

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
PROGRAMA DE POSGRADO EN ODONTOLOGÍA GENERAL AVANZADA

“Análisis del impacto del clima organizacional en la satisfacción del personal especializado en odontología general avanzada de los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre 2021”

Trabajo final de investigación sometido a la consideración de la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado de odontología general avanzada presentado en cumplimiento del requisito para optar por el título de especialista en odontología general avanzada

Dennis Guzmán Pérez

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

2021

Tabla de contenido

I. TÍTULO	1
II. INVESTIGADOR.....	1
III. COMITÉ ASESOR.....	1
IV. JUSTIFICACIÓN.....	1
V. ACLARACION PREVIA	3
VI. GLOSARIO.....	3
VII. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
VIII. MARCO DE REFERENCIA.....	5
A. Gestión del talento humano en la organización	5
B. Cultura organizacional	6
a. Orígenes y definición de cultura organizacional.....	6
b. Cultura organizacional institucional.....	7
C. Clima organizacional.....	8
a. Orígenes y definición del clima organizacional.....	8
b. Herramientas de diagnóstico	9
c. Evaluación del clima organizacional en la CCSS.....	12
D. Satisfacción laboral y desempeño.....	16
IX. OBJETIVOS.....	17
A. Objetivo General	17
B. Objetivos específicos	18
X. MARCO METODOLÓGICO.....	18
A. Tipo de estudio	18
B. Población	20
C. Muestra	20
D. Criterios de Inclusión.....	20
E. Criterios de Exclusión.....	20
F. Definición de Variables.....	21
G. Recolección de datos	21
H. Análisis de datos	22
XI. ALCANCES, LIMITACIONES Y FACTIBILIDAD.....	23
A. Alcances.....	23
B. Limitaciones	23
C. Factibilidad.....	23

XII. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	24
A. Discusión de resultados.....	24
<i>a. Distribución de especialistas en OGA según región.....</i>	<i>24</i>
<i>b. Distribución de especialistas en OGA según centro de atención donde labora</i>	<i>25</i>
<i>c. Distribución de especialistas según condición de la plaza que ocupa</i>	<i>26</i>
<i>d. Estado de la dimensión grado de liderazgo</i>	<i>27</i>
<i>e. Estado de la dimensión nivel de motivación</i>	<i>30</i>
<i>f. Estado de la dimensión nivel de reciprocidad</i>	<i>33</i>
<i>g. Estado de la dimensión grado de participación.....</i>	<i>36</i>
<i>h. Percepción general del clima organizacional.....</i>	<i>39</i>
<i>i. Estado de satisfacción general del clima organizacional.....</i>	<i>43</i>
XIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
A. Hallazgos	45
<i>a. Dimensión grado de liderazgo:</i>	<i>45</i>
<i>b. Dimensión grado de motivación:</i>	<i>45</i>
<i>c. Dimensión grado de reciprocidad:</i>	<i>45</i>
<i>d. Dimensión grado de participación:</i>	<i>46</i>
B. Propuesta.....	46
XIV. BIBLIOGRAFÍA	48
XV. ANEXOS	51
A. Cronograma	51
B. Operacionalización de las Variables	52
C. Carta solicitud revisión comité ético científico	55
D. Autorización comité ético científico	58
E. Instrumento de medición	59
F. Autorización aplicación cuestionario: Dirección de Red de Servicios de Salud.....	65
G. Recordatorio 1. Aplicación del cuestionario: Dirección de Red de Servicios de Salud	67
H. Recordatorio 2. Aplicación cuestionario: Base de datos Asociación Costarricense de Especialistas en Odontología General Avanzada (ACOGA).....	70
I. Recordatorio 3. Aplicación cuestionario: Base de datos Asociación Costarricense de Especialistas en Odontología General Avanzada (ACOGA).....	71

Tabla de Figuras

Figura 1: Evaluación del indicador de distribución del personal especializado en odontología general avanzada según región a la que pertenece durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).....	24
Figura 2: Evaluación del indicador de la distribución del personal especializado en odontología general avanzada según centro de salud donde labora durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).	25
Figura 3: Evaluación del indicador de condición de la plaza que ocupa el personal especializado en odontología general avanzada durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021). ...	26
Figura 4: Evaluación de los indicadores de liderazgo en la satisfacción del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).....	27
Figura 5: Índice de satisfacción de los indicadores de liderazgo del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).	29
Figura 6: Evaluación de los indicadores de motivación en la satisfacción del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).....	30
Figura 7: Índice de satisfacción de los indicadores de motivación del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).....	32
Figura 8: Evaluación de los indicadores de reciprocidad en la satisfacción del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).	33
Figura 9: Índice de satisfacción de los indicadores de reciprocidad del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).....	35
Figura 10: Evaluación de los indicadores de participación en la satisfacción del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).	36
Figura 11: Índice de satisfacción de los indicadores de participación del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).....	38
Figura 12: Evaluación de los indicadores de liderazgo, motivación, reciprocidad y participación en la satisfacción del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).	39
Figura 13: Índice de satisfacción de los indicadores de liderazgo, motivación, reciprocidad y participación del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).....	41
Figura 14: Impacto del clima organizacional en la satisfacción del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).	43
Figura 15: Impacto del clima organizacional en la satisfacción del personal especializado en odontología general avanzada según región a la que pertenece durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).	44

I. TÍTULO

“Análisis del impacto del clima organizacional en la satisfacción del personal especializado en odontología general avanzada de los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre 2021”.

II. INVESTIGADOR

Magister Dennis Guzmán Pérez.

Proyecto de investigación para optar por el título de especialista en odontología general avanzada, sistema de estudios de posgrado, Universidad de Costa Rica.

III. COMITÉ ASESOR

Tutor: Magister Rodolfo Gamboa Montes de Oca

Lector 1: Magister Kattia Rojas Jiménez

Lector 2: Magister Luis Diego Giralt Apéstegui

IV. JUSTIFICACIÓN

Los estudios de clima organizacional se respaldan en la posibilidad de identificar la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a las características de su ambiente laboral

y cómo estas los afectan al momento de realizar sus labores, planteando soluciones eficaces y oportunas, en la medida que sean necesarias. (Serrano y Portalanza, 2014).

Las investigaciones realizadas sobre el clima organizacional en los centros de salud y la influencia de este en el desarrollo de las tareas diarias son de gran importancia, ya que como lo indica el manual descriptivo de puestos (Caja Costarricense del Seguro Social, 2013), dentro de las funciones de los gerentes de la salud se encuentra asegurar la eficiencia de los distintos departamentos por los que se encuentra conformado cada establecimiento de salud. Razón por la cuál se debe de velar por una gestión eficiente de los recursos económicos en aras de cumplir con las metas y objetivos pactados a través de un recurso humano comprometido que permita una atención oportuna y de calidad a los distintos servicios de salud.

Los estudios de clima organizacional constituyen una herramienta de retroalimentación, que hace posible la identificación de factores críticos para la labor de la gestión en consulta de un servicio. Determinar las variables que influyen en el desempeño de los funcionarios permite plantear soluciones eficaces y oportunas, además de que facilita la introducción de cambios planificados dentro de la estructura de la organización. (Guerrero, 2017). A pesar de que la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) como Institución se ha preocupado por exponer una cultura organizacional que favorezca el desempeño de sus funcionarios, muchos de estos intentos se atascan como directrices y no llegan a formar parte de la realidad laboral cotidiana de los funcionarios. (Caja Costarricense del Seguro Social, 2014).

El análisis del clima organizacional en el desempeño del personal especializado en odontología general avanzada de los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre 2021 se considera oportuno ya que, permite identificar la relación existente entre la satisfacción laboral de los especialistas y su desempeño, así como la detección de oportunidades de mejora y la propuesta de posibles soluciones capaces de aumentar la satisfacción laboral y, por ende, el desempeño de los funcionarios. Al ser posible la identificación de las nociones de los miembros de organización, y al trabajar en los puntos débiles, se facilita la priorización y

planificación de estrategias, asegurando la participación y compromiso de funcionarios satisfechos para, finalmente, fortalecer la calidad del servicio a los usuarios.

V. ACLARACION PREVIA

El investigador declara no tener ningún tipo de conflicto de interés con relación a esta investigación.

VI. GLOSARIO

Dinámica interactiva: Consiste en aquel proceso de interacción social que busca democratizar la información y el entretenimiento favoreciendo el desarrollo de canales de comunicación que impidan el abuso de poder entre un emisor y su receptor.

Estructura organizacional del trabajo: Es el sistema jerárquico escogido para gestionar el personal y los medios, con el fin de abordar las formas de organización interna y administrativa de una institución.

Fenomenología: Es el estudio filosófico del mundo a través de la manifestación directa de la conciencia de las personas, mediante el análisis subjetivo de sus experiencias.

Gestión del talento humano: Se define como un conjunto de procesos de recursos humanos integrados y diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados de una organización.

Interinazgo fijo: Es el derecho relativo con que cuenta un funcionario público a no sufrir una interrupción unilateral en el desarrollo de sus funciones dentro de una organización, contempla los mismos derechos y obligaciones de un funcionario en plaza en propiedad.

Odontólogo residente: Se refiere aquel profesional en odontología que se encuentra en un programa de posgrado de la Universidad de Costa Rica en convenio con la CCSS y que desarrolla un entrenamiento académico y práctico especializado con el fin de ampliar sus capacidades para el desarrollo de sus funciones profesionales.

Plaza en propiedad: Es el derecho innegable y absoluto con que cuenta un funcionario público a no sufrir una interrupción unilateral en el desarrollo de sus funciones dentro de una organización, siempre y cuando no haya provocado un incumplimiento a lo pactado en el contrato laboral o haya violentado alguna normativa, lo cuál deberá de comprobarse a través de un debido proceso administrativo que involucre ambas partes.

VII. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la consulta externa en odontología general avanzada se han venido implementado nuevas corrientes de gestión durante los últimos años, estas tendencias han sido acordes con una era tecnológica y de nuevos controles internos por parte de la CCSS, pero, a pesar de que puede ser positivo, esto también ha creado un ambiente de inestabilidad, con respecto a las funciones asignadas y metodologías de atención a los usuarios externos.

Por otro lado; la integración del Expediente Digital Único en Salud (EDUS) ha llevado a un cambio en cuanto al desarrollo de los tiempos operatorios asignados a la consulta externa, provocando que el personal dedique la mayor parte de su tiempo en completar los nuevos requerimientos de la plataforma digital, restando así tiempo de atención clínica y de relación interpersonal con el usuario externo.

Abonado a ello en los últimos años, la asignación de códigos de especialista ha sido mayor a la capacidad instalada de centros hospitalarios y clínicas especializadas, por lo que muchos especialistas les ha tocado crear servicios de atención desde cero en centros donde dicha consulta no ha sido implementada, lo que conlleva a un recargo en sus funciones y a una limitación en cuanto a la disponibilidad inmediata del equipamiento necesario para desarrollar su atención, provocando un deterioro en la calidad de los servicios ofrecidos y una subsecuente insatisfacción con su entorno laboral.

Por tanto, la pregunta de investigación que se generó del problema de no conocer el estado del ambiente laboral en la consulta externa especializada en odontología general avanzada según la red de servicios de salud fue: ¿Cuál es el impacto del clima organizacional en la satisfacción del personal especializado en odontología general avanzada de los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre 2021?

VIII. MARCO DE REFERENCIA

A. Gestión del talento humano en la organización

El contexto en el que se lleva a cabo la gestión del talento humano está conformado por las personas y las organizaciones (Sandoval, 2004). Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones y dependen de estas para alcanzar sus objetivos personales e individuales, mientras que las organizaciones dependen de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar objetivos generales y estratégicos (Chiavenato, 2002). Por lo tanto, se trata más que de un proceso monótono y meramente administrativo, lograr un equilibrio entre los requerimientos de una organización y el bienestar de las personas encargadas de lograr los objetivos establecidos. (Aldana y colaboradores, 2009).

Los primeros pasos en gestión del recurso humano dentro de las organizaciones se observan desde mediados del siglo XIX en Estados Unidos, como resultado del auge del capitalismo y el desarrollo de empresas cada vez de mayor tamaño y complejidad, y el origen del sistema de producción industrial (Calderón, Álvarez y Naranjo, 2006), con los cambios en el proceso de desarrollo económico, las organizaciones se vieron obligadas a llevar a cabo modificaciones, como la adopción de nuevos estilos de administración, enfocados a la mejora en las condiciones laborales generales buscando atraer y mantener a sus empleados.

La gestión del talento humano depende de varios aspectos como son: la cultura de la organización y su estructura, las características ambientales de la organización, su rentabilidad y en estos tiempos de cambio, la tecnología utilizada. En cualquiera de los escenarios el pilar de la gestión, en la función según Calderón y colaboradores (2006), es el desarrollo del talento, si se pretende poder solventar las vicisitudes diarias de una organización como la retención de clientes, el aumento de la productividad, el mejoramiento de la calidad o la reducción del ciclo productivo, o la mejora continua.

Como lo indica Jaramillo (1998) la gestión del recurso humano de los servicios de salud es de gran relevancia ya que son la base para la atención, por lo tanto, los responsables sobre los procedimientos que se efectúan en los usuarios. Por tal razón, contar con el capital humano de la CCSS comprometido y en un ambiente laboral positivo, permite brindar una atención en los centros de salud eficaz y oportuna, de manera que el servicio al usuario no presente afectación.

B. Cultura organizacional

a. Orígenes y definición de cultura organizacional

Pérez, Naranjo y Roque (2009) señalan que el concepto de cultura integrado a la organización fue desarrollado por Elton Mayo en 1972, quien se interesó por indagar acerca de los factores

que inciden en el desempeño del trabajador, llegando a la conclusión de que el ambiente del grupo al cual pertenece el individuo incide significativamente en la percepción que este tiene acerca de los aspectos objetivos de la organización.

También Bunge (2004) menciona que la cultura no es un todo coherente ni armónico, sino más bien un patrón de significados transmitidos históricamente a través de valores y supuestos básicos expresados en elementos simbólicos que actúan como elementos de comunicación; es decir, un correcto desarrollo y aplicación de la cultura organizacional, lo cual ratifica el significado adoptado de forma mundial bajo el concepto mencionado por Pérez, Naranjo y Roque (2009):

La Cultura organizacional es el patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó, descubrió o desarrolló en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna y que funcionaron suficientemente bien al punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación con estos problemas. (p. 59).

b. Cultura organizacional institucional

Una definición idónea para desarrollar el concepto de cultura organizacional institucional en el nivel de un sistema público de salud corresponde a la brindada por Carrada (2001) donde se establece que la cultura organizacional es un sistema de conocimientos profesionales, expectativas, creencias y supuestos inconscientes, descubiertos o aceptados por el equipo de trabajo interdisciplinario, fuertemente influidos por la estructura, la tecnología y el ambiente laboral.

