

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA



“RELACION DEL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCION
ACADEMICA DEL ESTUDIANTE DE LA CLINICA
ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO, PUNO 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE
CIRUJANO DENTISTA

AUTOR: LISSY GREYS TINTAYA VELÁSQUEZ

PUNO-PERU

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA

RELACION DEL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCION ACADEMICA
DEL ESTUDIANTE DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO 2016

TESIS PRESENTADO POR:

Bach. LISSY GREYS TINTAYA VELÁSQUEZ,
PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CIRUJANO DENTISTA
SUSTENTADO EL DIA 16 DE ENERO DEL 2017

APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE

: 

Dr. JORGE MERCADO PORTAL

PRIMER MIEMBRO

: 

Mg. GIAN CARLO VALDEZ VELAZCO

SEGUNDO MIEMBRO

: 

Mg. VICTOR IVAN SANCHEZ PARRA

DIRECTOR/ASESOR

: 

Mg. SONIA CAROLI MACEDO VALDIVIA

Área: Salud Pública, educación, gestión y servicio en Odontología
Tema: Investigación en educación universitaria en Odontología

**DEDICATORIA:**

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para afrontar esta etapa,

A mis Padres y mi hermana por estar ahí cuando más los necesite; en especial a mi madre por su ayuda y constante cooperación y a todas las personas que a pesar de la distancia siempre han confiado en mí.

LISSY GREYS



AGRADECIMIENTOS:

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante este periodo.

Agradecer hoy y siempre a mi familia por su esfuerzo y el apoyo en mis estudios. A mis padres y a mi hermana que me brindan el apoyo, la alegría y me dan la fortaleza necesaria para seguir adelante.

LISSY GREYS

RESUMEN

Objetivo.- Relacionar el clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.

Materiales y métodos.- El tipo de estudio de esta investigación fue observacional, prospectivo, transversal y correlacional. La muestra estudiada fue 98 estudiantes, 14 docentes y 2 administrativos para el clima laboral y 98 estudiantes para la satisfacción académica. Se aplicó el cuestionario del clima laboral del MINSA (Ministerio de Salud) RM N° 623-2008, el cual estuvo conformado por 55 enunciados y la encuesta SEUE (Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación) el cual estuvo conformado por 93 enunciados, teniendo ambas cinco opciones de respuesta en una escala Likert. Como técnicas estadísticas para determinar la correlación se utilizaron tabulaciones en Excel, frecuencias absolutas, la correlación de Pearson, la distribución t de Student para la comprobación de hipótesis general y específica, guardando el rigor metodológico y las características éticas correspondientes.

Resultados.- Según la evaluación de la puntuación del clima laboral se obtuvo 148.7 que brinda la percepción de un clima laboral “Por mejorar” y según la evaluación de la puntuación de la satisfacción académica del estudiante se obtuvo 185.11 que brinda la percepción de “Poco satisfecho”. Así como también el resultado de la correlación nos brinda un resultado de $R^2 = 0.27$ que indica una correlación baja entre las variables.

Conclusiones.- Se concluyó según los resultados obtenidos que el clima laboral tiene una correlación baja con la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica, aceptando la hipótesis nula de la investigación.

Palabras clave: Clima laboral, satisfacción, académica, estudiantes.

ABSTRACT

Objective.- To relate the work climate and the academic satisfaction of the student of the Dentistry Clinic of the Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.

Methodology.- The type of study of this research was observational, prospective, transversal and correlational. The sample studied was 98 students, 14 teachers and 2 administrative staff for the work climate and 98 students for academic satisfaction. The questionnaire on the labor environment of the MINSA (Ministerio de Salud) RM No. 623-2008 was applied, which was made up of 55 statements and the SEUE survey (Satisfaction of University Students with Education) which was made up of 93 statements, Having both five response options on a Likert scale. As statistical techniques to determine the correlation we used Excel tabulations, absolute frequencies, Pearson's correlation, Student's t distribution for general and specific hypothesis testing, keeping strict methodological rigor and corresponding ethical characteristics.

Results.- According to the evaluation of the work climate score, 148.7 was obtained that provides the perception of a "For Improvement" work climate and according to the evaluation of the student's academic satisfaction score, we obtained 185.11 that gives the perception of "Little satisfied". As well as the result of the correlation gives us a result of $R^2 = 0.27$ indicating a low correlation between the variables.

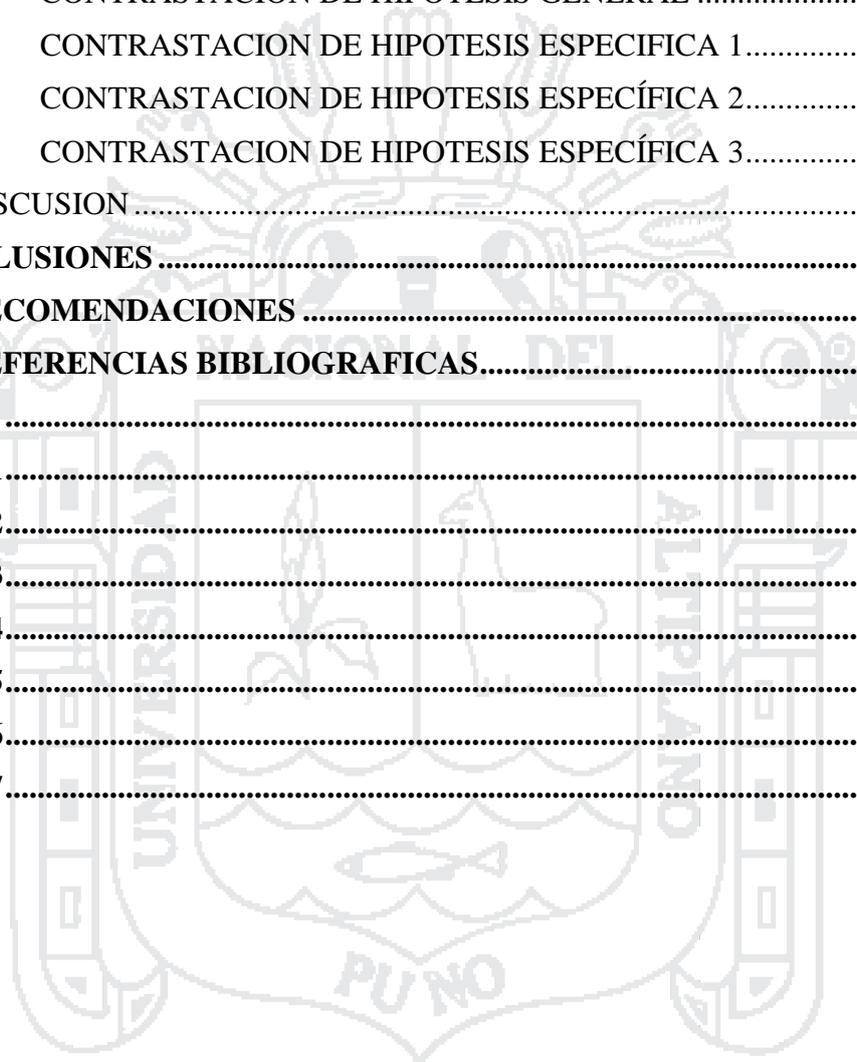
Conclusions.- It was concluded according to the results obtained that the work climate has a low correlation with the academic satisfaction of the student of the Dental Clinic, accepting the null hypothesis of the research.

Keywords: Labor climate, satisfaction, academic, students

INDICE

I. INTRODUCCION	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	5
1.2.2 ANTECEDENTES NACIONALES	6
1.2.3 ANTECEDENTES LOCALES	7
II. REVISION DE LA LITERATURA	8
2.1 MARCO TEORICO	8
2.1.1 ORGANIZACIÓN:	8
2.1.2 CLIMA LABORAL:	8
2.1.3 CULTURA ORGANIZACIONAL	20
2.1.4 SATISFACCION ACADEMICA	21
2.2 HIPOTESIS	26
2.2.1 HIPOTESIS GENERAL	26
2.2.2 HIPOTESIS ESPECÍFICAS	26
2.3 OBJETIVOS	26
2.3.1 OBJETIVO GENERAL	26
2.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	26
III. MATERIALES Y METODOS	27
3.1 DISEÑO DEL ESTUDIO	27
3.2 POBLACION	27
3.3 SELECCIÓN DE MUESTRA	28
3.4 TAMAÑO DE LA MUESTRA	28
3.5 CRITERIOS DE SELECCIÓN	28
3.5.1 CRITERIOS DE INCLUSION.....	28
3.5.2 CRITERIOS DE EXCLUSION	29
3.6 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	30
3.7 RECOLECCION DE DATOS.....	33
3.7.1 TECNICA.....	33
3.7.2 DESARROLLO DE LA TECNICA.....	33
3.8 CONSIDERACIONES ETICAS	34
3.9 INTERPRETACION DE DATOS	34
3.9.1 CUESTIONARIO CLIMA LABORAL.....	34
3.9.2 CUESTIONARIO SATISFACCION ACADEMICA (SEUE).....	35

3.10	ANALISIS ESTADISTICO	35
3.10.1	CORRELACION DE PEARSON	35
3.10.2	DISTRIBUCION T DE STUDENT	36
IV.	RESULTADOS Y DISCUSION	37
4.1	RESULTADOS	37
4.1.1	CONTRASTACION DE HIPOTESIS GENERAL	56
4.1.2	CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECIFICA 1.....	58
4.1.3	CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2.....	60
4.1.4	CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3.....	62
4.2	DISCUSION	64
V.	CONCLUSIONES	67
VI.	RECOMENDACIONES	68
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	69
ANEXOS	72
ANEXO 1	72
ANEXO 2	75
ANEXO 3	78
ANEXO 4	79
ANEXO 5	80
ANEXO 6	81
ANEXO 7	83

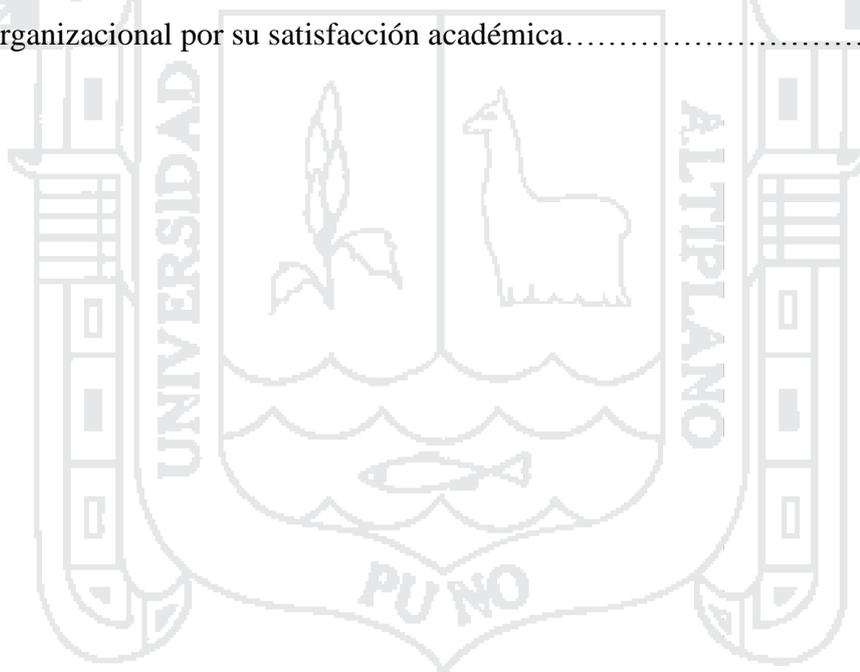


INDICE DE TABLAS

• TABLA N° 01.- Población de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno 2016.....	27
• TABLA N° 02.- Tamaño de la muestra de la Clínica Odontológica Universidad Nacional del Altiplano-Puno 2016	28
• TABLA N° 03.- Escala de valores de correlación de Pearson	36
• TABLA N° 04.- Clima laboral de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016	40
• TABLA N° 05.- Satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.....	43
• TABLA N° 06.- Correlación del clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.....	45
• TABLA N° 07.- Calculo de coeficiente de correlación.....	47
• TABLA N° 08.- Correlación del potencial humano con la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.....	48
• TABLA N°09.- Calculo de coeficiente de correlación.....	50
• TABLA N° 10.- Correlación del diseño organizacional con la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.....	51
• TABLA N° 11.- Calculo de coeficiente de correlación.....	53
• TABLA N° 12.- Correlación de la cultura organizacional con la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.....	54
• TABLA N° 13.- Calculo de coeficiente de correlación.....	56
• TABLA N° 14.- Escala de valoración del clima laboral.....	82
• TABLA N° 15.- Escala de valoración de la satisfacción académica.....	83

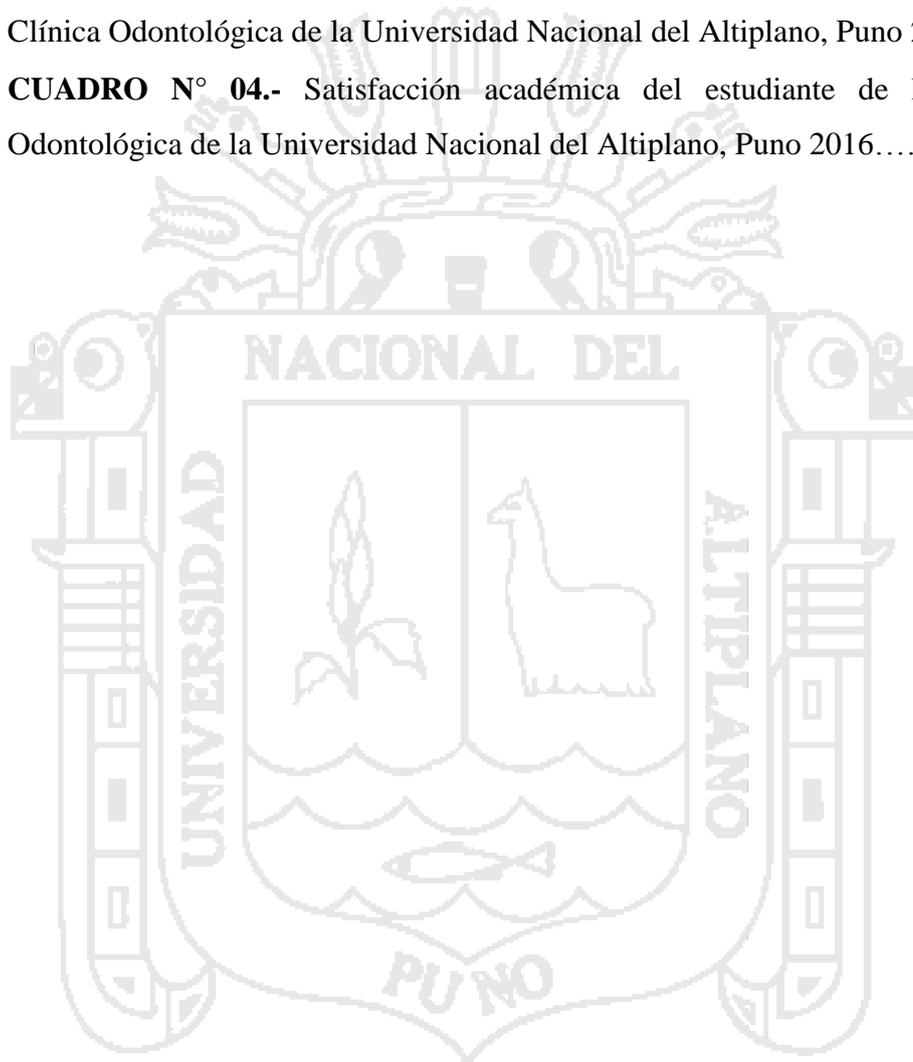
INDICE DE GRAFICOS

- **GRAFICO N° 01.-** Clima laboral de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016**41**
- **GRAFICO N° 02.-** Satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológico de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016**44**
- **GRAFICO N° 03.-** Distribución de los estudiantes según su clima laboral por la satisfacción académica.....**46**
- **GRAFICO N° 04.-** Distribución de los estudiantes según su potencial humano por la satisfacción académica.....**49**
- **GRAFICO N° 05.-** Distribución de los estudiantes según su diseño organizacional por su satisfacción académica.....**52**
- **GRAFICO N° 06.-** Distribución de los estudiantes según su cultura organizacional por su satisfacción académica.....**55**



INDICE DE CUADROS

- **CUADRO N° 01.-** Diferencia de clima y cultura.....**21**
- **CUADRO N° 02.-** Clima laboral de la Clínica Odontológico de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.....**38**
- **CUADRO N° 03.-** Priorización de dimensión/ indicador del clima laboral de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.....**39**
- **CUADRO N° 04.-** Satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.....**42**



INDICE DE ACRONIMOS

- **MINSA.-** Ministerio de Salud.
- **SEUE.-** Satisfacción Académica de los estudiantes con su Educación.
- **RM.-** Resolución Ministerial.
- **UNA.-** Universidad Nacional del Altiplano.
- **OPS.-** Organización Panamericana de la Salud.
- **CO.-** Clima Organizacional



I. INTRODUCCION

El recurso más importante en cualquier organización lo forma su talento humano implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, en el cual la conducta y rendimiento de los individuos influye en la calidad y optimización de los servicios que se brindan, un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en las que las organizaciones exitosas sustentan sus logros.¹

Por clima laboral se entiende el 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. La importancia del conocimiento del clima laboral se basa en la influencia que este ejerce sobre la comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión. Es evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima laboral repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador y de la organización en general. Por consiguiente, consideramos que un adecuado clima laboral influirá directamente sobre la gestión de la organización y, por tanto, en la satisfacción de los usuarios externos.²

La satisfacción académica puede ser vista como un antecedente o componente de la satisfacción general con la vida (Lounsbury et al., 2004) citado por Medrano y Pérez (2010). Según Lent y Brown (2008) citado por Medrano y Pérez (2010), la satisfacción académica involucra el bienestar y disfrute que los estudiantes perciben al llevar a cabo experiencias vinculadas a su rol como estudiantes. Así, la satisfacción académica constituye un constructo clave que explica en parte el ajuste académico, la integración social, la persistencia, el éxito académico y la satisfacción general con la vida, por parte de los estudiantes.³

Todos los procesos que se generan en las organizaciones educativas, requieren de una atmósfera tranquila, ordenada y agradable, que posibilite su desarrollo y contribuya por ende a mejorar los resultados de la acción educativa, es decir, en todo lo académico. Evidentemente, esto se traduciría en logros, en beneficios positivos a toda la organización.⁴

Segredo A. (2013, La Habana-Cuba), realizó un estudio que tuvo como objetivo demostrar la importancia del clima en la gestión del cambio en los sistemas organizacionales. Los resultados fueron que el clima organizacional se encarga del comportamiento humano, por ello se convierte en una necesidad estudiarlo, entenderlo y atenderlo para beneficio de los trabajadores y de toda la organización. Se obtuvo como conclusión que los estudios de clima organizacional aportan información valiosa para una adecuada gestión del cambio, ya que se orienta al análisis de las personas que componen la organización con enfoque sistémico.⁵

Gento S., Vivas M. (2003, Mérida-Venezuela), realizó un estudio que tuvo como objetivo presentar el proceso de elaboración de un instrumento de recolección de información para conocer la satisfacción de los estudiantes por los resultados y experiencias asociadas con su educación (EL SEUE). Los resultados obtenidos nos permiten afirmar que es un instrumento válido y confiable en concordancia con sus propósitos. Se obtuvo como conclusiones que la importancia de este tipo de aporte se vincula con la necesidad que tienen los sistemas u organizaciones de contar con información permanente y pertinente sobre su desempeño y resultados. Ello permite al sistema universitario incrementar su propia capacidad de aprendizaje: capacidad para saber qué está ocurriendo, para innovar y desarrollar estrategias alternativas y para evaluar sistemáticamente sus resultados.⁶

Hay que recalcar que el clima laboral tiene incidencia en el aprendizaje de los alumnos, ya que ellos son capaces de percibir, observar y argumentar de lo que vive en su centro universitario. La razón de medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta (Gento y Vivas, 2003). Medir la satisfacción tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas y así se podrían aprovechar las oportunidades de mejora.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones se dan cuando un grupo de personas se unen para que, mediante la cooperación, puedan alcanzar objetivos en común.

