



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ÁREAS DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN  
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES DE  
SALUD

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO.

**PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO  
“CLÍNICA DENTAL NUCLEO A” VIDAMED.**

Presentado por:

**Od. Amatima López, Kathy Virginia**

Para optar al título de:

**Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud.**

Asesor:

**Dra. Gladys Delgado de Briceño**

Caracas, Julio de 2019.

## INDICE GENERAL

<b>VISTO BUENO DEL ASESOR</b>	iv
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	v
<b>RESUMEN</b>	vi
<b>ABSTRACT</b>	vii
<b>ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS</b>	viii
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA</b>	
1.1.Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Sistematización del problema	4
1.4.Objetivos de la investigación	4
1.4.1.Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
1.5. Justificación de la investigación	5
1.6. Alcance y delimitaciones de la investigación	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1.Antecedentes	6
2.2. Fundamentos teóricos	11
2.2.1. Satisfacción laboral	11

2.2.2 Conceptos relacionados con la satisfacción laboral	20
2.4 Bases Legales	27
<b>CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO</b>	
3.1. Tipo de investigación	37
3.2. Diseño de la investigación	37
3.3. Unidades de estudio (población y muestra)	39
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.5. Definición de la variable de estudio y sus dimensiones e indicadores de medición	42
3.6.Operacionalización de variable	43
3.7 Técnica de presentación de los datos	44
3.8. Aspectos éticos	44
3.9. Cronograma	45
<b>CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	46
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN Y PROPUESTA</b>	54
<b>CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	57
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	59
<b>ANEXOS</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encuesta de satisfacción laboral aplicada al personal odontológico</li> <li>2. Instrumento de validación de expertos (modelo)</li> <li>3. Consentimiento informado (modelo)</li> </ol>	

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ÁREAS DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN  
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES DE  
SALUD

**ACEPTACION DEL ASESOR**

Por la presente hago constar que he leído el Proyecto de Trabajo Especial de Grado, presentado por: la odontóloga **KATHY VIRGINIA AMATIMA LÓPEZ**, para optar al grado de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud, cuyo título es **PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO. CASO DE ESTUDIO “CLÍNICA DENTAL NUCLEO A” DE VIDAMED UNIDAD DE CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS** y manifiesto que acepto asesorar a la estudiante durante el desarrollo del Trabajo hasta su presentación.

Atentamente,

**Gladys Delgado de Briceno**  


**C.I. 3.657.629**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios Todopoderoso, forjador de mi camino, quien me ha traído hasta este día.

A mis padres, pilares fundamentales de mi formación personal y profesional.

A mi esposo por su amor, respeto y apoyo.

A mi familia, profesores y mis compañeros, por acompañarme en este logro.

A mi asesora, por sus oportunas observaciones y su paciencia.

A todos aquellos que estuvieron presentes durante el desarrollo de este estudio, quienes contribuyeron con sus valiosos aportes.

A todos aquellos que ha hecho de mí una persona mejor.

Mil Gracias

Od. Kathy Virginia Amatima López



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ÁREAS DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN  
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN  
SALUD

**PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL  
DEL PERSONAL DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO “CLÍNICA DENTAL  
NUCLEO A” VIDAMED.**

Autor: Amatima López, Kathy Virginia  
Asesora: Dra. Gladys Delgado de Briceño.  
Año: 2019

**RESUMEN.**

La satisfacción laboral, entendida como la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo y que es expresado a través del grado de concordancia que existe entre sus expectativas laborales, las recompensas que el ejercicio de su labor les ofrece, las relaciones interpersonales dentro del ambiente laboral y el estilo gerencial de la empresa; son un factor de importancia para garantizar un adecuado servicio de salud odontológica. El presente trabajo de investigación tuvo como propósito analizar la satisfacción laboral del personal odontológico, “Clínica Dental. Núcleo A de Vidamed. Unidad de Clínicas Odontológicas” y generar una propuesta para la mejora de la satisfacción laboral del servicio de odontología. Dicha investigación es de tipo proyecto factible y de diseño de campo, transeccional contemporáneo. El marco teórico se fundamenta en los conceptos de satisfacción laboral de varios autores, las teorías que la explican y conceptos relacionados con la satisfacción laboral. Se acudió una muestra intencional de 14 personas que conforman el personal odontológico que labora en la “Clínica Dental Vidamed”, a los cuales se les aplicó un cuestionario ad hoc, con escala Likert. El análisis de los resultados fue de tipo cuantitativo. Se espera que los resultados permitan determinar la satisfacción laboral del personal odontológico y que conduzcan a elaborar una propuesta con base a los resultados obtenidos durante la investigación, en el caso de estudio, “Clínica Dental. Núcleo A de Vidamed Unidad de Clínicas Odontológicas.”

**Palabras Clave:** Satisfacción laboral, Clima Organizacional, Desempeño laboral, Compromiso organizacional. Condiciones laborales. Motivación laboral,

**Línea de Trabajo:** Gerencia en Servicios Asistenciales en Salud.



ANDRES BELLO CATHOLIC UNIVERSITY  
ACADEMIC VICERECTORATE  
POSTGRADS STUDIES  
AREAS OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT SCIENCES  
POSTGRADUATE IN HEALTH SERVICES ASSISTANCE MANAGEMENT

**PROPOSAL FOR THE IMPROVEMENT OF LABOR SATISFACTION OF THE  
PERSONNEL OF THE DENTAL CLINIC NUCLEO A "VIDAMED.**

Author: Od. Amatima López, Kathy Virginia  
Adviser: Dr. Gladys Delgado de Briceño.  
Year: 2019

**ABSTRACT.**

Job satisfaction, understood as the favorable or unfavorable perspective that workers have about their work and that is expressed through the degree of agreement that exists between their job expectations, the rewards that the exercise of their work offers them, interpersonal relationships within of the work environment and the management style of the company; They are an important factor in ensuring an adequate dental health service. The purpose of this research work was to analyze the job satisfaction of dental staff, "Dental Clinic. Vidamed core A. Dental Clinics Unit" and generate a proposal to improve the job satisfaction of the dentistry service. This research is of the feasible project type and field design, contemporary transectional. The theoretical framework is based on the concepts of job satisfaction of several authors, the theories that explain it and concepts related to job satisfaction. An intentional sample of 14 people who make up the dental staff that worked at the "Vidamed Dental Clinic" was attended, to which an ad hoc questionnaire was applied, with Likert scale. The analysis of the results was quantitative. The results are expected to determine the job satisfaction of dental staff and lead to a proposal based on the results obtained during the investigation, in the case study, "Dental Clinic. Core A of Vidamed Dental Clinic Unit."

**Keywords:** Job satisfaction, Organizational Climate, Work performance. Organizational Commitment Labor conditions. Work motivation,

**Line of Work:** Health Care Services Management.

## ÍNDICE DE DE CUADROS

Cuadro	Contenido	Página
1	Estrategias de enriquecimiento laboral y motivadores involucrados.	
2	Cronología de la definición de clima organizacional según varios autores	
3	Relación entre clima y satisfacción laboral según varios autores	
4	Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral	
5	Cronograma de actividades	

## ÍNDICE DE DE TABLAS

Tabla	Contenido	Página
1	Generales del personal odontológico encuestado	
2	Puntajes y valores porcentuales de satisfacción e insatisfacción laboral del personal odontológico: Dimensión puesto de Trabajo.	
3	Puntajes y valores porcentuales de satisfacción e insatisfacción laboral del personal odontológico. Dimensión: Ambiente Organizacional.	
4	Puntajes y valores porcentuales de satisfacción e insatisfacción laboral del personal odontológico: Relaciones Interpersonales.	
5	Puntajes y valores porcentuales de satisfacción e insatisfacción laboral del personal odontológico: Dimensión Condiciones Laborales.	
6	Puntajes y valores porcentuales de satisfacción e insatisfacción laboral del personal odontológico. Comparativo entre las cuatro dimensiones estudiadas.	
7	Niveles de satisfacción laboral del personal odontológico con relación a la escala de valores y el puntaje obtenido	

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Página
Gráfico 1	Sexo del personal	48
Gráfico 2	Condición laboral del personal	48
Gráfico 3	Tipo de personal	48
Gráfico 4	Tiempo de servicio	48
Gráfico 5	Dimensión Puesto de Trabajo.	49
Gráfico 6	Dimensión Ambiente Laboral.	50
Gráfico 7	Dimensión Relaciones Interpersonales.	51
Gráfico 8	Dimensión Condiciones Laborales	52
Gráfico 9	Niveles porcentuales de satisfacción por dimensiones.	53

## **INTRODUCCIÓN.**

En Venezuela, particularmente en los últimos años, los servicios de salud se han visto afectados por la crisis económica que aqueja al país, y la calidad de los servicios de salud en odontología, no escapan de esta situación.

Es sabido que la satisfacción laboral del personal de cualquier institución destinada a la administración de servicios odontológicos es fundamental para garantizar un servicio de calidad que responda a las necesidades y exigencias del paciente.

La prestación de servicio de atención odontológica exige que el nivel de atención sea cada vez de mayor calidad, por lo que en toda organización de salud es positivo realizar monitoreos de evaluación y medición de la prestación de servicio y de satisfacción tanto del usuario como del personal laboral a fin de poder asegurar una atención de calidad.

En torno a este planteamiento se realiza la siguiente investigación, cuyo objetivo general consiste en analizar la satisfacción laboral, tomando como caso de estudio el personal del servicio odontológico de la Clínica Dental Núcleo “A” de Vidamed Unidad de Clínicas Odontológicas.

La presente investigación pretende ser un aporte a la necesidad de ejecutar estudios de medición de satisfacción laboral en el área de salud, esperando que estos estudios ayuden a establecer acciones para optimizar la calidad de servicio y por ende la calidad de vida del paciente y del personal odontológico.

La estructura de la investigación que se presenta a continuación comprende los siguientes capítulos:

Capítulo I. El Problema: Esta sección integra el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y alcance de la investigación.

Capítulo II. Marco Teórico. Compone los fundamentos teóricos que fueron utilizados para el desarrollo del tema de estudio, como son las investigaciones previas, marco referencial y los fundamentos legales.

Capítulo III. Corresponde a este capítulo lo referente al tipo y diseño de la investigación, abordaje de la investigación, la unidad de análisis, eventos de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos a manejar.

Capítulo IV. Presentación y análisis de resultados; expresados en cuadros y gráficos con sus respectivos análisis e interpretación de los datos obtenidos.

Capítulo V: En este capítulo se entrega una propuesta de mejora en función de los resultados generados en la investigación en correlación con los objetivos planteados.

Capítulo VI: En este capítulo se ofrece un conjunto de conclusiones y recomendaciones, derivadas del análisis de los resultados y en correlación con los objetivos planteados en la investigación.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1.Planteamiento del Problema.**

El estudio y análisis de la satisfacción laboral es uno de los temas actuales que despierta interés a las organizaciones. La satisfacción laboral como muestra de un adecuado desarrollo organizacional ha sido objeto de múltiples definiciones; la mayoría de ellas concuerda al definir a la satisfacción laboral como la actitud, postura y comportamiento que el trabajador tiene con relación a su propio trabajo, esta actitud estaría basada en las creencias, valores y expectativas que el trabajador tiene de su propio trabajo y de su entorno laboral.

En Venezuela, el sector salud y en particular la salud odontológica se ha visto afectada entre otros factores, por un detrimento en la calidad de los servicios ofrecidos a la población, suceso que ha repercutido negativamente en la calidad de vida de las personas.

Son muchas las aristas de esta problemática; insuficientes políticas públicas destinadas a la prevención y atención de la salud bucal, inequidad en el acceso a los servicios de salud odontológica por parte de la población, ausencia de un programa nacional de salud bucal pública eficiente, estos elementos aunados a las limitaciones en los recursos y la crisis económica que existe actualmente en el país producen como resultado la insatisfacción de los usuarios y del personal que ejerce la odontología, es entonces donde el estudio y comprensión del nivel de satisfacción laboral constituye un factor importante en la búsqueda de la optimización de los centros de salud odontológica.

Las ideas expuestas anteriormente permiten mostrar la situación presente y la relevancia de la problemática a estudiar en esta investigación ayudando a la formulación del problema a tratar.

## **1.2.Formulación del Problema.**

¿Cómo estaría estructurada una propuesta para la mejora de la satisfacción laboral del personal del servicio odontológico de la Clínica Dental Núcleo A” de Vidamed Unidad de Clínicas Odontológicas?

### **1.3.Sistematización del Problema.**

Definiendo de manera más precisa el problema a estudiar, se plantean las siguientes interrogantes de investigación, que actúan como origen de los objetivos de la investigación:

¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral del personal odontológico de la Clínica Dental Núcleo A” de Vidamed Unidad de Clínicas Odontológicas?

¿Cuáles son los factores determinantes de la satisfacción laboral del personal odontológico de la Clínica Dental Núcleo A” de Vidamed Unidad de Clínicas Odontológicas?

¿Es apropiado diseñar una propuesta para mejorar la satisfacción laboral dirigida a los participantes del estudio?

### **1.4. Objetivos de la Investigación.**

Los objetivos de la investigación pretenden exponer lo que busca aportar la investigación, constituyen entonces las guías del estudio.

#### **1.4.1. Objetivo General**

Generar una propuesta para la mejora de la satisfacción laboral del personal del servicio odontológico de la Clínica Dental Núcleo A” de Vidamed Unidad de Clínicas Odontológicas.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Caracterizar los niveles de satisfacción laboral del personal odontológico de la Clínica Dental Núcleo A” de Vidamed Unidad de Clínicas Odontológicas.
- Establecer los factores determinantes de la satisfacción laboral del personal odontológico de la Clínica Dental Núcleo A” de Vidamed Unidad de Clínicas Odontológicas.
- Elaborar una propuesta para mejorar la satisfacción laboral del personal del servicio odontológico de la Clínica Dental Núcleo A” de Vidamed Unidad de Clínicas Odontológicas.

### **1.5. Justificación de la Investigación.**

La garantía de una adecuada prestación de servicio odontológico es considerada como un elemento que coadyuva a mejorar la calidad de vida de las personas y esto no será del todo efectivo si los profesionales de la salud se sienten insatisfechos en su desempeño laboral. Desde el punto de vista empírico, esta investigación busca obtener información de aspectos relevantes referentes a la satisfacción laboral, específicamente del personal odontológico, y de esta forma incentivar al desarrollo de los servicios de odontología, especialmente en las áreas gerenciales y administrativas, detectando debilidades y ofreciendo oportunidades de mejora.

Esta investigación se inserta en la Línea de Gerencia en Servicios Asistenciales en Salud de la Especialización de la Universidad Católica Andrés Bello; y se espera que los resultados de este estudio puedan ser extrapolados a otras áreas, con el fin de iniciar una labor de búsqueda de mejora continua en la temática de la satisfacción laboral.

### **1.6. Alcance y limitaciones de la Investigación**

El caso de estudio de la presente investigación se circunscribe al personal del servicio odontológico de la Clínica Dental Núcleo A” de Vidamed Unidad de Clínicas Odontológicas, ubicada en la Avenida Solano del Municipio Liberador, en la ciudad de Caracas, Venezuela, y presenta como limitantes principales la escasa disponibilidad de estudios pertinentes publicados por revistas científicas referentes a esta temática realizados a servicios de atención odontológica.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEORICO**

A continuación se despliegan los antecedentes y los fundamentos teóricos de esta investigación, integrados por trabajos de grado, publicaciones de revistas científicas y revisión documental que actuaron como cimiento para el desarrollo del presente trabajo.