Es decir, esta definición muestra que la cultura institucional es un proceso dinámico de aprendizaje que va a permitir a la organización comprender la realidad interna, administrar

los recursos del lugar forma eficaz y eficiente, aparte de velar por el cumplimiento de normativas básicas existenciales como lo son la coexistencia de varios grupos o equipos de trabajo profesional, también llamadas subculturas, donde la meta común es producir servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los usuarios y las expectativas de la sociedad. (Reddin, 2004)

En el nivel local, específicamente dentro de la CCSS la cultura organizacional recae en algo más sencillo, se encuentra enfatizada en los conceptos de creencia y aceptación por parte de los miembros de su organización e inclusive algunos clientes externos de aquellas creencias, símbolos, hechos históricos, principios filosóficos, misión, visión, valores y normas que los identifiquen plenamente como funcionarios de tan benemérita Institución. De todos estos, los más importantes son aquellos que destacan por su relevancia hacia los funcionarios como lo son: la misión, visión, bandera, el himno, valores institucionales y bastión de gestión, que son el cumplimiento a cabalidad de los principios filosóficos de la seguridad social como lo son la equidad, universalidad, obligatoriedad, igualdad y subsidiariedad. (Caja Costarricense Seguro social, 1999)

C. Clima organizacional

a. Orígenes y definición del clima organizacional

Hoy el clima organizacional es un factor clave en el desarrollo de la gestión y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento, incide de manera directa en el espíritu de la organización.

Este concepto nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente. García (2009), manifiesta que el origen del clima organizacional está en la sociología; donde el concepto de organización

dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social.

De igual forma García (2009) define el clima organizacional como el resultado de la forma en como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno. Según lo anterior, la gestión de un centro de salud es posible definirla como la percepción y apreciación de los empleados en relación con los aspectos estructurales, como el proceso y procedimientos por realizar, las relaciones entre las personas y el ambiente físico, dentro del cual se encuentra la infraestructura y elementos de trabajo, que afectan las relaciones e inciden en el comportamiento, al modificar consecuentemente su desarrollo productivo y el de la organización.

Por lo que se debe de garantizar la actualización de los conocimientos y la capacitación integral continua de los colaboradores, incentivándolos en su trabajo e incrementar su motivación; generalizar el conocimiento de aspectos científicos, técnicos, éticos, legales, sociales y económicos propios del sistema de salud publico y privado, además de trabajar en la percepción del papel social de los profesionales, como agentes individuales del sistema. (Guerrero, 2017).

b. Herramientas de diagnóstico

La utilización de instrumentos para la medición del clima organizacional se basa en la identificación y el análisis de aspectos internos formales e informales que afectan el comportamiento de los empleados y su motivación laboral (Mejía, Bravo y Jaramillo, 2006).

Para llevar a cabo el diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional se seleccionan, específicamente, las dimensiones que elija el investigador; de tal modo, que sea posible identificar aspectos con variables personales, como las aptitudes, las actitudes y las motivaciones del empleado; y también con variables

resultantes, como la satisfacción y la productividad, vinculadas a las interacciones entre las variables personales y exteriores anteriormente mencionadas. (Cardona y Zambrano, 2014)

El propósito de estos resultados es recomendar acciones específicas que permitan modificar sus conductas para crear un clima organizacional que logre mayores niveles de eficiencia y cumplimiento de metas por la acción del recurso humano (García, 2009). De manera que por medio de esta investigación se brinde información sobre el impacto del clima organizacional en la satisfacción del personal especializado en odontología general avanzada de los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III, lo cuál permitiría una mejora continua en la gestión del talento humano en cada centro de salud según la Dirección Regional de Salud a la que pertenezca.

Según García y Bedoya (1997), citado en García (2009), una organización cuenta con tres estrategias para evaluar su clima organizacional; la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores; la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores; y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de uno de los cuestionarios diseñados para ese fin.

Para Brunet (1987) citado en García (2009), el instrumento de primera elección para la evaluación del clima es el cuestionario escrito, con este instrumento se le presentan al funcionario, preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales deben indicar hasta qué punto están de acuerdo o no con esta descripción. En rasgos generales, los cuestionarios pueden utilizar escalas de respuestas de tipo nominal o de intervalo y para cada pregunta se solicita su percepción de la situación actual y cómo la percibiría idealmente, de manera que permita ver hasta qué punto se está a gusto con el clima en el que trabaja. En estos casos, la unidad de análisis es el área o grupo al que pertenecen las personas encuestadas o el total de una organización.

La información que se obtiene mediante la aplicación de una encuesta debe ser de calidad y por lo que es necesario tener en cuenta la forma en que se aplica para preservar su confiabilidad.

La mayor parte de los cuestionarios utilizados, según Brunet (1987) citado en García (2009), se distinguen por la presencia de dimensiones comunes como lo son el nivel de autonomía individual que viven los colaboradores, el grado de estructura y obligaciones impuestas a los miembros de la organización, el tipo de recompensa o de remuneración que la empresa otorga a sus empleados y la consideración, el agradecimiento y el apoyo que un empleado recibe de sus superiores, los cuáles vienen a ser factores de interés para medir el impacto que podrían tener dichos componentes en la satisfacción del personal especializado en odontología general avanzada.

En 1967 Litwin y Striger desarrollaron un cuestionario experimental para determinar las percepciones de los individuos y su comportamiento dentro de la organización. El cuestionario está fundamentado en la teoría motivacional de McClelland y Atkinson, comprende dimensiones como estructura organizacional del trabajo, responsabilidad, recompensa, riesgo, apoyo y calidez, estándares, conflicto e identidad-lealtad, para un total de 50 ítems, se utilizaba una escala desde “completamente de acuerdo” hasta “completamente en desacuerdo”. (Méndez, 2006)

Otro instrumento citado por Méndez (2006) lo conforma el cuestionario de Friedlander y Margulies desarrollado en 1969. Ellos consideran el clima organizacional como un fenómeno con características sociales e interpersonales, donde el factor social influye en desempeño laboral de los individuos. Utilizan ocho dimensiones que abarcan temas como: relación con la tarea, rutina, ambiente de trabajo, supervisión, comunicación y calidad de la relación entre jefes y subordinados, entre otros, en un cuestionario de 64 ítems que utiliza una escala similar a la de Litwin y Stringer.

En 1977 Sudarsky desarrolla la prueba de clima organizacional. Este autor utilizó como base para su estudio, la definición de clima de Litwin y Stringer contemplando, además, los factores de seguridad y salario, utilizando entonces las siguientes dimensiones del clima organizacional: conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensa, claridad organizacional, calor y apoyo, seguridad, y salario. El instrumento es un cuestionario de 90 preguntas de falso o verdadero, incluidas varias preguntas de control. (García, 2009)

c. Evaluación del clima organizacional en la CCSS

En el nivel institucional se utiliza una herramienta de conocida como “Modelo para evaluar clima organizacional y gestión de la jefatura”. Originalmente fue diseñada por consultores de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y probado en instituciones en el nivel centroamericano y posteriormente, analizado y adaptado por la Dirección de Desarrollo Organizacional de la CCSS para obtener resultados que correspondieran a la realidad de la Institución. (Caja Costarricense del Seguro Social, 1999)

En esta herramienta se define el clima organizacional como la reacción del individuo ante su realidad en la organización, contemplando la percepción que tiene de su puesto, su jefe, su equipo de trabajo y de las relaciones formales e informales con otros grupos y características de funcionamiento de la Institución, tales como normativa, incentivos, entre otros. (Caja Costarricense del Seguro Social, 1999)

Bajo esa perspectiva, el modelo propone el análisis de cuatro áreas críticas: el liderazgo, la motivación, la reciprocidad y la participación que serán desarrolladas más adelante dentro de esta investigación.

La herramienta consiste en un conjunto de 167 reflexiones comunes para las organizaciones del sector salud, de estas se seleccionan 48 sentencias, 12 para cada una de las variables mencionadas, que deben ser analizadas y respondidas por los funcionarios de manera confidencial.

El instrumento puede ser adaptado mediante la suma o resta de reflexiones según las características e intereses propios de las diferentes unidades de trabajo.

i. *Áreas de análisis*

Existen cuatro dimensiones de análisis dentro de las cuales se analizan cuatro variables relacionadas:

1. *Liderazgo*. El ejercicio en una organización no tiene un patrón definido, ya que va a depender de factores como: la sociedad, valores inculcados normativas por seguir, es decir; el concepto de liderazgo conlleva características inherentes que van a depender de la habilidad, estilo y situaciones del momento para poder ejercerse. Se define como la influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas, en la búsqueda de objetivos determinados, por medio de la habilidad de orientar y convencer a otros para ejecutar las actividades asignadas. (Caja Costarricense del Seguro Social, 1999)

Para el análisis de este aspecto se estudian las variables de dirección o sentido de orientación de las actividades de una unidad de trabajo, brindado a los individuos, mediante objetivos y metas claras, determinando la responsabilidad de cada uno, el estímulo de la excelencia que consiste en promover y asumir la responsabilidad en cuanto a la calidad del servicio esperado, haciendo énfasis en la mejora continua.

El estímulo del trabajo en equipo pretende generar un ambiente de apoyo mutuo de complementación de conocimientos y experiencias para el logro de objetivos comunes y la solución de conflictos mediante un enfoque de contingencia por medio de la promoción de valores que faciliten el manejo del conflicto, dadas las diferentes causas.

Siendo esta variable de gran importancia dentro de las organizaciones para el cumplimiento de los objetivos, ya que es a través de la cual se logra que el resto de los colaboradores se vean competidos con el logro de las tareas.

2. *Motivación.* Es aquel conjunto de reacciones y actitudes que se manifiestan cuando determinados estímulos se hacen presentes en búsqueda de las verdaderas fuentes de felicidad y satisfacción en el trabajo, como lo son: relaciones interpersonales, capacidad en el desarrollo de proyectos enfatizados en el desarrollo personal. (Caja Costarricense del Seguro Social, 1999)

Dentro de esta dimensión se analizan las variables de realización personal, que es la aplicación de las habilidades individuales en el trabajo organizado de manera que sea consciente de su aportación a la organización; el reconocimiento de la aportación que consiste en reconocer y dar crédito por los esfuerzos del individuo en la ejecución de tareas asignadas; la responsabilidad o capacidad para responder por sus deberes y por las consecuencias de sus actos mediante la comprensión de su ubicación en la organización, y la adecuación de las condiciones de trabajo mediante condiciones ambientales, sicosociales, y calidad y cantidad de recursos adecuados para el desempeño de funciones. (Flores y Rojas, 2004)

En el presente trabajo de investigación se pretende determinar el estado de la motivación y su percepción dentro los especialistas en odontología general avanzada que laboran en los servicios de odontología de hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III, con el propósito de identificar las áreas que se deben ya sea mejorar, reforzar o modificar.

3. *Participación.* Consiste en involucrar a las personas en las actividades de la organización, es decir; que cada uno aporte lo que le corresponde para cumplir con los objetivos comunes. El principal efecto de este proceso es la integración, con el fin de que las actividades se lleven a cabo porque las personas saben qué y cómo deben trabajar, saben por qué deben de realizarlas, como deben de realizarlas y porque participan en su ejecución. (Caja Costarricense del Seguro Social, 1999)

Dentro de esta dimensión se analizan las siguientes variables: el compromiso con la productividad, que consiste en el cumplimiento de las funciones individuales en armonía con los demás componentes ambientales en búsqueda de la eficacia y eficiencia del servicio, la

compatibilidad, que consiste en integrar la diversidad de intereses en cuanto a competencia por recursos de la distribución del poder, y tendencia a la autonomía de los individuos, el intercambio de información o existencia de un flujo de información que permita que los individuos mantengan vínculos de cooperación y compromiso con la organización y el involucramiento en los cambios que consiste en la promoción de condiciones favorables para disminuir el temor al proceso de cambio. (Flores y Rojas, 2004)

En el presente trabajo de investigación se pretende determinar el estado de la participación y su impacto en el personal especializado que labora en los servicios de consulta externa especializada en odontología general avanzada, con el propósito de identificar si existe un cumplimiento por parte de los colaboradores en cuánto a los parámetros requeridos por la Institución en la gestión de su puesto, así como para analizar los vínculos de cooperación y las ganas de participar en un cambio positivo que impacte en el desarrollo de un ambiente laboral favorable.

4. *Reciprocidad.* Consiste en relacionar el nivel de desarrollo de la persona con una posición cuyos contenidos organizacionales se ubiquen en un mismo nivel. Por lo que se puede decir que la meta de la reciprocidad es lograr la satisfacción de las expectativas mutuas, tanto para el trabajador como para el gestor del servicio y la organización, donde la persona se convierte en parte de la organización, llevándolo a regenerar un sentimiento donde las retribuciones son mayores que sus esfuerzos. (Caja Costarricense del Seguro Social, 1999)

Dentro de esta dimensión se estudian las variables de identificación con el trabajo y la Institución de manera que sus acciones superen el compromiso de un contrato formal, el cuidado del patrimonio institucional, que consiste en el cuidado de los bienes y suministros que provee la Institución y la preocupación por el fortalecimiento del prestigio de su unidad de trabajo, la retribución en la relación laboral en beneficio de los individuos y la equidad o acceso a retribuciones mediante un sistema equitativo. (Flores y Rojas, 2004)

En el presente trabajo de investigación se pretende determinar el estado de la reciprocidad y su percepción dentro los funcionarios que laboran como odontólogos generales avanzados en los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III con el propósito de fortalecer los principios de equidad y poder establecer futuros planes de fortalecimiento de beneficios para los colaboradores, así como mejoramiento de la infraestructura y otros patrimonios institucionales.

D. Satisfacción laboral y desempeño

Dentro de la gestión del talento humano, se contempla el recurso humano como uno de los activos más importantes de la organización. La determinación e integración de sus necesidades es clave para lograr una satisfacción, que se manifieste en un desempeño óptimo que se dirija hacia la consecución de los objetivos de empresa, con el conocimiento y la creatividad de los individuos como ventaja competitiva dentro del mercado.

La satisfacción es un tema destacado en el ámbito laboral, según Peña, Díaz y Carrillo (2015) citado por Cuadra y Veloso (2007), es una actitud generalizada ante el trabajo que representa un estado emocional, sentimientos o respuestas positivas y negativas a las personas u objetos del entorno, por lo que se podría entender como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basado en las creencias y valores que la persona expresa en el desarrollo de sus funciones.

En la literatura, la satisfacción ha sido asociada con notables resultados en el nivel individual y organizacional. Individualmente, se ha advertido que afecta actitudes y comportamientos en el trabajo, tales como el nivel de compromiso, el desempeño, el ausentismo y la rotación.

En el nivel organizacional se ha encontrado que la satisfacción de los empleados está directamente relacionada con el desempeño de la organización misma. Cuánta mayor sea la

motivación de los empleados, mejores serán los resultados de la empresa o institución. (Páez, 2010)

Respecto al tema de motivación, Peña, Olloqui y Aguilar (2013) citado por Bateman (1999) señalan que la clave de la motivación está en conjuntar las fuerzas que llenen de energía, dirijan y sostengan los esfuerzos de un grupo de personas hacia un fin en común dentro de la organización, por lo que el grado de satisfacción laboral influirá en la dinámica interactiva de la motivación ya que se relacionan las expectativas individuales con los resultados grupales de la conducta laboral.

La eliminación de las fuentes de insatisfacción puede favorecer el rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Mediante estudios que determinen la satisfacción laboral es posible dimensionar los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal, y en este caso particular, de la CCSS a nivel de la consulta odontológica especializada en odontología general avanzada.