Tratar de entender el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de la organización, permite mejorar la eficacia de ésta y el alcance de dichos objetivos.

Las instituciones de salud no son la excepción, como organización tienen la necesidad de alcanzar objetivos que les permitan ofrecer servicios de salud con calidad y seguridad, no solo a sus clientes externos sino también a sus clientes internos, es decir, a su personal.⁷

La especial importancia de un diagnóstico del Clima laboral de una institución reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. A su vez, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa.² Es importante conocer el diagnóstico para poder así corregir ciertos errores que impidan alcanzar los objetivos de la organización.⁷

El Clima laboral influye notablemente en la eficiencia y productividad de una organización.

Se asume que la organización con un buen clima laboral presentará correlativamente mejores niveles de satisfacción del usuario interno y externo. Inversamente, la organización con bajo clima laboral presentará bajos niveles de satisfacción de sus respectivos usuarios.²

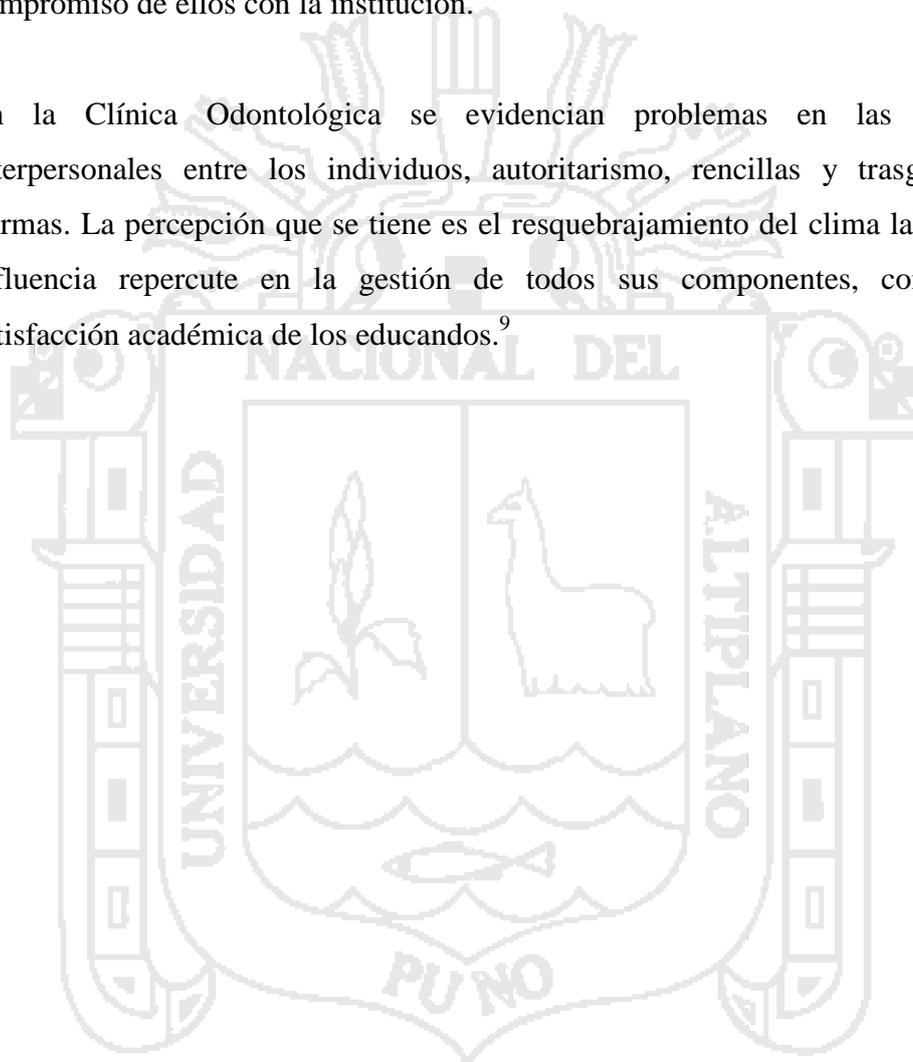
También se ha planteado que para la mejora de la calidad de la institución educativa, es necesario e importante tener un conocimiento de la percepción, positiva o negativa, que pueden tener los alumnos u otros usuarios de la misma. Con una adecuada evaluación es posible determinar cómo son percibidos los esfuerzos de la universidad.⁸

Es necesario buscar todos los caminos posibles para conocer las necesidades de los estudiantes, su satisfacción con el servicio para medir el desempeño estudiantil; partiendo siempre desde la célula de cualquier institución, el cliente interno o trabajador, con la finalidad de formar una cadena de excelencia que se desarrolle

hasta el cliente externo. La excelencia en el servicio puede lograrse únicamente después de haberla logrado internamente. Es aquí en donde radica la importancia del trabajador en el proceso evolutivo de cualquier institución.

El éxito de una institución está en el compromiso de sus miembros, y por eso todas las personas deben ser tratadas con respeto y dignidad si se quiere lograr su compromiso de ellos con la institución.¹

En la Clínica Odontológica se evidencian problemas en las relaciones interpersonales entre los individuos, autoritarismo, rencillas y trasgresión de normas. La percepción que se tiene es el resquebrajamiento del clima laboral cuya influencia repercute en la gestión de todos sus componentes, como en la satisfacción académica de los educandos.⁹



1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- Segredo A. (2013, La Habana-Cuba). Realizo un estudio que tuvo como objetivo demostrar la importancia del clima en la gestión del cambio en los sistemas organizacionales. Se realizó análisis de contenido de la bibliografía revisada sobre el tema, que permitió la reflexión desde una aproximación conceptual, sobre las diferentes formas, instrumentos y enfoques del estudio del clima organizacional, así como la experiencia de investigaciones realizadas en el campo de la salud pública en Cuba. Los resultados fueron que el clima organizacional se encarga del comportamiento humano, por ello se convierte en una necesidad estudiarlo, entenderlo y atenderlo para beneficio de los trabajadores y de toda la organización. Se obtuvo como conclusión que los estudios de clima organizacional aportan información valiosa para una adecuada gestión del cambio, ya que se orienta al análisis de las personas que componen la organización con enfoque sistémico.⁵
- Gento S., Vivas M. (2003, Mérida-Venezuela). Realizo un estudio que tuvo como objetivo presentar el proceso de elaboración de un instrumento de recolección de información para conocer la satisfacción de los estudiantes por los resultados y experiencias asociadas con su educación (EL SEUE). La construcción del cuestionario forma parte de una investigación más amplia que tiene como objetivo valorar la satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Educación de la Universidad de Los Andes Táchira, Venezuela. Los resultados obtenidos nos permiten afirmar que es un instrumento válido y confiable en concordancia con sus propósitos. Se obtuvo como conclusiones que la importancia de este tipo de aporte se vincula con la necesidad que tienen los sistemas u organizaciones de contar con información permanente y pertinente sobre su desempeño y resultados. Ello permite al sistema universitario incrementar su propia capacidad de aprendizaje: capacidad para saber qué está ocurriendo, para innovar y desarrollar estrategias alternativas y para evaluar sistemáticamente sus resultados.¹⁰
- Cortez N. (2009, Xalapa-México). Realizo un estudio que tuvo como objetivo diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Además de 6 objetivos específicos que se inclinan a determinar el nivel de motivación, participación, liderazgo y reciprocidad que prevalece en el hospital, así como proponer alternativas de solución que mejoren el clima organizacional. Se diseñó un estudio descriptivo, transversal y observacional, donde el universo de

estudio constó de los 880 trabajadores activos al momento de la recolección de la información. Se utilizó el instrumento de medición propuesto por la OPS para medir CO. En general, se concluyó que el clima organizacional en el hospital no es satisfactorio, siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo.⁷

1.2.2 ANTECEDENTES NACIONALES

- Peláez O. (2010, Lima-Perú). Realizo un estudio que tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. La muestra de la investigación estuvo conformada por 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú a los que se les aplicó la Escala de Clima Organizacional y sus respectivos 200 clientes a los que se les aplicó el Cuestionario de Satisfacción del Cliente. Se considera comprobada las hipótesis específicas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8; es decir, a medida que mejoran las relaciones interpersonales dentro de la empresa, mejora correlativamente la satisfacción del cliente, a medida que mejora el estilo de dirección democrático y participativo dentro de la empresa, mejora correlativamente la satisfacción del cliente, a medida que se incrementa el sentido de pertenencia a la empresa mejora correlativamente la satisfacción del cliente del trabajador, a medida que mejora el nivel de retribución del trabajador mejora correlativamente la satisfacción del cliente del trabajador, no hay relación entre la disponibilidad de recursos y la satisfacción del cliente del trabajador, a medida que se incrementa la sensación de estabilidad laboral dentro de la empresa, mejora correlativamente la satisfacción del cliente, a medida que mejoran la comprensión e incorporación de los valores colectivos de la organización mejora correlativamente 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.²
- Pérez J. (2010, Chimbote-Perú). Realizo un estudio que tuvo como objetivo determinar el efecto que ocasiona el clima laboral y la calidad de atención al cliente en el SENATI – Chimbote. La muestra estudiada fue 19 trabajadores para clima laboral y 206 estudiantes para saber cuan satisfechos se sienten con la atención recibida. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual estuvo conformado por de 38 preguntas para clima laboral y 21 preguntas para atención al cliente, teniendo cinco alternativas de respuestas. En el análisis del clima laboral se obtuvo un resultado negativo; es decir que los trabajadores

perciben que en la institución hay un mal clima laboral, en cuanto a la calidad de atención se encontró que el cliente se siente insatisfecho con la atención recibida en la institución. En conclusión general si la persona encargada de direccionar la institución se preocupara por mantener contento al personal, éstos mostrarían su satisfacción dentro de la empresa, de tal forma que realizarían un mejor trabajo y a la vez se vería reflejado en la satisfacción de los estudiantes; ya que son ellos quienes son la pieza importante en la empresa.¹

- Bullón S., (2007, Lima-Perú). Realizo un estudio que tuvo como objetivo estudiar la satisfacción estudiantil en cuanto a la calidad educativa universitaria, a partir del diseño de una escala para medir dicho constructo. Es por ello que se propone la escala de Satisfacción Estudiantil en Ingeniería en cuanto a la Calidad Educativa (SEICE), que se sustenta en cuatro niveles teóricos que son evaluados a través de nueve áreas. La muestra del estudio estuvo conformada por 156 alumnos de los últimos ciclos de cuatro especialidades de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de una universidad privada de Lima. En el análisis estadístico realizado la escala SEICE resultó ser válida y confiable para la muestra estudiada. Los hallazgos indican que la satisfacción para el total de la muestra se encuentra en el grado Satisfecho.¹¹

1.2.3 ANTECEDENTES LOCALES

No existe literatura.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 MARCO TEORICO

2.1.1 ORGANIZACIÓN:

Daft (1998) citado por Cortez (2009), define a las organizaciones como entidades sociales que están dirigidas al alcance de metas, diseñadas con una estructura previamente analizada, donde se trabaja en coordinación y que está vinculada al medio ambiente.⁷

Las organizaciones están integradas por seres humanos y por las relaciones que conforman los diferentes elementos o subsistemas donde destacan los cuatro tipos de recursos: los humanos, los materiales, los financieros y la información. Estos subsistemas interrelacionados entre sí y con otros, como los de autoridad, decisiones, participación, control y comunicación; constituyen el tejido estructural de las mismas.

Las organizaciones están compuestas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que genera comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas, que se organizan en grupos y colectividades, el resultado de esta interacción media en el ambiente que se respira en la organización. La organización consiste en el conjunto de principios, reglas y métodos que deben regir el proceso.¹²

2.1.2 CLIMA LABORAL:

Los autores dedicados al estudio del clima laboral en el mundo han adoptado diferentes denominaciones: clima, atmósfera, ambiente, entre otras y han planteado definición, objetivos, dimensiones, teorías y diferentes instrumentos para su evaluación y caracterización.⁹ Esta formado por una serie de características que son relativamente estables en una organización y permanentes en el tiempo, y se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.^{1,2, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19.}

El clima laboral es el medio ambiente, humano y físico, en el que se desarrolla el trabajo cotidiano²⁰, el trato que el empleador puede tener con sus colaboradores, como también la relación entre los miembros del personal de la organización¹ influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad²⁰ es uno de los aspectos más frecuentemente aludidos en el diagnóstico organizacional²; tiene mucho que ver con

el grado de motivación, esta variable es de suma importancia pues influye mucho en el estado de ánimo de las personas.¹

Actualmente, el clima laboral se ha convertido en una de las áreas de estudio de mayor preeminencia, tanto en el ámbito internacional como nacional, constituyéndose en una alternativa que proporciona información multidimensional para comprender el comportamiento de las personas dentro de la organización. Uno de los aspectos más importante del clima es su visión global, pues su contenido refleja las características estructurales y funcionales de la organización, entre esas características se mencionan el tipo y el estilo de liderazgo que promueve y ejerce cualquier miembro de la organización.²¹

En salud pública se le da gran importancia a la valoración del clima laboral en las instituciones porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada, posibilitándole al directivo una visión futura de la organización como elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, lo que permite identificar las necesidades reales de la misma en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente que permitan alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución.^{15, 18, 22} El diagnóstico del clima proporciona retroalimentación acerca de los procesos que afectan el comportamiento organizacional y permite desarrollar planes de mejoramiento orientados al cambio de actitudes y conductas de los involucrados a través del mejoramiento de los factores diagnosticados, con el fin de elevar los niveles de motivación y rendimiento profesional, incluso, algunas de las herramientas examinan las causas y permiten a los encuestados plantear sus propias soluciones.^{2, 5}

Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que debe proporcionar el terreno adecuado para un buen clima laboral, porque, mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Para medir el clima laboral lo normal es utilizar escalas de evaluación.²⁰

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Laboral es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.^{13, 1, 2, 23}

2.1.2.1 IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL

El estudio del clima laboral, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

La elaboración del estudio del clima laboral es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima laboral.

Al evaluar el clima laboral se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación.

Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del clima laboral, como referencia

objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención.

Un clima laboral estable es una inversión a largo plazo.²⁴

2.1.2.2 TEORÍAS EN EL ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL

a. Teorías de la administración

- **Teoría clásica.**- Fayol citado por Cortez (2009) resalta, en su teoría clásica de la administración, el énfasis en la estructura, la cual parte de un todo organizacional, con el fin de garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean órganos o personas.^{7, 16}

b. Teoría del comportamiento organizacional

La teoría del comportamiento humano, trata de integrar una serie de conceptos y variables que ayudan al estudio de como los individuos actúan e interactúan en sus diferentes contextos. Dentro de las características del comportamiento se desprende una serie de variables como la personalidad, autoestima, inteligencia, carácter, emoción, motivación, familia, aprendizaje y cultura, entre otros.

En este marco, el psicólogo estadounidense Douglas Mc Gregor citado por Cortez (2009), afirma con indiscutibles argumentos que de la teoría del comportamiento humano se desprenden la mayoría de las acciones administrativas.

El comportamiento organizacional es uno de los principales enfoques para estudiar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la misma.⁷

c. Teoría “X” y “Y” del comportamiento organizacional

Del comportamiento organizacional se desprenden una diversidad de teorías para ayudar a explicarlo; una de ellas es la teoría “X”, en la cual se asume que las personas evitaran trabajar ya que les disgusta hacerlo, esto debido a las pocas ambiciones y responsabilidad que poseen.

Por otro parte, la teoría “Y” se apoya en el supuesto de que la gente no es perezosa y lo único que los directivos tienen que hacer es potencializar sus capacidades, con el fin de que trabajen de forma natural, divertida y relajada.^{7, 13}

d. Teoría “Z”

Por otro lado, William Ouchi citado por Cortez (2009) propone una teoría “Z”, en la que la autoestima de los empleados está ligada a un aumento en la productividad de las organizaciones.

Esta teoría sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y, a la vez, la autoestima de los empleados.

La teoría “Z” afirma que, para poder entender las necesidades del trabajador dentro de la organización, es necesario tomar en cuenta ciertos factores externos a ésta; en este sentido, es importante tomar en cuenta que no es posible separar la vida personal de los empleados de las cuestiones laborales.

Esta teoría está basada en las relaciones humanas, tomando en cuenta aspectos como relaciones personales estrechas, trabajo en equipo y confianza, entre otras; trata de mejorar la productividad a través de una filosofía humanista, en la que la organización debe comprometerse con sus empleados; además, permite darse cuenta de que los trabajadores no son solo máquinas que producen, sino que son seres integrales que se ven afectados por los diferentes contextos en los que se desenvuelven, llevando estas experiencias de un lugar a otro.⁷

e. Teoría de las relaciones humanas

La teoría de las relaciones humanas trae consigo una nueva visión, dentro de las organizaciones, sobre la naturaleza del hombre, ya que concibe al trabajador no como un ente económico, sino como un ser social con sentimientos, deseos, percepciones, miedos y necesidades que lo motivan a alcanzar ciertos objetivos, donde a través de los estilos de liderazgo y las normas del grupo se determina, de manera informal, los niveles de producción.

Este enfoque humanista no pierde de vista el objetivo principal de las teorías clásicas, maximizar la productividad; esto, claro, sin dejar de lado que los factores

sociales y psicológicos pueden determinar, en gran parte, la producción y satisfacción de los trabajadores.^{7, 16}

2.1.2.3 DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos.

a. **Potencial humano:**

Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos.

- **Comfort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
- **Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- **Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.
- **Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

b. **Diseño organizacional:**

Las organizaciones según Chester I. Bernard citado por Dirección de Calidad en Salud (2008), son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización.

- **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
- **Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.
Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
- **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

c. Cultura de la organización:

Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio.

- **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.^{24, 25}

2.1.2.4 FACTORES QUE AFECTAN EL CLIMA LABORAL

a. Motivación

La motivación es una actitud necesaria para que la persona se sienta cómoda en su trabajo; se desempeñe en él con ánimo e incluso logre su realización personal. Siempre nos vemos motivados por algo para realizar una determinada actividad; y nos movemos con mayor agilidad mientras más motivación exista. Nos atreveríamos a decir que así funcionamos los seres humanos y que hoy en día, el medio nos obliga a avanzar para de esta manera cumplir nuestros objetivos.

Robbins, S y Coulter, M dicen que la motivación “Es la Voluntad de desarrollar altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, bajo la condición de que dicho esfuerzo ofrezca la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual”.

b. Comunicación

La comunicación es un elemento importante para poder conectar al individuo, el grupo y la organización; ya que nadie puede tomar decisiones sin tener información respecto a lo que fuera, por eso esta información debe ser comunicada entre todos los que pertenezcan a la organización.

Por ello la dirección o cualquier miembro de la Institución cuando toman decisiones, deben utilizar cualquier medio de comunicación para dar a conocer la decisión tomada.

Hodgetts y Altman citado por Perez (2010) definen a la comunicación como “el proceso de transmitir significados que van del emisor al receptor”.

Asimismo Robbins, S y De Cenzo, D. citado por Perez (2010) definen la comunicación como “transferir y comprender el significado”.

c. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es entendida como un factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su lugar de trabajo, está relacionado con el estado de ánimo y bienestar personal, todas las personas tiene aspiraciones que no pueden ser ignoradas y si lo directivos reconocen que el trabajo realizado por los miembros de la Institución son buenos, generarán en ellos una plena satisfacción y por ende mejorará su desempeño.¹

2.1.2.5 CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA LABORAL

Existen una serie de características del clima laboral que son importantes conocer y se caracterizan por:

- a. **El clima laboral hace referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima laboral, son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.**

El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.

- b. **El clima de una organización, tiene una cierta permanencia a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.**

Toda organización puede contar con cierta estabilidad de clima, con cambios que pueden ser regulables, pero de la misma manera la estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia, resultadas de decisiones que en consecuencia afecten el bienestar de la organización. Un mal entendido que no haya sido resuelto en su momento, puede traer como consecuencia un deterioro de clima laboral, ya que puede pasar un buen tiempo para que se aclarezca el problema.

