



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES**

**Facultad de ciencias de la salud**

**Escuela profesional de estomatología**

**TESIS**

**“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCION  
ACADEMICA EN LOS ESTUDIANTES, DOCENTES DE LA CLÍNICA DENTAL  
ESPECIALIZADA DE LA UTEA, ABANCAY-2019”**

Para optar el título de Cirujano Dentista

Presentado por:

**Bach.** ILLANES CHAMBI, David Daniel

Abancay-Apurímac -Perú

2020

## **TESIS**

“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA  
SATISFACCION ACADEMICA EN LOS ESTUDIANTES, DOCENTES  
DE LA CLINICA DENTAL ESPECIALIZADA DE LA UTEA, ABANCAY-  
2019”

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

CARIOLOGIA Y ENDODONCIA

### **ASESOR**

Mg. CD. Elizabeth CHÁVEZ SÁNCHEZ

## **DEDICATORIA**

A Dios quien me ha dado la vida y fortaleza en cada paso que doy por haberme permitir llegar hasta este punto y darme salud para lograr mis objetivos.

A mi novia Kateryn Rosa Maria Puma Carrizales, quien fue mi musa inspiradora que me motivo para seguir adelante.

A mi hijo Querubi.

A mis padres y hermanos, quienes siempre estuvieron a mi lado para brindarme su apoyo incondicional por forjar la persona que ahora soy y al sr. Aparicio y esposa e hijos.

A mi familia por motivar mis sueños y esperanzas en las diferentes etapas de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme dado fortaleza de seguir adelante por haberme guiado a lo largo de mi carrera.

A mi novia Kateryn Rosa María Puma de los Carrizales

A mi hijo Querubi.

A mis padres por apoyarme incondicionalmente en mi vida y siempre confiaron en mí.

Al Sr. Aparicio y esposa e hijos quienes fueron un apoyo incondicional.

A mi familia a mis abuelos, mis tíos que fueron parte de este proceso para poder culminar mis proyectos

A la Universidad Tecnológica De Los Andes por haberme permitido ser parte de esta casa de estudios así mismo a mis docentes universitarios por sus enseñanzas

## ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
CAPITULO I.....	1
I.PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1    Realidad problemática.....	1
1.2    Formulación del problema.....	2
1.2.1    Problema general.....	4
1.2.2    Problemas específicos.....	4
1.3Objetivos.....	5
1.3.1    Objetivo general.....	5
1.3.2    Objetivos específicos.....	5
1.4    Justificación.....	6
1.5    Limitaciones.....	7
CAPITULO II.....	8
II.MARCO TEÓRICO.....	8
2.1    Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1    Antecedentes a nivel nacional.....	8
2.1.2    Antecedentes a nivel internacional.....	12
2.2    Bases Teóricas.....	15
2.3    Marco Conceptual.....	38
CAPITULO III.....	39
III.METODOLOGÍA.....	39
3.1    Hipótesis.....	39
3.1.1    Hipótesis general.....	39

3.1.2 Hipótesis específicas.....	39
3.2 Método.....	40
3.3 Tipo de investigación.....	40
3.4 Nivel o alcance de investigación .....	40
3.5 Diseño de la investigación .....	40
3.6 Operacionalización de variables.....	41
3.7 Población, muestra y muestreo .....	47
3.8 Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	48
3.9 Consideraciones éticas.....	49
3.10 Procesamiento de datos .....	50
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>51</b>
<b>IV.RESULTADOS Y DISCUSIONES .....</b>	<b>51</b>
4.1 Resultados.....	51
4.2 Discusiones.....	60
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>65</b>
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>67</b>
<b>V.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>67</b>
5.1 Recursos.....	67
5.2 Cronograma de actividades .....	67
5.3 Presupuestos y financiamiento.....	68
5.3.1 Presupuesto.....	68
5.3.2 Financiamiento.....	68
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>69</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Tabla de frecuencia de datos.....	51
<b>Tabla 2:</b> Relación del clima organizacional y la satisfacción académica en los estudiantes .....	53
<b>Tabla 3:</b> Relación entre la dimensión potencial humano y la satisfacción académica según género y semestre.....	54
<b>Tabla 4:</b> Relación entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción académica según género y semestre.....	55
<b>Tabla 5:</b> Relación entre la dimensión cultura organizacional y satisfacción académica según género y semestre académico.....	56

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Clima organizacional y la satisfacción académica en los estudiantes .	57
<b>Gráfico 2:</b> Potencial humano (no saludable) y la satisfacción académica según género.....	57
<b>Gráfico 3:</b> Potencial humano (no saludable) y la satisfacción académica según semestre académico .....	58
<b>Gráfico 4:</b> Diseño organizacional (no saludable) y la satisfacción académica según género.....	58
<b>Gráfico 5:</b> Diseño organizacional (no saludable) y la satisfacción académica según semestre académico .....	59
<b>Gráfico 6:</b> Cultura organizacional y satisfacción académica según semestre académico .....	59

## RESUMEN

El presente estudio tuvo por objetivo determinar la relación del clima organizacional en la satisfacción académica en los estudiantes de la Clínica Dental Especializada de la UTEA, Abancay-2019. Así estuvo conformado por el estudio de tipo cuantitativo, en su población se tuvo estudiantes del 7º y 9º semestre, y la muestra por 83 estudiantes. Como instrumento se utilizó el cuestionario del Clima Laboral del MINSA RM N° 623-2008, modificado en los ítems 18, 37, 53, 54, 55. El análisis estadístico utilizado para fundamentar las relaciones existentes entre las variables de estudio fue la prueba de Chi – cuadrado.

Según la evaluación de la puntuación de la cultura de la organización se obtuvo 39.8%(33) que brinda la percepción de una cultura organizacional "No saludable" y según el análisis de la puntuación del diseño organizacional de los estudiantes se obtuvo 36.1%(30) que brinda la percepción "No saludable".

Se llegó a la conclusión, previo análisis donde se tuvo resultados, que el clima laboral tienen una correlación no muy buena con la satisfacción de los estudiantes de la Clínica Dental Especializada.

**Palabras clave:** Clima laboral, cultura organizacional, satisfacción académica

## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship of the organizational climate to academic satisfaction in the students of the Specialized Dental Clinic of the UTEA, Abancay-2019. The type of study of this research was quantitative, the population was made up of students (7th-9th semester) and the sample by 83 students. The MINSA RM Labor Climate questionnaire No. 623-2008 was applied, modified in items 18, 37, 53, 54, and 55. For the statistical analysis, the chi-square test was used to establish the relationship between the variables.

According to the evaluation of the organizational culture score, 39.8% were obtained (33), which provides the perception of an "Unhealthy" organizational culture and according to the analysis of the students' organizational design score, 36.1% was obtained (30 ) that gives the perception "Unhealthy".

It was concluded according to the results obtained from the investigation that the work environment has a not very good correlation according to the satisfaction of the students of the Specialized Dental Clinic.

**Keywords:** Work climate, organizational culture, academic satisfaction

## INTRODUCCIÓN

Los estudios diagnósticos acerca del clima organizacional forman parte del gran interés de los directivos por administrar de la mejor manera posible al talento humano que integra su organización, basando su actuar en estrategias motivaciones que incrementen la productividad, optimizando la condición humana y para mejorar las interrelaciones organizacionales.

Actualmente las instituciones de formación universitaria se han planteado retos y cambios permanentes para lograr un mejor desempeño de todos sus miembros. El Perú se ha sometido a una reforma educativa con el objetivo de formar profesionales cada vez más competitivos, motivados por mayores exigencias sociales y económicas. Por lo que es propicio que en las Escuelas Académicas Profesionales se goce de un clima organizacional donde los miembros perciban alta calidad educativa. Cabe recalcar que un óptimo clima organizacional aporta de forma significativa a la eficiencia, gracias a la participación de una serie de factores de la gestión educativa.

El talento humano es el recurso de mayor importancia en una organización, independientemente de su actividad, ya que la conducta y rendimiento del personal influye de manera directa en la calidad y optimiza los servicios que presta la organización. Un colaborador motivado y que trabaje con gusto con sus compañeros, será el pilar fundamental del éxito organizacional.

Recientemente, se ha evidenciado la mala imagen institucional de la Universidad Tecnológica de los Andes, debido a las inadecuadas redes de comunicación, poca tolerancia, los conflictos interpersonales y muchos otros factores más.

## CAPITULO I

### I.PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Realidad problemática

Las altas exigencias actuales en los distintos aspectos de la vida diaria, incluyendo el académico y laboral, instan a las universidades públicas y privadas a reorientar y mejorar sus actividades para brindar una educación de calidad. Nuestros gobiernos han planteado propuestas para mejorar las distintas falencias y carencias del sector educativo, que deben ser ejecutadas previa evaluación de los procesos y buscando además priorizar la formación en investigación, para generar información y acciones correctivas sobre los hechos educativos identificados.

Entre las principales preocupaciones de la última década se encuentra la multiplicación de facultades de Odontología/ Estomatología en el país, las cuales aportan una alta cantidad de profesionales muy por encima de la demanda del mercado laboral. Situación que en ocasiones pone en evidencia la deficiente calidad educativa de algunas universidades, olvidando lo importante que es para las carreras de salud brindar una educación de calidad para lograr la satisfacción académica y profesional del alumno, que además es un indicador para evaluar el proyecto formativo de las universidades y acreditar sus carreras profesionales. Es así como se incrementa el interés por conocer el clima laboral en alumnos de pregrado en carreras de salud.

Así mismo, la percepción de la satisfacción académica va variando dependiendo de las expectativas de enseñanza del estudiante, quien constantemente exige la aplicación de innovadores formas de aprendizaje acordes al espacio y tiempo actual. Lo que en otras palabras se refiere a relación entre la estructura de las mallas curriculares, ambientes de aprendizaje, metodología de enseñanza de los

docentes donde se priorice la relación cordial y el acompañamiento al alumno, tutorías donde oriente psicológica, personal y académicamente.

Entender la relación entre el clima laboral y la satisfacción académica de los estudiantes, permitirá determinar el desenvolvimiento y las experiencias académicas de estos, lo que será el reflejo de los logros, la satisfacción y el éxito que vayan alcanzando a lo largo de su formación profesional.

En el Perú hasta el momento se han reportado muy pocos estudios acerca de la percepción de la satisfacción académica en los estudiantes de Odontología/ Estomatología, y ninguna investigación en la carrera profesional de Estomatología de la Universidad Tecnológica de los Andes, pese a lo importante que es describir o comparar la percepción de la satisfacción académica para plantear estrategias que fomenten un mejor desempeño académico de los futuros odontólogos.

## **1.2 Formulación del problema**

Hoy en día, los cambios constantes, la búsqueda por desarrollar más habilidades, destrezas y adquirir mejores y mayores conocimientos, han motivado a las organizaciones a implementar estrategias para enfrentar los nuevos retos, influyendo directamente en las habilidades, desempeño, interrelaciones, elementos propios del cargo y trabajo en equipo, a través de la formación continua del trabajador incluyendo la capacitación y la supervisión; así como también en la autopercepción del rol que desempeña en vista de que las habilidades reflejan las capacidades interpersonales, técnicas laborales y dominio del puesto.

Se tiene que el clima laboral va relacionada directamente con la dinámica de una organización, su entorno, y principalmente con el talento humano, quienes representan el interviniente más directo. Entonces, es sumamente importante medir

al personal de forma periódica en aspectos como el desempeño, satisfacción profesional y motivación, este último es el factor que más influye en la obtención de objetivos y metas dentro de la organización. También es importante conocer la calidad del ambiente laboral y de obtenerse resultados desfavorables podría emplearse herramientas apropiadas para poder corregir las causas que propicien el mal desempeño de los empleados. El aplicar estas herramientas facilita el logro de los resultados esperados, yendo más allá de la sola observación, que es una técnica insuficiente para entender el funcionamiento del ambiente interno empresarial.

En las facultades, el clima organizacional se asocia al desarrollo académico, así mismo se aprecia las demandas y exigencias de los grupos donde intervienen: docentes, investigadores, administrativos y estudiantes. Para lograr un óptimo clima organizacional se necesita analizar los componentes organizacionales, las condiciones objetivas, variables estructurales, tecnologías, funciones definidas, mecanismos de estructura, relaciones y niveles de jerarquía.

Mejorar la calidad de la institución educativa precisa de amplios conocimientos acerca de la apreciación de los estudiantes o usuarios, se negativa o positiva. Una adecuada evaluación permite determinar cómo se perciben los esfuerzos de la universidad.<sup>1</sup>

Es importante indagar sobre de todas las posibles vías que conlleven a conocer las necesidades y nivel de satisfacción de la población estudiantil para la medición de su desempeño; tomando como principio básico la célula de la organización “El trabajador y los usuarios” con el propósito de formar una cadena de excelencia. Para lograr la excelencia en el servicio, debe lograrse antes una excelencia interna, es aquí en donde reside la importancia del trabajador a lo largo de la evolución de

toda institución. El éxito de una institución se fundamenta en el compromiso de sus miembros, por lo que deben recibir un trato donde prime la dignidad y el respeto, si se pretende conseguir su compromiso para con la institución. <sup>2</sup>

Los diferentes procesos generados en las organizaciones educativas, precisan de una atmósfera ordenada, pacífica y agradable, de esta manera será posible su desarrollo y su contribución a los resultados de la acción educativa. Indudablemente, esto se traduce en logros positivos en beneficio de toda la organización.<sup>3</sup>

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la satisfacción académica en los estudiantes, docentes de la Clínica Dental Especializada de la UTEA, Abancay-2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional (clima laboral) a través de la dimensión potencial humano y la satisfacción académica en los estudiantes, docentes de la Clínica Dental Especializada de la UTEA, Abancay-2019 según semestre y sexo?
2. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional (clima laboral) a través del diseño Organizacional y la satisfacción académica en los estudiantes, docentes de la Clínica Dental Especializada de la UTEA, Abancay-2019, según semestre y sexo?
3. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional (clima laboral) a través de la dimensión cultura organizacional y la satisfacción académica en los

estudiantes, docentes de la Clínica Dental Especializada de la UTEA, Abancay-2019, según semestre y sexo?