### **2.1 Antecedentes**

- **Antecedentes Internacionales.**

Ruiz (2009) en su trabajo de grado titulado “Nivel de Satisfacción Laboral en Empresas Públicas y Privadas de la Ciudad de Chillan”, refleja como objetivo primordial el análisis de la percepción en torno a la satisfacción laboral en trabajadores pertenecientes a empresas del sector público y privado de la ciudad de Chillán, Chile.

Dentro de dicha investigación se llevó a cabo un estudio de campo mediante la aplicación de un instrumento de medición (encuesta), exponiendo dos partes: la primera comprendida por información de carácter personal y la segunda preguntas referentes a la percepción de la satisfacción laboral.

Como principales aportes de esta investigación se destacan los determinantes de satisfacción laboral tanto en la naturaleza del trabajo como en las características propias del individuo.

Entre los aspectos que la mayoría de los encuestados concuerdan en sentirse muy satisfechos se encuentran la relación con sus colegas de trabajo, la relación con los superiores y las satisfacciones que le produce el trabajo por sí mismo, y en los aspectos donde los encuestados reflejan sentirse menos satisfechos indican: el salario que se recibe, las oportunidades de promoción y el reconocimiento que dan las autoridades por su esfuerzo.

El segundo antecedente corresponde a la investigación de Fuentes (2012) quien en su estudio titulado “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango Guatemala, presenta como objetivo general establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano.

Las variables de estudio fueron la satisfacción laboral y la productividad; como procedimiento estadístico se utilizó la significación y la fiabilidad de la correlación de variables usando como instrumento la aplicación de una encuesta.

Entre los principales aportes de esta investigación tenemos: Se distinguen entre los encuestados que manifiestan un nivel de satisfacción alto que su percepción de satisfacción laboral se obtiene gracias al reconocimiento de su trabajo, las buenas relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo favorables; se valora entonces que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la organización son indicadores que influyen para que los trabajadores se sientan satisfechos.

Como recomendaciones y aportes posteriores de esta investigación se muestran la ejecución de mediciones de satisfacción laboral periódicas, para conocer las necesidades del equipo de trabajo, realizar estudios anuales de clima organizacional con la finalidad de conocer las debilidades y encontrar soluciones para el mejoramiento así como establecer estrategias de comunicación asertiva en el trabajo mediante la aplicación de talleres.

El tercer antecedente de la investigación se encuentra en el estudio de Valdez (2016) titulado “Satisfacción Laboral de los Prestadores de Servicio de Salud de la Red Asistencial de Jauja”, que tiene como objetivo general establecer la satisfacción laboral en los prestadores de salud de esta red asistencial; para ello se realizó un estudio de diseño no experimental cuantitativo, descriptivo, transversal a una población de 173 trabajadores de la salud. La técnica empleada fue la entrevista y la aplicación de un cuestionario de 30 preguntas de satisfacción laboral, agrupadas en 9 factores con el fin de explorar las dimensiones de la satisfacción laboral.

Como aportes este trabajo se demuestra que los trabajadores de salud se encuentran insatisfechos con su trabajo: el 97,7% está insatisfecho con las actividades que realiza, 98,3% se muestra insatisfecho con el reconocimiento de sus superiores y con su remuneración económica, el 57,5% se considera insatisfecho con las relaciones laborales, las instalaciones y las condiciones de equipamiento del centro de salud. Estos valores impactan de manera directa en los procesos de la organización es por ello que el autor

recomienda entre otras cosas, que la organización realice un esfuerzo por mejorar las condiciones de trabajo para los profesionales de la salud, brindando condiciones seguras, recursos en cantidad y calidad suficiente que permita a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades con eficacia y eficiencia, para así mejorar el servicio prestado.

- **Antecedentes Nacionales.**

López (2007) en su investigación “Evaluación del grado de satisfacción laboral de médicos residentes del Postgrado de Pediatría y Puericultura del Hospital J M de los Ríos, Caracas- Venezuela. Año 2007” señala como objetivo general destacar la importancia fundamental de la satisfacción laboral en el recurso humano, en este estudio la población y muestra estuvo conformada por 50 personas, que representa el 89,28% de la población total, a quienes se les aplicó el cuestionario de satisfacción laboral S4/82 de J.L Melia y J.M Peiro de Psicología de la Seguridad, del que se tomaron 25 preguntas adaptadas al objetivo del estudio con 7 opciones de respuesta.

Los resultados del estudio reflejan la insatisfacción laboral referida por los médicos residentes en cuanto a excesiva carga y jornada laboral, falta de oportunidades para realizar actividades investigativas y de crecimiento profesional y personal, insatisfacción con las condiciones del ambiente laboral, infraestructura, recursos y equipos médicos inadecuados, insatisfacción con relación al salario percibido y la falta de incentivos laborales y por último la insatisfacción manifiesta por la seguridad laboral debido al alto riesgo de contraer enfermedades y sufrir accidentes laborales.

Entre los principales aportes de esta investigación cabe señalar la relevancia de desarrollar estrategias a nivel gerencial que permitan mejorar el nivel de satisfacción laboral, lo cual influiría positivamente en la actitud del empleado ante la tarea asignada garantizando una prestación de servicio de alta calidad y eficiencia.

Guevara (2008) realizó un estudio titulado “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores (as) de una empresa petrolera. Maturín Monagas. Junio/Noviembre 2008” cuyo objetivo general fue evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa petrolera ubicada en Maturín, Estado Monagas, durante el periodo comprendido entre junio y noviembre de 2008. La investigación presentada es una investigación de campo, de corte transversal y con una muestra de 72 trabajadores, integrada en su mayoría por individuos de

género masculino, entre 30 y 40 años de edad, con más de 5 años de antigüedad laboral. Referente a las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó la encuesta para la evaluación de índices de satisfacción laboral y el índice global de satisfacción.

Como resultados de este estudio se evidencia el bajo nivel de satisfacción en la fuerza laboral del grupo expuesto; la empresa cuenta con personal joven y experimentado, no obstante la percepción que tienen los trabajadores acerca de las características organizativas y las condiciones laborales generan un aumento en las probabilidades de ausentismo y migración a otras empresas.

Entre los principales aportes de esta investigación resalta la necesidad y la importancia de realizar cambios organizacionales, promover estudios de satisfacción laboral como parte de la política de desarrollo del recurso humano, asumir compromisos en la gerencia de recursos humanos estableciendo políticas tendientes a mejorar la satisfacción de los empleados con el fin de alcanzar la optimización de las condiciones físicas y organizativas del trabajo.

Diz (2010) en su investigación titulada “Medición de Calidad de Atención en los Servicios de Rehabilitación” refleja como objetivo general evaluar la calidad del servicio de rehabilitación del Hospital Francisco Antonio Rísquez, ubicado en Caracas. La población de estudio la conforman 27 trabajadores del servicio y 10 usuarios a los que se les aplica una encuesta de satisfacción del personal y satisfacción de los usuarios. Para el análisis de datos se utilizó la sumatoria de las calificaciones ponderadas en cada dimensión de la variable y en la evaluación global de la calidad de atención del hospital, tomando como base la escala de calificación establecida en el modelo DOPRI.

En los resultados encontramos la desarticulación del servicio evaluado en el contexto de la organización, el personal de salud es insuficiente para cubrir las demandas, y las áreas físicas son subutilizadas; existen fallas en la definición de la estructura organizacional, así como en organigramas, estrategias, visión-misión y servicios. La deficiente satisfacción laboral se encuentra asociada a la remuneración salarial, y la falta de inducción al personal sobre sus funciones, y bajas condiciones de infraestructura y recursos, elementos que se reflejaban en la insatisfacción de los usuarios por tiempos de espera prolongados e incomodidad en las áreas de espera.

Entre las principales conclusiones derivadas de esta investigación se destacan la falta de integración de los planes nacionales para discapacidad con los servicios prestadores de asistencia en el área y en la comunidad; mecanismos de control y sistemas de información por áreas de servicio poco definidas y debilidad en la estructura funcional. El principal aporte que da el autor de esta investigación es la invitación de generar cambios en las instituciones de salud que favorezcan la calidad de atención optimizando, entre otros aspectos, los elementos relacionados a las condiciones de trabajo en las organizaciones.

Muñoz (2014) presentó una investigación titulada “Propuesta para la satisfacción laboral de los clientes internos del Departamento de Recursos Humanos de un ente gubernamental” cuyo objetivo general fue determinar el grado de satisfacción laboral del personal que trabaja en el Departamento de Recursos Humanos y de qué manera interviene en su cliente interno. Se utilizaron métodos cuantitativos de recolección de datos, mediante la aplicación de un cuestionario a los trabajadores.

Como conclusión y aportes a esta investigación señala que los principales factores que inciden en el comportamiento de los empleados del ente gubernamental en estudio y su desempeño se relacionan a la insatisfacción con el proceso de compromiso e identificación con los valores de la organización, el tiempo disponible para atender las solicitudes realizadas, insatisfacción en el momento recibir información y falta de claridad en la orientación al trabajo; por lo cual el autor propone un modelo de gestión que permita la participación activa de los trabajadores a través de una formación efectiva en resolución de problemas y atención al cliente, tomando como base cada indicador evaluado en el cuestionario aplicado, ejecutando acciones como: la integración de los trabajadores a la cultura organizacional, optimización de la disposición y rapidez en los planteamientos que realizan los trabajadores, ofreciendo una atención individualizada y supervisada a los trabajadores y sus superiores.

## **2.2. Fundamentos Teóricos.**

Las organizaciones actualmente se encuentran en la búsqueda continua de la excelencia y la productividad; la integración y la alta competitividad en los procesos requiere asumir cambios rápidos e innovaciones que hoy en día se presentan como un verdadero reto para el gerente de servicios, sin embargo, muchas veces se olvida que el elemento principal que conforma las organizaciones son las personas, y en este escenario es crucial que el departamento administrativo, conformado por la gerencia y su equipo pueda desenvolverse asertivamente con el individuo y su influencia dentro de la organización.

En las instituciones de servicio de salud particularmente, el factor humano juega un rol fundamental para el funcionamiento de un servicio de calidad y es en este elemento clave donde se encuentra la diferencia con otro tipo de organizaciones.

En este orden de ideas la satisfacción del cliente o usuario vendrá directamente relacionada con el trato personal que recibe, encontrando aquí el compromiso de la organización al evidenciar la relación directa entre la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente.

A continuación se presenta una revisión crítica de los conceptos, nociones y teorías más relevantes con el tema de esta investigación y que servirán de marco referencial del estudio, destacando como componente principal al trabajador y los elementos que generan satisfacción en la labor que desempeña, así como los aspectos que rodean su trabajo.

### **2.2.1. Satisfacción Laboral.**

La satisfacción laboral en su definición más elemental (stricto sensu) es entendida como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; actitud que suele estar basada en las creencias, percepciones, expectativas, y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. En psicología organizacional el estado emocional placentero o provechoso resultante de la experiencia misma del trabajo, es entendido como “satisfacción laboral”. A continuación se presenta algunas definiciones que existen en la literatura organizacional acerca del constructo satisfacción laboral:

A juicio de Wright y Bonet (2007) “la satisfacción laboral es probablemente la más común y antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo”

Sikula (1975) en Morillo, 2006 la satisfacción laboral es “una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles que éste detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado.”

Por su parte, Wright y Davis (2008) citado por Gamboa, 2010 exponen que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, donde se busca la congruencia entre lo que los empleados aspiran de su trabajo y lo que sienten que reciben”.

Spector (1997) afirma que la satisfacción laboral como “una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas le gusta su trabajo.”

Blum y Nayles (1982) citado por Mora (2013) proponen que la satisfacción laboral “es el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su labor, los factores conexos y la vida general”.

Lee y Chang (2008) sentencia que la satisfacción laboral es “una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”.

Koontz y O'Donel, referido en Morillo, Opcit; refiere que la satisfacción laboral es “el bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo con la motivación al trabajo”.

Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) referido por González, 2011, definen la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo de la experiencia misma del trabajo, alcanzado cuando se satisfacen ciertos requerimientos individuales de su trabajo”.

Para Bracho (1998) la satisfacción laboral está referida a “la respuesta afectiva que resulta de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo por ellos percibidas”.

Mason y Griffin (2002) referido por Gamboa, Op. Cit; definen la satisfacción laboral como “la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia su ambiente de trabajo asociado”.

Existen diversas teorías en torno a la satisfacción laboral. Las mismas pueden clasificarse en dos grandes grupos: las teorías de contenido y las teorías de procesos. Las primeras tratan de explicar lo que motiva a los individuos a trabajar, centrándose en los factores que las personas pretenden satisfacer y las segundas intentan analizar y explicar la situación de trabajo en su conjunto, así como las relaciones que van surgiendo en la interacción laboral, de igual forma intentan comprender los procesos cognitivos que definen el comportamiento en el ambiente laboral.

A continuación se describen brevemente las principales teorías de satisfacción laboral que se consideran como base de estudio para el presente trabajo.

- **Teoría de Motivación de Maslow.**

Esta importante teoría parte de la consideración del individuo como un todo organizado e integrado (enfoque holístico). El individuo por tanto “está motivado en su totalidad y su satisfacción se da en todo el individuo y no tan solo en una parte de él” Maslow (1954; p3). Otra consideración que plantea Maslow es que “el ser humano es un animal necesitado y raramente alcanza un estado de completa satisfacción, excepto en breves períodos de tiempo. Tan pronto se ha satisfecho un deseo, aparece otro en su lugar. Cuando éste se satisface, otro nuevo se sitúa en primer plano, y así sucesivamente. Es propio de los seres humanos estar deseando algo, prácticamente siempre y a lo largo de toda su vida” op.cit (página 9).

Partiendo de estos preceptos Maslow establece su jerarquía de las necesidades humanas.

Además de las cinco necesidades básicas, Maslow también identificó otras categorías de necesidades: las necesidades de conocer y aprender y las necesidades estéticas, que son, a su juicio, un resultado espontáneo de maduración más que de aprendizaje.

- **Teoría de Motivación e Higiene de Herzberg.**

Una de las teorías que más ha influenciado en la satisfacción laboral es la Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la “Teoría de los dos Factores”, propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg en 1959. Esta teoría intenta explicar el comportamiento de los trabajadores en el ambiente laboral, Herzberg identificó dos factores, que según él interviene decididamente en la satisfacción laboral: los factores higiénicos y los factores motivacionales.

Los factores higiénicos son: sueldo y beneficios, políticas de la empresa y su organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, status, seguridad laboral, crecimiento, madurez y consolidación. En cuanto a los factores motivacionales estos son: logros, reconocimientos, independencia laboral, responsabilidad, progreso profesional y el trabajo en sí.

