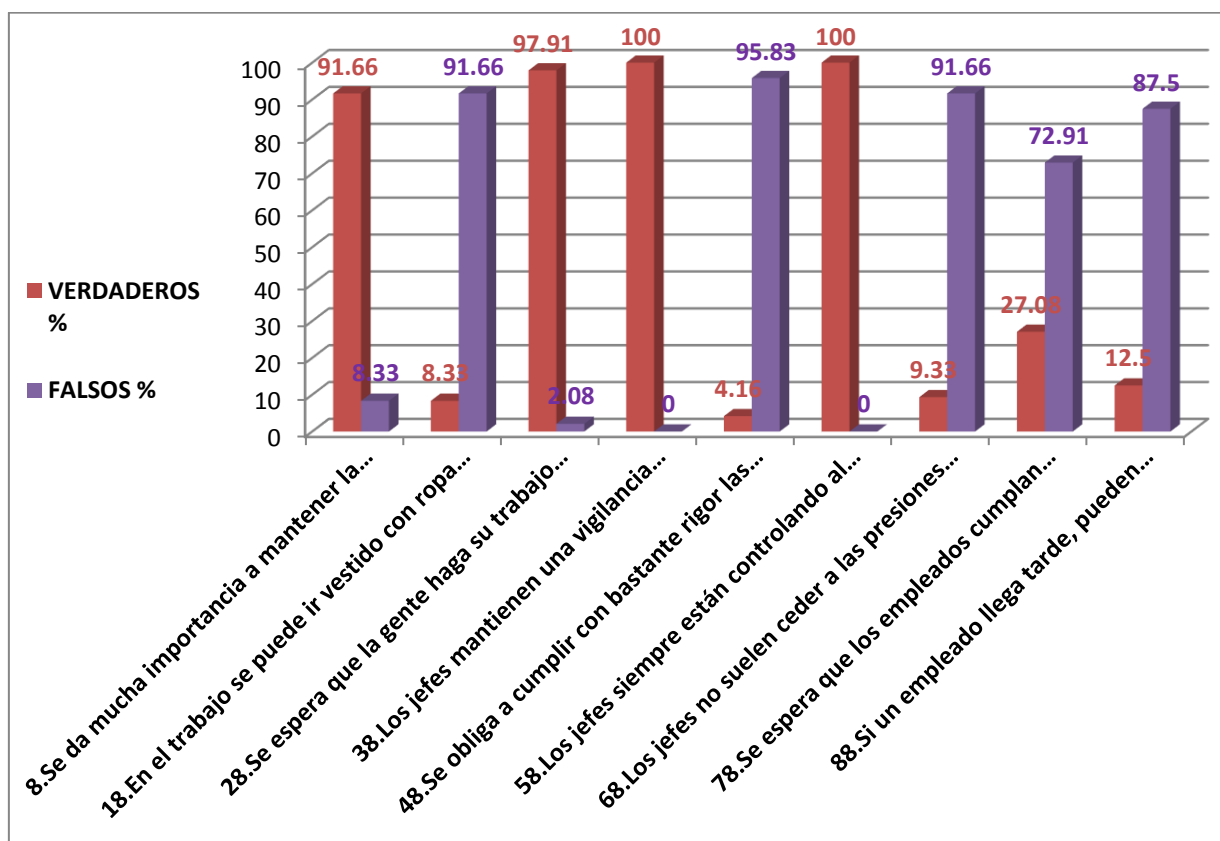
ITEM	VERDADEROS		FALSOS		TOTAL	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
8.Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas	44	91.66	4	8.33	48	100
18.En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere	4	8.33	44	91.66	48	100
28.Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas	47	97.91	1	2.08	48	100
38.Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados	48	100	0	0	48	100
48.Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas	2	4.16	46	95.83	48	100
58.Los jefes siempre están controlando al personal y le supervisan muy estrechamente	48	100	0	0	48	100
68.Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados	4	9.33	44	91.66	48	100
78.Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las normas y costumbres	13	27.08	35	72.91	48	100
88.Si un empleado llega tarde, pueden compensarlo saliendo más tarde	6	12.5	42	87.5	48	100

Fuente.- Elaboración propia.

Se observa que para la escala CONTROL (CN), es valorada por los encuestados como **FUERTE**, ya que la mayoría del porcentaje de los ítems son verdaderos siendo estos **POSITIVOS**. Por lo que se interpreta que el CONTROL (CN), en los docentes de la Clínica Odontológica UCSM es **FUERTE-POSITIVO**

GRAFICO No.12

APRECIACIONES DE LA SUB ESCALA “CONTROL” (CN) POR ITEM



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No.13

APRECIACIONES DE LA SUB ESCALA “INNOVACION” (IN) POR ITEM

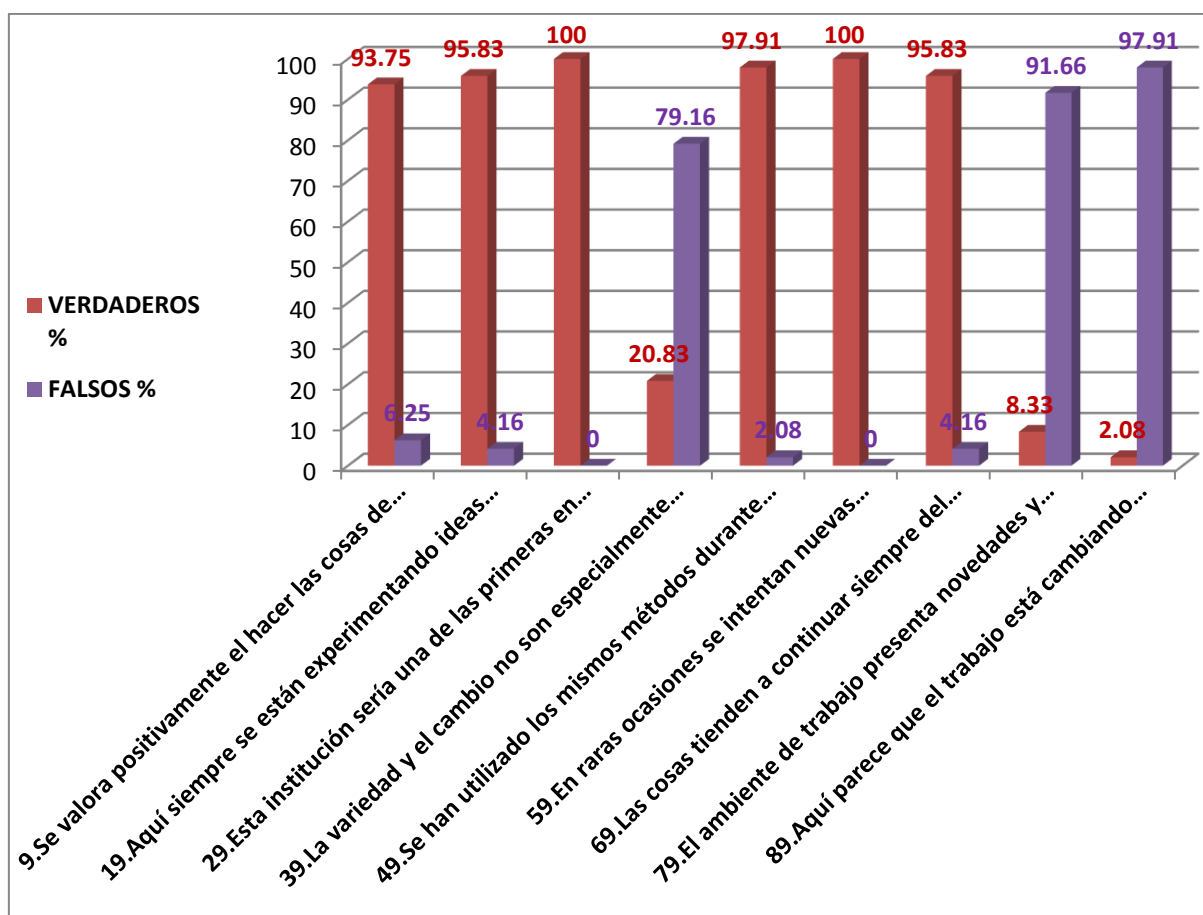
ITEM	VERDADES		FALSOS		TOTAL	
	FRE C.	%	FR EC.	%	FR EC.	%
9.Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente	45	93.75	3	6.25	48	100
19.Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes	46	95.83	2	4.16	48	100
29.Esta institución sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas	48	100	0	0	48	100
39.La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí	10	20.83	38	79.16	48	100
49.Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo	47	97.91	1	2.08	48	100
59.En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas	48	100	0	0	48	100
69.Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo	46	95.83	2	4.16	48	100
79.El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios	4	8.33	44	91.66	48	100
89.Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre, para lograr mejores resultados	1	2.08	47	97.91	48	100

Fuente.- Elaboración propia.

Se observa que para la escala INNOVACION (IN), es valorada por los encuestados como **FUERTE**, ya que la mayoría del porcentaje de los ítems son verdaderos siendo estos **POSITIVOS**. Por lo que se interpreta que la INNOVACION (IN), en los docentes de la Clínica Odontológica UCSM es **FUERTE-POSITIVO**.

GRAFICO No.13

APRECIACIONES DE LA SUB ESCALA “INNOVACION” (IN) POR ITEM



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No.14
APRECIACIONES DE LA SUBESCALA “DESARROLLO/COMODIDAD”(DS)POR
ITEM

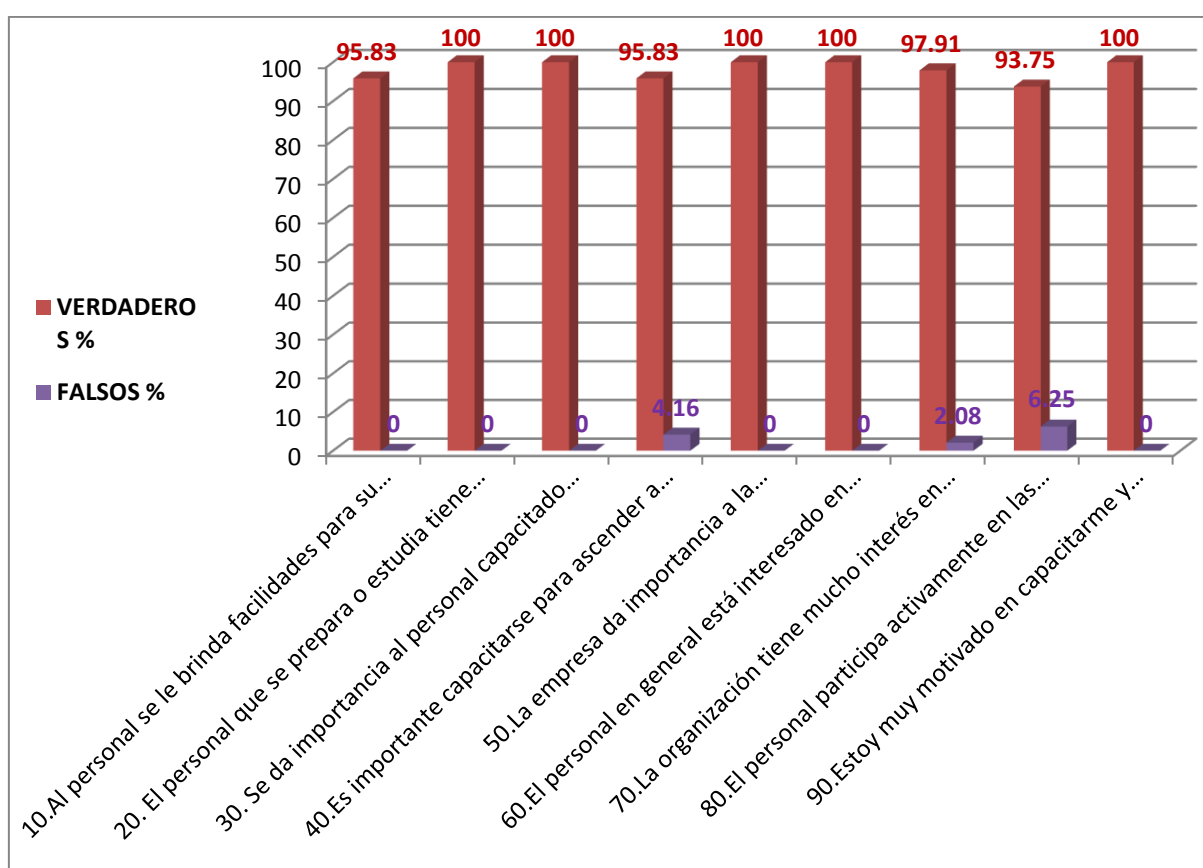
ITEM	VERDADEROS		FALSOS		TOTAL	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
10.Al personal se le brinda facilidades para su estudio	46	95.83	0	0	48	100
20. El personal que se prepara o estudia tiene oportunidades de progreso	48	100	0	0	48	100
30. Se da importancia al personal capacitado para mejorar cargos	48	100	0	0	48	100
40.Es importante capacitarse para ascender a otros puestos superiores	46	95.83	2	4.16	48	100
50.La empresa da importancia a la capacitación de su personal	48	100	0	0	48	100
60.El personal en general está interesado en capacitarse para mejorar su trabajo	48	100	0	0	48	100
70.La organización tiene mucho interés en capacitar al personal	47	97.91	1	2.08	48	100
80.El personal participa activamente en las actividades de capacitación	45	93.75	3	6.25	48	100
90.Estoy muy motivado en capacitarme y superarme cada día mas	48	100	0	0	48	100

Fuente.- Elaboración propia.

Se observa que para la escala DESARROLLO/COMODIDAD (DS), es valorada por los encuestados como **FUERTE**, ya que la mayoría del porcentaje de los ítems son verdaderos siendo estos **POSITIVOS**. Por lo que se interpreta que el DESARROLLO/COMODIDAD (DS) en los docentes de la Clínica Odontológica UCSM es **FUERTE-POSITIVO**

GRAFICO No.14

APRECIACIONES DE LA SUBESCALA “DESARROLLO/COMODIDAD”(DS)POR ITEM



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No.15
RESUMEN DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CLINICA ODONTOLOGICA
UCSM

ITEMS	VERDADEROS %	FALSOS %	TOTAL
Implicación	79.62	20.37	100
Cohesion	39.12	60.87	100
Apoyo	55.55	44.44	100
Autonomía	72.22	27.77	100
Organización	46.29	53.7	100
Presión	42.59	57.4	100
Claridad	66.43	33.56	100
Control	50	50	100
Innovación	68.28	31.71	100
Desarrollo	98.14	1.85	100

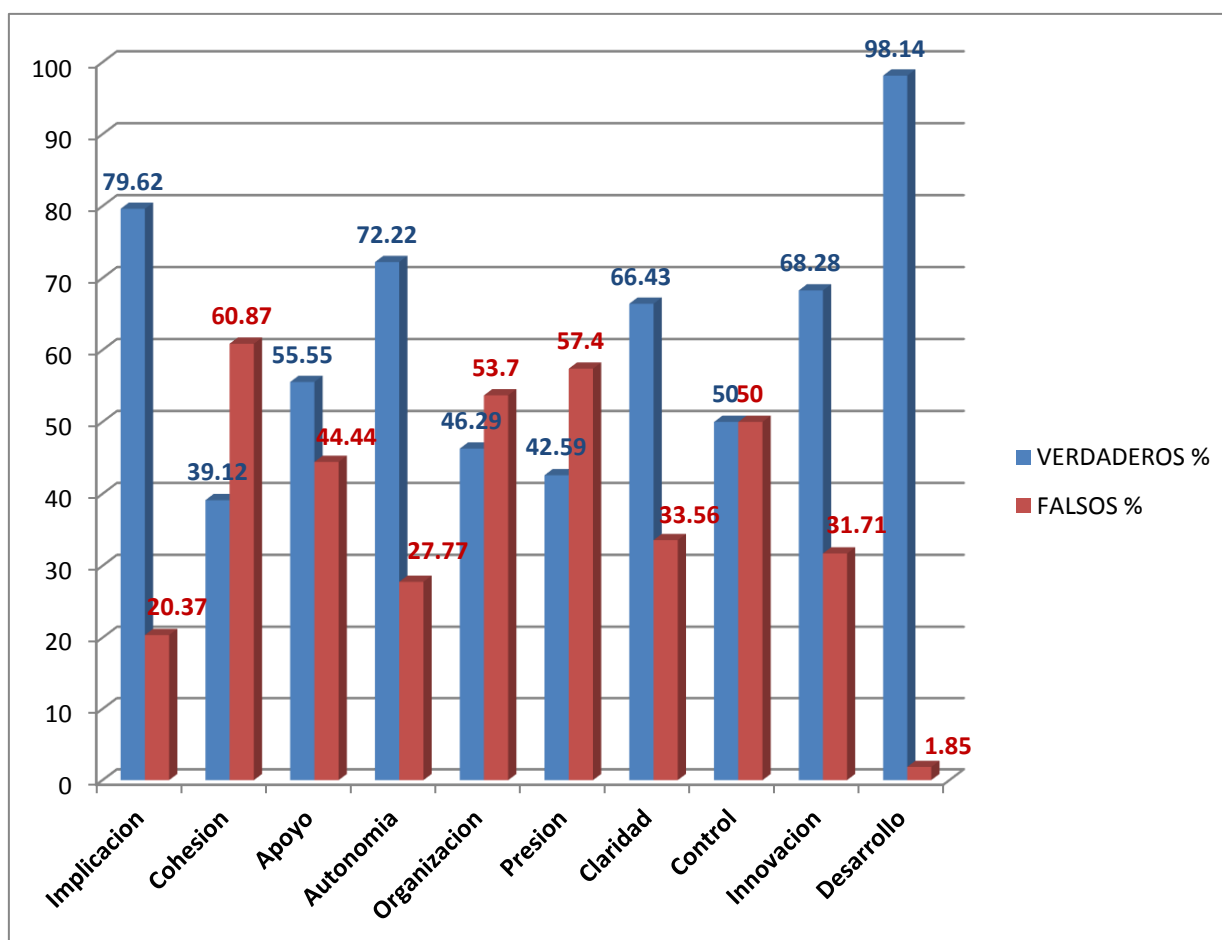
Fuente.- Elaboración propia.

