

**“MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL
DE TRABAJADORES DOCENTES Y NO DOCENTES DE LA FACULTAD
DE MEDICINA UNAP-2009”**

Dr. Hermann Federico Silva Delgado MsC. PhD.

RESUMEN

El presente estudio pretende medir el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional de la Facultad de Medicina de la UNAP, en una muestra de 50 trabajadores seleccionados aleatoriamente (30 docentes y 20 administrativos). Se utilizó una ficha de encuesta previamente revisada por expertos y validada.

Se obtuvo como resultados que dos tercios del personal docente mostraban insatisfacción en su centro laboral y sensación de frustración; dos tercios del personal administrativo mostraron satisfacción laboral.

En cuanto al clima laboral cerca del 70% del personal tanto administrativo como docente lo calificaron como positivo.

Palabras claves: satisfacción laboral, clima laboral. Personal docente, personal administrativo.

ABSTRACT

This research tries to measure the level of labour satisfaction and the climate organizational of the Medicine Faculty of the UNAP. The research took a random sample of 50 workers (30 teaching staff and 20 clerical staff) of a population of 86 workers. There was in use a card of survey checked before by experts and validated.

There was obtained as result that 2/3 of teaching staff was showing dissatisfactions in his labour center and sensation of frustration; 2/3 of the clerical staff was showing labour satisfaction.

According to the labour climate about 70% of the clerical staff as teaching staff qualified it as positive.

Keys words: labour satisfaction, labour climate, teaching staff, clerical staff.

INTRODUCCION

La Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) fue creada hace 29 años, sin embargo, no se conocen estudios sobre clima laboral y satisfacción del personal. El Modelo Europeo de Calidad (EFQM), incluye dentro de los criterios que condicionan la calidad de las organizaciones, la satisfacción del personal.

Sara Torres Barrera y colaboradoras en el 2007, en relación al ausentismo del personal de enfermería a sus centros asistenciales del Instituto Mexicano del Seguro Social, en Baja California México, afirmaba que uno de los factores condicionantes, es el nivel de satisfacción laboral¹.

Por otro lado, en relación al desempeño laboral del personal docente y no docente de las universidades, los factores a considerar y que puede ser considerados una limitante, a pesar de los esfuerzos de los directivos por ampliar y modernizar las infraestructuras o invertir en mejores equipamientos, son los salarios insuficientes, las limitaciones en políticas de promoción, capacitación e interacción con sus jefes y compañeros de trabajo.

Ligia Curriel y Doris Rosales Olivares Preciado de la Universidad Peruana Cen su tesis profesional de psicología presentada a la Universidad César Vallejo de Trujillo, afirmaba que la satisfacción laboral es un factor sumamente importante en una institución, ya que existen evidencias de que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años; si ello es evidente la institución laboral se verá beneficiada, puesto que las horas hombre perdidas por descansos médicos a los trabajadores serán menores, lo que significará menores costos operacionales para la institución y se podrá obtener mejores resultados en sus metas puesto que contará con trabajadores saludables y satisfechos con su trabajo².

Fernando Rodríguez de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima, menciona en su tesis profesional de psicología que es necesario velar por la buena salud mental de los trabajadores, con la finalidad de preservar toda forma de violencia en el comportamiento y desempeño no solo laboral sino familiar. Es más, si pretendemos que los trabajadores presten servicios de calidad y calidez en sus relaciones interpersonales, se debe promocionar estrategias que favorezcan un clima laboral e institucional positivo³.

Olivares Preciado de la Universidad Peruana Cayetano Heredia de Lima (UPCH), sostiene que existen evidencias que entre los principales factores de la satisfacción laboral, están considerados el trabajo intelectualmente estimulante, las recompensas equitativas, las condiciones favorables de trabajo y los colegas cooperadores⁴.

Las causas de insatisfacción laboral del potencial humano que labora en las universidades, tienen diferentes explicaciones, que tienen que ver con

aspectos como la discriminación laboral, condiciones inadecuadas de trabajo, inestabilidad laboral diferenciado tanto en docentes como en administrativos además de precisar diferencias por su condición laboral de nombrados y contratados y niveles insuficientes de remuneraciones.