IX. OBJETIVOS

A. Objetivo General

Analizar el impacto del clima organizacional en la satisfacción del personal especializado en odontología general avanzada en los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre del 2021.

B. Objetivos específicos

1. Identificar el estado de las variables de liderazgo, grado de motivación, nivel de participación y de reciprocidad existentes en el personal especializado en odontología general avanzada en los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre del 2021.
2. Determinar la percepción de satisfacción de las variables de liderazgo, grado de motivación, nivel de participación y de reciprocidad existentes en el personal especializado en odontología general avanzada en los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre del 2021.
3. Definir el grado de satisfacción del clima laboral en los departamentos de odontología general avanzada en los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre del 2021.
4. Brindar una propuesta administrativa que permita una gestión adecuada por medio de una mejora continua del clima laboral en los departamentos de odontología general avanzada en los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre del 2021.

X. MARCO METODOLÓGICO

A. Tipo de estudio

Sería de tipo cualitativo centrado en la fenomenología, ya que busca registrar un análisis de datos con afirmaciones específicas mediante las experiencias obtenidas de los especialistas en odontología general avanzada (OGA), lo cuál permitiría el entendimiento de las variables

en estudio mediante el establecimiento de una presunción de satisfacción del clima organizacional de los servicios especializados en OGA en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III.

La investigación sería de tipo descriptiva ya que se caracterizaría por generar una descripción adecuada de los factores sociales, económicos, interpersonales y de comunicación que afectarían a cada una de las variables en estudio, con el fin de poder establecer una propuesta que solucione dichas afectaciones.

Sería de carácter no experimental u observacional, ya que, al analizar las situaciones existentes, permitiría observar mediante lo obtenido en el instrumento de medición, la percepción real del clima organizacional y su impacto en la satisfacción de los profesionales en odontología general avanzada.

La investigación presentaría un enfoque positivista ya que al buscar la relación causa – efecto de las variables de liderazgo, grado de motivación, nivel de percepción y de reciprocidad existentes en los servicios de odontología especializada en OGA, permitiría mediante el análisis de los resultados obtenidos reflejar las facilidades y dificultades que presentan los profesionales para aumentar o disminuir su productividad, así como para encontrar un ambiente laboral en equilibrio.

El estudio se consideraría como transversal, ya que determinaría mediante un análisis durante el segundo semestre del 2021, la percepción del personal sobre las diferentes variables que podrían impactar la satisfacción del personal especializado en odontología general avanzada de los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III.

B. Población

En total se cuenta con un universo poblacional de 71 profesionales. Se determinó utilizar el universo poblacional, ya que tanto por el tamaño, como la facilidad para obtener los datos que nutran la presente investigación, son características esenciales que permiten realizar la investigación con el total de la población en estudio. (Rivera, 2017 citado en Hernández y colaboradores, 2006)

C. Muestra

No hay muestra ya que se trabajará con el universo poblacional de los especialistas en odontología general avanzada respetando los criterios de inclusión y exclusión señalados.

D. Criterios de Inclusión

Personal con el título académico de licenciatura en odontología general y con especialidad profesional en odontología general avanzada, que laboren ocupando una plaza en propiedad o interinazgo fijo o sustitución continua mayor a 12 meses en los servicios de odontología de hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III de la Caja Costarricense del Seguro Social durante el II semestre del 2021.

E. Criterios de Exclusión

Residentes de odontología general avanzada que se encuentren realizando su rotación clínica.
Personal con el título académico de licenciatura en odontología general, pero con otra especialidad académica o profesional que no sea en odontología general avanzada.

Personal con el título académico de licenciatura en odontología general y con especialidad en odontología general avanzada que se encuentre realizando una sustitución del titular que ocupa la plaza regularmente con un nombramiento continuo menor a 12 meses.

Personal técnico o no profesional que labore en los servicios de servicios de odontología de hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III de la Caja Costarricense del Seguro Social durante el II semestre del 2021.

F. Definición de Variables

Se tomarán como variables:

1. El grado de liderazgo, motivación y nivel de participación y reciprocidad existentes en el personal especializado en OGA que labora en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II Semestre del 2021.
2. La percepción de satisfacción del liderazgo, motivación, participación y reciprocidad existentes en el personal especializado en OGA que labora en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II Semestre del 2021.
3. El grado de satisfacción general del clima organizacional de los departamentos de odontología general avanzada de hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II Semestre del 2021.

G. Recolección de datos

Para el proceso de recolección de datos se utilizará la herramienta institucional “Modelos para evaluar Clima Organizacional y Gestión de la Jefatura” de la Dirección de Desarrollo Organizacional de la CCSS. En este estudio, se utilizará la herramienta modificada y reducida

a 16 reflexiones con el fin de medir de una forma más exacta el clima organizacional acorde con las necesidades de cada departamento de odontología general avanzada. Dicho instrumento será facilitado de forma individual a manera de un cuestionario digital canalizado mediante la herramienta comunicativa del correo electrónico a través de la Dirección de Red de Servicios de Salud, apoyada en la subárea de diagnóstico, regulación y sistematización en Odontología de la CCSS y de la Asociación Costarricense de Especialistas en Odontología General Avanzada (ACOGA).

H. Análisis de datos

Una vez aplicados los cuestionarios, las respuestas serán tabuladas como verdaderas o falsas en una matriz confeccionada a través del programa Microsoft 365 Excel para Mac. Se otorgará un valor de 1 a cada respuesta verdadera y un valor de 0 a cada respuesta falsa. Seguidamente, para cada una de las 16 sentencias, se sumarán los puntajes obtenidos por los funcionarios, al resultado de la suma se le calculará la media, que se encontrará entre 0 y 1.

Para obtener el nivel de satisfacción del liderazgo, motivación, participación y reciprocidad, presentes en cada variable, se sumarán todos los promedios obtenidos de las sentencias pertenecientes a cada una, obteniendo un resultado igual a 1 o menor.

El análisis del grado de satisfacción general del clima organizacional se realizará a partir de todos los datos anteriormente señalados. Un resultado entre 0 y 0,33 corresponderá a un ambiente insatisfactorio, un resultado entre 0,34 a 0,66 se considerará como de nivel satisfactorio intermedio y finalmente, los resultados entre 0,67 a 1 se considerarán como satisfactorios. La puntuación obtenida en cada variable permitirá identificar su estado, y por ende permitir la elaboración de una propuesta de mejora.

XI. ALCANCES, LIMITACIONES Y FACTIBILIDAD

A. Alcances

El análisis del impacto del clima organizacional del personal especializado en odontología general avanzada de los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre 2021 se considera oportuno ya que, permite identificar la relación existente entre la satisfacción laboral de los profesionales y su desempeño, así como la detección de oportunidades de mejora y la propuesta de posibles soluciones capaces de aumentar la satisfacción laboral y, por ende, el desempeño de los funcionarios.

Al ser posible la identificación de las nociones de los miembros de cada departamento, y al trabajar en los puntos débiles, se facilita la priorización y planificación de estrategias, asegurando la participación y compromiso de funcionarios satisfechos para, finalmente, fortalecer la calidad del servicio a los usuarios.

B. Limitaciones

Desinterés por parte de los profesionales especializados en odontología general avanzada por llenar el instrumento de medición de forma virtual.

C. Factibilidad

Para la ejecución de este proyecto se cuenta con todo el equipo tecnológico necesario para su desarrollo. Además, se cuenta con el apoyo por parte de la comisión del posgrado en

odontología general avanzada, la asociación costarricense de odontólogos especialistas en odontología general avanzada y la subárea de diagnóstico, regulación y sistematización en Odontología de la CCSS, con el fin de facilitar el instrumento de medición a través de los canales institucionales oficiales de comunicación electrónica para su ejecución.

XII. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A. Discusión de resultados

a. Distribución de especialistas en OGA según región

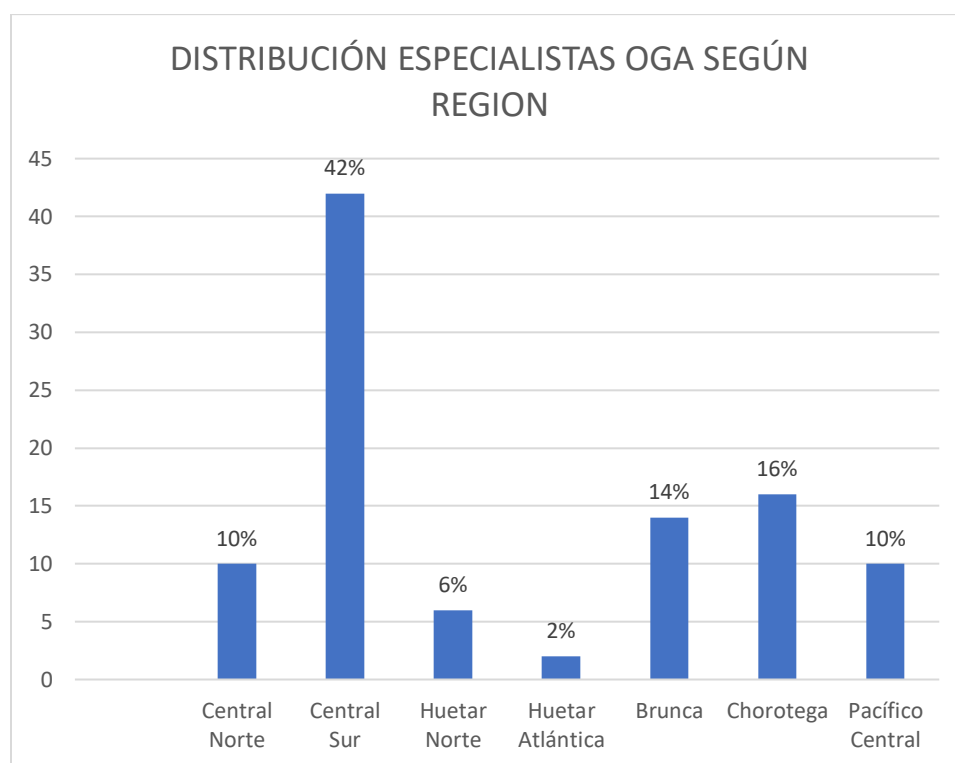


Figura 1: Evaluación del indicador de distribución del personal especializado en odontología general avanzada según región a la que pertenece durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).

En la figura 1 se evidenció que de los 50 especialistas que participaron en la encuesta el 42% pertenece a la región central sur, seguido un 16% por la región chorotega y solamente un 2% correspondió a odontólogos pertenecientes a la región atlántica.

b. Distribución de especialistas en OGA según centro de atención donde labora

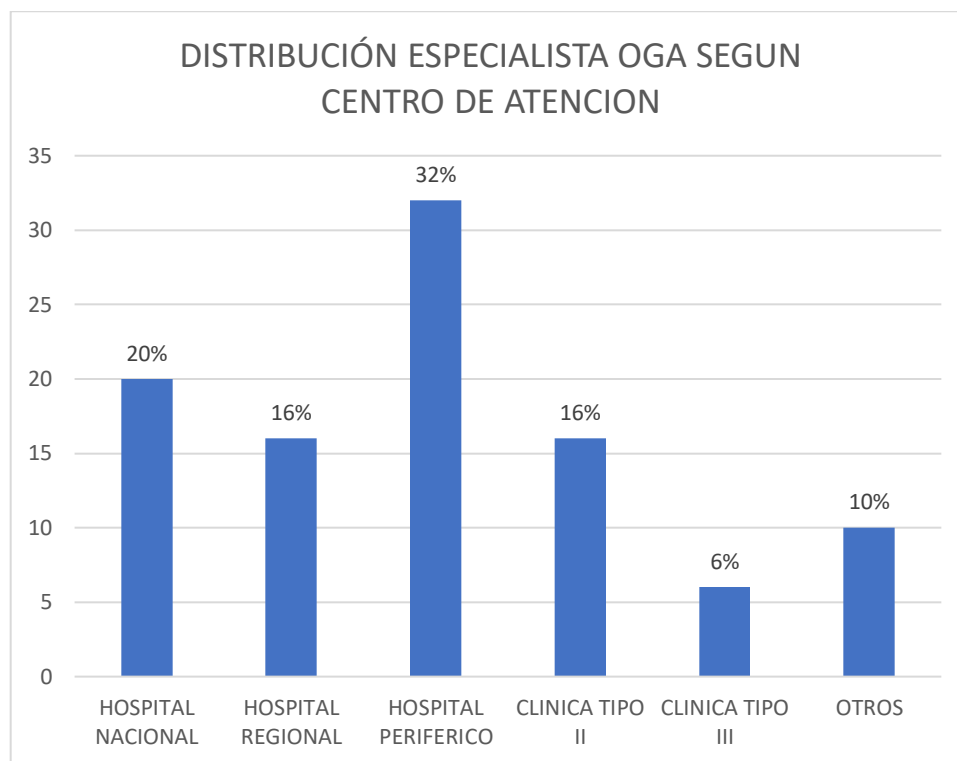


Figura 2: Evaluación del indicador de la distribución del personal especializado en odontología general avanzada según centro de salud donde labora durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).

La figura 2 demostró que del 100% de los encuestados el 32% labora para hospitales periféricos, el 20% en hospitales nacionales y el 6% para clínicas tipo III.

c. *Distribución de especialistas según condición de la plaza que ocupa*

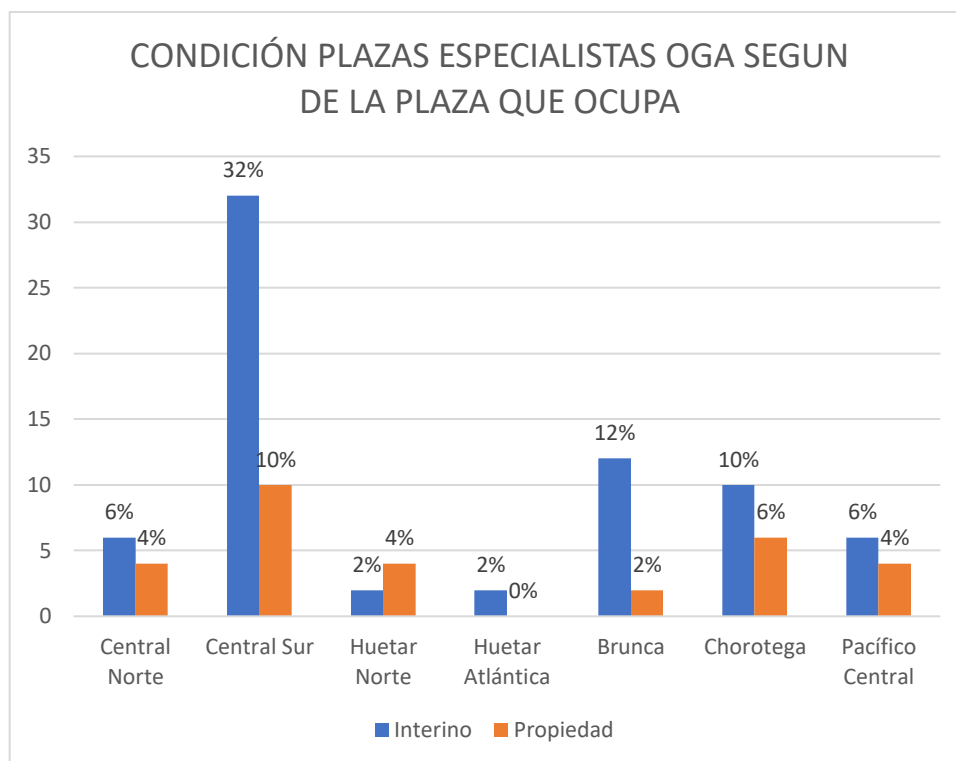


Figura 3: Evaluación del indicador de condición de la plaza que ocupa el personal especializado en odontología general avanzada durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).