Se observa que en el Item IMPLICACION el porcentaje es de 79,62% siendo verdadero, el Item COHESION el porcentaje es de 60.87% siendo FALSO, el Item APOYO el porcentaje es de 55.55% siendo verdadero, el ítem AUTONOMIA el porcentaje es de 72.22% siendo verdadero, el ítem ORGANIZACIÓN el porcentaje es de 53.7% siendo este falso, el ítem PRESION el porcentaje es de 57.4% siendo falso. El ítem CLARIDAD el porcentaje es de 66.43% siendo este verdadero, el ítem CONTROL el 50% es verdadero y el otro 50% falso, el ítem INNOVACION el porcentaje es de 68.28% siendo este verdadero, el ítem DESARROLLO el porcentaje es de 98.14 siendo este verdadero. Por lo que se CONCLUYE que EL CLIMA ORGANIZACIONAL en la Clínica Odontológica de la UCSM es POSITIVO. Siendo un ambiente agradable, favorable y gratificante para el trabajo de sus docentes.

GRAFICO No.15

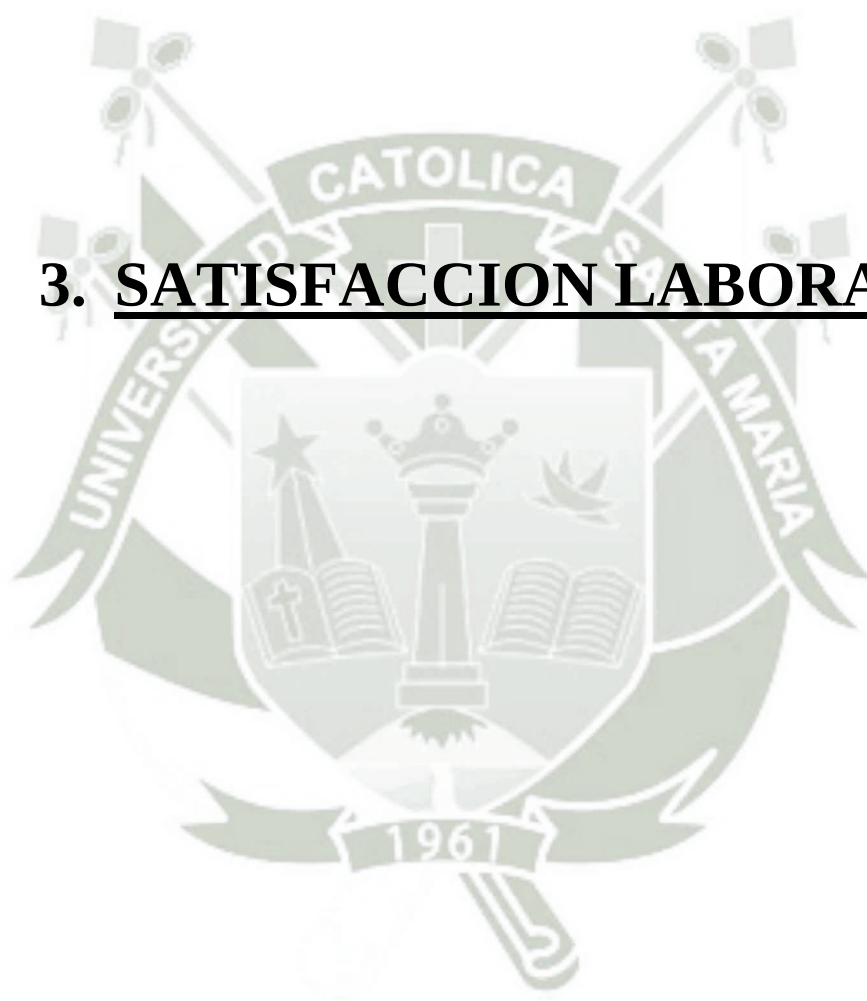
RESUMEN DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CLINICA ODONTOLOGICA

UCSM



Fuente.- Elaboración propia.

3. SATISFACCION LABORAL



CUADRO No. 16
APRECIACIONES RESPECTO A “TRABAJO ACTUAL”

APRECIACIONES	PREG. 1		PREG. 2		PREG. 3		PREG. 4		TOTAL	
	FRE C.	%	FR EC	%	FR EC	%	FR EC	%	FRE C	%
5 - Totalmente de acuerdo con la opinión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 - Mayormente de acuerdo con la opinión	5	10.41	5	10.41	9	18.75	7	14.58	26	13.54
3 - Favorable con la opinión	41	85.41	39	81.25	32	66.66	34	70.83	146	76.04
2 - Pocas veces de acuerdo con la opinión	2	4.16	4	8.33	7	14.58	7	14.58	20	10.41
1 - Totalmente en desacuerdo con la opinión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	48	100	48	100	48	100	48	100	192	100

Fuente.- Elaboración propia.

Preg.1: Los objetos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto se lo que se espera de mi

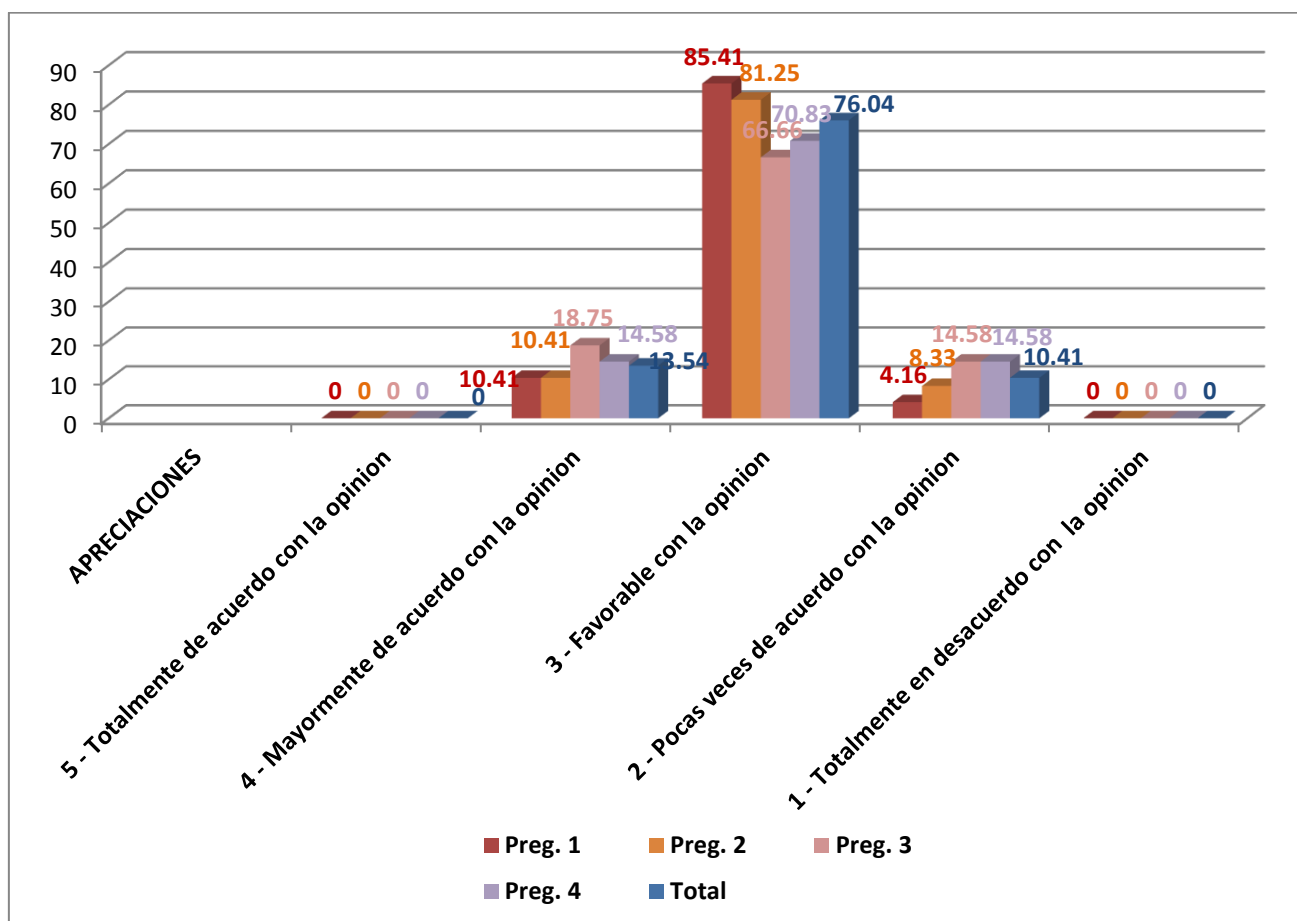
Preg.2: El trabajo en mi servicio está bien organizado

Preg.3: En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades

Preg.4: Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.

Se observa que en la Preg.1 el 85,41% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría, en la Preg.2 el 81.25% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría, en la Preg.3 el 66.66% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría, en la Preg.4 el 70.83% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría. Por lo que se concluye que en TRABAJO ACTUAL la mayoría son FAVORABLES A LA OPINION

GRAFICO No. 16
APRECIACIONES RESPECTO A “TRABAJO ACTUAL”



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No. 17
APRECIACIONES RESPECTO A “TRABAJO EN GENERAL”

APRECIACIONES	PREG. 5		PREG. 6		PREG. 7		TOTAL	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
5 - Totalmente de acuerdo con la opinión	0	0	0	0	0	0	0	0
4 - Mayormente de acuerdo con la opinión	7	14.58	11	22.91	17	35.41	35	24.3
3 - Favorable con la opinion	35	72.91	26	54.16	26	54.16	87	60.41
2 - Pocas veces de acuerdo con la opinión	6	12.5	11	22.91	5	10.41	22	15.27
1 - Totalmente en desacuerdo con la opinión	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	48	100	48	100	48	100	144	100

Fuente.- Elaboración propia.

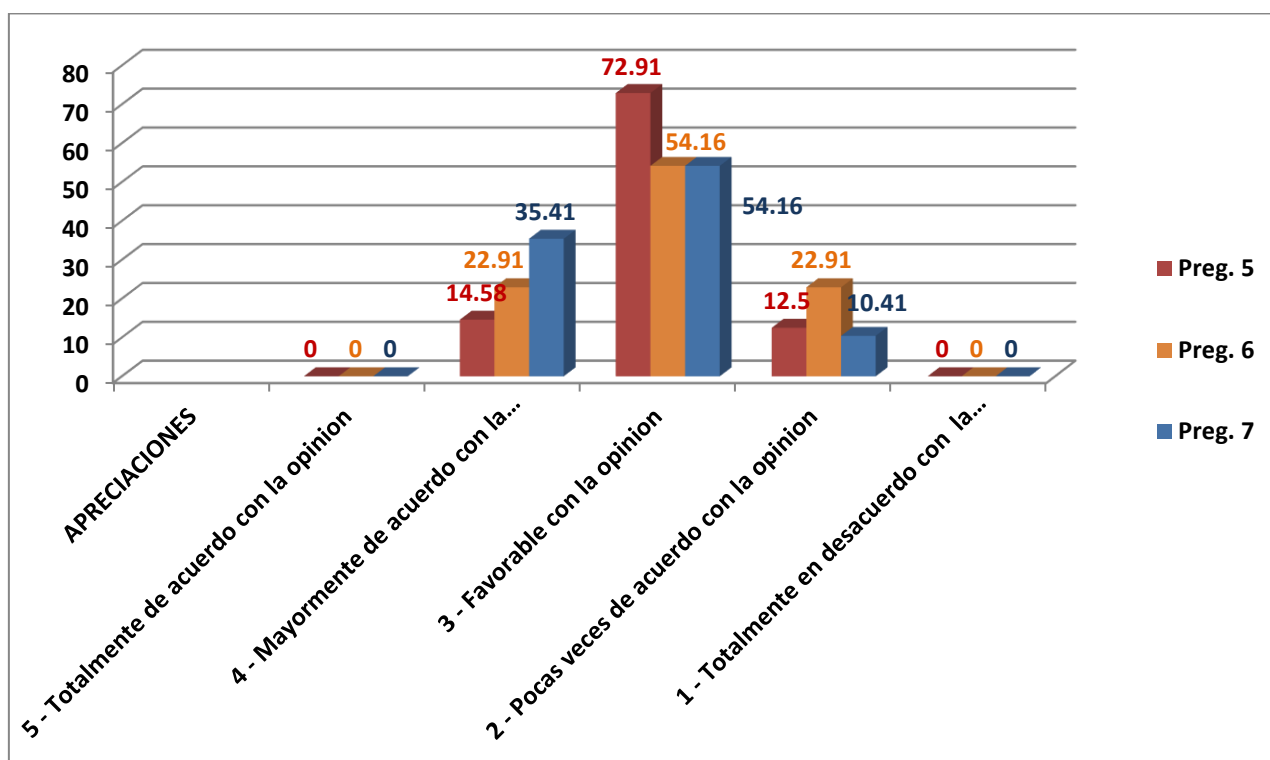
Preg.5: Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo

Preg.6: La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.

Preg.7: El trabajo en general es adecuado

Se observa que en la Preg.5 el 72.91% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría, en la Preg.6 el 54.16% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría, en la Preg.7 el 54.16% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría. Por lo que se concluye que en TRABAJO EN GENERAL la mayoría son FAVORABLES A LA OPINION

GRAFICO No. 17
APRECIACIONES RESPECTO A “TRABAJO EN GENERAL”



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No. 18

APRECIACIONES RESPECTO A “INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO”

APRECIACION	PREG. 8		PREG. 9		PREG. 10		PREG. 11		PREG. 12		TOTAL	
	FR EC	%	FR EC	%	FR EC	%	FR EC	%	FR EC	%	FR EC	%
5 - Totalmente de acuerdo con la opinión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 - Mayormente de acuerdo con la opinión	5	10.41	11	22.91	8	16.66	15	31.25	10	20.83	49	20.41
3 - Favorable con la opinion	40	83.33	29	60.41	29	60.41	29	60.41	33	68.75	160	66.66
2 - Pocas veces de acuerdo con la opinión	3	6.25	8	16.66	11	22.91	4	8.33	5	10.41	31	12.91
1 - Totalmente en desacuerdo con la opinión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	48	100	48	100	48	100	48	100	48	100	240	100

Fuente.- Elaboración propia.

Preg.8: Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho

Preg.9: Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.