De acuerdo a esta teoría los trabajadores pueden llegar a sentir insatisfacción, no satisfacción o satisfacción laboral. Cuando un trabajador siente insatisfacción laboral se debe a que se encuentra completamente desmotivado, no quieren ir a trabajar y comienzan a buscar otro empleo. La no satisfacción está referida a la indiferencia que siente el trabajador hacia su trabajo, en este caso le da lo mismo mejorar o no. La satisfacción laboral se presenta cuando el trabajador percibe que tanto los factores higiénicos como los factores motivacionales se vinculan adecuadamente con la empresa. En este caso el trabajador se interesa por hacer de la mejor manera su trabajo y de mejorar permanentemente.

- **Teoría del Enriquecimiento del Trabajo.**

En 1968 en un artículo titulado “Una vez más: ¿Cómo motiva a los empleados?”, Herzberg propone su Teoría del enriquecimiento del trabajo la cual viene a complementar su Teoría Bifactorial de Motivación e Higiene. En este trabajo Herzberg propone siete estrategias básicas para incrementar la motivación en los puestos de trabajo.

En el siguiente cuadro se presenta un resumen de estas siete estrategias y su relación con los motivadores involucrados.

Cuadro 1: Estrategias de enriquecimiento laboral y motivadores involucrados.

Estrategias básicas	Motivadores involucrados
1 Eliminar controles innecesarios	Responsabilidad, confianza y éxito personal
2 Aumentar la responsabilidad de los empleados en sus tareas (nuevos retos)	Responsabilidad y reconocimiento
3 Conceder más potestad y autonomía a los empleados en sus actividades (compromiso)	Logro, reconocimiento y autoridad
4 Introducir nuevas y más interesantes tareas y formas de hacer el trabajo (innovación)	Capacitación y aprendizaje
5 Asignar tareas específicas o especializadas que les permitan convertirse en expertos.	Oportunidad, avance laboral y desarrollo profesional
6 Asignar a unidades naturales y completas de trabajo (módulo, división, sección, etc.)	
7 Elaborar informes periódicos sobre la calidad del desempeño e informar a los empleados de su contenido	Reconocimiento e información

Fuente: Manso (2002). Elaboración y adaptación propia.

- **Teoría de ERC del Alderfer.**

El psicólogo y consultor Alderfer planteó que los seres humanos poseen tres tipos de necesidades o motivaciones básicas o primarias: Existencia, Relaciones y Crecimiento (ERC). De allí que su teoría se conozca como teoría de ERC.

A diferencia de la Teoría de la Jerarquía de las necesidades de Maslow, la Teoría ERC de Alderfer plantea que es posible que se puedan activar más de una necesidad al mismo tiempo. Además, propone la hipótesis de progresión- regresión, es decir que una necesidad ya satisfecha se puede activar cuando otra de orden superior no puede ser cubierta. Alderfer modificó la pirámide de jerarquía de necesidades de Maslow, reduciéndola a tres necesidades: crecimiento, reconocimiento y existencia.

- **Teoría de Necesidades Adquiridas McClellan.**

En 1961 en su obra Estudio de la Motivación Humana, McClellan presenta un estudio detallado de cuatro principales sistemas de motivos: motivos de logro, motivos de poder, motivos de afiliación y motivos de evitación y cómo actúan estos motivos para “vigorizar (energizar) y orientar la conducta”. Para McClellan la motivación está referida, por un lado a los “propósitos conscientes, a pensamientos íntimos” y por otro a “las inferencias relativas a propósitos conscientes que hacemos a partir de la observación de conductas” (McClellan 1961, p 20). Establece el concepto de “propósito consciente” como la declaración o intención declarada con antelación, y como estos propósitos conscientes “son predicciones de acciones en el aquí y ahora” (opcit, p 23). De igual forma, expuso ampliamente la naturaleza de los motivos humanos, destacando los incentivos activadores del comportamiento y la conducta humana.

Una de los principales aportes de la teoría de las necesidades de McClellan fue el haber identificado tres tipos de necesidades o motivos: el motivo de logro o realización, el motivo de poder y el motivo de afiliación.

McClellan concluyó que las personas con alta motivación al logro prestan más atención a las señales relacionadas con el perfeccionamiento y el rendimiento y están más dispuestos a aprender nuevas cosas, a asumir nuevos retos. Prefieren las tareas moderadamente difíciles que les permitan obtener información del impacto de sus esfuerzos en el rendimiento laboral. Prefieren el trabajo donde obtengan retroinformación sobre el modo en que están actuando. Tienden a considerar el dinero más como medida de éxito que como incentivo para hacerlo mejor. Evitan la rutina, son más innovadores y tienden a la búsqueda constante de variedad y de nuevas formas de hacer las cosas, manifiestan mayor satisfacción laboral, evalúan sus empleos como interesantes y no consideran el trabajo como un obstáculo para la familia y prefieren el trabajo al ocio.

En cuanto a la motivación al poder, los estudios de McClellan parten de la premisa de que los seres humanos se caracterizan por una necesidad de poder, agresión o dominación. Las personas con elevado nivel de motivación al poder suelen ser poco asertivos en grupos de discusión, tienden a ser más competitivos y agresivos, poseen una autoimagen negativa, sienten inclinación por profesiones donde puedan influir sobre las personas a través de su conocimiento. Buscan prestigio a través de símbolos de poder o

posesiones de prestigio, Tienden a asumir roles de dominio, control y organización. Disfrutan del trabajo porque implica dominar el modo de hacer las cosas, son socialmente responsables y consideran al poder y la autoridad como emanados de sí mismo.

Finalmente la motivación a la afiliación parte de la necesidad o deseo básico de toda persona de afiliarse con otros, incluye una amplia y diversa gama de adhesiones interpersonales emocionales. Las personas con altos niveles de afiliación prefieren los roles donde puedan establecer relaciones interpersonales de ayuda, apoyo, trabajo en equipo. El incentivo natural del motivo a la filiación es el contacto. El trabajador valora más pertenecer a un grupo cordial al feed-back que recibe acerca de la labor o tarea que realiza. Los trabajadores con elevados niveles de motivación a la afiliación son menos competitivos, evitan conflictos y críticas. El aspecto negativo de la motivación a la afiliación es un ambiente laboral hostil.

- **Teoría de la Equidad Laboral.**

El psicólogo John Stacey Adams desarrolló una teoría que considera que la motivación es principalmente de un proceso mediante el cual el empleado o trabajador valora la proporción existente entre sus esfuerzos y las recompensas que recibe por su trabajo, para luego compararlo con su percepción de lo que se esfuerzan y las recompensas que reciben sus compañeros de trabajo. En este proceso Stacey identifica cinco fases:

Primera fase: comparación de los esfuerzos propio vs compensaciones recibidas.

Segunda fase: comparación de sus esfuerzos y compensaciones con los esfuerzos y compensaciones de sus compañeros de trabajo.

Tercera fase: distinción y sentimiento de inequidad.

Cuarta fase: búsqueda de reacciones para reducir la tensión por causa de la inequidad.

Quinta fase: ejecución de comportamientos a fin de disminuir el sentimiento de inequidad.

Con esta teoría John Stacey trata de demostrar que los trabajadores no solamente buscan satisfacción de sus necesidades sino que también aspiran que el sistema de retribución de compensaciones (psicológicas, económicas y sociales) sea justo y equitativo, que se corresponda efectivamente con el esfuerzo laboral.

Finalmente la teoría de la equidad proyecta tres posibles escenarios: la equidad, la recompensa excesiva y la recompensa insuficiente.

La equidad ocurre cuando el trabajador percibe que sus aportaciones son recompensadas en términos justos y equitativos con el esfuerzo realizado. Lo que conllevará un comportamiento altamente motivado en el trabajador; por el contrario si existe inequidad el trabajador o empleado experimentará una tensión que lo inducirá a adoptar un comportamiento para reducir la inequidad, las acciones resultantes pueden ser físicas, psicológicas, internas o externas.

- **Teoría de la Fijación de Objetivos de Edwin Locke.**

Edwin Locke, psicólogo organizacional, experto en motivación y liderazgo. Formuló su teoría de la fijación de objetivos, considerada como la teoría más influyente y respetada en psicología industrial-organizacional en la cual explica las acciones humanas en el ámbito laboral. Locke afirma que la satisfacción laboral de los individuos está determinada por el grado o nivel de consecución de los objetivos alcanzados por su rendimiento. Esta teoría parte de que la principal motivación del trabajador es la consecución de un determinado objetivo y esto determina el esfuerzo laboral que impulsará al trabajador. Cuanto mayor sea la claridad que el trabajador tenga con respecto a los objetivos que desee alcanzar mayor será la eficacia y el rendimiento en su actividad laboral, es por ello que cuando el trabajador participa en la fijación de las metas y objetivos de la empresa, aumenta la cantidad y calidad del rendimiento.

Esta teoría ha dado lugar a que muchas empresas involucren a los empleados y trabajadores en la fijación de metas y objetivos. Para ello han implementado la estrategia del incentivo “ganar- ganar”. De igual forma es importante que se cumplan varios principios para fijar metas y objetivos empresariales: claridad y especificidad de las metas y objetivos, establecer retos reales y factibles, mantener vivo el compromiso de los trabajadores en el logro de los objetivos y metas, retroalimentación y división de la complejidad de las tareas.

- **Teoría del Ajuste laboral (TWA) de Dawis y Lofquist).**

La Teoría del Ajuste Laboral, también conocida con las siglas TWA del inglés, Theory of Work Adjustment. Esta teoría se fundamenta en cuatro conceptos básicos: las capacidades, el valor de reforzamiento, la satisfacción o sensación de bienestar personal, y la correspondencia o congruencia persona-ambiente.

En el desarrollo de la Teoría del Ajuste Laboral se examinan una serie de proposiciones que conforman las propuestas fundamentales de esta orientación. Las propuestas más

destacadas son: 1) El ajuste laboral viene dado por los niveles concurrentes, en el trabajador de satisfactoriedad: niveles altos de ejecución laboral (logros externos) y satisfacción: respuesta afectiva positiva a la situación vocacional de cada trabajador (logros internos). 2) La satisfacción predecible por la correspondencia y congruencia existente entre las capacidades del trabajador y las capacidades requeridas por el ambiente laboral. 3) La satisfacción se puede predecir por la correspondencia existente entre los reforzadores (características reforzadoras) del ambiente laboral y los valores del trabajador. 4) La correspondencia trabajador-ambiente se incrementa con el mantenimiento en el trabajo. 5) La correlación entre el estilo de personalidad y el estilo de ambiente modera la predicción de la satisfactoriedad y la satisfacción desde la correspondencia entre la estructura de la personalidad y la estructura del ambiente. 6) La probabilidad del proceso de ajuste al ambiente laboral está relacionada negativamente con la satisfactoriedad del trabajador. 7) El mantenimiento está relacionado positivamente con la perseverancia, satisfacción y satisfactoriedad del trabajador, y con la perseverancia del ambiente laboral.

- **Teoría de las Expectativas de Vroom.**

Victor Vroom, psicólogo, experto en liderazgo organizacional y toma de decisiones, formuló la teoría de las expectativas. La motivación según Vroom es el resultado de tres factores: valencia, expectativas y medio.

Las expectativas o creencias, del trabajador, están referidas al grado o nivel de convicción de que su esfuerzo le permitirá alcanzar un buen desempeño laboral. Estas expectativas se supeditan a experiencias previas con respecto al trabajo, su expectativa de autoeficacia o grado de credibilidad de las capacidades que posee para realizar un trabajo y la dificultad percibida hacia el objetivo a alcanzar. La valencia o valor de la recompensa, se refiere al grado o nivel de deseo que el trabajador aspira alcanzar mediante su esfuerzo laboral para alcanzar una meta u objetivo. Está condicionada por la experiencia y puede variar con el tiempo. Puede ser positiva o negativa. Los medios constituyen estimaciones o apreciaciones que posee el trabajador sobre la obtención de una recompensa o retribución.

## 2.2.2 Conceptos relacionados con la satisfacción laboral.

- **Clima organizacional.**

El concepto de clima organizacional tiene su fundamento en la teoría del campo de Kurt Lewin, quien expuso que la motivación del comportamiento se basa en dos fuerzas antagónicas dentro del entorno psicológico del individuo (fuerzas motivadoras y fuerzas inhibitoras), por lo que la totalidad de los hechos coexistentes producen el comportamiento humano. Con estas dos premisas básicas, Lewin desarrollo su modelo de teoría de campo como pilar fundamental para conseguir transformaciones y cambios en las organizaciones con garantía de éxito tanto a nivel personal como colectivo. Para Lewin los hechos coexistentes tienen el carácter de un campo dinámico que se interrelacionan con las otras partes del ambiente. Lewin se refiere al comportamiento humano en la siguiente ecuación:  $C = f(P,M)$ , donde  $C$  = es el comportamiento humano,  $f$  = resultado de la interacción entre la  $P$  = persona y  $M$  = medio ambiente que los rodea.

Son muchas los enunciados que intentan explicar el clima organizacional, a continuación se presenta una síntesis de la cronología de la definición de clima organizacional, para luego la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Cuadro 2. Cronología de la definición de clima organizacional según varios autores

Autor (es)	Año	Enunciación de clima organizacional
Forehand y Gilmer	1964	“El clima es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman”
Litwin y Stringer	1968	“El clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajaban en una organización”.
Dessler	1979	“El clima representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado en ella en términos de estructura, recompensa, consideración, apoyo y apertura”
NaylorPritchard, e Ilgen	1980	“El clima organizacional es una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de la organización
Ekwal	1983	“El clima organizacional es como un conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan la vida en la organización. El clima se ha

		originado, desarrollado y continúa haciéndolo en las sucesivas interacciones entre los individuos (personalidades) y el entorno de la organización”.
Glik	1985	“El clima organizacional se refiere al conjunto de “variables organizacionales que describen el contexto organizacional de acciones individuales”
De Witte y De Cock	1986	“El clima organizacional representa una síntesis de percepciones relativamente estables de orientaciones de valores de la organización como un todo, que influye en el comportamiento de sus miembros, respecto a la efectividad organizacional que se centra en las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales.”
Rousseau	1988	“El clima organizacional es el conjunto de propiedades o características organizacionales conformadas por las representaciones e interacciones individuales y globales de las personas y la situación.”
Reichers y Schneider	1990	El clima organizacional consiste en las percepciones compartidas que los miembros desarrollan en relación con las políticas, prácticas, y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.
Mañaz, González y Peiró	1999	“El clima es un atributo de la organización y son las características de la organización las que influyen en las percepciones del clima, sin negar la influencia de las características individuales. El clima es inducido por la forma en que la organización se relaciona con sus miembros.”

Fuente: Chian, Martín y Nuñez (2010). Adaptación y ampliación propia.

- **Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.**

Pese a la existencia de muchas investigaciones en torno a la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, no ha habido consenso en cuanto a la causalidad-dirección de esta relación, es decir si es de clima a satisfacción o de satisfacción a clima, lo que sí es claro es que existe una correlación entre ambas categorías conceptuales.

A continuación se ofrece una breve indicación de las conclusiones que algunos autores han llegado referente a la relación entre clima y satisfacción laboral.