La figura 3 demostró que la región con más especialistas en OGA que cuentan con una plaza en propiedad es la región central sur con un 10% del total de los encuestados. La región huetar atlántica es la única que no presenta profesionales con plaza en propiedad.

d. Estado de la dimensión grado de liderazgo

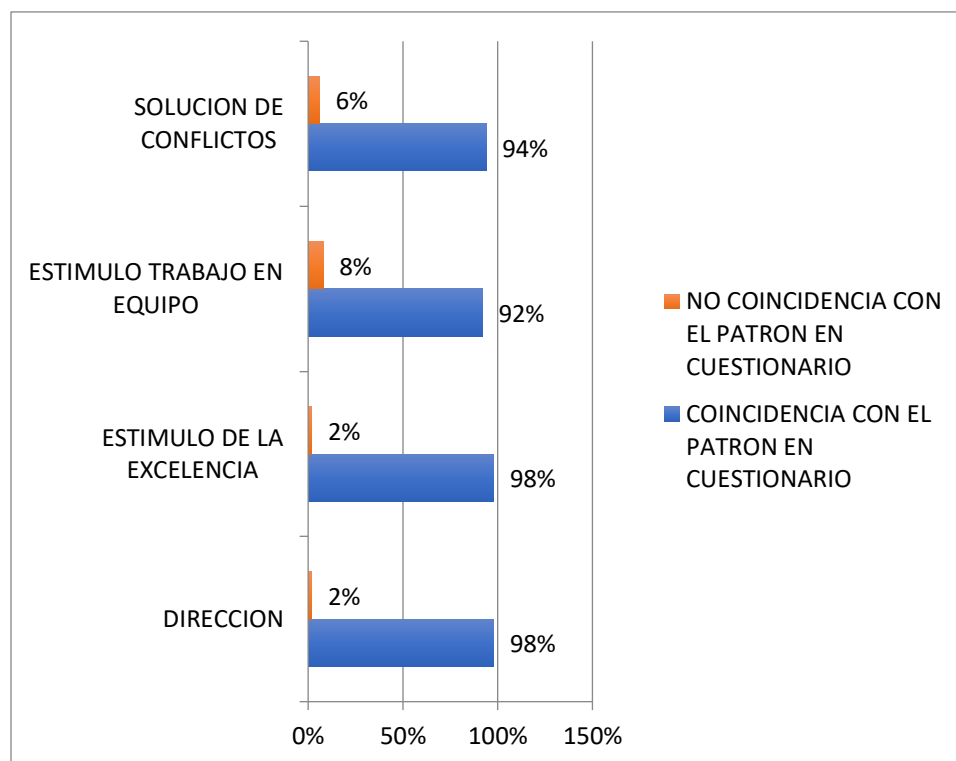


Figura 4: Evaluación de los indicadores de liderazgo en la satisfacción del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).

La figura 4 demostró que, en la dimensión de liderazgo, la variable dirección fue la que presentó la mayor cantidad de reflexiones coincidentes con un 98%, mientras que la de estímulo de trabajo en equipo presentó un 92%.

i. Evaluación de la variable solución de conflictos. Presentó un patrón de no coincidencia de las respuestas del 6 % (3 respuestas no coincidentes de 50 en total) en relación con el parámetro expuesto a medición dentro de la variable. Lo cuál indicó una capacidad satisfactoria de solución de conflictos dentro del clima organizacional de los profesionales encuestados.

ii. Evaluación de la variable estímulo del trabajo en equipo. Presentó un patrón de no coincidencia de las respuestas del 8% (4 respuestas no coincidentes de 50 en total) en relación con el parámetro expuesto a medición dentro de la variable.

iii. Evaluación de la variable estímulo de la excelencia. Presentó un patrón de coincidencia de las respuestas del 98 % (1 respuesta no coincidente de 50 en total) en relación con el parámetro expuesto a medición dentro de la variable. Siendo el patrón de análisis más alto de la dimensión liderazgo. Esto permitió establecer que la satisfacción en cuanto al estímulo de la excelencia es total dentro de los profesionales encuestados.

iv. Evaluación de la variable dirección. Presentó un patrón de coincidencia de las respuestas del 98% (1 respuesta no coincidente de 50 en total) en relación con parámetro expuesto a medición dentro de la variable. Esta variable junto con la del estímulo de la excelencia son las que mejores resultados presentaron dentro de la dimensión liderazgo por lo que se consideró que la capacidad de dirección que presentan los servicios de odontología general avanzada es satisfactoria.

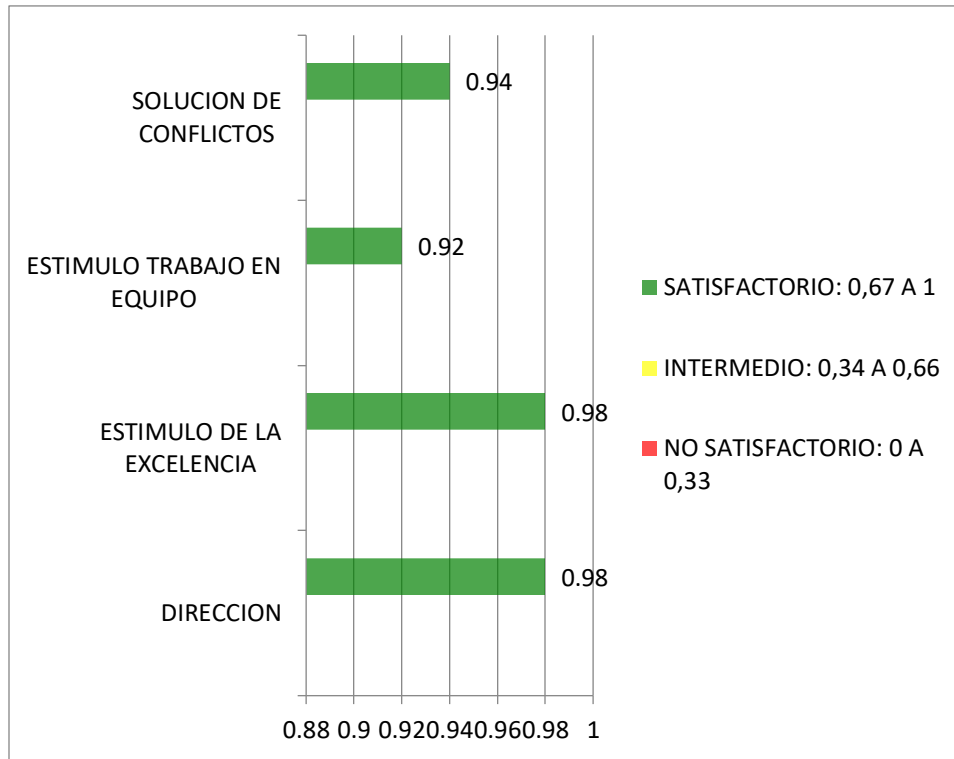


Figura 5: Índice de satisfacción de los indicadores de liderazgo del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).

La Figura 5 demostró que, en la dimensión de liderazgo, las variables tanto de dirección como estímulo de la excelencia fueron las que presentaron el mayor promedio nominal de percepción satisfactoria, con un puntaje de 0,98, mientras que el estímulo de trabajo en equipo presentó el menor puntaje de la dimensión, con un promedio nominal de 0,92, el cual también se mantuvo con un alto nivel de satisfacción.

v. Índice de satisfacción de la variable solución de conflictos. El 94% de los encuestados (47 personas) indicó que ante situaciones de urgencia que ocurran durante el proceso de atención de un paciente, siempre se recibirá ayuda por parte del personal que labora dentro del servicio.

vi. Índice de satisfacción de la variable estímulo del trabajo en equipo. El 92 % de los encuestados (46 personas) indicó estar satisfecho con la gestión laboral y comprensión que demuestra su superior jerárquico ante situaciones de adversidad laboral y personales

vii. Índice de satisfacción de la variable estímulo de la excelencia. El 98% de los encuestados (49 personas) coincidió en que la calidad del trabajo que se desarrolla en su servicio es excelente.

viii. Índice de satisfacción de la variable dirección. El 98% de los encuestados (49 personas) indicó que tiene claro por parte de su superior jerárquico el proceso de resolutiveidad que tiene que realizar cuando se presenta un problema a la hora de atender un paciente.

e. Estado de la dimensión nivel de motivación

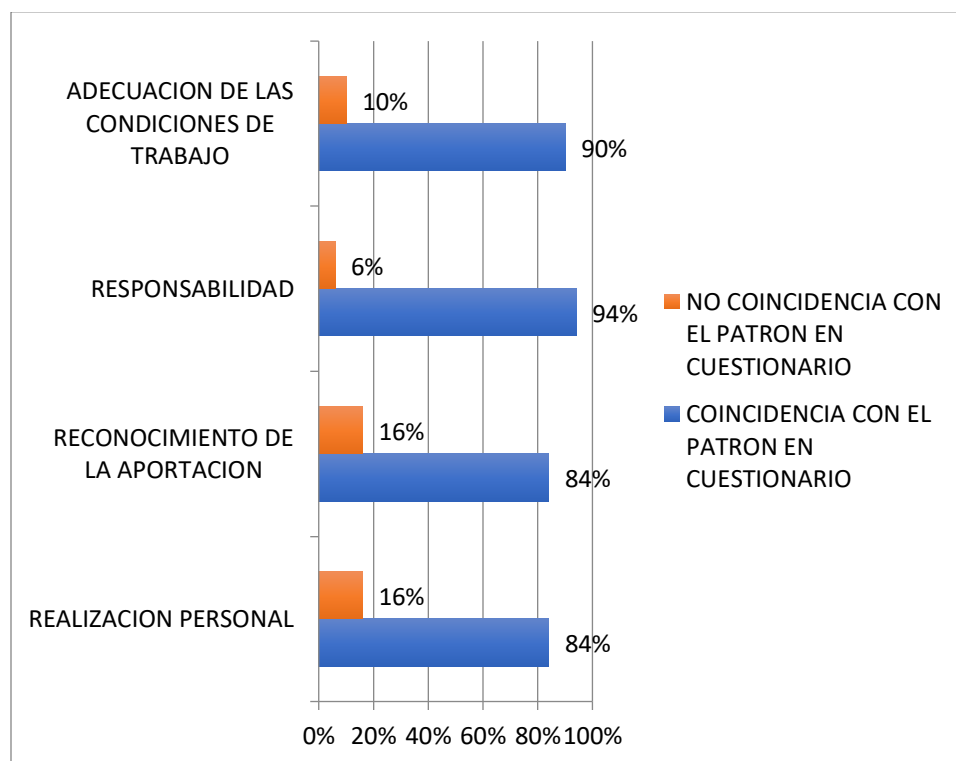


Figura 6: Evaluación de los indicadores de motivación en la satisfacción del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).

La Figura 6 demostró que, en la dimensión de motivación, la variable reconocimiento de la aportación junto con la de realización personal fueron las que presentaron la mayor cantidad de reflexiones no coincidentes con un 16%, mientras que la responsabilidad presentó solamente un 6%.

i. Evaluación de la variable adecuación de las condiciones de trabajo. Presentó un patrón de no coincidencia de las respuestas del 10% (5 respuestas no coincidentes de 50 en total) en relación con el parámetro expuesto a medición dentro de la variable. Esto permitió conocer que existe una alta satisfacción en cuanto a la existencia de adecuadas condiciones de trabajo dentro de los profesionales.

ii. Evaluación de la variable responsabilidad. Presentó un patrón de no coincidencia de las respuestas del 6% (3 respuestas no coincidentes de 50 en total) en relación con el parámetro expuesto a medición dentro de la variable. Lo cuál indicó un alto sentido de la responsabilidad dentro del clima organizacional de los profesionales en OGA.

iii. Evaluación de la variable reconocimiento de la aportación. Presentó un patrón de no coincidencia de las respuestas del 16% (8 respuestas no coincidentes de 50 en total) en relación con el parámetro expuesto a medición dentro de la variable. Por lo que se identificó que el sentir del reconocimiento de la aportación es alto, pero no al mismo nivel de las variables anteriores.

iv. Evaluación de la variable realización personal. Presentó un patrón de no coincidencia de las respuestas del 16% (8 respuestas no coincidentes de 50 en total) en relación con el parámetro expuesto a medición dentro de la variable.

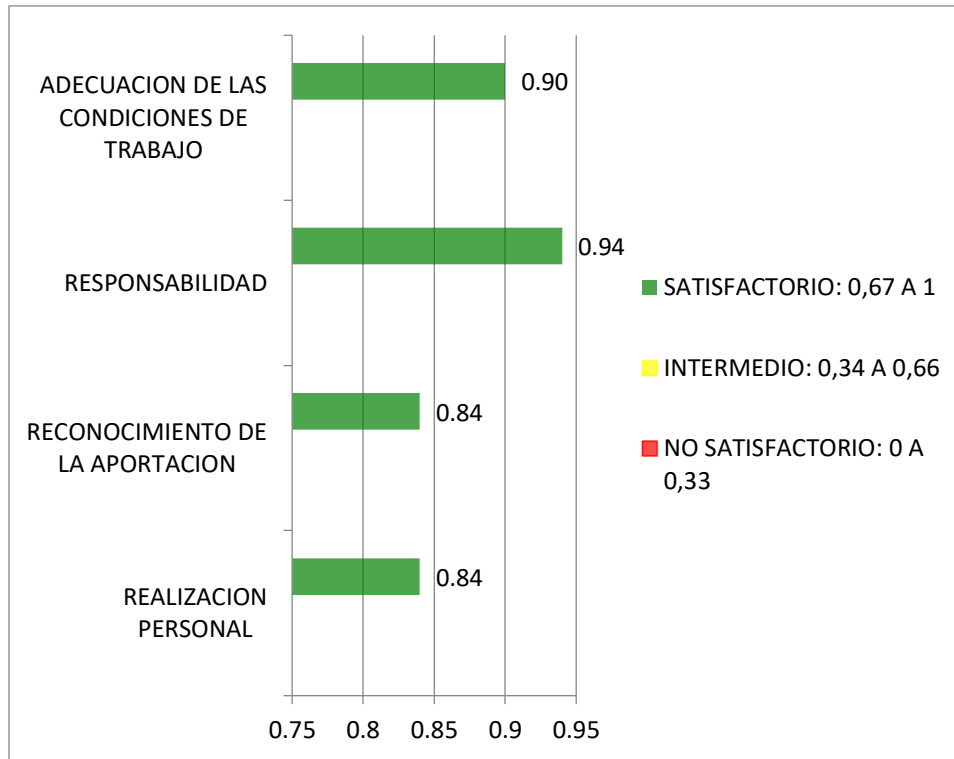


Figura 7: Índice de satisfacción de los indicadores de motivación del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).