Preg.10: Las direcciones y las jefaturas demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones

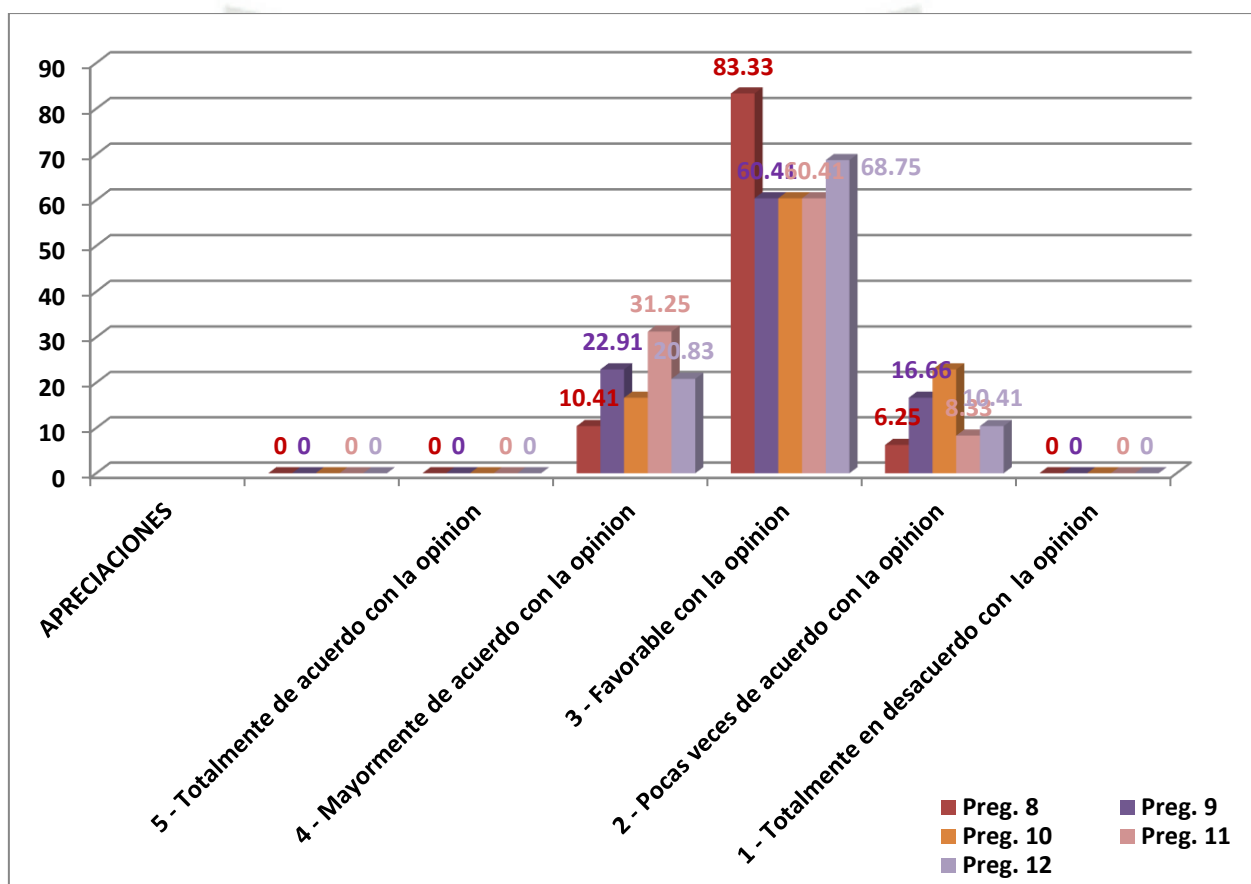
Preg.11: Las direcciones y las jefaturas toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento

Preg.12: Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan así como del rumbo de la institución

Se observa que en la Preg.8 el 83.33% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría, en la Preg.9 el 60.41% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría, en la Preg.10 el 60.41% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría. en la Preg.11 el 60.41% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría. en la Preg.12 el 68.75% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría. Por lo que se concluye que en INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO la mayoría son FAVORABLES A LA OPINION

GRAFICO No. 18

APRECIACIONES RESPECTO A “INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO”



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No. 19

APRECIACIONES RESPECTO A “OPORTUNIDADES DE PROGRESO”

APRECIACIONES	PREG. 13		PREG. 14		TOTAL	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
5 - Totalmente de acuerdo con la opinión	0	0	0	0	0	0
4 - Mayormente de acuerdo con la opinión	10	20.83	6	12.5	16	16.66
3 - Favorable con la opinion	35	72.91	41	85.41	76	79.16
2 - Pocas veces de acuerdo con la opinión	3	6.25	1	2.08	4	4.16
1 - Totalmente en desacuerdo con la opinión	0	0	0	0	0	0
TOTAL	48	100	48	100	96	100

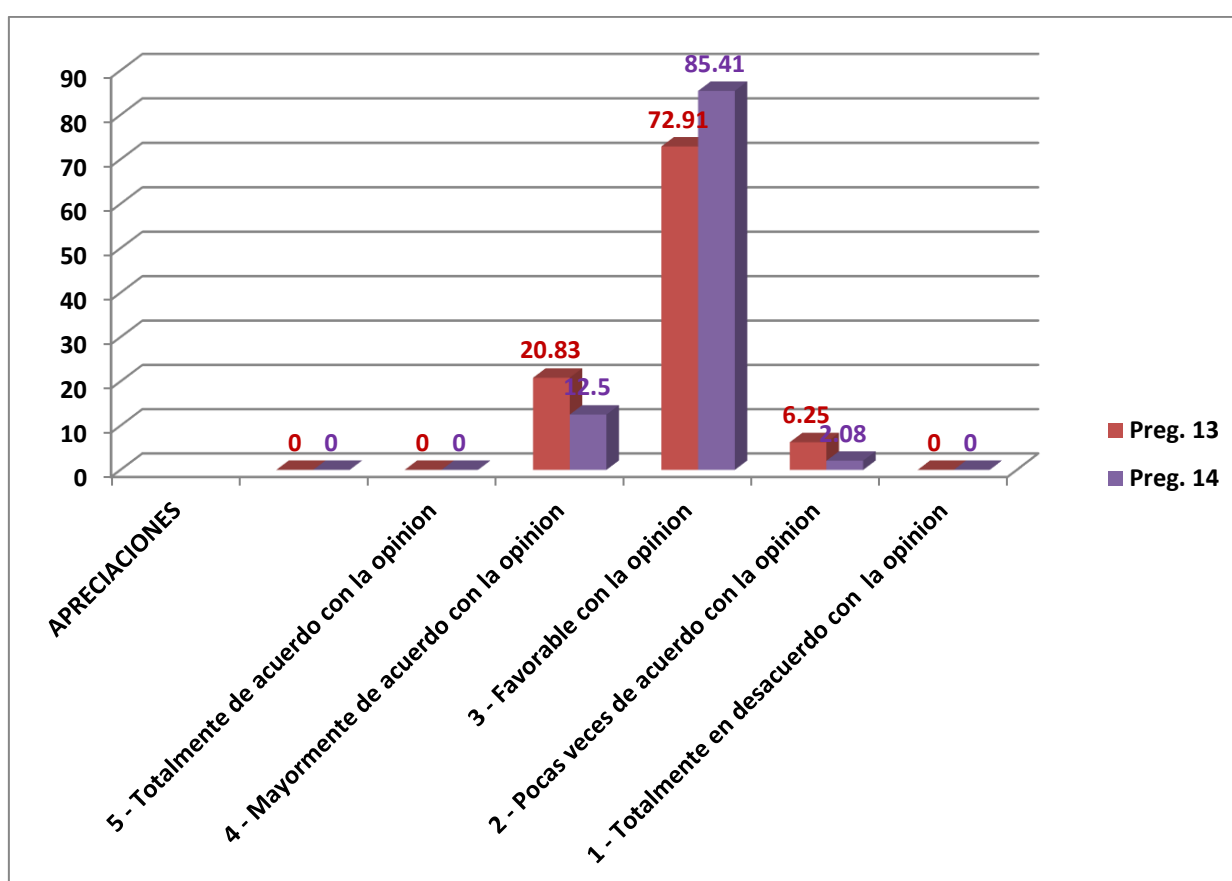
Fuente.- Elaboración propia.

Preg.13: Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades

Preg.14: Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano

Se observa que en la Preg.13 el 72.91% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría, en la Preg.14 el 85.41% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría. Por lo que se concluye que en OPORTUNIDADES DE PROGRESO la mayoría son FAVORABLES A LA OPINION.

GRAFICO No. 19
APRECIACIONES RESPECTO A “OPORTUNIDADES DE PROGRESO”



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No. 20

APRECIACIONES RESPECTO A “REMUNERACIONES E INCENTIVOS”

APRECIACIONES	PREG. 15		PREG. 16		TOTAL	
	FREC.	%	FREC.	%	FREC.	%
5 - Totalmente de acuerdo con la opinión	0	0	0	0	0	0
4 - Mayormente de acuerdo con la opinión	11	22.91	5	10.44	16	16.66
3 - Favorable con la opinion	30	62.5	36	75	66	68.75
2 - Pocas veces de acuerdo con la opinión	7	14.58	7	14.58	14	14.58
1 - Totalmente en desacuerdo con la opinión	0	0	0	0	0	0
TOTAL	48	100	48	100	96	100

Fuente.- Elaboración propia.

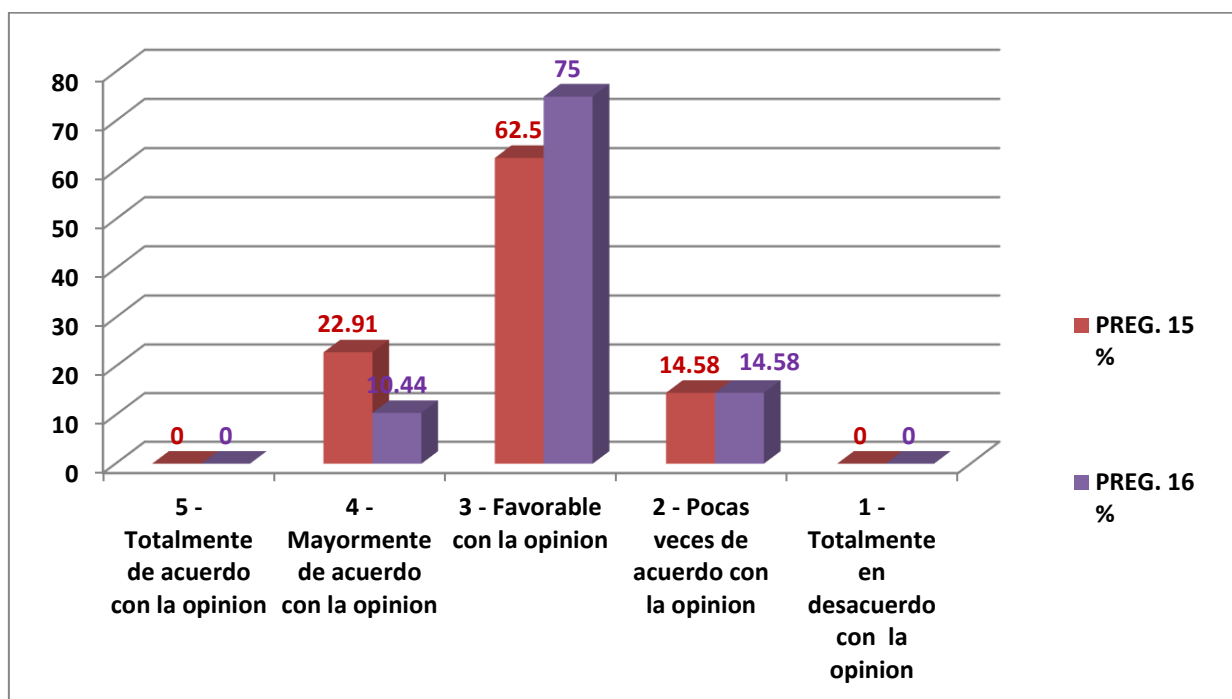
Preg.15: Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo

Preg.16: La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal

Se observa que en la Preg.15 el 62.5% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría, en la Preg.16 el 75% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría. Por lo que se concluye que en REMUNERACIONES E INCENTIVOS la mayoría son FAVORABLES A LA OPINION.

GRAFICO No. 20

APRECIACIONES RESPECTO A “REMUNERACIONES E INCENTIVOS”



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No. 21
APRECIACIONES RESPECTO A “INTERRELACION CON LOS COMPANEROS
DE TRABAJO”

APRECIACIONES	PREG. 17		PREG. 18		TOTAL	
	FREC	%	FREC	%	FREC	%
5 - Totalmente de acuerdo con la opinión	0	0	0	0	0	0
4 - Mayormente de acuerdo con la opinión	9	18.97	4	8.33	13	13.54
3 - Favorable con la opinion	36	75	41	85.41	77	80.2
2 - Pocas veces de acuerdo con la opinión	3	6.25	3	6.25	6	6.25
1 - Totalmente en desacuerdo con la opinión	0	0	0	0	0	0
TOTAL	48	100	48	100	96	100

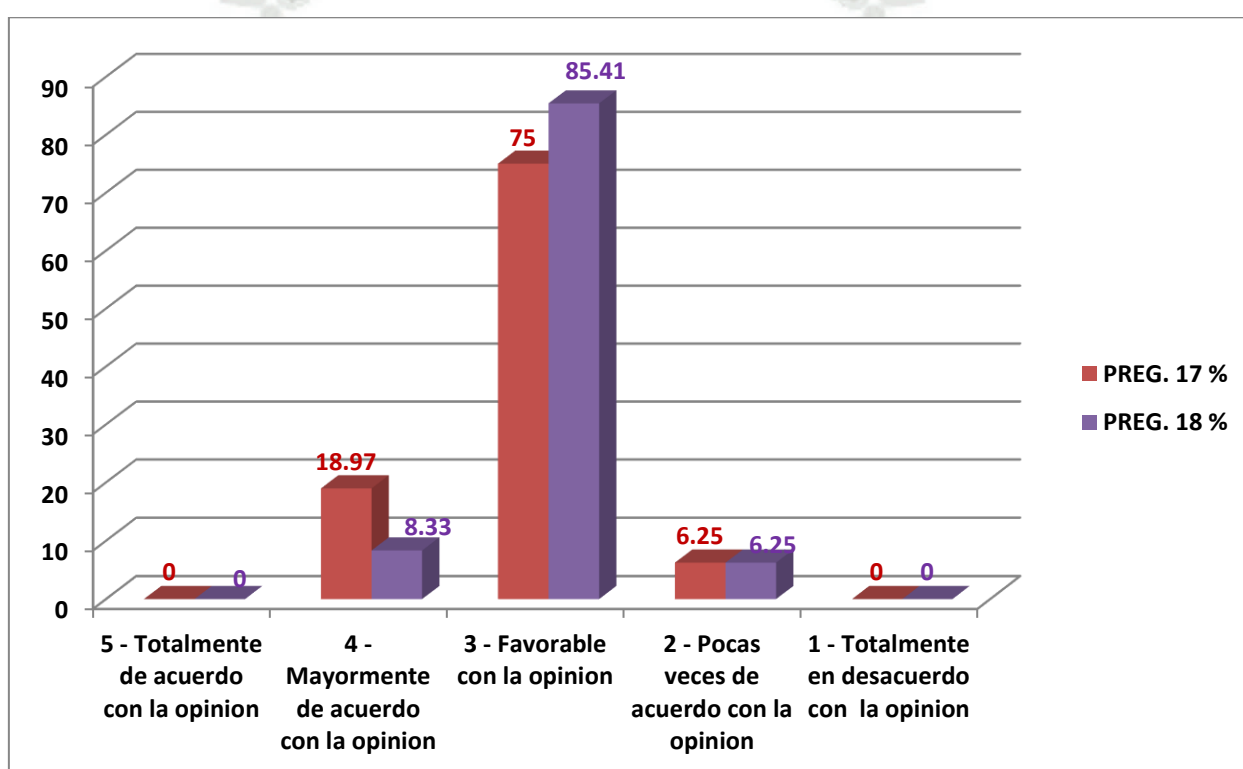
Fuente.- Elaboración propia.

Preg.17: Los compañeros de trabajo en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique mayor esfuerzo.

Preg.18: Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.

Se observa que en la Preg.17 el 75% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría, en la Preg.18 el 85.41% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría. Por lo que se concluye que en INTERRELACION CON LOS COMPANEROS DE TRABAJO la mayoría son FAVORABLES A LA OPINION.

GRAFICO No. 21
APRECIACIONES RESPECTO A “INTERRELACION CON LOS COMPANEROS
DE TRABAJO”



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No. 22
APRECIACIONES RESPECTO A “AMBIENTE DE TRABAJO”

APRECIACION ES	PREG. 19		PREG. 20		PREG. 21		PREG. 22		TOTAL	
	FRE C.	%	FR EC .	%	FR EC .	%	FR EC .	%	FRE C.	%
5 - Totalmente de acuerdo con la opinión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 - Mayormente de acuerdo con la opinión	13	27.08	7	14.58	8	16.66	13	27.08	41	21.35
3 - Favorable con la opinion	33	68.75	33	68.75	38	79.16	33	68.75	137	71.35
2 - Pocas veces de acuerdo con la opinión	2	4.16	8	16.66	2	4.16	2	4.16	14	7.29
1 - Totalmente en desacuerdo con la opinión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	48	100	48	100	48	100	48	100	192	100

Fuente.-
Elaboración propia

Preg.19: Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas de personal de la institución

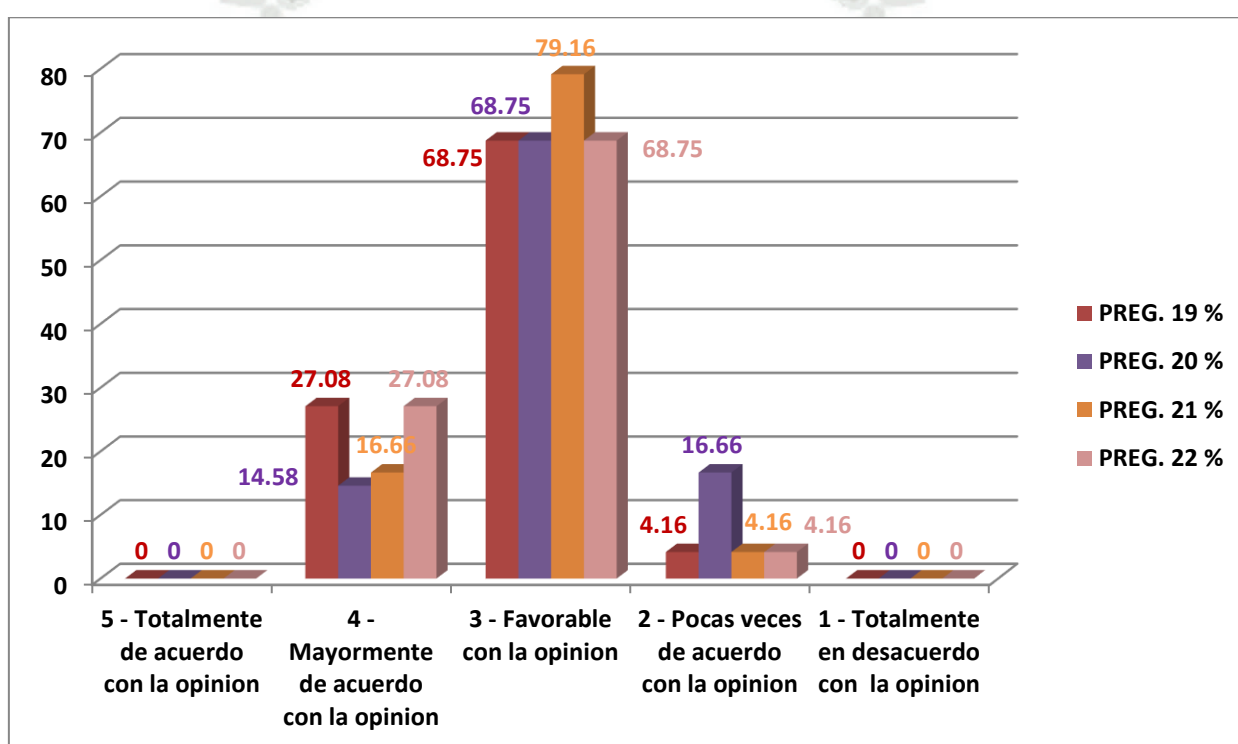
Preg.20: Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan

Preg.21: El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias

Preg.22: El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.

