

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**BACHILLERATO EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS  
HUMANOS**

**TESINA PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLERATO EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON  
ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SUS  
RESULTADOS EN LA CALIDAD DE VIDA DE  
LOS FUNCIONARIOS DEL DESPACHO DEL  
MINISTRO DE EDUCACIÓN PÚBLICA,  
DURANTE EL TERCER CUATRIMESTRE 2018**

**Sustentante:  
María Roxana Soto Castro**

**Tutora:  
M. Sc. Susana Araya Zamora**

**Diciembre, 2018**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Índice de Contenido .....	ii
Índice de Cuadros .....	vi
Índice de Gráficos .....	vii
Índice de Tablas.....	xi
Índice de Ilustraciones .....	xv
Declaración Jurada .....	xvi
Cartas de Aprobación de la Tutora.....	xvii
Cartas de Aprobación de la Lectora .....	xviii
Carta del Filólogo.....	xix
Dedicatoria.....	xx
Agradecimiento .....	xxi
Abreviaturas.....	xxii
Resumen .....	xxiii
Capítulo 1. Problema de Investigación.....	1
1.1. Planteamiento del Problema .....	2
1.1.1. Antecedentes del Problema .....	2
1.1.2. Problematicación .....	4
1.1.3. Justificación del Problema .....	4

1.2. Formulación del Problema .....	5
1.3. Objetivos de la Investigación.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	7
1.4. Alcances y Límites del Problema .....	7
1.4.1. Alcances .....	7
1.4.2. Limitaciones.....	8
Capítulo 2. Marco Teórico .....	9
2.1. Contexto Histórico.....	10
2.1.1. Historia o Fundación .....	10
2.1.2. Visión.....	11
2.1.3. Misión .....	11
2.1.4. Valores .....	12
2.1.5. Ubicación Geográfica.....	12
2.1.6. Estructura Organizacional.....	13
2.2. Contexto Teórico-Conceptual.....	15
2.2.1. Factor a, Variable Independiente .....	15
2.2.2. Factor B, Variable Independiente.....	22
Capítulo 3. Marco Metodológico.....	28
3.1. Tipo de Investigación .....	29

3.1.1. Finalidad (Teórica o Aplicada) .....	29
3.1.2. Dimensión Temporal (Transversal/Longitudinal) .....	30
3.1.3. Marco (Mega-Macro-Micro).....	31
3.1.4. Naturaleza (Cuantitativa o Cualitativa) .....	31
3.1.5. Carácter (Exploratorio, Descriptivo, Correlacional o Explicativo).....	33
3.2. Sujetos y Fuentes de Información .....	34
3.2.1. Sujetos.....	34
3.2.2. Primera Mano .....	35
3.2.3. Segunda Mano .....	35
3.3. Selección del Muestreo .....	38
3.3.1. Población .....	38
3.3.2. Muestra.....	39
3.3.3. Probabilística o No Probabilística.....	39
3.4. Técnicas e Instrumentos para Recolectar Información.....	40
3.4.1. Técnica de Entrevista .....	41
3.5. Operacionalización de las Variables .....	43
3.5.1. Variable Independiente: Satisfacción Laboral .....	44
3.5.2. Variable Dependiente: Calidad de Vida.....	45
3.5.3. Cuadro de Operacionalización de las Variables.....	47
Capítulo 4. Análisis e Interpretación de Datos.....	53

4.1. Diagnóstico de la Situación Vigente .....	54
4.1.1. Descripción de los Datos .....	54
4.1.2. Interpretación o Explicación de los Gráficos.....	55
Capítulo 5. Conclusiones y Recomendaciones .....	111
Bibliografía Citada y Consultada .....	134
Glosario .....	137
Anexos.....	141

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Fuentes de segunda mano .....	36
Cuadro 2. Población.....	38
Cuadro 3. Definición operativa satisfacción laboral .....	44
Cuadro 4. Definición operativa calidad de vida.....	46
Cuadro 5. Operacionalización de las variables.....	47
Cuadro 6. Conclusiones y Recomendaciones. Objetivo Específico 1 .....	113
Cuadro 7. Conclusiones y Recomendaciones. Objetivo Específico 2 .....	124

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. ¿Género? .....	55
Gráfico 2. ¿Cuál es su edad actual? .....	56
Gráfico 3. ¿Qué tipo de nombramiento tiene actualmente? .....	57
Gráfico 4. ¿Cuál cargo ocupa en la institución? .....	58
Gráfico 5. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en el despacho del ministro? .....	59
Gráfico 6. ¿Las tareas laborales que actualmente tiene asignadas le brindan oportunidades para desarrollar sus habilidades y capacidades? .....	60
Gráfico 7. ¿El puesto en el cual se desempeña en la actualidad le ofrece una variedad de tareas, libertad individual para toma de decisiones y retos intelectuales? .....	62
Gráfico 8. ¿Considera que su puesto y tareas fueron asignados de acuerdo con su personalidad y destreza? .....	63
Gráfico 9. ¿Considera que su puesto y tareas fueron asignados de acuerdo con los requisitos del puesto únicamente? .....	65
Gráfico 10. ¿Considera que su salario, bonificaciones, beneficios e incentivos económicos son justos en relación con sus cargas y responsabilidades laborales? .....	66
Gráfico 11. ¿Las compensaciones económicas que actualmente tiene dentro de la institución se encuentran alineadas con su formación, experiencia y capacidad? .....	68
Gráfico 12. ¿En su lugar de trabajo le alientan a adquirir habilidades y conocimientos más avanzados que le conduzcan a la posibilidad de nuevas promociones? .....	70
Gráfico 13. ¿Su lugar de trabajo le proporciona oportunidades para desarrollarse en el área personal y profesional? .....	72
Gráfico 14. ¿Las condiciones ambientales de su lugar de trabajo como: climatización, iluminación, decoración, ruidos y ventilación facilitan su actividad laboral diaria? .....	74

Gráfico 15. Las instalaciones de su lugar de trabajo como: superficie, dotación de mobiliario, herramientas informáticas y equipos técnicos, ¿Se adaptan a sus necesidades de trabajo? .....	75
Gráfico 16. ¿Cuenta con los materiales y el equipo que necesita para hacer su trabajo? .....	77
Gráfico 17. ¿Las condiciones de su espacio de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud)? .....	78
Gráfico 18. ¿Ha recibido formación básica sobre prevención de riesgos laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo? .....	79
Gráfico 19. ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia? .....	80
Gráfico 20. ¿Cómo es la comunicación con su Jefatura inmediata? .....	81
Gráfico 21. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?.....	82
Gráfico 22. ¿Cómo califica los canales de comunicación interna utilizados dentro de su área de trabajo para la transmisión de la información? .....	83
Gráfico 23. ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo? .....	84
Gráfico 24. ¿Cómo califica su relación con su Jefatura inmediata?.....	85
Gráfico 25. Cuando ha tenido que enfrentar algún conflicto con su jefatura o compañero de trabajo; ¿Cómo califica la resolución de estos conflictos? .....	86
Gráfico 26. ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo? .....	87
Gráfico 27. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo? .....	88
Gráfico 28. ¿Su jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo de trabajo para lograr un buen ambiente laboral? .....	89
Gráfico 29. ¿Su horario laboral le impide cuidar y atender a su familia? .....	90
Gráfico 30. ¿El trabajo le toma el tiempo que le gustaría invertir con sus amigos o en	

actividades de interés personal? .....	92
Gráfico 31. ¿Debe tener disponibilidad temporal para la atención de asuntos laborales fuera de su jornada laboral? .....	93
Gráfico 32. ¿Siente que sus cargas laborales le exigen un trabajo por debajo de sus expectativas y posibilidades causándole frustración y sentimientos de fracaso? .....	95
Gráfico 33. ¿Se encuentra preocupado por su trabajo mientras está en su tiempo libre? .....	96
Gráfico 34 ¿Considera que las cargas de trabajo están distribuidas correctamente?97	
Gráfico 35. ¿Considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas? .....	99
Gráfico 36. ¿Cuenta con una carga laboral densa cuyos plazos de entrega son imposibles de alcanzar? .....	100
Gráfico 37. ¿Debe enfrentar actitudes de jefes compañeros que impongan su autoridad de una forma discriminatoria y éticamente inmoral sobre su persona? ....	102
Gráfico 38. ¿Debe afrontar situaciones grupales en la que usted o un compañero es sometido a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo de trabajo al que pertenece? .....	103
Gráfico 39. ¿Sus necesidades de capacitación o retroalimentación han sido tomadas en cuenta en los planes de formación y capacitación anuales? .....	104
Gráfico 40. Cuando se realizan variaciones en sus funciones o cambios en los procedimientos establecidos para la ejecución de estas ¿recibe la inducción y los lineamientos necesarios para la correcta implementación del cambio? .....	105
Gráfico 41. Cuando se realizan cambios de personal, jefaturas, funciones, procedimientos, equipos, entre otros ¿se realizan actividades que le permitan minimizar la resistencia al cambio y malos ambientes laborales? .....	107
Gráfico 42. ¿Existen programas o actividades dentro del lugar de trabajo que le permitan fomentar estilos de vida sanos? .....	108

Gráfico 43. ¿Cuenta con un periodo durante la jornada laboral que le permita realizar pautas activas? .....110

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿Género? .....	55
Tabla 2. ¿Cuál es su edad actual? .....	56
Tabla 3. ¿Qué tipo de nombramiento tiene actualmente? .....	57
Tabla 4. ¿Cuál cargo ocupa en la institución? .....	58
Tabla 5. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en el despacho del ministro? .....	59
Tabla 6. ¿Las tareas laborales que actualmente tiene asignadas le brindan oportunidades para desarrollar sus habilidades y capacidades? .....	60
Tabla 7. ¿El puesto en el cual se desempeña en la actualidad le ofrece una variedad de tareas, libertad individual para toma de decisiones y retos intelectuales? .....	61
Tabla 8. ¿Considera que su puesto y tareas fueron asignados de acuerdo con su personalidad y destreza? .....	63
Tabla 9. ¿Considera que su puesto y tareas fueron asignados de acuerdo con los requisitos del puesto únicamente? .....	64
Tabla 10. ¿Considera que su salario, bonificaciones, beneficios e incentivos económicos son justos en relación con sus cargas y responsabilidades laborales? .....	66
Tabla 11. ¿Las compensaciones económicas que actualmente tiene dentro de la institución se encuentran alineadas con su formación, experiencia y capacidad? .....	68
Tabla 12. ¿En su lugar de trabajo le alientan a adquirir habilidades y conocimientos más avanzados que le conduzcan a la posibilidad de nuevas promociones? .....	70
Tabla 13. ¿Su lugar de trabajo le proporciona oportunidades para desarrollarse en el área personal y profesional? .....	72
Tabla 14. ¿Las condiciones ambientales de su lugar de trabajo como: climatización, iluminación, decoración, ruidos y ventilación facilitan su actividad laboral diaria? .....	73

Tabla 15. Las instalaciones de su lugar de trabajo como: superficie, dotación de mobiliario, herramientas informáticas y equipos técnicos, ¿Se adaptan a sus necesidades de trabajo? .....	75
Tabla 16. ¿Cuenta con los materiales y el equipo que necesita para hacer su trabajo? .....	76
Tabla 17. ¿Las condiciones de su espacio de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud)? .....	77
Tabla 18. ¿Ha recibido formación básica sobre prevención de riesgos laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo? .....	79
Tabla 19. ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia? .....	80
Tabla 20. ¿Cómo es la comunicación con su Jefatura inmediata? .....	81
Tabla 21. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo? .....	82
Tabla 22. ¿Cómo califica los canales de comunicación interna utilizados dentro de su área de trabajo para la transmisión de la información? .....	83
Tabla 23. ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo? .....	84
Tabla 24. ¿Cómo califica su relación con su Jefatura inmediata? .....	85
Tabla 25. Cuando ha tenido que enfrentar algún conflicto con su jefatura o compañero de trabajo; ¿Cómo califica la resolución de estos conflictos? .....	86
Tabla 26. ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo? .....	87
Tabla 27. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo? .....	88
Tabla 28. ¿Su jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo de trabajo para lograr un buen ambiente laboral? .....	89
Tabla 29. ¿Su horario laboral le impide cuidar y atender a su familia? .....	90
Tabla 30. ¿El trabajo le toma el tiempo que le gustaría invertir con sus amigos o en	

actividades de interés personal? .....	91
Tabla 31. ¿Debe tener disponibilidad temporal para la atención de asuntos laborales fuera de su jornada laboral?.....	93
Tabla 32. ¿Siente que sus cargas laborales le exigen un trabajo por debajo de sus expectativas y posibilidades causándole frustración y sentimientos de fracaso? .....	94
Tabla 33. ¿Se encuentra preocupado por su trabajo mientras está en su tiempo libre? .....	95
Tabla 34. ¿Considera que las cargas de trabajo están distribuidas correctamente? .	97
Tabla 35. ¿Considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	98
Tabla 36. ¿Cuenta con una carga laboral densa cuyos plazos de entrega son imposibles de alcanzar?.....	99
Tabla 37. ¿Debe enfrentar actitudes de jefes compañeros que impongan su autoridad de una forma discriminatoria y éticamente inmoral sobre su persona? .....	101
Tabla 38. ¿Debe afrontar situaciones grupales en la que usted o un compañero es sometido a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo de trabajo al que pertenece?.....	103
Tabla 39. ¿Sus necesidades de capacitación o retroalimentación han sido tomadas en cuenta en los planes de formación y capacitación anuales? .....	104
Tabla 40. Cuando se realizan variaciones en sus funciones o cambios en los procedimientos establecidos para la ejecución de estas ¿recibe la inducción y los lineamientos necesarios para la correcta implementación del cambio? .....	105
Tabla 41. Cuando se realizan cambios de personal, jefaturas, funciones, procedimientos, equipos, entre otros; ¿Se realizan actividades que le permitan minimizar la resistencia al cambio y malos ambientes laborales? .....	106
Tabla 42. ¿Existen programas o actividades dentro del lugar de trabajo que le permitan fomentar estilos de vida sanos? .....	108

Tabla 43. ¿Cuenta con un periodo durante la jornada laboral que le permita realizar pautas activas? .....	109
---	-----

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

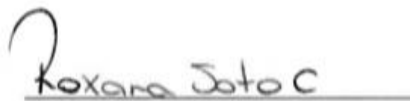
Ilustración 1. MEP Una organización de tres niveles complementarios .....	14
Ilustración 2. Nivel Político y Nivel Asesor.....	14
Ilustración 3. Nivel Director .....	15

## DECLARACIÓN JURADA

### DECLARACIÓN JURADA

Yo María Roxana Soto Castro, mayor de edad, portadora de la cédula de identidad número 1-1259-0878 egresada de la carrera de Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesina para optar por el título de Bachiller, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: "La satisfacción laboral y sus resultados en la calidad de vida de los funcionarios del despacho del Ministro de Educación Pública, durante el tercer cuatrimestre 2018", es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los diecisiete días del mes de enero del año dos mil diecinueve.

  
Firma del estudiante

Cédula: 1-1259-0878

## CARTAS DE APROBACIÓN DE LA TUTORA

### CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

San José, 16 de enero el 2019

**Señores**

**Universidad Hispanoamericana**

**Carrera Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos**

Estimados señores:

La estudiante **María Roxana Soto Castro**, cédula de identidad número 1-1259-0878 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“La Satisfacción Laboral y sus Resultados en la Calidad de Vida de los funcionarios del Despacho del Ministro de Educación Pública, durante el Tercer Cuatrimestre 2018**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

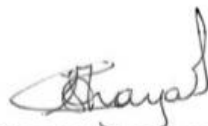
En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL	100	100

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



**M.Sc. Susana Araya Zamora**  
**Cédula identidad N. 4-0140-0573**  
**Carné Colegio Profesional N° 011457**

## CARTAS DE APROBACIÓN DE LA LECTORA

### CARTA DE LECTOR

San José, 10 de febrero 2019

Universidad Hispanoamericana  
Sede Llorente  
Carrera Administración de Negocios  
Énfasis en Recursos Humanos

La estudiante María Roxana Soto Castro, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "La satisfacción laboral y sus resultados en la calidad de vida de los funcionarios del despacho del Ministro de Educación Pública durante el tercer cuatrimestre 2018" Lo anterior para obtener el grado de Bachillerato en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Cordialmente,



MBA. Milena Sotela R.  
Cédula 1-573-526

## CARTA DEL FILÓLOGO

Los suscritos, Elena Redondo Camacho, mayor, casada, filóloga, cédula de identidad número 3 0447 0799 y Daniel González Monge, mayor, casado, filólogo, cédula de identidad número 1 1345 0416, vecinos de Quebradilla de Cartago, en calidad de filólogos, revisamos y corregimos el trabajo final de graduación que se titula: *La satisfacción laboral y sus resultados en la calidad de vida de los funcionarios del despacho del ministro de Educación Pública, durante el tercer cuatrimestre del 2018*, sustentado por María Roxana Soto Castro.

Hacemos constar que se corrigieron todos los aspectos de forma, redacción, estilo y otros vicios del lenguaje que se pudieron trasladar al texto.

Esperamos que nuestra participación satisfaga los requerimientos de la Universidad Hispanoamericana.

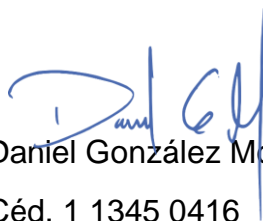


Elena Redondo Camacho

Céd. 3 0447 0799

Bachiller en Filología Española

Carné ACFIL 0247



Daniel González Monge

Céd. 1 1345 0416

Bachiller en Filología Española

Carné ACFIL 0245

## DEDICATORIA

A todas personas que durante todos estos años han sido parte de mi formación académica, en especial a mi familia, profesores y compañeros, de los cuales siempre aprendí algo nuevo y escuché muchas palabras de aliento para lograr mis metas y, por supuesto, a Dios quien es mi fortaleza para seguir adelante cada día y quien sabe cuáles han sido los mayores anhelos de mi corazón.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la fortaleza necesaria en cada momento, por ayudarme a luchar todos los días para cumplir mis metas y mantenerme con salud para llegar hasta este momento.

A toda mi familia por la formación y valores que inculcaron en mí, por ser un ejemplo para mi vida y por apoyarme cada vez que los necesité y en especial a mi esposo por toda su paciencia y comprensión.

## **ABREVIATURAS**

CCSS: Caja Costarricense de Seguro Social.

CVL: Calidad de vida laboral.

ICODER: Instituto Costarricense de Deporte y Recreación.

INS: Instituto Nacional de Seguros.

MEP: Ministerio de Educación Pública.

OC: Oficinas centrales.

UCR: Universidad de Costa Rica.

## RESUMEN

Con el presente estudio se pretende colaborar en la satisfacción de una de las necesidades que presentan actualmente las autoridades del Despacho del ministro de Educación Pública. Debido al inicio de una nueva administración se requiere identificar los factores de satisfacción laboral que influyen de manera positiva y negativa en los funcionarios que laboran en el Despacho, tanto en condición de interinos como en propiedad, así como los resultados de estos en la calidad de vida de los trabajadores.

Lo anterior con el fin de analizar datos y contar con información que les permitan a las autoridades ministeriales tomar las acciones necesarias para atender aspectos que generen mayores y mejores resultados en el cumplimiento de los objetivos y estrategias de la institución, además de promover una mejora constante en la calidad de vida de los funcionarios.

En la actualidad, los miembros de un equipo de trabajo son el recurso máspreciado de cualquier organización, ya que de ellos depende, en un alto porcentaje, el buen funcionamiento de esta, de manera que para que los trabajadores presenten mayor eficiencia, productividad y rentabilidad, es necesario que encuentren cierto grado de satisfacción en sus funciones y tareas diarias, que los motive a continuar y esforzarse día a día, pues estos factores se encuentran íntimamente relacionados con el compromiso y con la productividad de los trabajadores.

Además, es importante tener presente que la satisfacción laboral depende de diferentes factores tanto intrínsecos como extrínsecos, así como de las necesidades

personales o las expectativas que tiene cada uno de los colaboradores, las cuales pueden cambiar a lo largo de la vida laboral. No obstante, y a pesar de que a cada trabajador le satisfacen diferentes aspectos, la mayoría de las personas coinciden en señalar una serie de condiciones que les provocan satisfacción o insatisfacción laboral como: las remuneraciones económicas, la estabilidad laboral, ambiente de trabajo, posibilidades de ascenso, conciliación de la vida personal y laboral, flexibilidad de horarios, seguridad y relaciones sociales, entre otros.

Por otra parte, se encuentra la calidad de vida de los trabajadores, la cual mantiene una relación estrecha con la satisfacción laboral de estos, pues el principio en el que esta se basa es que el trabajo debe tener una concepción positiva por parte de todos los implicados como directivos, cargos medios, técnicos y operativos.

Esta concepción solo es posible si el ambiente laboral en el que se desempeñan a diario los colaboradores posee elementos satisfactorios y positivos y si se conjugan y coexisten aspectos relacionados directa e indirectamente con el trabajo, como: conciliación de la vida personal y familiar con la laboral, seguridad, oportunidades de crecimientos, salud, relaciones sociales, entre otros aspectos que se analizarán durante el desarrollo de la investigación.