Existen otros factores que tienen que ver con necesidades fisiológicas, de seguridad y de tipo social como la estima y la autorrealización.

El presente estudio se propone determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores docentes y no docentes de la Facultad de Medicina de la UNAP, y el clima laboral percibido por los mismos.

El desarrollo del estudio permitirá comparar niveles de satisfacción laboral diferenciado tanto en docentes como en administrativos; además de precisar diferencias por su condición laboral de nombrados y contratados.

MATERIALES Y METODOS

Es un estudio descriptivo que pretende definir y evaluar la satisfacción laboral tanto en el personal administrativo como docente de la Facultad de Medicina de la UNAP, diferenciando su condición laboral en trabajadores nombrados y contratados. Además precisar la percepción que los trabajadores tanto docentes como contratados tienen de su organización.

El diagrama fue el siguiente:

$P_1:$ 01

$P_2:$ 02

01 \neq 02

Donde: P_1 = Personal administrativo

P_2 = Personal docente

1 ≠ 2 = Nivel de satisfacción laboral

Se estimaron las siguientes variables indicadores, como variable dependiente se consideró la satisfacción laboral, las percepciones que tiene el trabajador docente o administrativo, sobre su ambiente de trabajo y que se traducen en satisfacción o insatisfacción de lo que espera de la organización.

Se consideran como niveles de satisfacción la preparación del trabajador en relación a:

Trabajo actual

Trabajo en general

Interacción con su jefe inmediato

Oportunidades de progreso

Remuneraciones e incentivos

Interrelación con sus compañeros de trabajo

Ambiente de trabajo

Todas estas variables configuran finalmente el clima laboral. Se utilizó como instrumento de recolección de datos una Ficha de Encuesta que incluía en una primera parte, información general del trabajador como grupo ocupacional, tiempo de servicio; una segunda parte sobre apreciaciones del Centro laboral.

Como variable independiente se consideró la condición del trabajador en la Facultad de Medicina de la UNAP, donde se desempeña de acuerdo a sus capacidades, habilidades y conocimiento sea docente o administrativo. La población la conformaron la totalidad de trabajadores docentes y

administrativos de la Facultad de Medicina de la UNAP, al 30 de Junio del 2009, que sumaron en total 86. La Muestra seleccionada estuvo constituida por 50 trabajadores, 31 docentes y 19 administrativos. Dentro de los criterios de inclusión fueron considerados: ambos sexos, tanto masculino como femenino; condición laboral sea docente o administrativo; tiempo de prestación en servicios; que acepte voluntariamente ingresar al estudio

Como instrumento para recolectar datos, se utilizó una Ficha de Encuesta, sometida a juicios de expertos, trabajadores de la oficina de Calidad del Hospital Apoyo Iquitos, y abarcaba 3 aspectos: una primera de carácter general que incluía el grupo ocupacional y la condición laboral; una segunda parte tiene que ver con apreciaciones sobre el centro laboral y una tercera parte que medía el clima laboral dentro de la organización. La Ficha de Encuesta fue validada en 4 trabajadores, dos docentes y dos administrativos, dando como resultado un instrumento exitoso y eficiente y de fácil comprensión.

Se empleó análisis bivariado comparando grupo ocupacional con condición laboral y con tiempo de servicios. También se compararon grupo ocupacional y apreciaciones sobre el trabajo actual, interacciones con su jefe, expectativas de desarrollo y clima de laboral. Se utilizaron promedios y porcentajes.

RESULTADOS

En la Tabla 1 observamos que dos tercios de los trabajadores entrevistados tenían la condición de nombrado.

Tabla 1

**Grupo ocupacional de trabajadores de la Facultad de Medicina UNAP
y su condición laboral – 2009**

Grupo Ocupacional	Condición Laboral				TOTAL	
	Nombrado		Contratado		N°	%
	N°	%	N°	%		
Administrativos	13	65	7	35	20	100
Docentes	22	73,3	8	26,7	30	100
TOTAL	35	70	15	30	50	100

En la Tabla 2 observamos que cerca de la mitad del personal administrativo como docente, tenían un tiempo de servicios entre 1 a 10 años (42%).