Se observa que en la Preg.19 el 68.75% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría, en la Preg.20 el 68.75% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría. en la Preg.21 el 79.16% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría. en la Preg.22 el 68.75% de los encuestados la Apreciación 3 Favorable con la opinión es la mayoría. Por lo que se concluye que en AMBIENTE DE TRABAJO la mayoría son FAVORABLES A LA OPINION.

GRAFICO No. 22
APRECIACIONES RESPECTO A “AMBIENTE DE TRABAJO”



Fuente.- Elaboración propia.

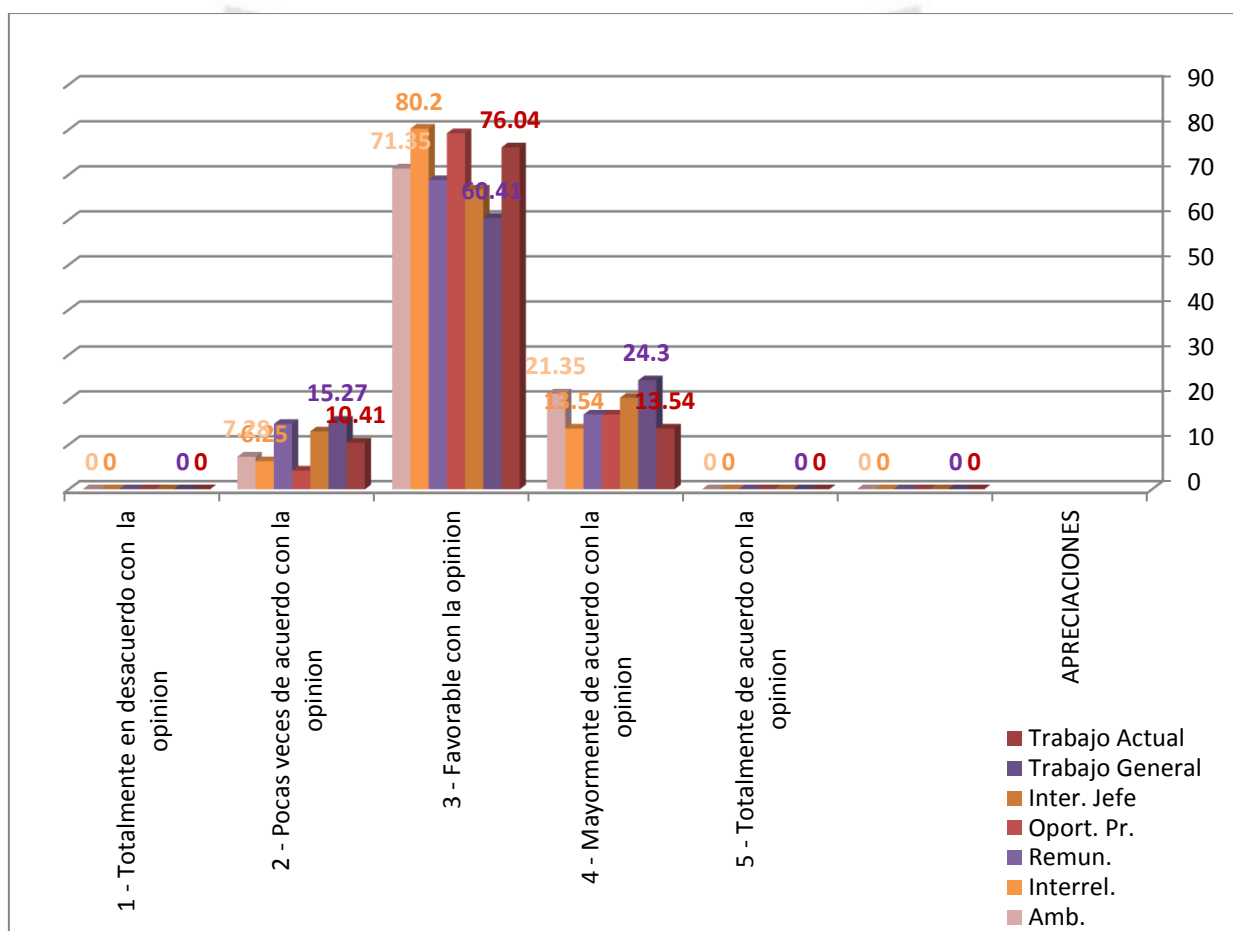
CUADRO No. 23
RESUMEN DE LA SATISFACCION LABORAL EN LA CLINICA
ODONTOLOGICA UCSM

APREC.	Trab. Actual		Trab. Gen.		Interac. Jefe Inmed.		Oport. Prog.		Remuner. Incentivo		Interrel. Comp.		Amb .Tr		TOTAL
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.
5 - Totalmente de acuerdo con la opinión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 - Mayormente de acuerdo con la opinión	26	13.54	35	24.3	49	20.41	16	16.66	16	16.66	13	13.54	41	21.35	198
3 - Favorable con la opinion	146	76.04	87	60.41	160	66.66	76	79.16	66	68.75	77	80.2	137	71.35	749
2 - Pocas veces de acuerdo con la opinión	20	10.41	22	15.27	31	12.91	4	4.16	14	14.58	6	6.25	14	7.28	111
1 - Totalmente en desacuerdo con la opinión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	192	100	144	100	240	100	96	100	96	100	96	100	192	100	1056

Fuente.-
Elaboración propia.

Se observa que para TRABAJO ACTUAL el 76.04% es FAVORABLE con la opinión, en TRABAJO EN GENERAL el 60.41% es FAVORABLE con la opinión, en INTERACCION CON EL JEFE el 66.66% es FAVORABLE con la opinión, en OPORTUNIDADES DE PROGRESO el 79.16% es FAVORABLE con la opinión, en REMUNERACIONES el 68.75% es FAVORABLE con la opinión, en INTERRELACIONES CON COMPANEROS el 80.2% es FAVORABLE con la opinión, en AMBIENTE DE TRABAJO el 71.35% es FAVORABLE con la opinión. Por lo que se concluye que la SATISFACCION LABORAL en la UCSM las apreciaciones son FAVORABLES A LA OPINION siendo estas POSITIVAS.

GRAFICO No. 23
RESUMEN DE LA SATISFACCION LABORAL EN LA CLINICA
ODONTOLOGICA UCSM



Fuente.- Elaboración propia.

CUADRO No. 24

RESUMEN DE APRECIACIONES SATISFACTORIAS Y NO SATISFACTORIAS

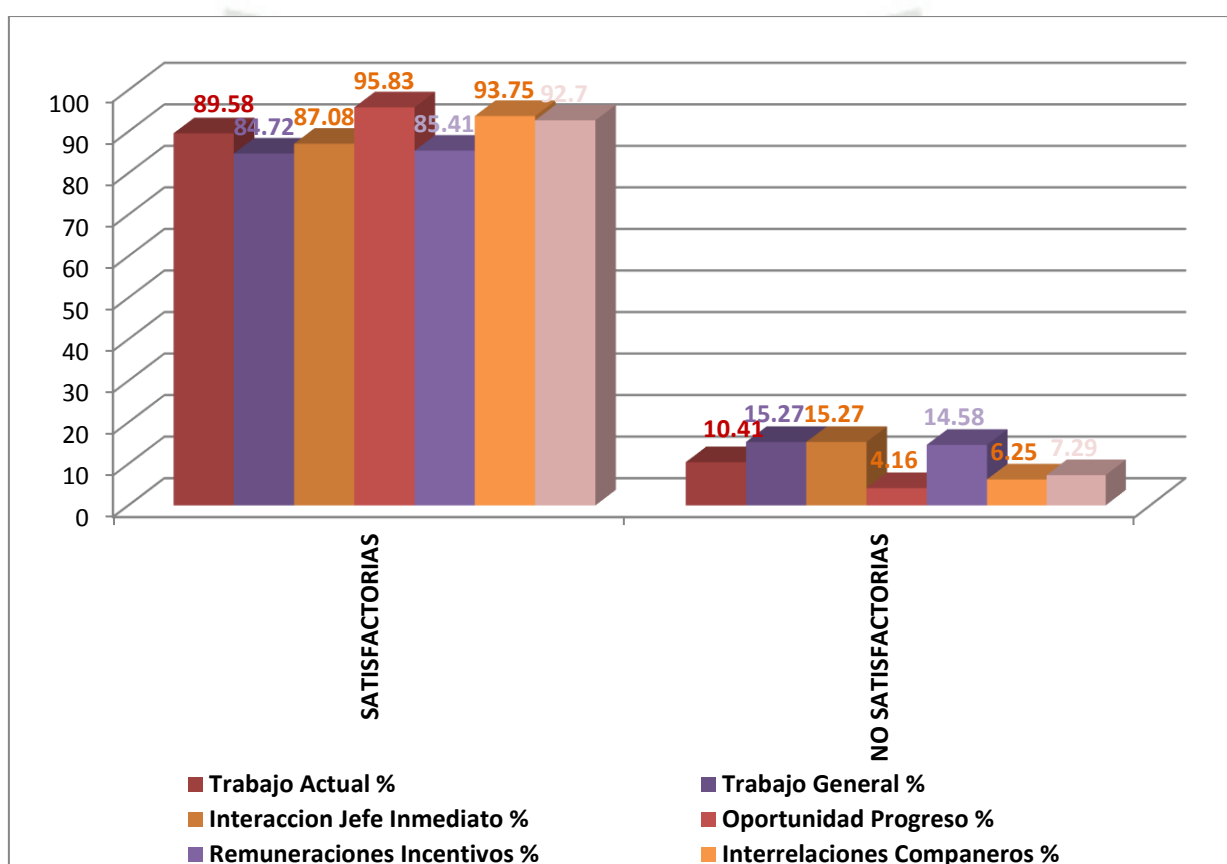
APRECIACIONES	Trab. Actual		Trab. General		Interac. Jefe Inmediato		Oportunid. Progreso		Remuneración. Incentivos		Interrel. Comp.		Ambiente Trabajo	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
SATISFACTORIAS	172	89.58	122	84.72	209	87.08	92	95.83	82	85.41	90	93.75	178	92.7
NO SATISFACTORIAS	20	10.41	22	15.27	31	12.91	4	4.16	14	14.58	6	6.25	14	7.29
TOTAL	192	100	144	100	240	100	96	100	96	100	96	100	192	100

Fuente.-
Elaboración propia.

Se observa que para TRABAJO ACTUAL el 89.58% es SATISFACTORIA y un 10.41% NO SATISFACTORIAS con la opinión, en TRABAJO EN GENERAL el 84.72% es SATISFACTORIA y un 15.27% NO SATISFACTORIAS con la opinión, en INTERACCION CON JEFE INMEDIATO el 87.08% es SATISFACTORIA y un 12.91% NO SATISFACTORIAS con la opinión, , en OPORTUNIDAD DE PROGRESO el 95.83% es SATISFACTORIA y un 4.16% NO SATISFACTORIAS con la opinión, , en REMUNERACIONES el 85.41% es SATISFACTORIA y un 14.58% NO SATISFACTORIAS con la opinión, , en INTERRELACION COMPANEROS el 93.75% es SATISFACTORIA y un 6.25% NO SATISFACTORIAS con la opinión, , en AMBIENTE DE TRABAJO el 92.7% es SATISFACTORIA y un 7.29% NO SATISFACTORIAS con la opinión. Por lo que se concluye que la SATISFACCION EN DOCENTES DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM es POSITIVA.

GRAFICO No. 24

RESUMEN DE APRECIACIONES SATISFACTORIAS Y NO SATISFACTORIAS



Fuente.- Elaboración propia.

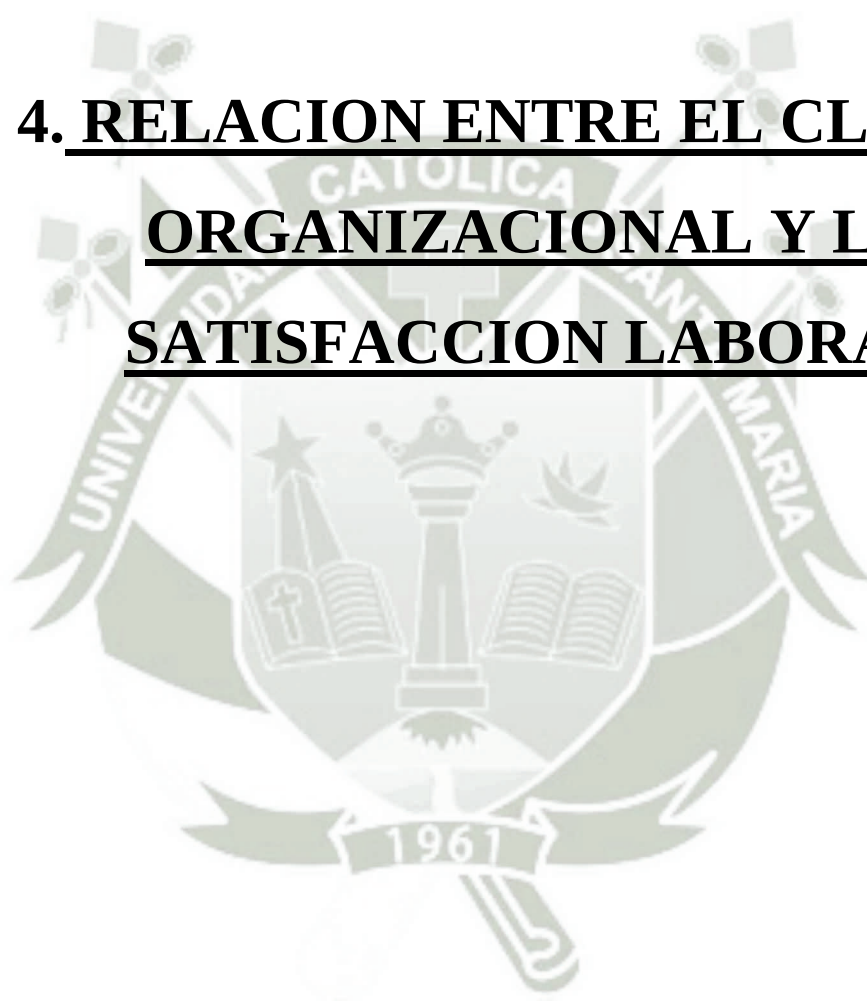
CUADRO No. 25
APRECIACION DE LA SATISFACCION LABORAL EN LA CLINICA
ODONTOLOGICA UCSM

ITEMS	APRECIACION
Trabajo Actual	Favorable con la opinion
Trabajo en General	Favorable con la opinión/Mayormente de acuerdo
Interacción con el jefe inmediato	Favorable con la opinion
Oportunidades de progreso	Favorable con la opinion
Remuneraciones e incentivos	Favorable con la opinión/Mayormente de acuerdo
Interrelación con los companeros de trabajo	Favorable con la opinion
Ambiente de trabajo	Favorable con la opinión/Mayormente de acuerdo

Fuente.- Elaboración propia.