Cuadro 3: Relación entre clima y satisfacción laboral según varios autores

<b>Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral</b>	<b>Autor (es) /Fecha</b>
“El clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción laboral, El grado de impacto que el clima produce sobre la satisfacción laboral varía según sea el tipo de clima y el tipo de satisfacción”	Friedlander y Margulies(1969)
“El clima laboral es un determinante significativo de la satisfacción laboral”	Payne, R. y Pheysey (1971)
“...La satisfacción varía en consonancia con las percepciones que los individuos tienen del clima. Considera prematuro afirmar que si la satisfacción afecta al clima o éste a la satisfacción, si bien parece que la dirección de causalidad es mayor del clima a la satisfacción”	Hellriegel y Slocum (1974)
“Los resultados de este estudio ofrecen evidencia empírica de que algunas dimensiones del clima influyen sobre las facetas de la satisfacción laboral”	Downey, Hellriegel y Slocum (1975)
“Los resultados ponen de manifiesto la existencia de correlaciones significativas de las percepciones individuales de las dimensiones del clima con dimensiones de satisfacción laboral”	Jakosfky y Slocum (1988)
Concluyeron que se muestran relaciones significativas y positivas con la satisfacción laboral	Peiró, Gonzalez, Roma y Ramos ( 1991)
Concluyeron que las dimensiones de “orientación a metas” y de “apoyo” presentaron efectos positivos, estadísticamente significativos, sobre la satisfacción. Igualmente, las dimensiones de la satisfacción no presentan efectos diferidos sobre algunas de las dimensiones del clima consideradas. Los resultados cuestionan la hipotética relación recíproca entre clima y satisfacción e indican que esa relación es de carácter unidireccional.	Gonzalez, Roma, Peiró y Mañas (1996)
Concluye que las percepciones individuales del clima presentaron influencias diferidas sobre distintas dimensiones de la satisfacción laboral y afirma que el clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción laboral.	Mañas (1998)
Deducen que el clima organizacional del grupo de trabajo y la tensión interpersonal ejercen fuertes influencias, positivas y negativas, en la satisfacción laboral.	Volkwein, Malik y Napierski-Prancl (1998)

Fuente: Fuente Chian, Martin y Nuñez (2010). Adaptación y ampliación propia

- **Desempeño laboral.**

Para Campbell (1990) el desempeño laboral son las acciones y conductas que son relevantes para las metas de la organización; y se miden en términos del rendimiento del trabajador demostrando sus competencias. Asimismo, Campbell afirma que el rendimiento laboral individual es sinónimo de conducta de trabajo, y que este incluye únicamente a los comportamientos relacionados con la consecución de los objetivos organizacionales.

Faria (1995) considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa.

Chiavenato, (2002) expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

Palaci, (2005), citado por Pedraza, Amaya y Conde (2010) plantea que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

“El desempeño está determinado por las habilidades, la motivación y la percepción que tiene el individuo sobre su trabajo y esto se combina para generar un rendimiento específico, a su vez esto genera recompensas, que en el caso de ser juzgadas como equitativas por el empleado originaran la satisfacción y el buen desempeño. Esto influirá de nuevo en la motivación del individuo, por lo cual el desempeño se entiende como un proceso circular.” (Urdaneta y Romero (2009)

El desempeño laboral puede analizarse desde tres aproximaciones teóricas que se describen a continuación:

- Desempeño como actividades relacionadas con los objetivos.

Desde esta perspectiva el desempeño focaliza su atención con las actividades que realiza el empleado, más que con los roles del puesto de trabajo. El desempeño es considerado como comportamientos prácticamente relacionados con los objetivos de la organización. El factor determinante del rendimiento laboral es su participación en las

acciones de impulso y promoción de los objetivos de la empresa y no tanto en sus resultados (conocimiento declarativo, procedimental, habilidades y motivación).

- Desempeño como conjunción de destrezas técnicas y sociales.

Desde este enfoque el desempeño se refiere a todos aquellos comportamientos que generan el contexto psicológico, social y global en la empresa. Los factores determinantes del rendimiento del trabajador son las destrezas específicas y no específicas del puesto (esfuerzo demostrado, mantenimiento de la disciplina y trabajo en equipo) y el desempeño de tareas (persistencia para completar las tareas con éxito y entusiasmo, predisposición para actividades que no son parte del puesto de trabajo, seguimientos de reglas y procedimientos de la organización y ayuda y cooperación con otros).

- Desempeño como único factor general.

Desde este enfoque se sugiere la existencia de un único factor general para describir el rendimiento laboral, no obstante asume la presencia de otros que quedan por debajo de éste.

Al no alcanzarse un claro consenso respecto a este enfoque han surgido nuevas dimensiones de comportamiento como son el desempeño adaptativo, desempeño superior y desempeño eficaz. El desempeño adaptativo se centra en la eficacia con la que la organización difiere de la estrategia. Se manifiesta a través de la creatividad, de la innovación o de la capacidad de resolver problemas. El desempeño superior se refiere al nivel de rendimiento laboral que está, significativamente, por encima del promedio de la organización y hace referencia a las características distintivas que manifiestan los trabajadores. El desempeño eficaz es considerado como el rendimiento mínimo aceptable, y considera las características básicas para considerar a un trabajador competente para el puesto.

- **Motivación laboral**

Según los últimos estudios de la Universidad de Warwick y el Opener Institute for People & Performance existe una estrecha relación entre motivación y desempeño laboral.

Sexton (1977) la define como “el proceso de estimular a un individuo para que realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador.”

Armstrong (1991, p.73-77) plantea que “la motivación de los recursos humanos consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño”.

Chiavenato (2001) explica que existen tres premisas que rigen el comportamiento humano, señala el autor que el comportamiento es causado, motivado y orientado hacia objetivos. Define la motivación como «el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea». Depende tanto de la herencia como del ambiente que rodea al individuo y está siempre orientada hacia objetivos, necesidades, deseos e impulsos.

De acuerdo a Opener Institute for People & Performance, un trabajador motivado es un trabajador feliz en tal sentido afirma que “la felicidad en el trabajo de los empleados proporciona una base sólida para construir un lugar de trabajo ágil y próspero.” De igual forma “la felicidad en el trabajo es un recurso que impulsa comportamientos comprometidos, creatividad y capacidad de recuperación en tiempos difíciles” Afirma que un trabajador para ser feliz “debe tener la sensación de alcanzar su potencial” por lo la felicidad en el trabajo es una mentalidad que permite la acción para maximizar el rendimiento y alcanzar el potencial”

Propone un modelo de rendimiento-felicidad, apoyado en la motivación, en tal sentido señala “El desempeño y la felicidad en el trabajo se evidencian en las 5C: Contribución: lo que haces. Convicción: tu motivación a corto plazo. Cultura: tu sentimiento de ajuste. Compromiso: tu compromiso a largo plazo. Confianza: tu confianza en ti mismo. Todos estos están entrelazados, funcionando como un ecosistema, lo que significa que tienen un fuerte impacto entre ellos”. Fija además otros tres factores que fomentan el contexto para las 5C. Confiar en una organización. Reconocimiento de una organización. Orgullo en una organización.

- **Calidad de servicio**

En la literatura especializada existen numerosas definiciones de calidad, sin embargo para este trabajo de investigación se hablará de la calidad relacionada con la satisfacción laboral, para comprender mejor el término es necesario revisar las diferentes perspectivas conceptuales de la calidad, éstas suelen agruparse en:

.- Calidad objetiva y calidad subjetiva. La calidad objetiva se deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño, por tanto está referida a la calidad que puede ser medible cuantitativamente y por tanto más asociada al producto. La calidad subjetiva se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas y es medible cualitativamente estudiando la satisfacción del usuario, por tanto está más asociada al servicio.

.- Calidad estática y calidad dinámica. La calidad estática es expresada en términos de superioridad impuesta o de conformidad con las especificaciones por lo que transmite una sensación de que se trata de un estado fijo e inmóvil. En cambio, la calidad dinámica es un concepto flexible y en continuo cambio, por depender de múltiples factores en permanente evolución como la competencia o los gustos y motivaciones del consumidor.

.- Calidad absoluta y relativa. La calidad absoluta se manifiesta en características que pueden medirse objetivamente y por lo tanto se valora de forma absoluta. En cambio la calidad relativa adopta una visión circunstancial admitiendo que la calidad puede significar diferentes cosas para diferentes personas, dependiendo de la percepción del usuario. La calidad absoluta está referida, por tanto al producto y la relativa al servicio.

.- Calidad interna y externa. El concepto de calidad interna hace énfasis en la mejora de la eficiencia interna para lograr la conformidad con las especificaciones en los procesos y la reducción de los costes de no calidad. La calidad externa enfatiza la eficacia, entendida en el sentido de que la principal prioridad de la empresa debe ser satisfacer las expectativas de los clientes.

Tomando en cuenta las definiciones anteriores y las características de la calidad, la Calidad de Servicio admite a juicio de Juran (2007, p, 11-12) que se tomen en cuenta una serie de condiciones cambiantes, entre las cuáles se destacan: la competencia, la organización basada en los clientes, niveles de expectativas de los clientes, mejoras del desempeño, cambios en las formas de organización, fuerza laboral cambiante, revolución de la información, comercio y control de calidad.

Para Reeves y Bednar, citado por Mora (2001) la calidad de servicio ha sido definida de diferentes maneras, por distintos autores como: “el valor (Abbott, 1955; Feigenbaum, 1951), la conformidad con las especificaciones (Gilmore, 1974; Levitt, 1972), la conformidad con los requisitos exigidos (Crosby, 1979), la aptitud para el uso del producto (Juran, 1974, 1988), la búsqueda de no perdida por parte del cliente (Taguchi,

citado en Ross, 1989), y el conocimiento y/o superación expectativas de los clientes (Grönroos, 1983; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985)” (p.419).

La calidad de servicio se refiere entonces, a la “calidad percibida” vale decir “al juicio de valor” que el usuario atribuye al servicio, constituye un juicio global o actitud relacionada con la “superioridad” del servicio. Por lo tanto la calidad de servicio es subjetiva, dinámica, relativa y externa. Se valora, aprecia o juzga en el marco de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativas de otros servicios que el usuario ve como sustitutos.

Una vez descritas las diferentes teorías asociadas a la satisfacción laboral, sus diferentes dimensiones y los conceptos relacionados, la presente investigación pretende llevar a cabo una evaluación de la satisfacción laboral, tomando como caso de estudio el personal del servicio odontológico de la clínica Dental núcleo A de VIDAMED unidad de clínicas odontológicas; dicha evaluación estará basada en las teorías de procesos, anteriormente descritas, que buscan analizar la situación de trabajo y el individuo como un conjunto, las relaciones que surgen en la interacción laboral y los procesos que definen el ambiente laboral.

#### **2.4. Bases Legales.**

El ejercicio de la Odontología en Venezuela, está regulado por la Ley del Ejercicio de la Odontología (1970), el Reglamento de la Ley del Ejercicio de la Odontología, el Código de Deontología Odontológica (1992) y los Reglamentos internos que dicte el Colegio de Odontólogos de Venezuela y el Ministerio del Poder Popular para la Salud, en materia odontológica. A continuación se presentan los aspectos más resaltantes de estos instrumentos jurídicos.

##### **Ley del Ejercicio de la Odontología.**

- Funciones básica del ejercicio de la profesión.

Artículo 2: “Se entiende por ejercicio de la odontología la prestación de servicios encaminados a la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, deformaciones y accidentes traumáticos de la boca y de los órganos o regiones anatómicas que la limitan o comprenden. Tales intervenciones constituyen actos propios de los profesionales legalmente

autorizados, quienes podrán delegar en sus auxiliares aquellas intervenciones claramente determinada en esta Ley y su reglamento”.

- Prohibición del ejercicio de la odontología con fines comerciales

Artículo 3: “El ejercicio de la odontología no podrá considerarse como comercio o industria, ni será gravado con impuestos de esta naturaleza. Al efecto el odontólogo no podrá utilizar su consultorio o clínica para desarrollar o ejercer ninguna clase de actividades ajenas y distintas a las propias de esos establecimientos”

- Competencias de los profesionales de la odontología.

Artículo 4: “El ejercicio de la odontología es de la exclusiva competencia de los profesionales legalmente autorizados con tal objeto, a saber:

1. Las personas que posean título de Doctor en Odontología, Odontólogo, Dentista o Cirujano Dentista expedido o revalidado en una Universidad Venezolana, o los equivalentes otorgados por universidades extranjeras, convalidados como resultado de convenios o tratados de reciprocidad celebrados con la Nación;
2. Las personas que posean título de Dentista o de Cirujano Dentista expedido por el antiguo Ministerio de Instrucción Pública;
3. Las personas que posean la Licencia Especial que concedió la Dirección de Sanidad Nacional de conformidad con la Ley del Ejercicio de la Dentistería promulgada el día 19 de julio de 1926.”

- Deberes de los Odontólogos.

Artículo 16: “Los profesionales que ejerzan la odontología deberán estar debidamente capacitados y legalmente autorizados según esta Ley para prestar sus servicios a la comunidad, contribuir al progreso científico y social de la odontología, aportar su colaboración para la solución de los problemas de salud pública creados por las enfermedades bucodentarias, y cooperar con los demás profesionales de la salud en la atención de aquellos enfermos que así lo requieran”

- Personal auxiliar del Odontólogo.

Artículo 11: “Se entiende por auxiliares del odontólogo, los mecánicos dentales a quienes éste confíe trabajos de construcción o reparación de aparatos protésicos o de mecánica dental; los higienistas dentales en quienes el profesional puede delegar intervenciones de odontología simplificada, a saber: técnica del cepillado, tartrectomías, aplicaciones tópicas de medicamentos anticariogénicos, toma de radiografías y obturaciones dentarías; y los asistentes dentales y de consultorio que desempeñan aquellas labores destinadas a facilitar y mejorar la prestación de servicios odontológicos. Estos oficios no constituyen profesiones independientes, sino actividades delegadas y subordinadas directa y

exclusivamente a los profesionales de la odontología legalmente autorizados, y por ende, ni sin equivalentes ni sustituyen las funciones propias del odontólogo”

### **Reglamento de la Ley del Ejercicio de la Odontología.**

- Vigilancia y control de los establecimientos odontológicos

Artículo 10: “Los establecimientos odontológicos tales como consultorios fijos o móviles, clínicas o policlínicas dentales u odontológicas, laboratorios de mecánica dental o prótesis odontológicas, estarán sometidos a la vigilancia y control técnico del Ministerio de Salud y Desarrollo Social. Dichos establecimientos no podrán funcionar sin la correspondiente autorización sanitaria expedida por el Ministerio de Salud y Desarrollo Social, la cual deberá ser exhibida en sitio visible al público”.

Artículo 12: “Al frente de los establecimientos odontológicos deberá haber por lo menos un (01) Odontólogo o un (01) Mecánico dental, según el caso, responsables de que el establecimiento a su cargo se cumplan las disposiciones de la Ley de Ejercicio de la odontología y las de este Reglamento...”

- Prestación de servicio odontológico por personal auxiliar.

Artículo 16: “El Ministerio de Salud y Desarrollo Social podrá permitir a higienistas dentales que hubieren cumplido los requisitos previstos en la Ley y en este Reglamento, prestar con las limitaciones señaladas en el Artículo 11° de La Ley de Ejercicio de la Odontología, servicios de odontología simplificada en aquellas poblaciones donde no residan ni ejerzan profesionales de la Odontología”

### **Código de Deontología Odontológica.**

- Deber primordial del Odontólogo.