La Figura 7 demostró que, en la dimensión de motivación, la variable realización personal junto con el reconocimiento a la aportación fueron las que presentaron el menor promedio nominal de percepción satisfactoria con un puntaje de 0,84, mientras que la de responsabilidad, presentó la mayor percepción de satisfacción un promedio nominal de 0,94.

v. Índice de satisfacción de la variable adecuación de las condiciones de trabajo. En la presente investigación se reportó que el 90% (45 personas encuestadas) indicó que existe un alto interés por parte del superior jerárquico en estimular las iniciativas expuestas para un mejor desarrollo de su consulta.

vi. Índice de satisfacción de la variable responsabilidad. El 94% (47 personas encuestadas) consideró ser conocedor de sus competencias a la hora de desarrollar tu trabajo.

vii. **Índice de satisfacción de la variable reconocimiento de la aportación.** El 84% (42 personas encuestadas) coincidió en que su jefatura dirige y motiva al equipo de trabajo de forma positiva.

viii. **Índice de satisfacción de la variable realización personal.** El 84% de los profesionales (42 personas encuestadas) indicó sentir que cuenta con la libertad de acción suficiente para realizar su trabajo de forma plena.

f. *Estado de la dimensión nivel de reciprocidad*

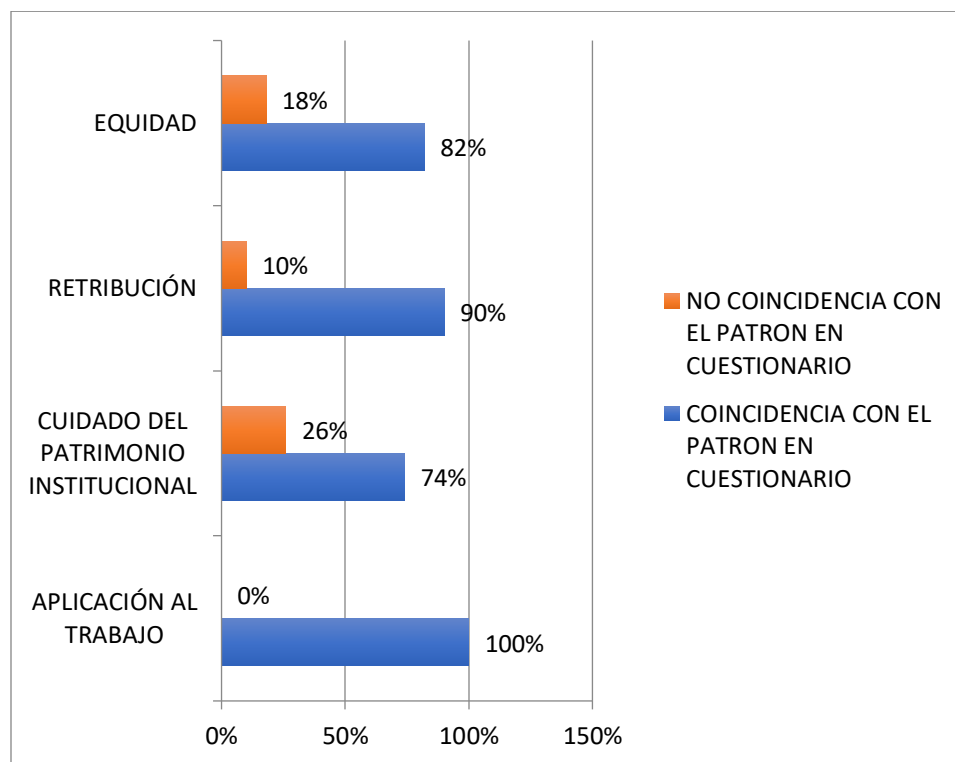


Figura 8: Evaluación de los indicadores de reciprocidad en la satisfacción del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).

La Figura 8 demostró que, en la dimensión de reciprocidad, la variable cuidado del patrimonio institucional fue la que presentó la mayor cantidad de reflexiones no coincidentes con un

26%, mientras que la de aplicación al trabajo fue la única variable en toda la investigación que presentó un patrón de coincidencia del 100%.

i. Evaluación de la variable equidad. Presentó un patrón de no coincidencia de las respuestas del 18% (9 respuestas no coincidentes de 50 en total) en relación con el parámetro expuesto a medición dentro de la variable.

ii. Evaluación de la variable retribución. Presentó un patrón de no coincidencia de las respuestas del 10% (5 respuestas no coincidentes de 50 en total) en relación con el parámetro expuesto a medición dentro de la variable. Por lo que se consideró que la aplicación de la variable retribución es satisfactoria dentro del clima organizacional de los profesionales encuestados.

iii. Evaluación de la variable cuidado del patrimonio institucional. Presentó un patrón de no coincidencia de las respuestas del 26% (13 respuestas no coincidentes de 50 en total) en relación con el parámetro expuesto. Siendo el tercer patrón de análisis más bajo del todo el estudio, pero de alta satisfacción por parte de los funcionarios.

iv. Evaluación de la variable aplicación al trabajo. Presentó un patrón de coincidencia de las respuestas del 100% (0 respuestas no coincidentes de 50 en total) en relación con el parámetro expuesto a medición dentro de la variable. Siendo la única variable en toda la investigación que presentó un patrón de satisfacción del 100%.

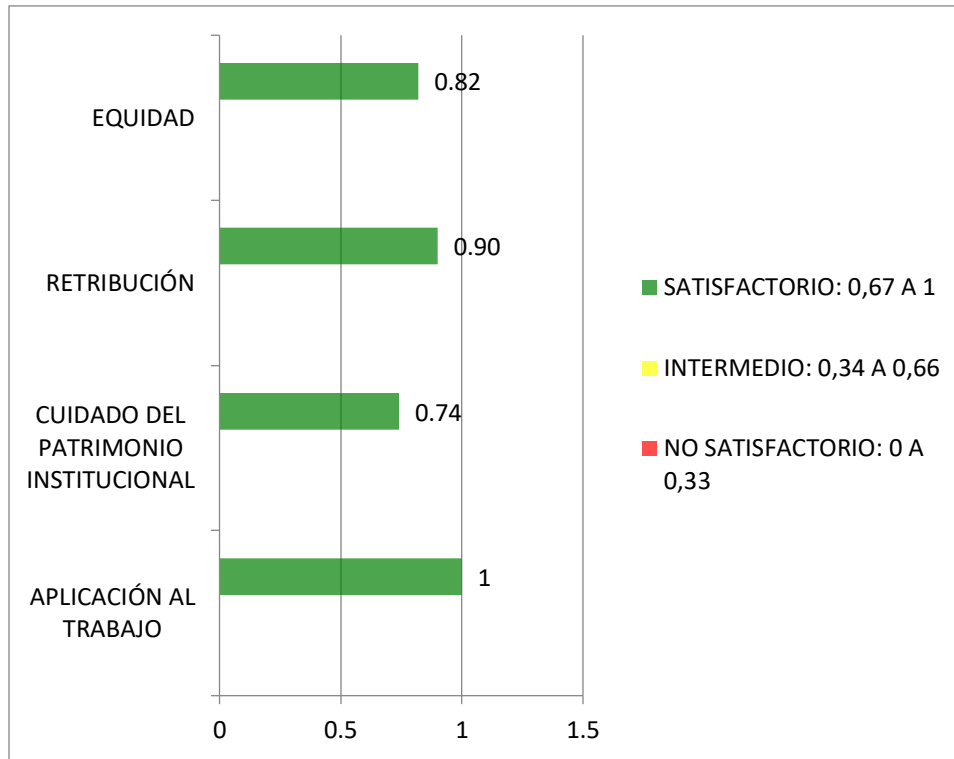


Figura 9: Índice de satisfacción de los indicadores de reciprocidad del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).

La Figura 9 demostró que, en la dimensión de reciprocidad, la variable de aplicación al trabajo fue la que presentó el mayor promedio nominal de percepción satisfactoria en toda la investigación, con un puntaje de 1, mientras que tanto la equidad como la de cuidado del patrimonio institucional presentaron una percepción satisfactoria, con un promedio nominal de 0,82 y 0,74 respectivamente.

v. Índice de satisfacción de la variable equidad. El 82% de los encuestados (41 personas) consideró que en el centro de trabajo donde labora la norma de relaciones laborales se aplica con objetividad.

vi. Índice de satisfacción de la variable retribución. El 90 % de los encuestados (45 personas) consideró que el servicio dónde labora le permite buenas oportunidades de capacitación.

vii. Índice de satisfacción de la variable cuidado del patrimonio institucional. El 78% de los encuestados (37 personas) consideró que cuenta con adecuado equipo, instrumental, suministros e infraestructura para desarrollar su trabajo de forma correcta.

viii. Índice de satisfacción de la variable aplicación al trabajo. El 100% de los encuestados consideró que su jefatura si ejecuta las iniciativas expuestas para el mejoramiento de la consulta especializada en OGA.

g. Estado de la dimensión grado de participación

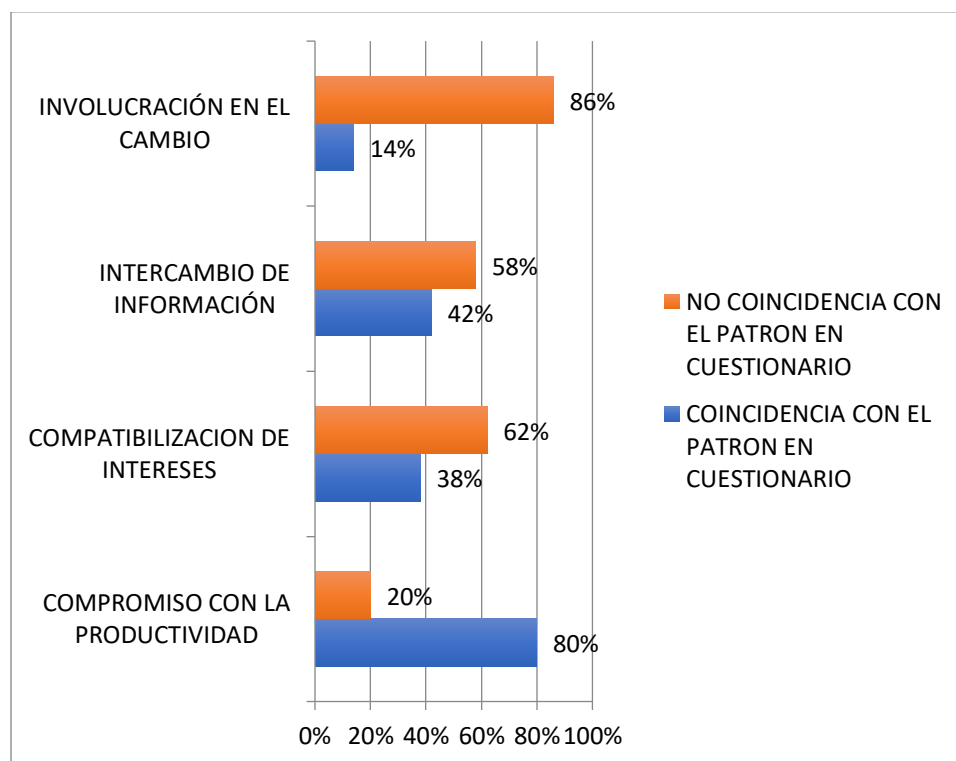


Figura 10: Evaluación de los indicadores de participación en la satisfacción del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).

La Figura 10 demostró que, en la dimensión de participación, la variable involucración en el cambio fue la que presentó la mayor cantidad de reflexiones no coincidentes con un 86%, mientras que el compromiso con la productividad presentó solamente un 20%.

i. Evaluación de la variable involucración en el cambio. Presentó un patrón de no coincidencia de las respuestas del 86% (43 respuestas no coincidentes de 50 en total) en relación con el parámetro expuesto a medición dentro de la variable. Siendo la única variable en toda la investigación que presentó un patrón de insatisfacción dentro del clima organizacional.

ii. Evaluación de la variable intercambio de información. Presentó un patrón de no coincidencia de las respuestas del 58% (29 respuestas no coincidentes de 50 en total) en relación con el parámetro expuesto a medición dentro de la variable. Lo cuál indicó que los canales de comunicación tienen una eficiencia intermedia en cuanto al intercambio de información.

iii. Evaluación de la variable compatibilización de intereses. Presentó un patrón de no coincidencia de las respuestas del 62% (31 respuestas no coincidentes de 50 en total) en relación con el parámetro expuesto a medición dentro de la variable. Lo cuál indicó una satisfacción intermedia de los funcionarios en cuanto a interés en común.

iv. Evaluación de la variable compromiso con la productividad. Presentó un patrón de no coincidencia de las respuestas del 20% (10 respuestas no coincidentes de 50 en total) en relación con el parámetro expuesto a medición dentro de la variable. Siendo ésta la única variable dentro de la dimensión que presentó un alto índice de satisfacción.

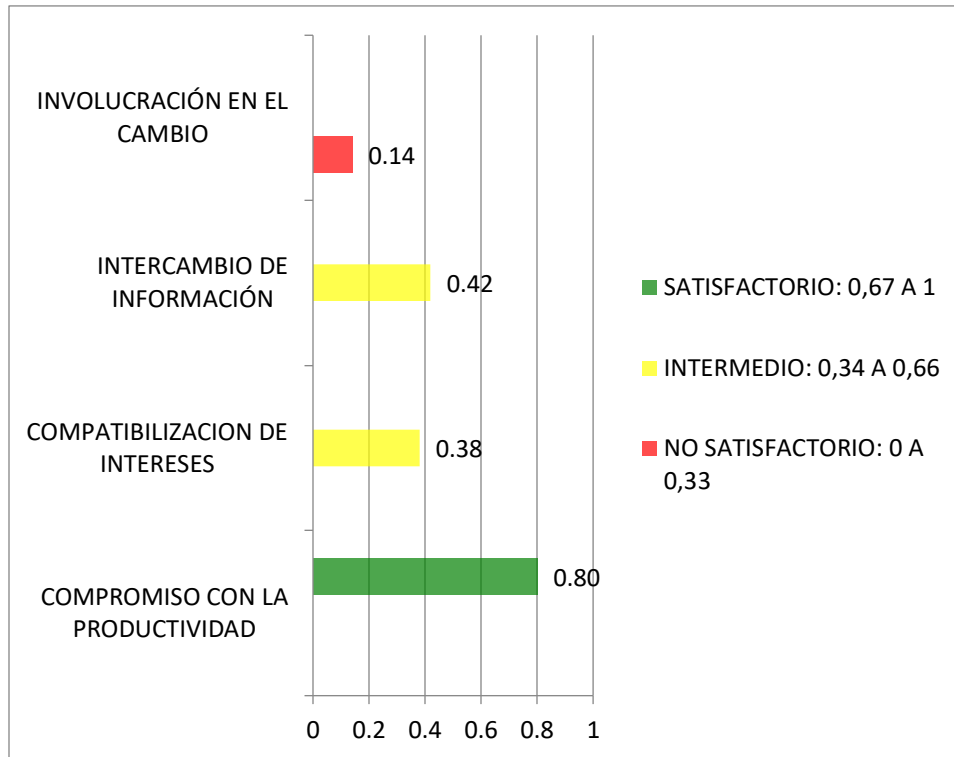


Figura 11: Índice de satisfacción de los indicadores de participación del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).