Tabla 2

**Grupo Ocupacional del Personal de la Facultad de Medicina de la
UNAP y tiempo de servicios -. 2009**

Grupo Ocupacional	Tiempo de servicios								TOTAL	
	< 1 año		1-10 años		11-20 años		>20 años		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Administrativo	4	20	7	35	3	15	6	30	20	100
Docente	3	10	14	46,7	7	23,3	6	20	30	100
TOTAL	7	14	21	42	10	20	12	24	50	100

En la Tabla 3 observamos que más del 70% de los trabajadores administrativos y cerca del 55% del personal docente reconocen los objetivos de su centro de trabajo y que su institución es organizada y permite el desarrollo del personal (Valor de p: 0,1220). Por otro lado el

60% del personal administrativo y el 50% del personal docente refieren adaptarse a su institución (Valor de p: 0,4870).

Tabla3

Apreciaciones sobre el centro laboral del personal de la Facultad de Medicina UNAP – 2009

APRECIACIONES SOBRE EL CENTRO LABORAL		SI		NO		Tasa de Riesgo IC 95%	Valor de p
		media		media			
		N°	%	N°	%		
Conozco los objetivos de mi centro trabajo, es organizado y desarrollo	A	14,5	72,5	5,5	27,5	2,63 (0,65-10,9)	0,1220
	D	16,2	54,1	13,7	45,9		
Me adapto a la condiciones y me proporcionan recursos necesarios	A	12	60	8	40	2,50 (0,41-5,53)	0,4870
	D	15	50	15	50		

En la Tabla 4 observamos que 55% del personal administrativo y cerca del 30% del personal docente consideran a sus jefes justos, creativos para resolver problemas y que reconocen su labor (Valor de p: 0,0770); cerca del 60% del personal administrativo considera que tiene suficiente oportunidad para lograr desarrollo personal y solo el 17% del personal docente manifiesta lo mismo (Valor de p: 0,0015); más del 70% del personal administrativo y docente manifiestan que están mal remunerados (Valor de p: 0,8952); mas del 30% del personal total considera que hay compañerismo en su trabajo (Valor de p: 0,4050); mas del 70% del personal no reconoce que la Facultad tenga políticas de personal (Valor de p:0,5556).

Tabla 4

Apreciaciones del personal de la Facultad de Medicina UNAP, sobre interacción con el jefe y expectativas de desarrollo – 2009

INTERACCIÓN CON EL JEFE, CON LOS COMPAÑEROS Y EXPECTATIVAS DE DESARROLLO		SI		NO		Tasa de Riesgo IC 95%	Valor de p
		x		x			
		N°	%	N°	%		
Los jefes son justos, solucionan problemas creativamente, nos informan y reconocen mi labor	A	11	55	9	45	2,85 (0,76-11,05)	0,0770
	D	8,8	29,3	21,2	70,7		
Tengo oportunidad suficiente para mi desarrollo personal	A	11,5	57,5	8,5	42,5	7,50 (1,72-35,22)	0,0015
	D	5	16,7	25	83,3		
Mi remuneración es adecuada y la institución se preocupa por mi	A	5	25	15	75	0,92 (0,21-3,97)	0,8952
	D	8	26,7	22	73,3		
Hay compañerismo y los reclamos proceden	A	8,5	42,5	11,5	57,5	1,64 (0,44-6,16)	0,4050
	D	9,5	31,6	20,5	68,4		
Hay políticas de personal, somos independientes del cargo y de opinión	A	9	45	11	55	1,41 (0,38-5,24)	0,5556
	D	10,6	35,5	19,4	64,5		

En la Tabla 5 se observa que más del 73% del personal refieren que les gusta su trabajo (Valor de p: 0,3292); que más del 65% del personal consideran el ambiente de su trabajo grato (Valor de p: 0,3036); aproximadamente la mitad del personal considera sus compañeros como solidarios (Valor de p: 0,5637); mas del 60% del personal considera que sus jefes son justos (Valor de p: 0,6304); 70% del personal administrativo y 40% del personal docente manifestaron que la Facultad los trata mejor que otras Facultades a sus trabajadores (Valor de p: 0,0375); que más del 40% del personal afirman que las vacantes de personal es llenada por

personal que lo ameritan y tienen las habilidades suficientes (Valor de p:0,7256); el 80% del personal se sintió satisfecho con la labor que desempeñan (Valor de p: 1,0000); mas del 93% del personal no cambiarían su empleo por otro similar (Valor de p: 0,8079); 85% del personal administrativo y 60% del personal docente volverían a escoger trabajar en la Facultad (Valor de p: 0,00587).