Artículo 9: “El respeto a la vida y a la integridad de la persona humana, el fomento y la preservación de la salud, como componentes del desarrollo y bienestar social y su proyección efectiva a la comunidad, constituyen en todas las circunstancias el deber primordial del Odontólogo”.

- Obligación e importancia de la actualización en la profesión odontológica.

Artículo 2: “El profesional de la Odontología está en la obligación de mantenerse informado y actualizado en los avances del conocimiento científico. La actitud contraria no es ética, ya que limita en alto grado su capacidad para suministrar la atención en salud integral requerida”.

- Requisitos esenciales para el ejercicio profesional de la odontología.
 

Artículo 3: “Para la presentación idónea de sus servicios profesionales, el Odontólogo debe encontrarse en condiciones psíquicas y somáticas satisfactorias y poseer una formación ética y social irreprochables”.
- Atención igualitaria de los pacientes.
 

Artículo 4: “El Profesional de la Odontología debe atender por igual celo a todos sus pacientes cualesquiera sean sus condiciones de salud, independientemente de su nacionalidad, raza, posición social o económica, creencias religiosas o ideas políticas.”
- Deber ineludible de los profesionales de la Odontología.
 

Artículo 5: “Es deber ineludible de todo Profesional de la Odontología acatar los principios de la fraternidad, libertad, justicia e igualdad, y los deberes inherentes a ellas, consagrados en la Carta de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y en la Declaración de principios de los Colegios Profesionales Universitarios de Venezuela.”
- Violación a la ética odontológica.
 

Artículo 6: “La participación activa del personal odontológico, en actos que constituyan colaboración o complicidad en torturas u otros tratos crueles, inhumanos o degradantes, incitación a ellos o intento de cometerlos, constituyen una violación patente a la ética odontológica, así como un delito con arreglo a los instrumentos internacionales aplicables”
- Obligaciones del profesional de la odontología en la prestación del servicio.
 

Artículo 18: “El Profesional de la Odontología al prestar sus servicios se obliga:  
 a. Tener como objeto primordial la conservación de la salud del paciente. b. Asegurarle al mismo todos los cuidados profesionales. c. Actuar con la serenidad y la delicadeza a que obliga la dignidad profesional.”
- Conducta del Odontólogo.
 

Artículo 20: “La conducta del Odontólogo debe ajustarse siempre por encima de cualquier otra consideración a normas de probidad, dignidad, honradez y serenidad.”

- Ejercicio de la Odontología

Artículo 25: “La Odontología es una profesión noble y elevada. Su ejercicio debe regirse siempre, por encima de toda consideración, por normas morales, de justicia, probidad y dignidad. El Odontólogo no debe ejercer al mismo tiempo que la Odontología otra actividad incompatible con la dignidad profesional.”

- Ejercicio de la odontología en organizaciones institucionales

Artículo 30: “Los Profesionales de la Odontología al servicio de organizaciones dedicadas al ejercicio institucional de la Odontología, deberá cumplir con su trabajo profesional de acuerdo con las normas señaladas en este Código Deontológico. Este se basará, por tanto, en el respeto a la dignidad de la persona, en la relación Odontólogo/Paciente, en la responsabilidad individual y en el secreto profesional.”

- Prestigio de las instituciones odontológicas

Artículo 33: “El Odontólogo está obligado a velar por el prestigio de la institución donde trabaja, cumpliendo fielmente las disposiciones reglamentarias de la misma; éstas no podrán colidir con lo dispuesto en la Ley de la Odontología, en su Reglamento y en el presente Código”.

- Confraternidad profesional en el ejercicio de la odontología

Artículo 41º: “La Confraternidad Profesional se refiere a la comunidad de intereses entre quienes ejercen una misma profesión, siempre que se fundamente en la aceptación consciente de formar parte de una institución disciplinada, cuya unidad corporativa depende del cumplimiento por parte de sus integrantes, de los deberes de los mismos se han impuesto en forma voluntaria, y no propiamente de hermandad para justificar desafueros o cualquier modalidad de actuación reprochable, en aras de una mal entendida solidaridad profesional.”

Artículo 42º: “Los Profesionales de la Odontología están en la obligación de mantener recíproca colaboración y buena confraternidad...”

- Deberes hacia los miembros del personal auxiliar y profesionales afines

Artículo 49º: En sus relaciones con los miembros de las profesiones afines y auxiliares de la Odontología, los Odontólogos deben observar una actitud decorosa y honorable, dispensándole la cortesía que impone su condición de profesional y respetando las normas señaladas por la ética y por las respectivas leyes del ejercicio profesional.

Artículo 50º: No es lícito dejar bajo la responsabilidad del personal auxiliar

acciones directas no supervisadas sobre el paciente, salvo los casos tipificados para los Higienistas Dentales en el Artículo 16° del Reglamento de la Ley del Ejercicio de la Odontología.

### **Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT).**

A continuación se presenta el articulado relacionado con aspectos referentes a la satisfacción laboral.

Artículo 18; “El trabajo es un hecho social y goza de protección como proceso fundamental para alcanzar los fines del Estado, la satisfacción de las necesidades materiales morales e intelectuales del pueblo y la justa distribución de la riqueza. La interpretación y aplicación de esta Ley estará orientada por los siguientes principios: 1.- La justicia social y la solidaridad. 2.- La intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales, por lo que no sufrirán desmejoras y tenderán a su progresivo desarrollo. 3.- En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias. 4.- Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique la renuncia o menoscabo de estos derechos. 5.- Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad. 6.- Toda medida o acto del patrono o patrona contrario a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela o a esta Ley es nula y no genera efecto alguno. 7.- Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de edad, raza, sexo, condición social, credo o aquellas que menoscaben el derecho a la igualdad ante la ley y por cualquier otra condición. 8.- Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar en cualquier forma su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica o social”

En la LOTT se emplea el término patrono o patrona para referirse a la persona encargada de dirigir, gestionar o administrar una empresa, en tal sentido la Ley reza:

Artículo 40. “Se entiende por patrono o patrona, toda persona natural o jurídica que tenga bajo su dependencia a uno o más trabajadores o trabajadoras, en virtud de una relación laboral en el proceso social de trabajo”

Artículo 41: A los efectos de esta Ley, se considera representante del patrono o de la patrona toda persona natural que en nombre y por cuenta de éste ejerza funciones jerárquicas de dirección o administración o que lo represente ante terceros o terceras. Los directores, directoras, gerentes, administradores,

administradoras, jefes o jefas de relaciones industriales, jefes o jefas de personal, capitanes o capitanas de buques o aeronaves, liquidadores, liquidadoras, depositarios, depositarias y demás personas que ejerzan funciones de dirección o administración se considerarán representantes del patrono o de la patrona aunque no tengan poder de representación, y obligarán a su representado o representada para todos los fines derivados de la relación de trabajo.

Artículo 43: Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo, o con motivo de causas relacionadas con el trabajo. La responsabilidad del patrono o patrona se establecerá exista o no culpa o negligencia de su parte o de los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios o becarias, y se procederá conforme a esta Ley en materia de salud y seguridad laboral.

Artículo 45: “Para los fines de esta Ley se entenderá por entidad de trabajo lo siguiente: a) La empresa o unidad de producción de bienes o servicios constituida para realizar una actividad económica de cualquier naturaleza o importancia. b) El establecimiento o la reunión de medios materiales y de trabajadores y trabajadoras permanentes que laboran en un mismo lugar, en una misma tarea, de cualquier naturaleza o importancia, y que tienen una dirección técnica común. c) Toda combinación de factores de la producción sin personalidad jurídica propia, ni organización permanente que busca satisfacer necesidades y cuyas operaciones se refieren a un mismo centro de actividad económica. d) Toda actividad que envuelva la prestación del trabajo en cualquiera condiciones. e) Los órganos y entes del Estado prestadores de servicio. Grupo de entidades de trabajo.”

Artículo 53: “Se presumirá la existencia de una relación de trabajo entre quien preste un servicio personal y quien lo reciba. Se exceptuarán aquellos casos en los cuales, por razones de orden ético o de interés social, se presten servicios a la sociedad o a instituciones sin fines de lucro, con propósitos distintos a los planteados en la relación laboral.”

Artículo 54: “Remuneración de la prestación de servicio La prestación de servicio en la relación de trabajo será remunerada. Toda violación a esta norma por parte del patrono o de la patrona, acarreará las sanciones previstas en esta Ley”.

Artículo 85: “La estabilidad es el derecho que tienen los trabajadores y trabajadoras a permanecer en sus puestos de trabajo. Esta Ley garantiza la estabilidad en el trabajo y dispone lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado, conforme consagra la Constitución de la República

Bolivariana de Venezuela. Los despidos contrarios a la Constitución y a esta Ley son nulos.”

Artículo 86: “Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a la garantía de permanencia en su trabajo, si no hay causas que justifiquen la terminación de la relación laboral. Cuando un trabajador o trabajadora haya sido despedido sin que haya incurrido en causas que lo justifiquen, podrá solicitar la reincorporación a su puesto de trabajo de conformidad a lo previsto en esta Ley”

Artículo 87: “Estarán amparados y amparadas por la estabilidad prevista en esta Ley: 1.- Los trabajadores y trabajadoras a tiempo indeterminado a partir del primer mes de prestación de servicio. 2.- Los trabajadores y trabajadoras contratados y contratadas por tiempo determinado, mientras no haya vencido el término del contrato. 3.- Los trabajadores y trabajadoras contratados y contratadas para una obra determinada, hasta que haya concluido la totalidad de las tareas a ejecutarse por el trabajador o trabajadora, para las cuales fueron expresamente contratados y contratadas. Los trabajadores y las trabajadoras de dirección, no estarán amparados por la estabilidad prevista en esta Ley”.

Artículo 141: Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a prestaciones sociales que les recompensen la antigüedad en el servicio y los ampare en caso de cesantía. El régimen de prestaciones sociales regulado en la presente Ley establece el pago de este derecho de forma proporcional al tiempo de servicio, calculado con el último salario devengado por el trabajador o trabajadora al finalizar la relación laboral, garantizando la intangibilidad y progresividad de los derechos laborales. Las prestaciones sociales son créditos laborales de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses, los cuales constituyen deudas de valor y gozan de los mismos privilegios y garantías de la deuda principal.

Artículo 156: “El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando: a) El desarrollo físico, intelectual y moral. b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo. c) El tiempo para el descanso y la recreación. d) El ambiente saludable de trabajo. e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral. f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.”

Artículo 167: “Se entiende por jornada de trabajo, el tiempo durante el cual el trabajador o la trabajadora está a disposición para cumplir con las responsabilidades y tareas a su cargo en el proceso social de trabajo. El patrono o patrona deberá fijar anuncios relativos a la concesión de días y horas de descanso en un lugar visible del establecimiento”

Artículo 173: “La jornada de trabajo no excederá de cinco días a la semana y el trabajador o trabajadora tendrá derecho a dos días de descanso, continuos y remunerados durante cada semana de labor. La jornada de trabajo se realizará dentro de los siguientes límites: 1.- La jornada diurna, comprendida entre las 5:00 a.m. y las 7:00 p.m., no podrá exceder de ocho horas diarias ni de cuarenta horas semanales. 2. La jornada nocturna, comprendida entre las 7:00 p.m. y las 5:00 a.m. no podrá exceder de siete horas diarias ni de treinta y cinco horas semanales. Toda prolongación de la jornada nocturna en horario diurno se considerará como hora nocturna. 3. Cuando la jornada comprenda períodos de trabajos diurnos y nocturnos se considera jornada mixta y no podrá exceder de las siete horas y media diarias ni de treinta y siete horas y media semanales. Cuando la jornada mixta tenga un período nocturno mayor de cuatro horas se considerará jornada nocturna en su totalidad.”

Artículo 190: “Cuando el trabajador o la trabajadora cumpla un año de trabajo ininterrumpido para un patrono o una patrona, disfrutará de un período de vacaciones remuneradas de quince días hábiles. Los años sucesivos tendrá derecho además a un día adicional remunerado por cada año de servicio, hasta un máximo de quince días hábiles...”

Artículo 197: “El trabajador o la trabajadora deberá disfrutar las vacaciones de manera efectiva y obligatoria, esta misma obligación existe para el patrono o la patrona de concederlas...”

Artículo 299: “El Estado a través del proceso educativo creará las condiciones y oportunidades, estimulando la formación técnica, científica, tecnológica y humanística de los trabajadores y de las trabajadoras, para asegurar su incorporación al proceso social de trabajo, en puestos de trabajo dignos, seguros y productivos, que garanticen el bienestar del trabajador, la trabajadora, sus familias, comunidades, y orientados al desarrollo integral de la Nación.”

Artículo 314: “En todas las entidades de trabajo se deben facilitar las condiciones para la formación integral, continua y permanente de los trabajadores y de las trabajadoras sobre los procesos productivos. La formación del trabajador y trabajadora no debe limitarse al conocimiento de las técnicas y destrezas necesarias para la operación de equipos y maquinarias, o la preparación de materias primas e insumos para la producción.”

Artículo 317: “Los patronos o patronas facilitarán la formación de los trabajadores y de las trabajadoras en la entidad de trabajo, en el marco del proceso social de trabajo.”

## **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)**

Artículo 1 Objeto de esta Ley.

“El objeto de la presente Ley es: 1. Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. 2. Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. 3. Desarrollar lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social. 4. Establecer las sanciones por el incumplimiento de la normativa. 5. Normar las prestaciones derivadas de la subrogación por el Sistema de Seguridad Social de la responsabilidad material y objetiva de los empleadores y empleadoras ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional. 6. Regular la responsabilidad del empleador y de la empleadora, y sus representantes ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional cuando existiere dolo o negligencia de su parte.”

#### Artículo 4: Ámbito de Aplicación.

“Las disposiciones de esta Ley son aplicables a los trabajos efectuados bajo relación de dependencia por cuenta de un empleador o empleadora, cualesquiera sea su naturaleza, el lugar donde se ejecute, persiga o no fines de lucro, sean públicos o privados existentes o que se establezcan en el territorio de la República, y en general toda prestación de servicios personales donde haya patronos o patronas y trabajadores o trabajadoras, sea cual fuere la forma que adopte, salvo las excepciones expresamente establecidas por la ley... A los efectos de las materias de promoción de la seguridad y la salud en el trabajo y de la prevención de los accidentes de trabajo y de las enfermedades ocupacionales y otras materias compatibles, así como el estímulo e incentivos de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, las disposiciones de la presente Ley también son aplicables a las actividades desarrolladas por los trabajadores y trabajadoras no dependientes. A estos mismos efectos, cuando la ley, los reglamentos o normas técnicas se refieran a trabajadores y trabajadoras, comprenden también a trabajadores y trabajadoras no dependientes cuando sea compatible con la naturaleza de sus labores.”

## **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.**

En este capítulo se abordará la metodología que sustenta la investigación y comprende el tipo, nivel y el diseño de la investigación, los procedimientos de medición, técnicas y elaboración de los instrumentos de recolección de datos al igual que la descripción y métodos de análisis de los resultados, para ello la presente investigación pretende realizar un análisis de la satisfacción laboral, tomando como caso de estudio la satisfacción laboral del personal del servicio odontológico de la clínica dental Núcleo A de Vidamed Unidad de Clínicas Odontológicas, con el propósito de alcanzar los objetivos planteados.