### **1.3Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción académica en los estudiantes, docentes de la Clínica Dental Especializada de la UTEA, Abancay-2019.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

1. Relacionar el clima organizacional (clima laboral) a través de la dimensión potencial humano y la satisfacción académica en los estudiantes, docentes de la Clínica Dental Especializada de la UTEA, Abancay-2019 según semestre y sexo.
2. Relacionar el clima organizacional (clima laboral) a través del diseño Organizacional y la satisfacción académica en los estudiantes, docentes de la Clínica Dental Especializada de la UTEA, Abancay-2019, según semestre y sexo.
3. Determinar la relación entre el clima organizacional (clima laboral) a través de la dimensión cultura organizacional y la satisfacción académica en los estudiantes, docentes de la Clínica Dental Especializada de la UTEA, Abancay-2019, según semestre y sexo

## 1.4 Justificación

El talento humano es el recurso más valioso de toda empresa, ya que son quienes prestan sus servicios para el logro de los objetivos planteados, por lo que es valioso aplicar métodos para entender su conducta y rendimiento.

Un personal motivado y que trabaja en equipo armoniosamente, influye de manera directa en la optimización de los procesos y en la calidad de los servicios o productos ofrecidos, dado que son los pilares donde las organizaciones exitosas sostienen sus logros.<sup>1</sup> Al entender el impacto de la estructura organizacional sobre el comportamiento del individuo, permite incrementar la eficacia y el alcance de los objetivos.

Las instituciones de salud no están exceptuadas a esta regla, pues también tienen objetivos planteados y su propósito fundamental es brindar servicios de atención en salud seguros y de suma calidad a sus clientes externos e internos.<sup>7</sup> Por lo tanto, es importante desarrollar un agradable clima laboral desde la vida universitaria, cuya repercusión en el desempeño profesional será directo. Al igual que en la satisfacción laboral, pues es una variable que depende del buen funcionamiento organizacional.

Cabe recalcar que el clima laboral incide directamente en el aprendizaje de los estudiantes, quienes tienen la capacidad de observar, percibir y argumentar sus vivencias universitarias. El motivo por el que se mide la satisfacción de los alumnos son la garantía y fin principal de la existencia de toda organización educativa, o también conocidos como los destinatarios de la educación, siendo los más idóneos para su valoración y su opinión es una referencia significativa. El medir la satisfacción induce a la mejora y a la innovación; por lo que debe ser siempre de manera consistente, adecuada y permanente, al ser la única forma de orientar a la

correcta toma de decisiones y al aprovechamiento de las oportunidades de desarrollo.

### **1.5 Limitaciones**

Unas de las limitaciones principales del estudio fue la cantidad de participantes para obtener la muestra de estudio, debido a que algunos de los estudiantes no accedieron a brindar su consentimiento para participar en la investigación

## CAPITULO II

### II.MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Antecedentes a nivel nacional

**Montoya P., et al (2017).** Realizaron un estudio titulado: Satisfacción Laboral y su Relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena, en su Metodología aplico un estudio de tipo cuantitativo con nivel correlacional., teniendo como Participantes 166 funcionarios, aplicando un Instrumento de Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 y un cuestionario para la identificación de antecedentes sociodemográficos y laborales, obteniendo como Resultado que el 95% de los educadores y 90,6% de los administrativos manifestaron estar satisfechos en su centro de labores. Quienes percibieron un buen clima laboral conformaron el 80% de los docentes y un 72,7% administrativos. Ambas dimensiones fueron calificadas como tal por funcionarios dentro de ellas con 15 a 29 años de veteranía, los cuales trabajaban 40 horas semanales como máximo. Los titulares mostraron mayor satisfacción respecto a los contratados quienes percibieron un clima organizacional más bajo, llegando a las Conclusiones donde el clima organizacional estuvo relacionado significativamente con la satisfacción laboral, en docentes ( $r = 0,523$ ) y administrativos ( $r = 0,468$ ) teniéndose en ambos con un nivel de significancia del 0.001%. Así se tuvo el clima organizacional fue percibido como alto, asociado con un alto nivel de satisfacción laboral de los educadores y administrativos.<sup>4</sup>

**González J. (2014).** Realizo una investigación titulada: estudio del nivel de satisfacción en la atención odontológica de los usuarios de la clínica de quinto año de la Facultad de Odontología de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, septiembre 2013 a enero 2014, teniendo en su Objetivo Determinar el nivel de satisfacción en la atención odontológica de los usuarios, cuya Metodología fue estudio de nivel descriptivo, de corte transversal, teniendo como Participantes 200 pacientes, obteniendo como Resultados que son 15 los docentes encargados de supervisar todos los procedimientos: clínicos y quirúrgicos, los estudiantes que realizan sus prácticas son un total de 40 pertenecientes al Quinto año. Se determinó que el 40% de docentes no estaban satisfechos, quienes estaban conformes con su carga horario conformaron el 73%, los estudiantes con buena percepción sobre el proceso aprendizaje enseñanza fueron representados por el 53%. El 100% de alumnos manifestó que los docentes deberían capacitarse así también su infraestructura debe mejorarse, llegando a las conclusiones que: Existe necesidad de optimizar el sistema de atención y el ambiente de trabajo cumpliéndose, además la insatisfacción de los docentes y estudiantes evidencia las fallas administrativas de procedimiento, lo cual puede corregirse si se formulan soluciones para mejorar la imagen institucional. 5

**Román, A. & Arellano G. (2014).** Llevaron a cabo una investigación titulada: Diagnóstico del clima organizacional de la ESE Hospital de Santa Mónica. Teniendo como Objetivo Identificar las fortalezas y los aspectos a mejorar del clima laboral, cuya Metodología es un estudio de nivel descriptivo, teniendo como Participantes Trabajadores de la E.S.E. Hospital Santa Mónica de Dosquebradas, obteniendo los Resultados que el 83,48% presentó satisfacciones psicológicas, buenas relaciones

de trabajo el 82,81%, buena imagen de la empresa 76,45%, buena interrelación con el jefe 71,42%, adecuadas condiciones de trabajo 67,78%, insatisfacción respecto a los sueldos y beneficios 59,97%, llegando a concluir así la percepción del trabajador sobre el clima fue satisfactoria, los factores calificados con niveles sobresalientes fueron las satisfacciones psicológicas y las relaciones de trabajo, permitiendo inferir un alto sentido de pertenencia hacia la organización, junto a una percepción positiva de la imagen organizacional y un buen trato del jefe. Los sueldos y beneficios son aspectos que deben mejorarse. 6

**Segredo A. & Arellano G. (2013).** Realizaron una investigación titulada: Clima Organizacional en Salud Pública. Consideraciones Generales. Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba, cuya Metodología aplicada fue análisis bibliográfico de la información existente sobre el tema para conseguir una aproximación conceptual acerca de los enfoques, formas e instrumentos del clima organizacional. También se analizaron las investigaciones que se llevaron a cabo en la salud pública cubana, obteniendo los Resultados dentro del clima organizacional está influida directamente en el comportamiento del hombre, haciendo evidente la necesidad de entenderlo, estudiarlo y atenderlo para beneficiar a los colaboradores y a la compañía en su totalidad, cuya Conclusión fue : los estudios referidos al clima organizacional suministran valiosa información para gestionar el cambio de forma adecuada, pues promueve el análisis con enfoque sistémico de los miembros de la organización.<sup>7</sup>

**Martínez, R. (2013).** Realizo un estudio Titulada: Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades sucreñas, Colombia., aplicando la

Metodología: Estudio con enfoque cualitativo de nivel descriptivo. Cuyo Participantes fueron 120 docentes universitarios de la provincia de Sucre, teniendo como Resultado: Se determinó que las condiciones laborales no eran las mejores, ofrecer estabilidad laboral a dichos colaboradores no garantiza en la organización su permanencia; ni perciben el apoyo necesario para su crecimiento profesional, llegando a la Conclusión: Existe alta tendencia a la desmotivación de los trabajadores, lo que tiene repercusiones en su desempeño e impacta en la calidad del servicio prestado.<sup>8</sup>

**Pineda O. et al. (2012).** Realizaron un estudio Titulada: Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma, cuya Metodología aplicada fue una Investigación que tuvo nivel descriptivo, teniendo como Participantes 154 empleados, cuyo Instrumento aplicado fue un Cuestionario compuesto por 65 preguntas, que se elaboraron en base a las dimensiones del clima organizacional (innovación, cohesión, confianza, autonomía, reconocimiento, equidad, apoyo y presión) y tenemos a la satisfacción laboral con (trabajo, ambiente físico, forma de trabajo, oportunidad de desarrollo, remuneraciones y relación jefe/subordinado). Llegando a la Conclusión: Se tiene clima organizacional influencia en 64% sobre satisfacción de los empleados participantes, lo cual se determinó al calcular la Prueba de Pearson entre las variables obteniéndose un coeficiente de +0.80.<sup>9</sup>

### **2.1.2 Antecedentes a nivel internacional**

**Guerrero G. & Chamocho J. (2018).** Realizaron un estudio cuyo Título: Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los coordinadores académicos y directores de carrera de la Universidad San Ignacio de Loyola, 2017. Teniendo como Metodología: Investigación de nivel correlacional. Donde los Participantes fueron Coordinadores académicos y directores de carrera, obteniendo como Resultados que La calidad de trabajo estuvo relacionada con la supervisión y con la comunicación entre compañeros de trabajo. Asimismo, la oportunidad de acceder a línea de carrera está fuertemente relacionada con el apoyo de los superiores. Por otro lado, las condiciones de trabajo tienen muy baja relación con el estilo administrativo institucional, al igual que la carga de trabajo con la retroalimentación, Concluyendo: El clima organizacional está relacionado significativamente frente a la satisfacción laboral de coordinadores y directores, lo que fue comprobado al aplicar la prueba estadística de Spearman.<sup>10</sup>

**Tintaya L. (2017).** Elaboro un estudio cuyo Título: Relación del clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016, aplicando la Metodología de un Estudio de tipo observacional, prospectivo con corte transversal y nivel correlacional, cuyo Participantes para el clima organizacional fueron estudiantes en un número total de 98, 14 profesores y un total de 2 administrativos, mientras que para la satisfacción académica se contó con un total de 98 estudiantes, aplicando un Instrumento de Cuestionario para el clima laboral del MINSa RM N° 623-2008, compuesto por 55 preguntas, y el cuestionario SEUE (Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación) que se conformó por 93 preguntas obteniendo como Resultados

el puntaje del clima laboral fue 148.7 que señala que el clima laboral debe mejorar, respecto a la satisfacción académica del estudiante el puntaje obtenido fue 185.11 evidenciando poca satisfacción, cuya Conclusión existe una relación baja entre el clima laboral y satisfacción académica del estudiante.<sup>11</sup>

**Guerrero F., & Herrera E. (2017).** Elaboraron una investigación titulada: Clima organizacional del personal de salud en el centro materno infantil Juan Pablo II, teniendo como Objetivos: Determinar el clima organizacional del personal de salud. Cuya Metodología fue un estudio de tipo descriptiva de tipo no experimental de corte transversal, teniendo como participantes: 50 trabajadores, donde el procedimiento fue luego de aplicar los instrumentos validados y de medir su confiabilidad aplicándolos a una muestra significativa se obtuvo una confiabilidad 0.745 para la variable estudiada, llegando a la Conclusión que se comprobó la existencia de un óptimo clima Organizacional, incluyendo sus dimensiones: estructura, riesgo, relaciones, responsabilidad y conflictos personales.<sup>12</sup>

**Vara Y. (2017).** Realizo una investigación de título: Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de Salud Arequipa-Caylloma, 2017, cuya metodología aplicada fue un Estudio de nivel correlacional de corte transversal, donde los participantes fueron 101 profesionales, obteniendo como Resultados que el 79,2% de los participantes presento actitudes por mejorar, el 16,8% actitudes no saludables, el 85,1% señalo que el Diseño de la Organización debería mejorarse, el 67,3% que la cultura organizacional podría mejorar. El 59,4% evidencia una baja satisfacción laboral, llegando a la Conclusión

que el clima organizacional está relacionado con la Satisfacción Laboral, determinado con un nivel de significancia del 5%.<sup>13</sup>

**Marín E. (2016).** Elaboro una investigación de título: La influencia del clima organizacional en la satisfacción del estudiante de la escuela académico profesional de administración de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2015, aplicando una Metodología de Investigación de tipo descriptivo-correlacional, cuyos resultados fueron que el clima organizacional presento una inclinación regular de acuerdo a la opinión del 54% de estudiantes y el 35% la percibió como malo, señalando la existencia de conflictos organizacionales con influencia directa en el actuar de los docentes, personal directivo y administrativo. La satisfacción de estudiante se calificó como buena en un 19%, regular en el 35%, mala 33% y muy mala en el 19%. evidenciando una alta insatisfacción por parte de los estudiantes y la frustración en sus expectativas, llegando a las Conclusiones que el clima organizacional está relacionado directamente proporcional con la satisfacción del estudiante, lo que quiere decir que un mal clima organizacional impide brindar un buen servicio, insatisfaciendo las necesidades de los estudiantes.<sup>14</sup>

**Ato O. (2016).** Realizo un estudio de título: Relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendiendo en el establecimiento de salud I-4 de Castilla, 2016, cuya metodología aplicada es de un estudio estadístico no experimental de tipo correlacional, obteniendo como resultados que las mujeres fueron quienes más solicitaron atención odontológica con secundaria completa, con un promedio de 2 a 3 citas anuales, buscando principalmente extracciones dentales y con regular satisfacción odontológica, llegando a la conclusión que se rechazó la

hipótesis planteada donde se afirma la existencia de una relación entre las variables estudiadas, la población acepta que tanto la calidad de atención como la satisfacción odontológica tienen un nivel regular.<sup>15</sup>

## **2.2 Bases Teóricas**

### **Clima laboral**

Durante el diagnóstico organizacional, uno de los aspectos que se aluden con mayor frecuencia es el clima organizacional. Es un tema planteado desde los años sesenta con el nacimiento de la teoría del desarrollo organizacional y de sistemas para conocer y entender el comportamiento de las organizaciones.