- c. **El clima laboral, tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.**

El ambiente de trabajo influye de manera positiva o negativa en el comportamiento de los miembros de una organización. Si se mantiene un clima favorable, los trabajadores se desenvolverán con mayor eficiencia y con ánimos de desempeñarse mejor, entregando lo mejor de sí en la organización, y si existe, un clima malo será todo lo contrario a lo que se dijo anteriormente.

d. El clima laboral, afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.

Las organizaciones que mantenga un buen clima laboral, tendrán como resultados colaboradores contentos, satisfechos y por ende se identificarán y se sentirán comprometidos con la organización, para de una manera retribuir mejor en los objetivos de la organización. Por otro lado si mantienen un clima desfavorable una de las consecuencias será que no tendrán colaboradores comprometidos ni mucho menos identificados.

e. El clima laboral, es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez, afecta a dichos comportamientos y actitudes.

Un miembro de la organización puede darse cuenta que el clima laboral es agradable e inconscientemente con su buen comportamiento está aportando a la entidad a mantener un eficiente clima laboral; y en caso contrario, en la Institución en estudio observamos que existen miembros de la organización que con su comportamiento negativo contribuyen para que el clima de trabajo sea malo y esto trae como consecuencia la insatisfacción para los demás colaboradores.

f. El clima laboral de una organización es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables a su vez pueden ser afectadas por el clima.

En organizaciones que se dan gestión se de manera autoritaria, traerá consigo a colaboradores que se desempeñen con miedo, temor, y si no existe confianza hacia los trabajadores, se generara un clima laboral tenso. Este clima llevara a trabajar a los empleados con irresponsabilidad, y a raíz de esto su jefe controlará más sus actividades y todo ello llevaría a un ambiente de descontento tanto para el empleado como al empleador.

g. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral.

Toda organización presenta ausentismo de su personal, algunas pueden ser de manera involuntaria como también voluntarias. Por lo general cuando suelen ser voluntarias son síntomas que no se sienten bien en el lugar donde laboran y si este

malestar continua optan por renunciar al trabajo, generando así una alta rotación del personal ya que se contrata y por un pésimo clima renuncia, volviéndose en círculo vicioso para la organización.^{1, 2, 23, 24}

2.1.2.6 TIPOS DE CLIMA LABORAL

a. Clima de tipo autoritario

- ***Sistema I: Autoritarismo de tipo explotador:***

En este sistema las personas de alta gerencia toman las decisiones y determinan las metas para la organización, no brindan la confianza adecuada para con sus colaboradores y el ambiente donde laboran es cerrado y desfavorable. Por otro lado son pocas las veces en que se reconoce un trabajo bien hecho.

- ***Sistema II: Autoritarismo Paternalista***

En este sistema existe confianza entre la dirección y sus empleados, se utilizan los castigos y las recompensas como fuentes de motivación para los empleados, los jefes manejan muchos mecanismos de control. Las decisiones son tomadas directamente por los directivos, quienes tienen una relación con sus empleados como la existente entre el padre y el hijo, protegiéndolos pero no fiándose completamente de su conducta. Las necesidades sociales de los colaboradores estarán cubiertas, siempre y cuando respeten las reglas establecidas por la dirección.

b. Clima de tipo participativo

- ***Sistema III: Consultivo:***

Existen Instituciones en el medio que se caracterizan por la confianza que tienen los jefes en sus empleados, pues aplican el Empowerment con sus colaboradores, éstos a la vez toman decisiones específicas dentro de su ámbito en el transcurso sus funciones laborales. El clima que presenta este sistema es de confianza y armonía, ya que existe una buena comunicación entre ambas partes.

- ***Sistema IV: Participación en grupo:***

Toda Institución debería tener este sistema organizacional, en el cual existe la confianza hacia los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones persigue la interacción de todos los niveles, asimismo la comunicación dentro de la organización se realiza en todos los sentidos. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, el clima laboral es

de confianza; logrando así que los colaboradores se sientan comprometidos con la organización y trabajen en equipo de esa manera seguirán contribuyendo para el logro de los objetivos.^{1, 2, 23}

2.1.2.7 CUESTIONARIO CLIMA LABORAL (MINSA)

Bajo Resolución Ministerial RM N° 468-2011/MINSA se aprueban dos documentos técnicos:

- Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011.
- Metodología para el Estudio del Clima Organizacional.

El instrumento ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Laboral con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones. Se usó la escala de Rensis Likert.

El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, así mismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como la validación estadística utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares.

Este cuestionario pretende conocer las percepciones del personal de la organización, respecto al Clima Laboral.²⁵

2.1.2.8 VENTAJAS DEL DIAGNOSTICO DEL CLIMA

El diagnóstico organizacional posibilita:

- Obtener información confiable y válida sobre su funcionamiento con indicadores humanos.
- Establecer el valor promedio del Clima laboral y compararlo con los diferentes departamentos o áreas.
- Establecer Benchmarking interno a los fines de aprovechar las mejores prácticas dentro de la empresa.
- Monitorear y evaluar los avances en el Clima laboral en diferentes momentos, lo cual es importante cuando se están adelantando procesos de cambio organizacional.
- Adicionalmente, es posible conocer los elementos satisfactorios y aquellos que provocan insatisfacción en el personal de una organización.

- Detectar áreas organizacionales robustas y áreas que requieren atención.
- Realizar comparaciones con otras organizaciones y apoyarse en ellas con fines de Benchmarking.
- Generar espacios conversacionales y de aprendizaje entre el personal.^{2, 20}

2.1.2.9 CONSECUENCIAS DEL CLIMA

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc.

Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc.

En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado.

El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos.²⁴

2.1.3 CULTURA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional ejerce una significativa influencia en la cultura de la organización. Esta comprende el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Los miembros de la organización determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización. La cultura en general abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras.^{24, 26, 27}

CUADRO N° 01
DIFERENCIA DE CLIMA Y CULTURA.²

CULTURA	CLIMA
Conjunto de valores, creencias y entendimientos que los integrantes de una organización tienen en común.	Percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral
Se trasmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional (evaluación histórica).	Refleja la forma en que están hechas las cosas en un entorno de trabajo determinado (Instantánea no histórica)
Es duradera	Tiene carácter temporal.
Precede y fundamenta el clima	Influye directamente en el desarrollo de las actividades de la organización
Medición cualitativa/observación de campo.	Medición cuantitativa/encuesta
Disciplina: Sociología/Antropología	Disciplina: Psicología.

2.1.4 SATISFACCION ACADEMICA

La satisfacción en el contexto de la oferta y demanda de bienes y/o servicios, se refiere a un estado cognitivo y emocional gratificante en el que se materializa la percepción del ser humano frente al cumplimiento de sus expectativas. Por esta razón las organizaciones se dan a la tarea de establecer cuáles son las expectativas de sus clientes y en qué medida perciben sus clientes su cumplimiento en función de sus metas de atraer y mantener el mayor número posible de clientes y ventas. Es así como la medición de la satisfacción se han convertido en un indicador clave de desempeño para las más importantes organizaciones a nivel mundial.

En las organizaciones educativas preferimos pensar, en lugar de clientes, en estudiantes, como representantes del tesoro actual y futuro de una sociedad y en consecuencia hablamos de satisfacción estudiantil. La satisfacción estudiantil es uno de los más importantes indicadores en educación superior.²⁸

La razón de medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta (Gento y Vivas, 2003).

Medir la satisfacción tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas y así se podrían aprovechar las oportunidades de mejora.²⁹

La satisfacción del estudiante está contemplada como un aspecto clave en la valoración de la calidad de la educación. Esto se sostiene, pues “la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el usuario, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación”.²⁸

La satisfacción estudiantil será directamente proporcional al esfuerzo que haga la institución en el desarrollo de un ambiente orientado al servicio, donde el estudiante se visualice como un cliente que ha recibido el servicio en términos de los conocimientos, destrezas y desarrollo humano que esperaba (Blanco y Blanco, 2007) citado por Bullón (2009).¹¹

La satisfacción con la carrera es definida por Arias y Flores (2005) citado por Gómez, Oviedo, Martínez (2011), como el sentido de gusto por la profesión estudiada. Para otros autores el término de satisfacción está asociado con los modelos de la calidad total y en algunas instituciones de diferentes países el estudiante es considerado como un consumidor del servicio educativo.^{30, 31}

2.1.4.1 INDICADORES

a. Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas

- La habitabilidad de las instalaciones de las instalaciones (ventilación, luz, limpieza)
- La suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio.
- La suficiencia de espacios para la recreación y el descanso.
- La adecuación de las instalaciones deportivas y del comedor.
- La adaptación del mobiliario.
- La adecuación del comedor escolar (higiene de los alimentos, suficiencia de la alimentación, variedad equilibrada de los alimentos)

b. Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes

- La adecuación del servicio bibliotecario.
- La apropiada atención al estudiante en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil.
- El adecuado funcionamiento de los servicios de comedor, informática, médico-asistenciales y del Centro de Estudiantes.

c. Satisfacción por su seguridad vital

- La seguridad del edificio (escaleras de incendio, salidas de urgencia, existencia de extintores).
- La seguridad del mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables).
- La seguridad del transporte (seguridad del vehículo, de la ruta)
- La seguridad en las zonas de esparcimiento.
- La seguridad del entorno que rodea el centro.

d. Satisfacción por la seguridad económica

- La igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por razones socioeconómicas.
- La igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por razones socioeconómicas.

e. Satisfacción por la seguridad emocional

- El trato afectuoso de sus profesores, compañeros, las autoridades, personal administrativo y personal de servicios (biblioteca, comedor, servicio médico).

f. Satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos

- La aceptación por las autoridades universitarias, de los profesores, por el personal no docente, por los otros alumnos de la institución y los compañeros de clase.
- El reconocimiento del contexto social por ser miembro de la Institución.
- Sentirse representado ante los organismos de cogobierno.
- Sentir la consideración y aceptación de las contribuciones personales.

g. Satisfacción por el sistema de trabajo

- El contenido de los programas.
- La organización del tiempo.
- Los materiales impresos y medios audiovisuales disponibles en el aula y en la institución.
- La preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores.
- La incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza
- El sistema de evaluación utilizado.
- La acción tutorial u orientadora.
- La metodología de enseñanza.
- La facilidad de comunicación con los profesores.
- El acceso a las diversas manifestaciones culturales y de recreación (teatro, cine, exposiciones, conciertos, etc.)
- La formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo.

h. Satisfacción por el progreso o éxito personal

- Los conocimientos, resultados y calificaciones obtenidas.
- Valores desarrollados.
- Desarrollo integral.

i. Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal

- El reconocimiento por parte de la Institución y sus autoridades, los profesores, los alumnos de su grupo, los demás alumnos de la universidad y el contexto social.

j. Satisfacción por la autorrealización personal

- Desarrollo de su creatividad, autonomía, libertad que goza en la Institución
- Seguridad por su futuro profesional.^{10, 30}

2.1.4.2 CUESTIONARIO SEUE

Gento y Vivas (2003) desarrollaron una encuesta llamada SEUE (Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación) que ponderaba las respuestas para así poder obtener un indicador de satisfacción del estudiante con la sumatoria entre el número de ítems.²⁶

El cuestionario permite calcular una valoración global de la satisfacción de los alumnos, así como la valoración que hacen los estudiantes en cada uno de los apartados que conforman el cuestionario. Incluso se puede utilizar para conocer los resultados en cada uno de los ítems.

Contiene una portada que sirve para la presentación del cuestionario y en la cual se recogen los datos que identifican al alumno en cuanto a edad, sexo, año que cursa, sección y turno asignado, así como la Carrera en la que está inscrito. Estos datos proporcionan información sobre algunas de las características de la población encuestada, los cuales permiten establecer las semejanzas y diferencias en el grado de satisfacción de los distintos grupos, entre los que se puede distribuir la población. El instrumento consta de noventa y tres (93) ítems, los cuales están distribuidos en diez (10) apartados.¹⁰

2.2 HIPOTESIS

2.2.1 HIPOTESIS GENERAL

- **Hipótesis Nula (H_0):** El clima laboral no tiene un alto nivel de relación con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.
- **Hipótesis Alternativa (H_1):** El clima laboral tiene un alto nivel de relación con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.

2.2.2 HIPOTESIS ESPECÍFICAS

- Existe relación entre el clima laboral (Dimensión Potencial Humano) y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.
- Existe relación entre el clima laboral (Dimensión Diseño Organizacional) y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.
- Existe relación ente el clima laboral (Dimensión Cultura Organizacional) y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 OBJETIVO GENERAL

Relacionar el Clima Laboral y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.

2.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar la relación entre el clima laboral mediante la Dimensión Potencial Humano y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.
- Determinar la relación entre el clima laboral mediante la Dimensión Diseño Organizacional y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.
- Determinar la relación entre el clima laboral mediante la Dimensión Cultura Organizacional y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.

III. MATERIALES Y METODOS

3.1 DISEÑO DEL ESTUDIO

De acuerdo con la interferencia del investigador en el fenómeno que se analiza, el estudio fue de tipo **observacional**, ya que solo se describió el fenómeno, sin intervenir o manipular las variables que determinan el proceso, esto debido a que el clima laboral es un fenómeno complejo, que se da de manera natural en cualquier organización, sin la necesidad de intervenir para que este se desarrolle.

Según la planificación de la toma de datos el estudio fue **prospectivo** ya que los datos fueron obtenidos a propósito de la investigación.

Según el número de ocasiones en que se mide la variable, fue **transversal**, ya que a través del uso de dos instrumentos se obtuvo la información necesaria para el análisis de la medición de las variables, además, de que se aplicó en una sola ocasión a los sujetos de estudio.

Según la relación entre las variables el estudio fue **correlacional**, ya que se midió ambas variables de estudio: clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica estableciendo así la relación que existe entre esas variables.

3.2 POBLACION

Se consideró la población que en el presente año labora en la Clínica Odontológica

TABLA N° 01

POBLACION DE			LA CLINICA
UNA-PUNO 2016.	Descripción	Cantidad	ODONTOLOGICA
	Estudiantes	233	
	Docentes	34	
	Administrativos	5	
	TOTAL	272	

Fuente: Coordinación académica y secretaria de la Escuela Profesional de Odontología.

3.3 SELECCIÓN DE MUESTRA

La selección de la muestra fue probabilística. Para determinar la muestra de la población se utilizó el muestreo simple utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + z^2 * (p * q)}$$

Donde:

Población	N	272
Nivel de conf.	Z	1.96
Prevalencia estimada	p	0.5
	q	0.5
Error	e	10%
Muestra	n	

3.4 TAMAÑO DE LA MUESTRA

TABLA N° 02

TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LA CLINICA ODONTOLOGICA UNA-PUNO 2016.

Descripción	Cantidad
Estudiantes	98
Docentes	14
Administrativos	2
TOTAL	114

Fuente: Resultado de la aplicación de la fórmula de muestreo simple.

3.5 CRITERIOS DE SELECCIÓN

3.5.1 CRITERIOS DE INCLUSION

- **Estudiantes.-** Que deseen colaborar con la investigación.
- **Docentes.-** Docentes nombrados y contratados que laboran más de un semestre en la Clínica Odontológica y que deseen colaborar con la investigación.
- **Administrativos.-** Personal administrativo nombrado o contratado que deseen colaborar con la investigación.

3.5.2 CRITERIOS DE EXCLUSION

- **Estudiantes.-** Que no se encuentren presentes en el desarrollo de la ejecución o que no deseen colaborar con la investigación.
- **Docentes.-** Personal que tenga menos de un semestre de laborar en la organización, personal que se encuentre de vacaciones en el periodo de aplicación del instrumento, personal que se encuentre fuera de la institución en el momento de la aplicación, en un área determinada, por permiso o comisión, personal que no desee colaborar con la investigación
- **Administrativos.-** Personal que no desee colaborar con la investigación.



3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	SUB INDICADOR	ITEM DEL CUESTIONARIO	SUB ESCALA	ESCALA	INSTRUMENTO
Clima Laboral VARIABLE INDEPENDIENTE	Potencial humano	Liderazgo		1,3,4,25	Escala de Likert Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo =5	No saludable: Menos de 50 Por mejorar: 50-80 Saludable: Mas de 80	Encuesta Clima Organizacional MINSA RM N° 623-2008
		Innovación		22,26,29,1,44,52			
		Recompensa		20,28,36,41,49			
		Confort		2,7,8,16,17			
	Diseño organizacional	Estructura		19,24,38,39,48,51	No saludable: Menos de 53 Por mejorar: 53-84 Saludable: Mas de 84	No saludable: Menos de 138 Por mejorar: 138-220 Saludable: Mas de 220	
		Toma de decisiones		14,27,30,34,45			
		Comunicación organizacional		5,21,32,35,50			
	Cultura de la organización	Remuneración		18,37,53,54,55	No saludable: Menos de 35 Por mejorar: 35-56 Saludable: Mas de 56		
		Identidad		9,10,11,13,23			
		Conflicto y cooperación		6,15,33,40,43			
		Motivación		12,42,46,47			
Satisfacción VARIABLE DEPENDIENTE	Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	a. La habitabilidad de las instalaciones. b. La suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio. c. La suficiencia de espacios para la recreación y el descanso. d. La adecuación de las instalaciones deportivas y del comedor. e. La adaptación del mobiliario. f. La adecuación del comedor.	1-13	Escala de Likert Totalmente insatisfecho (TI)=1 Poco satisfecho(PS)=2	TS=13 PS=14-26 S=27-39 BS=40-52 MS=53-65	Encuesta SEUE: Satisfacción de los universitarios con su educación
		Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes.	a. La adecuación del servicio bibliotecario. b. La apropiada atención al estudiante en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil. c. El adecuado funcionamiento de los servicios de comedor, informática,	14-26	Satisfecho (S)=3 Bastante satisfecho (BS)=4	TS=13 PS=14-26 S=27-39 BS=40-52 MS=53-65	Satisfacción Grado de satisfacción = V/N Totalmente insatisfecho: 93 Poco satisfecho: 94-186 Satisfacción: 187-279 Bastante satisfecho: 280-372

3.7 RECOLECCION DE DATOS

3.7.1 TECNICA

Se aplicó la técnica de campo denominada encuesta.

- Para la variable de Clima Laboral se utilizará la encuesta del Clima Laboral del MINSA RM N° 623-2008, modificado en los ítems 18, 37, 53, 54, 55; Ver Anexo 1.²⁸
- Para la variable Satisfacción se utilizará la encuesta SEUE (satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación); Ver Anexo 2.²⁷

3.7.2 DESARROLLO DE LA TECNICA

- Se elaboró el cronograma para llevar a cabo la actividad respectiva.
- Con los cronogramas ya elaborados se dio inicio a las actividades.
- Para aplicar los instrumentos, primero se reunió con cada una de las personas que labora en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano (Docentes, Alumnos y personal administrativo), se hizo la presentación respectiva del tema, estableciendo una relación cordial, dando a conocer la razón y propósito de nuestra presencia, se describió de forma explícita el procedimiento, lográndose así la aceptación, todo esto ayuda a crear una relación favorable de confianza y seguridad que les permita sentirse cómodos, para expresar sus opiniones en forma honesta, natural y verídica, así puedan llenar el instrumento.
- Se entregó la carta de consentimiento informado, la cual llenaron previa indicación de que el estudio no demandara perjuicio ni costo a su persona, además que los datos obtenidos son de forma anónima.
- Posteriormente se les explico detalladamente la secuencia a seguir para el llenado del instrumento, con la finalidad de evitar interpretaciones erróneas, dándoles el alcance de los instrumentos.
- Se aplicó los instrumentos en un tiempo necesario de entre 20 y 30 min.
- Durante el proceso se observó y colaboro con los participantes que pudieron presentar alguna duda.
- Al finalizar se agradeció a los participantes por la disposición de tiempo prestada durante el proceso, así mismo se resaltó que su apoyo es de mucha importancia para poder llevar a cabo el proyecto.

- Posteriormente los instrumentos ya listos y llenados fueron revisados y procesados para el respectivo análisis de resultados.

3.8 CONSIDERACIONES ETICAS

- Solicitud de permiso a la Dirección de estudios de la escuela Profesional de Odontología. Ver Anexo 3.
- Solicitud de permiso a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. Ver Anexo 4.
- Consentimiento informado a los integrantes que conforman la muestra. Ver Anexo 5.