Se observa que en el ítem TRABAJO ACTUAL la apreciación es FAVORABLE con la opinión, en el ítem TRABAJO EN GENERAL la apreciación es FAVORABLE/MAYORMENTE DE ACUERDO, en el ítem INTERACCION CON JEFE INMEDIATO la apreciación es FAVORABLE con la opinión, en el ítem OPORTUNIDADES DE PROGRESO la apreciación es FAVORABLE con la opinión, en el ítem REMUNERACIONES la apreciación es FAVORABLE/MAYORMENTE DE ACUERDO, en el ítem INTERRELACION CON LOS COMPANEROS DE TRABAJO la apreciación es FAVORABLE con la opinión, en el ítem AMBIENTE DE TRABAJO la apreciación es FAVORABLE/MAYORMENTE DE ACUERDO.

4. RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL



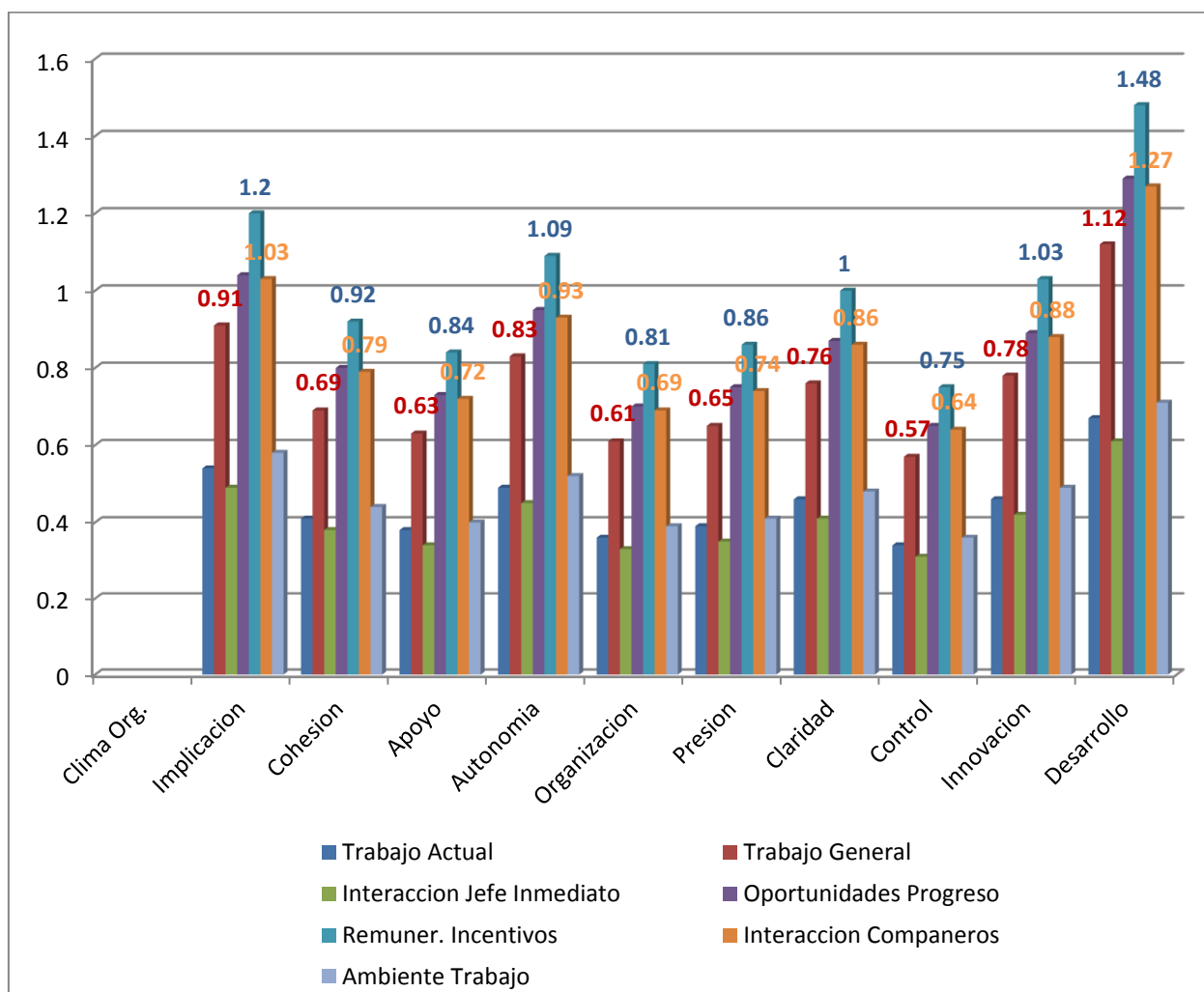
CUADRO No. 26
CORRELACION ENTRE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y
LA SATISFACCION LABORAL

Satisfaction Lab.	Trab. Actual	Trab. Gener al	Interac. Jefe Inmediato	Oportunid. Progreso	Remun. Incent.	Interac. Compan.	Amb. Trabajo
Clima Org.							
Implicación	0.54	0.91	0.49	1.04	1.2	1.03	0.58
Cohesión	0.41	0.69	0.38	0.8	0.92	0.79	0.44
Apoyo	0.38	0.63	0.34	0.73	0.84	0.72	0.4
Autonomía	0.49	0.83	0.45	0.95	1.09	0.93	0.52
Organización	0.36	0.61	0.33	0.7	0.81	0.69	0.39
Presión	0.39	0.65	0.35	0.75	0.86	0.74	0.41
Claridad	0.46	0.76	0.41	0.87	1	0.86	0.48
Control	0.34	0.57	0.31	0.65	0.75	0.64	0.36
Innovación	0.46	0.78	0.42	0.89	1.03	0.88	0.49
Desarrollo	0.67	1.12	0.61	1.29	1.48	1.27	0.71

Fuente.- Elaboración propia.

Se observa que los resultados obtenidos en la gran mayoría son positivos, donde los mayores resultados se encuentran en TRABAJO EN GENERAL en el ITEM DESARROLLO con un 1.12%, EN OPORTUNIDADES DE PROGRESO en el ítem IMPLICACION con un 1.04% y DESARROLLO con un 1.29%, en REMUNERACIONES E INCENTIVOS en el ítem IMPLICACION con un 1.2%, el AUTONOMIA con un 1.09, en CLARIDAD con un 1.00% en INNOVACION con un 1.03% y DESARROLLO con un 1.48%, en INTERACCION CON COMPANEROS en IMPLICACION con un 1.03% y DESARROLLO con un 1.27%.

GRAFICO No. 26
CORRELACION ENTRE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y
LA SATISFACCION LABORAL



Fuente.- Elaboración propia.

5. DISCUSION



DISCUSION

La presente investigación se hizo en la población de docentes universitarios de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María la cual fue desarrollada en el año 2016. Dado que el Clima organizacional y la satisfacción laboral son dos variables diferentes que se relacionan en los siguientes puntos los cuales son: Implicación, apoyo, autonomía y desarrollo.

De la presente investigación se concluye y deduce que el clima organizacional y la satisfacción laboral son valorados como positivos en la mayoría de las dimensiones analizadas en el presente estudio.

Los resultados encontrados de las Características Generales de la población de estudio se detallan a continuación:

- En edad y sexo se encontró que: para la variable Edad los grupos etareos con mayor representatividad tanto para Masculino como femenino están comprendidos entre las edades de 38 a 44 años, y en una menor proporción tanto para masculino como para femenino entre los 45 a más años, con relación a la variable Sexo el grupo de los Varones es el grupo mayoritario y en menor proporción mujeres. Mientras que en el estudio realizado por Edel Navarro y García Santillán las edades de sus unidades de estudio están comprendidas entre los 30 y 55 años y en relación a sexo el Masculino es el mayoritario.
- En Población encuestada según el Grado de Instrucción se encontró que el total de los docentes tienen Grado de instrucción Superior Universitaria por lo que estan capacitados adecuadamente para impartir educacion de calidad a los alumnos. En el estudio de Ramirez Escalante Delcy el grado de instrucción de sus encuestados eran en su mayoria Superior Tecnica y en una menor proporcion Superior Universitaria.
- En Población encuestada según el Puesto que Ocupa se encontró que un porcentaje mayoritario de docentes son Contratados y asociados, siendo en menor medida los auxiliares y principales. Mientras que en el estudio de Ramirez Escalante Delcy la mayoria de sus encuestados son contratados y en una menor proporcion son nombrados. Encontradose similitud en ambas investigaciones en este item.

- En Población encuestada según Tiempo de Labor se encontró que el mayor porcentaje de docentes laboran menos de 10 años, siguiéndole los que laboran entre 10 y 20 años y en menor proporción lo que laboran más de 20 años. Mientras que en el estudio de Sánchez Dávila el mayor porcentaje de sus encuestados su antigüedad laboral oscila entre los 5 y 15 años y en menor porcentaje los que laboran más de 20 años.

Los resultados encontrados de Clima Organizacional se detallan a continuación:

- Para la Sub-escala Implicación(IM) es valorada como Fuerte-Positiva dado que la mayoría de los ítems encontrados en el estudio son verdaderos, mientras que el estudio realizado por Sánchez Dávila la Implicación(IM) de sus encuestados fue valorada como Débil-Negativa por encontrarse en sus ítems respuestas Falsas en su mayoría.
- Para la Sub-escala Organización(OR) es valorada como Fuerte-Positiva dado que la mayoría de los ítems encontrados en el estudio son verdaderos, mientras que el estudio realizado por Sánchez Dávila la Organización(OR) de sus encuestados fue valorada como Débil-Negativa por encontrarse en sus ítems respuestas Falsas en su mayoría
- Para la Sub-escala Control (CN) es valorada como Fuerte-Positiva dado que la mayoría de los ítems encontrados en el estudio son verdaderos, en el estudio realizado por Peláez, Oswaldo el Control (CN) de sus encuestados fue valorada como Fuerte-Positiva por encontrarse en sus ítems respuestas verdaderas en su mayoría. Habiendo similitud en los resultados encontrados en ambas investigaciones.
- Para la Sub-escala Desarrollo/Comodidad(DS) es valorada como Fuerte-Positiva dado que la mayoría de los ítems encontrados en el estudio son verdaderos, mientras que el estudio realizado por Edel Navarro y García Santillán el Desarrollo/Comodidad(DS) de sus encuestados fue valorada como Débil-Negativa por encontrarse en sus ítems respuestas Falsas en su mayoría
- El resumen del Clima Organizacional en el presente estudio es valorado como POSITIVO, dado que los Items Implicación(IM),Apoyo(AP),Autonomía(AU), Claridad(CL),Innovación(IN) y Desarrollo(DS) son verdaderos y representan la mayoría de los ítems. En el estudio realizado por Sánchez Dávila: Implicación(IM), Cohesión(CO),Apoyo(AP),Autonomía(AU),Claridad(CL),Innovación(IN),Desarrollo(DS)

son verdaderos y representan la mayoría siendo valorado como Clima Organizacional POSITIVO. Habiendo similitud en los resultados encontrados en ambas investigaciones.

Los resultados encontrados de Satisfacción Laboral se detallan a continuación:

- Para el ítem Trabajo General es valorado como Favorable a la opinión por la mayoría de los docentes, dado que en la mayoría de las preguntas formuladas respondieron de manera favorable a esta apreciación. Para el estudio realizado por Peláez, Oswaldo en el ítem Trabajo General es valorado por la mayoría de los encuestados como Favorable a la opinión. Habiendo similitud en los resultados encontrados en ambas investigaciones.
- Para el ítem Interacción con el jefe inmediato es valorado como Favorable a la opinión por la mayoría de los docentes, dado que en la mayoría de las preguntas formuladas respondieron de manera favorable a esta apreciación. Mientras que en el estudio realizado por Fuentes Navarro, Silvia en el ítem Interacción con el jefe inmediato es valorado por la mayoría de los encuestados como Pocas veces de acuerdo con la opinión.
- Para el ítem Remuneraciones e Incentivos es valorado como Favorable a la opinión por la mayoría de los docentes, dado que en la mayoría de las preguntas formuladas respondieron de manera positiva a esta apreciación. Mientras que en el estudio realizo Peláez, Oswaldo en el ítem Remuneraciones e Incentivos es valorado por la mayoría de los encuestados como Pocas veces de acuerdo con la opinión. Siendo diferentes los resultados encontrados.
- Para el ítem Ambiente de Trabajo es valorado como Favorable a la opinión por la mayoría de los docentes, dado que en la mayoría de las preguntas formuladas respondieron de manera favorable a esta apreciación. Mientras que en el estudio realizo Sánchez Dávila en el ítem Ambiente de Trabajo es valorado por la mayoría de los encuestados como Mayormente de acuerdo con la opinión.
- El resumen de satisfacción laboral en el presente estudio es valorado como POSITIVO, dado que los ítems Trabajo Actual, Trabajo General, Interacción con el jefe inmediato, Remuneraciones y Ambiente de trabajo son positivos y mayoritarios en los encuestados. En el estudio de Fuentes Navarro, Silvia el resultado encontrado es POSITIVO porque los ítems Trabajo Actual, Trabajo General, Oportunidades de progreso, Interacción con el jefe inmediato, Remuneraciones y Ambiente de trabajo son positivos en su gran porcentaje. Habiendo similitud en los resultados encontrados en ambas investigaciones.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El Clima organizacional de la Clínica Odontológica de la UCSM, ha sido calificado como POSITIVO Y SATISFACTORIO en las dimensiones: Implicación, Apoyo, Autonomía, Claridad, Control, Innovación y Desarrollo y NEGATIVO en las dimensiones Cohesión, Organización y Presión de manera menos significativa.

SEGUNDA: La Satisfacción laboral encontrada en los docentes de la Clínica Odontológica de la UCSM es POSITIVA y SATISFACTORIA dado que hay una interacción adecuada con el jefe, las oportunidades de progreso son atractivas, las remuneración son superiores a las del mercado así como los incentivos a los docentes son adecuados y la interrelación entre los compañeros es buena.

TERCERA: Existe una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente de la Clínica Odontológica de la UCSM DIRECTA Y POSITIVA en el presente estudio.

SUGERENCIAS

1. Implementar un sistema informático de control y avances de los cursos en las especialidades de la Clínica Odontológica para así hacer más fácil la labor de evaluación de los docentes hacia los alumnos. Siendo esta sugerencia dirigida al Director de la Clínica Odontológica UCSM.
2. Implementar con equipos modernos y digitales las 2das. Especialidades para así hacer la labor más didáctica y aplicativa de los docentes hacia los alumnos de las diversas especialidades. Esta sugerencia es dirigida al Director de la Clínica Odontológica UCSM.
3. Premiar la labor de investigación a aquellos docentes que alcancen avances importantes en sus respectivas áreas, dando viajes de capacitación, mejor remuneración. Siendo esta sugerencia dirigida al Consejo Universitario.
4. Promover que los docentes tengan más cursos de capacitación tanto a nivel local como nacional. Siendo esta sugerencia dirigida al Rector de la UCSM.

5. Promover el trabajo en equipo en los docentes de áreas a fines (por ejm. Cirugía con prostodoncia), para que así la enseñanza a sus alumnos sea más didáctica y con una alta calidad educativa. Siendo esta sugerencia dirigida al director de la Clínica Odontológica y Decano de la Facultad de Odontología.



PROPUESTA DE INTERVENCION

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EL EQUIPAMIENTO DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM, AREQUIPA

I. Aspectos Generales

Se plantean las siguientes estrategias de intervención como propuestas que si son aceptadas por la gerencia e implementadas en la Clínica Odontológica de la UCSM, se podrá intervenir efectivamente los aspectos críticos más relevantes, contribuyendo de esta manera, a mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral en pro del logro de los objetivos institucionales y mayor eficacia en el trabajo docente.

II. Justificación

La presente propuesta tiene como objetivo elevar la satisfacción laboral de los docentes en relación a su clima organizacional mediante el mejoramiento de la infraestructura y equipamiento de las áreas en las cuales imparten enseñanza a los alumnos de las diversas áreas tanto de pregrado como del postgrado. Dado que al haber un buen ambiente laboral la satisfacción hacia su trabajo y la productividad será positiva en beneficio de la institución.

Por consiguiente, considerar al factor humano como un aspecto valioso dentro de la organización, adoptando lineamientos y programas que conlleven al mejoramiento de la calidad de vida laboral es un elemento vital para la investigación del clima organizacional de la Clínica Odontológica de la UCSM, Arequipa.

En tal sentido, la medición y conocimiento que logremos de este fenómeno nos permitirá reconocer en qué medida este influye en el comportamiento de los docentes de la Clínica Odontológica ya que este tiene una repercusión directa en su imagen corporativa frente a alumnos y pacientes que acuden a dicha Clínica

III. Objetivos

1. *Proponer un plan de mejoramiento en el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los docentes de la Clínica Odontológica UCSM, con el fin de convertirla en una organización eficiente, eficaz y efectiva para laborar. En la cual incluye mejoramiento de la infraestructura en algunos sectores de la clínica, mejora en el mobiliario y otros para lograr una mejor enseñanza por parte de los docentes hacia sus alumnos.
2. Velar por un ambiente laboral adecuado donde todos los docentes gocen de una apropiada armonía con sus compañeros de trabajo, reflejándose en sus actividades diarias y permitiendo incrementar el sentido de pertenencia con cada área de trabajo.