La definición del clima ofrece amplias perspectivas de análisis desde punto de vista parcial y reducido hasta uno más global, con la capacidad de integrar al ambiente como una variable sistémica donde se incluyan los fenómenos complejos.<sup>16</sup>

El concepto de clima laboral nace a raíz de la necesidad de entender los fenómenos globales ocurridos en las organizaciones, desde una perspectiva holística lo suficientemente simple como para orientar las actividades prácticas de intervención.

El clima laboral es el reflejo del estilo de vida de la compañía; si es óptimo se verán cambios significativos en el desempeño de los miembros. Para analizar el clima organizacional desde un punto de vista psicológico se deben considerar dos aspectos: las características ambientales del grupo y la influencia sobre el comportamiento de sus miembros.<sup>17</sup>

Las características ambientales de todos los colaboradores, son todos los fenómenos psicológicos grupales como el liderazgo, motivación, entre otros; que

influyen en los miembros de la organización y que están relacionadas con las esferas afectivas, conativas y cognitivas del individuo.

Entonces, el clima laboral se forma por todos los sentimientos y actitudes características del grupo humano de la organización durante sus interrelaciones laborales, determinando la forma en que perciben su trabajo, satisfacción y otros.

Para Bustos y Miranda (2001) el clima organizacional está fuertemente relacionados con la cultura organizacional, este último se forma por el patrón general de valores, conductas y creencias que comparten los integrantes de la compañía. La cultura organizacional se determina por todos los miembros y es aquí donde el clima organizacional incide de forma directa, ya que son las percepciones individuales propias de los colaboradores respecto a la compañía a la cual pertenecen, determinando de esta manera la cultura organizacional. <sup>18</sup>

Las percepciones y respuestas del clima laboral se fundamentan en el conjunto de factores, como las prácticas administrativas y de dirección, los factores asociados al sistema formal y a la organización empresarial como las remuneraciones, jerarquías, promociones, etc. Y otros factores con repercusiones medias como los incentivos, apoyo social, interacciones y otros.

Un clima organizacional sea bueno o malo, influirá en la organización de la siguiente manera:

- Positivamente: Afiliación, logro, productividad, poder, satisfacción, baja rotación, innovación, adaptación, etc.
- Negativamente: Inadaptación, ausentismo, alta rotación, baja productividad, poca innovación, etc.

En conclusión, el clima organizacional determina como una organización toma las decisiones o cómo se tornan las relaciones al interior o exterior de la organización.<sup>18</sup>

### **Importancia del clima laboral**

Guillen y Guil señalan que el ambiente en las organizaciones es la percepción de los colaboradores cerca de la organización a la que prestan sus servicios. El clima laboral repercute directamente en las actitudes y conducta de sus integrantes.<sup>19</sup> Y de esta, se puede obtener información acerca de la perspectiva del mundo interno de la empresa. Una valoración del clima laboral, hace posible: <sup>19</sup>

1. Conseguir información acerca de las disposiciones, reacciones y valoraciones de los trabajadores respecto a las variables intervinientes.
2. Obtener información veraz sobre las condiciones de trabajo.
3. Incentivar la participación en todas actividades.
4. Potenciar los dispositivos comunicación e interrelación.
5. Disponer de una visión integradora de la compañía.

Guillen y Guil afirman que es vital conocer el clima dominante de la organización, pues supone una gestión activa gracias a la cual es posible prevenir los efectos de los cambios imprevistos y dificultades, planificar las acciones para promover el desarrollo organizacional, determinar los procesos para resolver problemas y gestionar adecuadamente las necesidades y expectativas de los miembros. <sup>19</sup>

Brunet afirma que es importante que en el ambiente preponderante de la organización: <sup>20</sup>

1. Se evalúe el origen de los conflictos.
2. Propiciar y conservar los cambios señalados por los administradores.
3. Seguir el desarrollo organizacional
4. Prevenir los posibles problemas por surgir.

## Teorías en el estudio del clima laboral

### a. Teorías de la administración

- **Teoría clásica.** – De acuerdo a Cortez, Fayol enfatizo esta teoría en que la estructura parte de un todo organizacional, para garantizar la eficiencia de los involucrados.<sup>21</sup>

### b. Teoría del comportamiento organizacional:

Busca integrar los conceptos y variables que favorezcan al estudio de la actuación e interacción de los individuos en diferentes contextos. Sus características incluyen a la autoestima, inteligencia, personalidad, carácter del individuo, emociones, motivación, aprendizaje, cultura, etc.<sup>21</sup>

Cortez, también cito al psicólogo Douglas Mc Gregor <sup>22</sup> quien afirmo de forma indiscutible que esta teoría es la base de casi todas las gestiones administrativas. El comportamiento laboral es un enfoque que permite entender el impacto del comportamiento de los individuos sobre la estructura de una organización, con el fin de emplear esta información para mejorar eficazmente el desempeño organizacional. <sup>21</sup>

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

La teoría X plantea que las personas evitan trabajar a causa del disgusto que les genera la actividad, el trabajador se caracteriza por ser poco ambicioso y responsable. Mientras que, la teoría “Y” afirma que las personas no son perezosas y los únicos responsables de su desempeño laboral son los directivos, quienes deben idear estrategias para potenciar las capacidades del trabajador, para que trabajen en un ambiente natural donde prime el relajo y la diversión.<sup>7, 21</sup>

**d. Teoría “Z”:** Propuesta por William Ouchi, señalo que el nivel de autoestima del trabajador se asocia al aumento o decremento de la productividad organizacional. <sup>22</sup>

De acuerdo a esta teoría, la persona no logra desligar su condición de ser humano, por lo que las condiciones de trabajo deben ser humanizadas, para incrementar la productividad y también la autoestima del trabajador.

La teoría “Z” afirma es importante tomar en cuenta los factores internos de la organización como sus necesidades principales, pero también aquellos factores externos como que la imposibilidad de separar la vida personal del trabajador de las funciones inherentes a su puesto de trabajo. <sup>21</sup>

Esta teoría tiene su fundamento en las interrelaciones del ser humano y los aspectos referidos a la cordialidad, empatía, confianza, trabajo colectivo y otros. Considera que es posible lograr una mejor productividad aplicando la filosofía humanista, donde la organización está estrechamente comprometida con sus colaboradores; además deja de considerar al trabajador como una máquina, tomando conciencia de que son seres integrales que reciben influencia del contexto en que se desenvuelve, transportando estas experiencias de lugar en lugar. <sup>21</sup>

**e. Teoría de las relaciones humanas:** Teoría que incluye una nueva visión organizacional acerca de la naturaleza del ser humano, dejando de considerar al colaborador como un objeto económico, para tratarlo como un ser social que siente, tiene aspiraciones y deseos, miedos, percepciones y necesidades que lo motivan al logro de sus objetivos. Un factor importante

de esta teoría es el estilo de liderazgo y las normas del grupo, las cuales determinan los niveles de producción, de forma informal.

Este enfoque humanista equilibra las teorías clásicas para la maximización de la productividad; y los factores sociales y psicológicos. Logrando incrementar de forma significativa pueden la producción y satisfacción de los colaboradores.<sup>21, 23</sup>

### **Dimensiones o factores del clima laboral**

Litwin y Singer, afirmaron que existen nueve dimensiones para explicar el clima que existe en una organización. Estas dimensiones a su vez, mantienen relación con algunas de las propiedades natas de la organización, como:

- a. Estructura:** Percepción de los colaboradores respecto a las normas, trámites procedimientos y otras limitaciones que de cierta manera podría impedir su desarrollo laboral. Se refiere también al tipo de burocracia que practica la compañía, y la influencia de esta con el ambiente de trabajo libre, informal y no estructurado.
- b. Responsabilidad (empowerment):** Sentimiento de los trabajadores sobre su autonomía al momento de tomar decisiones en el trabajo. Incluye la supervisión de tipo general y no estrecha, en otras palabras, es la percepción de ser su propio jefe y de que ejerce control sobre sus actividades.
- c. Recompensa:** Percepción de los colaboradores acerca de las recompensas que reciben al realizar sus funciones eficientemente. Organización donde prima el premio, sobre el castigo.

- d. Desafío:** Sentimiento de los miembros sobre los desafíos impuestos por la organización, quien promueve la aceptación de riesgos para alcanzar los objetivos planteados.
- e. Relaciones:** Percepción de los colaboradores sobre la existencia de un ambiente laboral óptimo y con buenas interrelaciones sociales, entre pares, subordinados y jefes.
- f. Cooperación:** Sentimiento de los trabajadores acerca de la coexistencia de un espíritu colaborador por parte de los directivos, enfatiza el apoyo recíproco, en todos los niveles de la empresa.
- g. Estándares:** Percepción del personal sobre el énfasis y las reglas para el buen desempeño del personal.
- h. Conflictos:** Todos los miembros de la compañía consienten las opiniones discrepantes, sin temor al enfrentamiento y solución pacífica de los problemas.
- i. Identidad:** Sentimiento importante y valioso de pertenencia a la organización, sensación de que se comparten los objetivos personales con los objetivos organizacionales.

Para **Kolb, Rubin, y McIntyre**<sup>24</sup> el clima organizacional retroalimenta los procesos determinantes del comportamiento de los grupos dentro de la organización, haciendo posible la introducción de los cambios en actitudes y conductas del personal, sistemas y subsistemas, estructura organizacional, entre otros. Es importante mencionar que, de los diversos enfoques del Clima Organizacional, demostraron que el elemento fundamental y de mayor utilidad son las percepciones del colaborador, cuya estructura y procesos tienen lugar en el entorno laboral.<sup>24</sup>

La importancia principal de este enfoque es que no considera al trabajador y su comportamiento como un efecto mecánico de los factores administrativos, sino que más bien obedece a las percepciones propias de este acerca de los factores asociados a las actividades, interacciones y de las experiencias organizacionales.<sup>24</sup>

Los factores y estructuras del sistema organizacional son la base fundamental del clima, ya que se origina de las percepciones de los colaboradores, induciendo a determinados comportamientos que inciden en la organización, creando un circuito. Las percepciones y respuestas tienen su origen en numerosos factores, algunos de ellos se detallan a continuación:

- Liderazgo y prácticas de dirección
- Línea de autoridad y estructura organizacional.
- Sistema de comunicación
- Remuneraciones, promociones, beneficios e incentivo no tradicionales
- Relaciones de dependencia
- Apoyo social
- Relación entre compañeros.

Entonces, con lo expuesto en líneas anteriores, puede definirse que el clima organizacional es el fenómeno donde los factores del sistema organizacional se relacionan con las tendencias motivacionales, incluyendo evidentemente los comportamientos de los colaboradores, cuyas consecuencias se reflejan en su nivel de productividad, rotación del personal, niveles de satisfacción y otros.<sup>24</sup>

Litwin y Stinger han propuesto un esquema de clima organizacional, donde a este último se le considera como un filtro de los fenómenos objetivos, que permite medir como se percibe la organización. El clima organizacional se caracteriza por generar repercusiones en la motivación de los trabajadores y en su comportamiento.