3.9 INTERPRETACION DE DATOS

3.9.1 CUESTIONARIO CLIMA LABORAL

El cuestionario permite calcular una valoración global del clima laboral, así como la valoración que hacen los miembros de la organización en cada una de las dimensiones e indicadores que conforman el cuestionario.

Para estimar el resultado global.- El valor total de la apreciación de los miembros de la organización sobre el clima se calcula mediante el cociente de sumatoria de las valoraciones hechas en cada una de las tres (03) dimensiones que conforman el cuestionario entre el número de cuestionarios aplicados. El número así obtenido se interpreta a partir de la escala de valoración presentada en el Anexo 6.

Para estimar el resultado por dimensiones.- El valor por dimensiones de la apreciación de los miembros de la organización sobre el clima se calcula mediante el cociente de sumatoria de las valoraciones hechas en cada uno de los ítems que conforman el cuestionario entre el número de cuestionarios aplicados.

$$\text{Clima Laboral} = V/N$$

Donde V es igual a la sumatoria de la valoración en cada uno de los ítems que conforman cada dimensión y N es igual al número de cuestionarios aplicados. El número así obtenido se interpreta a partir de la escala de valoración presentada en el Anexo 6.

Para el cálculo de priorización de dimensiones /indicadores.- El cálculo de la priorización se realiza utilizando el límite máximo, el puntaje promedio y el límite

mínimo. El resultado obtenido se interpreta; mientras más cerca de 1 entonces “mayor clima adverso” y mientras más cerca de 0 “menor clima adverso”.

$$CLIMA\ ADVERSO = \frac{Límite\ Máximo - PUNTAJE\ PROMEDIO}{Límite\ Máximo - Límite\ Mínimo}$$

3.9.2 CUESTIONARIO SATISFACCION ACADEMICA (SEUE)

El cuestionario permite calcular una valoración global de la satisfacción de los alumnos, así como la valoración que hacen los estudiantes en cada uno de los apartados que conforman el cuestionario.

Para estimar el resultado global.- El valor de la apreciación de los alumnos se calcula el cociente de sumatoria de las valoraciones hechas en cada uno de los noventa y tres (93) ítems que conforman el cuestionario entre el número de cuestionarios aplicados.

$$Grado\ de\ satisfacción = V/N$$

Donde V es igual a la sumatoria de la valoración en cada uno de los noventa y tres ítems que conforman el cuestionario y N es igual al número de cuestionarios aplicados. El número así obtenido se interpreta a partir de la escala de valoración presentada en el Anexo 7

Para estimar el resultado por indicadores.- Se aplica la misma fórmula y V para cada caso, sería la sumatoria de la valoración en cada uno de los ítems que lo conforman de acuerdo y luego se interpreta en el Anexo 7.

3.10 ANALISIS ESTADISTICO

Como técnicas estadísticas para determinar la correlación se utilizaron tabulaciones en Excel, frecuencias absolutas, el coeficiente de correlación de Pearson, la distribución t de Student para la comprobación de hipótesis general y específica, guardando el rigor metodológico y las características éticas correspondientes.

3.10.1 CORRELACION DE PEARSON

El coeficiente de correlación de Pearson, pensado para variables cuantitativas, es un índice que mide el grado de covariación entre distintas variables relacionadas linealmente.

El coeficiente de correlación de Pearson es un índice de fácil ejecución e, igualmente, de fácil interpretación. Sus valores absolutos oscilan entre 0 y 1.

TABLA N° 03

VALOR DE	r:	INTERPRETACIÓN
	± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
± 0.90	± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
± 0.70	± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
± 0.40	± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
± 0.20	± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
± 0.01	± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
± 0.00		Correlación nula (positiva o negativa)

ESCALA DE VALORES DE CORRELACION DE PEARSON

3.10.2 DISTRIBUCION T DE STUDENT

Se utiliza para probar hipótesis cuando una investigación se basa en muestreo pequeño. En probabilidad y estadística, la distribución t (de Student) es una distribución de probabilidad que surge del problema de estimar la media de una población normalmente distribuida.

IV. RESULTADOS Y DISCUSION

4.1 RESULTADOS

CUADRO N° 02

CLIMA LABORAL DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA

CLIMA ORGANIZACIONAL		R	\sum, \bar{x}	D.E	EVALUACION
		55 a 275	148.7 \sum Dimensiones	-	Por mejorar
DIMENSION 1	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	14 a 70	41.19 \sum Indicadores		Por mejorar
Indicador	Identidad	5 a 25	16.47 - \bar{x}	1.01	Por mejorar
Indicador	Conflicto y cooperación	5 a 25	13.56 - \bar{x}	0.85	Por mejorar
Indicador	Motivación	4 a 20	11.16 - \bar{x}	0.90	Por mejorar
DIMENSION 2	DISEÑO ORGANIZACIONAL	21 a 105	55.27 \sum Indicadores	-	Por mejorar
Indicador	Remuneración	5 a 25	10.89 - \bar{x}	1.02	No saludable
Indicador	Estructura	6 a 30	15.26 - \bar{x}	0.95	Por mejorar
Indicador	Toma de decisiones	5 a 25	14.58 - \bar{x}	0.87	Por mejorar
Indicador	Comunicación organizacional	5 a 25	14.54 - \bar{x}	0.93	Por mejorar
DIMENSION 3	POTENCIAL HUMANO	20 a 100	52.24 \sum Indicadores	-	Por mejorar
Indicador	Confort	5 a 25	12.79 - \bar{x}	0.97	No saludable
Indicador	Recompensa	5 a 25	12.36 - \bar{x}	0.94	No saludable
Indicador	Innovación	6 a 30	16.02 - \bar{x}	0.92	Por mejorar
Indicador	Liderazgo	4 a 20	11.07 - \bar{x}	0.83	Por mejorar

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2016.

Fuente: Interpretación propia

INTERPRETACION:

En la cuadro se observa como es evaluado el clima laboral de la Clínica Odontológica donde se evidencia una puntuación de 148.7, es decir indica un clima laboral “Por Mejorar”.

CUADRO N° 03

**PRIORIZACION DE DIMENSION/ INDICADOR DEL CLIMA LABORAL DE
LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO, PUNO 2016.**

CLIMA ORGANIZACIONAL		EVALUACION DE CLIMA	CLIMA ADVERSO (0 A 1)	PRIORIDAD
		Por mejorar	0.574	*
PRIORIZACION DE DIMENSIONES				
<i>Dim 3</i>	POTENCIAL HUMANO	Por mejorar	0.597	1
<i>Dim 2</i>	DISEÑO ORGANIZACIONAL	Por mejorar	0.592	2
<i>Dim 1</i>	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	Por mejorar	0.514	3
PRIORIZACION DE INDICADORES				
<i>Ind 10</i>	Remuneración	No saludable	0.706	1
<i>Ind 9</i>	Recompensa	No saludable	0.632	2
<i>Ind 4</i>	Estructura	Por mejorar	0.614	3
<i>Ind 3</i>	Confort	No saludable	0.611	4
<i>Ind 6</i>	Innovación	Por mejorar	0.583	5
<i>Ind 2</i>	Conflicto y cooperación	Por mejorar	0.572	6
<i>Ind 7</i>	Liderazgo	Por mejorar	0.558	7
<i>Ind 8</i>	Motivación	Por mejorar	0.553	8
<i>Ind 1</i>	Comunicación organizacional	Por mejorar	0.523	9
<i>Ind 11</i>	Toma de decisiones	Por mejorar	0.521	10
<i>Ind 5</i>	Identidad	Por mejorar	0.427	11

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla se observa como es evaluado el clima laboral de la Clínica Odontológica ordenado por prioridades, donde se observa que la dimensión a tener mayor prioridad de atención es el Potencial Humano y en último lugar la Cultura de la Organización.

Así como también se observa la priorización de indicadores del clima laboral de la Clínica Odontológica, donde se observa en primer lugar a la Remuneración y por último el indicador Identidad.

TABLA N° 04

**CLIMA LABORAL DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2016.**

ESCALA DE CALIFICACIÓN	POTENCIAL HUMANO		DISEÑO ORGANIZACIONAL		CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN		TOTAL RESUMEN	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente en desacuerdo	14	12%	17	15%	8	7%	13	11%
En desacuerdo	35	31%	32	28%	25	22%	31	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	40%	43	38%	49	43%	46	40%
De acuerdo	17	15%	20	18%	27	24%	21	18%
Totalmente de acuerdo	2	2%	2	2%	5	4%	3	3%
Total	114	100%	114	100%	114	100%	114	100%

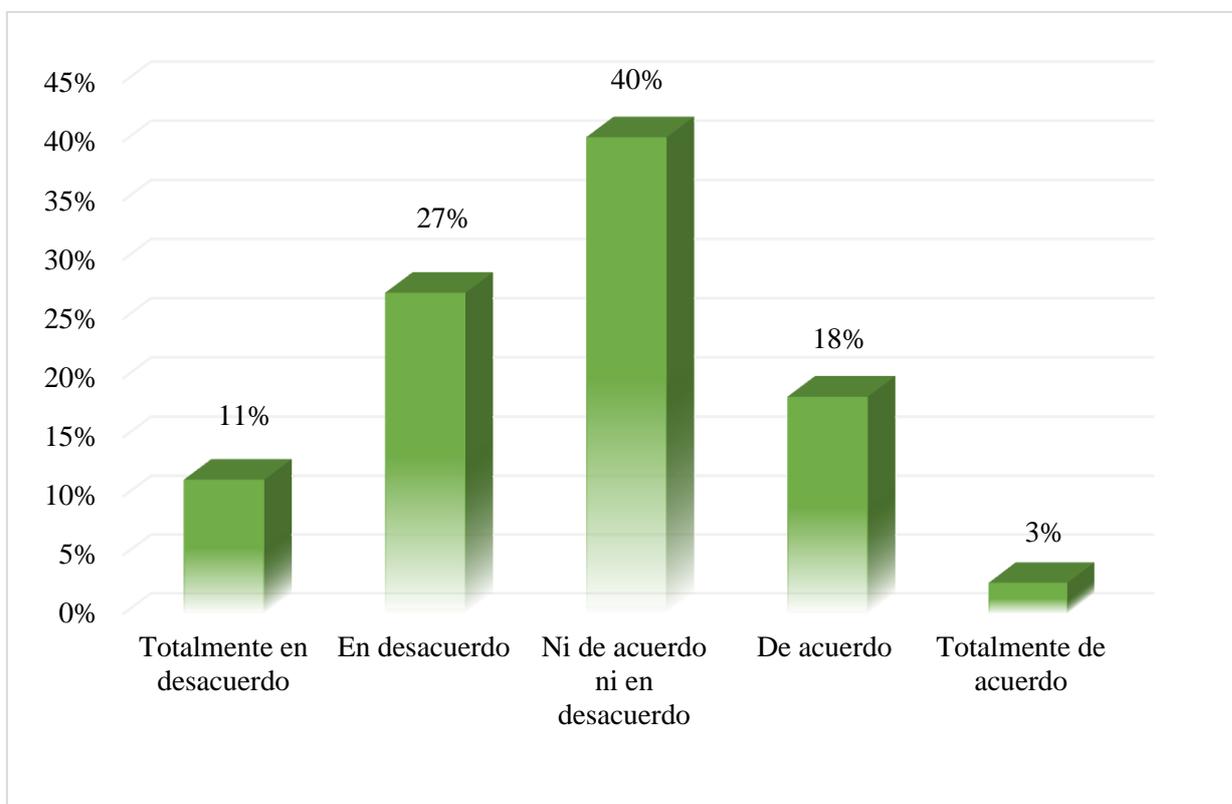
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

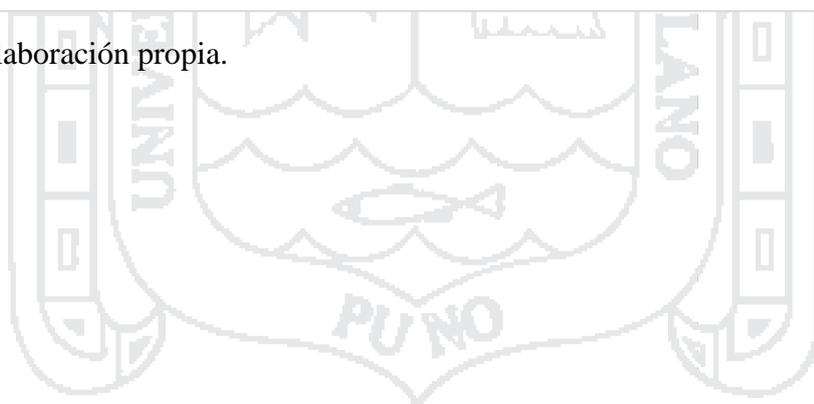
En la tabla se observa como es evaluado el clima laboral de la Clínica Odontológica conforme a la escala Likert donde el 40% de los miembros de la organización se manifiestan “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que un “7% se manifiesta “En desacuerdo” y solo un 3% se manifiesta “Totalmente de acuerdo” conforme a las frecuencias obtenidas.

GRAFICO N° 01

CLIMA LABORAL DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2016.



Fuente: Elaboración propia.



CUADRO N° 04

SATISFACCION ACADEMICA DEL ESTUDIANTE DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2016

	R	\bar{X}	D. E.	EVALUACION
SATISFACCION ACADEMICA	93-465	185.1	0.81	Poco satisfecho
INDICADOR				
Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas.	13-65	25.13	0.75	Poco satisfecho
Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes.	13-65	26.06	0.80	Poco satisfecho
Satisfacción por su seguridad vital.	6-30	12.23	0.80	Poco satisfecho
Satisfacción por la seguridad económica.	7-35	14.32	0.79	Poco satisfecho
Satisfacción por la seguridad emocional.	8-40	16.50	0.74	Satisfecho
Satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos.	10-50	19.78	0.83	Poco satisfecho
Satisfacción por el sistema de trabajo.	19-95	38.43	0.83	Poco satisfecho
Satisfacción por el progreso o éxito personal.	6-30	12.47	0.82	Poco satisfecho
Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal.	5-25	10.08	0.84	Poco satisfecho
Satisfacción por la autorrealización personal.	6-30	13.35	0.86	Satisfecho

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En el cuadro se aprecia como es evaluada la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica donde se encontró una puntuación de 185.1, es decir indica que el estudiante se muestra “Poco satisfecho” con su educación.

A nivel de indicadores se puede observar que el estudiante se muestra “Satisfecho” respecto al Satisfacción por la seguridad emocional y Satisfacción por la autorrealización personal, mientras que en los demás indicadores se manifiesta “Poco satisfecho”.

TABLA N° 05
SATISFACCION ACADEMICA DEL ESTUDIANTE DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2016.

ESCALA DE CALIFICACIÓN	Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas		Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes.		Satisfacción por su seguridad vital.		Satisfacción por la seguridad económica		Satisfacción por la seguridad emocional		Satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos.		Satisfacción por el sistema de trabajo		Satisfacción por el progreso o éxito personal		Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal		Satisfacción por la autorrealización personal		TOTAL RESUMEN	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente insatisfecho	29	29	28	29	25	26	25	26	23	23	30	31	29	29	22	23	29	30	23	23	27	28
Poco satisfecho	49	50	43	44	48	48	46	47	48	49	43	44	42	43	41	42	42	43	33	33	44	45
Satisfecho	18	19	25	25	23	23	25	26	26	26	22	22	25	25	33	34	24	24	39	40	24	24
Bastante satisfecho	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Muy satisfecho	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total	98	100%	98	100%	98	100%	98	100%	98	100%	98	100%	98	100%	98	100%	98	100%	98	100%	98	100%

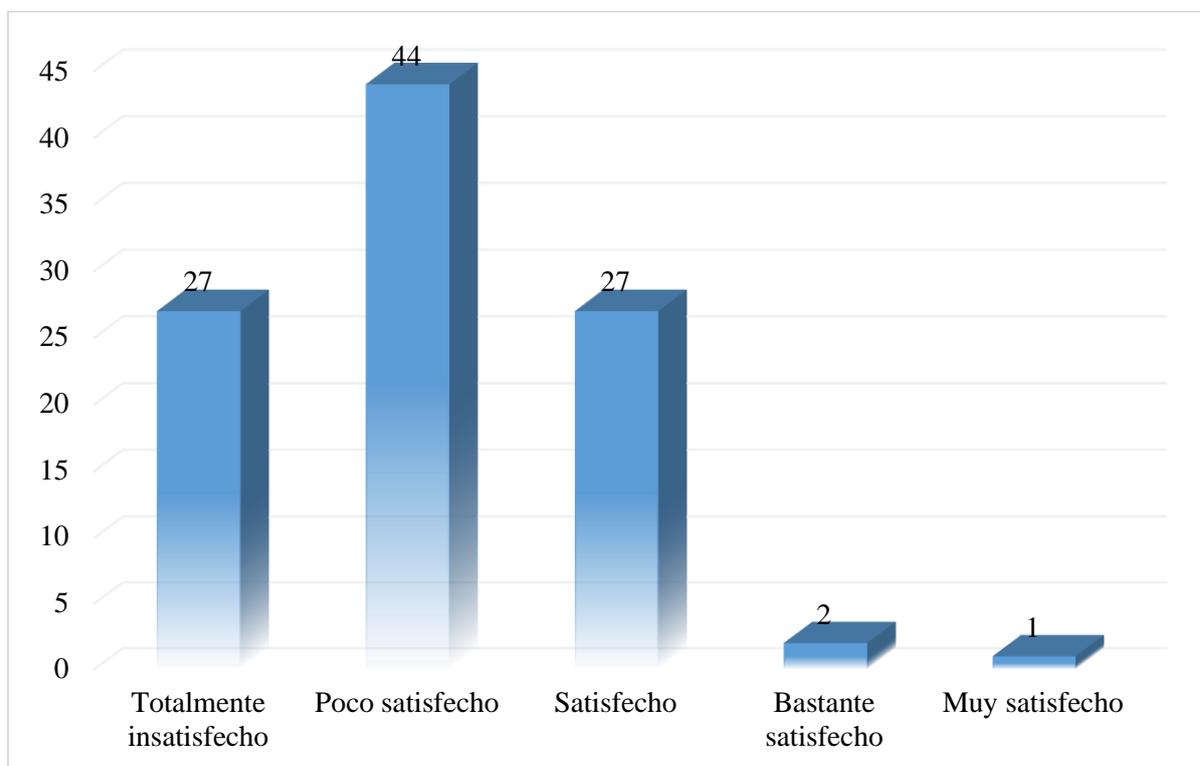
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la tabla se observa como es evaluada la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica conforme a la escala Likert donde el 44% de los estudiantes se manifiestan “Poco satisfecho” mientras que solo en un 3% se manifiestan “Bastante satisfecho” y “satisfecho”.

GRAFICO N° 02

SATISFACCION ACADEMICA DEL ESTUDIANTE DE LA CLINICA
ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO,
PUNO 2016.



Fuente: Elaboración propia.