Tabla 5

Apreciaciones sobre el clima laboral en la Facultad de Medicina de la UNAP - 2009

MEDICION DEL CLIMA LABORAL DENTRO DE LA FACULTAD DE MEDICINA - UNAP		SI		NO		Tasa de Riesgo IC 95%	Valor de p
		media		media			
		N°	%	N°	%		
Le gusta su trabajo actual	A	17	85	3	15	2,06 (0,40-11,69)	0,3292
	D	22	73,3	8	26,7		
La atmósfera de su trabajo es grata	A	16	80	4	20	2,00 (0,45-9,40)	0,3036
	D	20	66,7	10	33,3		
La mayoría de mis compañeros son amistosos y cooperativos	A	9	45	11	55	0,72 (0,20-2,58)	0,5637
	D	16	53,3	14	46,7		
La actitud de su jefe inmediato hacia usted es justa	A	12	60	8	40	0,75 (0,20-2,04)	0,6304
	D	20	66,7	10	33,3		
La Facultad de Medicina trata a sus trabajadores mejor que otras Facultades	A	14	70	6	30	3,50 (0,91-14,05)	0,0375
	D	12	40	18	60		
Las vacantes se llenan con personas que lo merecen y según sus habilidades	A	9	45	11	55	1,23 (0,34-4,50)	0,7256
	D	12	40	18	60		
Me siento siempre satisfecho con mi trabajo	A	16	80	4	20	1,00 (0,20-5,12)	1,0000
	D	24	80	6	20		
Cambiaría de empleo por otro si tuviera la oportunidad	A	1	5	19	95	0,74 (0,02-11,62)	0,8079
	D	2	6,7	28	93,3		
De escoger un trabajo volvería a elegir trabajar en la Facultad de Medicina	A	17	85	3	15	3,78 (0,78-20,55)	0,0587
	D	18	60	12	40		

DISCUSION

La muestra fue seleccionada aleatoriamente dentro del personal administrativo y docente, que convinieron en participar voluntariamente en el estudio. De los 50 encuestados, 20 fueron administrativos (40%) y 30 docentes (60%). El 70% fueron nombrados y el 30% bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS). En relación al tiempo de servicios 47% tenían menos de 10 años de servicios y el 53% más de 10 años.

En relación a las apreciaciones del trabajo actual y del trabajo en general, más del 70% del personal administrativo y más del 50% del personal docente referían conocer los objetivos de su institución, y que esta es organizada y les proporciona los recursos necesarios para su desempeño con un OR 2,63 [IC 95%: 0,65-10,90]; en relación a la capacidad de adaptarse del personal administrativo en comparación con el personal docente, 60% del primero, frente al 50% del segundo manifestaron adaptarse con un OR de 1,50 [IC 95%: 0,41-5,53].

Sin embargo, con relación a la interacción del personal administrativa y docente con sus jefes inmediatos y sus expectativas de desarrollo, 55% del personal administrativo y aproximadamente un 30% del personal docente consideran justos a sus jefes inmediatos con un OR 2,85 [IC 95%: 0,76-11,05]; 17% del personal docente manifiestan tener oportunidades para desarrollar frente a un 50% del personal administrativo con un OR de 7,50 [IC 95%: 1,72-35,22]; 27% de docentes y 25% de administrativos consideran que reciben una remuneración adecuada con un OR de 0,92 [IC 95%: 0,21-3,97]; 32% de docentes y 43 de administrativos consideran que

sus colegas son solidarios y que hay compañerismo entre ellos con un OR de 1,64 [IC 95%: 0,44-6,16];, 36% de docentes y 45% de administrativos aseguran que la institución tiene políticas de desarrollo de personal con un OR de 1,41 [IC 95%: 0,38-5,24]. Observamos que menos de una tercera parte del personal docente encuestado manifiesta que las interacciones con sus jefes, con sus compañeros y con su institución son adecuadas. Los dos tercios restantes del personal docente, de alguna manera manifiestan una percepción de frustración en su desempeño.