Evidentemente este comportamiento tiene consecuencias para la organización y el conocimiento de estos proporciona retroinformación sobre los procesos determinantes de conductos y, la introducción de cambios planificados en la estructura organizacional o en sus subsistemas. Esta información permite comprobar la influencia del clima organizacional en el comportamiento manifiesto del personal, mediante percepciones que filtran la realidad y condicionan el rendimiento y el nivel de motivación.<sup>24</sup>

A nivel estratégico, representa una posibilidad de desarrollo organizacional tanto para la retroalimentación, así como para la concientización respecto a las variables normas socioculturales y disfuncionales, confrontación de las discrepancias para un mejor entendimiento, aprendizaje organizacional, empoderamiento del talento humano, participación y por supuesto, una mayor proactividad.<sup>24</sup>

### **Dimensiones del clima laboral (MINSAL)**<sup>25</sup>

Son las características organizacionales medibles y que influyen en el comportamiento de los miembros. Motivo por el cual, al estudiar el clima organizacional deben considerarse y estas once dimensiones:

- a. **Comunicación:** Redes de comunicación que practican colaboradores, se conceptualiza como la facilidad y oportunidad de los colaboradores de que sus opiniones, sugerencias o reclamos sean escuchadas por la dirección.<sup>25</sup>
- b. **Conflicto y cooperación:** Nivel de colaboración durante el desarrollo de sus actividades laborales, como en el apoyo materia y humano que suministra la organización.<sup>25</sup>
- c. **Confort:** Esfuerzos por parte de los directivos para la creación de un entorno físico saludable y agradable.<sup>25</sup>

- d. **Estructura:** Percepción del trabajador sobre las reglas, procedimientos y trámites que limitan su desarrollo en la organizacional.<sup>25</sup>
- e. **Identidad:** Sentimiento de pertenencia institucional, donde el colaborador siente que sus objetivos personales y los de la compañía, están relacionados.<sup>25</sup>
- f. **Innovación:** Voluntad organizacional de cambiar la forma en que se hacen las cosas o de experimentar otras nuevas.<sup>25</sup>
- g. **Liderazgo:** Influencia que ejercen los jefes para el logro de resultados, generalmente. Depende de las condiciones del entorno social como las normas, valores y procedimientos, con índole circunstancial.<sup>25</sup>
- h. **Motivación:** Condiciones que conllevan al mejor o peor desempeño de los trabajadores. También se define como el conjunto de intenciones y expectativas propias del colaborador para con su organización, que se manifiestan frente a ciertos estímulos del entorno.<sup>25</sup>
- i. **Recompensa:** Genera un clima beneficioso para la compañía, siempre que se incentive al colaborador a realizar correctamente su trabajo y si no lo hiciera, impulsarlo a mejorar encorto o mediano plazo.<sup>25</sup>
- j. **Remuneración:** Forma en que se remunera al colaborador.<sup>25</sup>
- k. **Toma de decisiones:** Forma en que la organización delega la toma de decisiones entre los niveles de jerarquía, priorizando el análisis de la información real disponible, para evitar decisiones sesgadas o poco convenientes.<sup>25</sup>

### **Cuestionario clima laboral (MINSA) <sup>26</sup>**

La Resolución Ministerial RM N° 468-2011/MINSA, gracias a la participación del Comité Técnico de Clima Laboral y de un equipo de expertos, y utilizando la escala de Rensis Likert, elaboro, valido y aprobó la siguiente documentación técnica:<sup>26</sup>

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

Además, a través del focus group se procedió a la validar los enunciados, la validación estadística se realizó aplicando el Alfa de Cronbach para verificar la confiabilidad del instrumento, el cual permitirá conocer las percepciones del Clima Laboral del personal que labora en la organización.<sup>26</sup>

### **Tipos de clima laboral**

El clima organizacional abarca a todas las características del ambiente laboral percibidas de forma directa e indirecta por los colaboradores provocando repercusiones de diferente índole en el comportamiento laboral. Entonces, se puede denominar al clima organización como la variante que media entre los factores individuales y organizacionales.<sup>27</sup>

Estas características son relativamente estables en el tiempo, diferentes unas organizaciones a otra y de sección en sección. Barroso propuso la siguiente clasificación de los climas presentes en las organizaciones: <sup>27</sup>

- a. Clima tipo autoritario- explotador:** La dirección no confía en sus trabajadores, por lo que son los encargados de tomar la mayoría de las decisiones y únicamente se distribuyen siguiendo una trayectoria descendente. En la atmósfera organizacional prima el miedo, las amenazas y los castigos, raramente se observan recompensas y se busca satisfacer

las necesidades psicológicas y de seguridad; como tampoco existe comunicaciones de los directivos con sus empleados y las instrucciones son específicas.<sup>27</sup>

- b. Clima tipo autoritario – paternalista:** La dirección toma casi todas las decisiones, se mantiene confianza condescendiente en sus colaboradores, La dirección juega con las necesidades sociales de los integrantes de la compañía, creando la percepción de que se está trabajando en un ambiente estructurado y estable.<sup>27</sup>
- c. Clima tipo participativo - consultivo:** Si bien gran parte de las decisiones están a cargo de gerencia, los subordinados pueden tomar algunas más específicas gracias a la confianza brindada por los directivos; la comunicación es de tipo descendente, existen recompensas con baja presencia de castigos, se satisface la necesidad de prestigio y de estima de los trabajadores.<sup>27</sup>
- d. Clima tipo participativo – grupal:** La toma de decisiones está esparcida en toda la compañía y cada uno de sus niveles están integrados de forma óptima. La dirección confía plenamente en sus colaboradores, las relaciones son mejores, los empleados participan activamente y la comunicación no es jerárquica, primando un ambiente amistoso y de confianza entre los directivos y subordinados.<sup>27</sup>

### **Características del clima laboral**

Maturana<sup>28</sup> señala que el clima se constituye como un autorreflexión de la organización sobre su devenir, donde es importante observar la experiencia organizacional de los miembros, evaluándolos de forma individual y colectiva.

Las características del clima son:

- a. Situación en que ocurre el trabajo, las variables que delimitan el clima son aspectos relacionados con el ambiente laboral.<sup>28</sup>
- b. Permanencia, pese a los cambios coyunturales, quiere decir que el trabajador debe percibir cierto grado de estabilidad en el clima organizacional, y de presentarse cambios estos deben ser progresivos para evitar perturbaciones significativas que deriven de decisiones que afecten el devenir organizacional.<sup>28</sup>
- c. Impacto significativo en el comportamiento del personal; un mal clima perjudicaría la dirección y coordinación de las actividades en la organización.
- d. Afecta el nivel de compromiso e identificación institucional, un buen clima puede lograr un alto nivel de identificación de los trabajadores, por el contrario si fuera deficiente no lograría la identificación deseada. Es muy habitual que las organizaciones con deficiente clima laboral, se quejen exponiendo que sus miembros "No se ponen la camiseta".<sup>28</sup>
- e. Recibe influencia directa del comportamiento y actitudes de los colaboradores, quienes muchas veces desconocen que contribuyen al estado de este clima (agradable o desagradable).<sup>28</sup>
- f. Es afectado por las variables estructurales, como la forma de dirección, planes de gestión, políticas, tipos de contratos, beneficios otorgados y despidos, etc. Una burocracia muy marcada y autoritaria puede direccionar a la generación de un clima laboral tenso y de desconfianza por parte de los subordinados; creando un círculo vicioso, donde el clima y la forma de dirección buscan romper esta escalada.<sup>28</sup>

- g. Los principales indicadores de un al clima organizacional con el ausentismo, la rotación de puestos excesiva y renuncias. Evidenciando la necesidad de mejorar las variables que componen el clima organizacional. <sup>28</sup>
- h. Los cambios en el clima organizacional deben procurar ser en más de una variable a fin de que las acciones sean duraderas para lograr un clima estable. <sup>28</sup>

### **Funciones del clima laboral**

Loredo <sup>29</sup>señala que las funciones son:

- Vinculación: Logro colectivo y mecánico de un grupo, que conlleva al compromiso del trabajador.
- Des obstaculización: Deshacer el sentimiento de agobio respecto a la rutina y otros requisitos considerados inútiles, con el propósito de volverlos útiles. <sup>29</sup>
- Espíritu: Los colaboradores sienten que sus necesidades sociales reciben la atención debida y sienten la plenitud de hacer realizado la tarea asignada. <sup>29</sup>
- Intimidad: Los miembros mantienen relaciones amistosas, satisfaciendo sus necesidades sociales.
- Alejamiento: Comportamiento administrativo informal, se reduce la distancia "emocional" entre los directivos y sus subordinados. <sup>29</sup>
- Énfasis en la producción: Comportamiento gerencial donde prima la supervisión, la administración presenta sensibilidad a la retroalimentación.
- Empuje: Acciones administrativas para conducir a la organización y motivar con el ejemplo, ganándose la opinión favorable del trabajador. <sup>29</sup>

- Consideración: Comportamiento caracterizado por la inclinación al momento de brindar a los colaboradores un trato humano, buscando mejorar de cierta manera su situación personal.
- Estructura: Opiniones de los miembros respecto a las limitaciones grupales como las reglas y normas organizaciones, determinando si la atmósfera es formal o informal.
- Responsabilidad: Sentimiento de ser su propio jefe; sin necesidad de consultar al momento de tomar las decisiones inherentes a su puesto de trabajo. El colaborador tiene pleno conocimiento sobre cómo realizar su trabajo.<sup>29</sup>
- Recompensa: Premio por un trabajo bien realizado, se enfatiza en el reconocimiento positivo, dejando de lado las sanciones. La equidad prima en las políticas remunerativas y de promoción.<sup>29</sup>
- Riesgo: Sentido de peligro, el colaborador analiza si es factible correr el riesgo o es mejor no arriesgarse.
- Cordialidad: Sentimiento de camaradería predominante en la atmósfera del trabajo; donde permanecen los grupos informales y amistosos.<sup>29</sup>
- Apoyo: Ayuda percibida entre todos los integrantes de la organización.<sup>29</sup>
- Normas: Percepción de las metas, relacionadas a las normas de desempeño y enfatizando en el buen desempeño laboral para el logro sin inconvenientes de los objetivos plateados.
- Conflicto: Se promueve un ambiente de trabajo donde se busca que los problemas salgan a flote y el trabajador no los interiorice o disimule.<sup>29</sup>

- Identidad: Sentimiento de pertenencia a la organización, con la clara idea de que cada miembro es valioso para el equipo de trabajo, donde contribuye con sus conocimientos, habilidades y aptitudes.
- Conflicto e inconsecuencia: Políticas, procedimientos, normas de ejecución e instrucciones contradictorias o no aplicadas de forma uniforme.<sup>29</sup>
- Formalización: Grado en que se formalizan las políticas y las responsabilidades del puesto de trabajo.
- Adecuación de la planeación: Nivel de adecuación de los planes para el logro de los objetivos.<sup>29</sup>
- Selección basada en capacidad y desempeño: Forma en que los criterios de selección se apoyan en las capacidades y el desempeño del colaborador., yendo más allá de su formación profesional.
- Tolerancia a los errores: Forma en que se tratan los errores, los cuales deben ser tomados como un aprendizaje, más que una amenaza o inclinación a culpar.<sup>29</sup>

### **Ventajas del diagnóstico laboral**

El diagnóstico organizacional permite:<sup>29</sup>

- a. Obtención de información confiable y veraz acerca de cómo funcionan los indicadores humanos.
- b. Establecer el valor promedio del clima organizacional, para poder compararlo con las otras áreas.
- c. Instaurar Benchmarking interno para el mejor aprovechamiento de las prácticas al interior de la organización.

- d. Monitoreo y evaluación periódica del avance del clima organizacional, para determinar el nivel de cambio de los procesos organizacionales.
- e. Conocer los elementos satisfactorios y insatisfactorios en los integrantes de la organización.
- f. Detección de las áreas organizacionales críticas a fin de poder atenderlas.
- g. Seguimiento de los resultados del Programa de Cambio y de Contingencia.

### **Beneficios del clima laboral**

Para Marín <sup>30</sup>los beneficios son:

#### **a. Cuidado fundamental del empleado como un activo**

Una organización exitosa es aquella donde el desempeño de los colaboradores es de calidad; un empleado bien cuidado y que labora en un ambiente adecuado donde se evidencian barreras que impidan su desarrollo, lograra sentirse completamente realizado al percibir que aprecian su valor. <sup>30</sup>

#### **b. Respeto para la dignidad del empleado y la sensibilidad del ser humano**

Las necesidades básicas del ser humano son la seguridad, aceptación y autorrealización, las cuales deben ser satisfechas y orientadas con un fuerte grado de compromiso, desarrollo e iniciativa; la organización se centra en el respeto para mantener la dignidad del colaborador, y buscando que este goce permanentemente de un ambiente estable y productivo. <sup>30</sup>

#### **c. La completa comprensión de las realidades del negocio**

Esta evaluación debe comprender todas las realidades del negocio, dejando de lado una idea poco real y utópica, donde se idealice el ambiente de trabajo. Los factores medidos son la base de la optimización del desempeño del colaborador yendo más allá de la sola instauración de un ambiente donde se sienta cómodo. <sup>30</sup>

#### **d. Aplicación de la optimización y mejoramiento**

Los negocios actuales están orientados al mejoramiento continuo y lograr los mayores niveles de eficiencia, evidenciando un ambiente actual y dinámico al que el empleado deberá enfrentarse.<sup>30</sup>

#### **e. Claves para la motivación y compromiso**

Al evaluar el clima organizacional deberán orientarse a las áreas críticas, donde sea necesario establecer un comportamiento más positivo para la formación de colaboradores más motivados y comprometidos, ya que de esta manera se propicia una mejor productividad y lealtad de los trabajadores.<sup>30</sup>

### **Consecuencias del clima laboral**

El Ministerio de Salud<sup>31</sup> afirma que un ambiente bueno o malo siempre repercutirá en las organizaciones, siendo definida por las percepciones de los sujetos que forman parte de la organización. Las consecuencias positivas son: logros, afiliaciones, alta productividad, adaptación, baja rotación, buen nivel de satisfacción, invocación, entre otros. Cabe mencionar que una organización puede presentar diferentes escalas de clima organizacional, determinando el nivel de afección o beneficio hacia esta.<sup>31</sup>

Un clima organizacional adecuado fomentará una cultura organizacional que se establezca en las necesidades, expectativas, valores, normas, creencias y prácticas de los miembros de la compañía, expresados en comportamientos compartidos.<sup>31</sup>

## **CULTURA ORGANIZACIONAL**

- Conjunto de valores y creencias importantes que los miembros de una organización comparten.
- Sistema de significados que tienen en común la mayoría de los integrantes de una organización, que hace que se distingan de las otras organizaciones.
- Conducta social convencional que influye en las acciones del sujeto, pese a que rara vez penetra en sus pensamientos de forma consciente.