**CORRELACION DEL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCION
ACADEMICA DEL ESTUDIANTE DE LA CLINICA
ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO, PUNO 2016.**

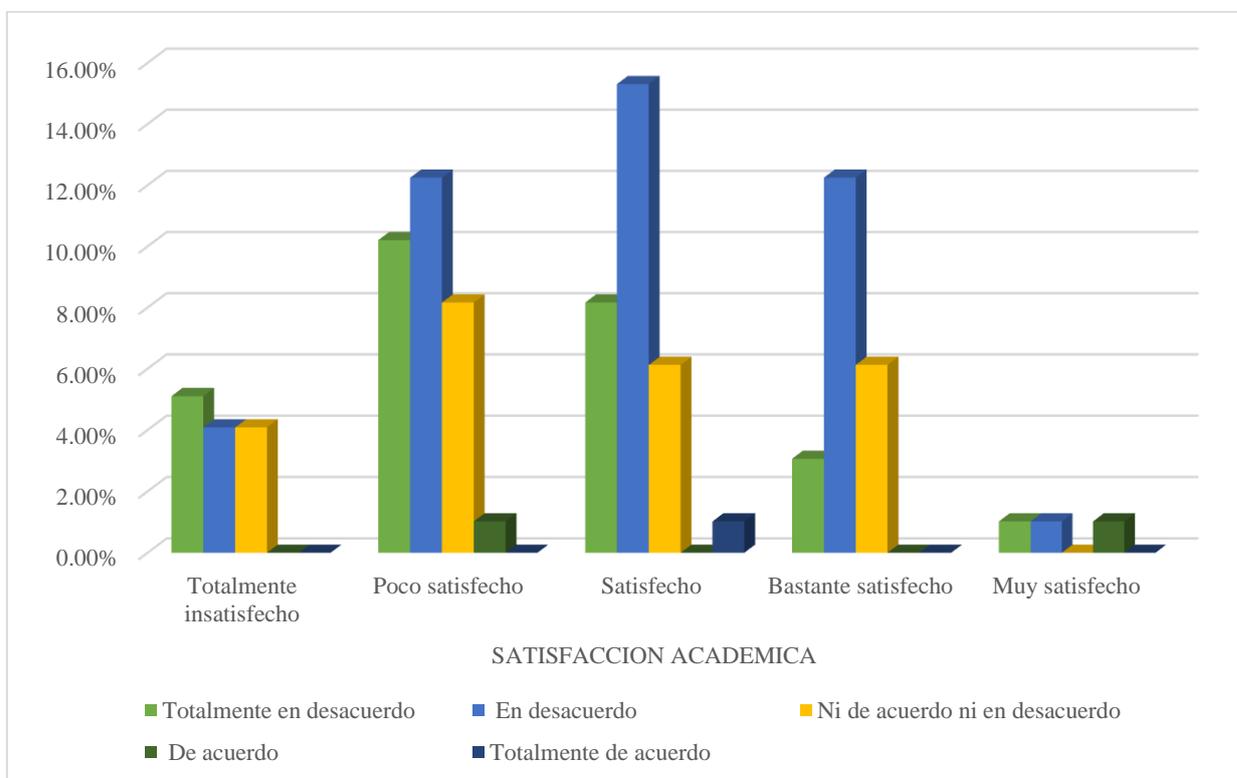
TABLA N° 06

CLIMA LABORAL	SATISFACCION ACADEMICA										TOTAL	
	Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho			
Totalmente en desacuerdo	5	5.10%	10	10.20%	8	8.16%	3	3.06%	1	1.02%	27	27.55%
En desacuerdo	4	4.08%	12	12.24%	15	15.31%	12	12.24%	1	1.02%	44	44.90%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4.08%	8	8.16%	6	6.12%	6	6.12%	0	0.00%	24	24.49%
De acuerdo	0	0.00%	1	1.02%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.02%	2	2.04%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0	0.00%	1	1.02%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.02%
TOTAL	13	13.27%	31	31.63%	30	30.61%	21	21.43%	3	3.06%	98	100.00%

INTERPRETACION:

Según la tabla hay 44 estudiantes (un 44.90%) que están “En desacuerdo”, de ellos 15 (un 15.31%) están “Poco satisfechos” y solo 1 (un 1.02%) está “Muy satisfecho”.

GRAFICO N° 03
DISTRIBUCION DE LOS ESTUDIANTES SEGUN SU CLIMA LABORAL POR LA SATISFACCION ACADEMICA



Fuente: Elaboración propia.



TABLA N° 07

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

x	y	x ²	y ²	xy
13	27	169	729.00	351.00
31	44	961	1936.00	1364.00
46	24	2116	576.00	1104.00
21	2	441	4.00	42.00
3	1	9	1.00	3.00
114	98	3696	3246.00	2864.00

FORMULA:
$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = \frac{3148}{6028.02}$$

$$r = \boxed{0.52}$$

CÁLCULO DEL COEFICIENTE DE CORRELACION “R²”

$$R^2 = \frac{\sum(\hat{y}_i - \bar{y})^2}{\sum(y_i - \bar{y})^2} \quad \text{O} \quad R^2 = r^2$$

$$R^2 = (0.52)^2$$

$$R^2 = 0.27$$

INTERPRETACIÓN:

El clima laboral tiene una correlación baja con la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.

**CORRELACION DEL POTENCIAL HUMANO CON LA SATISFACCION
ACADEMICA DEL ESTUDIANTE DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2016.**

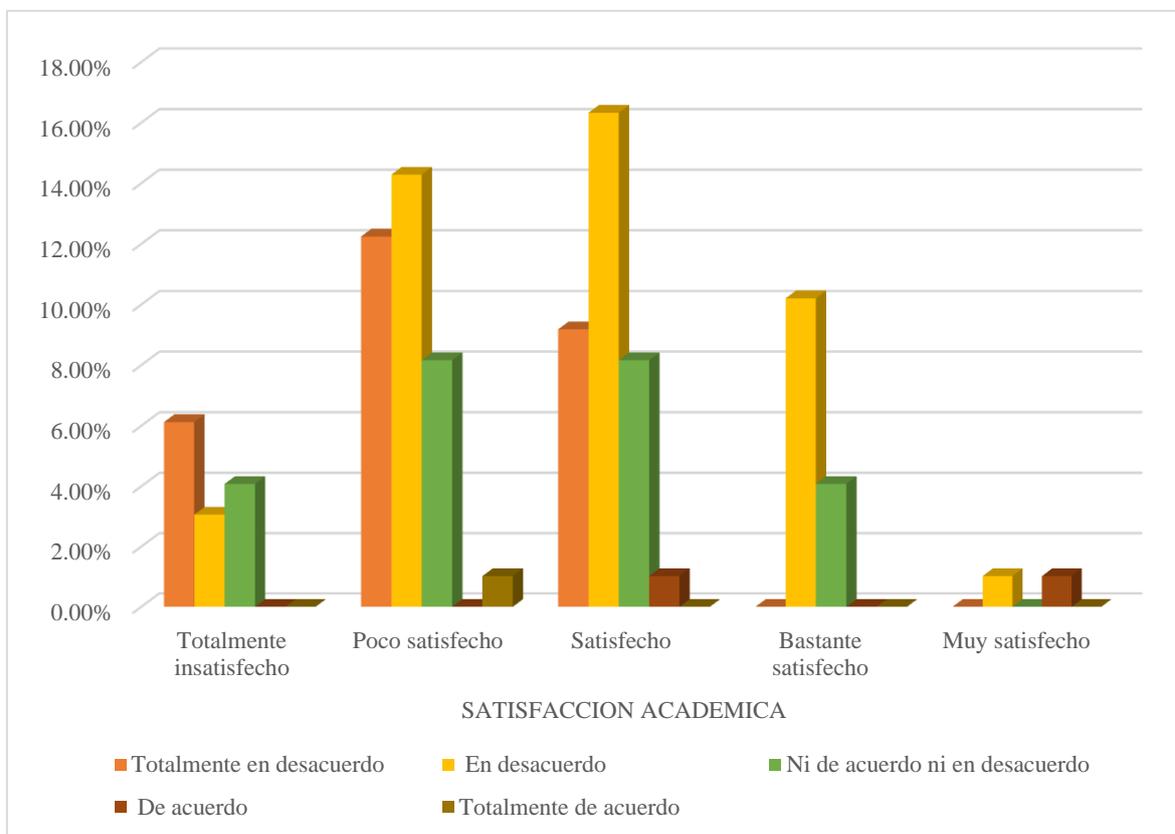
TABLA N° 08

POTENCIAL HUMANO	SATISFACCION ACADEMICA										TOTAL	
	Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho			
Totalmente en desacuerdo	6	6.12%	12	12.24%	9	9.18%	0	0.00%	0	0.00%	27	27.55%
En desacuerdo	3	3.06%	14	14.29%	16	16.33%	10	10.20%	1	1.02%	44	44.90%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4.08%	8	8.16%	8	8.16%	4	4.08%	0	0.00%	24	24.49%
De acuerdo	0	0.00%	0	0.00%	1	1.02%	0	0.00%	1	1.02%	2	2.04%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	1	1.02%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.02%
TOTAL	13	13.27%	35	35.71%	34	34.69%	14	14.29%	2	2.04%	98	100.00%

INTERPRETACION:

Según la tabla hay 44 estudiantes (un 44.90%) que están “En desacuerdo”, de ellos 14 (un 14.29%) están “Poco satisfechos” y solo 1 (un 1.02%) está “Muy satisfecho”.

GRAFICO N° 04
DISTRIBUCION DE LOS ESTUDIANTES SEGÚN SU POTENCIAL HUMANO
POR LA SATISFACCION ACADEMICA



Fuente: Elaboración propia.



TABLA N° 09
CALCULO DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

x	y	x ²	y ²	xy
14	27	196	729.00	378.00
35	44	1225	1936.00	1540.00
46	24	2116	576.00	1104.00
17	2	289	4.00	34.00
2	1	4	1.00	2.00
114	98	3830	3246.00	3058.00

Formula:
$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

r =
$$\frac{41118}{6385.64}$$

r = **0.645**

CÁLCULO DEL COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN “R²”

$$R^2 = \frac{\sum(\hat{y}_i - \bar{y})^2}{\sum(y_i - \bar{y})^2} \quad \text{O} \quad R^2 = r^2$$

$$R^2 = (0.65)^2$$

$$R^2 = 0.42$$

INTERPRETACIÓN:

La dimensión del clima laboral (potencial humano) tiene una correlación moderada con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.

**CORRELACION DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL CON LA
SATISFACCION ACADEMICA DEL ESTUDIANTE DE LA CLINICA
ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO,
PUNO 2016.**

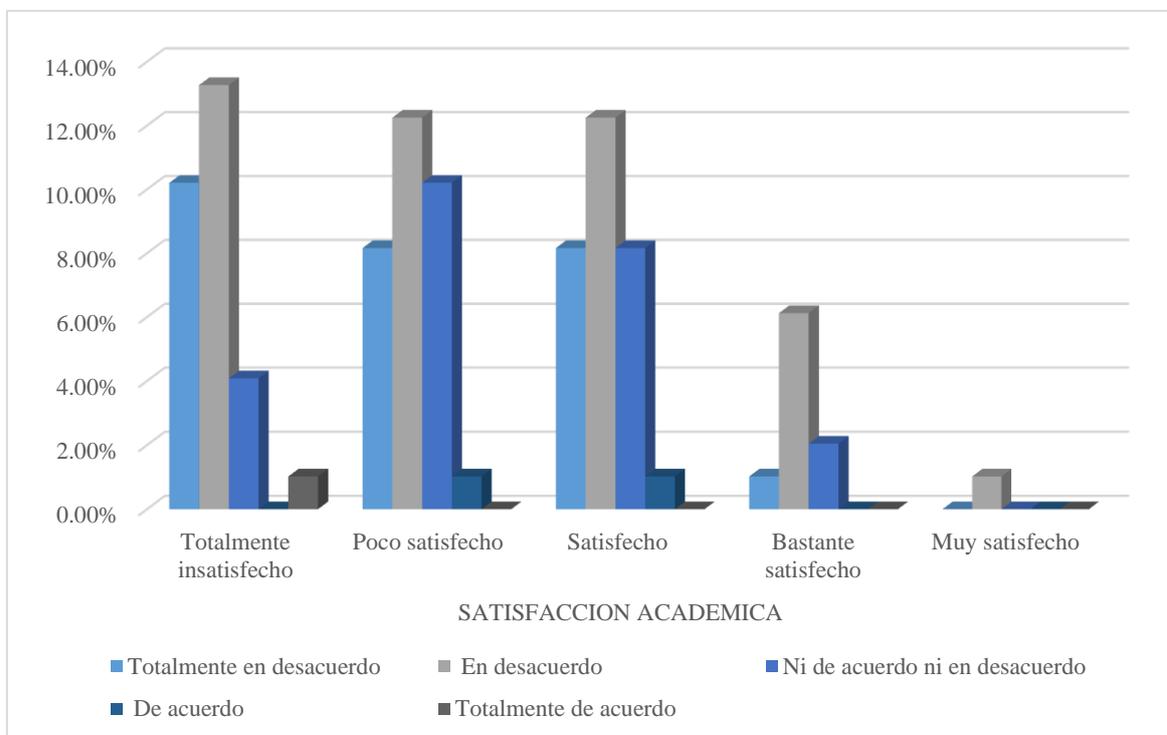
TABLA N° 10

DISEÑO ORGANIZACIONAL	SATISFACCION ACADEMICA										TOTAL	
	Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho							
Totalmente en desacuerdo	10	10.20%	8	8.16%	8	8.16%	1	1.02%	0	0.00%	27	27.55%
En desacuerdo	13	13.27%	12	12.24%	12	12.24%	6	6.12%	1	1.02%	44	44.90%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4.08%	10	10.20%	8	8.16%	2	2.04%	0	0.00%	24	24.49%
De acuerdo	0	0.00%	1	1.02%	1	1.02%	0	0.00%	0	0.00%	2	2.04%
Totalmente de acuerdo	1	1.02%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.02%
TOTAL	28	28.57%	31	31.63%	29	29.59%	9	9.18%	1	1.02%	98	100.00%

INTERPRETACION:

Según la tabla hay 44 estudiantes (un 44.90%) que están “En desacuerdo”, de ellos 13 (un 13.27%) están “Totalmente insatisfecho” y solo 1 (un 1.02%) está “Muy satisfecho”.

GRAFICO N° 05
DISTRIBUCION DE LOS ESTUDIANTES SEGÚN SU DISEÑO ORGANIZACIONAL POR SU SATISFACCION ACADEMICA



Fuente: Elaboración propia.

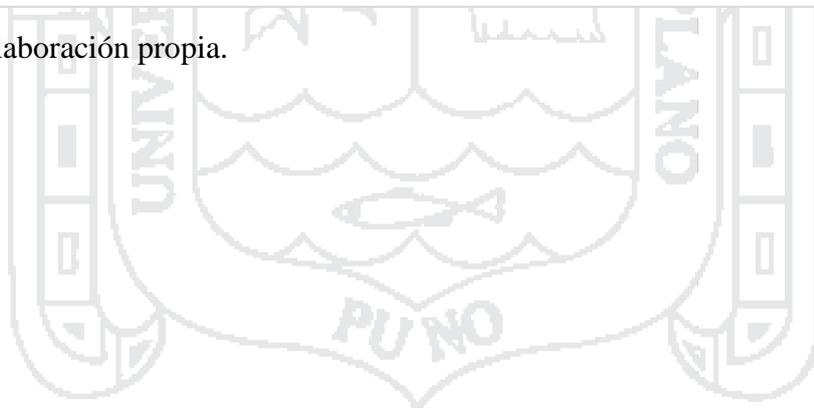


TABLA N° 11

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

x	y	x ²	y ²	xy
17	27	289	729.00	459.00
32	44	1024	1936.00	1408.00
43	24	1849	576.00	1032.00
20	2	400	4.00	40.00
2	1	4	1.00	2.00
114	98	3566	3246.00	2941.00

FORMULA:
$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = \frac{3533}{5659.51}$$

$$r = \mathbf{0.62}$$

CÁLCULO DEL COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN “R²”

$$R^2 = \frac{\sum(\hat{y}_i - \bar{y})^2}{\sum(y_i - \bar{y})^2}$$

O
$$R^2 = r^2$$

$$R^2 = (0.62)^2$$

$$R^2 = \mathbf{0.39}$$

INTERPRETACIÓN:

La dimensión del clima laboral (diseño organizacional) tiene una correlación baja con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.

**CORRELACION DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL CON LA
SATISFACCION ACADEMICA DEL ESTUDIANTE DE LA CLINICA
ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO,
PUNO 2016.**

TABLA N° 12

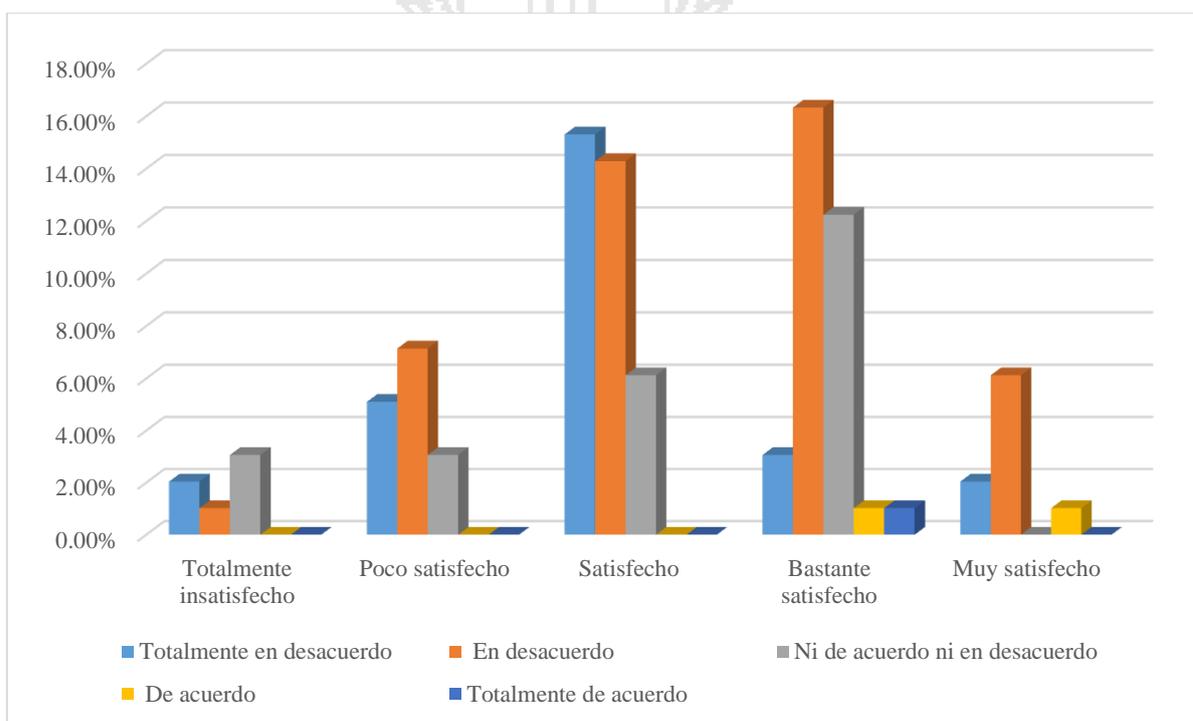
CULTURA ORGANIZACIONAL	SATISFACCION ACADEMICA										TOTAL	
	Totalmente insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho			
Totalmente en desacuerdo	2	2.04%	5	5.10%	15	15.31%	3	3.06%	2	2.04%	27	27.55%
En desacuerdo	1	1.02%	7	7.14%	14	14.29%	16	16.33%	6	6.12%	44	44.90%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3.06%	3	3.06%	6	6.12%	12	12.24%	0	0.00%	24	24.49%
De acuerdo	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.02%	1	1.02%	2	2.04%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.02%	0	0.00%	1	1.02%
TOTAL	6	6.12%	15	15.31%	35	35.71%	33	33.67%	9	9.18%	98	100.00%

INTERPRETACION:

Según la tabla hay 44 estudiantes (un 44.90%) que están “En desacuerdo”, de ellos 16 (un 16.33%) están “Bastante satisfecho” y solo 1 (un 1.02%) está “Totalmente insatisfecho”.

GRAFICO N° 06

DISTRIBUCION DE LOS ESTUDIANTES SEGÚN SU CULTURA ORGANIZACIONAL POR SU SATISFACCION ACADEMICA



Fuente: Elaboración propia.

TABLA N° 13

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

X	y	x2	y2	xy
8	27	64	729.00	216.00
25	44	625	1936.00	1100.00
49	24	2401	576.00	1176.00
27	2	729	4.00	54.00
5	1	25	1.00	5.00
114	98	3844	3246.00	2551.00

FORMULA:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = \frac{1583}{6421.86}$$

$r = 0.25$

CÁLCULO DEL COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN “R²”

$$R^2 = \frac{\sum(\hat{y}_i - \bar{y})^2}{\sum(y_i - \bar{y})^2} \quad \text{O} \quad R^2 = r^2$$

$$R^2 = (0.25)^2$$

$$R^2 = 0.06$$

INTERPRETACIÓN:

La dimensión del clima laboral (cultura organizacional) tiene una correlación muy baja con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.

4.1.1 CONTRASTACION DE HIPOTESIS GENERAL

4.1.1.1 HIPÓTESIS.

- **Hipótesis Nula (H_0):** El clima laboral no tiene un alto nivel de relación con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.
- **Hipótesis Alternativa (H_i):** El clima laboral tiene un alto nivel de relación con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.