# **CAPÍTULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación se lleva a cabo con los funcionarios del Despacho del ministro de Educación Pública, con edades comprendidas entre los 20 a los 65 años, en la provincia de San José, durante el tercer cuatrimestre del año 2018.

### 1.1.1. Antecedentes del Problema

De acuerdo con López (2017):

El capital humano, constituye para las empresas u organizaciones en cualquier parte del mundo un elemento esencial con el fin de lograr metas y objetivos; se puede decir, que los trabajadores son el motor que les da impulso y por esto, son su más valioso recurso (p. 14).

“En otros términos, la satisfacción percibida por el trabajador condiciona su compromiso organizacional, término que hace referencia al grado con que el recurso humano genera valor contribuyendo de manera eficiente a alcanzar los objetivos de la empresa” (López, 2017, p. 14).

Fuentes (2012) plantea que:

El nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables, el análisis de esas relaciones permite conocer en qué grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción, la clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional y el tamaño del a empresa [...]. A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones y, además, tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades. El nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los

procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños (p. 64).

Además, el autor agrega que:

Las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos, los estudios se han enfocado en los individuos más que en las organizaciones y que las medidas de nivel individual de la productividad no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo [...]. Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos (Fuentes, 2012, pp. 66-83).

La satisfacción es un indicador de calidad de vida, por lo que, cuanto mayor satisfacción mayor calidad de vida y, por ende, existe mayor agrado hacia las circunstancias laborales, profesionales y familiares de los individuos. Por este motivo, la satisfacción laboral se considera como un indicador de progreso en el ámbito mundial.

La calidad de vida es una filosofía o un conjunto de principios que sostiene que las personas son dignas de confianza, responsables y capaces de hacer valiosa la contribución a la organización. Sin embargo, la calidad de vida laboral está directamente influenciada por la satisfacción laboral, el medioambiente externo y la vida personal. Razón por la cual es un concepto que indica un equilibrio en la vida personal y profesional de un individuo. Por lo tanto, puede obstaculizarse si alguien no está satisfecho con su vida de trabajo o familiar [...]. Por otra parte, se han identificado algunos factores importantes que pueden afectar directamente la experiencia de calidad de vida: la carga de trabajo, las condiciones de trabajo y las perspectivas de carrera, la compensación y los beneficios y el ambiente de trabajo, los cuales influyen directamente en la satisfacción laboral. Estos factores son controlables por la empresa. Además, la vida familiar y las facilidades de transporte son los otros factores que influyen directamente en la motivación mental del individuo. Sin embargo, el significado de la calidad de vida de trabajo puede variar para las diferentes personas (Sánchez, 2013, pp. 13-14).

### **1.1.2. Problematización**

De acuerdo con Segura (2018):

Esto implica una explicación resumida acerca de las razones por la cuales la situación a investigar merece ser objeto de una investigación formal, como lo es la tesis de grado. Se puede apoyar en alguna literatura y estadísticas para dar peso a la problematización; sin embargo, no debe entenderse que se puede introducir definiciones o metodología, ya que, para esto, se cuenta con los capítulos segundo y tercero de la tesis (p. 16).

Cuando en las organizaciones se presentan procesos de cambio como el inicio de una nueva administración o el ingreso de una nueva jefatura con nuevos colaboradores, se inicia una serie de procesos en los cuales, normalmente, las máximas autoridades no conocen la situación laboral y personal de cada uno de los funcionarios, a pesar de que estos son aspectos que generan una gran influencia en el desempeño de las funciones y en la consecución de los objetivos de las estrategias y planes trabajo de la dependencia.

Es por este motivo que es de suma importancia abordar con la mayor brevedad posible la atención de los factores de satisfacción e insatisfacción laboral que influyen con mayor incidencia en la calidad de vida de los trabajadores involucrados en el estudio, para así promover la generación de mayores y mejores resultados en el cumplimiento de las metas institucionales, además de promover una mejora en la calidad de vida de los colaboradores.

### **1.1.3. Justificación del Problema**

Consiste en brindar la o las razones principales que hacen que la investigación sustente su existencia. Se refiere a las razones del por qué y el para qué de la investigación o exponer los motivos por los cuales es importante llevar a cabo

el respectivo estudio (Torres, 2010, s. p.).

Las temáticas que justifican una investigación son: “de conveniencia; relevancia social; implicaciones prácticas; valor teórico; o utilidad metodológica” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 36).

La presente investigación se justifica desde la relevancia social, debido a que identificar los factores de la satisfacción laboral que influyen de manera positiva y negativa en los funcionarios del Despacho del ministro, así como los resultados en su calidad de vida, le permitirá a las autoridades analizar datos y generar información para tomar las acciones necesarias para atender estos aspectos y así generar mayores y mejores resultados en el cumplimiento de los objetivos y estrategias de la institución, además de promover una mejora constante en la calidad de vida de los funcionarios.

Por otra parte, los colaboradores se beneficiarán con la investigación, ya que con los resultados se podrá identificar su pertenencia y su desarrollo en la organización, lo cual refleja, a la vez, su desempeño y satisfacción durante la ejecución de las funciones que realizan a diario, así como la influencia de esta satisfacción en otras facetas de sus vidas, como la personal, familiar y profesional. Esto es de suma importancia debido a que esta relación se convierte en un sistema de influencia recíproca, tanto para el individuo como para la organización.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Como parte del análisis de los resultados que genera la satisfacción laboral en

la calidad de vida de los funcionarios del Despacho del ministro de Educación Pública, se plantea el siguiente problema:

**¿Cómo afecta la satisfacción laboral la calidad de vida de los funcionarios del Despacho del ministro de Educación Pública, durante el tercer cuatrimestre del 2018?**

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Hernández *et al.* (2014) afirman que “los objetivos de investigación señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio” (p. 37).

#### **1.3.1. Objetivo General**

El objetivo general debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación. Esto quiere decir que debe responder de manera general a la pregunta planteada y a la idea expresada en el título de la investigación.

De acuerdo con lo anterior, el objetivo general de la presente investigación corresponde a:

- **Analizar la satisfacción laboral y sus resultados en la calidad de vida de los funcionarios del Despacho del ministro de Educación Pública, durante el tercer cuatrimestre del 2018.**

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

La función de los objetivos específicos es desglosar e indicar los pasos definidos y observables para cumplir el objetivo general. De esta manera, los objetivos específicos de la presente investigación serán los siguientes:

- Identificar los factores de la satisfacción laboral que influyen de manera positiva y negativa en los funcionarios del Despacho del ministro de Educación Pública, durante el tercer el cuatrimestre del 2018.
- Determinar los factores que influyen con mayor incidencia en la calidad de vida de los funcionarios del Despacho del ministro de Educación Pública, durante el tercer cuatrimestre del 2018.
- Elaborar conclusiones y recomendaciones que le permitan al señor ministro de Educación Pública tomar acciones en relación con la satisfacción laboral y calidad de vida de sus colaboradores.

## **1.4. ALCANCES Y LÍMITES DEL PROBLEMA**

### **1.4.1. Alcances**

La investigación abarca a los funcionarios del Despacho del ministro de Educación Pública, el cual actualmente se encuentra ubicado en el sexto piso del edificio Rofas, San José, Paseo Colón. Con el estudio se verán beneficiados tanto los funcionarios involucrados en la investigación como las autoridades ministeriales, ya que esta pretende:

- Abarcar los factores relacionados con la satisfacción laboral que afectan la calidad de vida de los funcionarios del Despacho del ministro de Educación Pública.
- Generar datos e información actualizada que le permita tanto a las autoridades del Despacho como a los funcionarios plantear mejoras para promover una mayor satisfacción laboral y calidad de vida de estos.
- Establecer un antecedente que permita extender el estudio a la población total de funcionarios del Ministerio de Educación Pública.

#### **1.4.2. Limitaciones**

- Carencia de documentos formales y estudios previos realizados con el personal del Despacho del ministro de Educación Pública que permitan obtener un antecedente sobre los resultados de la satisfacción laboral en la calidad de vida de los funcionarios de esta dependencia.
- Resistencia a la evaluación por parte de los funcionarios involucrados en el desarrollo del estudio, debido al temor de las posibles repercusiones que puedan generarse.
- Poca accesibilidad a las autoridades o jefaturas para la recolección de información y análisis de datos.

## **CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO**

## 2.1. CONTEXTO HISTÓRICO

### 2.1.1. Historia o Fundación

En 1844 la Constitución Política promulgó por primera vez un apartado específico sobre educación pública plasmado en el artículo 180. Además, el artículo 181 plantea que: “la ilustración es un derecho de los costarricenses y el Estado la garantiza en todos los conceptos por medio de disposiciones legales”. El 10 de febrero de 1847, la Secretaría de Instrucción Pública fue creada junto con otras carteras como Ministerio de Hacienda, Educación Pública, Guerra y Marina (Entrada Descriptiva con Aplicación de la Norma Internacional de Descripción Isad, Área 2, 2010).

En la Carta Fundamental del 15 de abril de 1869, se establece que “la enseñanza primaria de ambos sexos es obligatoria, gratuita y costeadada por la nación” y durante la administración de Bernardo Soto, por iniciativa del Secretario de Instrucción Mauro Fernández, se efectuó la primera reforma educativa, la cual tuvo como marco legal la Ley General de Educación Común (Entrada Descriptiva con Aplicación de la Norma Internacional de Descripción Isad, Área 2, 2010).

A principios del siglo XX, se dieron aportes importantes como la “Promulgación del Reglamento Orgánico del Personal Docente de las Escuelas, formulación de programas de Instrucción Primaria y la fundación de la Escuela Normal de Costa Rica en 1914, institución que se convertirá en la *Alma mater* de educación costarricense” (Entrada Descriptiva con Aplicación de la Norma Internacional de Descripción Isad, Área 2, 2010, p. 1).

Entre 1953 y 1966 en el Ministerio de Educación Pública se crearon organismos técnicos y jurídicos, al dictarse:

La Ley Fundamental de Educación y la Ley Orgánica del Ministerio –3 481, de 13 de enero de 1963- que estableció su esfera de competencia, organización administrativa, atribuciones y la creación de varias instancias como la Administración General de Enseñanza y la derogatoria de varias disposiciones del Código de Educación (Entrada Descriptiva con Aplicación de la Norma Internacional de Descripción Isad, Área 2, 2010, p. 1).

El 23 de junio de 1997:

La Asamblea Legislativa aprueba un proyecto de ley que reforma el artículo 78 de la Constitución Política, que declara obligatoria la educación preescolar. Además, establece que el gasto público en el sector educación no puede ser inferior al 6 % del Producto Interno Bruto, con lo que se garantiza el financiamiento de la educación, desde la preescolar hasta la superior (Entrada Descriptiva con Aplicación de la Norma Internacional de Descripción Isad, Área 2, 2010, p. 1).

### **2.1.2. Visión**

Un Ministerio de Educación Pública renovado y moderno, al servicio de los estudiantes y sus familias, de los docentes, de los directores de centros educativos y en general, de las comunidades.

Un Ministerio caracterizado por una gestión administrativa eficiente, oportuna y transparente que promueve el desarrollo integral del ser humano y las capacidades humanas necesarias para vivir e integrarnos en una sociedad global, con base en el ingenio, el conocimiento y las destrezas.

Un Ministerio que contribuya a descubrirnos, entendernos, expresarnos y reconstruirnos como ciudadanos del mundo, capaces de guiarse en la búsqueda permanente y crítica de lo que es justo (Ministerio de Educación Pública, 2018).

### **2.1.3. Misión**

Como ente rector de todo el Sistema Educativo, al Ministerio de Educación Pública le corresponde promover el desarrollo y consolidación de un sistema educativo de excelencia, que permita el acceso de toda la población a una educación de calidad, centrada en el desarrollo integral de las personas y en

la promoción de una sociedad costarricense integrada por las oportunidades y la equidad social (Ministerio de Educación Pública, 2018).

#### **2.1.4. Valores**

No existe un registro en el que se detallen los valores del Ministerio de Educación Pública, sin embargo, en su misión y visión institucional se pueden rescatar valores como:

- ✓ Transparencia
- ✓ Equidad social
- ✓ Innovación
- ✓ Compromiso
- ✓ Integridad
- ✓ Vocación de servicio

#### **2.1.5. Ubicación Geográfica**

El Ministerio de Educación Pública cuenta con 27 Direcciones Regionales de Educación, ubicadas alrededor de todo el país; como San José, Alajuela, Cartago, Heredia, Guanacaste, Puntarenas y Limón. También cuenta con más de 4.000 centros educativos en el territorio nacional, así como oficinas administrativas ubicadas en los alrededores del área metropolitana, en las que en total laboran alrededor de 80.000 funcionarios administrativo–docentes.

Para efectos de la investigación, la ubicación geográfica del MEP será en el Despacho de ministro ubicado en las oficinas centrales localizadas en el Edificio Rofas San José, frente a la entrada de emergencias del Hospital San Juan de Dios. Además, en el Despacho del ministro también se ubica la Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Asuntos Jurídicos, Dirección de Planificación Institucional, Dirección de Asuntos Internacionales, Viceministerio de Planificación Institucional, Viceministerio Administrativo y Viceministerio Académico.

### **2.1.6. Estructura Organizacional**

La organización del Ministerio de Educación se sustenta en la articulación de tres niveles, cada uno con objetivos, competencias y atribuciones específicas:

1. El nivel central, responsable de la ejecución de la política educativa y los planes de estudio aprobados por el CSE, así como la formulación de las estrategias, lineamientos, planes, programas y proyectos de alcance nacional, que orientan el funcionamiento del sistema educativo.
2. El nivel regional, responsable de la organización y supervisión de los servicios, la contextualización de la política educativa, así como la atención de las particularidades de los centros de enseñanza.
3. Los Centros Educativos, responsables del proceso de enseñanza y aprendizaje, de conformidad con los planes de estudio autorizados por el CSE, así como la atención directa de la población estudiantil (Ministerio de Educación Pública, 2018).



Ilustración 1. MEP Una organización de tres niveles complementarios

Fuente: Memoria institucional 2008-2014. Página 423.

Por otra parte, en cuanto a oficinas centrales, el Ministerio de Educación Pública cuenta con tres niveles de organización: nivel político, nivel asesor y nivel director, como se detalla en las siguientes figuras:



Ilustración 2. Nivel Político y Nivel Asesor

Fuente: Memoria institucional 2008-2014, p. 459.

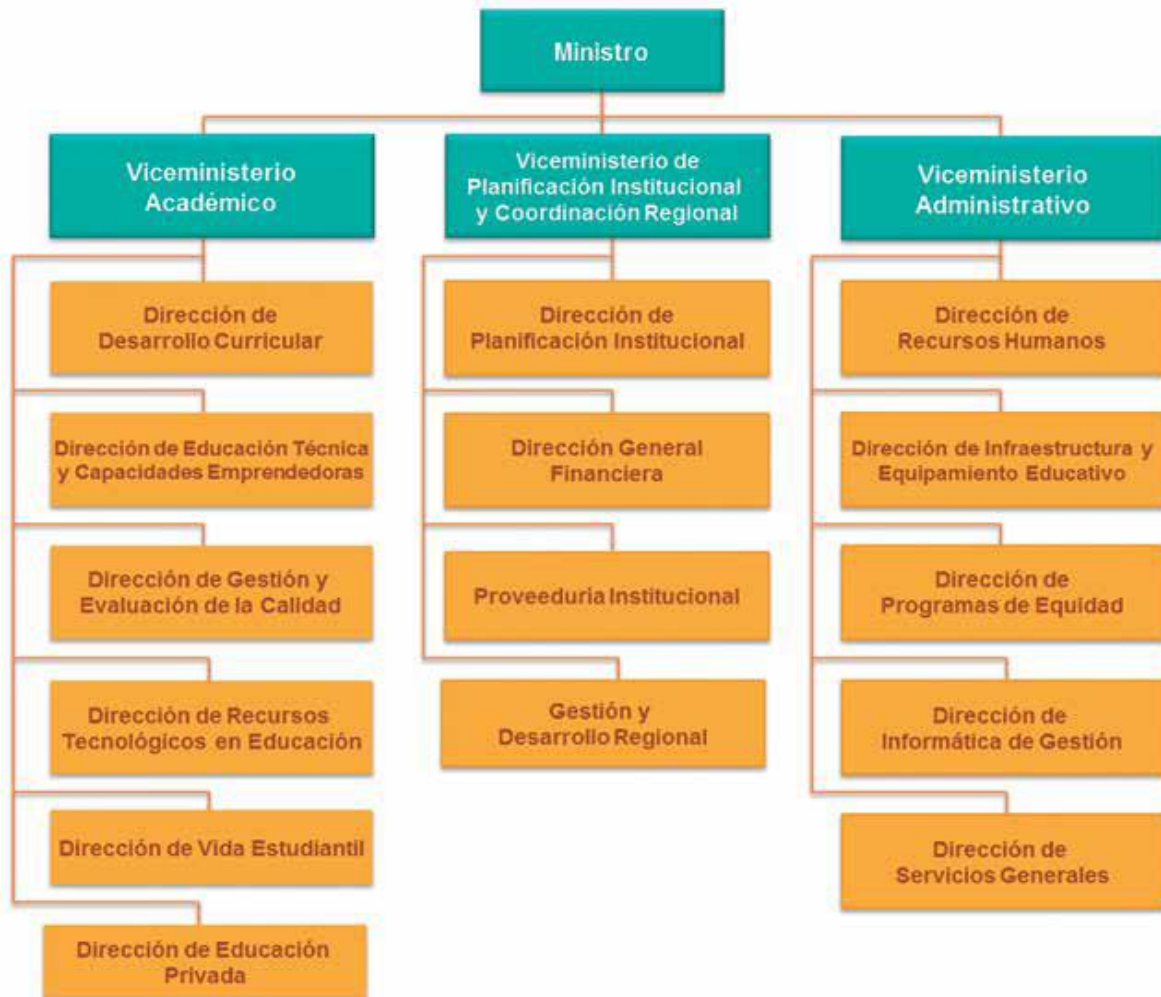


Ilustración 3. Nivel Director

Fuente: Memoria institucional 2008-2014, p. 460.

## 2.2. CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

### 2.2.1. Factor a, Variable Independiente

#### 2.2.1.1. Satisfacción Laboral

De acuerdo con Fuentes (2012) “la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado

relativo hacia algo” (p. 12).

Además, se podría afirmar que esta se considera como la cualidad general de un sujeto hacia su cargo y compromiso organizacional; es decir, el grado o intensidad en el que un empleado se hermana con una organización determinada, con todo lo que esta implica, sus metas, valores, actividades y un interés de mantenerse como uno de sus miembros.

Conviene destacar que el puesto de una persona es más que las actividades obvias de manejar papeles, esperar a clientes o manejar un camión. Los puestos requieren de la interacción con compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, aceptar condiciones de trabajo que, frecuentemente, son menos que ideales y aspectos similares.

Por otra parte, se encuentran factores importantes en la satisfacción laboral que retroalimentan en forma positiva o en forma negativa el desempeño de un puesto, lo que conduce a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia.

#### **2.2.1.1.1. Factores de la Satisfacción Laboral que Influyen de Manera Positiva**

Robbins (2013) afirma que:

Los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que

apoyen y el ajuste personalidad-puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación (p. 192).

Entre los factores que históricamente se han relacionado con una influencia positiva en la satisfacción laboral de los trabajadores y que, además, suman a favor del bienestar y las sensaciones positivas en los empleados se pueden mencionar:

#### **2.2.1.1.1.1. Tareas Intellectualmente Estimulantes**

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad individual y retos intelectuales.

También es importante el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado (Eden Springs, 2017, s. p.).

#### **2.2.1.1.1.2. Compatibilidad entre la Personalidad y el Puesto**

Este factor hace referencia al alto acuerdo entre personalidad y ocupación, así las personas poseerán talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos (Eden Springs, 2017, s. p.).

#### **2.2.1.1.1.3. Recompensas Equitativas**

Suelen estar relacionadas con recompensas económicas a cambio de la labor de los trabajadores, como sueldos o salarios, bonificaciones, beneficios, incentivos y gratificaciones. En este punto, se hace referencia al sistema de salarios que se tiene

en la organización, el cual debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con este, no debe permitir ambigüedades y debe estar de acuerdo con sus expectativas. En la percepción de justicia influye la comparación social, las demandas del trabajo, las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad (Eden Springs, 2017).

#### **2.2.1.1.1.4. Posibilidades Reales de Promoción**

Los trabajadores están más satisfechos con su trabajo actual si ven un camino disponible para escalar posiciones en la organización y que se les dé más responsabilidad junto con una mayor compensación. Muchas compañías alientan a sus empleados a que adquieran habilidades más avanzadas que conduzcan a la posibilidad de una promoción (Hill, 2018, s. p.).