La cultura también se define como los sistemas dinámicos de la organización donde se pueden modificar los valores, como resultado del aprendizaje continuo, donde se priorizan la sensibilización al cambio.<sup>23</sup>

La cultura organizacional, también denominada atmósfera o ambiente organizacional, se forma por todos los valores, suposiciones, creencias o normas compartidas por los integrantes de una misma organización, creando el ambiente humano donde los colaboradores realizan sus actividades diarias. La cultura puede existir en toda la organización o solo en una división, planta o filial.<sup>23</sup>

## **SATISFACCION ACADEMICA**

La satisfacción en general se refiere a un estado cognitivo y emocional que genera una sensación gratificante, materializando la percepción del sujeto al cumplir sus expectativas. Motivo por el que, las organizaciones deben determinar con la mayor claridad posible las expectativas de sus clientes y cómo perciben sus clientes el cumplimiento de estas, con el propósito de atraer la mayor cantidad posible de clientes y ventas. El medir la satisfacción es en la actualidad, un indicador clave de desempeño en las organizaciones más importantes del mundo.<sup>32</sup>

En las organizaciones educativas los clientes son los estudiantes, al representar el tesoro actual y futuro de la sociedad, por lo que se habla de satisfacción estudiantil, que es un importante indicador en la educación superior. <sup>32</sup>

La importancia de medir la satisfacción estudiantil es que este grupo poblacional son la razón de ser y continuidad de las organizaciones educativas. Los estudiantes al ser los destinatarios de las actividades educativas, y los únicos que pueden evaluarla de forma objetiva y, por más que emitan una opinión parcial, esta será un referente a considerar. <sup>32</sup>

Medir la satisfacción permite plantear acciones de mejora e innovación; por lo que debe ser de forma consistente, adecuada y sobre todo permanente; pues de esta manera se podrán tomar decisiones correctas y aprovechar cada oportunidad de mejora. <sup>33</sup>

La satisfacción estudiantil es un aspecto clave para valorar la calidad de la educación, la satisfacción se logra gracias a un proceso que comienza en el usuario y termina en él mismo, representando un fenómeno subjetivo desde su naturaleza hasta su medición e interpretación". <sup>32</sup>

La satisfacción del estudiante será directamente proporcional al esfuerzo que haga la organización para desarrollar un ambiente de servicio, donde se perciba al alumno como un cliente que debe recibir un servicio de calidad orientados a inculcar de conocimientos, destrezas y al desarrollo profesional. <sup>34</sup>

Arias y Flores (2005) señalan que la satisfacción con la formación profesional es el sentido de gusto por la profesión que se está estudiando. Otros autores manifiestan que el término de satisfacción se asocia con la calidad total, incluso algunas instituciones califican al estudiante como un consumidor del servicio educativo. <sup>35</sup>,

## **Indicadores**

### **a. Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas**

- La habitabilidad de las instalaciones considerando aspectos como la iluminación, temperatura, ventilación, limpieza, etc.
- La suficiencia de los ambientes para el estudio y la enseñanza.
- La suficiencia de espacios para el descanso y la recreación.
- Comedor y de las instalaciones deportivas adecuadas.
- Mobiliario adecuado.
- Comedor escolar que proporciona alimentos aptos para el consumo humano, suficiencia y variedad equilibrada de los alimentos.

### **b. Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes**

- Biblioteca apropiada.
- Óptima atención durante los procesos de admisión, inscripción, registro estudiantil y control.
- Funcionamiento adecuado de los servicios de informática, comedor, enfermería y del centro estudiantil.

### **c. Satisfacción por su seguridad vital**

- Infraestructura segura, donde se incluyan escaleras de incendio, salidas de emergencia, presencia de extintores.
- Mobiliario seguro, sin aristas peligrosas, materiales inflamables o con tendencia a quebrarse.
- La seguridad para transportar a los estudiantes.
- La seguridad en las zonas de entretenimiento.
- La seguridad en los alrededores de las instalaciones.

### **d. Satisfacción por la seguridad económica**

- La igualdad de oportunidades en las actividades curriculares y extracurriculares, sin ningún tipo de discriminación.
- La igualdad de oportunidades para acceder a los servicios de apoyo, sin ninguna limitación.

**e. Satisfacción por la seguridad emocional**

- El trato afectuoso de sus educadores, compañeros, las autoridades, administrativos y personal de servicios de apoyo.

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

- La aceptación por las autoridades, docentes, personal no docente, otros alumnos y compañeros de clase.
- El reconocimiento del contexto social por ser parte de la Institución.
- Sentir representación ante los organismos de cogobierno.
- Sentir la aceptación y consideración.

**g. Satisfacción por el sistema de trabajo**

- El contenido de los programas.
- La organización del tiempo.
- Los materiales y medios audiovisuales disponibles.
- La preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los educadores.
- La incorporación de las nuevas tecnologías.
- El sistema de evaluación aplicado.
- Tutoría y orientación.
- La metodología de enseñanza.
- La facilidad de comunicación con los docentes.
- El acceso a las diversas manifestaciones culturales y de recreación.
- La formación práctica y convenios laborales con centros de trabajo.

#### **h. Satisfacción por el progreso o éxito personal**

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

#### **i. Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal**

- El reconocimiento institucional, de las autoridades, docentes, compañeros de clase, alumnos de la universidad y por el contexto social.

#### **j. Satisfacción por la autorrealización personal**

- Desarrollo de su autonomía, creatividad y libertad.
- Seguridad por su futuro desempeño como profesional. <sup>35</sup>

### **CUESTIONARIO SEUE**

Gento y Vivas elaboraron una encuesta denominada SEUE: Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación, donde las respuestas son ponderadas y sumadas para obtener un indicador de satisfacción. <sup>37</sup>

El cuestionario valora de forma global la satisfacción del estudiante en cada uno de los ítems que incluye el cuestionario, permitiendo además obtener una perspectiva específica para cada apartado. <sup>37</sup>

En su portada se puede apreciar una presentación del cuestionario donde además se recogerán los datos personales del alumno (edad, sexo, año que cursa, sección, turno y carrera profesional). Estos datos permiten determinar las semejanzas y diferencias de cada grupo en que se distribuyó la población. El instrumento se conforma por noventa y tres (93) ítems, distribuidos en diez (10) apartados. <sup>37</sup>

### 2.3 Marco Conceptual

- **Organización:** Es una entidad social que nace con el propósito de alcanzar metas y objetivos, su estructura diseñada previo análisis, el trabajo se realiza en constante coordinación, tomando en consideración al ambiente.
- **Clima Laboral:** Es el ambiente generado por las emociones y percepciones del grupo humano que labora en una organización, a este ambiente se le suma también el tipo de relación que el trabajador establece con su empleador.
- **Cultura Organizacional:** Compuesta por el patrón de valores, conductas y creencias que comparten todos los miembros de una organización.
- **Satisfacción Académica:** Estado gratificante a nivel emocional y cognitivo, donde se materializa la percepción del sujeto respecto al cumplimiento de sus expectativas.
- **Satisfacción:** Es la sensación que se siente al cumplir las exigencias, deshacer un agravio o compensar un mérito.

## CAPITULO III

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1 Hipótesis

##### 3.1.1 Hipótesis general

Si existe influencia del clima organizacional en la satisfacción académica en los estudiantes, docentes de la Clínica Dental Especializada de la UTEA, Abancay-2019.

##### 3.1.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación entre el clima organizacional (clima laboral) a través de la dimensión potencial humano y la satisfacción académica en los estudiantes, docentes de la Clínica Dental Especializada de la UTEA, Abancay-2019 según semestre y sexo.
2. Existe relación entre el clima organizacional (clima laboral) a través del diseño Organizacional y la satisfacción académica en los estudiantes, docentes de la Clínica Dental Especializada de la UTEA, Abancay-2019, según semestre y sexo.
3. Existe relación entre el clima organizacional (clima laboral) a través de la dimensión cultura organizacional y la satisfacción académica en los estudiantes, docentes de la Clínica Dental Especializada de la UTEA, Abancay-2019, según semestre y sexo.

### 3.2 Método

El método que se utilizó en la presente investigación fue de tipo “encuesta” de forma específica la “entrevista”; para determinar las variables: clima organizacional y satisfacción académica, aplicada a estudiantes y docentes de la Clínica Dental Especializada de la Universidad Tecnológica de los Andes, durante el año 2019.

### 3.3 Tipo de investigación

Esta investigación fue de tipo cuantitativa, ya que el objetivo es establecer relaciones causales de las variables para explicar el objetivo de forma verás la investigación. Está basado en muestras relativamente grandes y representativas de una población, donde la estadística es la herramienta básica para analizar los datos, predomina además el método hipotético-deductivo.

### 3.4 Nivel o alcance de investigación

El nivel de la presente investigación fue “descriptiva” ya que se buscó especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que analizado; en este nivel describe las tendencias de un grupo o población que analiz

### 3.5 Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación fue de la siguiente:

- **De acuerdo al grado de control de las variables y forma de selección de los individuos:** *Observacional*; se observaron las circunstancias naturales

donde ocurrieron los eventos; *Transversales*: se presentó una radiografía de lo que ocurre en el grupo estudiado.

- **De acuerdo a la dirección que sigue el estudio (direccionalidad):**  
*Prospectivo*: El estudio inició en un punto y desde ese momento se comenzaron a recolectar los datos producto del estudio u otros eventos de interés.
- **De acuerdo al número de ocasiones en los que se realiza la medición de las variables de estudio:** es de tipo *transversal*, las variables fueron medidas en una sola ocasión.
- **De acuerdo al número de muestras que se desean estudiar:** es *Descriptivo*

### 3.6 Operacionalización de variables

#### a) Clima Organizacional

Contexto de trabajo que se caracteriza por una serie de aspectos tangibles e intangibles presentes de forma relativamente estable en la organización, y que influencia de forma directa en las actitudes y comportamientos de sus colaboradores y en consecuencia, en su desempeño laboral.

#### Indicadores

- Potencial humano
  - Liderazgo
  - Innovación
  - Recompensa
  - Confort

- Diseño organizacional
  - Estructura
  - Toma de decisiones
  - Comunicación
  - Remuneración
- Cultura de la organización
  - Identidad
  - Conflicto y cooperación
  - Motivación

## **b) Satisfacción Académica**

Los estudiantes representan el factor principal y la razón de la existencia y mantenimiento de las instituciones educativas, al ser los destinatarios de la educación, son los más idóneas para valorarla y pese a ofrecer una visión parcial, su opinión es un referente muy importante.

### **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. <sup>35</sup>

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES							
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	TIPO	ESCALA	VALOR
Clima Organizacional	El contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización.	Potencial humano	Para su medición se utilizará como instrumento la "Encuesta del clima organizacional" el cual mide	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Innovación</li> <li>- Recompensa</li> <li>- Confort</li> </ul>	Cuantitativo	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No saludable</li> <li>- Por mejorar</li> <li>- Saludable</li> </ul>
		Diseño organizacional	los siguientes aspectos: remuneración, confort, recompensa, innovación, liderazgo, identidad, conflicto y cooperación, motivación, estructura, toma de decisiones, comunicación Organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Remuneración</li> </ul>			
		Cultura de la organización		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identidad</li> <li>- Conflicto y cooperación</li> <li>- Motivación</li> </ul>			
Satisfacción Académica	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.	..... .....	Se aplicará una encuesta formulada por dimensiones de acuerdo a la calidad de atención medida en escalas para pacientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas</li> <li>- Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción por su seguridad vital</li> <li>- Satisfacción por la seguridad económica</li> <li>- Satisfacción por la seguridad emocional</li> <li>- Satisfacción por la pertenencia a la institución o al grupo de alumnos</li> </ul> </li> <li>- Satisfacción por el sistema de trabajo</li> <li>- Satisfacción por el progreso o éxito personal               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal</li> </ul> </li> <li>- Satisfacción por la autorrealización personal</li> </ul>	Cuantitativo	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Totalmente insatisfecho</li> <li>- Poco satisfecho</li> <li>- Satisfecho</li> <li>- Bastante satisfecho</li> </ul>

### 3.7 Población, muestra y muestreo

#### Población:

La población estuvo conformada por estudiantes (7<sup>o</sup>-9<sup>o</sup> semestre) y docentes de la Clínica Dental Especializada.

<b>POBLACION</b>	<b>NUMERO</b>
Estudiante de la Clínica Dental Especializada	83
Docentes de la Clínica Dental Especializada	0
Administrativos de la Clínica Dental Especializada	0
<i>Población total</i>	83

#### Muestra

En esta investigación no consta de muestra ya que se trabaja con toda la población.