La Figura 11 demostró que, en la dimensión de participación, la variable involucración en el cambio fue la que presentó el menor promedio nominal de percepción satisfactoria dentro de toda la investigación con un puntaje de 0,14, mientras que el compromiso con la productividad presentó la única percepción alta de satisfacción dentro de la dimensión, con un promedio nominal de 0,80.

v. Índice de satisfacción de la variable involucración en el cambio. Solamente el 14% (7 personas encuestadas) consideró que la adopción de nuevas tecnologías dentro del servicio no se mira con recelo. Por lo que el nivel de satisfacción obtenido es bajo.

vi. Índice de satisfacción de la variable intercambio de información. El 42% de los encuestados (21 personas) consideró que dentro de su servicio no se da la circulación de

información inexacta (rumores, malentendidos, etc.). Por lo que el nivel de satisfacción obtenido es intermedio.

vii. Índice de satisfacción de la variable compatibilización de intereses. El 38% (19 personas encuestadas) consideró que en su unidad de trabajo prevalece el cumplimiento de objetivos y metas antes que los derechos de los trabajadores y de los usuarios. Esto nos arroja un nivel de satisfacción intermedio.

viii. Índice de satisfacción de la variable compromiso con la productividad. El 80% de los encuestados (40 personas) consideró que el espíritu de trabajo en equipo dentro de su servicio es excelente.

h. Percepción general del clima organizacional

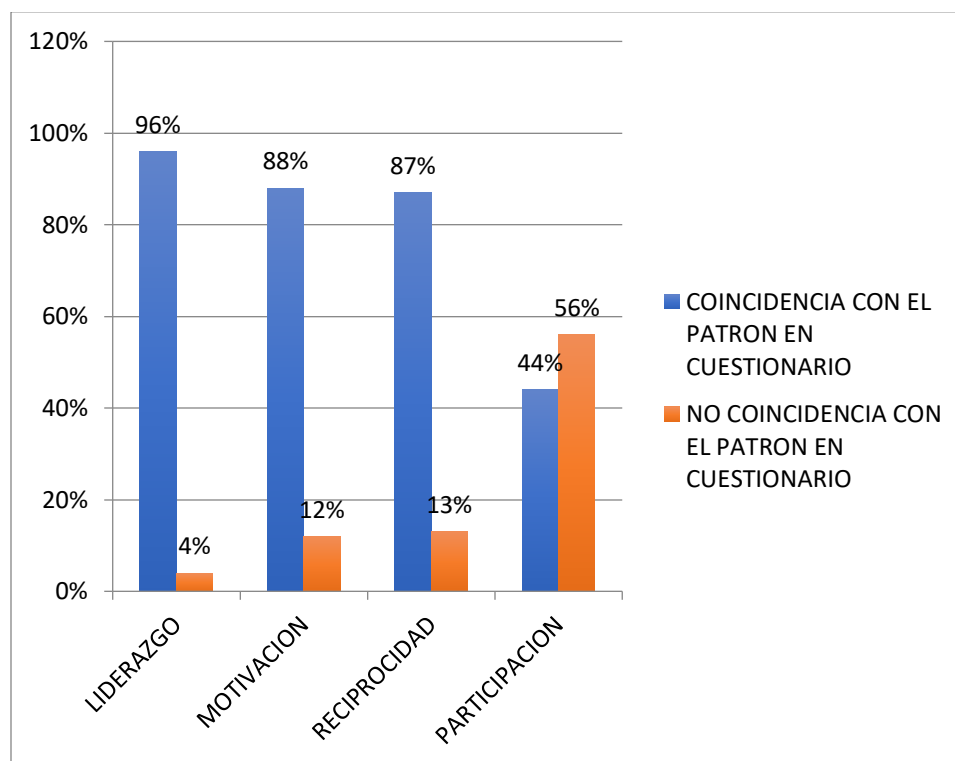


Figura 12: Evaluación de los indicadores de liderazgo, motivación, reciprocidad y participación en la satisfacción del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).

La Figura 12 demostró que en el indicador de participación fue el que presentó la mayor cantidad de reflexiones no coincidentes con un 56 %, mientras que el liderazgo presentó un solamente un 4 %.

i. Evaluación del indicador grado de liderazgo. Presentó un promedio del patrón de no coincidencia de las respuestas del 4%, lo cuál se interpreta como una alta percepción de satisfacción dentro del clima organizacional de los especialistas en OGA a nivel nacional

ii. Evaluación del indicador grado de motivación. Presentó un promedio del patrón de no coincidencia de las respuestas del 12%, siendo la segunda dimensión con mayor índice de satisfacción dentro de la presente investigación.

iii. Evaluación del indicador grado de reciprocidad. Presentó un promedio del patrón de no coincidencia de las respuestas del 13 %, siendo la tercera dimensión con mayor índice de satisfacción dentro del estudio.

iv. Evaluación del indicador grado de participación. Presentó un promedio de patrón de no coincidencia de las respuestas del 56% lo que se traduce a que fue la única dimensión con un índice de satisfacción intermedia dentro del clima organizacional.

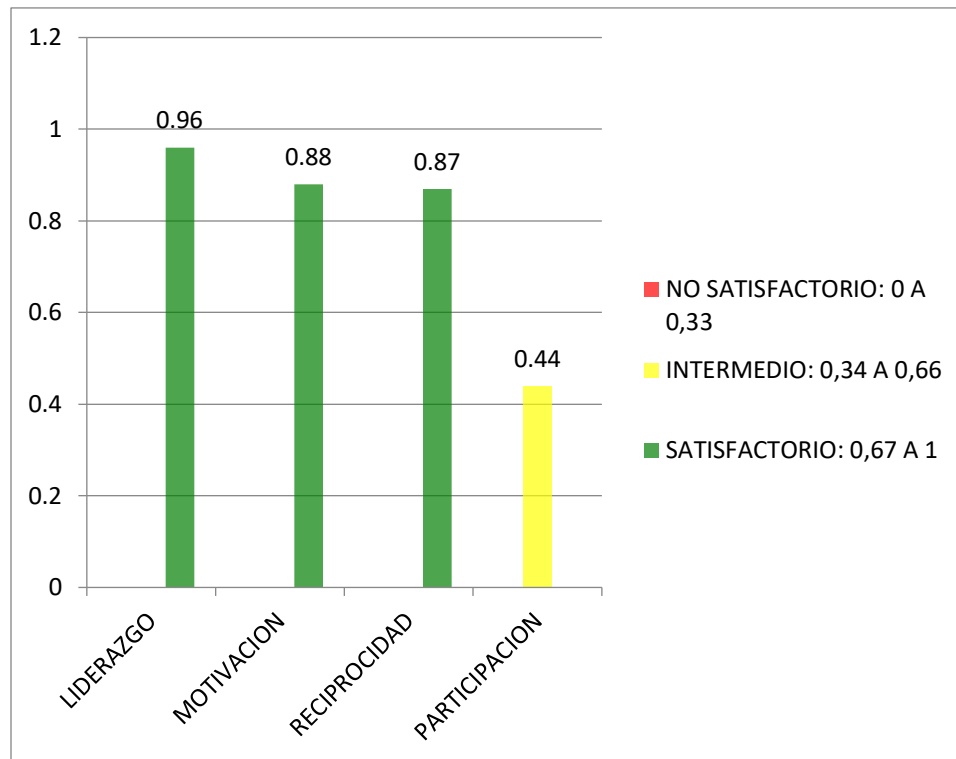


Figura 13: Índice de satisfacción de los indicadores de liderazgo, motivación, reciprocidad y participación del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).

La Figura 13 demostró que, el indicador de liderazgo fue el que presentó el mayor promedio nominal de percepción satisfactoria con un puntaje de 0,96, mientras que el de participación presentó una percepción intermedia de satisfacción, con un promedio nominal de 0,44.

v. Índice de satisfacción del indicador grado de liderazgo. Pese a que el indicador presentó una alta capacidad satisfactoria de solución de conflictos, estímulo de la excelencia y adecuada dirección por parte de los superiores jerárquicos ante la resolución de conflictos durante el desarrollo de la consulta, se logró identificar un grado de insatisfacción del 4% de los encuestados ante la comprensión y gestión laboral que presenta la jefatura ante situaciones de adversidad laboral y personales

vi. Índice de satisfacción del indicador grado de motivación. Se identificó que el 12% de los encuestados se encontraron insatisfechos en cierto grado en cuanto a la dirección y

motivación ejercida por parte de su superior jerárquico, así como en la implementación de las iniciativas expuestas por parte de los profesionales en OGA para un mejor desarrollo de la consulta.

vii. Índice de satisfacción del indicador grado de reciprocidad. Se logró establecer que se cuenta con una óptima aplicación al trabajo por parte de los profesionales en OGA, lo cuál se refleja en una percepción excelente de buen trato hacia los clientes externos de la Institución y un buen sentido del cuidado del patrimonio institucional. Se identificó que el 13% de los encuestados refirieron se deberían de hacer mejoras en cuanto a la aplicación objetiva de la normativa institucional, así como al mejoramiento y disponibilidad de equipo, suministros e infraestructura para el correcto desarrollo de su función.

viii. Índice de satisfacción del indicador grado de participación. Se evidenciaron problemas en cuanto a la integración de nuevas tecnologías dentro del servicio ya que el 86% de los encuestados indican no sentirse cómodos con su integración en el desarrollo de la consulta. A su vez se identificó que el 48% de los encuestados considera que hay circulación de información inexacta dentro de los servicios donde laboran, pese a ello solamente el 20% considera que dichos factores afectan el espíritu de trabajo en equipo en el centro de trabajo.

i. Estado de satisfacción general del clima organizacional



Figura 14: Impacto del clima organizacional en la satisfacción del personal especializado en OGA durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).

La Figura 14 demostró que el índice de satisfacción general del clima organizacional es alto, con un promedio nominal de 0,78.

i. Índice de satisfacción general del clima organizacional. Se estableció que impacto del clima organizacional en la satisfacción del personal especializado en odontología general avanzada que labora en los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y II durante el II semestre de 2021 presenta un índice de satisfacción alto, con un puntaje de 0,78 de 1.

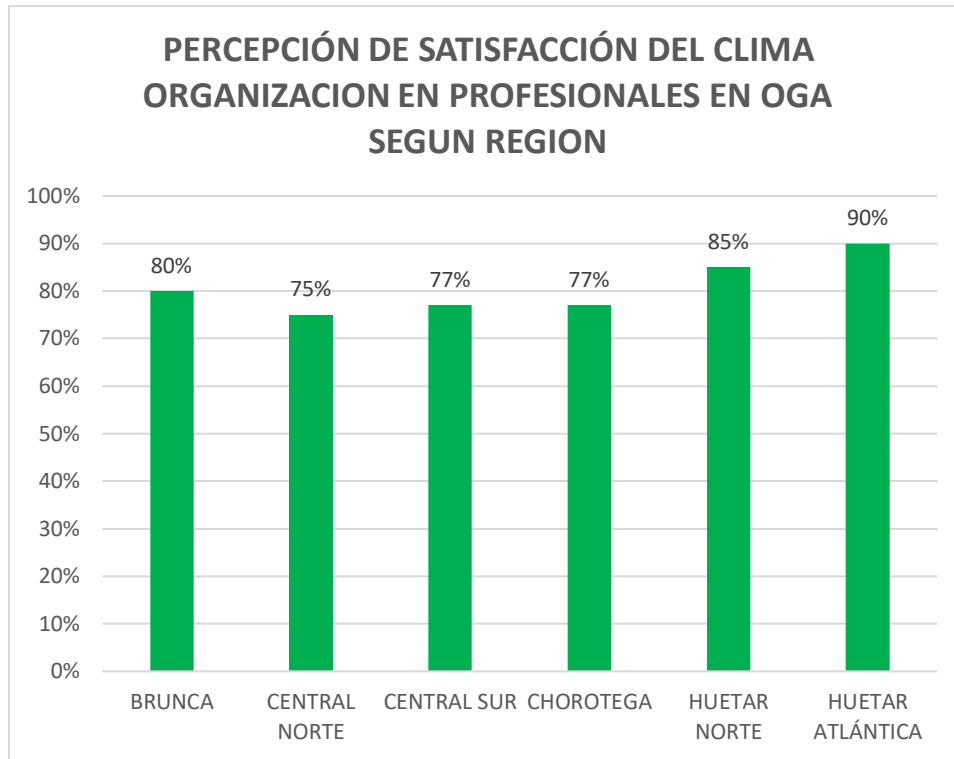


Figura 15: Impacto del clima organizacional en la satisfacción del personal especializado en odontología general avanzada según región a la que pertenece durante el II semestre de 2021. Nota: Elaboración propia (2021).

ii. Índice de satisfacción general del clima organizacional por región. La figura 15 logró identificar que pese a que todas las regiones presentaron un alto índice de percepción de satisfacción del clima organizacional, la que mayor promedio nominal obtuvo fue la región huetar atlántica con un 90% de satisfacción. La que menos percepción de satisfacción obtuvo fue la región central norte, con un 75% de satisfacción general de su clima organizacional.

XIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. Hallazgos

- a. Dimensión grado de liderazgo:* Se identificó la presencia de una capacidad satisfactoria de solución de conflictos dentro del clima organizacional por parte de los especialistas y sus jefaturas, así como la presencia de un estímulo de la excelencia a la hora de realizar la atención de los pacientes, aun así, el 4% de los encuestados indicó sentirse insatisfecho ante la comprensión y gestión laboral que ejecuta la jefatura ante situaciones de adversidad laboral y personales.

- b. Dimensión grado de motivación:* En esta dimensión se identificó una alta satisfacción en cuanto a la existencia de adecuadas condiciones de trabajo y realización personal, así como el sentido de la responsabilidad y conocimiento de sus competencias por parte de los especialistas, pese a ello el 12% de los encuestados evidenciaron su insatisfacción en cuanto a la motivación ejercida por parte de su superior jerárquico, así como en la implementación de las iniciativas expuestas por parte de los profesionales en OGA para un mejor desarrollo de la consulta.

- c. Dimensión grado de reciprocidad:* En la presente dimensión se logró identificar que existe un alto nivel de satisfacción de equidad y retribución dentro del clima organizacional que rodea a los especialistas en OGA, respaldado con el acceso a buenas oportunidades de capacitación y ejecución de proyectos expuestos, lo cuál se refleja en una percepción excelente de buen trato hacia los clientes externos de la Institución. Aún así el 13% de los encuestados indicaron se deberían de hacer mejoras en cuanto a la aplicación objetiva de la normativa institucional, así como al mejoramiento y disponibilidad de equipo, suministros e infraestructura para el correcto desarrollo de su función.

d. *Dimensión grado de participación:* Esta fue la dimensión que mayor grado de insatisfacción presentó en toda la investigación, el cuál fue del 56% de los encuestados; evidenció que existen problemas en cuanto a la integración de nuevas tecnologías dentro de los servicios, lo cuál genera un sentido de inconformidad en cuánto a la integración tecnológica en el desarrollo de la consulta. A su vez, se identificó que el 48% de los encuestados considera que hay circulación de información inexacta dentro de los servicios donde laboran, pese a ello solamente el 20% considera que dichos factores afectan el espíritu de trabajo en equipo y la productividad en el centro de trabajo.