IV. **Formulación y Evaluación**

Tendrá las siguientes fases:

1. Fase Política

Sostener una reunión con el Rector de la UCSM, Vicerrector Administrativo, Decano de la Facultad de Odontología y director de la Clínica Odontológica para coordinar las acciones más importantes a tomar resaltando las ventajas de la misma para su evaluación, aprobación e implementación.

2. Fase Técnica

Una vez aprobada la propuesta por el Rectorado, Vicerrectorado y Facultad de Odontología se sostendrá reuniones de inducción con los docentes de la Clínica Odontológica para informarles sobre las ventajas de la propuesta.

3. Fase Operativa

Se ejecutará el servicio con calidad, en forma oportuna y completa. Los entes supervisores realizan el control permanentemente del servicio, para lo cual cada uno designará a un responsable, quien informará al director de la Clínica las deficiencias encontradas, a fin que sean corregidas a la mayor brevedad y puestas en acción de manera rápida y oportuna.

4. Recursos

Los recursos mínimos para implementar el plan de mejoramiento del Clima Organizacional y la satisfacción laboral son los siguientes:

a) Infraestructura.-

1. Ambiente de Diagnostico optimizado con mejores negatoscopios para tener mejor evaluación de las radiografías que se procesan de los pacientes de la Clínica Odontológica y por medio del cual los docentes imparten sus conocimientos a los alumnos de pregrado.
2. Mejoramiento de las áreas comunes de la clínica odontológica donde están ubicados las unidades dentales en cuestión a bioseguridad ventilación e iluminación adecuado colocando en cada una de ellas Jabón antibacterial, papel toalla descartable y alcohol en gel líquido para así evitar contraer alguna enfermedad.
3. Implementación de un salón de reuniones de los docentes para que así tengan un ambiente adecuado para discutir los problemas y dar solución a ellos de una manera eficaz y trabajando en equipo, emitiendo sus opiniones y propuestas.

b) Mobiliario, equipos y otros.-

1. Mejoramiento del mobiliario de las áreas de control de docentes en pregrado y postgrado, contando con mejores escritorios y sillas, ya que las actuales están deterioradas y antiguas para que así los docentes cumplan con impartir una mejor enseñanza.
2. Implementar con estetoscopios, tensiómetros, linternas, equipo de primeros auxilios, para en caso de emergencia los docentes apoyen a los alumnos ante una eventualidad que se presente

3. Presupuesto

A continuación se detalla el costo de mejoramiento de ambientes y compra de mobiliarios y otros para lograr mejorar el clima organizacional y por ende una mayor satisfacción laboral en los docentes de la Clínica Odontológica

ACTIVIDAD	CANT.	PRECIO UNIT. (S/.)	PRECIO TOTAL (S/.)
a) Infraestructura.-			
a. Mejoramiento de las áreas comunes de la clínica odontológica en cuestión a bioseguridad, ventilación e iluminación adecuado	4	1200	4800
b. Implementación de un salón de reuniones de los docente	1	3000	3000
b) Mobiliario, equipos y otros.-			
a. negatoscopios nuevos	10	120	1200
b. Mejoramiento del mobiliario escritorios	11	200	2200
c. sillas	20	80	1600
d. Otros: equipo de primeros auxilios (Botiquín)	7	120	840
TOTAL		S/. 4,720	S/. 13,640

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y EL EQUIPAMIENTO
DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM, AREQUIPA

DESCRIPCION ACCION	TIPO DE ACCION	Proyecto a desarrollar	Fecha de Inicio	Fecha de finalización
Renovación del mobiliario y adecuación de los ambientes teniendo en cuenta la ergonomía y distribución	Acción de mejora	Proyecto de renovación del mobiliario y espacios	Julio 2017	Setiembre 2017

BIBLIOGRAFÍA

- **ARDON. J. Y otros.** “La satisfacción laboral en las organizaciones” Madrid España 2000
- **CALIGIORE, C – DIAZ T.** Clima organizacional y desempeño de los docentes de la ULA. Estudio de una caso. Revista venezolana de gerencia (RVG) Ano 8 No. 24 Universidad de Zulia, Luz Maracaibo . Venezuela. 2003
- **CORNEJO, Sonia.** “La satisfacción de la usuaria y del personal de salud como indicadores de la calidad en el servicio de Ginecología Obstetricia, ESSALUD Arequipa 2003”
- **FUENTES Navarro, Silvia María,** SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD” (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. 2012 Guatemala)
- **KEITH Davis.** “Comportamiento organizacional” 8va. Edición. 1999
- **MINSA.** Metodología para el estudio del clima organizacional. Dirección general de salud de las personas. Ministerio de Salud. Lima Perú. RM No. 623-2008/Minsa. 2009
- **NAVARRO Edel y GARCIA Santillán.** “Clima y compromiso organizacional. Edición electrónica. México. 2007
- **PELAES León, Oswaldo.** Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. 2010
- **RAMIREZ Escalante, Delcy,** “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en establecimientos de Salud Castrenses Nivel II, Arequipa. Perú 2007”

- **ROBBINS S.** “Cultura Organizacional. Comportamiento Organizacional. Conceptos controversias y aplicaciones. Editorial Prentice May. México 2003
- **RUELAS, E.** “El análisis de la calidad de atención en el marco de la transición, Control de Calidad Asistencial Lima, Perú 2002”
- **SANCHEZ Dávila, Keller**, “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE LAS MICRORREDES CUÑUMBUQUE Y TABALOSOS – 2010. Tarapoto – Perú

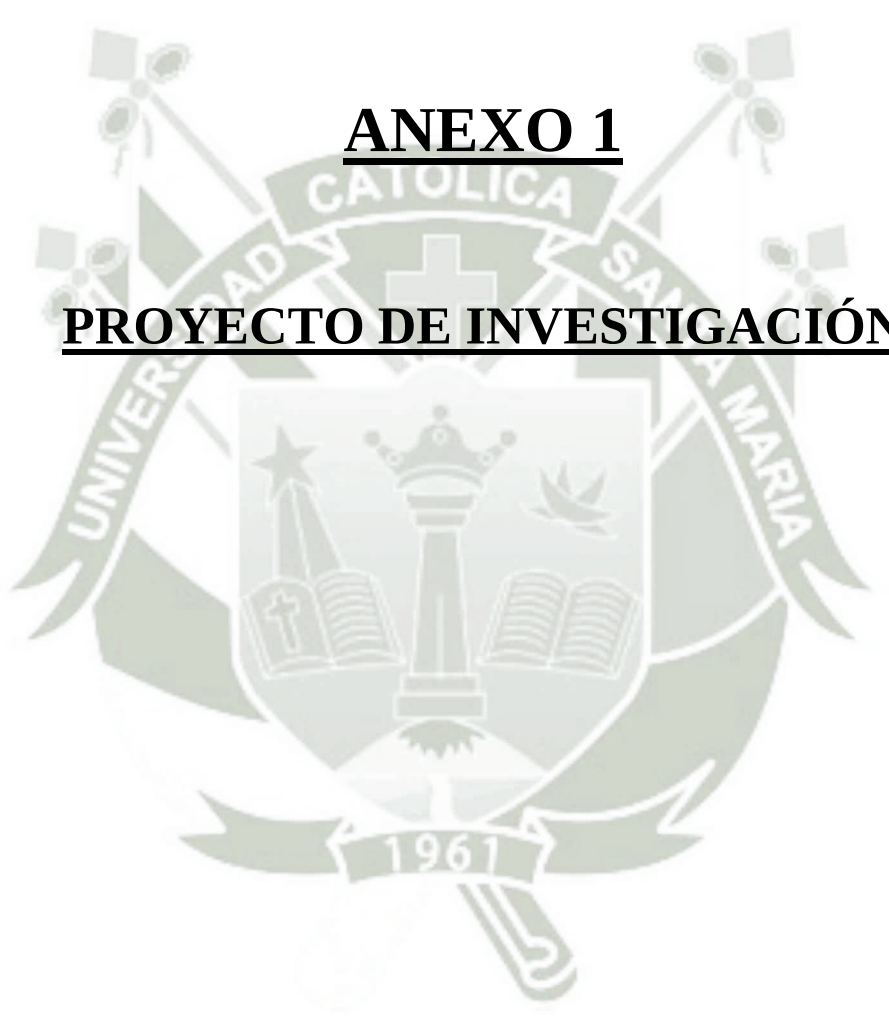
FUENTES INFORMATICAS

- **Clima organizacional y desempeño de los docentes de la ULA.** CALIGIORE, C – DIAZ (Estudio de una caso. Revista venezolana de gerencia (RVG) Ano 8 No. 24 Universidad de Zulia, Luz Maracaibo. Venezuela, 2003, Fecha de recuperación (05-09-2016)
<http://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/9706/9692>
- **Clima y compromiso organizacional.** NAVARRO Edel y GARCIA Santillán.. México, 2007 Fecha de recuperación (22-08-2016)
https://issuu.com/econoboy_conde/docs/climaycomp
- **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE LAS MICRORREDES CUÑUMBUQUE Y TABALOSOS,** SANCHEZ Dávila, Keller, Tarapoto, Perú. 2010, Fecha de recuperación (19-09-2016)
<http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/340>
- **“Comportamiento organizacional”** 8va. Edición, KEITH Davis, México, 1999. Fecha de recuperación (15-08-2016)

[http://www.academia.edu/4595054/Comportamiento Organizacional Universidad Veracruzana](http://www.academia.edu/4595054/Comportamiento_Organizacional_Universidad_Veracruzana)

- **“Comportamiento organizacional”** KEITH Davis. Mexico,1993.Fecha de recuperación (28-09-2016)
<http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=6045>
- **Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente**, PELAES León, Oswaldo. Lima, Perú, 2010. Fecha de recuperación (02-09-2016)
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1140>
- **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD”**
(Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Guatemala. FUENTES Navarro, Silvia María, Guatemala, 2012. Fecha de recuperación (01-09-2016)
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>





ANEXO 1

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRIA DE GERENCIA EN SALUD



**“RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y GRADO DE
SATISFACCION LABORAL EN DOCENTES DE LA CLINICA
ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA
MARIA. AREQUIPA, 2016”**

**Proyecto de Tesis presentado por el Bachiller
Bolmer David Teran Bejar**

**Para optar el Grado Académico de
Maestro de Gerencia en Salud**

Arequipa

-2016-

I. PREAMBULO

En los últimos años en toda institución es de suma importancia conocer el clima organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización, para lo cual los gerentes deben crear un ambiente donde el personal se sienta motivado, trabaje productivamente y sea más eficiente, siendo de gran importancia que el trabajador sienta satisfacción por la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo.

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los trabajadores de salud ven su labor. Por lo tanto, el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los trabajadores, es una de las variables más importantes en relación con el comportamiento organizacional, donde la calidad de vida y las relaciones fundamentales en la gestión y desarrollo de los servicios de salud, es por ello que la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial.

En el campo de la salud tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral en su puesto de trabajo, son temas centrales de las instituciones de salud, debido a que la calidad del trabajo depende fundamentalmente de un clima organizacional adecuado, su interés y preocupación para mejorar la salud de los trabajadores, así como también la satisfacción del empleado conducen de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas.

En lo personal surgió el interés en investigar el clima organizacional en relación a la satisfacción laboral dado que en la profesión de la Odontología en la actualidad hay un nivel de estrés alto dado las responsabilidades del odontólogo hacia sus pacientes y alta competitividad entre profesionales.

II. PLANTEAMIENTO TEORICO

1. Problema de Investigación

1.1. Enunciado:

“RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y GRADO DE SATISFACCION LABORAL EN DOCENTES DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA. AREQUIPA, 2016”

1.2. Descripción del problema:

1.2.1. Campo, Área y Línea de Investigación

Campo: Ciencias de la Salud

Área: Gerencia en Salud

Línea: Servicios de Salud

1.2.2. Análisis u operacionalizacion de variables

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES
a) Clima organizacional (Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo como resultado de la interacción entre sus miembros)	1. Relaciones interpersonales Son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos	1.1. Implicación (IM) 1.2. Cohesión (CO) 1.3. Apoyo (AP)
	2. Autorrealización Sentido de propiedad que tiene una persona hacia si misma, al cumplir sus objetivos y sentirse valorado en su centro laboral tanto en su aspecto profesional como personal.	2.1 Autonomía (AU) 2.2 Organización (OR) 2.3 Presión (PR)
	3. Estabilidad Referido a los aspectos que fomentan en el trabajador el sentido de tener oportunidades de desarrollo y control en el trabajo.	3.1 Claridad (CL) 3.2 Control (CN) 3.3 Innovación (IN) 3.4 Desarrollo/comodidad (DS)
	1. Trabajo actual Aquella actividad que se realiza a cambio de una compensación económica en el presente momento	1.1 Ambiente confortable
	2. Trabajo en general Engloba todos los aspectos del trabajo que realiza el trabajador	2.1. Ambiente de trabajo positivo 2.2. Trabajo desarrollo personal

b) Satisfacción Laboral (Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Ha sido definida como el resultado que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.)	3. Interacción con el jefe Forma en que el trabajador se relación con su superior de trabajo	3.1 Relación cordial con su jefe.
	4. Oportunidades de progreso Aquellas que permiten al trabajador superarse y por consiguiente realizar una mejor labor.	4.1. Realización profesional.
	5. Remuneraciones e incentivos Referente al salario si este es adecuado según el trabajo que se realiza y los incentivos que brindan al trabajador	5.1 Remuneración adecuada
	6. Interacción con los compañeros de trabajo Formas de relacionarse con sus compañeros. Ya sea de manera positiva o negativa	6.1 Buenas relaciones laborales
	7. Ambiente de trabajo Relacionado a la atmosfera ya sea físico y la buena manera de relacionarse entre los trabajadores y jefe.	7.1 Ambiente agradable para trabajo 7.2. Comodidades para un buen desempeño

1.2.3 Interrogantes Básicas

- a. ¿Cómo se presenta el clima organizacional en los docentes que laboran en la Clínica Odontológica de la UCSM?
- b. ¿Cómo se presenta la satisfacción laboral en los docentes que laboran en la Clínica Odontológica de la UCSM?
- c. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes que laboran en la Clínica Odontológica de la UCSM?

1.2.4 Tipo de Investigación

De campo

1.2.5 Nivel de investigación

Descriptivo – Correlacional

1.3 Justificación del problema

Relevancia contemporánea

El clima organizacional en el mundo actual se valora y ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en la satisfacción de las personas, como condición ineludible en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así como lograr una mayor eficiencia organizativa.

El clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su desempeño y productividad o para encontrar su punto de equilibrio dentro de la organización; por ello, cuando se evalúa el clima organizacional lo que se hace es determinar, mediante la percepción de los trabajadores, cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro del desempeño de los objetivos de las instituciones; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia del estudio, en el que priman las interacciones sujeto - organización y sujeto - sujeto.

Relevancia Social

El personal docente que trabaja en instituciones dedicadas a la enseñanza afronta diversas situaciones de estrés tanto a nivel institucional, social y familiar. Así mismo el mejoramiento de la infraestructura y el equipamiento de la Clínica Odontológica darán como resultado una mejora en la satisfacción laboral y por consiguiente una mayor productividad en el trabajo.

2. Marco Conceptual

2.1 Clima Organizacional¹

Se denomina como clima organizacional al conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus trabajadores, la relación entre el personal de la organización e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto; en suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

¹ SÁNCHEZ Dávila, Keller, Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes

Cunumbuque y Tabalosos 2010. Tarapoto, Perú. Pg. 18

El clima organizacional, en consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

El clima organizacional puede construirse como una autorreflexión de la organización acerca de su devenir. La experiencia organizacional que tienen los miembros es auto observada por éstos, que la evalúan colectivamente significando que el clima organizacional es una autorreflexión de los miembros de la organización acerca de su vinculación entre sí y con la organización.

2.1.1 Características del Clima Organizacional: ²

- a. Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización.
- b. Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- c. Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- d. Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- e. Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización.
- f. Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc.
- g. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicaciones de un mal clima laboral.
- h. En estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio en el clima organizacional es siempre posible.

² SÁNCHEZ DÁVILA, KELLER, Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cunumbuque y Tabalosos 2010. Tarapoto, Perú. Pg. 19

2.1.2 Importancia del clima organizacional³

El clima organizacional le brinda vitalidad a los sistemas organizativos que permite una mayor productividad y satisfacción laboral por su evidente vinculación con el recurso humano.

Es muy importante para:

- o Detectar problemas dentro de la organización y luego poder ofrecer solución a estos problemas.
- o Integrar al personal bajo los objetivos que persigue la organización.
- o Poder formar equipos de trabajo dentro de la organización, que puedan interrelacionarse y hacer más fácil el trabajo.
- o Buscar las necesidades del personal para satisfacerlas de la mejor manera posible, para que se sientan motivados en su centro laboral.

El saberse perteneciendo a un grupo de trabajo, el sentirse integrado a una organización, podría ser altamente motivador para una persona que hubiera superado sus inquietudes de desarrollo. Este sentimiento de pertenencia podría ser fomentado en una organización que se preocupa de mantener informado a su personal de las decisiones adoptadas en ella. Así, cada individuo miembro de la organización podría percibir que es parte de la organización y satisfacer de esta manera su necesidad de pertenencia.