#### Criterios de Selección

#### Criterios de inclusión

- Estudiantes matriculados (7<sup>o</sup>-9<sup>o</sup>) de la Clínica Dental Especializada durante el semestre 2019-II
- Docentes que laboran en la Clínica Dental Especializada durante el semestre 2019-II ordinarios, contratados con deseos de colaboración.

- Profesionales administrativos que laboran en la Clínica Dental Especializada durante el semestre 2019-II ordinarios, contratados con deseos de colaboración.

### **Criterios de exclusión**

- Estudiantes (7<sup>o</sup>-9<sup>o</sup>) de la Clínica Dental Especializada que no llenaron de forma correcta su consentimiento informado.
- Docentes que laboraron menos de un semestre dentro de la Clínica Dental Especializada durante el semestre 2019-II ordinarios, contratados.

### **3.8 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

En esta investigación la técnica que se utilizó la técnica directa y el instrumento que se utilizó fue una ficha de recolección de datos.

Se procedió a solicitar todos los permisos correspondientes, solicitudes de permiso al director de la Escuela Profesional de Estomatología, al director de la Clínica Dental Especializada para las encuestas respectivas, sin alterar el curso normal de la clínica, es importante mencionar que cada encuesta tuvo un consentimiento informado previo (anexo 1)

- Para identificar la variable clima organizacional: se utilizó la encuesta del Clima Laboral del MINSA RM N° 623-2008, modificado en los ítems 18, 37, 53, 54, 55. (Anexo 2)

- Para la variable Satisfacción se utilizó la encuesta SEUE (satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación) (Anexo 3).

**Procedimiento:**

Se elaboró el cronograma para llevar a cabo la actividad respectiva, primero se reunió con el personal de la Clínica Dental Especializada (Docentes, Alumnos y personal administrativo), se realizó la presentación del tema, creando una relación cordial, dando a conocer la razón y propósito de nuestra presencia, se describió explícitamente el procedimiento, lográndose así la aceptación, todo esto ayudo a establecer una relación favorable de confianza y seguridad en pro de la comodidad del participante, para que este exprese sus opiniones en forma honesta, natural y verídica, durante el llenado del instrumento.

Se entregó la carta de consentimiento informado, que fue llenada previa indicación de que el estudio no demandara perjuicio ni costo a su persona, los datos obtenidos tienen carácter anónimo, se les explicó detalladamente la secuencia a seguir para el llenado del instrumento para evitar interpretaciones erróneas, el instrumento fue aplicado durante un tiempo de entre 20 y 30 min.

Durante el proceso se observó la colaboración de los participantes con alguna duda, al finalizar se les agradeció por la disposición de tiempo prestada durante el proceso, así mismo se resaltó que su apoyo es de mucha importancia para la realización del proyecto. Los instrumentos ya listos y llenados fueron revisados y procesados para su análisis respectivo.

**3.9 Consideraciones éticas**

En esta investigación tomo las siguientes consideraciones éticas:  
Consentimiento informado del estudiante de la Clínica Dental especializada de

la Universidad Tecnológica de los Andes, que fueron informados y dieron su consentimiento voluntario para la participación en el proyecto de investigación

### **3.10 Procesamiento de datos**

Los datos consignados en las fichas de recolección de datos fueron procesados de manera autorizada con el soporte del paquete estadístico. Los resultados fueron en tablas estadísticas de entrada simple y doble de acuerdo a los objetivos planteados. En el análisis estadístico se hizo uso de la prueba de chi - cuadrado para establecer la relación entre las variables asociadas al estudiante, docente y administrativo de la clínica dental especializada de la UTE

## CAPITULO IV

### IV.RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 4.1 Resultados

**Tabla 1:** Tabla de frecuencia de datos

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Género</b>	<i>Masculino</i>	27	32.5
	<i>Femenino</i>	56	67.5
<b>Semestre</b>	<i>7 semestre</i>	24	28.9
	<i>8 semestre</i>	42	50.6
	<i>9 semestre</i>	17	20.5
<b>Potencial Humano</b>	<i>No Saludable</i>	26	31.3
	<i>Por Mejorar</i>	28	33.7
	<i>Saludable</i>	29	34.9
<b>Diseño Organizacional</b>	<i>No Saludable</i>	30	36.1
	<i>Por Mejorar</i>	28	33.7
	<i>Saludable</i>	25	30.1
<b>Cultura De La Organización</b>	<i>No Saludable</i>	33	39.8
	<i>Por Mejorar</i>	22	26.5
	<i>Saludable</i>	28	33.7
<b>Clima Organizacional</b>	<i>No Saludable</i>	31	37.3
	<i>Por Mejorar</i>	22	26.5
	<i>Saludable</i>	30	36.1
<b>Satisfacción Académica</b>	<i>Totalmente Insatisfecho</i>	21	25.3
	<i>Poco Satisfecho</i>	29	34.9
	<i>Satisfecho</i>	16	19.3
	<i>Bastante Satisfecho</i>	17	20.5

**TABLA 01:** En la tabla 1 se observa los porcentajes de frecuencia de datos obtenidos con respecto a cada uno de los ítems que se estudiaron para la

evaluación. Con respecto al género se observó 67.5%(56) son mujeres y 32.5%(27) son varones. En función al semestre académico se observó 50.6%(42) son del octavo semestre, 28.9%(24) son del séptimo semestre y 20.5%(17) son del noveno semestre.

También podemos observar la frecuencia del clima laboral en relación a 3 dimensiones (potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización)

El potencial humano se describió en tres escalas: Saludable con 34.9%(29), por mejorar con 33.7%(28) y no saludable con 36.1%(30).

Asimismo el diseño organizacional se describió en tres escalas: No saludable con 36.1%(30), por mejorar con 33.7%(28) y saludable con 30.1%(25)

De igual forma la cultura de la organización se describió en tres escalas: No saludable con 39.8%(33), saludable con 33.7%(28) y por mejorar con 26.5%(22).

También podemos observar el clima organizacional del cual 37.3%(31) respondieron que no saludable, 36.1%(30) respondieron que es saludable y 26.5%(22) por mejorar.

En la satisfacción académica se pudo observar que 34.9%(29) están poco satisfechos, 25.3%(21) están totalmente insatisfechos, 20.5%(17) están bastante satisfechos y 19.3%(16) dicen que están satisfechos.

**Tabla 2:** Relación del clima organizacional y la satisfacción académica en los estudiantes

Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Académica en los Estudiantes		Satisfacción Académica								
		Totalmente Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Bastante Satisfecho		P-Value
		n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Clima Organizacional</b>	<i>No Saludable</i>	7	8.4	10	12.0	10	12.0	4	4.8	<b>0.047</b>
	<i>Por Mejorar</i>	9	10.8	4	4.8	3	3.6	6	7.2	
	<i>Saludable</i>	5	6.0	15	18.1	3	3.6	7	8.4	

**TABLA 02:** De la tabla 2 se observa la relación del clima organizacional y la satisfacción académica en los estudiantes. 18.1%(15) respondieron que están poco satisfechos con la educación brindada e informan que el clima organizacional es saludable. 12.0%(10) respondieron que están satisfechos con la educación e informan que no es saludable el clima organizacional. 12.0%(10) respondieron que están poco satisfechos con la educación e informan que no es saludable el clima organizacional. El valor  $p=0.047$  encontrándose diferencias estadísticamente significativas.

**Tabla 3:** Relación entre la dimensión potencial humano y la satisfacción académica según género y semestre

Relación Entre la Dimensión Potencial Humano y Satisfacción Académica según Semestre y Género			Satisfacción Académica								P-Value
			Totalmente Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Bastante Satisfecho		
			n	%	n	%	n	%	n	%	
No Saludable	Género	Masculino	0	0.0	2	2.4	3	3.6	3	3.6	0.048
		Femenino	6	7.2	8	9.6	3	3.6	1	1.2	
	Semestre	7 semestre	3	3.6	7	8.4	0	0.0	0	0.0	0.017
		8 semestre	3	3.6	2	2.4	3	3.6	1	1.2	
		9 semestre	0	0.0	1	1.2	3	3.6	3	3.6	
	Potencial Humano	Por Mejorar	Masculino	3	3.6	4	4.8	3	3.6	0	0.0
Femenino			3	3.6	8	9.6	2	2.4	5	6.0	
Semestre		7 semestre	1	1.2	2	2.4	2	2.4	1	1.2	0.622
		8 semestre	5	6.0	7	8.4	2	2.4	2	2.4	
		9 semestre	0	0.0	3	3.6	1	1.2	2	2.4	
Saludable		Género	Masculino	5	6.0	3	3.6	1	1.2	0	0.0
	Femenino		4	4.8	4	4.8	4	4.8	8	9.6	
	Semestre	7 semestre	2	2.4	1	1.2	1	1.2	4	4.8	0.095
		8 semestre	7	8.4	6	7.2	2	2.4	2	2.4	
		9 semestre	0	0.0	0	0.0	2	2.4	2	2.4	

**TABLA 03:** En la tabla 3 se puede observar la relación entre la dimensión potencial humano y la satisfacción académica según género y semestre del cual podemos observar que lo más significativo fue que el potencial humano es "NO saludable". Según el género se evidencio que 9.6%(8) son mujeres poco satisfechas con la educación. 7.2%(6) son mujeres totalmente insatisfechas con la educación. El valor  $p=0.048$  encontrándose diferencias estadísticamente significativas.

Asimismo se observó la satisfacción académica según el semestre académico. 8.4%(7) estudiantes que cursan el séptimo semestre y están poco satisfechos con la educación. El valor  $p=0.017$  encontrándose diferencias estadísticamente significativas.

**Tabla 4:** Relación entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción académica según género y semestre

Relación Entre la Dimensión Diseño Organizacional y Satisfacción Académica según Semestre y Género			Satisfacción Académica								P-Value	
			Totalmente Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Bastante Satisfecho			
			n	%	n	%	n	%	n	%		
Diseño Organizacional	No Saludable	Género	Masculino	2	2.4	4	4.8	4	4.8	1	1.2	0.415
			Femenino	4	4.8	6	7.2	3	3.6	6	7.2	
		Semestre	7 semestre	0	0.0	0	0.0	2	2.4	2	2.4	
	8 semestre		6	7.2	10	12.0	3	3.6	1	1.2		
	9 semestre		0	0.0	0	0.0	2	2.4	4	4.8		
	Por Mejorar	Género	Masculino	3	3.6	4	4.8	1	1.2	1	1.2	0.848
			Femenino	4	4.8	8	9.6	3	3.6	4	4.8	
		Semestre	7 semestre	2	2.4	5	6.0	1	1.2	2	2.4	
	8 semestre		5	6.0	5	6.0	1	1.2	2	2.4		
9 semestre	0		0.0	2	2.4	2	2.4	1	1.2			
Saludable	Género	Masculino	3	3.6	1	1.2	2	2.4	1	1.2	0.676	
		Femenino	5	6.0	6	7.2	3	3.6	4	4.8		
	Semestre	7 semestre	4	4.8	5	6.0	0	0.0	1	1.2		0.081
8 semestre		4	4.8	0	0.0	3	3.6	2	2.4			
9 semestre		0	0.0	2	2.4	2	2.4	2	2.4			

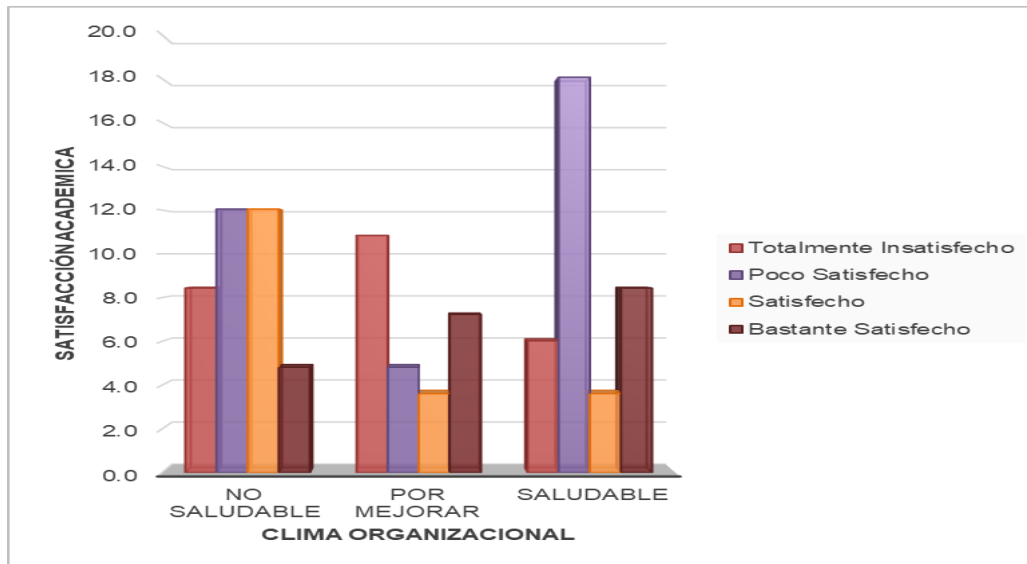
**TABLA 04:** En la tabla 4 se puede observar la relación entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción académica según género y semestre del cual podemos observar que lo más significativo fue que el diseño organizacional es "NO saludable". 12.0%(10) estudiantes que cursan el octavo semestre y están poco satisfechos con la educación, 7.2%(6) estudiantes que cursan el octavo semestre y están totalmente insatisfechos con la educación brindada, 4.8%(4) estudiantes que cursan el noveno semestre y están bastante satisfechos con la educación brindada. El valor  $p=0.004$  encontrándose diferencias estadísticamente significativas.