Las promociones o ascensos brindan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia, honestidad e imparcialidad que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Percibir que la política que se sigue es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

#### **2.2.1.1.1.5. Condiciones Ambientales, Higiénicas y de Seguridad Idóneas**

Debido a que los empleados pasan tanto tiempo en su entorno laboral cada semana, es importante que las organizaciones traten de optimizar las condiciones de trabajo, como la provisión de amplias áreas de trabajo en lugar de espacios estrechos, una iluminación adecuada y puestos de trabajo cómodos que contribuyan a tener condiciones de trabajo favorables. Así como proporcionar herramientas de productividad como la tecnología de información actualizada para ayudar a los empleados a realizar sus tareas de una manera más eficiente, lo cual contribuye a la satisfacción en el trabajo (Hill, 2018, s. p.).

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios, con el mínimo de distracciones y con un diseño adecuado del lugar que permitan un mejor desempeño.

#### **2.2.1.1.1.6. Buena Relación con Jefes y Compañeros**

Las personas obtienen del trabajo algo más que solo dinero o logros tangibles, también satisfacen necesidades de trato personal y de interacción social. Por ende, tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumenta la satisfacción laboral, así como contar con líderes más tolerantes y considerados (Eden Springs, 2017).

#### **2.2.1.1.1.2. Factores de la Satisfacción Laboral que Influyen de Manera Negativa**

La insatisfacción laboral puede definirse como una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar un individuo que se encuentre insatisfecho laboralmente (Eden Springs, 2017).

Los siguientes factores influyen en el sentido contrario, es decir, provocan insatisfacción laboral y sus temibles consecuencias, lo que provoca que el trabajador no se sienta involucrado con el proyecto general de la empresa, cometa errores, baje la calidad del trabajo y los mejores talentos se marchen a la competencia.

#### **2.2.1.1.2.1. Mala Relación con los Compañeros o Jefes**

Las actitudes prepotentes y desconsideradas por parte de los superiores y compañeros de trabajo son el principal motivo de un mal ambiente laboral (Eden Springs, 2017).

De acuerdo con lo anterior, un clima laboral *pesado*, la competencia desleal, los celos, la envidia o la falta de comunicación, pueden ser la pesadilla laboral de cualquier trabajador. Además, no mantener una buena relación con los compañeros y superiores puede derivar en ausentismo, bajo rendimiento, malas ideas, peleas y, por supuesto, insatisfacción laboral.

#### **2.2.1.1.2.2. Escasa o Nulas Posibilidades de Promoción**

Este factor hace referencia a la inflexibilidad en las plantillas, en las que los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión y no ven en la organización un lugar en el que puedan desarrollarse en lo personal y en lo profesional (Eden Springs, 2017).

Este desequilibrio entre lo que el trabajador desea como profesional y lo que se puede lograr en la organización genera, sin dudas, frustración, poca productividad, ausencias repetidas y, por último, hasta la renuncia al puesto de trabajo.

#### **2.2.1.1.2.3. Malas Condiciones Laborales**

Falta de higiene en el trabajo, iluminación deficiente, espacios insuficientes, inseguridad, altas temperaturas y falta de materiales o equipo para trabajar son

algunos de los factores que crean una sensación de malestar y fastidio en los trabajadores, lo que impide su bienestar y satisfacción en el lugar de trabajo (Eden Springs, 2017).

#### **2.2.1.1.2.4. Imposibilidad de Conciliar la Vida Familiar y Laboral**

Implementación de horarios irracionales, que impiden a las personas cuidar y atender a sus familias, en especial cuando tienen a su cargo personas mayores o enfermas y niños pequeños (Eden Springs, 2017).

#### **2.2.1.1.2.5. Desequilibrio en Cargas Laborales**

Un empleado al que se le exige un trabajo por debajo de sus expectativas y posibilidades puede causar frustración y sentimientos de fracaso. Pero, en el caso contrario, es decir, si se le exige demasiado es muy probable que le provoque excesiva presión y estrés.

Por otra parte, hacer frente a una carga laboral demasiado pesada y a plazos que son imposibles de alcanzar, puede provocar que la satisfacción en el trabajo erosione, incluso para el empleado más dedicado, hasta el punto de no cumplir con los plazos estipulados, lo que provoca conflictos entre empleados y supervisores y eleva el nivel de estrés en el lugar de trabajo.

Muchas veces, este entorno es causado por una gestión ineficaz y una mala planificación y, en ocasiones, la oficina funciona en un estado de crisis debido a que los supervisores no les dan el tiempo suficiente a los empleados para que realicen sus tareas con eficacia o porque los niveles del personal son insuficientes (Hill,

2018).

#### **2.2.1.1.2.6. Salarios Bajos**

No solo se habla de que sea un salario bajo en relación con otros puestos dentro y fuera de la organización, sino también a la ausencia de incentivos monetarios y compensaciones alineadas con la formación, experiencia, capacidad, funciones y responsabilidad de los trabajadores, los cuales probablemente sean la causa mayor de insatisfacción.

En este factor, la satisfacción laboral también se ve afectada por las opiniones de un empleado acerca de la imparcialidad de la escala salarial de la empresa, ya que esta debe mantener un mecanismo para evaluar el desempeño de los empleados y ofrecerles aumentos salariales a los mejores. Las oportunidades de ganar incentivos especiales, como bonos, tiempo extra pagado o vacaciones, también aportan emoción y mayor satisfacción laboral (Hill, 2018).

### **2.2.2. Factor B, Variable Independiente**

#### **2.2.2.1. Calidad de Vida**

El principio en el que se basa la calidad de vida en el entorno laboral es que el trabajo debe tener una concepción positiva por parte de todas las partes implicadas: dueños de las empresas, directivos, cargos intermedios y empleados. Esta concepción solo es posible si el ambiente laboral en el cual se desempeñan los empleados es positivo, conjugándose y coexistiendo tanto aspectos relacionados directamente con el trabajo como ajenos a este, pero, influenciados por el mismo, siendo el ejemplo más importante la conciliación de la vida personal y familiar con la laboral (Eden Springs, 2017, s. p.).

La calidad de vida laboral es un concepto que está directamente relacionado

con la satisfacción. Según Dolan, García, Cabezas y Tzafirir (2008), la CVL es una preocupación importante para los empleados como para las organizaciones y se presenta como un elemento constitutivo para toda institución. En la medida en que existe una relación adecuada entre la satisfacción de los trabajadores con las labores realizadas, su calidad de vida será superior (Peiró, 2004). La valoración de la CVL que se ofrece al interior de una institución está sujeta a los trabajadores de esta, quienes la perciben a partir de sus propias experiencias (Espinosa y Morris, 2002).

De acuerdo con lo anterior, se podría afirmar que la calidad de vida laboral es una percepción colectiva de bienestar dentro de una organización, que depende de ciertos procesos en los que interaccionan las personas o integrantes de esta, en condiciones específicas del entorno laboral y personal, de manera que la calidad de vida laboral no es un aspecto único de la organización, sino que es un derecho adquirido por parte de los empleados, por lo que se trabaja en conjunto teniendo en cuenta las necesidades y la participación de los trabajadores.

#### **2.2.2.1.1. Factores que Influyen en la Calidad de Vida**

Entre los factores que influyen con mayor incidencia en la calidad de vida de los trabajadores se pueden mencionar:

##### **2.2.2.1.1.1. Acoso Laboral (*Mobbing*)**

Debido a la importancia que ha cobrado en la actualidad se considera un factor relacionado con la calidad de vida del trabajador. Popularmente se reconoce como una actitud en la que los jefes o ciertos empleados imponen su autoridad de

una forma discriminatoria y éticamente inmoral sobre ciertos trabajadores.

Este término, el acoso grupal o mobbing, ha comenzado a generar, en la práctica clínica, un síndrome con características muy definidas. Se aplica generalmente a situaciones grupales en las que un sujeto es sometido a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo al que pertenece (ACIMED, 2016, s. p.).

#### **2.2.2.1.1.2. Balance Trabajo Vida**

Esto significa que los requerimientos de trabajo, incluidos programas-presupuesto, asuntos urgentes y viajes, no se tomen del tiempo de ocio o del tiempo familiar como algo cotidiano y que las oportunidades de ascenso no requieran frecuentemente de cambios geográficos.

La utilización generalizada de aparatos electrónicos que, en principio, facilitan al trabajador la ejecución de tareas y su realización con mayor autonomía organizativa, ha significado también una mayor disponibilidad temporal y dependencia personal del trabajador a su empresario sin límites de horario o de jornada demasiado claros (ACIMED, 2016, s. p.).

Por otra parte, la calidad de vida está muy relacionada con los pequeños detalles como disponer de un espacio de relajación en la oficina o realizar de vez en cuando actividades lúdicas, como organizar una caminata por el campo, practicar deportes de aventuras o asistir en grupo a un espectáculo deportivo o artístico (Eden Springs, 2017).

#### **2.2.2.1.1.3. Seguridad del Trabajo**

Significa sentir y mostrar firmeza en lo que se quiere y se hace en el ambiente laboral. Es decir, identificar, evaluar y controlar los factores de riesgo presentes en las áreas y puestos de trabajo que afectan o puedan afectar la seguridad o salud del

trabajador, mediante la investigación, estudio, diseño, establecimiento y control de sistemas, métodos, medios técnico-organizativos y las disposiciones legales normativas y crear una cultura de seguridad adecuada.

Pretende lograr en todo el personal de los diferentes niveles de una organización características y actitudes como: preocupación constante, actitud esencialmente crítica, evitar falsas complacencias, búsqueda constante de un nivel de excelencia y estímulo del sentido de la responsabilidad personal y autocontrol cooperativo en materia de higiene, seguridad y salud del trabajador (ACIMED, 2016, s. p.).

#### **2.2.2.1.1.4. Oportunidad de Crecimiento Continuo**

Comprende la asignación de trabajo y propósitos educacionales para expandir las capacidades del trabajador, los prospectos susceptibles de adquirir una nueva habilidad o conocimiento para futuros trabajos asignados (formación), oportunidades de ascenso y seguridad en el empleo o en el ingreso asociado con el trabajo.

Otro aspecto fundamental para el buen desarrollo de los programas de formación de los trabajadores es la identificación entre aquello que se adquiere y la demanda del medio.

La formación es uno de los principios de la acción preventiva que toda empresa debe desarrollar, con vistas a minimizar los riesgos que pueden afectar la salud y seguridad de los trabajadores; debe contemplar aspectos teórico-prácticos, según el resultado de la evaluación de riesgo, actualizada en función de la evolución o cambio de las condiciones de trabajo, adecuadas a las características particulares del puesto de trabajo y, en su caso, a las del trabajador y periódica, si los resultados de los daños a la salud producidos o los controles habituales así lo requieren (ACIMED, 2016, s. p.).

#### **2.2.2.1.1.5. Perfil del Puesto**

Abarca las aptitudes, conocimientos y calificaciones necesarias para realizar

las tareas de un empleo determinado. No depende completamente de las capacidades y habilidades propias del individuo: tienen una fuerte determinación social que se expresa mediante una especie de *juicio social* que establece el prestigio o valoración social que se atribuye a cada ocupación, así como sus requerimientos.

Una organización existe para alcanzar un objetivo común y en esto es fundamental la coordinación de los miembros que la integran, que descansa necesariamente en un diseño de la estructura organizacional, así como en una definición y asignación de tareas y responsabilidades a sus empleados y colaboradores.

“En este sentido, es muy conveniente recurrir al conocimiento profundo de todos sus componentes, así como, de las exigencias que demanda del individuo y de los posibles problemas de ajuste puesto/sujeto” (ACIMED, 2016, s. p.).

#### **2.2.2.1.1.6. Política de Cambio**

Comprende la disposición de la organización y sus miembros a renovarse y a renovar lo que se hace, una actitud contra la rutina y el acostumbrarse, mirar el futuro con visión y deseos de mejorar el trabajo y de mejorarse como personas, requiere de un espíritu para afrontar retos (ACIMED, 2016, s. p.).

#### **2.2.2.1.1.7. Relaciones Sociales**

Debido a la cantidad de tiempo que las personas pasan en su trabajo, se debe estar consciente de las implicaciones y consecuencias que este tiene en sus vidas. Ciertamente, la dinámica y las relaciones entre las personas son diferentes en cada caso, porque existe un nexo íntimo entre la estructura organizacional y los procesos psicosociales inherentes (ACIMED, 2016, s. p.).

Cualquier motivo es bueno para estrechar lazos y mejorar la comunicación entre los diversos trabajadores de la empresa y reservar un espacio para el esparcimiento que actúe de contrapunto a las largas y muchas veces tensas y estresantes jornadas laborales (Eden Springs, 2017).

#### **2.2.2.1.1.8. Salud del Trabajador**

Muchas organizaciones tienen las condiciones adecuadas y la capacidad de actuar en forma conjunta con la administración y las organizaciones políticas y de masas en el desarrollo de las acciones que propicien la creación de ambientes favorecedores a la salud -desarrollo local sostenible; el desarrollo de las potencialidades individuales y colectivas de los trabajadores; la estimulación y participación de la comunidad vinculada al centro de trabajo, la formulación de políticas saludables y la reorientación de los servicios de salud hacia la prevención y promoción.

Su propósito fundamental es promover acciones de salud y seguridad en los centros de trabajo como:

- Identificar las necesidades sentidas en los trabajadores.
- Fomentar estilos de vida sanos en los trabajadores.
- Mejorar el ambiente físico y social del centro de trabajo.
- Elevar la autoestima de los trabajadores.
- Desarrollar una sólida política de salud en los centros de trabajo (ACIMED, 2016, s. p.).

## **CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO**

## **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1.1. Finalidad (Teórica o Aplicada)**

La finalidad de la investigación hace referencia a los aportes que dará; es decir, todo lo referente a la producción y generación de conocimiento acerca del tema estudiado.

La investigación tiene dos finalidades: la teórica o la aplicada. La investigación teórica, según Barrantes (2013) “es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación [...] para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia” (p. 64). Por lo tanto, se puede afirmar que es la investigación que parte de un conocimiento existente, pero se considera que está incompleto, no está demostrado o tiene prejuicios.

En este caso, el fin es producir más y mejor conocimiento con el fin de contribuir a depurar, ampliar y fundamentar el existente. La investigación aplicada, por su parte, busca resolver problemas cotidianos y evidentes que ocurren en un país, empresa, institución, comunidad, ámbito de estudio o grupo de personas, mediante acciones y medidas concretas y tomando como base los datos y la información producida por la investigación.

Barrantes (2013) plantea que “la investigación aplicada tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa” (p. 64). Es decir, con base en la información recabada, la investigación plantea y elabora recomendaciones, planes, lineamientos, manuales, entre otros,

para resolver problemas concretos que ocurren en un determinado lugar.

De acuerdo con los conceptos mencionados con anterioridad, se realizará una investigación teórica, orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos en relación con la satisfacción laboral y la calidad de vida de los funcionarios involucrados en esta.

### **3.1.2. Dimensión Temporal (Transversal/Longitudinal)**

En cuanto a la delimitación o alcance temporal, existen dos tipos de investigaciones: la transversal y la longitudinal.

La investigación transversal, según lo señala Barrantes (2013) “estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado” (p. 64). En otras palabras, acorta el tiempo, en sentido metafórico, para investigar un tema específico y a profundidad en un momento específico. Para este tipo de investigación, lo más importante es analizar y comprender el tema de estudio en profundidad; es decir, con mayor detalle, más que analizar el comportamiento del tema a lo largo del tiempo.

Por otra parte, la investigación longitudinal analiza el desarrollo del tema investigado, tanto en diversos momentos como a lo largo del tiempo; todo con el fin de identificar y comparar los diversos comportamientos del tema conforme pasa el tiempo. Visto así, en la investigación longitudinal el tiempo es la variable central; es la variable que explica, pues se asume la hipótesis de que los temas y hechos investigados se pueden explicar y entender mejor considerando la influencia que tiene sobre esto el tiempo, el cambio histórico (González y Segura, 2018, p. 35).

A partir de los conceptos anteriores, la presente investigación contará con una dimensión temporal transversal y se desarrollará durante el tercer cuatrimestre del

2018.

### **3.1.3. Marco (Mega-Macro-Micro)**

El marco de la investigación se refiere al tamaño o amplitud la investigación; es decir, a la magnitud y extensión de la organización, las áreas, lugar o la temática que se pretende investigar. Refiere, entonces, a que tanto abarca la investigación; lo cual depende, entre otras cosas, de la existencia o no de recursos económicos, de tiempo, de cantidad de investigadores y del grado conocimiento de la temática [...]. Cuando, entonces, se pretende estudiar un gran espacio o temática, se dice que la investigación tiene un marco mega; a saber, una investigación es mega cuando se realiza un estudio nacional acerca de condiciones socioeconómicas y, para esto, se aplica un censo en todo el país o cuando se plantea realizar un análisis administrativo, que incluya a recursos humanos, finanzas y mercadeo, entre otras áreas, de toda la empresa o, cuando se plantea analizar una temática amplia y compleja en el campo del derecho laboral [...]. Lo macro, en cambio, refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega, por ejemplo, un estudio de mercado en una provincia, una evaluación del desempeño laboral en un departamento de una empresa o una evaluación de la didáctica que utilizan los docentes de toda una escuela o, un análisis jurídico en un campo específico del derecho laboral, por ejemplo, acerca del salario mínimo [...]. Finalmente, el marco o espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema o un microespacio, acerca del cual el investigador hará su investigación. Por ejemplo, puede ser una investigación de la evaluación del desempeño extrayendo una muestra de trabajadores del departamento de mercadeo de la empresa o un estudio sobre la relación entre salario mínimo y motivación en un departamento de la CCSS (González *et al.*, 2018, pp. 36-37).

Con base en la información anterior el estudio tendrá un marco micro, debido a que se extraerá una muestra de la población total de los funcionarios del Ministerio de Educación Pública, específicamente del Despacho del ministro.

### **3.1.4. Naturaleza (Cuantitativa o Cualitativa)**

En cuanto a la naturaleza de las investigaciones, estas pueden clasificarse en cuantitativas y cualitativas, las cuales se detallan a continuación:

Una investigación con un enfoque cuantitativo recaba, sobre todo, datos, cifras, cantidades, valores numéricos que respalden la prueba de hipótesis. Los datos se recopilan por medio de; encuestas con preguntas cerradas, matrices, *software*, bases de datos, modelos estadísticos y más. Para el enfoque investigativo de corte cuantitativo, lo importante y necesario es recolectar datos que permitan realizar mediciones, cálculos, formulas y todo tipo de operaciones matemáticas y estadísticas (González *et al.*, 2018, p. 39).

De acuerdo con Hernández *et al.* (2014) “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en las mediciones numéricas y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar hipótesis” (p. 4).

Por este motivo, estos estudios se destacan en los informes de investigación la presentación, descripción y análisis de promedios, medianas, probabilidades, coeficientes y más.

En la investigación cualitativa lo que se recaba y analiza son opiniones, conductas, puntos de vista, actitudes, valoraciones y juicio de valor, entre otras cuestiones, sobre el tema investigado. En este sentido, el investigador recolecta sensaciones y conductas de actores, sujetos o personas investigadas, las cuales se describen e interpretan, sin mediciones, con el fin de identificar algunos patrones de conducta o interpretación, a saber: ¿Cómo piensa un grupo sobre la educación?, ¿Cómo se desenvuelven los clientes en un negocio de comida rápida? ¿Cuáles conductas y actitudes tienen los niños en el aula? ¿Qué ha este un magistrado sobre el agua como derecho humano: sus tesis, interpretaciones y argumentos? (González *et al.*, 2018, p. 40).

En cuanto al enfoque cualitativo, Hernández *et al.* (2014) plantean que:

Se considera que todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, lo cual es construido a partir de sus experiencias y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderlo en su contexto (p. 9).

Además, según González *et al.* (2018):

La información de corte cualitativa se suele recoger mediante entrevistas

abiertas, discusión de grupos, talleres, análisis de contenido, interpretaciones de textos, interacción con comunidades en ambientes naturales y también, mediante la introspección, evaluación de experiencias personales, historias de vida, análisis de discursos, entre otros (p. 40).

A partir de las variables anteriores se requiere la aplicación de un modelo cualitativo durante el desarrollo de la investigación, mediante el cual se recopilará información de interacciones en el ambiente laboral, entrevistas y discusiones que permitirán evaluar las diversas experiencias e historias de la población involucrada en el proceso de investigación.

### **3.1.5. Carácter (Exploratorio, Descriptivo, Correlacional o Explicativo)**

En cuanto al carácter, las investigaciones se clasifican en: exploratorias, descriptivas, correlacionales y explicativas.

La investigación exploratoria, como su nombre lo indica, es la investigación que se realiza para conocer un tema poco investigado. En cuyo caso, su propósito central es aportar información nueva, sobre la cual otra investigación luego puede profundizar [...]. En cuanto a la investigación descriptiva, la misma corresponde a los estudios cuyo fin es presentar detalladamente el fenómeno que está ocurriendo, es decir, describir el hecho lo más minuciosamente posible, con lujo de detalle, para que los lectores se formen una idea sobre lo que está ocurriendo [...]. La investigación correlacional, por su parte, trata de probar mediante ejercicios estadísticos el nivel de relación que existe en las causas y los efectos, con el fin de medir el nivel de intensidad de la relación. Por ejemplo, cuánto influye la personalidad del docente en el aprendizaje de los estudiantes o el salario y los horarios flexibles en la motivación de los trabajadores (González *et al.*, 2018, pp. 43-44).