### **3.1. Tipo de Investigación**

El presente trabajo conforma un proyecto de investigación que se realizará a través de una investigación de tipo proyectiva (proyecto factible) y de diseño de campo, transeccional, observacional; donde se analizara la población seleccionada.

UPEL (2011, p21) define el proyecto factible como “la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a las formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos”.

Esta investigación pretende así mediante la recolección de datos, el análisis e interpretación de los resultados detectar debilidades referentes al grado de satisfacción laboral del personal sujeto de estudio, para generar una propuesta de mejora a la problemática a estudiar.

### **3.2. Diseño de la Investigación.**

El diseño de investigación representa el aspecto trascendental y operativo de investigación. En este sentido Hurtado (2012, p 691) lo define como “el conjunto de decisiones estratégicas que toma el investigador, relacionadas con el dónde, el cuándo, el cómo recoger los datos y con el tipo de datos a recolecta, para garantizar la validez interna de su investigación”.

Existe una amplia clasificación de los diseños de investigación con base a criterios precisos como el origen de los datos, la perspectiva de la temporalidad, la amplitud del foco, el grado de intervención del investigador en los eventos de estudio y el tipo de control ejercido, a continuación se describen brevemente los elementos de diseño que involucran la presente investigación:

- Diseño de campo. “El diseño de campo es aquel en el cual el investigador obtiene sus datos de fuentes directas en su contexto natural... Este diseño no es exclusivo de un tipo de investigación, sino que se aplica todos los holotipos... las técnicas que suelen utilizarse en los diseños de campo son la observación, (registro anecdótico, globales, listas de cotejo, guías de observación), las encuestas cuestionarios, escalas, test...) y la entrevista.” (Hurtado, 2012, p 702).
- Diseño transeccional. “...estudian un evento, bajo cualquiera de los diez tipos de investigación, en un solo momento del tiempo, se aplican cuando se desea obtener una imagen del estado de las cosas en un momento determinado, cuando se quiere caracterizar un hecho del presente, cuando se quiere hacer una explicación de una situación puntual, en fin cuando el investigador quiera focalizar su estudio en un tiempo determinado”. (Hurtado, 2012, p 720).
- Diseño contemporáneo. “Son aquellos en los cuales el evento ocurre en el momento presente, es decir es contemporáneo con el investigador y éste puede ser testigo de su ocurrencia. El investigador recoge los datos en el presente. (Hurtado, 2012, p. 731)
- Diseño univariable. Los diseños invariables o unieventuales se concentran en el estudio de un único evento de estudios (variable), ofrece la posibilidad de concentrar la atención en procesos muy específicos. (Hurtado, 2012, p 736)

Ahora bien, siguiendo Hurtado et al 2012, se señala que el diseño que se utiliza en esta investigación es un de campo ya que genera sus datos de fuentes en el contexto natural donde se producen, transeccional por estar definida en un momento determinado, contemporáneo debido a que el investigador será testigo de la ocurrencia al levantar los datos y univariable al concentrarse en un proceso específico.

### **3.3. Unidades de estudio (población y muestra).**

En toda investigación es necesario definir la población y la muestra que guardan relación con el evento de estudio. Según Tamayo y Tamayo, (1997), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (p.114). Balestrini (2006) define la población como: "conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos, que presentan características comunes" (p. 137). Arias (2006) señala que la población es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio". (p. 81).

Las población objeto de esta investigación corresponderá al personal odontológico, integrado por 32 personas, (odontólogos, asistente, higienistas, secretarias, recepcionistas) quienes prestan sus servicios en la Clínica Dental, Núcleo A, de Vidamed, del Área Metropolitana de Caracas.

La muestra por su parte es para Hernández, Fernández y Baptista (2006) "un sub grupo de la población... un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características las que llamamos población". (p 240).

Las muestras se clasifican en probabilísticas y no probabilísticas, En las primeras todos los elementos unidades de análisis o tienen la misma posibilidad de ser seleccionados y se obtienen, una vez precisado las características de la población y el tamaño de la muestra, por medio de un procedimiento aleatorio. Las muestras no probabilísticas, no opera el factor aleatorio, sino que la elección de las unidades de análisis, depende de las características de la investigación y del interés del investigador.

Existen dos formas de calcular el tamaño de la muestra, tanto si se conoce el tamaño de la población como si se desconoce. En estos casos se aplica la fórmula en muestreos probabilísticos.

**Fórmula para poblaciones infinitas o cálculo de la muestra cuando desconocemos el tamaño de la población.**

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

Imagen tomada de <https://bit.ly/2wwuO1O>

En donde

Z = nivel de confianza,

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada

q = probabilidad de fracaso

d = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

**Calculo del tamaño de la muestra en poblaciones finitas o cuando conocemos el tamaño de la población**

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Imagen tomada de <https://bit.ly/2wwuO1O>

En donde

N= tamaño de la población

Z = nivel de confianza,

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada

q = probabilidad de fracaso

d = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

Para calcular, el valor de  $Z_\alpha$  se coloca según los siguientes niveles:

97,5 % = 2,24

85 % = 1,44

80 % = 1,28

75 % = 1,15

Vale la pena mencionar que la fórmula vamos a colocar en el lugar de  $Z_\alpha$  el valor del nivel y no el numero del porcentaje. Finalmente, existen dos cantidades estables en la fórmula

que son: La cantidad de sujetos de la población que tienen en común la variable que buscamos medir, se indica con la letra  $p$ . El número de individuos que no comparten esa variable, se marca con  $q$ . En estos casos se coloca 0,5 para ambos, es decir  $p= 0,5$  y  $q= 1-p$  (1-0,5).

El tipo de muestreo utilizado en esta investigación fue no probabilístico (muestreo intencional), el cual presenta como característica principal la obtención de la información de unidad de población escogida de acuerdo a criterios establecidos previamente, se realizó entonces una selección de unidades “tipo” o unidades representativas, la muestra de estudio estuvo constituida por el grupo del personal odontológico que labora en la sede principal de la Clínica Vidamed, Núcleo A, ubicada en la Avenida Av. Francisco Solano López, en la ciudad de Caracas, representada por 14 personas, lo cual representa un 43,75% de la población en estudio, distribuida de la siguiente manera: 10 odontólogos, 1 asistente dental, 2 secretarias y 1 recepcionista, a quienes les será aplicada la encuesta en sus lugares de trabajo.

#### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

El proceso de recolección de datos es un aspecto de vital importancia en la investigación y consiste en el empleo de técnicas e instrumentos que permitan acceder a la información necesaria de una manera veraz y eficaz.

A juicio de Hurtado, (2012,p 771) “Las técnicas comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información necesaria para dar respuesta a las preguntas de investigación... Según el proceso utilizado las técnicas se clasifican en: revisión documental, observación, sesiones de profundidad, encuesta y entrevista.”

Para el desarrollo de esta investigación se aplicó la técnica de recolección de datos a través de la revisión documental a partir de tesis de grado, artículos de revistas científicas, páginas web de internet de la temática a evaluar así como la observación directa y la técnica de encuesta por considerarlas más idóneas para el logro de los objetivos de la investigación. La observación directa implica que el investigador tenga acceso directo al evento, que sea

testigo de las manifestaciones del evento, el fundamento de esta técnica es ver, percibir, notar lo que ocurre con el objeto de estudio.

La entrevista y la encuesta son técnicas basadas en la interacción personal y son de gran utilidad cuando la información solicitada por el investigador forma parte de las experiencias, vivencias o conocimientos de las personas a quienes se les solicita la información. En esta investigación la encuesta estará constituida por dos partes, una primera parte correspondiente al tipo de personal que llena la encuesta (odontólogo, asistente, secretaria, recepcionista) y el tiempo de servicio expresado en años de trabajo; y una segunda parte integrada por 23 preguntas con opción de respuesta cerrada, adaptadas a la investigación planteada que clasifican el grado de satisfacción laboral de distintos aspectos del trabajo del grupo de estudio de la siguiente manera: 1= Insatisfecho 2 =medianamente satisfecho 3 = satisfecho 4 = muy satisfecho. El fundamento de esta técnica es la acción de formular preguntas para obtener la información deseada, con el fin de lograr los objetivos propuestos. (Ver anexo 1).

### **3.5. Definición de la variable de estudio, dimensiones e indicadores de medición.**

Una variable, según Arias (2006), es “una característica, cualidad o medida que pueden sufrir cambios y que es objeto de análisis, medición o control en una investigación” (p. 55). Las variables según este autor pueden ser cuantitativas cuando se expresan en valores o datos numéricos, y cualitativas o categóricas cuando se refieren a características o atributos y se expresan de forma no numérica.

Dimensiones e indicadores: refiere Arias, op.cit, que una dimensión es “un elemento integrante de una variable compleja, que resulta de un análisis o descomposición” (p. 59), mientras que un indicador es “un indicio, señal o unidad de medida que permite estudiar o cuantificar una variable o sus dimensiones” (p. 60)

Es así que para el desarrollo de esta investigación se consideró la variable satisfacción laboral que será evaluada en las siguientes dimensiones:

Puesto de trabajo: se tomaran en consideración como indicadores de evaluación de esta dimensión el tipo de trabajo, la jornada y carga laboral, el crecimiento laboral, remuneración e incentivos salariales.

Condiciones laborales: referentes a equipamiento, infraestructura general, organización del área de trabajo, desarrollo de competencias, seguridad e higiene, prevención de riesgos laborales.

Relaciones interpersonales: comprendidas por la comunicación con los compañeros de trabajo y sus superiores, relación con usuarios o pacientes, relación entre las unidades del servicio.

Ambiente organizacional: serán objetos de evaluación el trabajo en equipo, la relación con la dirección, información disponible para la ejecución de las exigencias propias del trabajo, reconocimientos a la labor desempeñada, satisfacción y crecimiento profesional dentro de la empresa.

### 3.6. Operacionalización de la Variable.

Con respecto a la operacionalización de variable Arias, op.cit, la define como “un proceso de mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles” (p 63). Hurtado, (op.cit) p.139, por su parte señala la operacionalización es un proceso que le permite al investigador identificar aquellos aspectos perceptibles de un evento que hacen posible dar cuenta de la presencia o intensidad de éste... La operacionalización se presenta mediante una tabla de operacionalización y su objetivo es construir el instrumento para la recolección de datos o alentar al investigador acerca de cuáles cosas debe observar o percibir para describir su evento de estudio” (p.140)

Cuadro 4: Tabla de Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral

Dimensión	Criterios de evaluación	Técnica/instrumento
Puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de trabajo.</li> <li>• Funciones y responsabilidades.</li> <li>• Desarrollo de habilidades y competencias</li> <li>• Jornada y carga laboral</li> <li>• Remuneración e incentivos salariales.</li> </ul>	Encuesta Cuestionario pregunta 4,7,10,11,18

Ambiente organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Relación con la dirección, accesibilidad</li> <li>• Información necesaria para realizar el trabajo.</li> <li>• Reconocimientos.</li> <li>• Crecimiento profesional.</li> </ul>	Encuesta Cuestionario pregunta 5, 6, 9,10, 16,19
Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación con los compañeros de trabajo y sus superiores.</li> <li>• Relación con usuarios o pacientes.</li> <li>• Relación entre las unidades del servicio.</li> </ul>	Encuesta Cuestionario pregunta 1, 2,3,4, 8
Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipamiento</li> <li>• Infraestructura general.</li> <li>• Desarrollo de competencias</li> <li>• Seguridad e higiene.</li> <li>• Prevención de riesgos laborales.</li> <li>• Organización del área de trabajo.</li> </ul>	Encuesta Cuestionario pregunta 12,13,14,15, 17, 20,21,22

Elaboración propia.

### 3.7 Técnica de presentación de los datos:

Como técnicas para de presentación de los resultados se aplicaran medidas estadísticas de tendencia central, las que serán expresadas en porcentajes posteriormente graficados en gráficos de barras, allí se expondrán cada uno de los factores implicados en la caracterización del grado de satisfacción laboral del caso de estudio.

### 3.8 Aspectos Éticos.

Para realizar esta investigación se tomaron en consideración los aspectos éticos establecidos en la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial que establece los principios éticos para las investigaciones con seres humanos.

La presente investigación cuidara el cumplimiento de altos estándares de integridad y atención de la conducta profesional; estos elementos serán reflejados por el investigador durante el desarrollo de este trabajo, entre los cuales se hacen mención a los siguientes: asumir la responsabilidad por los actos realizados, protección de confidencialidad de la investigación mediante la aplicación de un consentimiento informado, evaluación y análisis objetivo de datos levantados respetando los principios de privacidad del grupo de estudio.

En tal sentido, los recursos legales adoptados para la consecución de esta investigación, se encuentran: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, aspectos éticos establecidos en la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial, Ley Orgánica del Trabajo, Ley de Universidades, Ley de Ejercicio de la Odontología, Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente, Reglamento de la Universidad Católica Andrés Bello para la presentación de trabajo especial de grado.

### 3.9. Cronograma.

Fases de la Investigación	Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Fase 1.</b> Selección del tema de estudio, identificación del problema y alcance y nivel de la investigación												
<b>Fase 2.</b> Selección de la metodología que regirá la investigación												
<b>Fase 3.</b> Revisión y selección de la información documental para establecer el marco teórico.												
<b>Fase 4.</b> Aplicación y de los instrumentos de recolección de información.												
<b>Fase 5.</b> Tabulación de los resultados y análisis estadístico de la información recolectada.												
<b>Fase 6.</b> Elaboración del informe												

Cuadro 5: Cronograma de actividades

## **CAPÍTULO IV. PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación obtenidos a través de la aplicación de un cuestionario denominado: Encuesta de satisfacción laboral, aplicado al personal odontológico de la Clínica Dental Núcleo A de Vidamed; para el presente estudio de la variable satisfacción laboral, se construyó un cuestionario ad hoc con el fin de medir el nivel de satisfacción laboral del personal de estudio, este cuestionario abarca cuatro dimensiones, a saber:

**Puesto de Trabajo:** tipo de trabajo, funciones y responsabilidades, desarrollo de habilidades y competencias, jornada y carga laboral, remuneración e incentivos salariales.

**Ambiente Organizacional:** trabajo en equipo, relación con la dirección, información necesaria para la realización del trabajo, reconocimientos, crecimiento profesional.

**Relaciones Interpersonales:** comunicación con los compañeros de trabajo y sus superiores, relación con usuarios o pacientes, relación entre las unidades del servicio.

**Condiciones laborales:** equipamiento, infraestructura general, desarrollo de competencias, seguridad e higiene, prevención de riesgos laborales, organización del área de trabajo.

Los datos obtenidos posteriores a la aplicación de este instrumento, se presentan a través de cuadros y gráficos seguidos de su respectivo análisis e interpretación para su mejor comprensión, tratamiento y su aplicación en la generación de la propuesta de esta investigación.

#### 4.1. Resultados en Tablas y Gráficos. Encuesta de satisfacción laboral del personal odontológico de la Clínica Dental Núcleo “A” de Vidamed.

Tabla 1. Datos Generales del personal odontológico encuestado.