**Tabla 5:** Relación entre la dimensión cultura organizacional y satisfacción académica según género y semestre académico

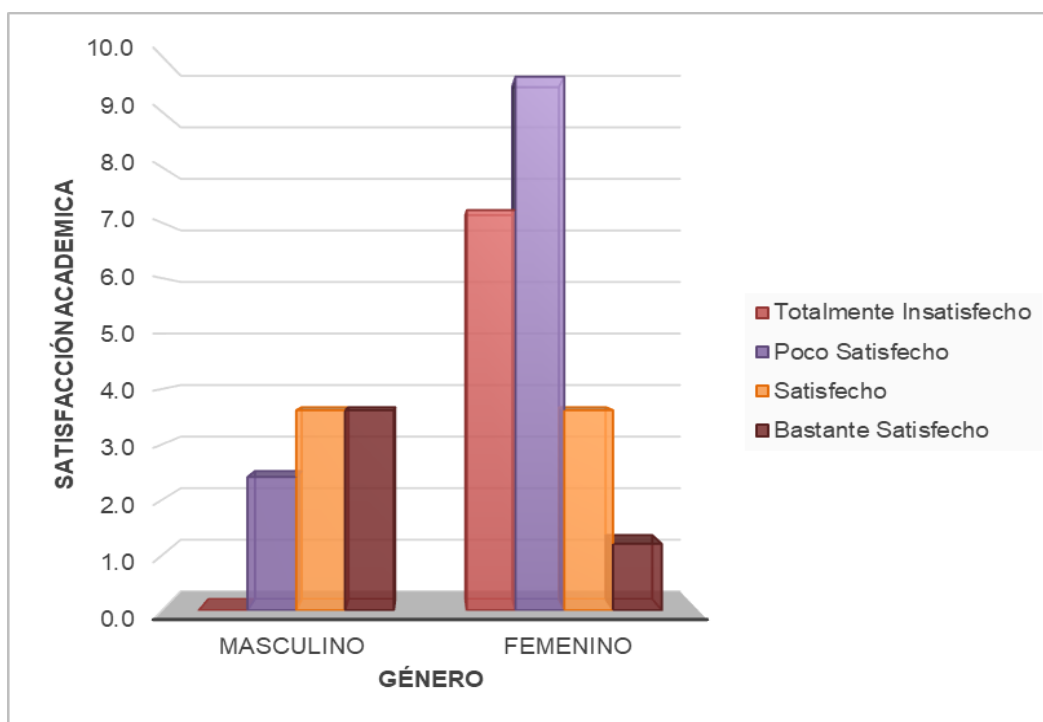
Relación Entre la Dimensión Cultura Organizacional y Satisfacción Académica según Semestre y Género			Satisfacción Académica								P-Value	
			Totalmente Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Bastante Satisfecho			
			n	%	n	%	n	%	n	%		
Cultura De La Organización	No Saludable	Género	Masculino	5	6.0	5	6.0	3	3.6	2	2.4	0.734
			Femenino	5	6.0	4	4.8	4	4.8	5	6.0	
		Semestre	7 semestre	3	3.6	3	3.6	1	1.2	3	3.6	0.152
	8 semestre		7	8.4	5	6.0	3	3.6	1	1.2		
	9 semestre		0	0.0	1	1.2	3	3.6	3	3.6		
	Por Mejorar	Género	Masculino	2	2.4	2	2.4	1	1.2	0	0.0	0.922
			Femenino	5	6.0	8	9.6	3	3.6	1	1.2	
		Semestre	7 semestre	3	3.6	3	3.6	0	0.0	0	0.0	0.625
	8 semestre		4	4.8	5	6.0	3	3.6	1	1.2		
9 semestre	0		0.0	2	2.4	1	1.2	0	0.0			
Saludable	Género	Masculino	1	1.2	2	2.4	3	3.6	1	1.2	0.228	
		Femenino	3	3.6	8	9.6	2	2.4	8	9.6		
	Semestre	7 semestre	0	0.0	4	4.8	2	2.4	2	2.4	0.160	
8 semestre		4	4.8	5	6.0	1	1.2	3	3.6			
9 semestre		0	0.0	1	1.2	2	2.4	4	4.8			

**TABLA 05:** De la tabla 5 se puede observar la relación entre la dimensión cultura organizacional y satisfacción académica según semestre y género: Lo más predominante que se observó en las respuestas fue que la cultura de la organización es "NO saludable" con 8.4%(7) estudiantes que cursan el octavo semestre y además están totalmente insatisfechos con la educación, 6.0%(5) estudiantes que cursan el octavo semestre y además están poco satisfechos con la educación. El valor  $p=0.152$  no encontrándose diferencias estadísticamente significativas.

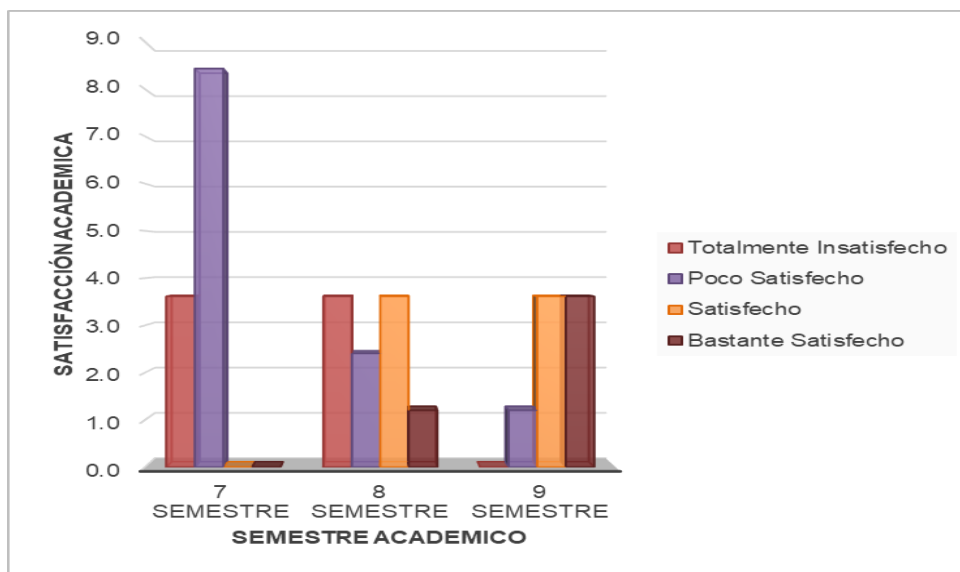
**Gráfico 1:** Clima organizacional y la satisfacción académica en los estudiantes



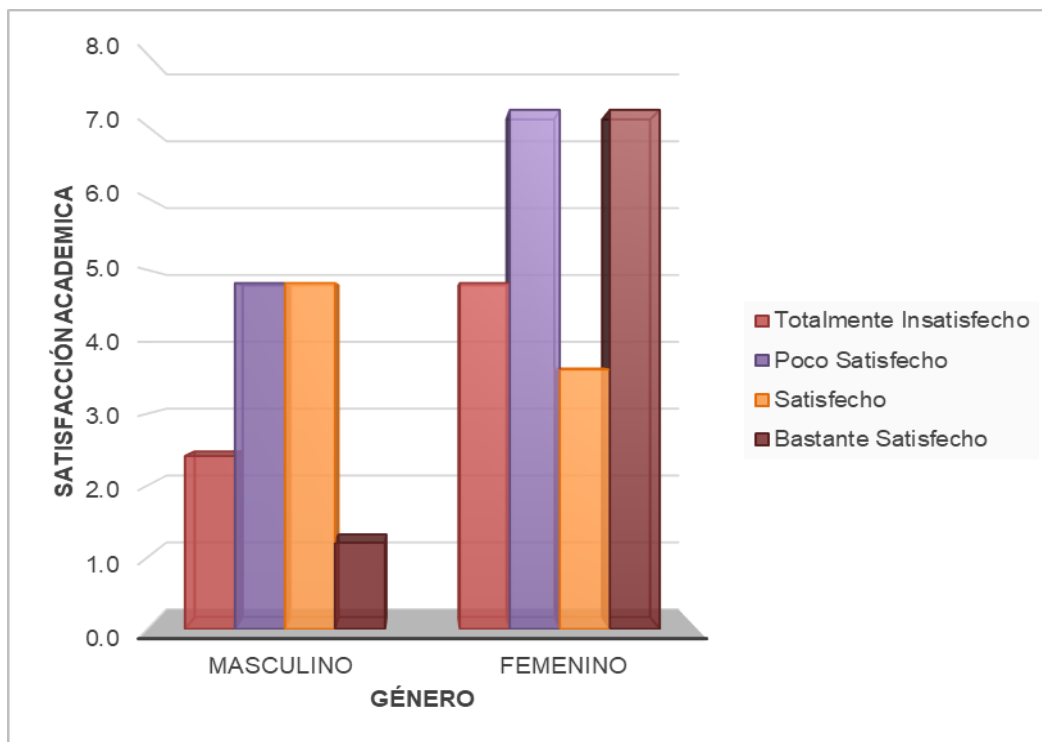
**Gráfico 2:** Potencial humano (no saludable) y la satisfacción académica según género



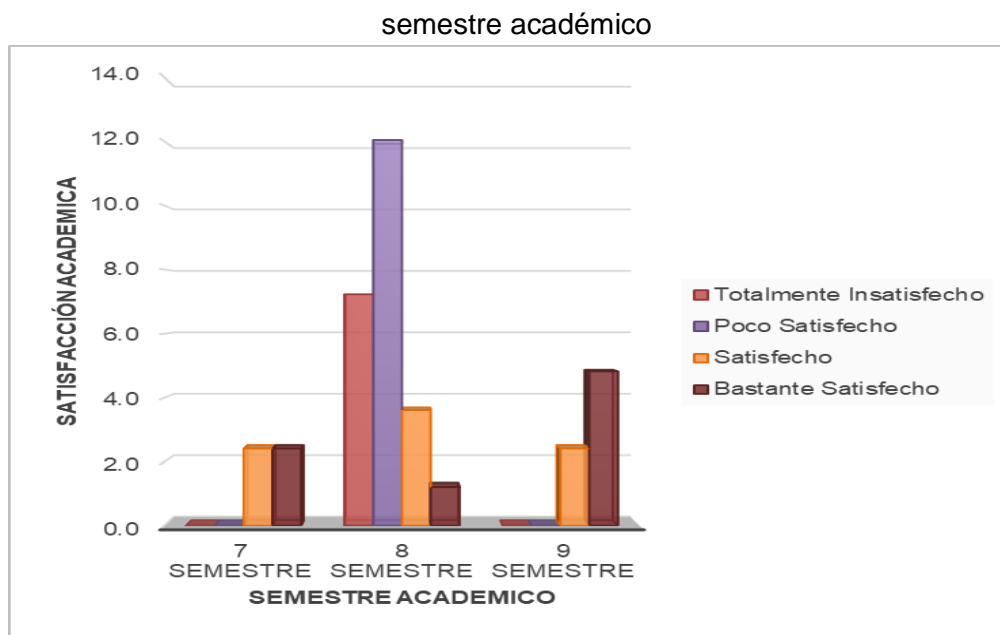
**Gráfico 3:** Potencial humano (no saludable) y la satisfacción académica según semestre académico



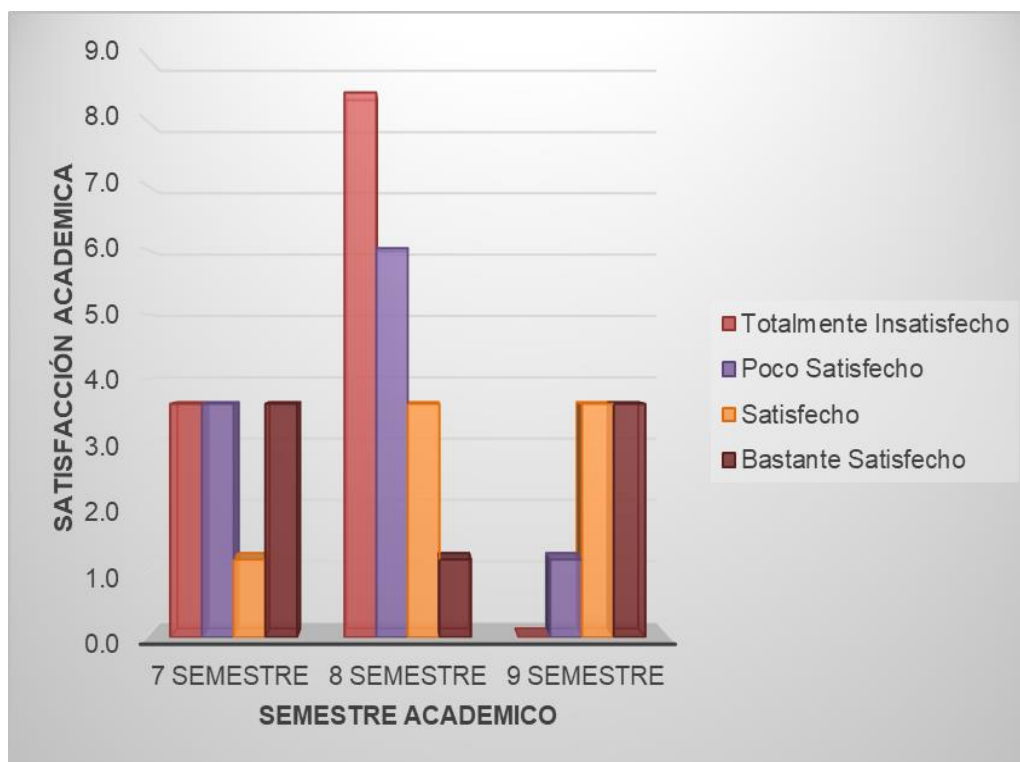
**Gráfico 4:** Diseño organizacional (no saludable) y la satisfacción académica según género



**Gráfico 5:** Diseño organizacional (no saludable) y la satisfacción académica según



**Gráfico 6:** Cultura organizacional y satisfacción académica según semestre académico



## 4.2 Discusiones

El presente estudio fue realizado en la Clínica Dental Especializada de la Universidad Tecnológica De Los Andes con una muestra de 83 participantes, donde el objetivo fue determinar la relación del clima organizacional en la satisfacción académica donde se encontró los siguientes resultados:

La relación del clima organizacional y la satisfacción académica en los estudiantes. 18.1%(15) respondieron que están poco satisfechos con la educación brindada e informan que el clima organizacional es saludable. 12.0%(10) respondieron que están satisfechos con la educación e informan que no es saludable el clima organizacional. 12.0%(10) respondieron que están poco satisfechos con la educación e informan que no es saludable el clima organizacional. El valor  $p=0.047$  encontrándose diferencias estadísticamente significativas.