Según Hernández *et al.* (2014):

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se

relacionan dos o más variables (p. 95).

Con respecto al carácter de la investigación, esta será exploratoria, ya que a la fecha no existen estudios previos realizados en el Despacho del ministro de Educación Pública, sobre la satisfacción laboral y la calidad de vida de los funcionarios que lo integran. Por otra parte, se considera que el estudio también será descriptivo, debido a que con su desarrollo se pretende detallar la afectación que generan los diversos factores de la satisfacción laboral en la calidad de vida de los funcionarios de este despacho.

## **3.2. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN**

### **3.2.1. Sujetos**

Campos (2016) afirma que las fuentes de información “son todas las personas físicas o corporativas que aportan información para responder al problema de investigación” (p. 89).

Las unidades de análisis son los sujetos en los que se enfoca el estudio. “Se especifican los elementos del universo o conjunto de individuos en los cuales se miden o estudian las variables o tópicos de interés de la investigación” (González, 2017, p. 33).

Para la presente investigación los sujetos están compuestos por todos los colaboradores del Despacho del ministro, ubicado en el Edificio Rofas, San José, Costa Rica.

### **3.2.2. Primera Mano**

Hernández *et al.* (2014) afirman que “las referencias o fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes” (p. 61).

Por lo tanto, para este estudio como sujetos y fuentes de información de primera mano se cuenta con la participación de los funcionarios del Ministerio de Educación Pública, específicamente del Despacho del ministro. A los cuales se les aplicó una encuesta para obtener los datos requeridos para el respectivo análisis y ejecución de la investigación. Así como tesis nacionales e internacionales de referencia.

### **3.2.3. Segunda Mano**

“Libros utilizados durante la investigación, tanto como fuentes de consulta como bibliográficos. En este apartado se pueden incluir documentos tomados de sitios *web* siempre y cuando cuenten con su autor, título y año de publicación” (González, 2017, p. 35).

Para la presente investigación se utilizó una variedad de libros relacionados con la información del Ministerio, así como temas de satisfacción laboral, calidad de vida, administración general y administración de recursos humanos.

Cuadro 1. Fuentes de segunda mano

<b>AUTOR O AUTORES</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>AÑO</b>	<b>País</b>
Asamblea Nacional Constituyente de 1949	Constitución Política de la República de Costa Rica	1949	Costa Rica
Barrantes Echeverría Rodrigo	Investigación: Un camino al conocimiento: Enfoque cuantitativo y cualitativo	2013	Costa Rica
Campos Céspedes Jensy.	Cómo hacer un trabajo final de graduación: Lineamientos para la Escuela de Ciencias de la Educación	2016	Costa Rica
Dirección General del Archivo Nacional.	Entrada Descriptiva con Aplicación de la Norma Internacional de Descripción Isad, Área 2	2010	Costa Rica
Eden Springs	<i>Blog</i> de factores positivos y negativos para la satisfacción laboral.	2017	España
Fuentes Navarro Silvia María	Satisfacción laboral y su influencia en la productividad	2012	Guatemala
González Vallejo, L. y Segura Jiménez, A.	Manual: Institucional de Métodos de Investigación.	2018	Costa Rica

González Vallejo, L.; Guerra Vargas, G. y Segura Jiménez, A.	Manual: Normas de A.P.A Citas y Referencias Bibliográficas.	2018	Costa Rica
Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P	Metodología de la investigación	2014	México
La voz de Houston	<i>Blog</i> cuáles son los factores que afectan la satisfacción.	2018	Estados Unidos
López A Elizabeth	Análisis sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores.	2017	Venezuela
Ministerio de Educación Pública	Misión y Visión del MEP	2018	Costa Rica
Robbins Stephen y Judge Timothy	Comportamiento organizacional	2013	México
Sánchez Dayana Lorena	Influencia de la calidad de vida laboral en los individuos y las organizaciones	2013	Colombia
ACIMED	Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina.	2016	Cuba

Fuente: elaboración propia.

### 3.3. SELECCIÓN DEL MUESTREO

Hernández *et al.* (2014) afirman que el muestreo es un “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta” (p. 173).

#### 3.3.1. Población

Hernández *et al.* (2014) definen la población como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). Es decir, la población constituye el universo total sobre el que se desarrolla la investigación y puede estar conformada por comunidades, grupos, personas; situaciones u organizaciones.

A partir del concepto anterior, para el desarrollo del presente estudio la población que tomará en cuenta son los funcionarios del Ministerio de Educación Pública, específicamente todos los colaboradores del Despacho del ministro de Educación, durante el tercer cuatrimestre del 2018.

Cuadro 2. Población

<b>Colaboradores</b>	<b>Cantidad</b>
Hombres	4
Mujeres	20
Total	24

Fuente: elaboración propia.

### **3.3.2. Muestra**

Hernández *et al.* (2014) indican que “se debe definir cuál será la unidad de muestreo/análisis y cuáles son las características de la población” (p. 175). De esta manera, se podría concluir que la muestra constituye un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos y su tamaño, no implica que una investigación sea mejor, ya que la calidad radica en que se describan claramente las características de la muestra, para evitar ambigüedades o confusiones. La muestra puede clasificarse de dos tipos: probabilística y no probabilística.

Durante el proceso investigativo no se aplicó una muestra de la población, ya que se trabajó con la totalidad de la población seleccionada para ejecutar el estudio, por lo que se puede afirmar que se aplicó un censo.

### **3.3.3. Probabilística o No Probabilística**

En cuanto a la muestra probabilística, Hernández *et al.* (2014) indican que es un “subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p. 175). Es decir, este tipo de muestra se obtiene al definir las características de la población, el tamaño de la muestra y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis.

Por otra parte, las muestras probabilísticas son de suma importancia para las investigaciones descriptivas y correlacionales-causales, en las cuales se pretende hacer estimaciones de variables en la población, que suelen ser medidas y analizadas con pruebas estadísticas de las muestras.

En lo que concierne a la muestra no probabilística, Hernández *et al.* (2014) señalan que es un “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p. 176). De esta manera, en las muestras no probabilísticas, el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones del investigador y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación.

Para efectos del estudio y de acuerdo con sus características, se utilizará una muestra no probabilística, en la cual se tomará la población total de los funcionarios que laboran en el Despacho del ministro de Educación Pública, ya que se involucrarán únicamente a los funcionarios de esta dependencia.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN**

Para la recolección de datos es importante seleccionar el diseño de investigación apropiado y la muestra adecuada de acuerdo con el problema del estudio y la hipótesis (si se establecieron), debido a que en esta etapa se deben reunir y ordenar los datos pertinentes a los atributos, conceptos y variables de las unidades de muestreo/análisis o casos.

Este plan de recolección de datos debe nutrirse de diversos elementos:

- Las variables, conceptos o atributos a medir contenidos en el planteamiento del estudio.

- Las definiciones operacionales, la manera como se han operado las variables es crucial para determinar el método para medirlas y para realizar las inferencias de los datos.
- La muestra.
- Los recursos disponibles, como el tiempo, apoyo institucional, recursos económicos entre otros.

Las técnicas más comunes para recolectar información son la entrevista y la observación.

### **3.4.1. Técnica de Entrevista**

Según Barrantes (2013) la entrevista “es una conversación, generalmente oral, entre dos personas de los cuales uno es el entrevistador y el otro entrevistado. El papel de ambos puede variar, según sea el tipo de entrevista” (p. 194).

Las entrevistas implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro. El primer contexto que se revisará de una entrevista es el personal (*cara a cara*).

Normalmente, se tienen varios entrevistadores, quienes deberán estar capacitados en el arte de entrevistar y conocer a fondo el cuestionario (Hernández *et al.*, 2014).

#### **3.4.1.1. Instrumento de Cuestionario**

Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo, por ejemplo, para

calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad (Hernández *et al.*, 2014).

Según Barrantes (2013) “puede decidirse que el cuestionario es un instrumento que consta de una serie de preguntas escritas para ser resuelto sin intervención del investigador” (p. 188).

Para Barrantes (2013) el cuestionario:

Debe obtener información pertinente, válida y confiable [...]. El investigador debe conocer muy bien el problema por investigar, los objetivos propuestos (o hipótesis), las variables y sus indicadores o la operacionalización de estas por otra parte, el contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que se midan por medio de este (p. 188).

El cuestionario se divide en dos tipos de preguntas. Hernández *et al.* (2014) afirman:

- Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas.
- Las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado (p. 253).

La recolección de datos e información para el presente estudio se llevará a cabo mediante la técnica de la entrevista con el fin de obtener datos más detallados sobre la satisfacción laboral y la calidad de vida de los funcionarios del Despacho del ministro de Educación Pública.

Por lo tanto, se recurrirá al cuestionario como instrumento, con el objetivo de medir cada uno de los indicadores correspondientes a los factores de satisfacción

laboral y calidad de vida de los colaboradores de la dependencia.

### **3.5. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**

La operacionalización de las variables consiste en desarrollar los conceptos e indicadores correspondientes a las variables. “Se elaboran conceptos, definiciones e indicadores para explicar la manera como se contrastarán las variables” (González, 2017, p. 39).

La definición conceptual, según Barrantes (2013) “son definiciones de diccionario, de libro especializado y describen la esencia o las características reales de un objeto o fenómeno” (p. 139).

De acuerdo con Barrantes (2013) la definición operacional “es la que describe las actividades que un observador debe realizar para indicar la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado” (p. 139).

Por último, en la definición instrumental “se especifican las técnicas e instrumentos por utilizar para la recolección de la información, según las variables abordadas y los resultados esperados, se indican las preguntas que miden los indicadores de las variables” (González y Segura, 2018, p. 35).

### 3.5.1. Variable Independiente: Satisfacción Laboral

#### 3.5.1.1. Definición Conceptual

“La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo” (Fuentes Silvia, 2012, p. 12).

#### 3.5.1.2. Definición Operativa

Es una demostración de un proceso, en este caso se demostrará los resultados de la satisfacción laboral de los funcionarios del Despacho del ministro de Educación Pública. Se establecerá una escala del 35 al 100, en la que se tomará como positivo mayor a 75.

0 \_\_\_\_\_ **Negativo** \_\_\_ - 75 + \_\_\_ **Positivo** \_\_\_\_\_ 100

Cuadro 3. *Definición operativa satisfacción laboral*

Nivel	Definición
1 (10 puntos)	<b>Deficiente:</b> Satisfacción laboral muy por debajo del básico esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 35 a 59.99
2 (12 puntos)	<b>Regular:</b> Satisfacción laboral básica conforme al mínimo esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99
3 (15 puntos)	<b>Buena:</b> Satisfacción laboral promedio por encima de la satisfacción laboral básica esperada. Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 84.99
4 (18 puntos)	<b>Muy buena:</b> Satisfacción laboral promedio conforme a lo esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 85 a 94.99

5 (20 puntos)	<b>Excelente:</b> Satisfacción laboral que excede extraordinariamente lo esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 95 a 100
---------------	---

Fuente: elaboración propia.

### 3.5.1.3. Definición Instrumental

Para la recolección de información referente al factor A o variable independiente se utilizará como instrumento de medición la encuesta, específicamente con los datos obtenidos de las preguntas 6 a la 36.

### 3.5.2. Variable Dependiente: Calidad de Vida

#### 3.5.2.1. Definición Conceptual

El principio en el que se basa la calidad de vida en el entorno laboral es que el trabajo debe tener una concepción positiva por parte de todas las partes implicadas: dueños de las empresas, directivos, cargos intermedios y empleados. Esta concepción solo es posible si el ambiente laboral en el cual se desempeñan los empleados es positivo, conjugándose y coexistiendo tanto aspectos relacionados directamente con el trabajo como ajenos a este, pero, influenciados por el mismo, siendo el ejemplo más importante la conciliación de la vida personal y familiar con la laboral (Eden Springs, 2017, s. p.).

#### 3.5.2.2. Definición Operativa

Es una demostración de un proceso, en este caso se demostrarán los resultados de la calidad de vida de los funcionarios del Despacho del ministro de Educación Pública. Se establecerá una escala del 35 al 100, en la que se tomará como positivo mayor a 75.

0 \_\_\_\_\_ **Negativo** - 75 + **Positivo** \_\_\_\_\_ 100

Cuadro 4. *Definición operativa calidad de vida*

Nivel	Definición
1 (10 puntos)	<b>Deficiente:</b> Calidad de vida muy por debajo del básico esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 35 a 59.99
2 (12 puntos)	<b>Regular:</b> Calidad de vida básica conforme al mínimo esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99
3 (15 puntos)	<b>Buena:</b> Calidad de vida promedio por encima de la Calidad de vida básica esperada. Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 84.99
4 (18 puntos)	<b>Muy buena:</b> Calidad de vida promedio conforme a lo esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 85 a 94.99
5 (20 puntos)	<b>Excelente:</b> Calidad de vida que excede extraordinariamente lo esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 95 a 100

Fuente: elaboración propia.

### 3.5.2.3. Definición Instrumental

Para recolectar la información referente al factor B o variable dependiente se utilizará como instrumento de medición la encuesta, específicamente con los datos obtenidos de las preguntas 37 a la 43.

### 3.5.3. Cuadro de Operacionalización de las Variables

Cuadro 5. Operacionalización de las variables

<b>Objetivo específico</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Definición instrumental</b>
1. Identificar los factores de la satisfacción laboral que influyen de manera positiva y negativa en los funcionarios del Despacho del ministro de Educación Pública, durante	<b>Factor A</b> Satisfacción laboral.	<b>Factores positivos:</b> <b>1.</b> Tareas intelectualmente estimulantes. <b>2.</b> Compatibilidad entre la personalidad y el puesto. <b>3.</b> Recompensas equitativas. <b>4.</b> Posibilidades reales de promoción. <b>5.</b> Condiciones	<b>Factor A</b> “La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud	<b>Factor A</b> <b>Deficiente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 35 a 59.99. <b>Regular:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99. <b>Buena:</b> Si la	<b>Factor A</b> Para la recolección de información referente al factor A o variable independiente se utilizará como instrumento de medición la encuesta, específicamente con los datos

<p>el tercer cuatrimestre del 2018.</p>		<p>ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas.</p> <p><b>6.</b> Buena relación con jefes y compañeros.</p> <p><b>Factores negativos:</b></p> <p><b>1.</b> Mala relación con los compañeros o jefes.</p> <p><b>2.</b> Escasa o nulas posibilidades de promoción.</p> <p><b>3.</b> Malas condiciones laborales.</p> <p><b>4.</b> Imposibilidad de conciliar la vida familiar</p>	<p>afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo” (Fuentes Silvia, 2012, p. 12).</p>	<p>frecuencia relativa se encuentra de 75 a 84.99.</p> <p><b>Muy buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 85 a 94.99.</p> <p><b>Excelente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 95 a 100.</p>	<p>obtenidos de las preguntas 6 a la 36.</p>
---	--	--	---	--	--

		<p>y laboral.</p> <p><b>5.</b> Desequilibrio en cargas laborales.</p> <p><b>6.</b> Salarios bajos.</p>			
<p><b>2.</b> Determinar los factores que influyen con mayor incidencia en la calidad de vida de los funcionarios del Despacho del ministro de Educación Pública, durante</p>	<p><b>Factor B</b></p> <p>Calidad de vida</p>	<p><b>Factores que influyen en la calidad de vida:</b></p> <p><b>1.</b> Acoso laboral (<i>mobbing</i>).</p> <p><b>2.</b> Balance trabajo vida.</p> <p><b>3.</b> Seguridad del trabajo.</p> <p><b>4.</b> Oportunidad de crecimiento continuo.</p> <p><b>5.</b> Perfil del puesto.</p>	<p><b>Factor B</b></p> <p>El principio en el que se basa la calidad de vida en el entorno laboral es que el trabajo debe tener una concepción positiva por parte de todas las partes implicadas:</p>	<p><b>Factor B</b></p> <p><b>Deficiente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 35 a 59.99.</p> <p><b>Regular:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99.</p>	<p><b>Factor B</b></p> <p>Para la recolección de información referente al factor B o variable dependiente se utilizará como instrumento de medición la encuesta, específicamente</p>

<p>el tercer cuatrimestre del 2018.</p>		<p>6. Política de cambio. 7. Relaciones sociales. 8. Salud del trabajador.</p>	<p>dueños de las empresas, directivos, cargos intermedios y empleados. Esta concepción solo es posible si el ambiente laboral en el cual se desempeñan los empleados es positivo, conjugándose y coexistiendo tanto aspectos relacionados</p>	<p><b>Buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 84.99.  <b>Muy buena:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 85 a 94.99.  <b>Excelente:</b> Si la frecuencia relativa se encuentra de 95 a 100.</p>	<p>con los datos obtenidos de las preguntas 37 a la 43.</p>
---	--	--	---	--	---

			directamente con el trabajo como ajenos a este, pero, influenciados por el mismo, siendo el ejemplo más importante la conciliación de la vida personal y familiar con la laboral (Eden Springs, 2017, s. p.).		
3.	Elaborar				

conclusiones y recomendaciones que le permitan al señor ministro de Educación Pública tomar acciones en relación con la satisfacción laboral y calidad de vida de sus colaboradores.					
--	--	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia.

## **CAPÍTULO 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

## **4.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN VIGENTE**

### **4.1.1. Descripción de los Datos**

Una vez obtenida la información a través de los cuestionarios, entrevistas o cualquier otro instrumento o medio utilizado, el análisis se debería desarrollar a través de una descripción de los datos, la interpretación de estos y ahondar en la causa, razón o juicio de la situación que ocurre.

#### **4.1.1.1. Gráficos**

Los gráficos se utilizan para ilustrar los resultados que evidencian los instrumentos de una manera que resulte más comprensible para los lectores.

##### **4.1.1.1.1. Gráficos Circulares**

Denominadas también gráfica de pastel o gráficas del 100 %. “Se utilizan para mostrar porcentajes y proporciones” (González, 2018, p. 58).

##### **4.1.1.1.2. Gráficos de Barras**

Corresponde a barras horizontales o verticales para ilustrar los resultados. “Se emplean, en la mayoría de las ocasiones, las gráficas verticales para las series estadísticas cuantitativas o cronológicas. En el caso de las gráficas horizontales, se usan para las series de datos cuando la investigación es cualitativa o geográfica” (González, 2018, p. 60).

Para la interpretación de los datos recolectados durante el presente estudio,

se utilizarán gráficos circulares para las preguntas cuyas respuestas sean sí o no, mientras que los gráficos de barras se emplearán para aquellas preguntas que cuentan con múltiples opciones de respuesta y en las cuales las personas entrevistadas deben brindar una serie de información que justifique su respuesta.

#### 4.1.2. Interpretación o Explicación de los Gráficos

Sin importar las herramientas utilizadas, es relevante que cada detalle de interés o bajo estudio, quede documentado en este capítulo, con información que sustente el análisis. La información, además de un texto orientador, se presenta en tablas, cuadros, gráficos o figuras con la intención de comunicarla de manera comprensible para el público de interés (González, 2017, p. 43).

##### I. Datos generales

Tabla 1. ¿Género?

Género		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Masculino	17 %	4
Femenino	83 %	20
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

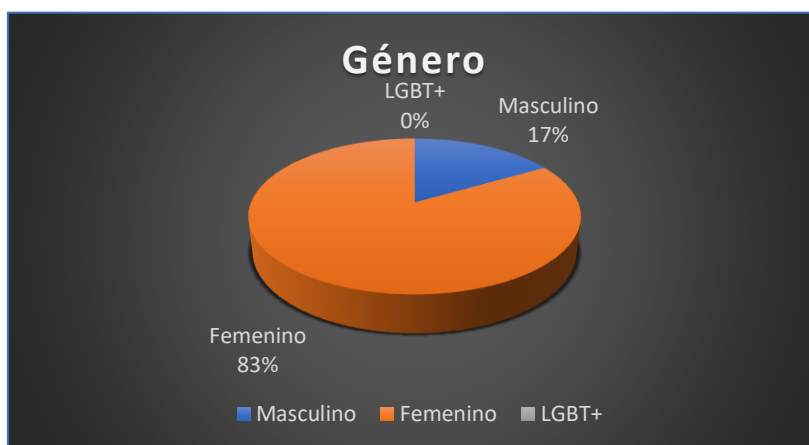


Gráfico 1. ¿Género?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Como se observa en el gráfico, el 83 % de las personas encuestadas son mujeres mientras que el 17 % son hombres.

Tabla 2. ¿Cuál es su edad actual?