2.1.3 Tipos de clima organizacional⁴

Como ya se indicó el Clima Organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.

³ **SÁNCHEZ DÁVILA, KELLER,** Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cunumbuque y Tabalosos 2010. Tarapoto, Perú. Pg. 19

⁴ **PELAES LEÓN, OSWALDO CLEMENTE,** Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Lima, Perú. Pg. 51

Estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral. El Clima Organizacional, es pues, una variante interviniente que media entre los factores organizacionales y los individuales. Las características de la organización son relativamente estables en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma organización. El Clima Organizacional afecta el comportamiento y la percepción del individuo tanto dentro de la misma organización como en el cambio de una organización a otra.

Barroso distingue los siguientes tipos de Climas existentes en las organizaciones:

a. **Clima tipo Autoritario - Explotador:** La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de ordenes e instrucciones específicas.

b. **Clima tipo Autoritario – Paternalista:** Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de Clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales que tienen sus empleados, sin embargo da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

c. **Clima tipo Participativo - Consultivo:** Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

d. **Clima tipo Participativo – Grupal:** Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados

2.1.4. Formas de Clima Organizacional⁵

Existen diversas teorías que han tipificado los climas organizacionales que pueden producirse en diferentes configuraciones de las variables que conforman el concepto.

A partir de diferentes configuraciones de variables, Likert llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular.

Estos son:

- a. **Sistema I: autoritario.** Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización y desde allí se difunden siguiendo un línea altamente burocratizada de conducto regular. Los procesos de control se encuentran también centralizados y formalizados. El clima en este tipo de sistema organizacional es de desconfianza, temor e inseguridad generalizados.

⁵ **PELAES LEÓN, OSWALDO CLEMENTE**, Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Lima, Perú. Pg. 65,67,68

- b. **Sistema II: Paternal.** En esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización. También en este sistema se centraliza el control, pero en él hay una mayor delegación que en el caso del Sistema I. El tipo de relaciones característico de este sistema es paternalista, con autoridades que tienen todo el poder, pero concede ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de límites de relativa flexibilidad. El clima de este tipo de sistema organizacional se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base a la cúspide jerárquica.

Para los subordinados, el clima parece ser estable y estructurado y sus necesidades sociales parecen estar cubiertas, en la medida que se respeten las reglas del juego establecidas en la cumbre.

- c. **Sistema III: Consultivo.** Este es un sistema organizacional en que existe un mucho mayor grado descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores. También el control es delegado a escalones inferiores. El clima de esta clase de organizaciones es de confianza y hay niveles altos de responsabilidad.

- d. **Sistema IV: Participativo.** Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización. Las comunicaciones son tanto verticales como horizontales, generándose una partida grupal. El clima de este tipo de organización es de confianza y se logra altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos. Las relaciones entre la dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización.

El trabajo de Likert ha tenido gran influencia en el estudio de los climas organizacionales. Incluso su cuestionario sigue teniendo bastante aplicación en trabajo de consultoría. Interesante resulta ser que su definición de los diferentes sistemas y de las variables que influyen en el clima de una organización, han sido acogidas por la literatura especializada, de tal manera que en prácticamente toda ella, se hace referencia a factores tales como grado de participación, formas de control, estilo de manera, formas de comunicación, modos de toma de decisiones, grado de centralización, existencia de confianza o desconfianza, existencia de la organización informal, etc.

2.2 Satisfacción laboral⁶

Se entiende como satisfacción laboral a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras.

La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores:

- * Es uno de los resultados humanos en el trabajo más importante.
- * Siempre ha estado implícitamente o explícitamente asociado al desempeño lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.

2.2.1 Importancia de la satisfacción laboral

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

⁶ SÁNCHEZ Dávila, Keller, Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las

- a. Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más
- b. Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- c. Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.
- d. Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la organización, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud ya que “son personas que atienden personas” y en especial las enfermeras son responsables de facilitar estilos de vida saludables en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume, a través, del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.

2.2.2 Causas de la satisfacción laboral.⁷

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario. La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo.

⁷ **FUENTES Navarro, Silvia María**, SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD” (ESTUDIO REALIZADO EN LA DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO.GUATEMALA. PAG. 15

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias relacionadas con satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son:

- Inhibición.
- Resistencia al cambio.
- Falta de creatividad
- Abandono.
- Accidentabilidad.
- Baja productividad.
- Dificultad para trabajar en grupo.

Robbins (2004), indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individuales que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.⁸

⁸ **FUENTES Navarro, Silvia María**, SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD” (ESTUDIO REALIZADO EN LA DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO.GUATEMALA. PAG. 15

- **Años de carrera profesional.** A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisface todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

- **Expectativas laborales.** Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas.

Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.⁹

⁹ FUENTES Navarro, Silvia María, SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD” (ESTUDIO REALIZADO EN LA DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO, GUATEMALA. PAG. 17

2.2.4. Niveles de satisfacción laboral.¹⁰

Se establecen dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral.

a. Satisfacción general: Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

b. Satisfacción por facetas: Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

2.2.5 Medición de la satisfacción laboral¹¹

a. Las condiciones físicas y/o materiales. Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort que está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo. La comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio .

b. Beneficios laborales y remunerativos. La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

¹⁰ **FUENTES Navarro, Silvia María,** SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD” (ESTUDIO REALIZADO EN LA DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO, GUATEMALA. PAG. 17

¹¹ **SÁNCHEZ Dávila, Keller,** Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cunumbuque y Tabalosos 2010. Tarapoto, Perú. Pg. 23

c. Políticas administrativas. Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Las políticas deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones; a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad. También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia

d. Relación con la autoridad. Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas, siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto.

e. Relaciones interpersonales. Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no sólo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros, pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades.

La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

f. Desempeño de tareas. Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto, en el desempeño del trabajo no sólo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea; sino también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.¹²

¹² SÁNCHEZ Dávila, Keller, Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cunumbuque y Tabalosos 2010. Tarapoto, Perú. Pg. 27

3. Antecedentes Investigativos

a) INTERNACIONALES :

3.1 CALIGIORE, C – DIAZ T (2003) Clima organizacional y desempeño de los docentes de la ULA. Estudio de un caso. Revista venezolana de gerencia (RVG) Año 8 No. 24 Universidad de Zulia, Luz Maracaibo. Venezuela

Este trabajo es el resultado de un diagnóstico al clima organizacional y el desempeño docente de las escuelas de Enfermería, Nutrición y Medicina de la Facultad de Medicina de la Universidad de Los Andes (ULA) en Venezuela. La investigación se enmarca en la modalidad de proyecto factible, siendo descriptiva y de campo. La población fue de 311 docentes activos y la muestra de 86 individuos, obtenida por muestreo estratificado simple. Se aplicó una encuesta, con una escala de cinco categorías de respuestas. Se realizó el Análisis de la Varianza y la Desviación Estándar de los datos, que reflejan que el puntaje de la valoración global del clima fue de 2.96 en un rango del 1 al 5, ubicándose esto en la categoría en desacuerdo, en cuanto al funcionamiento organizacional de la facultad por ser mecánica e ineficiente. No hubo diferencias significativas entre Medicina y Enfermería referente a la variable Desempeño Docente, aunque sí con Nutrición, lo que podría estar relacionado con el estilo gerencial y la calidad de las relaciones interpersonales. Se concluye sobre la necesidad de adecuar la estructura organizativa a las funciones sustantivas de la universidad, facilitando la coordinación y la ejecución de las decisiones.

3.2 FUENTES Navarro, Silvia María,(2012) SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD” (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. 2012 Guatemala.)

El objetivo de este estudio fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Los objetivos específicos, evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos

como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación. Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario. Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

3.3 NAVARRO Edel Y GARCIA Santillán. (2007) “Clima y compromiso organizacional. Edición electrónica. 2007. México.

El clima organizacional no es un objeto de investigación reciente, puesto que ya se han realizado investigaciones al respecto. En esta línea se mencionan los estudios de campo en los años setentas por Litwin y Stringer (citado por Gibson, 1995) que incluyó a 30 mujeres con título universitario que trabajaban en el departamento de servicio de una empresa pública. El clima de esta oficina se determinó a través de entrevistas personales y cuestionarios estructurados. Se encontró que el clima de la oficina era de frustración. Las presiones eran grandes no solo por las reglas que se tenían que cumplir, sino porque había mucho papeleo, atención constante a detalles mínimos y críticas continuas. Se encontró que la responsabilidad y riesgo eran bajos, pero las normas eran muy elevadas. Además las mujeres percibían relativamente cantidades bajas de recompensas, apoyo e identidad. Percibían el clima como frío y hostil por lo que favorecía poco el desarrollo de la lealtad e identidad del grupo.

La Universidad de Alcalá de Henares, realizó estudios de clima organizacional, coordinado por Martín (1999). El trabajo fue enfocado al clima de trabajo y participación en la organización y funcionamiento de los centros de educación infantil, primaria y secundaria. El objetivo de la investigación fue el de conocer el clima de trabajo que se vive en los centros educativos arriba mencionados.

b) NACIONALES

3.4 PELAES LEON, Oswaldo (2010) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima

El propósito de este estudio fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplicó una escala de Clima Organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes. La Hipótesis Principal señalaba que existía relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el sentido que al mejorar el Clima Organizacional se incrementa la Satisfacción del Cliente. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú

3.5 SANCHEZ Dávila K. (2010) “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE LAS MICRORREDES CUÑUMBUQUE Y TABALOSOS – 2010. TARAPOTO, PERU

El conocimiento del clima organizacional es importante para quienes dirigen las organizaciones de salud debido a que este influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios. Por tanto, la medición de la satisfacción laboral constituye una tarea necesaria como indicadores de la productividad y desempeño laboral. El presente estudio sobre CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE LAS MICRORREDES CUÑUMBUQUE Y TABALOSOS, tiene como objetivo general determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes de Salud de Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. El método usado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 64 trabajadores. La técnica de recolección de información fue la encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario.

C) LOCALES

3.6 RAMIREZ Escalante D. (2007) “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en establecimientos de Salud Castrenses Nivel II, 2007 Arequipa. Perú.”

Los objetivos de esta investigación fueron en identificar el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral en las instituciones de salud castrenses, buscando establecer una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La hipótesis se formuló en base a los antecedentes de las organizaciones por lo que pretendimos verificar la probabilidad de que estas instituciones no cumplieran con las dimensiones que son requeridas para lograr un adecuado clima organizacional laboral y que los colaboradores encuentren satisfacción personal durante su desempeño.

Por lo que se llega a las siguientes conclusiones:

Primero: El clima organizacional en los establecimientos de salud castrenses de Nivel II de Arequipa, ha sido calificado como positivo en las dimensiones: implicación, apoyo, autonomía y desarrollo, y de manera negativa en las dimensiones: cohesión, organización, presión, claridad, control, innovación.

Segundo: El nivel de satisfacción laboral alcanzado por los trabajadores de los establecimientos de salud castrenses de Arequipa es insatisfactorio en las dimensiones de remuneraciones e incentivos así como oportunidades de progreso. Alcanzo niveles de satisfacción laboral en las dimensiones de trabajo general, interacción con el jefe inmediato, interacción con compañeros de trabajo, ambiente de trabajo

Tercero: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, significativa en un 10% de las correlaciones

4. Objetivos

- 4.1 Identificar y describir el clima organizacional del personal docente de la Clínica Odontológica de la UCSM
- 4.2 Identificar la satisfacción laboral del personal docente de la Clínica Odontológica de la UCSM
- 4.3 Establecer la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal docente de la Clínica Odontológica de la UCSM

5. Hipótesis

Dado que Clima organizacional es valorado como la condición primaria y fundamental en la que se basa una organización y la satisfacción laboral es un indicador que puede sentir el trabajador hacia su trabajo.

Es probable que exista una relación directa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa. 2016

III. Planteamiento Operacional

1. Técnicas e Instrumentos de Verificación

1.1. Técnica

- Variable Clima Organizacional : Encuesta
- Variable Satisfacción laboral : Entrevista

1.2. Instrumento

- Para la Encuesta es el Cuestionario de preguntas denominado Escala de Wes
- Para Entrevista el Instrumento es la Cedula de Entrevista

1.3. Cuadro de Coherencias

Variables	Indicadores y subindicadores	Técnicas e Instrumentos	Items del Instrumento
a) Clima organizacional (Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo como resultado de la interacción entre sus miembros)	1. Relaciones interpersonales 1.1. Implicación (IM) 1.2. Cohesión (CO) 1.3. Apoyo (AP)	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de Preguntas denominado Escala de Wes	1.1) 1, 11, 21, 31, 41, 51, 61, 71, 81 1.2) 2, 12, 22, 32, 42, 52, 62, 72, 82 1.3) 3, 13, 23, 33, 43, 53, 63, 73, 83
	2. Autorrealización 2.1 Autonomía (AU) 2.2 Organización(OR) 2.3 Presión (PR)		2.1) 4, 14, 24, 34, 44, 54, 64, 74, 84 2.2) 5, 15, 25, 35, 45, 55, 65, 75, 85 2.3) 6, 16, 26, 36, 46, 56, 66, 76, 86
	3. Estabilidad 3.1 Claridad (CL) 3.2 Control (CN) 3.3 Innovación (IN) 3.4 Desarrollo y Comodidad (DS)		3.1) 7, 17, 27, 37, 47, 57, 67, 77, 87 3.2) 8, 18, 28, 38, 48, 58, 68, 78, 88 3.3) 9, 19, 29, 39, 49, 59, 69, 79, 89 3.4) 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90

b) Satisfacción Laboral (Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Ha sido definida como el resultado que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.)	1. Trabajo actual 1.1 Ambiente confortable	Técnica: Entrevista Instrumento: Cedula de Entrevista	Escala de Puntuación del 1 al 5: 1=Totalmente en desacuerdo con la opinión 2= Pocas veces de acuerdo con la opinión 3= Favorable con la opinión 4=Mayormente de acuerdo con la opinión 5=Totalmente de acuerdo con la opinión
	2. Trabajo en general 2.1. Ambiente de trabajo positivo 2.2. Trabajo desarrollo personal		
	3. Interacción con el jefe 3.1 Relación cordial con su jefe.		
	4. Oportunidades de progreso 4.1. Realización profesional. 4.2. Comodidades para un buen desempeño.		
	5. Remuneraciones e incentivos 5.1 Remuneración adecuada		
	6. Interacción con los compañeros de trabajo 6.1 Buenas relaciones laborales		

PROTOTIPO DEL FORMULARIO DE PREGUNTAS ESCALA DE WES

INSTRUMENTO 1:

Anota las respuestas con una (X) según corresponda si crees que la frase aplicada a tu lugar de trabajo es verdadera o casi verdadera/ falsa.

No.	PREGUNTAS	V	F
1	El trabajo es realmente estimulante		
2	La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto		
3	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario		
4	Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes		
5	El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo		
6	Existe una continua presión para que no se deje trabajar		
7	Las cosas están a veces bastante desorganizadas		
8	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas		
9	Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente		
10	Al personal se le brinda facilidades para su estudio		
11	No existe mucho espíritu de grupo		
12	El ambiente es bastante impersonal		
13	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien		
14	Los empleados poseen bastante libertad para actuar crean mejor		
15	Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia		
16	Aquí parece que las cosas siempre son urgentes		
17	Las actividades están bien planificadas		
18	En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere		
19	Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes		
20	El personal que se prepara o estudia tiene oportunidades de progreso		
21	Muchos parecen estar pendientes del reloj para dejar el trabajo		
22	La gente se ocupa personalmente de los demás		
23	Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados		
24	Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones		
25	Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día		
26	La gente no tiene oportunidades para relajarse		
27	Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas		
28	Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas		
29	Esta institución sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas		
30	Se da importancia al personal capacitado para mejorar cargos		
31	La gente parece estar orgullosa de la organización		
32	Los empleados raramente participan junto en otras actividades fuera del trabajo		
33	Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados		
34	La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas		
35	Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y practico		
36	Aquí nadie trabaja duramente		
37	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas		
38	Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados		

39	La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí		
40	Es importante capacitarse para ascender a otros puestos superiores		
41	Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen		
42	En general la gente expresa con franqueza lo que piensa		
43	A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia		
44	Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema		
45	Aquí es importante realizar mucho trabajo		
46	No se "meten prisas" para cumplir tareas		
47	Normalmente se explica al empleado los detalles de las tareas encomendadas		
48	Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas		
49	Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo		
50	La empresa da importancia a la capacitación de su personal		
51	Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo		
52	A menudo los empleados comen juntos al medio día		
53	Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo		
54	Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes		
55	Se toma en serio la frase "el trabajo antes que el juego"		
56	Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo		
57	Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben		
58	Los jefes siempre están controlando al personal y le supervisan muy estrechamente		
59	En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas		
60	El personal en general está interesado en capacitarse para mejorar su trabajo		
61	En general aquí se trabaja con entusiasmo		
62	Los empleados de diferentes puestos en esta organización no se llevan bien entre sí		
63	Los jefes esperan mucho de los empleados		
64	Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sea directamente aplicables a sus trabajo		
65	Los empleados trabajan muy intensamente		
66	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante, realizar un buen trabajo		
67	Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos		
68	Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados		
69	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo		
70	La organización tiene mucho interés en capacitar al personal		
71	Es difícil conseguir que el personal haga su trabajo extraordinario		
72	Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales		
73	Los empleados tratan con los jefes sus problemas personales		
74	Los empleados actúan con gran independencia de los jefes		
75	El personal parece ser muy poco eficiente		
76	Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo		
77	Las normas y los criterios cambian constantemente		
78	Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las normas y costumbres		
79	El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios		
80	El personal participa activamente en las actividades de capacitación		
81	De ordinario, el trabajo es muy interesante		
82	A menudo la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas		
83	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados		
84	Los jefes se reúnen regularmente con sus trabajadores para coordinar aspectos de trabajo		

85	Los empleados suelen llegar tarde al trabajo		
86	Frecuentemente hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias		
87	Los jefes estimulan a los empleados para que sean disciplinados y ordenados		
88	Si un empleado llega tarde, pueden compensarlo saliendo más tarde		
89	Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre, para lograr mejores resultados		
90	Estoy muy motivado en capacitarme y superarme cada día mas		

La presente escala es la denominada “Escala de Clima Social en el trabajo” o Work Environment Scale (WES) creada por Moos R.H. y adaptada al castellano por Fernández Ballesteros.