4.1.1.2 NIVEL DE SIGNIFICANCIA.

Para una probabilidad de significancia del $\alpha = 0.05$ o **5%**, se determina el valor de la **t** tabulada como **t_t** . Este valor se encuentra en la tabla estadística de distribución **t** de Student con una probabilidad de confianza del **95%**, de tipo bilateral.

4.1.1.3 VALOR TABLA

Para una probabilidad de significancia del $\alpha = 0.05$ o **5%**, se determina el valor de la **t** tabulada como **$t_t = 3.18$** . Este valor se encuentra en la tabla estadística de distribución **t** de Student con una probabilidad de confianza del **95%**, de tipo bilateral.

4.1.1.4 PRUEBA ESTADÍSTICA

$$t_c = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t_c = 1.06$$

4.1.1.5 NIVEL DE DECISION

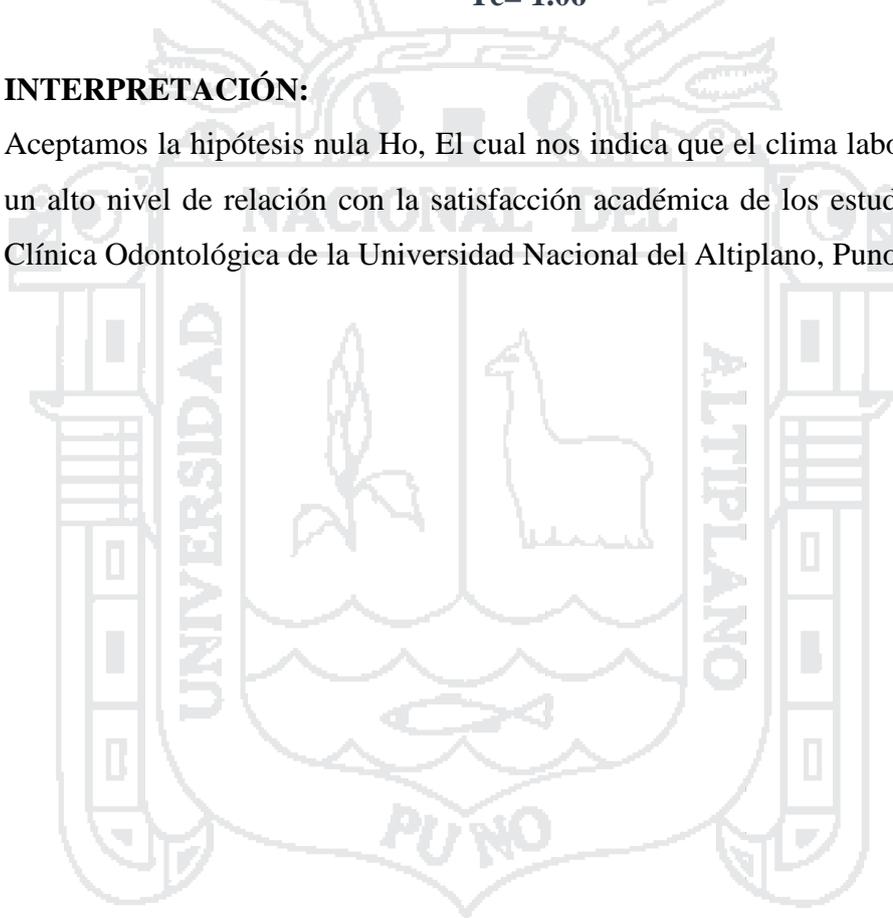
Como el valor de $t_c = 1.06 \leq t_t = -3.18$, entonces se acepta la hipótesis nula (**H_0**), y se rechaza la hipótesis alternativa (**H_i**), tal como se puede observar en el siguiente gráfico de la distribución **t**.

- **Determinación de la zona de aceptación y la zona rechazo**



INTERPRETACIÓN:

Aceptamos la hipótesis nula H_0 , El cual nos indica que el clima laboral no tiene un alto nivel de relación con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016.



4.1.2 CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECIFICA 1

4.1.2.1 HIPOTESIS

- **Hipótesis Nula (H_0):** El potencial humano no tiene un alto nivel de relación en la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.
- **Hipótesis Alternativa (H_i):** El potencial humano tiene un alto nivel de relación en la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano

4.1.2.2 NIVEL DE SIGNIFICANCIA

Para una probabilidad de significancia del $\alpha = 0.05$ o **5%**, se determina el valor de la **t** tabulada como t_t . Este valor se encuentra en la tabla estadística de distribución **t** de Student con una probabilidad de confianza del **95%**, de tipo bilateral.

4.1.2.3 VALOR TABLA

Para una probabilidad de significancia del $\alpha = 0.05$ o **5%**, se determina el valor de la **t** tabulada como $t_t = 3.18$. Este valor se encuentra en la tabla estadística de distribución **t** de Student con una probabilidad de confianza del **95%**, de tipo bilateral.

4.1.2.4 PRUEBA ESTADISTICA

$$t_c = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t_c = 1.46$$

4.1.2.5 NIVEL DE DECISION

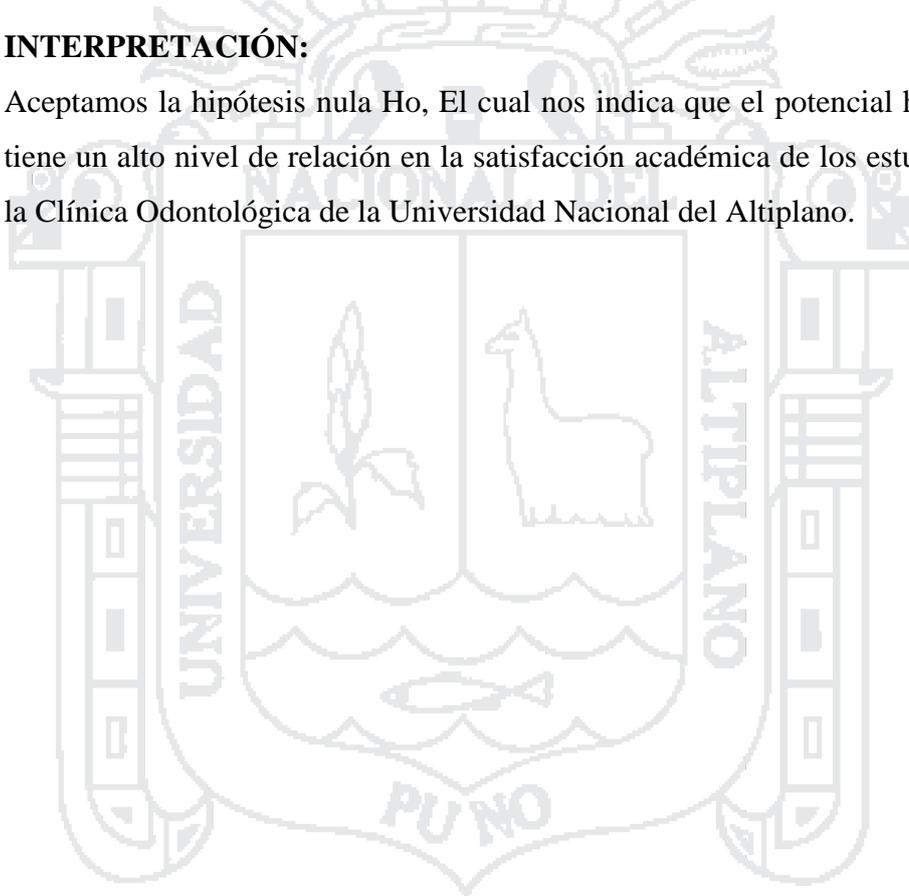
Como el valor de $t_c = 1.46 \leq t_t = -3.18$, entonces se acepta la hipótesis nula (H_0), y se rechaza la hipótesis alternativa (H_i), tal como se puede observar en el siguiente gráfico de la distribución **t**.

- **Determinación de la zona de aceptación y la zona rechazo**



INTERPRETACIÓN:

Aceptamos la hipótesis nula H_0 , El cual nos indica que el potencial humano no tiene un alto nivel de relación en la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.



4.1.3 CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

4.1.3.1 HIPOTESIS

- **Hipótesis Nula (H_0):** El diseño organizacional no tiene un alto nivel de relación en la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.
- **Hipótesis Alternativa (H_i):** El diseño organizacional tiene un alto nivel de relación en la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.

4.1.3.2 NIVEL DE SIGNIFICANCIA

Para una probabilidad de significancia del $\alpha = 0.05$ o **5%**, se determina el valor de la **t** tabulada como t_t . Este valor se encuentra en la tabla estadística de distribución **t** de Student con una probabilidad de confianza del **95%**, de tipo bilateral.

4.1.3.3 VALOR TABLA

Para una probabilidad de significancia del $\alpha = 0.05$ o **5%**, se determina el valor de la **t** tabulada como $t_t = 3.18$. Este valor se encuentra en la tabla estadística de distribución **t** de Student con una probabilidad de confianza del **95%**, de tipo bilateral.

4.1.3.4 PRUEBA ESTADISTICA

$$t_c = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t_c = 1.38$$

4.1.3.5 NIVEL DE DECISION:

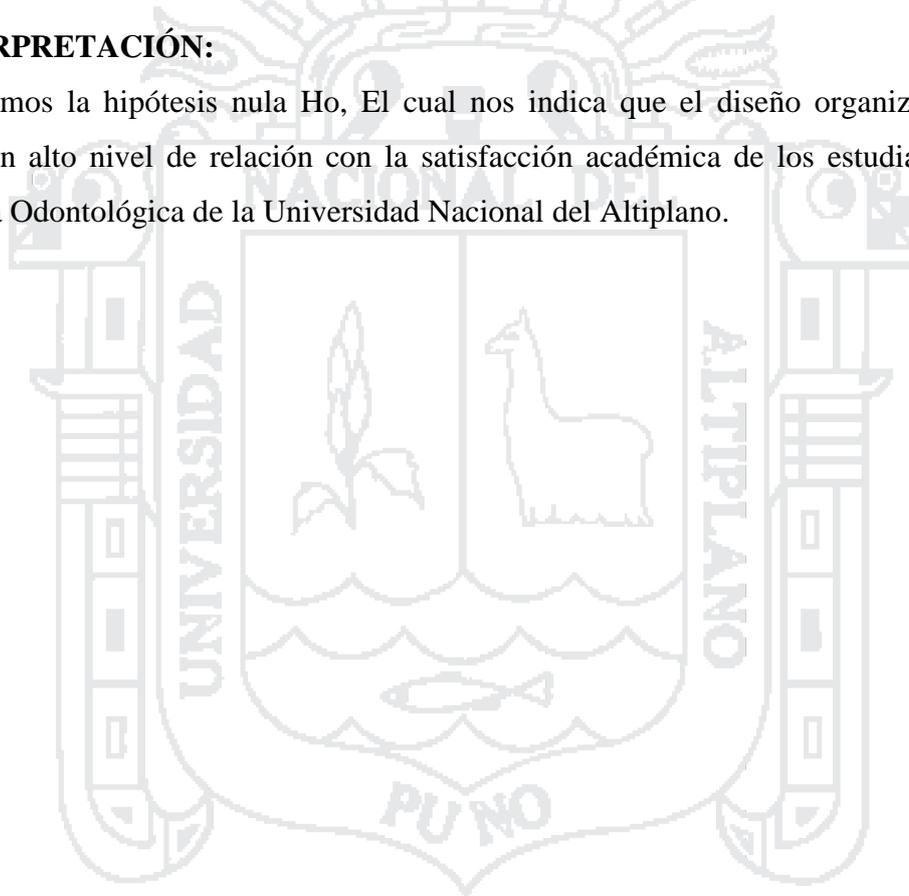
Como el valor de $t_c = 1.38 \leq t_t = -3.18$, entonces se acepta la hipótesis nula (H_0), y se rechaza la hipótesis alternativa (H_i), tal como se puede observar en el siguiente gráfico de la distribución **t**.

- **Determinación de la Zona de aceptación y la zona rechazo**



INTERPRETACIÓN:

Aceptamos la hipótesis nula H_0 , El cual nos indica que el diseño organizacional no tiene un alto nivel de relación con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.



4.1.4 CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

4.1.4.1 HIPOTESIS

- **Hipótesis Nula (H_0):** La cultura organizacional no tiene un alto nivel de relación en la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano
- **Hipótesis Alternativa (H_i):** La cultura organizacional tiene un alto nivel de relación en la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano

4.1.4.2 NIVEL DE SIGNIFICANCIA

Para una probabilidad de significancia del $\alpha = 0.05$ o **5%**, se determina el valor de la t tabulada como t_t . Este valor se encuentra en la tabla estadística de distribución t de Student con una probabilidad de confianza del **95%**, de tipo bilateral.

4.1.4.3 VALOR TABLA

Para una probabilidad de significancia del $\alpha = 0.05$ o **5%**, se determina el valor de la t tabulada como $t_t = 3.18$. Este valor se encuentra en la tabla estadística de distribución t de Student con una probabilidad de confianza del **95%**, de tipo bilateral.

4.1.4.4 PRUEBA ESTADISTICA

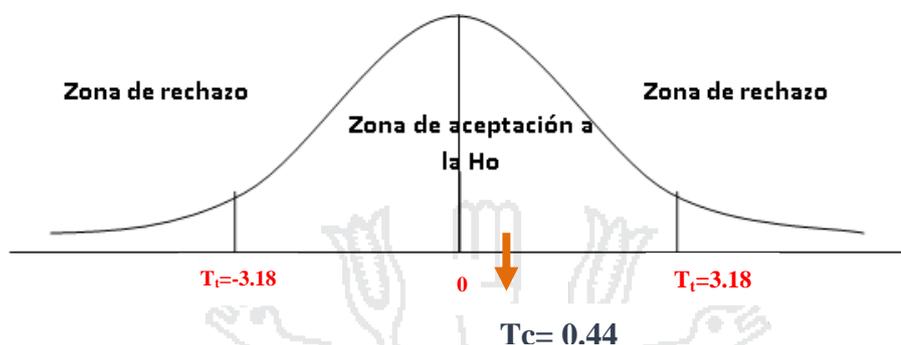
$$t_c = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t_c = 0.44$$

4.1.4.5 NIVEL DE DECISION

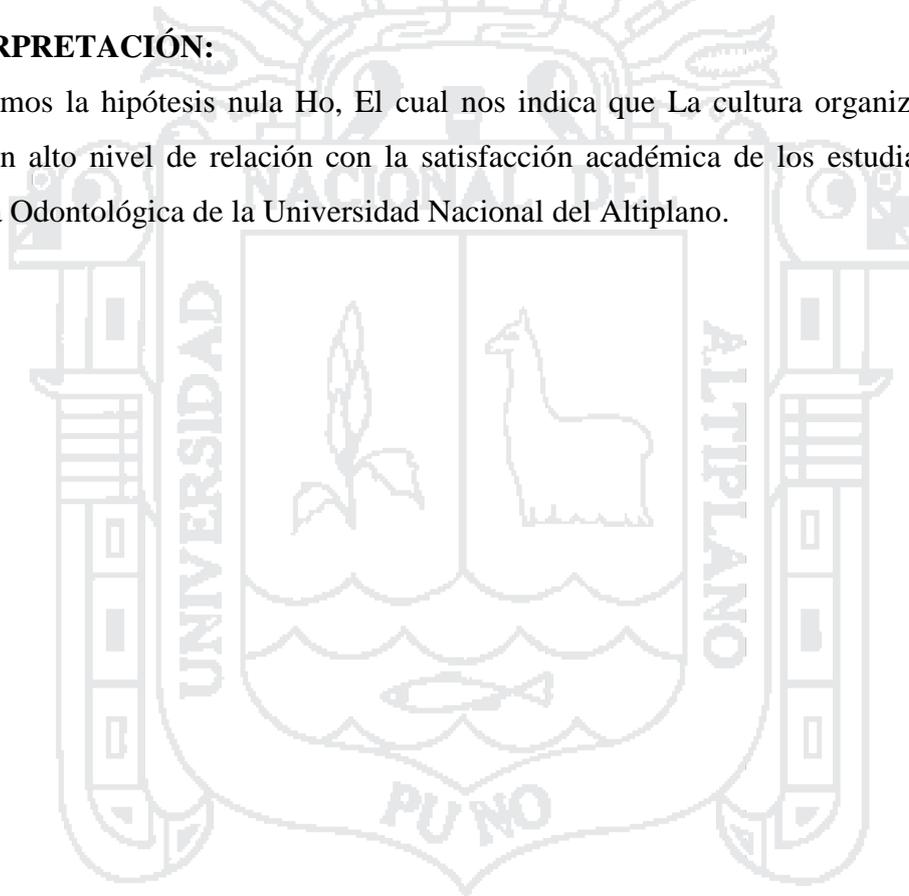
Como el valor de $t_c = 0.44 \leq t_t = -3.18$, entonces se acepta la hipótesis nula (H_0), y se rechaza la hipótesis alternativa (H_i), tal como se puede observar en el siguiente gráfico de la distribución t .

- **Determinación de la Zona de aceptación y la zona rechazo**



INTERPRETACIÓN:

Aceptamos la hipótesis nula H_0 , El cual nos indica que La cultura organizacional no tiene un alto nivel de relación con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.



4.2 DISCUSION

El presente estudio fue realizado en una Clínica Docente de la Universidad Nacional del Altiplano con una muestra de 114 participantes, a diferencia de Cortez (2009)⁷ que evaluó el clima laboral en el Hospital Regional “Dr. Luis F. Nachón” Xalapa con una muestra de 880 trabajadores, Bullón (2007)²⁷ estudio la satisfacción estudiantil con una muestra de 156 alumnos mientras que en este estudio se evaluó la satisfacción académica con una muestra de 98 alumnos, ambos estudios se utilizaron con alumnos de los últimos ciclos. Peláez (2010)² 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, Pérez (2010)¹ utilizó una muestra de 19 trabajadores para evaluar el clima laboral y 206 estudiantes para evaluar cuán satisfechos se sentían con la atención recibida, el cuestionario aplicado estuvo conformado por 38 preguntas para clima laboral y 21 preguntas para atención al cliente, en la presente investigación el cuestionario de clima laboral consto de 55 enunciados y el cuestionario de satisfacción académica consto de 93 enunciados, teniendo cinco alternativas de respuesta en ambos estudios.

No existen investigaciones en la Clínica Odontológica de la Escuela Profesional de Odontología que relacionen el clima laboral con la satisfacción académica del estudiante y este es el principal objetivo de esta investigación. El estudio del clima laboral es de mucha importancia para toda organización sobretodo en salud que está orientada a atención de usuarios externos, así como lo menciona Segredo (2013)⁵ que realizó un estudio que permite demostrar la importancia del clima laboral en la gestión del cambio en los sistemas organizacionales, concluyendo así que el clima laboral se encarga del comportamiento humano, por ello se convierte en una necesidad estudiarlo, entenderlo y atenderlo para beneficio de los miembros y de toda la organización. En efecto la mayor parte de estudios de clima laboral se han orientado a hospitales del Ministerio de Salud ya que este ha brindado un documento técnico especializado para ello RM N° 623-2008, teniéndose en cuenta que debe aplicarse anualmente, Cortez (2009)⁷ realizó un diagnóstico del clima laboral en el Hospital Regional “Dr. Luis F. Nachón” utilizando un instrumento de recolección propuesto en este caso por la OPS concluyendo que el clima laboral en el hospital “no es satisfactorio”, siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación tuvo; mientras que en la Clínica Odontológica se obtuvo la percepción

de un clima laboral “Por mejorar” siendo el indicador identidad el que tuvo mejor calificación mientras que el indicador liderazgo se ubica en el quinto lugar a diferencia del estudio antes mencionado, el personal del Hospital Regional “Dr. Luis F. Nachón” considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño, sin embargo existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes ya que piensas que tienen preocupación para la comprensión del trabajo por parte del personal, en la Clínica Odontológica los miembros de la organización entre docentes administrativos y estudiantes no sienten que sea valorado el esfuerzo diario que hacen ya que este no se ve reflejado en cuanto a la remuneración (notas en el caso de los alumnos) que perciben ya que no existe equidad ni satisfacen sus expectativas; así mismo sucede con los incentivos, el reconocimiento a la buena labor que no es percibida, sin embargo si se sienten identificados con la organización, se sienten comprometidos, les interesa el desarrollo de la organización y es lo más importante a resaltar.