Edad		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
20 a 25	8 %	2
26 a 30	8 %	2
31 a 35	25 %	6
36 a 40	25 %	6
41 a 45	13 %	3
46 a 50	8 %	2
51 en adelante	13 %	3
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

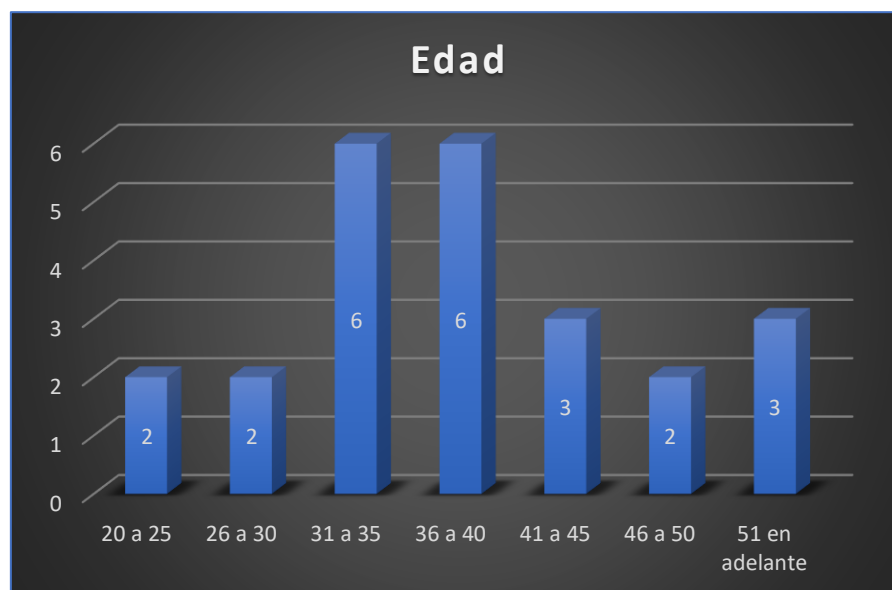


Gráfico 2. ¿Cuál es su edad actual?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Como se muestra en el gráfico anterior, un 8 % corresponde a edades entre 20 a 25 años, un 8 % de 26 a 30 años, 25 % edades entre 31 a 35 años, 25 % 36 a 40 años, un 13 % de 41 a 45, un 8 % de 46 a 50 años, mientras que un 13 % a

edades de 51 en adelante.

Tabla 3. ¿Qué tipo de nombramiento tiene actualmente?

Tipo de nombramiento		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Interino	12 %	3
En propiedad	75 %	18
Puesto de confianza	13 %	3
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 3. ¿Qué tipo de nombramiento tiene actualmente?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

De acuerdo con los datos del gráfico anterior, un 12 % de los encuestados actualmente se encuentran nombrados como interinos, un 75 % cuentan con nombramiento en propiedad, mientras que el 13 % restante de los funcionarios se encuentran nombrados en un puesto de confianza.

Tabla 4. ¿Cuál cargo ocupa en la institución?

Cargo que ocupa actualmente en la institución		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Oficinista	21 %	5
Secretaria	17 %	4
Técnico	17 %	4
Profesional	33 %	8
Jefatura	4 %	1
Otro	8 %	2
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

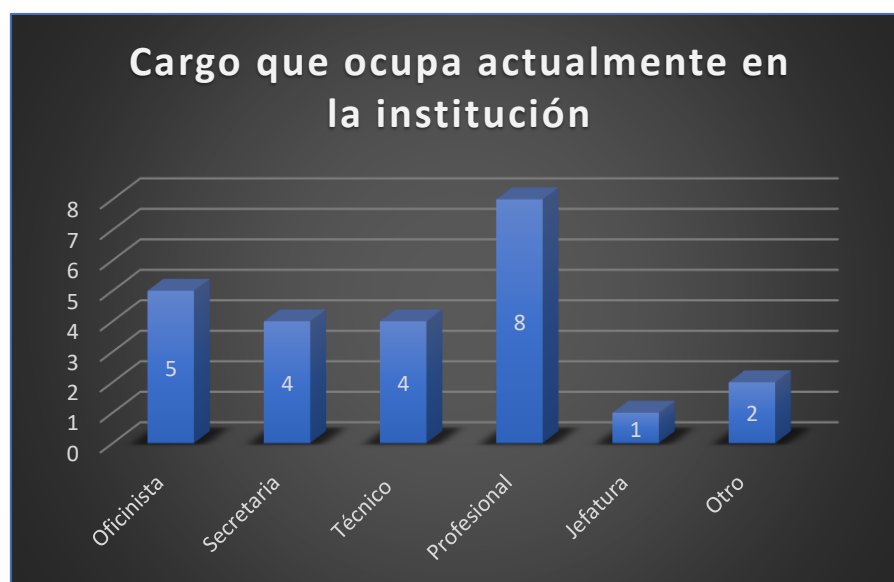


Gráfico 4. ¿Cuál cargo ocupa en la institución?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Según el gráfico anterior los oficinistas representan el 21 %, las secretarías un 17 % al igual que los técnicos, los profesionales representan un 33 %, las jefaturas un 4 % y otros un 8 %, los cuales corresponden a un operador móvil y una miscelánea.

Tabla 5. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en el despacho del ministro?

Tiempo de laborar en el despacho del ministro		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
1 a 6 meses	17 %	4
7 a 11 meses	4 %	1
1 a 5 años	33 %	8
6 a 10 años	25 %	6
11 a 15 años	13 %	3
16 años en adelante	8 %	2
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

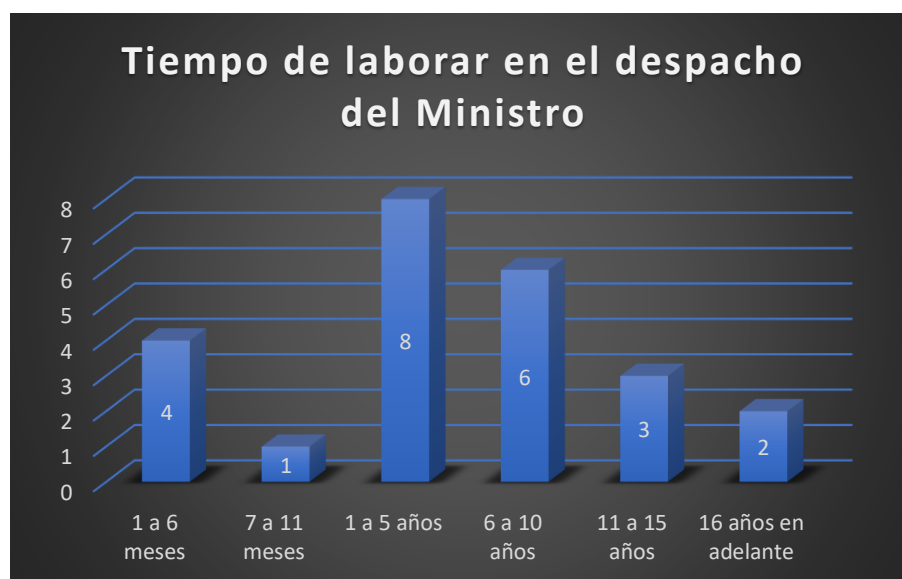


Gráfico 5. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en el despacho del ministro?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

A partir del gráfico anterior se determina que el 17 % de los funcionarios tienen de 1 a 6 meses de laborar en el despacho del ministro, un 4 % de laborar de 7 a 11 meses, 33 % de 1 a 5 años, 25 % de 6 a 10 años, 13 % de 11 a 15 años y un 8 % de 16 años en adelante.

**VARIABLE N.º 1 FACTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL QUE  
INFLUYEN DE MANERA POSITIVA Y NEGATIVA**

**Indicador 1. Factores positivos**

**4.1.2.1. Tareas Intelectualmente Estimulantes**

Tabla 6. *¿Las tareas laborales que actualmente tiene asignadas le brindan oportunidades para desarrollar sus habilidades y capacidades?*

¿Las tareas laborales que actualmente tiene asignadas le brindan oportunidades para desarrollar sus habilidades y capacidades?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	87 %	21
No	13 %	3
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

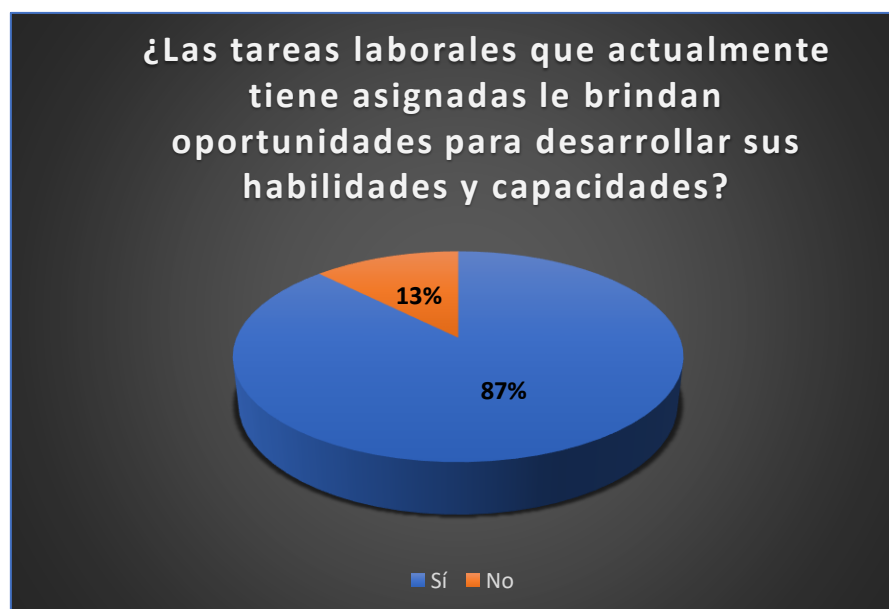


Gráfico 6. *¿Las tareas laborales que actualmente tiene asignadas le brindan oportunidades para desarrollar sus habilidades y capacidades?*

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Según lo señalado en el gráfico anterior, el 87 % de los encuestados indicaron que las tareas laborales que actualmente tienen asignadas sí les brindan oportunidades para desarrollar sus habilidades y capacidades, mientras que un 13 % consideran que no. Debido a razones como:

- No hay variedad en el trabajo, todas las funciones son muy mecánicas.
- Las tareas son de poca complejidad, muy básicas y mecánicas.
- Pocas funciones asignadas.

Tabla 7. ¿El puesto en el cual se desempeña en la actualidad le ofrece una variedad de tareas, libertad individual para toma de decisiones y retos intelectuales?

¿El puesto en el cual se desempeña en la actualidad le ofrece una variedad de tareas, libertad individual para la toma de decisiones y retos intelectuales?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	79 %	19
No	21 %	5
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

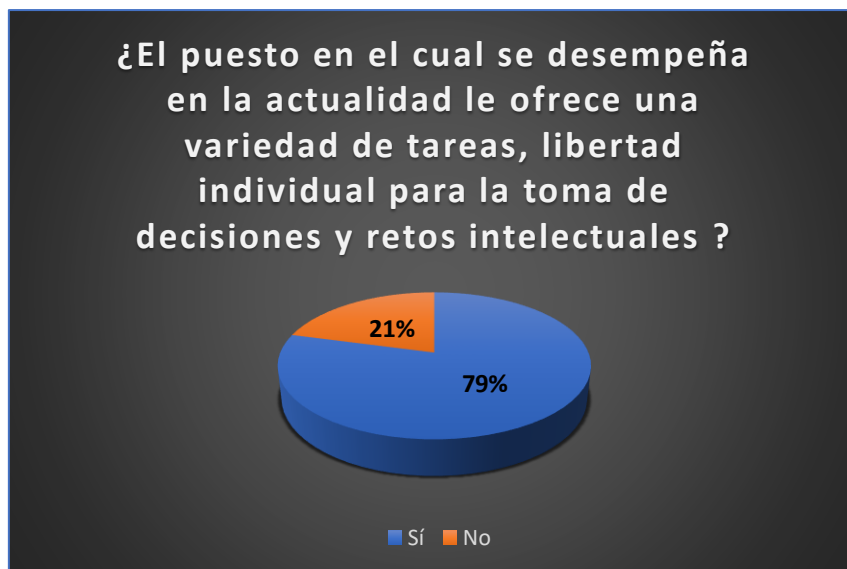


Gráfico 7. ¿El puesto en el cual se desempeña en la actualidad le ofrece una variedad de tareas, libertad individual para toma de decisiones y retos intelectuales?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Como se observa en el gráfico un 79 % de los encuestados reconocen que el puesto en el cual se desempeñan actualmente les ofrece una variedad de tareas, libertad para toma de decisiones y retos intelectuales, mientras que el 21 % de los colaboradores consideran que no es así debido a los siguientes motivos:

- Es un nivel político y de cuidado, en el que se debe seguir la línea que dicten.
- Todas las consultas que se atienden deben canalizarse con los compañeros o asesores encargados.
- Las funciones son monótonas.
- El puesto no lo requiere.
- El puesto no tiene retos intelectuales ya que no hay que pensar.

- No se pueden emitir criterios entonces solo se traslada.
- El trabajo es muy mecánico y no permite cambios.

#### 4.1.2.2. Compatibilidad entre la Personalidad y el Puesto

Tabla 8. ¿Considera que su puesto y tareas fueron asignados de acuerdo con su personalidad y destreza?

¿Considera que su puesto y tareas fueron asignados de acuerdo con su personalidad y destrezas?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	87 %	21
No	13 %	3
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

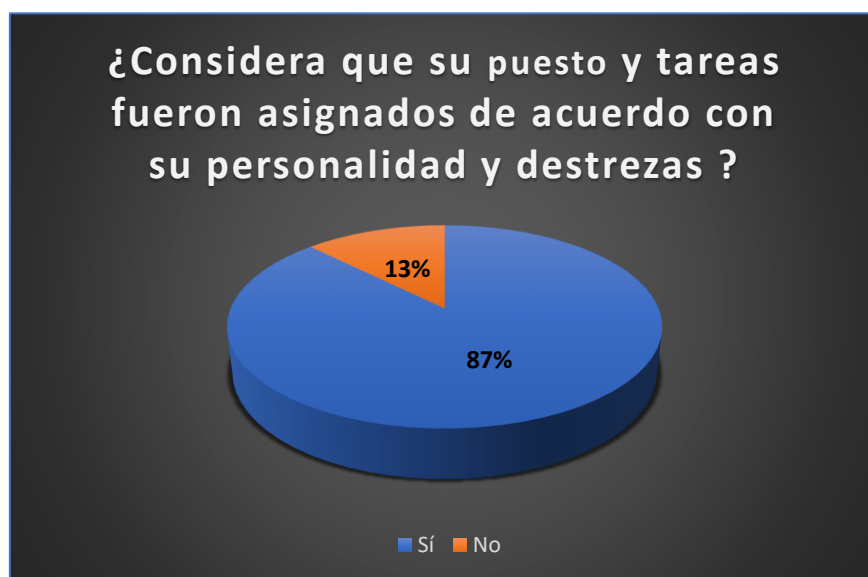


Gráfico 8. ¿Considera que su puesto y tareas fueron asignados de acuerdo con su personalidad y destreza?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Según los datos obtenidos un 87 % de los encuestados afirman que su puesto y tareas laborales se asignaron de acuerdo con sus personalidades y destrezas,

mientras que un 13 % aseguran que no fue así, por razones como:

- Solamente se toman en cuenta los requisitos académicos del puesto y en algunos casos la experiencia, de acuerdo con lo establecido por la Dirección General del Servicio Civil.
- Debido a conflictos se realiza el traslado de funcionarios de otras direcciones en las que realizaban funciones técnicas y administrativas muy específicas de acuerdo con sus personalidades y destrezas, para realizar funciones de atención al público, lo cual provoca que los funcionarios sientan que solamente se encuentran *llenando un campo*.
- Cambios de puestos constantes dentro de la dependencia para cumplir otras funciones que deben realizarse, sin tomar en cuenta las habilidades y destrezas que tienen los funcionarios para la realización de las tareas de los puestos que ocupaban con anterioridad.

Tabla 9. ¿Considera que su puesto y tareas fueron asignados de acuerdo con los requisitos del puesto únicamente?

¿Considera que su puesto y tareas fueron asignados de acuerdo con los requisitos del puesto únicamente?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	71 %	17
No	29 %	7
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

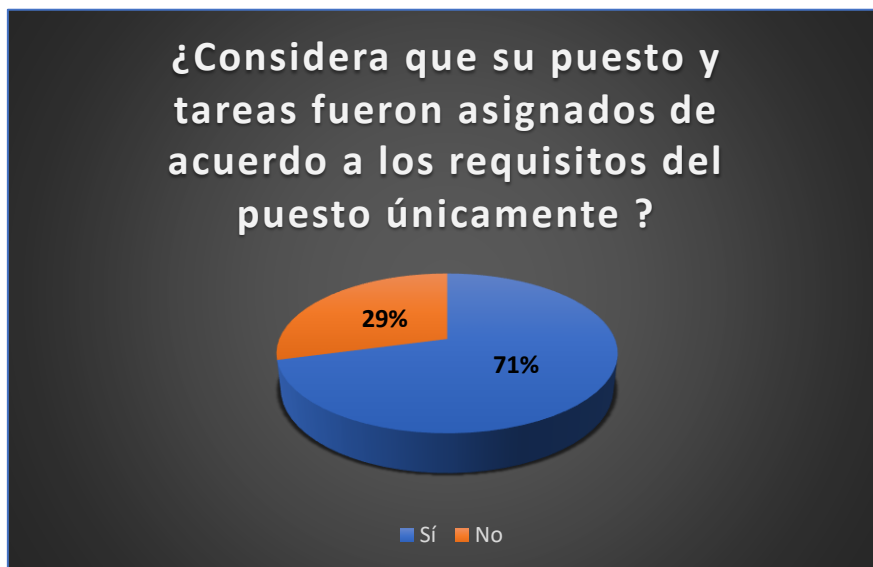


Gráfico 9. ¿Considera que su puesto y tareas fueron asignados de acuerdo con los requisitos del puesto únicamente?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018

Como se observa en el gráfico anterior el 71 % de los funcionarios encuestados consideran que su puesto de trabajo y tareas se asignaron de acuerdo con los requisitos del puesto únicamente, por otro lado, el 29 % valora que no fue así, por los siguientes motivos:

- En la entrevista se basaron únicamente en la experiencia.
- Porque existen puestos que requieren de cierto perfil de sensibilización ante diversas temáticas y no basta solo con un cumplimiento de requisito.
- Se contemplaron otros criterios técnicos como sensibilidad para trabajar en ciertas áreas de trabajo, cercanía con las poblaciones metas, entre otras.
- La dinámica del trabajo, la experiencia y las habilidades provocan que

se realicen otras tareas o funciones no vinculadas con el puesto.

- Se realiza una serie de tareas que no están directamente establecidas en el puesto.

#### 4.1.2.3. Recompensas Equitativas

Tabla 10. ¿Considera que su salario, bonificaciones, beneficios e incentivos económicos son justos en relación con sus cargas y responsabilidades laborales?

¿Considera que su salario, bonificaciones, beneficios e incentivos económicos son justos en relación con sus cargas y responsabilidades laborales?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	58 %	14
No	42 %	10
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

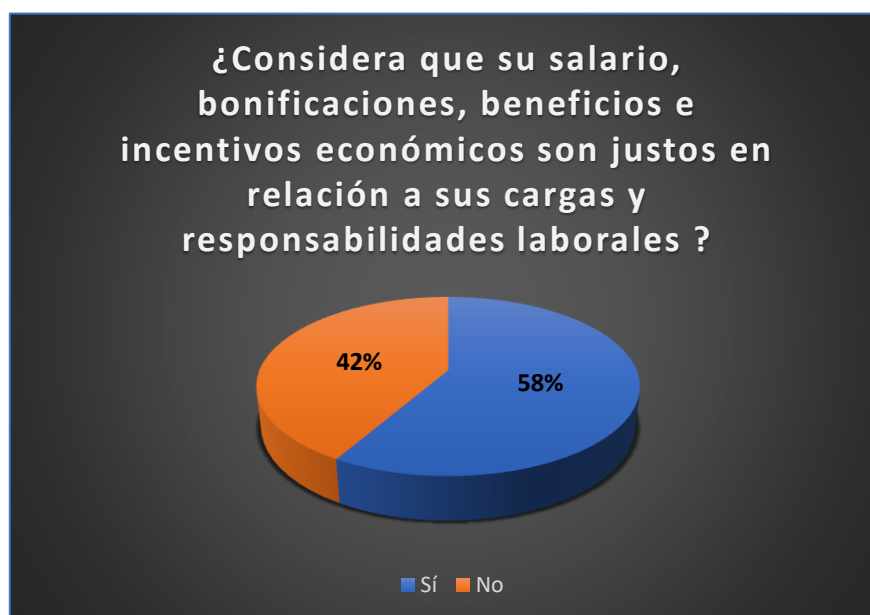


Gráfico 10. ¿Considera que su salario, bonificaciones, beneficios e incentivos económicos son justos en relación con sus cargas y responsabilidades laborales?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Como se observa en el gráfico que antecede el 58 % de los funcionarios encuestados señalan que su salario y beneficios económicos son justos en relación con sus cargas y responsabilidades laborales, sin embargo, indican que no cuentan con bonificaciones ni incentivos económicos. Por otra parte, el 42 % de los funcionarios consideran que estos no son justos, a causa de las siguientes razones:

- No se aplican bonificaciones, beneficios ni incentivos económicos.
- Los salarios son los mínimos que establece la ley y no hay aumentos salariales significativos.
- Realizan funciones de puestos profesionales, sin embargo, al no tener un título universitario las condiciones salariales no varían.
- El nivel de responsabilidad asumido demanda compromisos y acciones administrativas de mucha atención y cuidado. Se demanda mayor cantidad de tiempo de trabajo y no se contempla el pago de horas extras.
- En ocasiones, son demasiadas las funciones asignadas para el pago mínimo.
- Por la antigüedad de trabajar en el ministerio, en ocasiones, se asignan funciones de puestos más altos, sin embargo, eso no genera un mayor ingreso.
- Se realizan demasiados rebajos obligatorios como la póliza de vida del

Magisterio Nacional y Caja de Ande, los cuales disminuyen todavía más el salario.