Esta evalúa aspectos socio-ambientales y relaciones interpersonales del trabajo.

Consta de 90 preguntas con posibilidades de respuesta ya sean Verdaderos y Falsos. Agrupadas en 10 sub-escalas que evalúan 3 dimensiones siendo estas:

- **Relaciones:** Compuesta por: Implicación (IM), Cohesión (CO), Apoyo (AP), si los trabajadores están comprometidos con la labor a su cargo y como los jefes apoyan y motivan a sus empleados.
- **Autorrealización:** Compuesta por Autonomía (AU), organización (OR), Presión (PR), las cuales miden si los trabajadores son autosuficientes de cumplir sus tareas y pueden tomar propios juicios.
- **Estabilidad/cambio:** Compuesta por Claridad (CL), Control (CN), Innovación (IN) y Desarrollo (DS), miden como los trabajadores si saben lo que se espera de sus tarea diaria, como el jefe utiliza las normas y control de la presión para manejar el personal a su cargo.

CUADRO DE UBICACIÓN Y DISTRIBUCION DE ITEMS ESCALA DE WES

a) Relaciones Interpersonales	Items
1. Implicación (IM)	1, 11, 21, 31, 41, 51, 61, 71, 81
2. Cohesión (CO)	2, 12, 22, 32, 42, 52, 62, 72, 82
3. Apoyo (AP)	3, 13, 23, 33, 43, 53, 63, 73, 83
b) Autorrealización	
4. Autonomía (AU)	4, 14, 24, 34, 44, 54, 64, 74, 84
5. Organización (OR)	5, 15, 25, 35, 45, 55, 65, 75, 85
6. Presión (PR)	6, 16, 26, 36, 46, 56, 66, 76, 86
c) Estabilidad/cambio	
7. Claridad (CL)	7, 17, 27, 37, 47, 57, 67, 77, 87
8. Control (CN)	8, 18, 28, 38, 48, 58, 68, 78, 88
9. Innovación (IN)	9, 19, 29, 39, 49, 59, 69, 79, 89
10. Desarrollo (DS)	10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90

CLIMA FUERTE: Por encima del 50% del valor encontrado

CLIMA DÉBIL: Por debajo 50% del valor encontrado

RESPUESTAS VERDADERAS se califican como **Positivas** siendo codificadas con **(1)**

RESPUESTAS FALSAS se califican como **Negativas** siendo codificadas con **(0)**

Por lo tanto la calificación que se encontraran serán: **Clima Fuerte Positivo, Clima Fuerte Negativo, Clima Débil Positivo, Clima Débil negativo**

PROTOTIPO DEL INSTRUMENTO 2

FORMULARIO: SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO

Marque con un aspa donde corresponda

I. APRECIACION DEL CENTRO LABORAL

Marque opciones en una escala de 1 a 5. Siendo el ideal el puntaje mayor

¿Qué apreciación tiene usted de su centro laboral?

A. Trabajo actual: Puntaje

1. Los objetos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto se lo que se espera de mi	1	2	3	4	5
2. El trabajo en mi servicio está bien organizado	1	2	3	4	5
3. En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	1	2	3	4	5
4. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	1	2	3	4	5

B. Trabajo en general

5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	1	2	3	4	5
6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	1	2	3	4	5
7. El trabajo en general es adecuado	1	2	3	4	5

C. Interacciones con el jefe inmediato

8. Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho	1	2	3	4	5
9. Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	1	2	3	4	5
10. Las direcciones y las jefaturas demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones	1	2	3	4	5
11. Las direcciones y las jefaturas toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	1	2	3	4	5
12. Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan así como del rumbo de la institución	1	2	3	4	5

D. Oportunidades de Progreso

13. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades	1	2	3	4	5
14. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano	1	2	3	4	5

E. Remuneraciones e incentivos

15. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	1	2	3	4	5
16. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	1	2	3	4	5

F. Interrelación con sus compañeros de trabajo

17. Los compañeros de trabajo en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique mayor esfuerzo.	1	2	3	4	5
18. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	1	2	3	4	5

G. Ambiente de Trabajo

19. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas de personal de la institución	1	2	3	4	5
20. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan	1	2	3	4	5
21. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias	1	2	3	4	5
22. El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.	1	2	3	4	5

El presente instrumento consta de 22 preguntas, que recogen los principales elementos para establecer el grado de satisfacción laboral, además que es un número adecuado y ágil para la pronta respuesta de los trabajadores.

La escala de puntuación a utilizar para calificar cada una de las opciones son:

CODIGO	OPCIONES
5	Totalmente de acuerdo con la opinión
4	Mayormente de acuerdo con la opinión
3	Favorable con la opinión
2	Pocas veces de acuerdo con la opinión
1	Totalmente en desacuerdo con la opinión

Siendo evaluada de cómo prosigue: **0 – 30 = Satisfacción laboral baja**
31 – 60 = Satisfacción laboral moderada
61 – 100 = Satisfacción laboral alta

PROTOTIPO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INDICACIONES

1. Por medio del presente documento, se le pide participe en el presente estudio de manera voluntaria y espontánea.
2. Se le informa a Ud. que los siguientes cuestionarios, son con fines de investigación de una tesis sobre el Clima Organización y la satisfacción laboral en la Clínica Odontológica de la UCSM, la cual es estudiada por el Bachiller Bolmer David Teran Bejar.
3. El cual busca recoger sus opiniones, con el objetivo de optimizar, mejorar y proponer las deficiencias que se encuentren en ella.
4. Se le informa que las respuestas que se obtengan se mantendrán en absoluta reserva y confidencialidad, por lo que estos cuestionarios son Anónimos.
5. Se le pide brinde con la mayor honestidad posible las respuestas a las preguntas formuladas.
6. Por favor tome todo el tiempo que necesite para decidir sus respuestas.

Le agradezco su participación en el presente estudio de investigación.

Arequipa, Noviembre 2016

Firma

2. Campo de verificación

2.1 Ubicación espacial

a. Precisión del lugar

- Ámbito General: Departamento de Arequipa
- Ámbito Específico: Samuel Velarde 320 – Umacollo, Arequipa

b. Caracterización del lugar

- Ámbito institucional: Clínica Odontológica de la UCSM – Pabellón “O”

c. Delimitación geográfica

- Clínica Odontológica de la UCSM.

2.2 Ubicación temporal

Tipo coyuntural, dado que el estudio se realizará en un momento dado del año 2016. Toma y recolección de datos mes de Noviembre de 2016

2.3 Unidades de estudio

Universo

El universo está representado por el personal docente total de las áreas de Pregrado y Postgrado de la Clínica Odontológica de la UCSM.

Distribuida de la siguiente manera:

DOCENTES (SEMESTRE PAR 2016)	CLINICA ODONTOLOGICA UCSM	
	PREGRADO	POSTGRADO
Turno Mañana	8	9
Turno Tarde	9	9
Turno Intermedio	6	7
SUBTOTAL	23	25
TOTAL	48	

Criterios de Inclusión:

Personal docente total que labora en la Clínica Odontológica de la UCSM Arequipa

Criterios de Exclusión:

Personal que se encuentre de vacaciones o con licencia y/o permiso

3. Estrategia de recolección de datos

3.1 Organización

- Autorización del Decano de la Facultad de Odontología de la UCSM para acceder a las unidades de estudio (docentes)
- Preparación de las unidades de estudio

3.2 Recursos

a. Humanos

- Representado por el investigador: Bolmer David Teran Bejar

b. Físicos

- Infraestructura: Establecimientos físicos de la Clínica Odontológica de UCSM

c. Materiales

- Computadora, Impresora, Scanner, Archivadores, Microsoft Excel, Microsoft Word, Fichas.

d. Financieros

- El presupuesto para la recolección de datos y otras acciones de investigación plenamente asumidos por el investigador.

e. Institucionales:

- Los servicios materia de investigación localizada en la Clínica Odontológica de UCSM

3.3 Validación del instrumento

No será necesario llevar a cabo la validación de los instrumentos por parte del investigador. Ya que ambos han sido diseñados y aplicados por instituciones de reconocido prestigio.

*) Para la **Escala de Wes**, es adaptada de la **Work Environment Scale de Moos**

*) Para la **Cedula de Entrevista** es aplicada para identificación de la **Satisfacción de usuario interno del Ministerio de Salud MINSA (Escala de Likert Modificada)**

3.4 Criterio para manejo de resultados

Uso de estadística descriptiva e inferencial.

Variable	Indicadores	Escala de Medición	Medidas Estadísticas	Pruebas Estadísticas
Clima Organizacional	Percepción del clima organizacional	Nominal	Frecuencia de porcentajes	Correlación de Pearson
Satisfacción Laboral	Percepción del usuario interno (docentes) del centro laboral	Nominal	Frecuencia de porcentajes	

a. Cuadros y graficas

En base a la matriz de tabulación y los cálculos estadísticos se elaborarán los cuadros y gráficas correspondientes.

Los resultados se presentaran de manera tal que se puedan identificar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente.

Para la variable clima organizacional las respuestas se presentaran en frecuencia y por porcentajes y para la variable satisfacción laboral de los docentes se utilizará la tabla de puntaje y la clave de respuesta, luego se realizara la aplicación de las pruebas estadísticas.

IV. Cronograma de trabajo

ACTIVIDADES	2016								2017			
	Noviembre				Diciembre				Enero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Recolección de datos		X	X	X								
2. Estructuración de los Resultados					X	X	X	X				
3. Informe Final									X	X		

V. Bibliografía básica

- **ARDON. J. Y otros.** “La satisfacción laboral en las organizaciones” Madrid España 2000
- **CALIGIORE, C – DIAZ T (2003)** Clima organizacional y desempeño de los docentes de la ULA. Estudio de una caso. Revista venezolana de gerencia (RVG) Año 8 No. 24 Universidad de Zulia, Luz Maracaibo. Venezuela
- **CORNEJO, Sonia.** “La satisfacción de la usuaria y del personal de salud como indicadores de la calidad en el servicio de Ginecología Obstetricia, ESSALUD Arequipa 2003”
- **FUENTES Navarro, Silvia María,** SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD” (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. 2012 Guatemala)
- **KEITH Davis.** (1999) “Comportamiento organizacional” 8va. Edición
- **MINSA.** (2009-) Metodología para el estudio del clima organizacional. Dirección general de salud de las personas. Ministerio de Salud. Lima Perú. RM No. 623-2008/Minsa

- **NAVARRO Edel y GARCIA Santillán. (2007)** “Clima y compromiso organizacional. Edición electrónica. México
- **PELAES León, Oswaldo.** (2010) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú
- **RAMIREZ Escalante, Delcy,** “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en establecimientos de Salud Castrenses Nivel II, Arequipa. Perú 2007”
- **ROBBINS S.** “Cultura Organizacional. Comportamiento Organizacional. Conceptos controversias y aplicaciones. Editorial Prentice Mayo. México 2003
- **RUELAS, E.** “El análisis de la calidad de atención en el marco de la transición, Control de Calidad Asistencial Lima, Perú 2002”
- **SANCHEZ Dávila, Keller,** “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE LAS MICRORREDES CUÑUMBUQUE Y TABALOSOS – 2010. Tarapoto – Perú

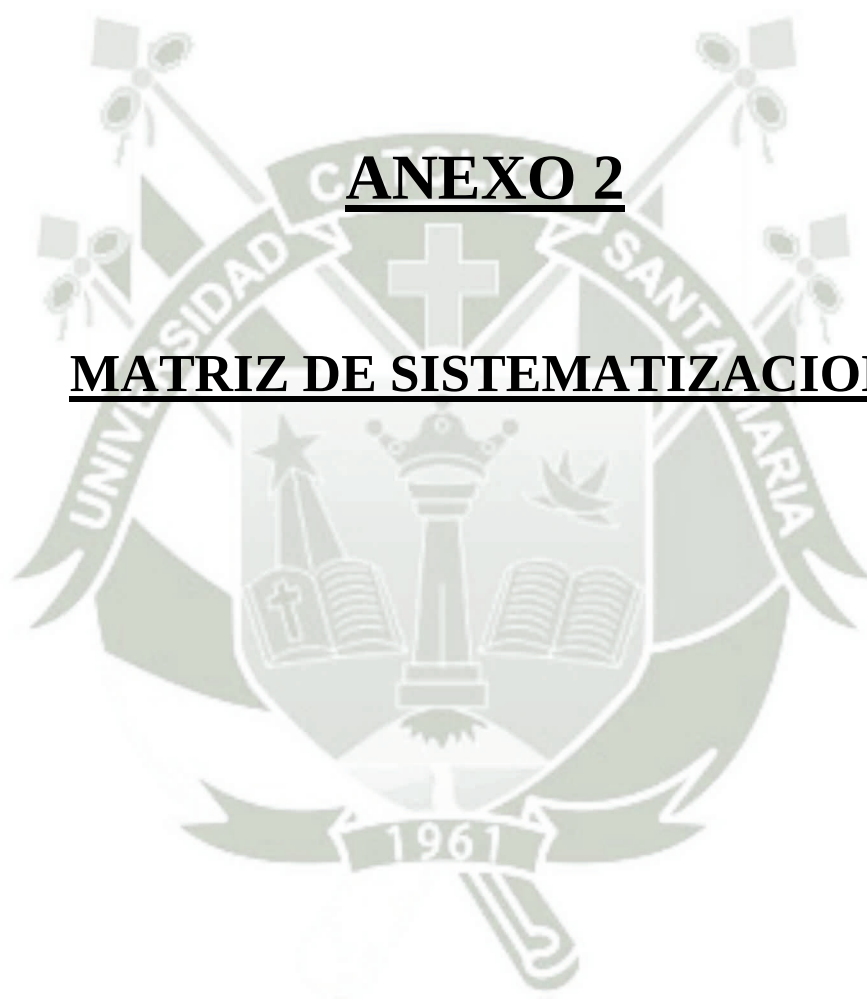
FUENTES INFORMATICAS

- **Clima organizacional y desempeño de los docentes de la ULA.** CALIGIORE, C – DIAZ (Estudio de una caso. Revista venezolana de gerencia (RVG) Ano 8 No. 24 Universidad de Zulia, Luz Maracaibo. Venezuela, 2003, Fecha de recuperación (05-09-2016)
<http://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/9706/9692>
- **Clima y compromiso organizacional.** NAVARRO Edel y GARCIA Santillán.. México, 2007 Fecha de recuperación (22-08-2016)
https://issuu.com/econoboy_conde/docs/climaycomp

- **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE LAS MICRORREDES CUÑUMBUQUE Y TABALOSOS**, SANCHEZ Dávila, Keller, Tarapoto, Perú. 2010, Fecha de recuperación (19-09-2016)
<http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/340>
- **“Comportamiento organizacional”** 8va. Edición, KEITH Davis, México, 1999. Fecha de recuperación (15-08-2016)
http://www.academia.edu/4595054/Comportamiento_Organizacional_-_Universidad_Veracruzana
- **“Comportamiento organizacional”** KEITH Davis. Mexico,1993.Fecha de recuperación (28-09-2016)
<http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=6045>
- **Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente**, PELAES León, Oswaldo. Lima, Perú, 2010. Fecha de recuperación (02-09-2016)
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1140>
- **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD”** (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Guatemala. FUENTES Navarro, Silvia María, Guatemala, 2012. Fecha de recuperación (01-09-2016)
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

ANEXO 2

MATRIZ DE SISTEMATIZACION



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

MATRIZ DE SISTEMATIZACION (CEDULA DE ENTREVISTA)

0 - 5	UNIDADES DE ESTUDIO (DOCENTES)																																															
PREG	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
p1	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
p2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
p3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	4
p4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	
p5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
p6	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	
p7	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3
p8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3
p9	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4
p10	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3
p11	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3
p12	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4
p13	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	
p14	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
p15	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3
p16	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	
p17	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
p18	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
p19	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4
p20	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
p21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
p22	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3