Robbins en Fundamentos del comportamiento organizacional sostiene que no necesariamente el sueldo sea la única variable que tenga que ver con la satisfacción laboral y un clima laboral adecuado, sino sobre todo la forma como el trabajador percibe que es tratado, la transparencia y lo justo de las remuneraciones de todo el personal⁵.

Olivares J. y colaboradores de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, en su estudio sobre satisfacción laboral del personal docente no es remunerado adecuadamente y que no se toma en cuenta su capacitación para una remuneración diferenciada⁴.

Con relación al personal administrativo de la Facultad de Medicina de la UNAP, este mostró conocer mejor los objetivos de su institución y percibían a la Facultad como una institución organizada en más del 70% de ellos frente a un 54% del personal docente con un OR de 2,63 [IC 95%: 0,65-10,90].

Respecto a las interacciones con sus jefes inmediatos, con sus compañeros y con su institución, más del 50% del personal administrativo mostró una percepción que cuentan con jefes justos y compañeros

solidarios y amistosos y con una institución que cuenta con políticas de personal, que les proporciona lo necesario para su desempeño y desarrollo frente a un 30% aproximadamente del personal docente con un OR de 2,85 [IC 95%: 0,76-11,05]. Con respecto a sus remuneraciones 75% del personal en total se mostró disconforme. (Valor de p 0,8952).

Gutiérrez Martínez de la Universidad Peruana de los Andes, sostiene en su estudio sobre “Motivación, desempeño y satisfacción laboral...”, que la universidad no satisface las necesidades del 44,5% del personal administrativo ni docente; porcentaje similar de insatisfacción mostrada por el personal de la Facultad de Medicina de la UNAP⁶.

Con respecto al clima laboral observamos en general que más del 70% del personal docente y administrativo refieren que la Facultad de Medicina de la UNAP, es un lugar grato para trabajar, que les gusta su trabajo, que no lo cambiarían por otro, que tienen

Jefes probos, compañeros solidarios y se sienten satisfechos (Valor de p 1,000).

Rodríguez Canales en su tesis de maestría “Características psicosociales de los trabajadores de la región de salud de Huancavelica frente a la prevención de la violencia familiar”, sostenía que velar por la buena salud mental de los trabajadores es una forma de prevención de toda forma de violencia, y que ello contribuye a la prestación de servicios adecuados y que favorece el clima laboral e institucional para la sostenibilidad de los logros³

Carrel Otoy y Rosales Pacherras afirman en su tesis profesional de psicología que la satisfacción laboral permite a los trabajadores de gozar mejor estado de salud y vivir más años².

Concluimos que la satisfacción laboral y el clima organizacional grato constituyen factores importantes en el desempeño laboral, en la preservación de los logros institucionales y en la salud pública mental del personal tanto administrativo como docente de las universidades⁷.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Torres Barrera, S., Chávez González C., Lizárraga Zambrano E., Gue3rra Hernández M. A.: Ausentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007; 15(3): 147-153.
2. Carril Otoy L. M. y Rosales Pacherras D. L.: Relación entre satisfacción laboral y clima laboral en los agentes de la empresa de seguridad ESVICSA S.A. LTDA. De la ciudad de Trujillo [Tesis Profesional de Psicología]. Escuela de Psicología Universidad César Vallejo; 2007.
3. Rodríguez Canales F.F.: Características Psicosociales de los trabajadores de la región de salud de Huancavelica frente a la prevención de la violencia familiar. [Tesis Profesional de Psicología]. Facultad de Psicología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2002.

4. Olivares J., Quintana M., Chuy J., Ronquillo W., Maldonado M.: Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. Rev Estomatol Herediana 2006; 16(1): 21-25.
5. Robbins S,: Fundamentos del comportamiento organizacional. México: Editorial Prentice Hall; 1998.
6. Gutiérrez Martínez F.: Motivaciones, desempeño y satisfacción laboral del potencial humano en la Universidad Peruana Los Andes. <http://www.planificación.upla.edu.pe/portal/images/DOC.%20PDF/motivación.pdf>
7. Sánchez Soto J. M.: Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional: un estudio comparativo de tres universidades [Tesis Grado de Magister en Administración con mención en gestión empresarial]. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2005.