Tabla 11. ¿Las compensaciones económicas que actualmente tiene dentro de la institución se encuentran alineadas con su formación, experiencia y capacidad?

¿Las compensaciones económicas que actualmente tiene dentro de la institución se encuentran alineadas con su formación, experiencia y capacidad?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	58 %	14
No	42 %	10
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 11. ¿Las compensaciones económicas que actualmente tiene dentro de la institución se encuentran alineadas con su formación, experiencia y capacidad?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Como se muestra en el gráfico el 58 % de los encuestados consideran que las compensaciones económicas que actualmente tienen en la institución se encuentran alineadas con su formación, experiencia y capacidad, mientras que el 42 % opinan

que no se encuentran alineados con estos aspectos, debido a los siguientes motivos:

- Solo reconocen o asignan el salario por la formación académica universitaria, ya que los funcionarios cuentan con cursos, capacitaciones, títulos de inglés, además de varios años de experiencia laboral en la empresa privada y pública que no se toman en cuenta en el salario, simplemente por no tener todavía un título universitario que les permita optar por una plaza de profesional en la que sí reconocen los cursos y las capacitaciones realizadas.
- La experiencia y capacidad no se toman en cuenta para las compensaciones económicas, ya que estas son mayores y el salario es más bajo.
- El salario es sumamente bajo y el cargo demanda mucha responsabilidad.
- Hay funcionarios que cuentan con requisitos para un puesto más alto, pero no hay plazas disponibles.

#### 4.1.2.4. Posibilidades Reales de Promoción

Tabla 12. ¿En su lugar de trabajo le alientan a adquirir habilidades y conocimientos más avanzados que le conduzcan a la posibilidad de nuevas promociones?

¿En su lugar de trabajo le alientan a adquirir habilidades y conocimientos más avanzados que le conduzcan a la posibilidad de nuevas promociones?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	42 %	10
No	58 %	14
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

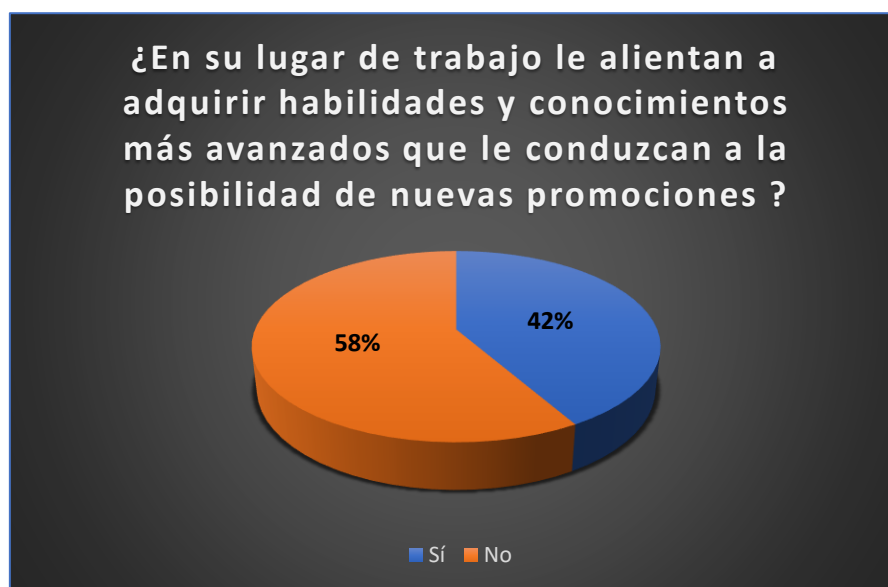


Gráfico 12. ¿En su lugar de trabajo le alientan a adquirir habilidades y conocimientos más avanzados que le conduzcan a la posibilidad de nuevas promociones?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

De acuerdo con la información suministrada en el gráfico anterior, un 42 % del personal encuestado manifiesta que en su lugar de trabajo sí los alientan a adquirir habilidades y conocimientos que conduzcan a nuevas promociones, no obstante, el otro 58 % del personal considera que no reciben ninguna motivación a causa de los

siguientes motivos:

- Se invierte poco en el fortalecimiento de las capacidades instaladas en el personal.
- Nunca se ha indicado la posibilidad de nuevas promociones.
- No se realizan capacitaciones ni actividades que permitan desarrollar nuevas habilidades y conocimientos, ni existe motivación para optar por nuevas oportunidades dentro de la institución.
- No hay formación en conocimientos básicos de otras áreas.
- Hay puestos con funciones muy mecánicas lo cual hace que no sea necesario adquirir nuevos conocimientos.
- Por falta de presupuesto y por la dinámica de la dependencia no hay mucho tiempo.
- No existe una política clara para la adquisición de habilidades y nuevos conocimientos para la promoción en el trabajo.

Tabla 13. ¿Su lugar de trabajo le proporciona oportunidades para desarrollarse en el área personal y profesional?

¿Su lugar de trabajo le proporciona oportunidades para desarrollarse en el área personal y profesional?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	79 %	19
No	21 %	5
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 13. ¿Su lugar de trabajo le proporciona oportunidades para desarrollarse en el área personal y profesional?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Según los datos obtenidos por medio del cuestionario aplicado a los colaboradores del despacho, el 79 % considera que su lugar de trabajo les proporciona oportunidades para el desarrollo personal y profesional, mientras que un 21 % indica que no cuenta con estas oportunidades por las siguientes razones:

- Existen trabajadores con puestos profesionales cuyas funciones son administrativas, pero no completamente relacionadas con temas de sus

profesiones.

- No se toman en cuenta para algún tipo de capacitación que permita el crecimiento personal.
- Las oportunidades de crecimiento profesional se brindan en mayor parte a los cargos más altos o de profesionales.
- En la mayoría de las ocasiones solamente se cuenta con el respaldo de la jefatura para obtener una reasignación.

#### 4.1.2.5. Condiciones Ambientales, Higiénicas y de Seguridad Idóneas

Tabla 14. *¿Las condiciones ambientales de su lugar de trabajo como: climatización, iluminación, decoración, ruidos y ventilación facilitan su actividad laboral diaria?*

<i>¿Las condiciones ambientales de su lugar de trabajo facilitan su actividad laboral diaria?</i>		
<i>Distribución</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>Sí</i>	<i>33 %</i>	<i>8</i>
<i>No</i>	<i>67 %</i>	<i>16</i>
<b><i>Total de respuestas</i></b>	<b><i>100 %</i></b>	<b><i>24</i></b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

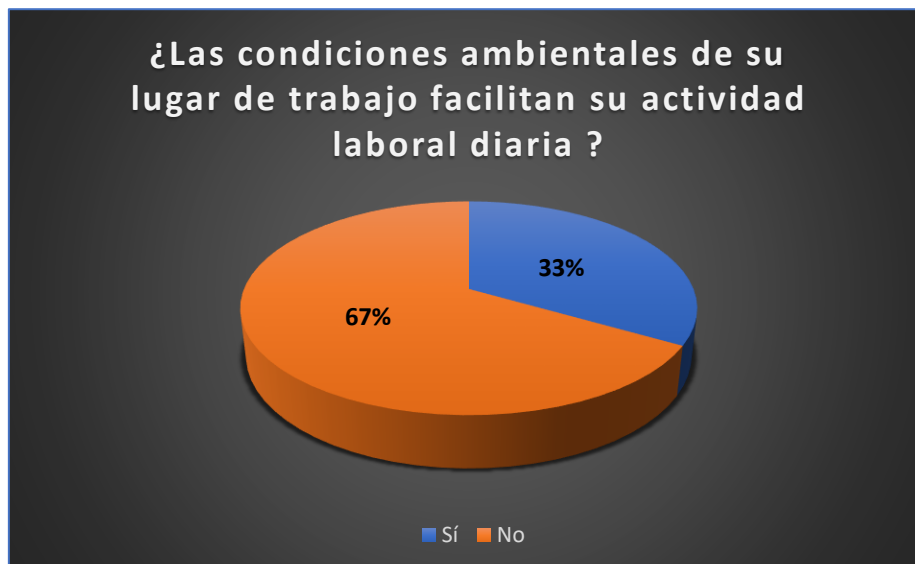


Gráfico 14. ¿Las condiciones ambientales de su lugar de trabajo como: climatización, iluminación, decoración, ruidos y ventilación facilitan su actividad laboral diaria?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Tal como se muestra en el gráfico, el 33 % de los encuestados indicaron que las condiciones ambientales de su lugar de trabajo sí facilitan su actividad laboral diaria, por el contrario, el 67 % de los funcionarios consideran que estas condiciones ambientales de su lugar de trabajo no facilitan sus actividades laborales.

Los funcionarios consideran que se deben mejorar las siguientes condiciones ambientales:

- Es un edificio con una infraestructura en malas condiciones de conservación, poca ventilación, filtración de olores de la plaza de comidas, sin salidas de emergencia en buen estado, entre otras.
- Las oficinas no cuentan con ventanas, la iluminación es artificial y de dos colores, blancas y amarillas, las paredes están sucias y la única ventilación que se recibe es del aire acondicionado ya que no hay

ventilación natural.

- La climatización ya que hay espacios con aire acondicionado que mantienen muy fríos y otros sin ventilación y muy calientes.
- Durante todo el día se escucha el ruido de los carros, autobuses, las ambulancias y los vendedores ambulantes.

Tabla 15. Las instalaciones de su lugar de trabajo como: superficie, dotación de mobiliario, herramientas informáticas y equipos técnicos, ¿Se adaptan a sus necesidades de trabajo?

¿Las instalaciones de su lugar de trabajo se adaptan a sus necesidades de trabajo?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	87 %	21
No	13 %	3
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

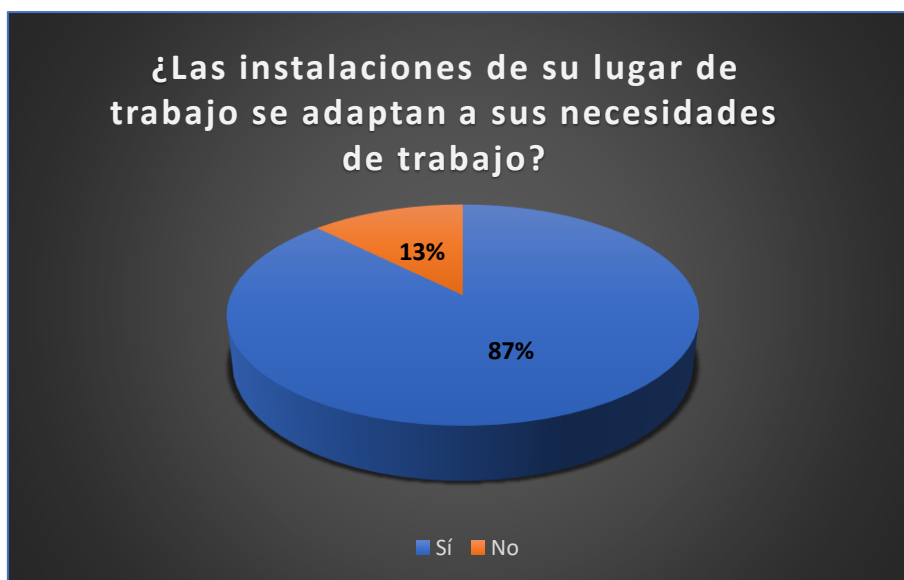


Gráfico 15. Las instalaciones de su lugar de trabajo como: superficie, dotación de mobiliario, herramientas informáticas y equipos técnicos, ¿Se adaptan a sus necesidades de trabajo?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

De acuerdo con los resultados de la investigación, el 87 % de los encuestados consideran que tanto la superficie de trabajo como la dotación de mobiliario, las herramientas informáticas y el equipo técnico asignados, se adaptan a sus necesidades de trabajo, mientras que el 13 % opina que las instalaciones de su lugar de trabajo no se adaptan a sus necesidades laborales debido a los siguientes motivos:

- Por la dinámica del trabajo se debería contar con un espacio exclusivo para la atención de la prensa.
- El mobiliario se encuentra en malas condiciones y el equipo tecnológico cuenta con lo básico, además tienen muchas aplicaciones y programas bloqueados, lo cual hace que constantemente se deba solicitar la ayuda de los técnicos quienes tardan varios días para atender lo solicitado.
- Se requiere de mayor tecnología en los equipos.

Tabla 16. *¿Cuenta con los materiales y el equipo que necesita para hacer su trabajo?*

¿Cuenta con los materiales y el equipo que necesita para hacer su trabajo?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	87 %	21
No	13 %	3
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 16. ¿Cuenta con los materiales y el equipo que necesita para hacer su trabajo?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Como se muestra en el gráfico anterior, el 87 % de los funcionarios encuestados afirman que cuentan con los materiales y el equipo necesario para realizar su trabajo, mientras que un 13 % de los funcionarios manifiestan que no cuentan con los materiales y el equipo requerido para el desarrollo de sus labores, debido a la falta de suministros de oficina, equipo tecnológico más moderno, acceso a Internet y a la existencia de equipos dañados.

Tabla 17. ¿Las condiciones de su espacio de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud)?

¿Las condiciones de su espacio de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud)?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	50 %	12
No	50 %	12
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 17. ¿Las condiciones de su espacio de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud)?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

De acuerdo con los datos de la gráfica, se logra observar que el 50 % de los colaboradores manifiestan que las condiciones de su espacio de trabajo son seguras y no representan ningún riesgo para la salud, mientras que el otro 50 % señala que estas condiciones son inseguras y presentan riesgos para la salud, a causa de las siguientes circunstancias:

- No existen gradas de emergencia dentro del edificio.
- Existe una plaza de comidas en el segundo piso, lo que implica la existencia de tanques de gas y con esto un eventual riesgo en caso de una emergencia.
- Son espacios poco ventilados, con filtración de olores y cambios drásticos de temperatura ya que hay áreas con aire acondicionado y otras sin este en espacios muy cercanos.

- El edificio es muy viejo y deteriorado, las tuberías de aire acondicionado son muy viejas y sucias, el agua llega por bomba lo cual hace que no sea muy potable.
- Existe mucha contaminación sonora y ambiental.

Tabla 18. ¿Ha recibido formación básica sobre prevención de riesgos laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?

¿Ha recibido formación básica sobre prevención de riesgos laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	17 %	4
No	83 %	20
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 18. ¿Ha recibido formación básica sobre prevención de riesgos laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Con base en el gráfico anterior, el 17 % de los encuestados indican que sí han

recibido formación básica sobre prevención de riesgos laborales previo a incorporarse en el puesto de trabajo, mientras que el 83 % restante señala que no recibió ningún tipo de formación sobre prevención de riesgos laborales previo a incorporarse a su puesto.

Tabla 19. ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?

¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	37 %	9
No	63 %	15
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

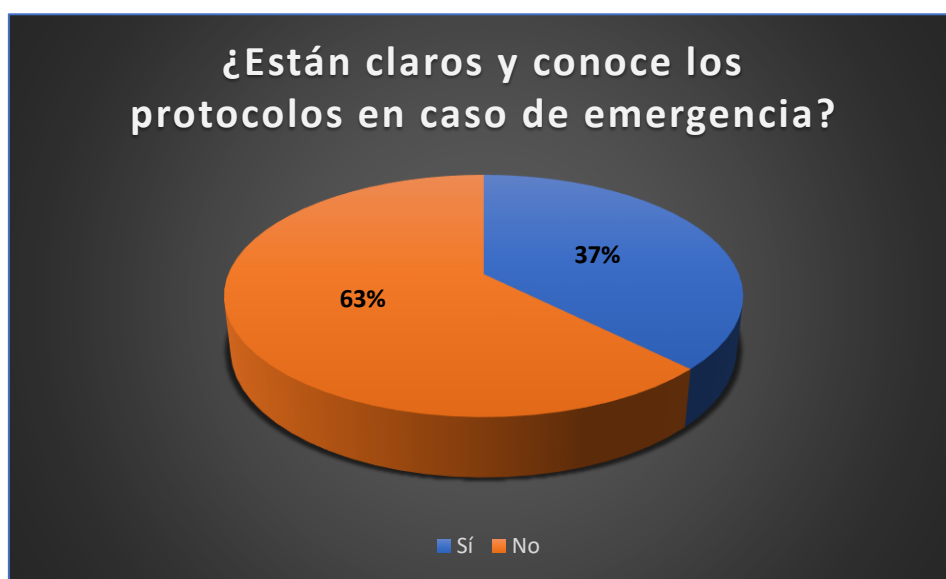


Gráfico 19. ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Como lo señala el gráfico anterior, el 37 % de los funcionarios del despacho tienen claros y conocen los protocolos en caso de emergencia y el 63 % desconoce los protocolos que deben utilizarse durante algún incidente de emergencia.

#### 4.1.2.6. Buena Relación con Jefes y Compañeros

Tabla 20. ¿Cómo es la comunicación con su Jefatura inmediata?

¿Cómo es la comunicación con su jefatura inmediata?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Excelente	42 %	10
Muy buena	25 %	6
Buena	17 %	4
Regular	13 %	3
Deficiente	4 %	1
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 20. ¿Cómo es la comunicación con su Jefatura inmediata?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Como se muestra en el gráfico, el 42 % de los encuestados manifiestan que la comunicación con su jefatura inmediata es excelente, un 25 % la califican como muy buena, un 17 % considera que es buena, un 13 % la describe como regular y un 4 % la califica como deficiente.

Tabla 21. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?

¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Excelente	42 %	10
Muy buena	17 %	4
Buena	29 %	7
Regular	13 %	3
Deficiente	0 %	0
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 21. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Según los datos señalados en la gráfica, se logra determinar que un 42 % de los colaboradores califica la comunicación con sus compañeros de trabajo como excelente, un 17 % como muy buena, un 29 % como buena y un 13 % como irregular, mientras que ninguno de los encuestados considera que esta comunicación con sus compañeros de trabajo es deficiente.

Tabla 22. ¿Cómo califica los canales de comunicación interna utilizados dentro de su área de trabajo para la transmisión de la información?

¿Cómo califica los canales de comunicación interna utilizados dentro de su área de trabajo para la transmisión de la información?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Excelente	17 %	4
Muy buena	17 %	4
Buena	38 %	9
Regular	25 %	6
Deficiente	4 %	1
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 22. ¿Cómo califica los canales de comunicación interna utilizados dentro de su área de trabajo para la transmisión de la información?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

De acuerdo con la información obtenida en el presente gráfico, se logra puntualizar que un 17 % de los colaboradores califica los canales de comunicación interna para transmitir información como excelentes, otro 17 % como muy buenos, un 38 % como buenos, un 25 % como irregular, mientras que un 4 % opina que son

deficientes.

Tabla 23. ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	92 %	22
No	8 %	2
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 23. ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

El 92 % de los funcionarios consideran que mantienen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y un 8 % afirma que no, sin embargo, estos no detallaron las razones por las cuales brindaron esa respuesta.

Por otra parte, los colaboradores que indicaron mantener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros aclararon que estas se mantienen bajo el

entendido de que es en el ámbito laboral. Además, manifestaron que a pesar de mantener buenas relaciones interpersonales existen muchas divisiones en el grupo de trabajo.

Tabla 24. ¿Cómo califica su relación con su Jefatura inmediata?

¿Cómo califica su relación con su jefatura inmediata?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Excelente	33 %	8
Muy buena	29 %	7
Buena	29 %	7
Regular	8 %	2
Deficiente	0 %	0
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 24. ¿Cómo califica su relación con su Jefatura inmediata?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Según la información que se muestra en el gráfico, el 33 % de los encuestados manifiestan que la relación con su jefatura inmediata es excelente, un

29 % la califican como muy buena, otro 29 % considera que es buena, un 8 % la describe como regular, mientras que ninguno de los encuestados considera es deficiente.

Tabla 25. Cuando ha tenido que enfrentar algún conflicto con su jefatura o compañero de trabajo; ¿Cómo califica la resolución de estos conflictos?