Tampoco se han hecho estudios detallados de la satisfacción académica que es de suma importancia para el desarrollo del estudiante y también de la Universidad. Por ello Gento y Vivas (2003)³⁰ realizó un estudio para crear un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Demostrando la importancia del conocimiento de este ya que se vincula con la necesidad que tienen los sistemas u organizaciones de contar con información permanente y pertinente sobre su desempeño y resultados. Así también Bullón (2007)²⁷ elaboró un cuestionario y fue especializado en el área de Ingenierías, que media la Calidad Educativa (SEICE), la muestra de este estudio fue conformada por los alumnos de los últimos ciclos de la Facultad de Ciencias e Ingeniería tal como se realizó en el presente estudio tomándose también lo alumnos de los últimos ciclos que pertenecen a la Clínica Odontológica. Los hallazgos mostraron que el total de la muestra se encuentra en el grado de “Satisfecho” mientras que en el presente estudio los hallazgos mostraron que la muestra se encuentra en el grado de “Poco Satisfecho”. Los alumnos de la Facultad de Ciencias e Ingeniería se hallan más satisfechos con relación a las habilidades desarrolladas durante la formación académica, que respecto a la consideración que tiene la universidad sobre su

situación económica, mientras que los alumnos de la Clínica Odontológica se hallan más satisfechos con su autorrealización personal y su seguridad emocional que respecto a los servicios que brinda su institución.

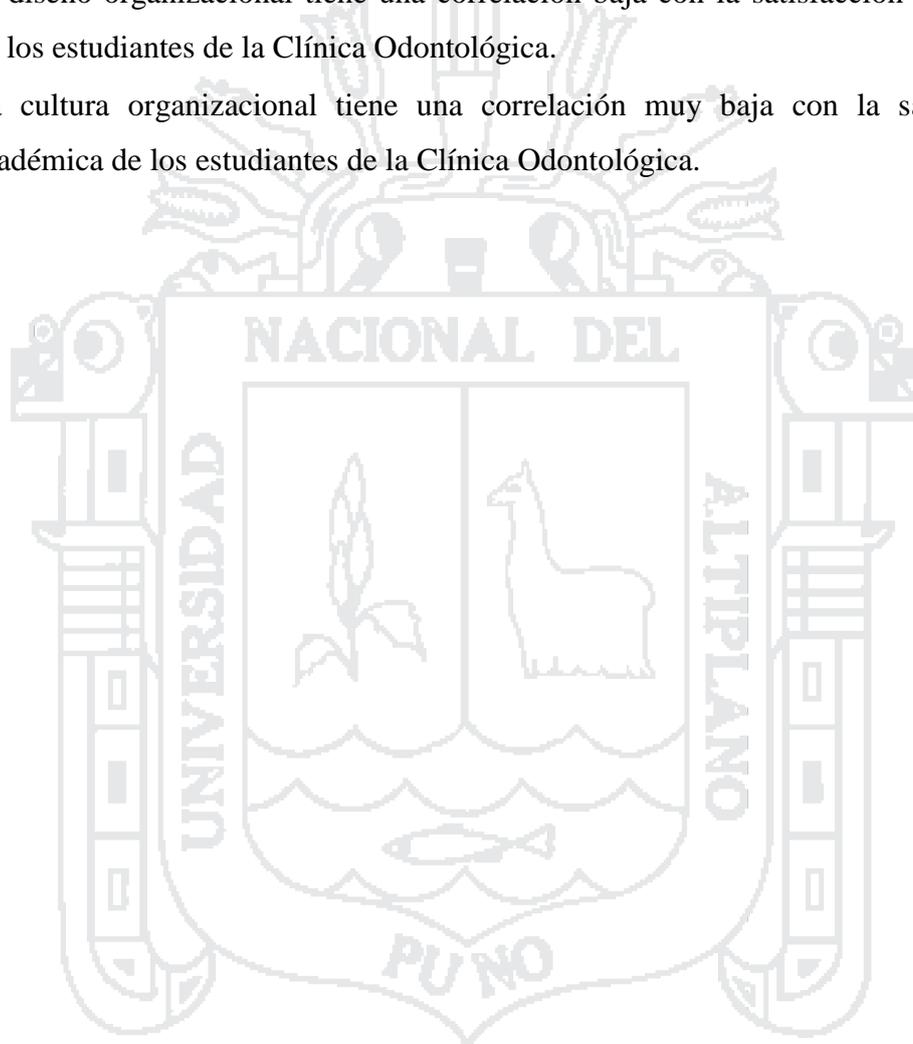
El presente estudio parte de suponer que existe una relación entre el clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica, estudios como el de Peláez (2010)² nos demuestran que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos, en el sentido que al mejorar el clima organizacional se incrementa la satisfacción del cliente, así también Pérez (2010)¹ realizó un estudio que demostró que si existe un buen clima laboral entonces existirá una buena calidad de atención al cliente.

Si el clima laboral fuera óptimo todos los miembros mostrarían su satisfacción dentro de la organización de tal forma realizarían un mejor trabajo y a la vez se vería reflejado en la satisfacción de los estudiantes; ya que son ellos quienes son la pieza importante de la organización. Sin embargo de acuerdo a los resultados de la investigación la satisfacción de los alumnos de la Clínica Odontológica no se alteraría si se mejora el clima laboral de la organización.

Toda organización de salud quiere lograr una excelente atención al usuario externo esta se lograría primeramente con la mejora interna, por ello es la realización del presente estudio para de esta manera partir realizando planes de mejora, proyectos, planes de intervención, etc en cuanto al clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica.

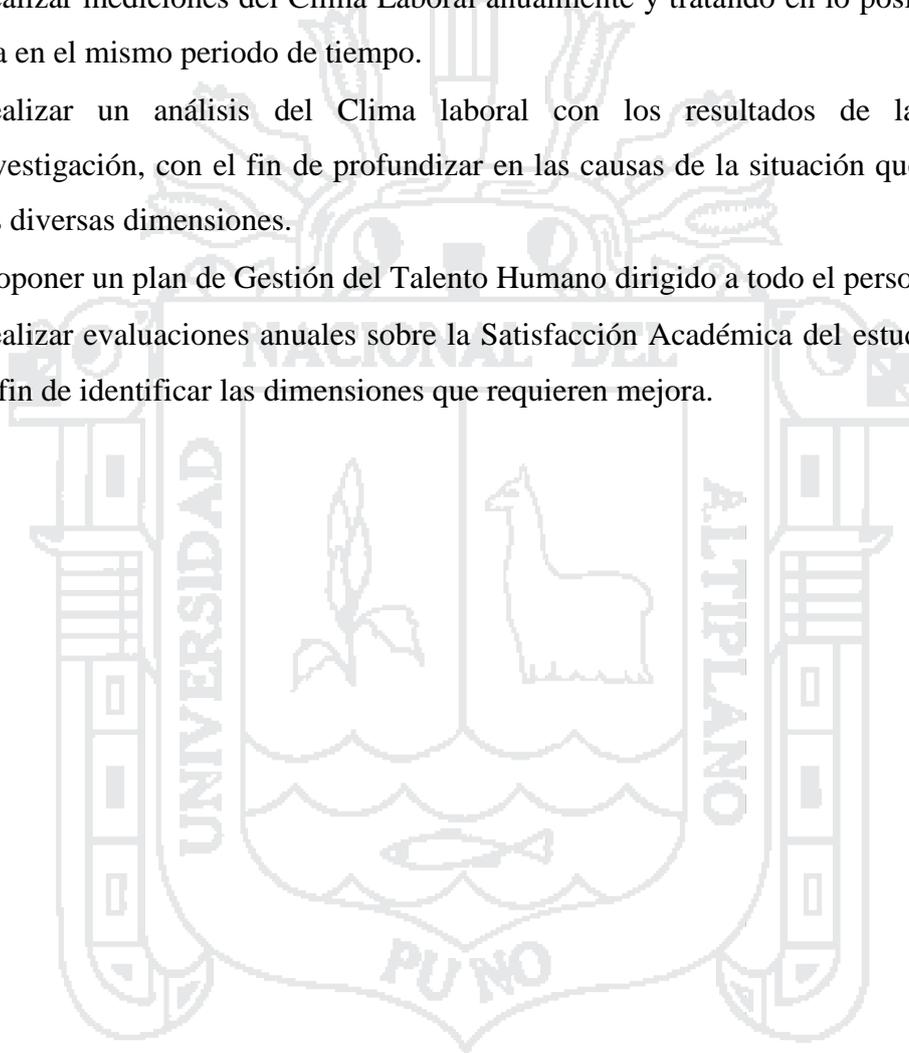
V. CONCLUSIONES

- El clima laboral no tiene un alto nivel de relación con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica.
- El potencial humano tiene una correlación moderada con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica.
- El diseño organizacional tiene una correlación baja con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica.
- La cultura organizacional tiene una correlación muy baja con la satisfacción académica de los estudiantes de la Clínica Odontológica.



VI. RECOMENDACIONES

- Realizar un Plan de intervención, proyecto o acción de mejora en Clima Organizacional, así mismo realizar el seguimiento y monitoreo de dicho plan
- Promover una Directiva de Evaluación del Clima Laboral anualizado que contribuyan con los planes de mejora.
- Realizar mediciones del Clima Laboral anualmente y tratando en lo posible de que sea en el mismo periodo de tiempo.
- Realizar un análisis del Clima laboral con los resultados de la presente investigación, con el fin de profundizar en las causas de la situación que existe en las diversas dimensiones.
- Proponer un plan de Gestión del Talento Humano dirigido a todo el personal.
- Realizar evaluaciones anuales sobre la Satisfacción Académica del estudiante, con el fin de identificar las dimensiones que requieren mejora.

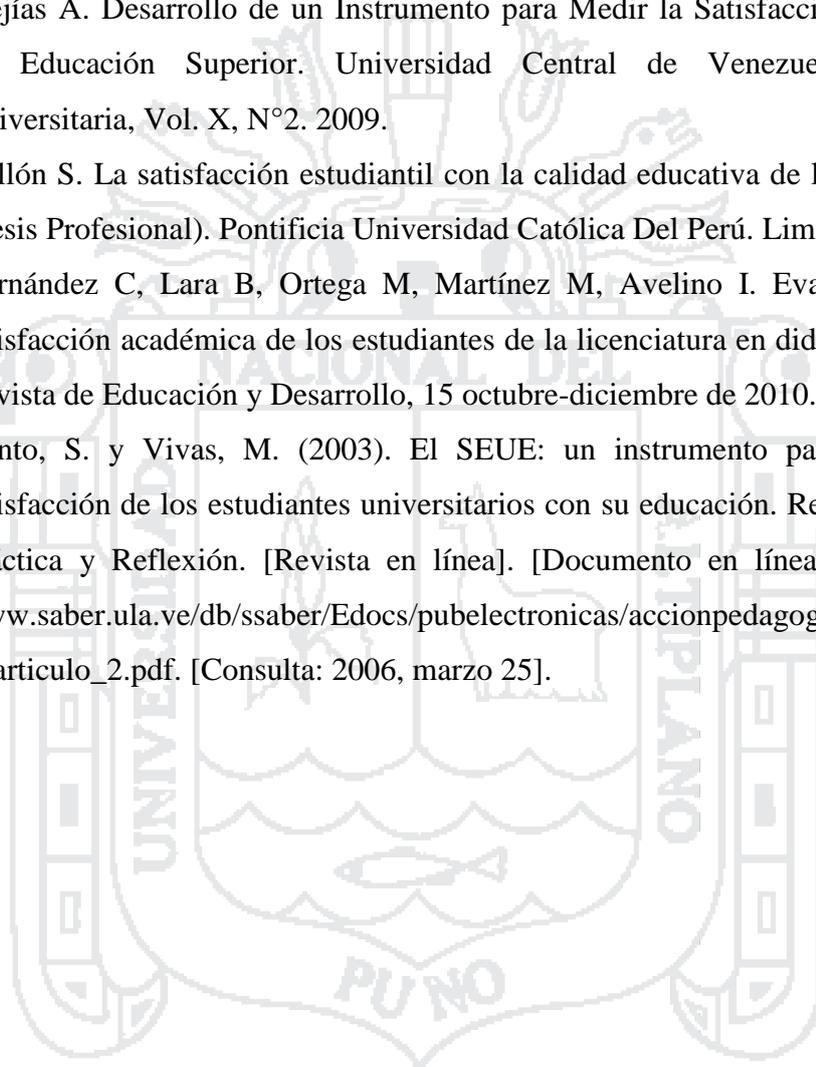


VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Cortez N. Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis f. Nachón”. Xalapa, ver., 2009. Tesis que para obtener el grado de maestra en salud pública. Xalapa, ver., a 24 de septiembre de 2009
2. Segredo A, García A, López P, León P, Perdomo I. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. Revista Cubana de Salud Pública. 2015;41 (1): 115-129
3. Medrano L., Pérez E. Adaptación De La Escala De Satisfacción Académica A La Población Universitario De Córdoba. SUMMA Psicológica UST 2010 Vol. 7 No 2,5-14.
4. Aguilar R., Canales Y, Caritas R, et al. Clima Institucional y su relación con el aprendizaje del estudiante del nivel secundario del I.E Luis Carranza, Ayacucho, 2007-2012. Informe. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho Peru.2013.
5. Pérez L, Soler S, Díaz L. Ambiente laboral en los policlínicos universitarios. Escuela Nacional de Salud Pública. Educación Médica Superior. 2009, 23(2).
6. Constanza D. El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Agosto 2012.
7. Pérez J. El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote. Doctor en gestión y ciencias de la educación. Chimbote Perú 2010.
8. Peláez O. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Doctor en ciencias administrativas. Lima Perú 2010.
9. Mendoza M. Clima organizacional y rendimiento académico en estudiantes del tercero de secundaria en una institución educativa de ventanilla. (Tesis Maestría). Facultad de educación. Escuela de pos grado. Universidad San Ignacio de Loyola.
10. MINSA.gob.pe, Clima Organizacional (Sede Web), Ministerio de Salud del Perú: MINSA.gob.pe; 2010- (acceso 16 de Octubre del 2016), Disponible en <http://www.minsa.gob.pe>
11. Gómez D, Oviedo R, Martínez E. Factores que influyen en el rendimiento académico del estudiante universitario. Tecnociencia Chihuahua. Vol. V, N° 2. Mayo-Agosto 2011.

12. Peláez O. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Doctor en ciencias administrativas. Lima Perú 2010.
13. Segredo A., Reyes D., Clima Organizacional en Salud Publica. Consideraciones Generales. Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba.
14. Páramo P. Tres enfoques teóricos relacionados con el clima organizacional. Universidad De La Sabana. (Tesis de Especialidad). Chia, Cundinamarca 2004.
15. Salldoval-Caraveo M.C. Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2004; 27:78-82.
16. Mainegra J, Sampedro B. Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. Policlínico docente isidro de armas. La Habana, cuba.
17. Noriega V. Otra aproximación al estudio del clima organizacional. Revista Cubana de Salud Pública. 2013; 30 (1).
18. Ajeasturias.com, Clima laboral, Principado de Asturias: Ajeasturias.com; 2016- (Actualizada el 20 de Diciembre de 2016; acceso 16 de Octubre de 2016). Disponible en <http://www.ajeasturias.com>
19. Mujica M., Pérez I. Cuestionario sobre clima organizacional universitario. Cualidades psicométricas. Educare. Volumen 12 nº 1, enero – abril 2008. Issn: 1316-6212
20. Segredo A. La gestión universitaria y el clima organizacional. Educación médica superior 2011; 25(2):164-177.
21. Segredo A. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Escuela nacional de salud pública. La Habana, cuba 2013.
22. Torrecilla O. Clima Organizacional y su relación con la productividad laboral. Manual de Administración.
23. MINSa. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. RM N° 623-2008/MINSa. Ministerio de Salud. Perú.
24. MINSa. Metodología del Estudio de Clima Organizacional. Dirección de Calidad en Salud. Perú.
25. Salazar J, Guerrero J, Machado Y, Cañedo R. Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. ACIMED.2009; 20(4): 67-75.

26. Domínguez I, Rodríguez B, Navarro J. La cultura organizacional para los sistemas organizacionales de salud. Dirección Provincial De Salud. Matanzas. Revista Médica Electrónica 2009; 31(6).
27. Sánchez J, Carvajal D, Herrera L, Pérez J. Informe Encuesta de Satisfacción de Estudiantes 2015-I. Universidad Sergio Arboleda. Santa Marta. Colombia.
28. Mejías A. Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. Universidad Central de Venezuela. Docencia Universitaria, Vol. X, N°2. 2009.
29. Bullón S. La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad. (Tesis Profesional). Pontificia Universidad Católica Del Perú. Lima-Perú 2007.
30. Hernández C, Lara B, Ortega M, Martínez M, Avelino I. Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica francés. Revista de Educación y Desarrollo, 15 octubre-diciembre de 2010.
31. Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Revista El Aula: Práctica y Reflexión. [Revista en línea]. [Documento en línea]. Disponible: www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/accionpedagogica/vol12num2/articulo_2.pdf. [Consulta: 2006, marzo 25].



ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO DEL CLIMA LABORAL

Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de la Clínica Odontológica.