B. Propuesta

Tomando en cuenta los objetivos y los resultados obtenidos se elaboraron las siguientes propuestas generales, con el fin de que pueda ser valorada su implementación:

1. Propiciar la participación de los especialistas en OGA y su superior jerárquico en diferentes espacios de planificación de trabajo y organización con el fin de fomentar la interacción horizontal, así como la necesidad de unión de grupo para realizar su trabajo.
2. Empoderar a los especialistas para que puedan realizar su trabajo a gusto mediante la participación social y colectiva de todos los funcionarios en consulta externa odontológica, con el fin de desarrollar planes de trabajo y esquemas de evaluación que incentiven el reconocimiento de las funciones y aporten soluciones creativas a las jefaturas.
3. Mantener el sentido de pertenencia y compromiso de los especialistas en OGA con la importancia de la labor que desempeñan para la comunidad, esto con el fin de maximizar la satisfacción del funcionario con el sentido de reciprocidad de un trabajo que sirve a la comunidad.

4. Mejorar las condiciones de infraestructura, equipamiento e insumos, según la disponibilidad de recursos con que se cuenta, priorizando las necesidades de los servicios en salud ocupacional y equipamiento, mediante la implementación de un plan estratégico escalonado.
5. Mejorar la comunicación mediante la implementación de patrones de comunicación formal e informal, que logren una propuesta de distribución equitativa de la información de manera horizontal y vertical.
6. Implementar el hábito de resolución alterna de conflictos con el profesionalismo y objetividad posible, mediante la aplicación de técnicas de cambio conductual a través de capacitaciones en materia de relaciones humanas.
7. Habilitar espacios de capacitación en materia tecnológica, impartida por los mismos especialistas con mayor conocimiento del tema, así como la creación de flujogramas y asistencia remota para la resolución de inconvenientes durante la consulta.

XIV. BIBLIOGRAFÍA

- Aldana, Olga., Hernández, María., Aguirre, Dora. & Hernández, Sendy (2009). Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención. *Rev Enfermería Instituto Mexicano Seguro Social*, 17, 91-96.
- Barrantes, R. (2014). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo*. San José: UNED.
- Caja Costarricense del Seguro Social. (1999). Modelos para Evaluar Clima Organizacional y Gestión de la Jefatura. Dirección de Modernización y Desarrollo Organizacional.1, 1-42.
- Caja Costarricense de Seguro Social. (2013). *Normativa de Relaciones Laborales*. San José: Costa Rica.
- Caja Costarricense del Seguro Social. (2014). *ADL-PASSL-073-2014. Ficha Técnica 6-01-02 Certificación de Grupos de Apoyo Técnico*. [Circular]. San José: Costa Rica.
- Caja Costarricense de Seguro Social. (2015). Manual descriptivo de puestos. San José: Costa Rica.
- Calderón, Gregorio., Álvarez, Claudia. & Naranjo, Julia (2006). Gestión humana en las organizaciones un fenómeno complejo: evolución, retos, tendencias y perspectivas de investigación. *Cuadernos de Administración Bogotá*, 19, 225-254.
- Cardona, Diego., & Zambrano, Renato (2014). Revisión de Instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Generales* 30, 184-189.
- Carrada, T. (2001). La Cultura Organizacional en los Sistemas de Salud. *Revista Médica IMSS*, 40(3), 203 - 2011.
- Chiavenato, Idalberto (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Mc Graw Hill.

- Flores, Iris., & Rojas, Sandra. (2004). Factores Críticos en el Clima Organizacional del Personal de Enfermería del Servicio de Salas de Operaciones del Hospital Rafael Angel Calderón Guardia y su relación con la Productividad. San José, Costa Rica: UNED.
- García, Mónica (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de administración*, 42, 43-62.
- Guerrero, Mariano (2017). La formación, clave para un buen directivo de la salud. *Diario Médico*, 21(1), 1-3.
- Hernández, Roberto., Fernández, Carlos. & Baptista, Pilar. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta edición. México: McGraw-Hill.
- Jaramillo, J. (1998). Principios de gerencia y administración de servicios médicos y hospitales. San José, Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- Mejía., Armando., Bravo., Mario. & Jaramillo., Marcela (2006). Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitiva sostenibles en las organizaciones. *Revista científica Guillermo de Okham*, 1, 43-81.
- Méndez, Carlos, (2006) Clima organizacional en Colombia El IMCOC : un método de análisis para su intervención. Primera edición. Colombia: Universidad del Rosario.
- Páez, Ileana (2010). La influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: una revisión teórica desde una perspectiva multinivel. *Estudios Gerenciales*, 26, 63-81.
- Peña, Maricela., Díaz, María., & Carrillo, Alejandra (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 8(1), 37-50.

- Peña, Maricela., Olloqui, Armandina., & Aguilar, Adrián (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal-mecánica. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 6(3), 115-128.
- Pérez, Armendio., Naranjo, Remberto., & Roque, Yamila (2009). La cultura organizacional: algunas reflexiones a la luz de los nuevos retos. *Tecnología en Marcha*, 22, 56-64.
- Reddin, William (2004). Gestión del clima organizacional en la mejora de la efectividad. *Cuadernos de management*, 120, 79-84.
- Rincón, Yany (2015). Epistemología de las Relaciones Públicas. Recuperado el 01 de octubre del 2020 de:
https://www.researchgate.net/publication/281746937_EPISTEMOLOGIA_DE_LAS_RELACIONES_PUBLICAS
- Rivera, Carolina (2017). Análisis de la no Sustitución de Ausencias de los Odontólogos, por parte de la Jefatura de Odontología, del Área de Salud Mora-Palmichal, de la Caja Costarricense de Seguro Social, durante el año 2016. San José, Costa Rica: UNED.
- Sandoval, María (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico-Administrativas*, 27, 33-40.

XV. ANEXOS

A. Cronograma

Actividad	Recurso	Tiempo de Ejecución	Responsable
Solicitud de permiso al comité del Posgrado y entrega carta con visto bueno comité Científico	Correos electrónicos y oficios	4 semanas (febrero 2021)	Investigador
Preparación preliminar con intervención comité Asesor	Material escrito Impresora Correo electrónico	8 semanas (marzo - Abril 2021)	Investigador
Entrega instrumento a coordinación Nacional de Odontología CCSS y ACOOGA	Correo electrónico	4 semanas (mayo 2021)	Investigador
Aplicación del instrumento	Material escrito Correo electrónico Servidor de datos	8 semanas (junio - Julio 2021)	Investigador
Recolección de datos	Equipo de cómputo	8 semanas (agosto - setiembre 2021)	Investigador
Análisis de resultados	Equipo de cómputo	8 semanas (agosto - setiembre 2021)	Investigador
Elaboración de informe final	Equipo de cómputo	4 semanas (octubre 2021)	Investigador
Correcciones de informe y documento general de Tesis	Equipo de cómputo	4 semanas (noviembre 2021)	Investigador
Presentación de resultados	Equipo de cómputo Auditorio o Sesión virtual	4 semanas (diciembre 2021)	Investigador

Fuente: Elaboración propia (2021)

B. Operacionalización de las Variables

“Análisis del impacto del clima organizacional en la satisfacción del personal especializado en odontología general avanzada de los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre 2021”.

Objetivos específicos	Categoría	Subcategorías	Unidad de análisis
1. Identificar el estado de las variables de liderazgo, grado de motivación, nivel de participación y de reciprocidad existentes en el personal especializado en odontología general avanzada en los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre del 2021.	Liderazgo	Dirección	Cuestionario del Modelo de Evaluación del Clima Organizacional y Gestión de la Jefatura. CCSS
		Estímulo de la excelencia	
		Estímulo del trabajo en equipo	
		Solución de conflictos	
	Motivación	Realización personal	
		Reconocimiento de la aportación	
		Responsabilidad	
		Adecuación de las condiciones de trabajo	
	Participación	Compromiso con la productividad	
		Compatibilización de intereses	
Intercambio de información			
Involucración en el cambio			
Reciprocidad	Aplicación al trabajo		
	Cuidado del patrimonio institucional		

<p>2. Determinar la percepción de satisfacción de las variables de liderazgo, grado de motivación, nivel de participación y de reciprocidad existentes en el personal especializado en odontología general avanzada en los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre del 2021.</p>	Liderazgo	<p>Dirección Estímulo de la excelencia Estímulo del trabajo en equipo Solución de conflictos</p>	<p>Cuestionario del Modelo de Evaluación del Clima Organizacional y Gestión de la Jefatura. CCSS</p>	
	Motivación	<p>Realización personal Reconocimiento de la aportación Responsabilidad Adecuación de las condiciones de trabajo</p>		
	Participación	<p>Compromiso con la productividad Compatibilización de intereses Intercambio de información Involucración en el cambio</p>		
	Reciprocidad	<p>Aplicación al trabajo Cuidado del patrimonio institucional Retribución Equidad</p>		

<p>3. Definir el grado de satisfacción del clima laboral en los departamentos de odontología general avanzada en los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre del 2021.</p>	<p>Satisfacción del Clima Laboral</p>	<p>Liderazgo Motivación Participación Reciprocidad</p>	<p>Cuestionario del Modelo de Evaluación del Clima Organizacional y Gestión de la Jefatura. CCSS</p>
---	---------------------------------------	--	--

Nota: Elaboración propia (2021)

C. Carta solicitud revisión comité ético científico



Martes 14 de abril del 2020

Dr. Ronald Gutiérrez Cerdas
Coordinador Comité Ético Científico
Hospital San Juan de Dios. CCSS

Asunto: Criterio acerca de requerimiento de aval de Comité Ético Científico para desarrollar Trabajo Final de Graduación

Estimado Dr. Gutiérrez,

Reciba un cordial saludo. En atención a lo supracitado le solicito muy respetuosamente su criterio en cuánto a la necesidad del aval por parte del Comité Ético Científico que usted representa para poder desarrollar el tema del final de graduación de mi residencia que tiene como título:

"Análisis del impacto del clima organizacional en el desempeño del personal especializado en odontología general avanzada de los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre 2021".

Cabe destacar que dicho tema será analizado mediante el planteamiento de los siguientes objetivos generales y específicos:

Objetivo general

Analizar el impacto del clima organizacional en el desempeño del personal especializado en odontología general avanzada de los servicios de odontología en

hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre 2021.

Objetivos específicos

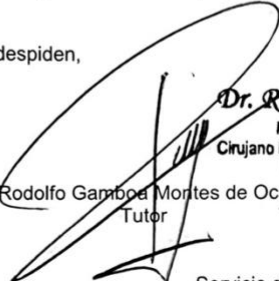
1. Identificar el estado de las variables de liderazgo, el grado de motivación, el nivel de participación y de reciprocidad existentes en el personal especializado en odontología general avanzada de los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre 2021.
2. Determinar la percepción de satisfacción de las variables de liderazgo, motivación, participación y reciprocidad en el ambiente laboral de los departamentos de odontología general avanzada en los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre 2021.
3. Definir el grado de satisfacción del clima laboral en los departamentos de odontología general avanzada en los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre 2021.
4. Brindar una propuesta administrativa que permita una gestión adecuada por medio de una mejora continua del clima laboral en los departamentos de odontología general avanzada en los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre 2021.


El estudio se llevará a cabo en todas las unidades programáticas donde exista un departamento de odontología y que dentro de sus prestaciones se ofrezca la atención en odontología general avanzada. La recolección de la información se realizará mediante una encuesta cerrada dirigida de forma individual a todos los odontólogos especialistas en dicha área que componen la red de servicios, bajo el parámetro de falso o verdadero según su percepción.

Dicho instrumento de recolección de datos será confeccionado mediante una modificación de la herramienta institucional "Modelos para evaluar Clima Organizacional y Gestión de la Jefatura" de la Dirección de Desarrollo Organizacional de la CCSS, adaptado a los parámetros establecidos en el 2018.

Agradeciendo interponga sus buenos oficios ante la solicitud acá expuesta.

Se despiden,


Dr. Rodolfo Gamboa
Montes de Oca
Cirujano Maxilo Facial - H.S.J.D.
Cod 1421-94
Dr. Rodolfo Gamboa Montes de Oca. Msc
Tutor


Dr. Dennis Guzmán Pérez. Msc.
Residente Odontología General Avanzada

Servicio de Cirugía Maxilofacial. HSJD

D. Autorización comité ético científico



Hospital San Juan de Dios
DIRECCIÓN GENERAL
COMITÉ ÉTICO CIENTÍFICO

175 | HOSPITAL
ANIVERSARIO | San Juan
de Dios

23 de abril del 2020
HSJD-061-CEC-2020

Dr. Dennis Guzmán Pérez
Residente Odontología General Avanzada
Hospital San Juan de Dios

ASUNTO: RESPUESTA A SU OFICIO

Estimado Doctor:

Con base en su oficio de fecha 14 de abril del presente año, le informo que lo planteado por su persona, con el título “Análisis del impacto del clima organizacional en el desempeño del personal especializado en odontología general avanzada de los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre 2021”, no corresponde a una Investigación Biomédica, por lo que no requiere del análisis y autorización de un Comité Ético Científico.

Sin otro particular, se suscribe,

Atentamente,

COMITÉ ÉTICO CIENTÍFICO

Dr. Ronald Gutiérrez Cerdas
Presidente



📁 Archivo RGC/dmzumbad

E. Instrumento de medición

24/10/21 11:13

Registro de Datos según unidad de atención y ocupación de plaza

Registro de Datos según unidad de atención y ocupación de plaza

El presente documento forma parte de la investigación sobre el "Análisis del impacto del clima organizacional en la satisfacción del personal especializado en odontología general avanzada de los servicios de odontología en hospitales nacionales, regionales, periféricos y clínicas tipo II y III durante el II semestre 2021".

Recuerde que ésta no es una encuesta o prueba, por lo que no existen respuestas correctas o incorrectas sino solamente su opinión. De ahí el por qué es importante que sus respuestas sean objetivas.

Le agradezco de antemano la colaboración que preste al realizar el presente ejercicio.

Nivel de atención en donde presta sus servicios especializados en odontología general avanzada: *

- Hospital Nacional
- Hospital Periférico
- Hospital Regional
- Clínica tipo II
- Clínica tipo III
- Ninguna de las anteriores

Región a la que pertenece su centro de trabajo: *

- Central norte
- Central sur
- Brunca
- Huetar norte
- Huetar atlántica
- Chorotega
- Pacífico central

La plaza que actualmente usted ocupa es: *

- Propiedad
- Interino fijo

Cuestionario

Lea cuidadosamente cada una de las siguientes reflexiones y seleccione en la casilla VERDADERO si el enunciado es acorde a su realidad laboral; y si no lo es marque en la casilla FALSO.