¿Cómo califica la resolución de conflictos con su jefatura o compañeros de trabajo?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Excelente	25 %	6
Muy buena	21 %	5
Buena	33 %	8
Regular	17 %	4
Deficiente	4 %	1
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

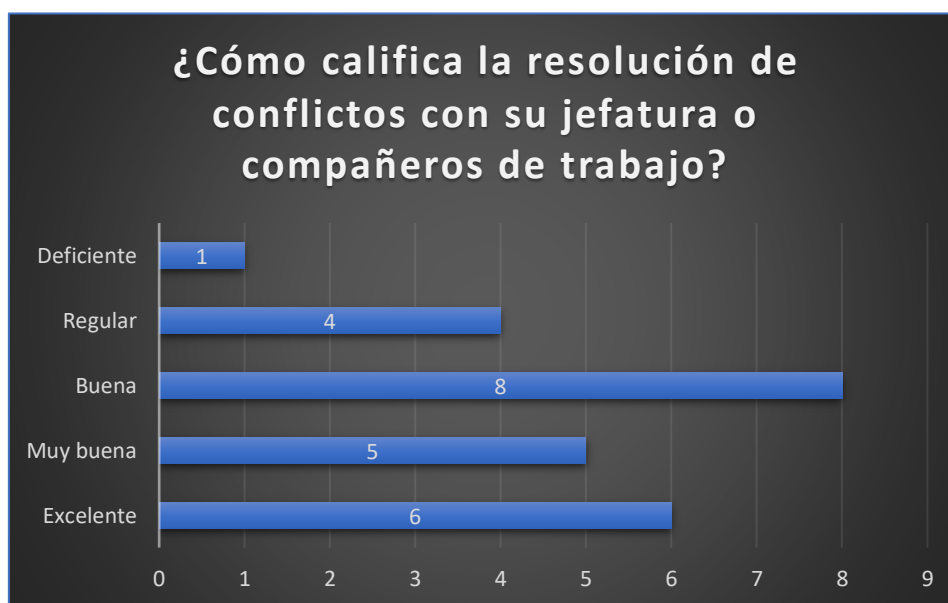


Gráfico 25. Cuando ha tenido que enfrentar algún conflicto con su jefatura o compañero de trabajo; ¿Cómo califica la resolución de estos conflictos?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018-

Según los datos señalados en la gráfica que antecede, se logra determinar

que un 25 % de los colaboradores califica la resolución de conflictos con su jefatura inmediata o compañeros de trabajo como excelente, un 21 % como muy buena, un 33 % como buena, un 17 % como irregular. Mientras que un 4 % la califica como deficiente.

Tabla 26. ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?

¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	79 %	19
No	21 %	5
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 26. ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Según los datos obtenidos por medio del cuestionario, al 79 % de los encuestados les resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo, mientras que un 21 % indicó que no cuentan con esta facilidad, ya que consideran no se

escuchan las opiniones de todos los funcionarios por igual y existen preferencias entre ciertos funcionarios, además, otros consideran que por la naturaleza de sus puestos no es necesario expresar sus opiniones.

Tabla 27. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?

¿Se siente parte de un equipo de trabajo?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	83 %	20
No	17 %	4
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 27. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Según el gráfico anterior, el 83 % de los encuestados indicó que sí se sienten parte de un equipo de trabajo, mientras que un 17 % considera que no son parte de un equipo de trabajo debido a las siguientes razones:

- Se forman grupos de personas afines a su grado profesional.

- Existen muchas divisiones entre los compañeros, lo cual hace que no haya un solo equipo de trabajo con los mismos objetivos e intereses.
- Mantienen poca comunicación con sus compañeros.

Tabla 28. ¿Su jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo de trabajo para lograr un buen ambiente laboral?

¿Su jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo de trabajo para lograr un buen ambiente laboral?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	75 %	18
No	25 %	6
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

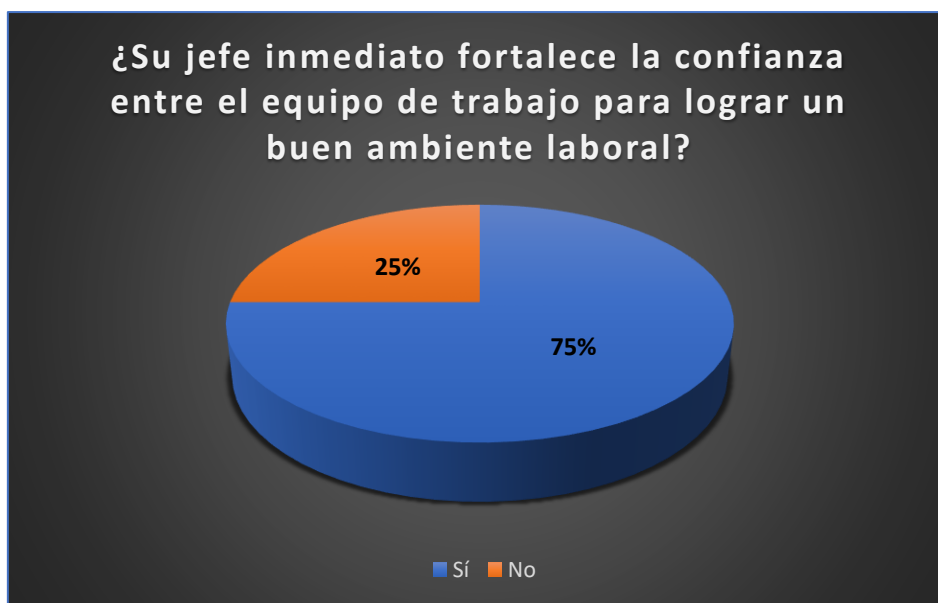


Gráfico 28. ¿Su jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo de trabajo para lograr un buen ambiente laboral?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

A partir del gráfico anterior se determina que el 75 % de los colaboradores encuestados manifestaron que su jefe inmediato sí fortalece la confianza entre el

equipo de trabajo para lograr un buen ambiente laboral, por el contrario, el 25 % de los colaboradores consideran que su jefe inmediato no fortalece esta confianza entre el equipo de trabajo.

## **Indicador 2. Factores negativos**

### **4.1.2.7. Imposibilidad de Conciliar la Vida Familiar y Laboral**

Tabla 29. ¿Su horario laboral le impide cuidar y atender a su familia?

¿Su horario laboral le impide cuidar y atender a su familia?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	29 %	7
No	71 %	17
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

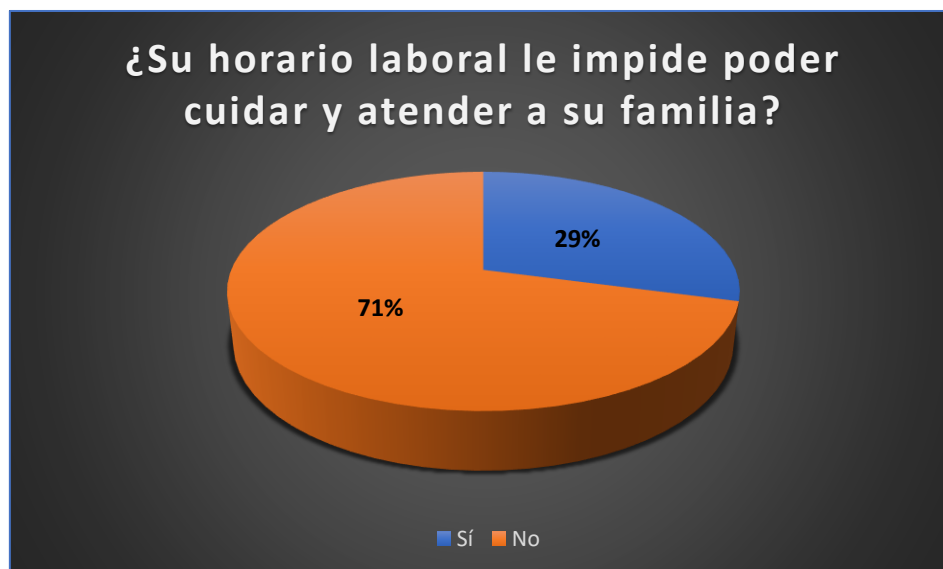


Gráfico 29. ¿Su horario laboral le impide cuidar y atender a su familia?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Como se observa en el gráfico un 29 % de los encuestados señalan que su

horario laboral les impide cuidar y atender a sus familias, debido a que, en ocasiones, sus tareas demandan más horas laborales de las establecidas en el horario laboral, así como la realización de giras los fines de semana y de la disponibilidad inmediata que se debe mantener siempre para las autoridades ministeriales.

Mientras que el 71 % de los colaboradores consideran que no es así y que, por el contrario, el horario laboral de la institución les permite atender de una mejor manera a sus familias.

Tabla 30. *¿El trabajo le toma el tiempo que le gustaría invertir con sus amigos o en actividades de interés personal?*

¿El trabajo le toma el tiempo que le gustaría invertir con sus amigos o en actividades de interés personal?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	33 %	8
No	67 %	16
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 30. ¿El trabajo le toma el tiempo que le gustaría invertir con sus amigos o en actividades de interés personal?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

De acuerdo con los datos señalados en la gráfica, un 33 % de los funcionarios del despacho señalan que el trabajo les toma el tiempo que les gustaría invertir con sus amigos o en actividades de interés personal, ya que deben mantener siempre disponibilidad inmediata para las autoridades ministeriales y, en ocasiones, las responsabilidades laborales toman el tiempo dedicado para hacer ejercicio o practicar deportes.

Mientras que el 67 % de los funcionarios consideran que no es así y que, por el contrario, el horario laboral de la institución les permite realizar una gran cantidad de actividades con sus amigos y de interés personal.

Tabla 31. ¿Debe tener disponibilidad temporal para la atención de asuntos laborales fuera de su jornada laboral?

¿Debe tener disponibilidad temporal para la atención de asuntos laborales fuera de su jornada laboral?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	42 %	10
No	58 %	14
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

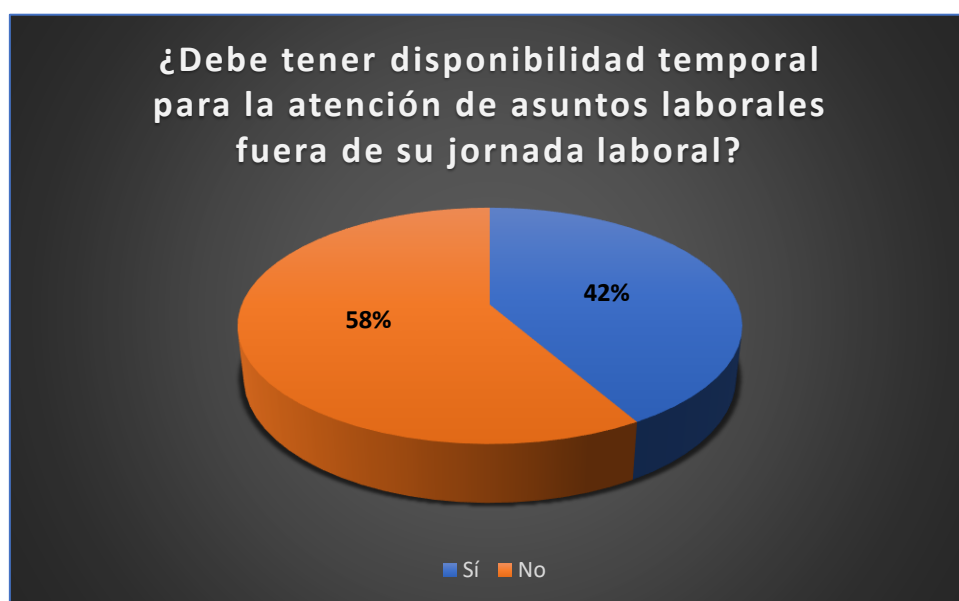


Gráfico 31. ¿Debe tener disponibilidad temporal para la atención de asuntos laborales fuera de su jornada laboral?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Según la información obtenida y detallada en el gráfico anterior, el 42 % de los colaboradores del despacho del ministro debe tener disponibilidad temporal para la atención de asuntos laborales fuera de su jornada laboral debido a las siguientes razones:

- Deben atender consultas y solicitudes de la jefatura y autoridades ministeriales.

- Para la atención de situaciones urgentes de solucionar o cuando se presentan circunstancias muy específicas como huelgas, contrataciones administrativas, visitas internacionales o eventos con estudiantes.
- En períodos de presentación de nuevos proyectos o crisis que generen interés o polémica en medios de comunicación, se requiere apoyar a las autoridades para responder de forma inmediata.

Por otro lado, el 58 % de los funcionarios restantes no deben tener disponibilidad temporal fuera de la jornada laboral.

#### 4.1.2.8. Desequilibrio en Cargas Laborales

Tabla 32. *¿Siente que sus cargas laborales le exigen un trabajo por debajo de sus expectativas y posibilidades causándole frustración y sentimientos de fracaso?*

¿Siente que sus cargas laborales le exigen un trabajo por debajo de sus expectativas y posibilidades causándole frustración y sentimientos de fracaso?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	8 %	2
No	92 %	22
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

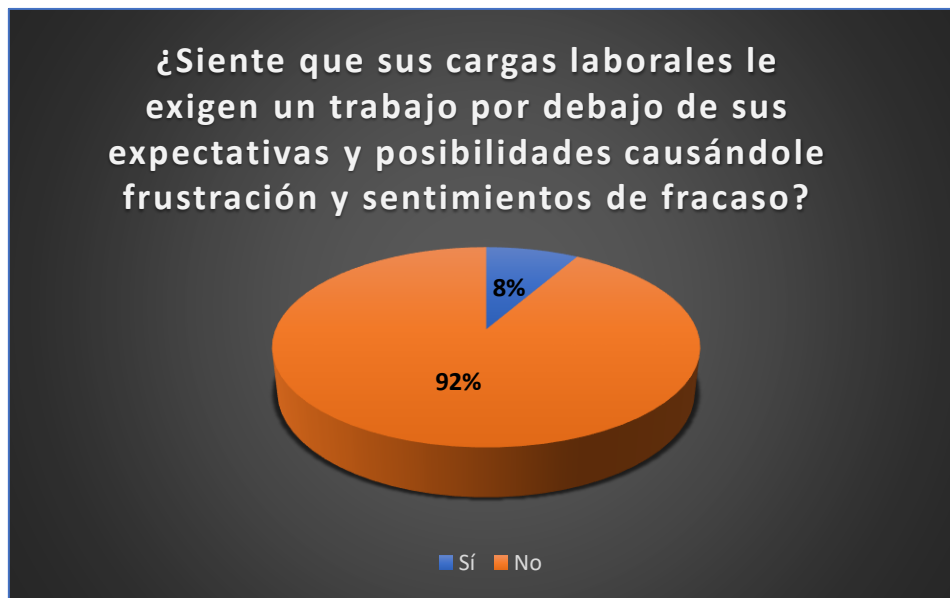


Gráfico 32. ¿Siente que sus cargas laborales le exigen un trabajo por debajo de sus expectativas y posibilidades causándole frustración y sentimientos de fracaso?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

De acuerdo con los datos obtenidos por medio de la herramienta aplicada para la recolección de datos, el 8 % de los funcionarios encuestados manifestaron sentir que sus cargas laborales les exigen un trabajo por debajo de sus expectativas y posibilidades, lo que les causa frustración y sentimientos de fracaso debido a que son muy pocas las funciones asignadas y la jornada laboral se hace lenta y aburrida, mientras que un 92 % no lo considera de esta forma.

Tabla 33. ¿Se encuentra preocupado por su trabajo mientras está en su tiempo libre?

¿Se encuentra preocupado por su trabajo mientras está en su tiempo libre?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	29 %	7
No	71 %	17
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 33. ¿Se encuentra preocupado por su trabajo mientras está en su tiempo libre?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Según la información del gráfico anterior, el 29 % de los colaboradores del despacho del ministro manifiestan que se encuentran preocupados por su trabajo mientras están en su tiempo libre debido a los siguientes motivos:

- Porque sienten la necesidad de estar informados constantemente sobre los asuntos laborales.
- Piensan en los asuntos pendientes que deben resolver con urgencia.
- Por la disponibilidad temporal que deben tener fuera de la jornada laboral.
- Por la cantidad de tareas pendientes por cumplir.
- La existencia de demandas laborales que surgen diariamente y que no permiten resolver otras tareas.

Por otro lado, el 71 % de los funcionarios restantes señalan no sentir preocupación por su trabajo en el tiempo libre.

Tabla 34. ¿Considera que las cargas de trabajo están distribuidas correctamente?

¿Considera que las cargas de trabajo están distribuidas correctamente?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	67 %	16
No	33 %	8
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 34 ¿Considera que las cargas de trabajo están distribuidas correctamente?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

De acuerdo con los datos detallados en el gráfico anterior, un 67 % de los colaboradores encuestados consideran que las cargas de trabajo están distribuidas correctamente, no obstante, el restante 33 % manifiesta que estas cargas laborales no se encuentran asignadas de forma adecuada debido a las siguientes razones:

- Hay muchas personas que realizan una sola función o tarea, mientras que otras tienen mayor cantidad de cargas laborales, así como hay otros funcionarios que afirman desconocer cómo se realizan algunos procedimientos o funciones para que otros las realicen.
- En un caso en específico, desde que se creó el puesto las funciones asignadas son muy pocas y no cambian.
- Existen puestos con muchas jefaturas.

Tabla 35. *¿Considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas?*

¿Considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	83 %	20
No	17 %	4
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 35. ¿Considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Conforme a los datos señalados en la gráfica, el 83 % de los funcionarios del despacho consideran que sus funciones y responsabilidades laborales están bien definidas, mientras que el otro 17 % considera que estas no se encuentran definidas correctamente debido a que deben recibir instrucciones y tareas de varias jefaturas.

Tabla 36. ¿Cuenta con una carga laboral densa cuyos plazos de entrega son imposibles de alcanzar?

¿Cuenta con una carga laboral densa cuyos plazos de entrega son imposibles de alcanzar?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	21 %	5
No	79 %	19
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 36. ¿Cuenta con una carga laboral densa cuyos plazos de entrega son imposibles de alcanzar?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Según la información obtenida y detallada en el gráfico que antecede el 21 % de los colaboradores del despacho del ministro señala que cuentan con una carga laboral densa cuyos plazos de entrega son imposibles de alcanzar debido a que:

- Muchos de los procesos y solicitudes se piden con pocas horas para su entrega por carácter de urgencia.
- Se depende de otros departamentos para realizar las funciones y tareas asignadas.
- En algunas ocasiones la solicitud de informes por parte de instancias externas implica recabar la información de diversas dependencias para realizar el consolidado de estos, sin embargo, el tiempo es corto para cumplir con los plazos establecidos.

Mientras que el 79 % de los funcionarios restantes no presentan la misma

situación.

**VARIABLE N.º 2 FACTORES QUE INFLUYEN CON MAYOR INCIDENCIA**  
**EN LA CALIDAD DE VIDA**

**Indicador 1. Calidad de vida**

**4.1.2.9. Acoso Laboral (*Mobbing*)**

Tabla 37. *¿Debe enfrentar actitudes de jefes compañeros que impongan su autoridad de una forma discriminatoria y éticamente inmoral sobre su persona?*

¿Debe enfrentar actitudes de jefes o compañeros que impongan su autoridad de una forma discriminatoria y éticamente inmoral sobre su persona?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	8 %	2
No	92 %	22
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

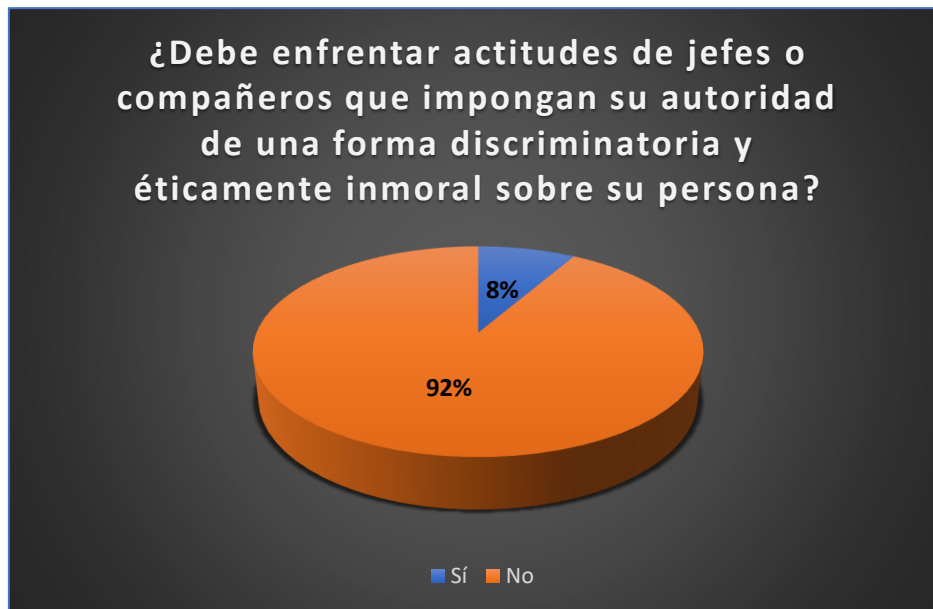


Gráfico 37. ¿Debe enfrentar actitudes de jefes compañeros que impongan su autoridad de una forma discriminatoria y éticamente inmoral sobre su persona?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Acorde con la información anterior se puede señalar que, de la encuesta aplicada a los funcionarios del despacho, el 8 % de los colaboradores manifestaron que enfrentan actitudes de jefes o compañeros de trabajo que imponen su autoridad de forma discriminatoria y éticamente inmoral, sin embargo, el 92 % manifestó no tener que lidiar con este tipo de situaciones.