Aspecto	Contenido	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	2	14%
	Femenino	12	86%
Condición del personal laboral	Fijo	4	29%
	Contratado	10	71%
Tiempo de servicio laborando en la clínica	Menos de un año	4	29%
	Entre 1 y 3 años	5	36%
	Entre 4 y 6 años	3	21%
	Más de 6 años	2	14%
Tipo de personal	Odontólogo	10	71%
	Asistente dental	1	7%
	Secretaria	2	14%
	Recepcionista	1	7%

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos de la encuesta de satisfacción laboral del personal odontológico de la Clínica Dental Núcleo “A” de Vidamed.

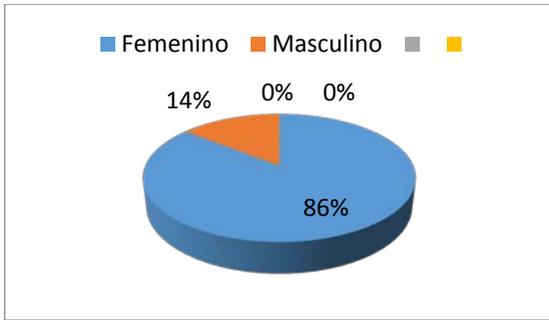
La tabla refleja que el 86% del personal es de sexo femenino.

El 71 % del personal es Odontólogo.

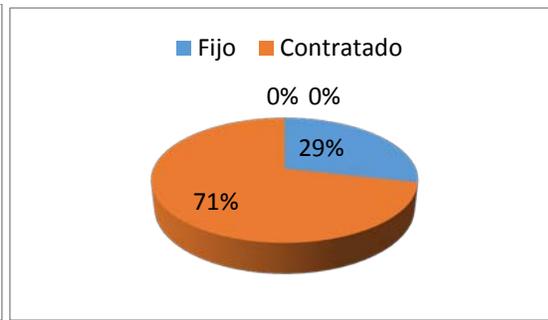
El 36% del personal tiene entre 1 y 3 años de servicio laborando en la clínica.

El 71 % del personal presenta como condición de personal laboral: contratado.

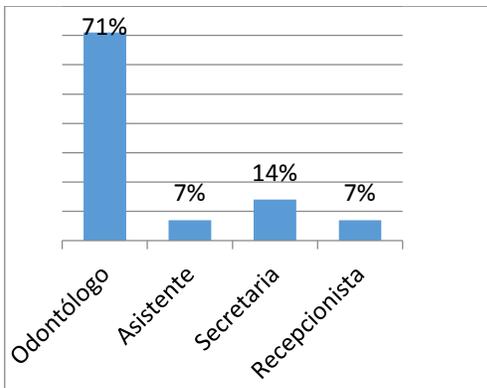
Los gráficos 1 y 2 muestran las características señaladas en la tabla 1



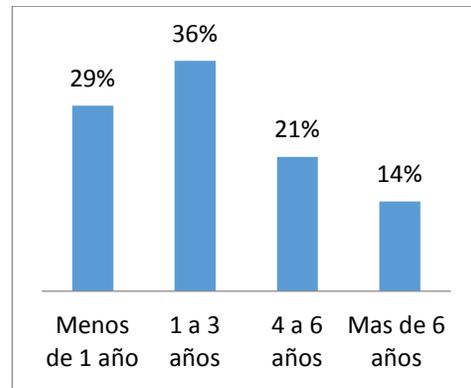
**Gráfico1** Sexo



**Gráfico2** Condición del personal laboral



**Gráfico 3** Tipo de personal



**Gráfico4** Tiempo de servicio

Elaboración propia.

**Tabla 2.** Puntajes y valores porcentuales de satisfacción e insatisfacción laboral del personal odontológico: Dimensión puesto de Trabajo.

Dimensión	% Satisfacción	% Insatisfacción
Puesto de Trabajo	53%	47%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos la encuesta de satisfacción laboral del personal odontológico de la Clínica Dental Núcleo “A” de Vidamed

La dimensión puesto de trabajo comprende como criterios de evaluación el tipo de trabajo, funciones y responsabilidades, desarrollo de habilidades y competencias, jornada y carga laboral, remuneración e incentivos salariales; la tabla señala que el porcentaje de satisfacción es de un 53%, esto refleja que el desarrollo de habilidades y competencias

mediante la capacitaciones y la remuneración e incentivos salariales por parte de la empresa no son satisfactorias las expectativas de los trabajadores, manifestando un 47% de insatisfacción. El siguiente grafico muestra estos resultados:



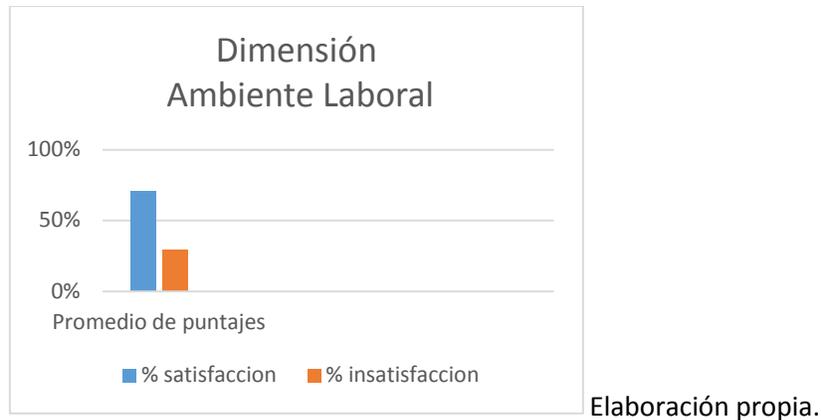
**Gráfico 5.** Dimensión Puesto de Trabajo.

**Tabla 3.** Puntajes y valores porcentuales de satisfacción e insatisfacción laboral del personal odontológico. Dimensión: Ambiente Organizacional.

Dimensión	% Satisfacción	% Insatisfacción
Ambiente Organizacional	71%	29%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos la encuesta de satisfacción laboral del personal odontológico de la Clínica Dental Núcleo “A” de Vidamed.

La dimensión Ambiente Organizacional percibe como criterios de evaluación el trabajo en equipo, la relación con la dirección, disposición de información necesaria para la realización del trabajo, reconocimientos y crecimiento profesional; la tabla señala que el porcentaje de satisfacción es de un 71%, esto muestra que la empresa es satisfactoria con las expectativas de los trabajadores, manifestando solo un 29% de insatisfacción, relacionado principalmente al reconocimiento al trabajador por su desempeño. El grafico ilustra estos resultados:



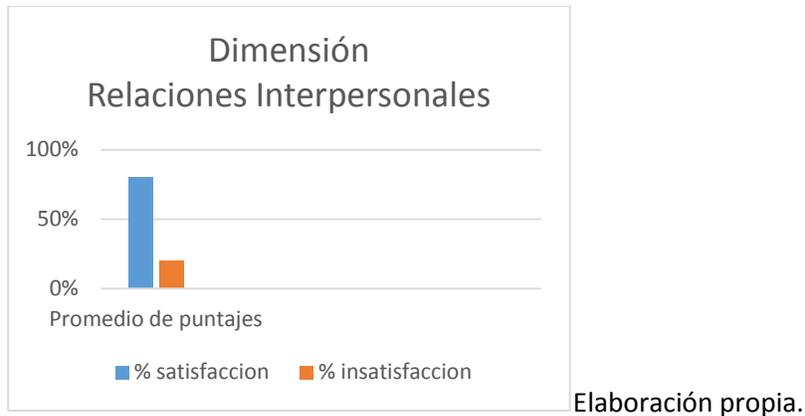
**Grafico 6.** Dimensión Ambiente laboral.

**Tabla 4.** Puntajes y valores porcentuales de satisfacción e insatisfacción laboral del personal odontológico: Relaciones Interpersonales.

Dimensión	% Satisfacción	% Insatisfacción
Relaciones Interpersonales	80%	20%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos la encuesta de satisfacción laboral del personal odontológico de la Clínica Dental Núcleo “A” de Vidamed

La dimensión Relaciones Interpersonales distingue como criterios de evaluación la comunicación con los compañeros de trabajo y sus superiores, relación con usuarios o pacientes y relación entre las unidades del servicio. La tabla muestra que el porcentaje de satisfacción es de un 80%, esto expresa que la empresa es satisfactoria con las expectativas de los trabajadores, manifestando solo un 20% de insatisfacción. A seguir se muestra el grafico 7 con resultados:



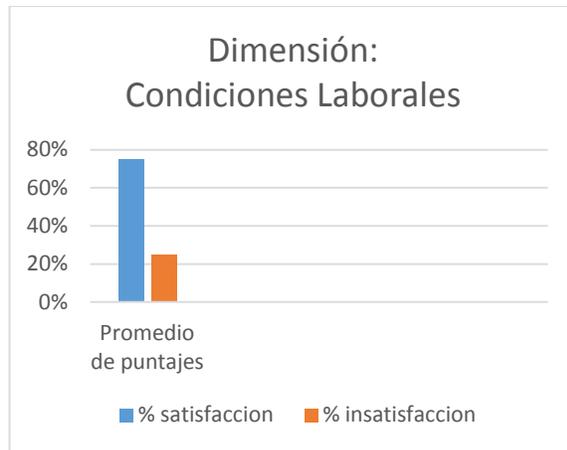
**Gráfico 7** Dimensión Relaciones Interpersonales.

**Tabla 5.** Puntajes y valores porcentuales de satisfacción e insatisfacción laboral del personal odontológico: Dimensión Condiciones Laborales.

Dimensión	% Satisfacción	% Insatisfacción
Condiciones Laborales	75%	25%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos la encuesta de satisfacción laboral del personal odontológico de la Clínica Dental Núcleo “A” de Vidamed.

La dimensión Condiciones Laborales diferencia como criterios de evaluación el equipamiento, infraestructura general, seguridad e higiene, prevención de riesgos laborales y organización del área de trabajo; la tabla indica que el porcentaje de satisfacción es de un 75%, señalando que la empresa es satisfactoria con las expectativas de los trabajadores, manifestando solo un 25% de insatisfacción. Se observa a continuación un gráfico con los resultados:



Elaboración propia.

**Gráfico 8** Dimensión Condiciones Laborales.

**Tabla 6.** Puntajes y valores porcentuales de satisfacción e insatisfacción laboral del personal odontológico. Comparativo entre las cuatro dimensiones estudiadas.

Dimensiones	Promedio de puntajes	% Satisfacción	% Insatisfacción
Puesto de trabajo	11,3	53%	47%
Ambiente Organizacional	15,1	71%	29%
Relaciones Interpersonales	17	80%	20%
Condiciones Laborales	15,9	75%	25%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos la encuesta de satisfacción laboral del personal odontológico de la Clínica Dental Núcleo “A” de Vidamed.

En la tabla 6 se muestran los puntajes y valores porcentuales de las diferentes dimensiones de la variable satisfacción laboral. Se observa que la satisfacción mayor se encuentra en la dimensión relaciones interpersonales con un 80%, seguida de la dimensión condiciones laborales con un 75% de aceptación y la dimensión condiciones laborales se ubica en un 75% de satisfacción. Estos valores se ubican en el nivel de satisfacción alto.

El valor porcentual más bajo corresponde a la dimensión puesto de trabajo representado con un 53% lo que la ubica en el rango de satisfacción medio, de acuerdo a lo presentado en la tabla 7 niveles de satisfacción laboral del personal odontológico. El grafico ilustra las características de la tabla 6.



**Gráfico 9** Niveles porcentuales de satisfacción por dimensiones. Elaboración propia

**Tabla 7.** Niveles de satisfacción laboral del personal odontológico con relación a la escala de valores y el puntaje obtenido.

Escala valores	Puntaje	Niveles de satisfacción
4 Muy satisfecho	120-97	Muy alto
3 Satisfecho	96-73	Alto
2 Relativamente satisfecho	72-49	Medio
1 Insatisfecho	48-23	Bajo

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos la encuesta de satisfacción laboral del personal odontológico de la Clínica Dental Núcleo “A” de Vidamed.

## **CAPITULO V: DISCUSION Y PROPUESTA**

El personal odontológico que conforma la muestra seleccionada son en su mayoría odontólogos (71%), y los niveles de satisfacción del personal odontológico se ubicaron en un nivel alto en la escala de valores satisfechos, sin embargo al discriminar los porcentajes de satisfacción por dimensiones se evidencia que el menor porcentaje se ubicó en la dimensión puesto de trabajo. De acuerdo a la información levantada se presenta como un descontento referente a: los salarios, beneficios sociales y estímulos no materiales por la labor realizada; al igual que la escasa actualización y capacitación del personal por parte de la empresa en cuanto a nuevos procedimientos para el desempeño de sus funciones.

En la actualidad las organizaciones deben prestar especial atención a los niveles de satisfacción laboral de sus empleados, ya que en estos colaboradores se encuentra el elemento fundamental en la secuencia de eficiencia en el trabajo; es por ello que este tipo de mediciones presenta la oportunidad de tomar decisiones de manera asertiva que se traducirá directamente en la mejora del desempeño y del servicio de la organización.

En base a la información obtenida se realiza una propuesta, enfocada a la administración, para mejorar la satisfacción laboral de estos profesionales mediante la aplicación de una serie de actividades que puedan constituir una oportunidad de mejora y optimización de las áreas débiles detectadas.

A continuación se presenta un cuadro que señala, para los criterios de evaluación que presentaron mayor debilidad, un listado de actividades sugeridas, frecuencia y responsables que espera brindar una optimización de tareas al igual que la mejora en la satisfacción laboral del personal objeto de estudio.

**Propuesta de actividades para la mejora en la satisfacción laboral del personal  
odontológico**

<b>Áreas de mejora</b>	<b>Actividades sugeridas</b>	<b>Departamento Responsable</b>	<b>Frecuencia de la ejecución</b>
<b>Desarrollo de habilidades y competencias.</b>	Seleccionar a los trabajadores con mejor desempeño para establecer cursos multiplicadores de información.	Coordinadores por departamentos.	Trimestral
	Capacitar a los analistas de recursos humanos para detectar habilidades en el trabajador.	Gerencia de recursos humanos	Semestral
	Fomentar un ambiente de trabajo que incentive el intercambio de tareas para impulsar la eficiencia.	Psicólogo Organizacional	Trimestral
<b>Funciones y Responsabilidades</b>	Jornadas de reforzamiento de misión y visión	Gerencia de recursos humanos	Semestral

	organizacional.		
	Incentivar la ejecución efectiva de actividades con recompensas no monetarias (reconocimientos, días libres).	Gerencia de recursos humanos	Bimensual
	Evitar la sobrecarga de compromisos laborales, mediante la elaboración de cronogramas semanales de actividades.	Coordinadores por departamentos	Semanal
<b>Jornada y carga laboral</b>	Ejecución de cursos de manejo eficaz del tiempo y labor efectiva.	Gerencia de recursos humanos	Trimestral
	Evaluar el cumplimiento de metas y brindar estímulos a los trabajadores destacados.	Gerencia de Recursos humanos	Mensual
	Promover la supervisión y control de procesos para detectar fallas	Coordinación de los diferentes departamentos	Trimestral

	y aplicar correctivos.		
<b>Tipo de trabajo</b>	Detectar tópicos que impiden la ejecución armoniosa de las labores diarias (equipamiento e infraestructura)	Inspector de seguridad laboral	Trimestral
	Fomentar mediante reuniones el acercamiento entre el personal y la dirección para conocer las necesidades e inquietudes de los trabajadores.	Gerencia de recursos humanos	Mensual
	Entrenamiento a los trabajadores sobre los manuales y procedimientos para el cumplimiento de las tareas.	Coordinares de área de recursos humanos	Trimestral
	Jornadas de adiestramiento en seguridad y salud laboral.	Inspector de seguridad y salud laboral.	Semestral

## **CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

Recordando la importancia de la satisfacción laboral en el personal de una organización, y luego de realizar la medición del grado de satisfacción laboral en este caso de estudio, tomando como base los resultados obtenidos dentro de la presente investigación tenemos las siguientes conclusiones:

Los encuestados manifiestan un nivel de satisfacción laboral alto en la dimensión relaciones interpersonales, la cual alcanzó un 80% de aceptación por parte del personal, dentro de los criterios evaluados en esta dimensión encontramos la relación con los compañeros de trabajo, relación con los superiores y relación con los usuarios, lo que se traduce en un ambiente laboral adecuado para la prestación del servicio, valor que se refleja al revisar la dimensión ambiente organizacional la cual logró un 71% de satisfacción, entendiendo entonces que las relaciones laborales, el manejo de las relaciones entre compañeros de trabajo y los usuarios son elementos que influyen para que los trabajadores de una organización se sientan satisfechos.