Se tiene claro el proceso de resolutiveidad cuando se presenta un problema a la hora de atender un paciente: *

- Verdadero
- Falso

¿Considera qué en el servicio donde usted labora la calidad del trabajo tiene que ser excelente? *

Verdadero

Falso

El superior jerárquico es comprensivo en su gestión laboral ante situaciones de adversidad laboral y personal *

Verdadero

Falso

Ante una situación de urgencia y emergencia durante el proceso de atención de un paciente: ¿Usted recibe ayuda por parte del personal del servicio? *

Verdadero

Falso

En apego a la normativa vigente: ¿Existe libertad de acción a la hora de realizar nuestro trabajo? *

Verdadero

Falso

¿Considera usted que la jefatura dirige y motiva al equipo de trabajo de forma positiva? *

Verdadero

Falso

En mi centro de trabajo cada uno es considerado conocedor de sus competencias y se le trata como tal: *

Verdadero

Falso

Existe interés de la persona que se desempeña como superior jerárquico en estimular las iniciativas expuestas por el especialista en OGA *

Verdadero

Falso

Las condiciones generales (infraestructura, equipamiento, instrumental y suministros) para desarrollar el trabajo son buenas: *

Verdadero

Falso

Tratamos con respeto y diligencia a los usuarios externos e internos del servicio: *

Verdadero

Falso

En el servicio donde usted labora le permiten oportunidades de capacitación: *

Verdadero

Falso

En mi centro de trabajo la norma de relaciones laborales se aplica con objetividad: *

Verdadero

Falso

El espíritu de trabajo en equipo en mi servicio es excelente: *

Verdadero

Falso

En su unidad de trabajo prevalece el cumplimiento de objetivos y metas antes que los derechos de los usuarios internos y externos: *

Verdadero

Falso

Periódicamente en su servicio de trabajo se da la circulación de información inexacta (rumores, mal entendidos, etc.): *

Verdadero

Falso

La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelo: *

Verdadero

Falso

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

F. Autorización aplicación cuestionario: Dirección de Red de Servicios de Salud



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Médica

Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud

Teléfono: 25390000 ext. 6001, 6014

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

URGENTE

GM- DDSS- 1935- 2021

08 de setiembre del 2021

Doctor

Eduardo Cambrero Hernández, Director

DIRECCIÓN DE RED DE SERVICIOS DE SALUD -2906

ASUNTO: Solicitud de permiso para aplicar cuestionarios en el personal de Odontología del I y II Nivel de Atención

Estimado doctor:

Reciba un cordial saludo. La Coordinación Nacional de Odontología del Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento adscrita a esta Dirección, recibió el oficio E-OGA 028-2021 del 19 de julio 2021 del Sistema de Estudios de Postgrado (SEP-UCR), a nombre del Dr. Rodolfo Gamboa Montes de Oca, Sub coordinador, Especialidad en Odontología General Avanzada (OGA), donde solicita autorización para aplicar cuestionarios en el personal profesional bajo los perfiles de odontólogo general y odontólogo general avanzado ubicados en el I y II Nivel de Atención para concluir los trabajos finales de graduación de los residentes.

Respecto de lo anterior, posterior a la revisión de cada uno de los cuestionarios suministrados, la Coordinación Nacional de Odontología considera oportuno y de valor agregado la aplicabilidad de estos, como proceso de retroalimentación para la mejora continua en procesos de regulación y sistematización vinculados a temas sobre cáncer oral, cirugía de terceros molares, pacientes con bifosfonatos, atención de embarazadas y perfil de OGA.

El llenado de los cuestionarios se haría en forma digital, en los siguientes enlaces:

1. Terceros molares (para odontólogo general).
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSepTZtpNvxtZe-FyGAFScCFhJpk3UkpkUnufftuP1iumnEOg/viewform?usp=sf_link
2. OGA (exclusivo para este perfil).
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd8-mlijrPFzFGi91qzkAmeO3UfJwCQf9KX8CjnEDL13Ye5g/viewform>
3. Cáncer (para odontólogo general).
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdl4YS8nsUQ1eWWD3WRJG0heo5q5z_WPUwopuE8oTKGUKtjDg/viewform



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Médica

Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud

Teléfono: 25390000 ext. 6001, 6014

Correo electrónico: coincss@ccss.sa.cr

4. Promoción de la Salud (para odontólogo general).
https://linkprotect.cudasvc.com/url?a=https%3a%2f%2fforms.gle%2frxDBhSKvAoJi6gFY6&c=E.1.nuL_MDaoJTUQ2vyTFLm8cXuXEJ4MOhoOMjllI_bDcwp_sql-m9kKcqcS34iUIUcwPqzdOOMZT_B026dEhrN4OK3uxqeTIFyTFZz0DJLBbq2LcMxckNQIZz9VC0.&typo=1
5. Bifosfonatos, será contactados vía correo electrónico y teléfono por parte de los doctores residentes.

Con el fin de que los Cuestionarios sean aplicados, se solicita su apoyo para que se requiera colaboración para este fin a los Centros de Salud del I y II nivel de atención, agradeciendo el llenado de estos antes del **08 de octubre** del año en curso.

Sin otro particular, suscribe.

Atentamente,

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD

MARIO MORA
ULLOA (FIRMA)

Firmado digitalmente por
MARIO MORA ULLOA
(FIRMA)
Fecha: 2021.09.08 11:57:58
-06'00'

Dr. Mario Mora Ulloa

Enlace por parte de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud – Gerencia Médica

Anexo: 02 Propuesta de Nota y oficio E-OGA 028-2021

Análisis y redacción: Dra. Ana Lucía Herrera Jiménez

MMU/AMB/ALHJ/gh

C: Dr. Mario Ruiz Cubillo, Gerente, Gerencia Médica
Ing. Andrey Mora Bermúdez, Asistente, Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento, DDSS
Dra. Ana Lucía Herrera Jiménez, Coordinadora, Coordinación Nacional de Odontología, Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento, DDSS
Dra. Kattia Rojas Jiménez, Coordinadora Especialidad OGA
Dr. Rodolfo Gamboa Montes de Oca, Sub coordinador, Especialidad OGA
Dr. Denis Guzmán Pérez, Residente, guzmandennis@gmail.com
Dr. David José Vega Alvarado, Residente, vega_1982@outlook.com
Dr. Juan Ignacio Orozco Muñoz, Residente, juanorozco90@gmail.com
Dr. Manuel Zamora Marin, Residente, zamora_marin@hotmail.com
Dr. Daniel Escobar, Residente, danielescobaroga@gmail.com
Archivo

Referencia: 2904-9379-21

G. Recordatorio 1. Aplicación del cuestionario: Dirección de Red de Servicios de Salud



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
GERENCIA MÉDICA
DIRECCIÓN DE RED DE SERVICIOS DE SALUD
Teléfono: 2539-00-00 ext: 20002968
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

GM-DRSS-0454-2021
10 de septiembre de 2021

Doctor.
Armando Villalobos Castañeda, Director
**DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
CENTRAL SUR-2399**

Doctor
Randal Chavarría Flores, Director a.i
**DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR
NORTE-2499**

Doctor.
Wilman Rojas Molina, Director
**DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD HUETAR
ATLÁNTICA-2699**

Doctor.
Warner Picado Camareno, Director,
**DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
CHOROTEGA-2599**

Doctora.
Roxana Usaga Carrasquilla, Directora
**DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
CENTRAL NORTE-2299**

Doctor.
Wilburg Díaz Cruz, Director
**DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
PACÍFICO CENTRAL-2598**

Doctor.
Arturo Borbón Marks, Director a.i
**DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
BRUNCA-2799**

**ASUNTO: SOLICITUD DE COLABORACIÓN PARA APLICAR CUESTIONARIOS EN EL
PERSONAL DE ODONTOLOGÍA DEL I Y II NIVEL DE ATENCIÓN**

Estimados Doctores:

Reciba un cordial saludo, en atención a oficio **GM-DDSS-1935-2021**. La Coordinación Nacional de Odontología del Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y



Tratamiento adscrita a la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, recibió el oficio E-OGA 028-2021 del 19 de Julio 2021 del Sistema de Estudios de Postgrado (SEP-UCR), a nombre del Dr. Rodolfo Gamboa Montes de Oca, Sub coordinador, Especialidad en Odontología General Avanzada (OGA), donde solicita la colaboración para aplicar cuestionarios en el personal profesional bajo los perfiles de odontólogo general y odontólogo general avanzado ubicados en el I y II Nivel de Atención según corresponda para concluir los trabajos finales de graduación de los residentes.

Respecto de lo anterior, posterior a la revisión de cada uno de los cuestionarios suministrados, la Coordinación Nacional de Odontología considera oportuno y de valor agregado la aplicabilidad de estos, como proceso de retroalimentación para la mejora continua en procesos de regulación y sistematización vinculados a temas sobre cáncer oral, cirugía de terceros molares, pacientes con bifosfonatos, atención de embarazadas y perfil de OGA.

El llenado de los cuestionarios se hace en forma digital, en los siguientes enlaces:

1. Terceros molares (para odontólogo general).
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSepTZtpNvxtZe-FyGAfScCFhJpk3UkpkIUnufftuP1iumnEOg/viewform?usp=sf_link
2. OGA (exclusivo para este perfil).
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd8-mljrPFzFGi91lqzkAmeO3UfJjwCQf9KX8CjnEDL13Ye5g/viewform>
3. Cáncer (para odontólogo general).
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdl4YS8nsUQ1eWWD3WRJG0heo5q5z_WPUwopuE8oTKGUKtjDg/viewform
4. Promoción de la Salud (para odontólogo general).
https://linkprotect.cudasvc.com/url?a=https%3a%2f%2fforms.gle%2frxDBhSKvAoJi6gFY6&c=E,1,nuL_MDaoJTUQ2vyTFLm8cXuXEJ4MOhoOMjLI_bDcwp_sql-m9kKcgcS34iUIUcwPqzdOOMZT_B026dEhrN4OK3uxqeTIFYTFZz0DjLBbq2LcMxckNQIZz9VC0.&typo=1
5. Bifosfonatos, será contactados vía correo electrónico y teléfono por parte de los doctores residentes.

Se solicita y agradece su colaboración para el llenado de estos cuestionarios por parte de los Doctores encargados y Jefaturas de Odontología de los Hospitales Regionales y Periféricos, esto antes del **08 de octubre** del año en curso.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
GERENCIA MÉDICA
DIRECCIÓN DE RED DE SERVICIOS DE SALUD
Teléfono: 2539-00-00 ext: 20002968
Correo electrónico: coinccss@ccss.sa.cr

Agradeciendo su atención.

Atentamente,

DIRECCIÓN DE RED DE SERVICIOS DE SALUD

**Eduardo
Cambronero
Hernandez**

Firmado digitalmente
por Eduardo
Cambronero Hernandez
Fecha: 2021.09.10
15:22:30 -06'00'

**DR. EDUARDO CAMBRONERO HERNÁNDEZ
DIRECTOR**

ECH/jph

C: Dr. Mario Mora Ulloa, Enlace, Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud - Gerencia Médica
Ing. Andrey Mora Bermúdez, Asistente, Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento, DDSS
Dra. Ana Lucía Herrera Jiménez, Coordinadora, Coordinación Nacional de Odontología, Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento, DDSS
Dra. Kattia Rojas Jiménez, Coordinadora Especialidad OGA
Dr. Rodolfo Gamboa Montes de Oca, Sub coordinador, Especialidad en Odontología General Avanzada (OGA)
Archivo

Referencia: 2906-7614-21

Al contestar refiérase al número y fecha del oficio.

H. Recordatorio 2. Aplicación cuestionario: Base de datos Asociación Costarricense de Especialistas en Odontología General Avanzada (ACOGA)

De: Rodolfo Gamboa rodogam2003@yahoo.es
Asunto: Fw: Colaboración
Fecha: 30 de septiembre de 2021, 10:33
Para: caro.2281@gmail.com, aaguero78@gmail.com, odontoalfaro@gmail.com, dralpizar01@gmail.com, andalvi23@yahoo.com, rarchino@hotmail.com, johabs@hotmail.com, vitibo@hotmail.com, a.castrod@yahoo.es, dr.johnnychaves@hotmail.com, mcaravac@ccss.sa.cr, kaedma@yahoo.com, jjaletbrandt@gmail.com, jm_montealegre@hotmail.com, kmrojas@ccss.sa.cr, fermoru@me.com, egmorale@ccss.sa.cr, mfuenta@ccss.sa.cr, alejandroqg@gmail.com, jhram558@gmail.com, gretanach@hotmail.com, drsilviario@gmail.com, adrojasca@ccss.sa.cr, mauro.r1978@yahoo.com, krojasj@gmail.com, mmrosales@ccss.sa.cr, silviasanchez0285@gmail.com, laemy17@gmail.com, lucrecia.solano@gmail.com, gaby@ice.co.cr, n_uritr@hotmail.com, robulloas@yahoo.com, anabellevi@gmail.com, siany_vaiverde@hotmail.com, ravargasl@ccss.sa.cr, mvasquezc@ccss.sa.cr, vega.cosmeticadental@gmail.com, vollo15@hotmail.com, vzamorau@ccss.sa.cr, pamezul13@gmail.com

Buenos días compañeros

Quería pedirles el favor de que llenen la encuesta que va adjunta al presente link:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd8-mljrPFzFGi91lqzkAmeO3UfJJwCQf9KX8CjnEDL13Ye5g/viewform>

Es una encuesta anónima de 19 preguntas de selección única la cual corresponde al trabajo de graduación de un residente de OGA de último año del cual soy tutor.

Les agradezco mucho su colaboración.

Atte;

Gamboa

I. Recordatorio 3. Aplicación cuestionario: Base de datos Asociación Costarricense de Especialistas en Odontología General Avanzada (ACOGA)

De: Rodolfo Gamboa rodogam2003@yahoo.es
Asunto: Colaboración
Fecha: 21 de octubre de 2021, 11:10
Para: caro.2281@gmail.com, aaguero78@gmail.com, odontoalfaro@gmail.com, draipizar01@gmail.com, andalvhi23@yahoo.com, rarchino@hotmail.com, johabs@hotmail.com, vitibo@hotmail.com, a.castrod@yahoo.es, dr.johnnychaves@hotmail.com, mcaravac@ccss.sa.cr, kaedma@yahoo.com, jjaletbrandt@gmail.com, jm_montealegre@hotmail.com, kmrojas@ccss.sa.cr, fermoru@me.com, egmorale@ccss.sa.cr, mfuntea@ccss.sa.cr, alejandrogg@gmail.com, jhram558@gmail.com, gretanach@hotmail.com, drsilviario@gmail.com, adrojasca@ccss.sa.cr, mauro.r1978@yahoo.com, krojasj@gmail.com, mmrosales@ccss.sa.cr, silviasanchez0285@gmail.com, laemy17@gmail.com, lucrecia.solano@gmail.com, gaby@ice.co.cr, n_uritr@hotmail.com, robulloas@yahoo.com, anabellevl@gmail.com, siany_valverde@hotmail.com, ravargasl@ccss.sa.cr, mvasquezc@ccss.sa.cr, vega.cosmeticadental@gmail.com, vollo15@hotmail.com, vzamorau@ccss.sa.cr, pamezul13@gmail.com

Buenos días queridos colegas

Quería pedirles nuevamente el favor de que aquellos que no hayan llenado la encuesta por favor la completen dando click al siguiente link:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd8-miJrPFzFGi91qzkAmeO3UfJjwCQf9KX8CjnEDL13Ye5g/viewform>

Les recuerdo que es una encuesta anónima de 19 preguntas de selección única la cual corresponde al trabajo de graduación de residente de OGA de último año.

Para todos aquellos que ya la hayan llenado les agradezco omitan este mensaje.

Muchas gracias por tu colaboración.

Atte;

Gamboa