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la Clínica Odontológica, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados.
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
- Responder posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, dibujando (encerrando) un círculo en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

A continuación presentamos un ejemplo de llenado:

1	2	③	4	5
Totalmente en desacuerdo (TED)	En desacuerdo (ED)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDNED)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TDA)

“Agradecemos anticipadamente su colaboración”

	TED: Totalmente de acuerdo ED: En desacuerdo NDNED: Ni de acuerdo ni en desacuerdo DA: Desacuerdo TDA: Totalmente de acuerdo	TED	ED	NDNED	DA	TDA
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	1	2	3	4	5
2	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.	1	2	3	4	5
3	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse	1	2	3	4	5
4	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.	1	2	3	4	5
5	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
6	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	1	2	3	4	5
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4	5
8	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo	1	2	3	4	5
9	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud	1	2	3	4	5
10	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	1	2	3	4	5
11	Estoy comprometido con mi organización de salud	1	2	3	4	5
12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4	5
13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud	1	2	3	4	5
14	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo	1	2	3	4	5
15	Existe sana competencia entre mis compañeros	1	2	3	4	5
16	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados	1	2	3	4	5
17	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.	1	2	3	4	5
18	Recibo mi pago a tiempo	1	2	3	4	5
19	La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4	5
20	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4	5
21	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo	1	2	3	4	5
22	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.	1	2	3	4	5
23	Me siento a gusto de formar parte de la organización.	1	2	3	4	5
24	Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan.	1	2	3	4	5
25	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.	1	2	3	4	5
26	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.	1	2	3	4	5
27	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4	5
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4	5
29	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4	5

	TED: Totalmente de acuerdo ED: En desacuerdo NDNED: Ni de acuerdo ni en desacuerdo DA: Desacuerdo TDA: Totalmente de acuerdo	TED	ED	NDNED	DA	TDA
30	En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
31	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4	5
32	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.	1	2	3	4	5
33	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.	1	2	3	4	5
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4	5
35	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.	1	2	3	4	5
36	En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.	1	2	3	4	5
37	Existe equidad en las remuneraciones.	1	2	3	4	5
38	Existe un ambiente organizado en mi organización de salud.	1	2	3	4	5
39	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	1	2	3	4	5
40	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita	1	2	3	4	5
41	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1	2	3	4	5
42	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	3	4	5
43	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4	5
44	La innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4	5
45	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4	5
46	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.	1	2	3	4	5
47	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.	1	2	3	4	5
48	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4	5
49	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.	1	2	3	4	5
50	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4	5
51	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.	1	2	3	4	5
52	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4	5
53	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4	5
54	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
55	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.	1	2	3	4	5

ANEXO 2

CUESTIONARIO SEUE

Cuestionario para valorar la satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación

Estimado/a Alumno/a:

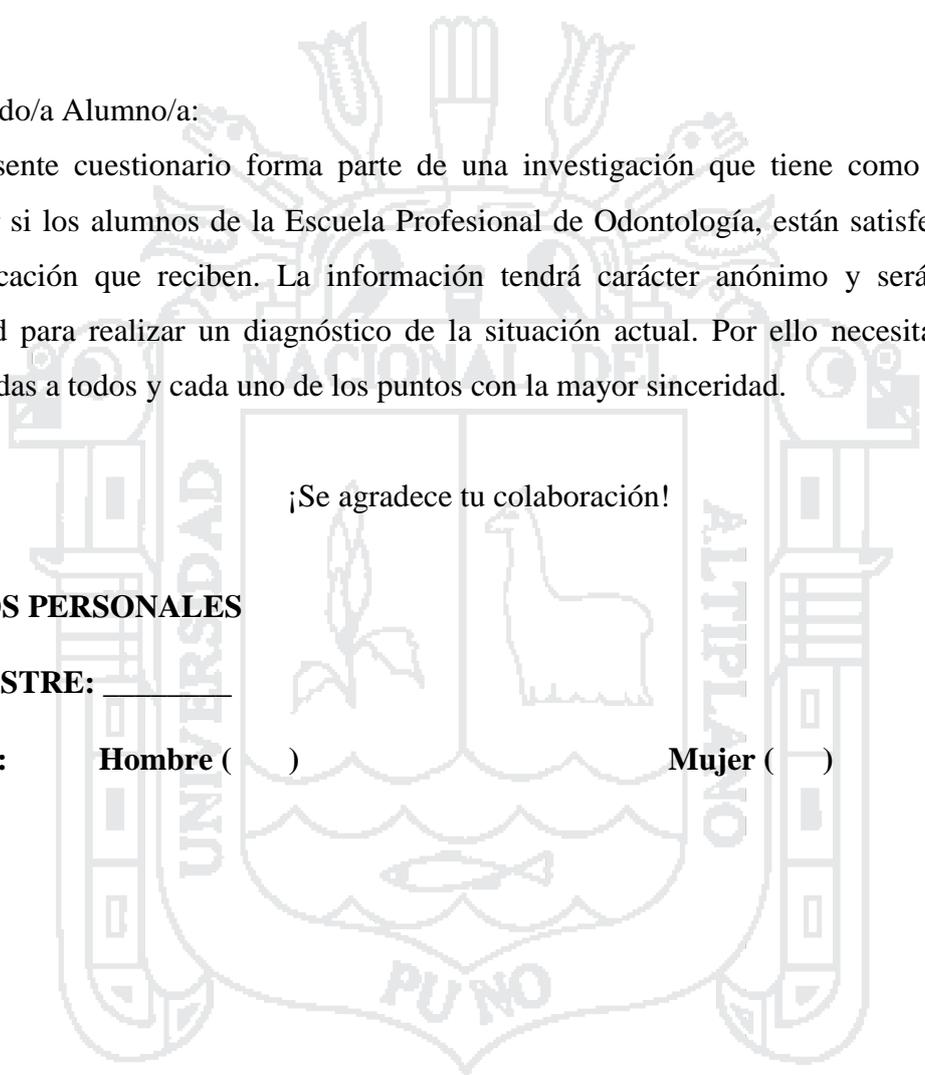
El presente cuestionario forma parte de una investigación que tiene como finalidad valorar si los alumnos de la Escuela Profesional de Odontología, están satisfechos con la educación que reciben. La información tendrá carácter anónimo y será de gran utilidad para realizar un diagnóstico de la situación actual. Por ello necesitamos que respondas a todos y cada uno de los puntos con la mayor sinceridad.

¡Se agradece tu colaboración!

DATOS PERSONALES

SEMESTRE: _____

SEXO: **Hombre** () **Mujer** ()



MARCA CON UNA “X” LA OPCIÓN QUE RECOGE MEJOR TU VALORACIÓN, DE ACUERDO CON LA SIGUIENTE ESCALA:

Totalmente Insatisfecho (TS)	Poco Satisfecho (PS)	Satisfecho (S)	Bastante Satisfecho (BS)	Muy Satisfecho (MS)		
1	2	3	4	5		
I. Condiciones básicas de infraestructura						
1	Limpieza de las instalaciones.	1	2	3	4	5
2	Ventilación de las ambientes.	1	2	3	4	5
3	Aislamiento de los ruidos.	1	2	3	4	5
4	Comodidad del mobiliario	1	2	3	4	5
5	Espacios para la enseñanza.	1	2	3	4	5
6	Espacios para el estudio.	1	2	3	4	5
7	Instalaciones sanitarias.	1	2	3	4	5
8	Disponibilidad de agua potable.	1	2	3	4	5
9	Espacios para el descanso.	1	2	3	4	5
10	Espacios para la recreación.	1	2	3	4	5
11	Instalaciones de la biblioteca.	1	2	3	4	5
12	Instalaciones del comedor.	1	2	3	4	5
13	Instalaciones deportivas.	1	2	3	4	5
II. Servicios de la institución						
14	Servicio bibliotecario (atención al usuario)	1	2	3	4	5
15	Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros)	1	2	3	4	5
16	Oficina de registro y control estudiantil	1	2	3	4	5
17	Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
18	Acceso a computadoras para realizar trabajos académicos	1	2	3	4	5
19	Acceso a internet	1	2	3	4	5
20	Servicio de fotocopiado	1	2	3	4	5
21	Higiene de los alimentos en el comedor	1	2	3	4	5
22	Cantidad de alimentos ofrecidos	1	2	3	4	5
23	Calidad de alimentación	1	2	3	4	5
24	El apoyo que brinda el Centro de Estudiantes	1	2	3	4	5
25	Servicio médico – odontológico	1	2	3	4	5
26	Transporte	1	2	3	4	5
III. Condiciones de seguridad						
27	Del edificio (salas de emergencia, existencia de extintores)	1	2	3	4	5
28	Del mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)	1	2	3	4	5
29	Del transporte (Del vehículo, de la ruta)	1	2	3	4	5
30	De las zonas de esparcimiento	1	2	3	4	5
31	De las instalaciones deportivas	1	2	3	4	5
32	De los alrededores de la institución	1	2	3	4	5
IV. Consideración a su situación económica en						
33	Las actividades académicas	1	2	3	4	5
34	Las actividades extra cátedras	1	2	3	4	5
35	El servicio de comedor	1	2	3	4	5
36	El servicio de transporte	1	2	3	4	5
37	Los servicios médico-asistenciales	1	2	3	4	5
38	La asignación de becas	1	2	3	4	5
39	La adquisición de materiales de estudio	1	2	3	4	5
V. Seguridad emocional por el trato afectuoso de						
40	Sus profesores	1	2	3	4	5
41	Sus compañeros de grupo	1	2	3	4	5
42	Los otros alumnos.	1	2	3	4	5
43	Las autoridades de la universidad	1	2	3	4	5

44	El personal administrativo	1	2	3	4	5
45	El personal de la biblioteca	1	2	3	4	5
46	El personal del comedor	1	2	3	4	5
47	El personal del servicio medico	1	2	3	4	5
VI. Sentido de pertenencia a la Institución por la aceptación de						
48	Las autoridades	1	2	3	4	5
49	El jefe de departamento	1	2	3	4	5
50	Los profesores	1	2	3	4	5
51	El personal administrativo	1	2	3	4	5
52	El personal de servicios	1	2	3	4	5
53	Los compañeros	1	2	3	4	5
54	El contexto social por ser estudiante de la institución	1	2	3	4	5
55	Consideración y respeto a sus ideas y propuestas en el aula	1	2	3	4	5
56	Representación en las diversas instancias de la institución	1	2	3	4	5
57	Participación en las políticas y proyectos institucionales.	1	2	3	4	5
VII. Proceso de enseñanza y aprendizaje						
58	El plan de estudios de la carrera	1	2	3	4	5
59	El contenido de las asignaturas	1	2	3	4	5
60	El régimen de estudios (anual, semestral)	1	2	3	4	5
61	Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
62	Los materiales impresión y audiovisuales disponibles	1	2	3	4	5
63	Dominio de los contenidos y actualización de los profesores	1	2	3	4	5
64	El nivel de exigencia	1	2	3	4	5
65	El sistema de evaluación	1	2	3	4	5
66	La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta	1	2	3	4	5
67	La metodología de enseñanza	1	2	3	4	5
68	La comunicación con los profesores en el aula	1	2	3	4	5
69	La formación practica	1	2	3	4	5
70	La vinculación con los futuros centros de trabajo	1	2	3	4	5
71	La vinculación con el contexto nacional y regional	1	2	3	4	5
72	La asistencia a clase de los profesores	1	2	3	4	5
73	El acceso a las diversas manifestaciones culturales	1	2	3	4	5
74	Los cursos extra cátedras para optimizar su formación	1	2	3	4	5
75	Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	1	2	3	4	5
76	El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico.	1	2	3	4	5
VIII. Logros personales						
77	Con los resultados o calificaciones obtenidas	1	2	3	4	5
78	Con los conocimientos adquiridos	1	2	3	4	5
79	Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas	1	2	3	4	5
80	Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrolladas)	1	2	3	4	5
81	Con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas	1	2	3	4	5
82	Con el desarrollo integral de su persona	1	2	3	4	5
IX. Reconocimiento del éxito personal por parte de						
83	La institución y sus autoridades	1	2	3	4	5
84	Los profesores	1	2	3	4	5
85	Los alumnos de su grupo	1	2	3	4	5
86	Los demás alumnos de la universidad	1	2	3	4	5
87	El contexto social	1	2	3	4	5
X. Autorrealización por						
88	Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer	1	2	3	4	5
89	Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas	1	2	3	4	5
90	La libertad de que goza en la institución	1	2	3	4	5
91	La autonomía de que goza en la realización de sus trabajos	1	2	3	4	5
92	El desarrollo de su creatividad	1	2	3	4	5
93	Su futuro profesional	1	2	3	4	5

ANEXO 3

**SOLICITO: PERMISO PARA
EJECUTAR PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN**

SEÑOR DIRECTOR DE ESTUDIOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO.



Yo, **LISSY GREYS TINTAYA VELASQUEZ**, estudiante de la facultad de ciencias de la salud, Escuela Profesional de Odontología, identificado con DNI N° 70946885, código 094019, domiciliado en el Av. Integración Mz: Z Lote: 5 de la ciudad de Puno, me presento ante usted y digo:

Que, desarrollando mi proyecto de investigación **“RELACION DEL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCION ACADEMICA DEL ESTUDIANTE DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2016”**, siendo necesario tener acceso a la Clínica Odontológica, solicito a usted darme las facilidades y el permiso para ejecutar el mencionado proyecto.

POR LO EXPUESTO

Ruego a usted Señor Director de estudios acceder a mi solicitud por ser justo y legal.

Puno, 16 de Agosto del 2016



LISSY GREYS TINTAYA VELASQUEZ

DNI N° 70946885

ANEXO 4

**SOLICITO: PERMISO PARA
PROYECTO EJECUTAR
DE INVESTIGACIÓN**



**SEÑORA COORDINADORA DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO.**

Yo, **LISSY GREYS TINTAYA
VELASQUEZ**, estudiante de la facultad
de ciencias de la salud, Escuela
Profesional de Odontología, identificado
con DNI N° 70946885, código 094019,
domiciliado en el Av. Integración Mz: Z
Lote: 5 de la ciudad de Puno, me presento
ante usted y digo:

Que, desarrollando mi proyecto de investigación “ **RELACION DEL CLIMA
LABORAL Y LA SATISFACCION ACADEMICA DEL ESTUDIANTE DE LA
CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO, PUNO 2016**”, siendo necesario tener acceso a la Clínica Odontológica,
que usted dirige, solicito a usted darme las facilidades y el permiso para ejecutar el
mencionado proyecto.

POR LO EXPUESTO

Ruego a usted Señora Coordinadora acceder a mi solicitud por ser justo y legal.

Puno, 16 de Agosto del 2016



LISSY GREYS TINTAYA VELASQUEZ

DNI N° 70946885

ANEXO 5

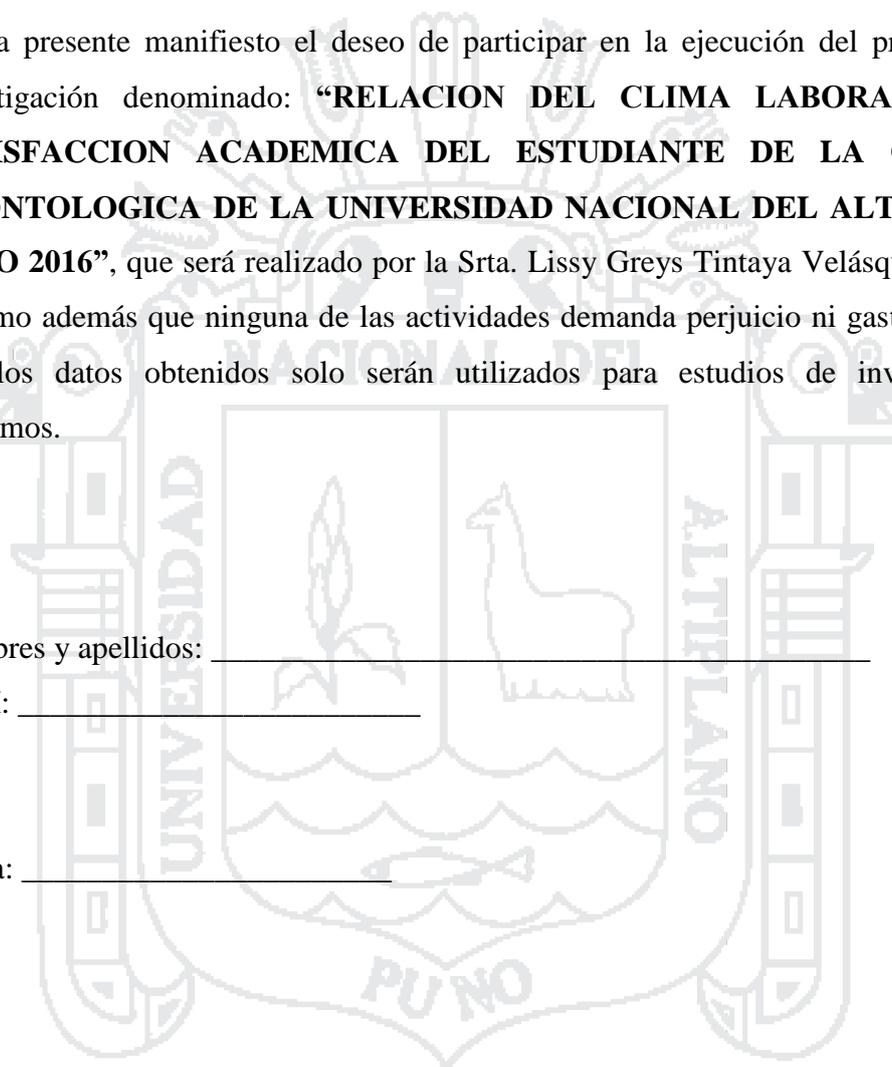
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por la presente manifiesto el deseo de participar en la ejecución del proyecto de investigación denominado: **“RELACION DEL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCION ACADEMICA DEL ESTUDIANTE DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2016”**, que será realizado por la Srta. Lissy Greys Tintaya Velásquez, se me informo además que ninguna de las actividades demanda perjuicio ni gasto, además que los datos obtenidos solo serán utilizados para estudios de investigación anónimos.

Nombres y apellidos: _____

D.N.I: _____

Firma: _____



ANEXO 6

TABLA N° 14

ESCALA DE VALORACION DEL CLIMA LABORAL

<i>CLIMA ORGANIZACIONAL</i>		<i>RANGO DE PUNTUACION</i>	<i>NO SALUDABLE</i>	<i>POR MEJORAR</i>	<i>SALUDABLE</i>
		55 a 275	menos de 138	138 a 220	más de 220
1	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	14 a 70	menos de 35	35 a 56	más de 56
	Identidad	5 a 25	menos de 13	13 a 20	más de 20
	Conflicto y cooperación	5 a 25	menos de 13	13 a 20	más de 20
	Motivación	4 a 20	menos de 10	10 a 16	más de 16
2	DISEÑO ORGANIZACIONAL	21 a 105	menos de 53	53 a 84	más de 84
	Remuneración	5 a 25	menos de 13	13 a 20	más de 20
	Estructura	6 a 30	menos de 15	15 a 24	más de 24
	Toma de decisiones	5 a 25	menos de 13	13 a 20	más de 20
	Comunicación organizacional	5 a 25	menos de 13	13 a 20	más de 20
3	POTENCIAL HUMANO	20 a 100	menos de 50	50 a 80	más de 80
	Confort	5 a 25	menos de 13	13 a 20	más de 20
	Recompensa	5 a 25	menos de 13	13 a 20	más de 20
	Innovación	6 a 30	menos de 15	15 a 24	más de 24
	Liderazgo	4 a 20	menos de 10	10 a 16	más de 16

ANEXO 7
 TABLA N° 15
 ESCALA DE VALORACION DE LA SATISFACCION ACADEMICA

<i>SATISFACCION ACADEMICA</i>		<i>ITEMS</i>	<i>TOTALMENTE INSATISFECHO</i>	<i>POCO SATISFECHO</i>	<i>SATISFECHO</i>	<i>BASTANTE SATISFECHO</i>	<i>MUY SATISFECHO</i>
<i>INDICADOR</i>		1 al 93	93	94 a 186	187 a 279	280 a 372	373 a 465
	<i>SUB-INDICADOR</i>						
<i>Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas</i>	a. La habitabilidad de las instalaciones. b. La suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio. c. La suficiencia de espacios para la recreación y el descanso. d. La adecuación de las instalaciones deportivas y del comedor. e. La adaptación del mobiliario. f. La adecuación del comedor.	1 al 13	13	14-26	27-39	40-52	53-65
<i>Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes.</i>	a. La adecuación del servicio bibliotecario. b. La apropiada atención al estudiante en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil. c. El adecuado funcionamiento de los servicios de comedor, informática, médico-asistenciales y del Centro de Estudiantes	14 al 26	13	14-26	27-39	40-52	53-65
<i>Satisfacción por su seguridad vital.</i>	a. La seguridad del edificio. b. La seguridad del mobiliario. c. La seguridad del transporte. d. La seguridad en las zonas de esparcimiento. e. La seguridad del entorno que rodea el centro.	27 al 32	6	7-12	13-18	19-24	25-30
<i>Satisfacción por la seguridad económica.</i>	a. La igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por razones socioeconómicas. b. La igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por razones socioeconómicas.	33 al 39	7	8-14	15-21	22-28	29-35

<i>Satisfacción por la seguridad emocional</i>	a. El trato afectuoso de sus profesores, compañeros, las autoridades, personal administrativo y personal de servicios.	40 al 47	8	9-16	17-24	25-35	33-40
<i>Satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos.</i>	a. La aceptación por las autoridades universitarias, de los profesores, por el personal no docente, por los otros alumnos de la institución y los compañeros de clase. b. El reconocimiento del contexto social por ser miembro de la Institución. c. Sentirse representado ante los organismos de cogobierno. d. Sentir la consideración y aceptación de las contribuciones personales.	48 al 57	10	11-20	21-30	31-40	41-50
<i>Satisfacción por el sistema de trabajo</i>	a. El contenido de los programas. b. La organización del tiempo. c. Los materiales impresos y medios audiovisuales disponibles en el aula y en la institución. d. La preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores. e. La incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza f. El sistema de evaluación utilizado. g. La acción tutorial u orientadora. h. La metodología de enseñanza. i. La facilidad de comunicación con los profesores. j. El acceso a las diversas manifestaciones culturales y de recreación. k. La formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo.	58 al 76	19	20-38	39-57	58-76	77-95
<i>Satisfacción por el progreso o éxito personal</i>	a. Los conocimientos, resultados y calificaciones obtenidas. b. Valores desarrollados. c. Desarrollo integral.	77 al 82	6	7-12	13-18	19-24	25-30
<i>Satisfacción por el prestigio o reconocimiento o del éxito personal</i>	a. El reconocimiento por parte de la Institución y sus autoridades, los profesores, los alumnos de su grupo, los demás alumnos de la universidad y el contexto social.	83 al 87	5	6-10	11-15	16-20	21-25
<i>Satisfacción por la autorrealización personal</i>	a. Desarrollo de su creatividad, autonomía, libertad que goza en la Institución b. Seguridad por su futuro profesional.	88 al 93	6	7-12	13-18	19-24	25-30