En cuanto a lo referente a las condiciones laborales y puesto de trabajo se encuentran dos escenarios muy diferentes entre sí: en condiciones laborales (equipamiento e infraestructura) el nivel de satisfacción es de 75% sin embargo en puesto de trabajo (carga laboral, remuneraciones, desarrollo de competencias y habilidades) el nivel de satisfacción es del 53%, quiere decir que el personal percibe que a pesar de tener buenas condiciones de infraestructura, la carga laboral, las remuneraciones recibidas y las oportunidades para el desarrollo de competencias, no son satisfactorias para el personal laboral de este centro, por lo que es conveniente crear oportunidades de dialogo con los departamentos encargados para solventar las necesidades presentes.

Siguiendo el planteamiento anterior, se exponen las siguientes recomendaciones:

Dada la importancia que tiene la satisfacción laboral en el comportamiento y bienestar del trabajador y como esta satisfacción incide en la prestación de servicio, es de vital importancia realizar valoraciones periódicas que permitan establecer tendencias en el tiempo, con el propósito de apreciar y corregir oportunamente las debilidades que pudieran encontrarse.

El factor formación es de gran relevancia para mejorar la calidad del servicio y debe ser considerado por los administradores de salud como pieza importante para ofrecer un servicio de calidad.

El reconocimiento por parte de los coordinadores de departamento al buen desempeño de las funciones del trabajador permite elevar la satisfacción laboral del empleado, ya que representa un reforzamiento positivo a la buena ejecución de tareas dentro de la organización.

Ofrecer una atención individualizada y una supervisión asertiva por parte de la gerencia de servicios llevando a cabo una retroalimentación oportuna arroja resultados positivos en el cumplimiento de funciones y metas.

La Gerencia de Servicios junto con la Gerencia de Recursos Humanos debe trabajar continuamente para mejorar el servicio prestado a los trabajadores, brindando respuestas rápidas y oportunas para lograr la satisfacción del personal y de la tarea que estos desempeñan, enfocándose en la integración de los empleados y el reforzamiento de la cultura de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Amstrong, M.(1991).*Gerencia de Recursos Humanos*, Bogotá, Colombia:Serie Empresarial Legis.
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación*, Venezuela: BL Consultores Asociados.
- Bracho, S. (1998) *Satisfacción Laboral*. Colombia. Editorial LEMUS.
- Camisón, Cruz y González (2006). *Gestión de Calidad. Conceptos, enfoques modelos y sistemas*. Pearson Educación. S.A. Madrid, España.
- Código de Deontología Odontológica. Colegio de Odontólogos de Venezuela.XXXIX Convención Nacional del Colegio de Odontólogos de Venezuela. San Felipe, Estado Yaracuy, Venezuela, 13, 14, 15 de Agosto de 1992.
- Colmenares, O y Saavedra, J (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de calidad de servicio. *Revista Técnica Administrativa*, 6.(4).
- Declaración de Helsinki. Asociación Médica Mundial. Adoptada en Finlandia, 1964 y enmendada en Brasil, 2013. Recuperada de <https://www.wma.net/es>
- Chiavenatto, I (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Ediciones McGraw-Hill. México.
- Diz, L. (2010). *Medición de calidad en los servicios de rehabilitación. (Servicio de rehabilitación del Hospital Francisco Antonio Rísquez)* (Tesis de Especialización) Universidad Católica Andrés Bello. Caracas,Venezuela.
- Duque, O y Jair, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad y sus modelos de medición*. Innovar Revista de Ciencias administrativas y sociales, 15. (25).
- Drucker, P. (1989) *El ejecutivo eficaz*. Editorial Sudamérica. Edhasa. España.
- Felicidad en el trabajo. La llave para abrir la puerta de la productividad. Recuperado de <https://comunicaciones.aguaeden.es/ebook-gratuito-felicidad-trabajo.cfm>
- Fuentes (2012).*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango,Guatemala.*(Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala

Galviz, J. (2006) *Calidad de atención de salud percibida por el usuario del área de consulta de medicina de familia del ambulatorio urbano tipo III. Venezuela.* (Tesis de Especialización) Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela.

Gamboa, E. (2010). *Satisfacción laboral. Descripción teórica de sus determinantes.* Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com>.

Gryna, F, Chua, R y DeFeo, J. (2007). *Método Juran. Análisis y planeación de calidad.* McGraw Hill. Interamericana Editores. México.

Grönroos, C. (1990). *Marketing y gestión de servicios.* Ediciones Díaz de Santos. S.A. Madrid. España.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Maria, B. (2010). *Metodología de la investigación.* McGraw Hill. Interamericana Editores. México.

Herzberg, F (1968) Cómo motiva usted a sus empleados. *Revista Harvard Business.* Recuperado de <http://instituciones.com/download/journal/3226-harvard-business-review-januaryfebruary.html>

González, S. (2011). *Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad: El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba - España. Estudios y perspectivas en turismo.* Recuperado de <http://www.scielo.org>.

Guevara, W (2008). *Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores (as) de una empresa petrolera. Maturín Monagas. Junio/Noviembre 2008.* (Tesis de Especialista). Universidad Experimental de Guayana. Ciudad Guayana. Venezuela.

Hurtado, J. (2012). *Metodología de la Investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia.* Ediciones Quirón. Ciea –Sypal. Bogotá-Colombia.

International Standardization Organization. Norma Internacional ISO 2015. Quinta Edición. 2005-09-15

Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad.* Ediciones Díaz de Santos. Sao Pablo. Brasil.

Lee, Y. y Chang, H. (2008). Las relaciones entre el trabajo en equipo y la innovación en las organizaciones y la satisfacción laboral de los empleados: un estudio analítico de factores. *Revista Internacional de Gestión*, 25 (3): 732- 739. Recuperado de <http://www.redaly.org/articulo>.

Ley del Ejercicio de la Odontología. Gaceta Oficial N° 29.288. República de Venezuela, Caracas, Venezuela. 27 de julio de 1970.

Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores. Gaceta Oficial N° 6.076. República Bolivariana de Venezuela. 07 de Mayo de 2012

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial N° 38.236. República Bolivariana de Venezuela. 26 de julio 2005

López (2007). *Evaluación del grado de satisfacción laboral de médicos residentes del Postgrado de Pediatría y Puericultura del Hospital J M de los Ríos, Caracas- Venezuela. Año 2007.* (Tesis de Especialización). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela.

Manso, J. (2002) El legado de Frederick Irving Herzberg, *revista Universitaria EAFIT*, 128

Maslow, A. (1991) *Motivación y personalidad*. Ediciones Díaz de Santos. S.A. Madrid. España.

McClellan, D. (1989) *Estudio de la motivación humana*. Narcea. S.A. Ediciones. Madrid.

Mora, C. (2011). La calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileirade Marketing*, 10, (2).

Muñoz (2014). *Propuesta para la satisfacción laboral de los clientes internos del Departamento de Recursos Humanos de un ente gubernamental.* (Tesis de Especialista). Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela.

Oviedo, G. (2004) La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*, 18.

Pedraza, Amaya y Conde (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina. *Revista de Ciencias Sociales (Ve) 2010, XVI (Septiembre-Diciembre)*, Recuperado de: <<http://www3.redalyc.org/articulo>.

Palaci, F (Coordinador) (2005). *Psicología de las organizaciones*. Pearson- Prentice-Hall. Madrid. España.

Reglamento de la Ley del Ejercicio de la Odontología. Gaceta Oficial N° 30004. República de Venezuela. Caracas. Venezuela. 10 de Enero 1973

Wright, T. y Bonett, D. (2007) *La satisfacción laboral y el bienestar psicológico como factores predictivos no aditivos de la rotación laboral.* Recuperado de <http://www.scielo.org>

Ruiz, C. (2009) Nivel de satisfacción laboral en empresas pública y privadas de la ciudad de Chillan. (Tesis de grado). Universidad del Bio-Bio. Chile.

Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC Editorial. Madrid. España.

Sexton, W (1977). *Teorías de la organización*. Editorial Trillas, Mexico.

Spector, P. (1997) *Satisfacción Laboral: Aplicación, evaluación, causas y consecuencias*. Ediciones Sage. Nueva Deli. India.

Torres, M y Vásquez, C (2015). Modelos de evaluación de la calidad de servicio: caracterización y análisis. *Revista de Investigación Científica Compendium*. (35).

Urdaneta, E. y Romero, F. (2009). *Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del personal Administrativo de las Universidades Privadas*. (7° Edición). Recuperado de: <http://www.publicaciones.urbe.edu/articulo>.

Valdez, B. (2016) *Satisfacción Laboral de los Prestadores de Servicio de Salud de la Red Asistencial de Juaja*. (Tesis de Maestría), Universidad Ricardo Palma, Perú.

Vargas, L (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4. (8). Recuperado de: <http://alteridades.uam.mx/index.php/Alte/article>.

## ANEXO 1

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.

El objetivo de este cuestionario es conocer su satisfacción laboral como personal odontológico. Los resultados son confidenciales y formaran parte de una investigación, por lo cual le invitamos a que responda esta encuesta desde su propia experiencia.

**Gracias por su colaboración.**

#### Primera parte.

##### 1. Tipo de personal odontológico

Odontólogo (a)	
Asistente	
Recepcionista	
Secretaria	
Otro (especifique)	

##### 2. Tiempo de servicio laborando en la Clínica (marque con una X)

Menos de un año	
Un año	
Dos años	
Tres años	
Cuatro años	
Cinco años	
Más de cinco años	

## Segunda parte.

Clasifique su nivel de satisfacción con respecto a cada pregunta o ítem, de acuerdo con las siguiente escala: 1= Insatisfecho 2 =medianamente satisfecho 3 = satisfecho 4 = muy satisfecho. Señale NC si no tiene un juicio formado sobre la pregunta realizada.

*Marque con una X su nivel de satisfacción con respecto a cada pregunta o ítem*

Pregunta o ítem	1	2	3	4	NC
1. ¿Cómo se ha sentido trabajando en esta empresa?					
2. ¿Cómo se siente con relación a sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa?					
3. Motivación y agrado por el trabajo que desarrolla					
4. ¿Cómo se siente con relación al nombre de la empresa y su posición en el sector?					
5. Información que recibe de cómo desempeña su trabajo					
6. Relación con los compañeros de trabajo					
7. Condiciones salariales por el trabajo prestado a la empresa					
8. Comunicación interna dentro de su área de trabajo					
9. Trabajo en equipo y solidaridad entre compañeros de trabajo					
10. Horario de trabajo					
11. Éxitos en su área de trabajo					
12. Condiciones de seguridad y medidas de prevención relacionadas con su área de trabajo					
13. Organización de su área de trabajo					
14. Equipos de protección individual necesarios para realizar su trabajo					
15. Materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo					
16. Información necesaria para realizar adecuadamente su trabajo					
17. Formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo					
18. Oportunidades para su desarrollo profesional					
19. Reconocimiento y estímulo a su labor desempeñada					

20. Seguridad, higiene y ergonomía en su área de trabajo					
21. Conocimiento y Claridad en los protocolos en caso de emergencias					
22. Satisfacción y crecimiento personal y laboral dentro de la empresa					

SUGERENCIAS (Señale aquellas sugerencias que considere necesarias para lograr mejoras en el desempeño de sus funciones.)

.....

.....

.....

.....

.....

**Gracias por su colaboración.**

**ANEXO 2:**  
**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ÁREAS DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN  
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD  
Anexo 2

**JUICIO DE EXPERTOS**

Estimado (a) profesional, solicitamos de usted participar en el proceso de validación de dos instrumentos para una investigación el área de Ciencias Administrativas y Gestión del Postgrado en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud. En razón de ello, le presentamos los instrumentos y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus valoraciones para cada ítem de los instrumentos de recolección de información que servirán para culminar la investigación, para optar al grado de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información confirmada, criterio requerido para toda investigación, en la seguridad de que su opinión y criterio de experto contribuirán con los fines propuestos.

Atentamente,  
Od. Kathy Amatima

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ÁREAS DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN  
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

**JUICIO DE EXPERTOS**

El presente instrumento tiene como propósito validar la variable satisfacción laboral del personal odontológico.

Sírvase identificar el ítem o pregunta redactada para cada dimensión y seleccione, marcando con una X en la casilla correspondiente.

N° Ítems	Validez de contenido El ítem corresponde a la dimensión indicada		Validez de constructo El ítem permite medir el indicador planteado		Validez de criterio El ítem permite agrupar a los sujetos en las categorías establecidas	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						

12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

Resultados de la validación.

Juicio/opinión

FAVORABLE \_\_\_\_\_ DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_ NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

Observaciones:

Apellidos y nombres del experto: \_\_\_\_\_

Grado académico: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Institución donde labora: \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña \_\_\_\_\_

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

### **Anexo 3:**

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESTUDIOS DE POSTGRADO  
ÁREAS DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN  
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

Por medio de la firma del presente documento declaro que he aceptado voluntariamente a formar parte de la investigación que realiza la odontóloga Kathy Virginia Amatima López, como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud y que tiene como propósito analizar la satisfacción laboral del personal odontológico en la “Clínica Dental. Núcleo A de Vidamed. Unidad de Clínicas Odontológicas” y generar una propuesta para la mejora de la satisfacción laboral del servicio de odontología.

Declaro igualmente que la información que he proporcionado se utilizara con fines estrictamente investigativos y que en todo momento se me garantizará la confidencialidad y anonimato durante y después de la investigación.

Declaro que he sido informado suficientemente acerca de los éticos y legales de dicha investigación y que puedo en cualquier momento, si así lo considerare pertinente retirarme del estudio, sin ser penalizada.

**Firma de la participante**

**Firma de la Investigadora**

**Lugar y fecha**