Asimismo se observó la satisfacción académica según el semestre académico. 8.4%(7) estudiantes que cursan el séptimo semestre y están poco satisfechos con la educación. El valor  $p=0.017$  encontrándose diferencias estadísticamente significativas.

Los estudios realizados por Montoya, Segredo, Guerrero, Tintaya y Marín determinaron sus estudios que si existe relación entre las variables clima organizacional y satisfacción académica con los siguientes resultados:

Para Guerrero, que el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral de los coordinadores y directores encuestados ( $p<0,05$ ). Este resultado se comprobó mediante el análisis de Spearman, el cual arroja la alta correlación, Segredo manifestó 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, Montoya determino La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ( $r = 0,523$ ;  $p < 0,001$ ) y administrativos ( $r = 0,468$ ;  $p < 0,001$ ). La percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos.

Tintaya en su estudio determino el clima laboral tiene una correlación baja con la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica, aceptando la hipótesis nula de la investigación y por Ultimo Marín concluyo La relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción del estudiante de la Escuela Académico Profesional de Administración es directamente proporcional puesto que al mantener un clima organizacional con tendencia de regular a malo, esto repercute de forma directa en la satisfacción del estudiante que muestra la misma tendencia de regular a mala, debido que al no tener un buen clima organizacional esto no ayuda a brindar un buen servicio que satisfaga las necesidades de los estudiantes.

La presente investigación que determino la relación del clima organizacional en la satisfacción académica de los estudiantes de la clínica dental especializada de la UTEA determino que si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción académica, lo que ratifica los estudios realizados por los anteriores autores mencionados.

Vara en su estudio se aprecia que un 79,2% de profesionales presentan un potencial humano por mejorar y el 16,8% tiene un potencial humano no saludable, El 85,1% presentan el Diseño Organizacional por mejorar y el 12,9% tiene un nivel saludable, la cultura de la organización está por mejorar en un 67,3% mientras el 32,7% es saludable. Se tiene que el clima organizacional está por mejorar en un 84,2%, un 10,9% es saludable. Presentan una satisfacción laboral baja en un 59,4%, es media en un

40,6%. Existe relación entre el potencial humano y la satisfacción laboral con un nivel de confianza del 0,95 y un nivel de significancia de  $0,000 < 0,05$ ; existe relación entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral con un nivel de confianza del 0,95 y un nivel de significancia de  $0,010 < 0,05$ ; existe relación entre la cultura de la organización y la Satisfacción Laboral con un nivel de confianza del 0,95 y un nivel de significancia de  $0,000 < 0,05$ . La investigación también encontró relación entre el potencial humano y la satisfacción académica igual a  $P\text{-Value} = 0.048$ , de la misma forma también existe relación entre el diseño organizacional y la satisfacción académica

## CONCLUSIONES

- ❖ En relación al clima organizacional y la satisfacción académica el 18.1% tener un buen clima organizacional saludable y estar poco satisfecho académicamente, el valor  $P\_Value = 0.047$  determina que si existe relación estadísticamente significativo entre las variables satisfacción académica y clima organizacional.
  
- ❖ El 9.6% del potencial humano son damas que manifestaron poca satisfacción académica, el valor  $P-Value = 0.048$  lo que determina que existe relación entre el potencial humano según género y la satisfacción académica y también se encontró relación estadísticamente significativa entre el potencial humano según semestre ( $P-Value = 0.017$ ).
  
- ❖ En relación a la dimensión diseño organizacional y la satisfacción académica se encontró que el 7.2% son damas que manifestaron estar bastante satisfechas académicamente siendo el valor  $P-Value = 0.004$  lo que determina que existe relación entre el diseño organizacional según semestre y la satisfacción académica.
  
- ❖ En cuanto a la relación entre la dimensión cultura organizacional y la satisfacción académica se encontró que el 9.6% presento cultura de la organización saludable y poca satisfacción académica y no encontrándose ninguna relación estadísticamente significativa. El género femenino fue el más predominante con un 67.5% y el 8 semestre fue más del 50 % de los participantes. El 34.9% presento potencial humano

saludable, el 36.1% presento un diseño y cultura organizacional no adecuado (no saludable). El 37.3% no presento un clima organizacional nada favorable (no saludable ) siendo el 34.9 % presento poca satisfacción académica y solo el 20.5% manifestó estar bastante satisfecho

## RECOMENDACIONES

- ❖ Realizar convenios con instituciones y empresas privadas para la realización de las prácticas pre-profesionales fomentando la empleabilidad del alumno; para de esta forma fortalecer la calidad de servicio ofrecido a los estudiantes, generando una mejor satisfacción en ellos.
- ❖ Implementar programas de capacitación en la escuela académico profesional de estomatología que incluyan: talleres y cursos generales referentes a los temas de motivación personal y laboral, atención al cliente, y actualización académica. Esta actividad tiene que ser obligatoria en horarios establecidos dentro del cronograma de actividades de los docentes para no afectar sus espacios libres.
- ❖ Enfocarse en la calidad educativa para la satisfacción de los estudiantes, teniendo una buena y sólida formación científica, pedagógica y humana.
- ❖ Interesarse por la actividad enseñanza – aprendizaje para la transmisión de conocimientos, desarrollar una relación especial de trabajo con los estudiantes
- ❖ Adaptar la enseñanza a los nuevos planes de estudios que exige el mercado laboral, y utilizar una herramienta congruente para las evaluaciones de rendimiento, evaluación por competencias, entre otras.
- ❖ Gestionar con las autoridades pertinentes y con el apoyo de los estudiantes el mejoramiento de las instalaciones y/o ampliación de estas, reducir o cambiar las políticas burocráticas.

- ❖ Proponer un plan de Gestión del potencial Humano dirigido a todo el personal. y realizar evaluaciones anuales sobre la Satisfacción Académica del estudiante, con el fin de identificar las dimensiones que requieren mejora.
- ❖ Realizar un Plan de intervención, proyecto o acción de mejora en Clima Organizacional, así mismo realizar el seguimiento y monitoreo de dicho plan
- ❖ 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



### 5.3 Presupuestos y financiamiento

#### 5.3.1 Presupuesto

<b>Cantidad</b>	<b>BIENES</b>	<b>P.Unit</b>	<b>Total</b>
1 Millar	millar de papel A4 de 75 G	23,5	23,5
1	memoria USB 8GB	50,00	50,00
1	Tinta para impresión HP 234-c	78,00	78,00
Global	Utiles de escritorio: folderes, lapiceros	30,00	30,00
	<b>SERVICIOS</b>		
Hras	Internet	20,00	20,00
...	Transporte	50,00	50,00
1	Estadístico	500,00	500,00
Global	utiles de investigacion	300,00	300,00
	<b>TOTAL</b>	<b>1051,50</b>	<b>1051,5</b>

#### 5.3.2 Financiamiento

En relación al financiamiento en la presente investigación será autofinanciada para la ejecución y recolección de datos por los propios investigadores principales

## BIBLIOGRAFIA

1. 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.
2. 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
3. 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.
4. Guerrero G. & Chamocho J. Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los coordinadores académicos y directores de carrera de una universidad privada de Lima Metropolitana 2017 [tesis titulación]. Lima-Perú: Universidad San Ignacio de Loyola; 2018.
5. Tintaya L. Relación del clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016 [tesis titulación]. Puno-Perú: Universidad del Altiplano; 2017.
6. Guerrero F., & Herrera E. Clima organizacional del personal de salud en el centro materno infantil Juan Pablo II. El objetivo fue determinar el clima organizacional del personal de salud en el Centro de Salud Materno

- Infantil Juan Pablo II [tesis titulación]. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
7. Vara Y. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la Red de Salud Arequipa-Caylloma, Arequipa 2017 [tesis titulación]. Arequipa-Perú: Universidad Alas Peruanas; 2017.
  8. Marín E. La influencia del clima organizacional en la satisfacción del estudiante de la escuela académico profesional de administración periodo 2015 [tesis titulación]. Cajamarca-Perú: Universidad Nacional de Cajamarca; 2015.
  9. Ato O. (2016). Relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 De Castilla durante el año 2016 [tesis titulación]. Piura-Perú: Universidad Alas Peruanas; 2016.
  10. Montoya Cáceres Pamela, Beïio-Escamlila Natalia, Bermúdez Jara Nikol, Burgos Ríos Felicinda, Fuentealba Sandoval María, Padilla Pérez Alejandro. Work satisfaction and its relation with the organizational climate in officials of a Chilean state university. Cienc Trab. [Internet]. 2017 Abr [citado 2019 Ago. 18]; 19(58): 7-13. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100007&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>.
  11. González J. Estudio del nivel de satisfacción en la atención odontológica de los usuarios de la clínica de quinto año de la Facultad de Odontología de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Septiembre 2013 a Enero

- 2014 (Masters thesis, Quito: UCE) [tesis maestría]. Quito: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí; 2014.
12. Roman, A. & Arellano G. Diagnóstico del clima organizacional de la ESE Hospital de Santa Monica [tesis titulación]. Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira; 2014.
13. Segredo A., Reyes D., Clima Organizacional en Salud Pública. Consideraciones Generales. Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba.
14. Martínez C. Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales Universidades Sucreñas. Des.Geren [Internet]. 1 de julio de 2013 [citado 18 de agosto de 2019]; 5(2). Disponible en: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/49>
15. Pineda O et al. Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma [tesis titulación]. Honduras: Universidad Tecnológica Centroamericana; 2012.
16. Bertalanffy, L. Von. Tendencias en la Teoría General de Sistemas. Alianza, Madrid, 3ª edición, 1994.
17. Beckley, W. La Sociología y la Teoría Moderna de Sistemas. Amorrortu, Buenos Aires, 2ª edición, 1993.
18. Bustos, Paulina y Miranda, Mauricio (2001) Clima Organizacional. Santiago. Lautaro.
19. Guillen y Guil, (2000). La cultura organizacional aporta un programa cognitivo, emocional. México.
20. Brunet, L. (1987). Clima y satisfacción en el trabajo de las organizaciones. México

21. 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.
22. 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
23. Mainegra J, Sampedro B. Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. Policlínico docente isidro de armas. La Habana, cuba.
24. Kolb, D., Rubin, I. y McIntyre, J. (2001) Psicología de las Organizaciones. México: Prentice Hall.
25. Salud Md. MINSA. [Online]; 2011 [cited 2017 Febrero 18. Available from: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/>.
26. MINSA. Metodología del Estudio de Clima Organizacional. Dirección de Calidad en Salud. Perú.
27. Barroso, Paolo (2004) Dimensiones del clima organizacional: Instituto Nacional de Canalizaciones. Departamento de RR.HH. Venezuela. Caracas
28. Maturana, Humberto. El árbol del Conocimiento. Editorial Universitaria, Santiago, Chile, 1999
29. Loredó, M. (2010). El clima organizacional y su relación con el estrés. México. Recuperado de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080090529.pdf>
30. Marín, M. (2003). Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico. Venezuela. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf>

31. Ministerio de Salud. (2009). Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Perú. Recuperado de [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia\\_clima.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf)
32. 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
33. Bullón S. La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad. (Tesis Profesional). Pontificia Universidad Católica Del Perú. Lima-Perú 2007.
34. Gómez D, Oviedo R, Martínez E. Factores que influyen en el rendimiento académico del estudiante universitario. Tecno ciencia Chihuahua. Vol. V, N° 2. Mayo-Agosto 2011
35. 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.
36. 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](http://www.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/accionpedagogica/vol12num2/articulo_2.pdf). [Consulta: 2006, marzo 25].
37. 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).

# Anexos

Los anexos, otros documentos así como el panel fotográfico están resguardados en los archivos de la Biblioteca Central de la universidad Tecnológica de los Andes