Tabla 38. ¿Debe afrontar situaciones grupales en la que usted o un compañero es sometido a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo de trabajo al que pertenece?

¿Debe afrontar situaciones grupales en las que usted o un compañero es sometido a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo de trabajo al que pertenece?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	0 %	0
No	100 %	24
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

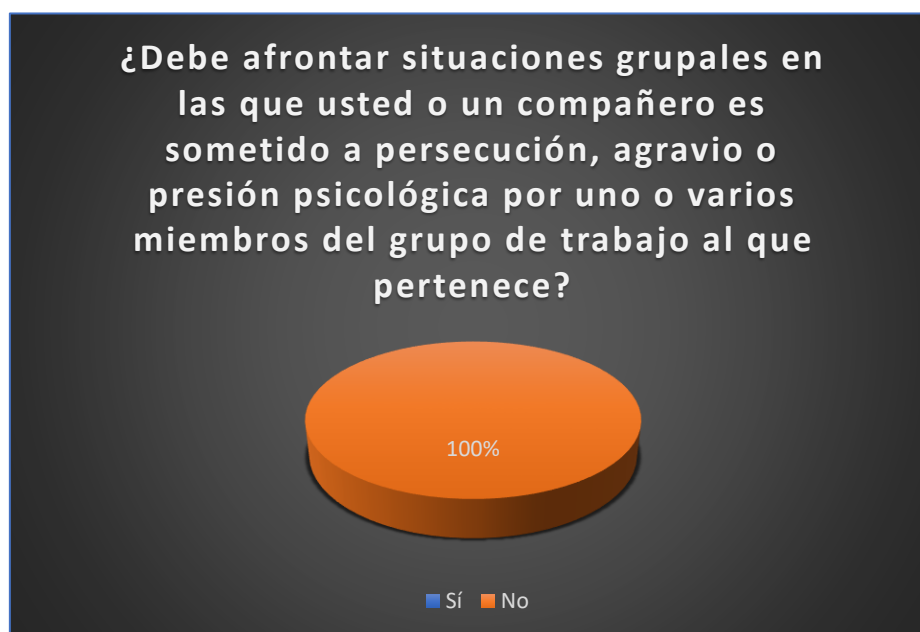


Gráfico 38. ¿Debe afrontar situaciones grupales en la que usted o un compañero es sometido a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo de trabajo al que pertenece?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

De acuerdo con los datos obtenidos por medio de la herramienta aplicada para la recolección de información, el 100 % de los funcionarios del despacho manifestaron que no deben afrontar situaciones grupales en las que sean sometidos a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo de trabajo al que pertenecen.

#### 4.1.2.10. Perfil del Puesto

Tabla 39. ¿Sus necesidades de capacitación o retroalimentación han sido tomadas en cuenta en los planes de formación y capacitación anuales?

¿Sus necesidades de capacitación o retroalimentación han sido tomadas en cuenta en los planes de formación y capacitación anuales?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	29 %	7
No	71 %	17
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

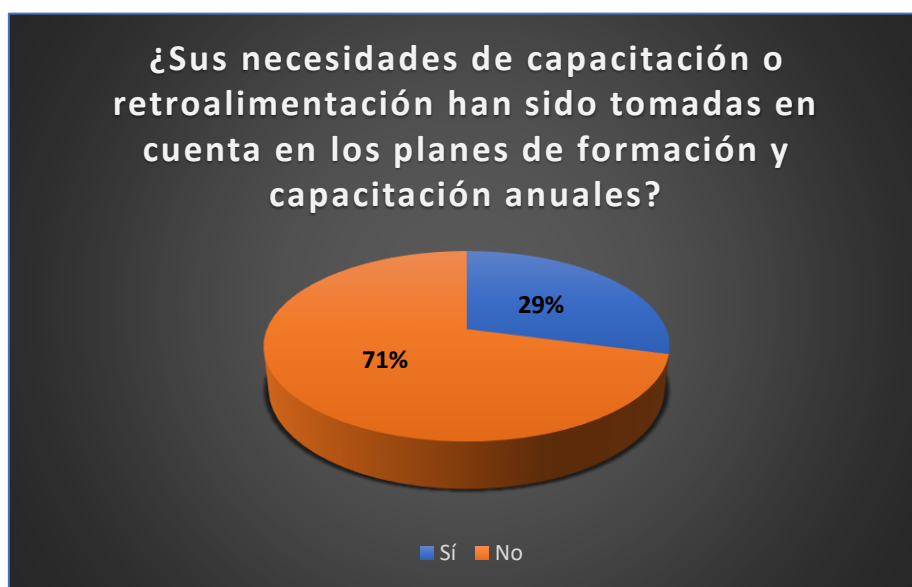


Gráfico 39. ¿Sus necesidades de capacitación o retroalimentación han sido tomadas en cuenta en los planes de formación y capacitación anuales?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Según el gráfico anterior, para un 29 % de los funcionarios las necesidades de capacitación o retroalimentación sí se han tomado en cuenta en los planes de formación y capacitación anuales, mientras que para un 71 % de los funcionarios, estas necesidades de formación y retroalimentación no han sido tomadas en cuenta.

#### 4.1.2.11. Política de Cambio

Tabla 40. Cuando se realizan variaciones en sus funciones o cambios en los procedimientos establecidos para la ejecución de estas ¿recibe la inducción y los lineamientos necesarios para la correcta implementación del cambio?

Cuando se realizan variaciones en sus funciones o cambios en los procedimientos establecidos para la ejecución de estas ¿recibe la inducción y los lineamientos necesarios para la correcta implementación del cambio?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	54 %	13
No	46 %	11
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

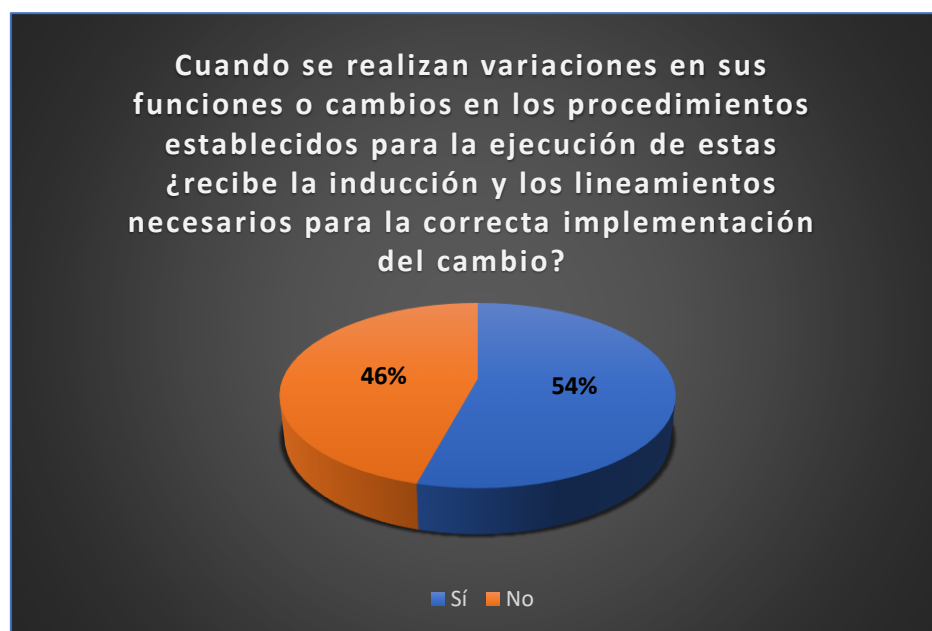


Gráfico 40. Cuando se realizan variaciones en sus funciones o cambios en los procedimientos establecidos para la ejecución de estas ¿recibe la inducción y los lineamientos necesarios para la correcta implementación del cambio?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

De acuerdo con la información que se muestra en el gráfico, el 54 % de los encuestados afirma que cuando se realizan variaciones en sus funciones o cambios

en los procedimientos establecidos para la ejecución de estas sí reciben la inducción y los lineamientos necesarios para la implementación correcta del cambio, mientras que el otro 46 % de los encuestados manifiesta que no reciben la inducción ni los lineamientos necesarios, quizás por la aceleración en la dinámica laboral y en la mayoría de los casos estos indican que deben consultar a otros compañeros cómo realizar las tareas y cómo aplicar los nuevos procedimientos.

Tabla 41. Cuando se realizan cambios de personal, jefaturas, funciones, procedimientos, equipos, entre otros; ¿Se realizan actividades que le permitan minimizar la resistencia al cambio y malos ambientes laborales?

Cuando se realizan cambios de personal, jefaturas, funciones, procedimientos, equipos, entre otros ¿se realizan actividades que le permitan minimizar la resistencia al cambio y malos ambientes laborales?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	29 %	7
No	71 %	17
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

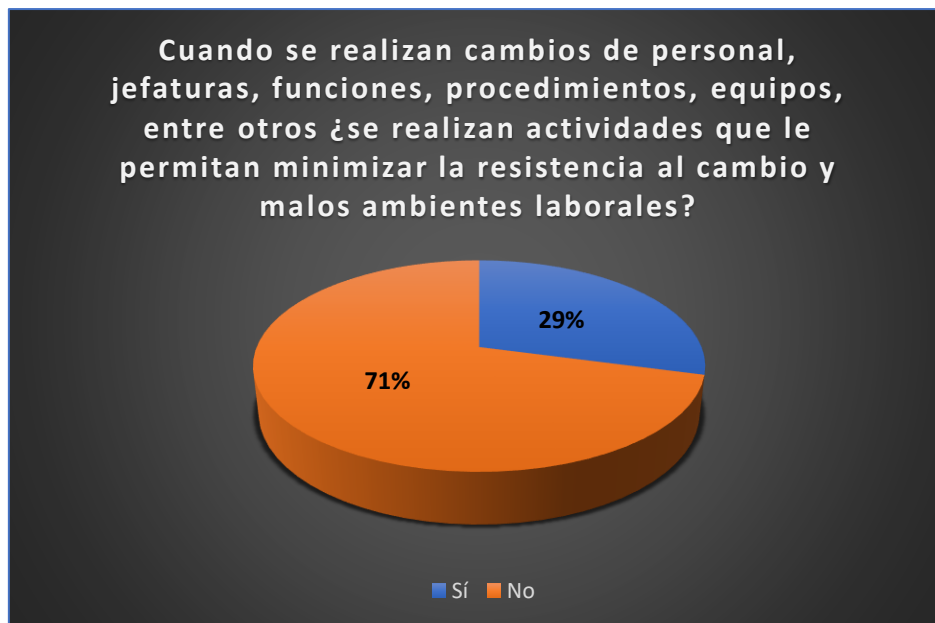


Gráfico 41. Cuando se realizan cambios de personal, jefaturas, funciones, procedimientos, equipos, entre otros ¿se realizan actividades que le permitan minimizar la resistencia al cambio y malos ambientes laborales?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

El 29 % de los funcionarios encuestados manifiesta que cuando se realizan cambios de personal, jefaturas, funciones, procedimientos, equipos, entre otros; se realizan actividades que les permiten minimizar la resistencia al cambio y malos ambientes laborales, no obstante, el 71 % de estos funcionarios indican que no se realiza ningún tipo de actividad para la implementación correcta del cambio debido a las siguientes razones:

- Nunca se han realizado actividades para minimizar la resistencia al cambio y malos ambientes laborales, solamente se realizan los cambios sin existir una preparación previa ante estos.
- Cuando ingresan nuevas jefaturas, autoridades o compañeros de trabajo, no se realizan reuniones en las cuales se presenten y conozcan las personas y en las cuales se puedan comunicar las funciones que

cada uno desempeña.

#### 4.1.2.12. Salud del Trabajador

Tabla 42. ¿Existen programas o actividades dentro del lugar de trabajo que le permitan fomentar estilos de vida sanos?

¿Existen programas o actividades dentro del lugar de trabajo que le permitan fomentar estilos de vida sanos?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	12 %	3
No	88 %	21
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

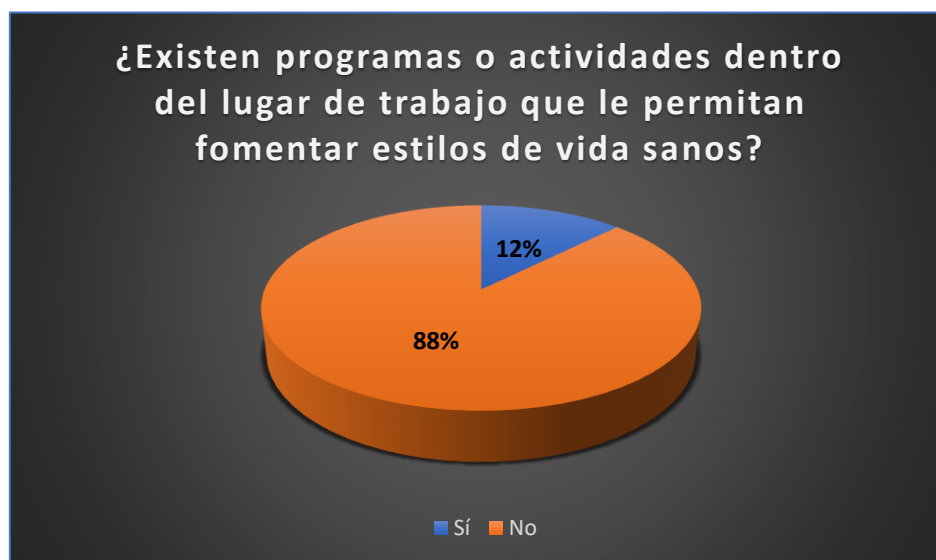


Gráfico 42. ¿Existen programas o actividades dentro del lugar de trabajo que le permitan fomentar estilos de vida sanos?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Como se muestra en el gráfico anterior, el 12 % de los encuestados afirma que sí existen programas o actividades en el lugar de trabajo que les permiten fomentar estilos de vida sanos, mientras que el 88 % de los colaboradores manifiesta

que no existen programas que colaboren con la implementación de estilos de vida saludables.

De acuerdo con la información detallada en cada una de las encuestas, entre las principales actividades y programas que les gustaría recibir a los funcionarios se encuentran:

- Charlas sobre nutrición y alimentación sana.
- Charlas o talleres sobre el manejo del estrés laboral y la salud mental.
- Pautas activas durante la jornada laboral.
- Talleres o charlas sobre salud ocupacional.
- Actividades deportivas como: ejercicios, zumba, yoga o accesibilidad a un gimnasio.

Tabla 43. *¿Cuenta con un periodo durante la jornada laboral que le permita realizar pautas activas?*

¿Cuenta con un periodo durante la jornada laboral que le permita realizar pautas activas?		
Distribución	Porcentaje	Frecuencia
Sí	29 %	7
No	71 %	17
<b>Total de respuestas</b>	<b>100 %</b>	<b>24</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.



Gráfico 43. ¿Cuenta con un periodo durante la jornada laboral que le permita realizar pautas activas?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del despacho del ministro, noviembre 2018.

Según lo señalado en el gráfico que antecede, el 29 % de los encuestados afirma que cuentan con un periodo durante la jornada laboral que les permite realizar pautas activas, sin embargo, el 71 % de la población señala que no cuentan con estos periodos de tiempo para implantar pautas activas en su jornada laboral.

## **CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

De acuerdo con los resultados obtenidos del análisis de los datos y la información generada de la encuesta que se aplicó a los funcionarios del Despacho del ministro de Educación Pública, se logra obtener una serie de conclusiones y recomendaciones que les permitirán a las autoridades ministeriales tomar las acciones necesarias para la atención de aspectos que permitan generar mayores y mejores resultados en el cumplimiento de los objetivos y las estrategias de la institución, además de promover una constante mejora en la satisfacción laboral y la calidad de vida de los colaboradores. Entre estas conclusiones y recomendaciones se pueden mencionar:

### **Datos generales**

- La mayoría de los colaboradores del Despacho del ministro son de género femenino.
- La mitad de los encuestados están en un rango de edad de 31 a 40 años.
- Más de la mitad de los funcionarios encuestados actualmente se encuentran nombrados en propiedad.
- La tercera parte de los encuestados ocupan un cargo de profesional en la institución.
- La mayoría de los colaboradores tienen de 1 a 5 años de laborar en el Despacho del ministro, lo cual es un indicador de ser un equipo de trabajo con una amplia experiencia en el funcionamiento de esta dependencia.

Al analizar los aspectos generales del cuestionario, se logró determinar:

Cuadro 6. Conclusiones y Recomendaciones. Objetivo Específico 1

<b>Objetivo n.º 1</b>	
Identificar los factores de la satisfacción laboral que influyen de manera positiva y negativa en los funcionarios del Despacho del ministro de Educación Pública, durante el tercer cuatrimestre del 2018.	
<b>Conclusiones</b>	<b>Recomendaciones</b>
<p><b>1. Factores positivos:</b></p> <p><b>Indicador 1: Tareas intelectualmente estimulantes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una cantidad muy baja de funcionarios manifestó que tienen pocas funciones asignadas, que estas son muy mecánicas, monótonas, sencillas, con poca complejidad, sin retos intelectuales y sin libertad para la toma de decisiones.</li> </ul>	<p><b>1. Factores positivos:</b></p> <p><b>Indicador 1: Tareas intelectualmente estimulantes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recomienda realizar un estudio de funciones con el fin de determinar si es la jefatura la que no asigna las tareas que le corresponden a cada uno de los funcionarios o si el manual de puestos tiene deficiencias.</li> </ul>
<p><b>Indicador 2: Compatibilidad entre la personalidad y el puesto.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mayoría de los funcionarios encuestados afirman que su</li> </ul>	<p><b>Indicador 2: Compatibilidad entre la personalidad y el puesto.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recomienda a las jefaturas del despacho que se tome en cuenta</li> </ul>

<p>puesto y tareas laborales fueron asignados de acuerdo con sus personalidades y destrezas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Más de la mitad de los colaboradores consideran que su puesto de trabajo y tareas fueron asignados de acuerdo con los requisitos del puesto únicamente.</li></ul>	<p>para las contrataciones y reasignaciones tanto las habilidades duras como las habilidades blandas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se recomienda a las jefaturas del Despacho que durante la realización de las entrevistas para la contratación de nuevos funcionarios o para la reasignación de puestos, no tomen en cuenta solamente los requisitos académicos, de acuerdo con lo establecido por la Dirección General del Servicio Civil, sino que también tomen en cuenta las habilidades y destrezas que tienen los postulantes para realizar las tareas correspondientes a cada puesto, así como tomar en cuenta otros criterios importantes como perfiles de sensibilización ante diversas temáticas y cercanía con las</li></ul>
--	--

	poblaciones metas, entre otras.
<p><b>Indicador 3: Recompensas equitativas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un poco más de la mitad de los funcionarios encuestados señalan que su salario y beneficios económicos son justos en relación con sus cargas y responsabilidades laborales y que, además, se encuentran alineados con su formación, experiencia y capacidad.</li> </ul>	<p><b>Indicador 3: Recompensas equitativas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se sugiere la implementación de acciones en las cuales se brinde un salario emocional a los funcionarios, de manera que estos también puedan recibir beneficios no monetarios y mayor motivación emocional en su lugar de trabajo.</li> </ul>
<p><b>Indicador 4: Posibilidades reales de promoción.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un poco menos de la mitad de los funcionarios involucrados en la investigación afirman que en su lugar de trabajo los alientan a adquirir habilidades y conocimientos más avanzados que conduzcan a la posibilidad de</li> </ul>	<p><b>Indicador 4: Posibilidades reales de promoción.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recomienda implantar acciones mediante las cuales los funcionarios puedan percibir que todos tienen las mismas posibilidades de promoción y crecimiento continuo en la institución y, además de esto, que</li> </ul>

<p>nuevas promociones dentro de la institución.</p>	<p>puedan observar un interés de las autoridades y de la institución en general, para que desarrollen mayores habilidades y conocimientos que les permitan optar por nuevas promociones.</p>
<p><b>Indicador 5: Condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de la mitad de los funcionarios están de acuerdo en que las condiciones ambientales, higiénicas y seguridad de su lugar de trabajo como: climatización, iluminación, decoración, ruidos y ventilación no facilitan su actividad laboral diaria, ya que el edificio en el cual se ubican las oficinas cuenta con una infraestructura en malas condiciones de conservación.</li> </ul>	<p><b>Indicador 5: Condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se sugiere dar seguimiento a la mejora de aspectos relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La iluminación y la ventilación de las oficinas, de manera que se procure una mayor iluminación y ventilación natural en la medida de lo posible y así evitar cambios drásticos de temperatura en el mismo lugar de trabajo.</li> <li>✓ La contaminación sonora generada por diversos agentes externos como tráfico vehicular y</li> </ul> </li> </ul>

	<p>ventas ambulantes.</p> <p>✓ Filtración de olores de la plaza de comidas ubicada en el segundo piso.</p>
<p><b>Indicador 6: Buena relación con jefes y compañeros.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casi la totalidad de los colaboradores del despacho manifiestan mantener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y, además, califican la relación interpersonal con su jefatura inmediata de excelente a buena.</li> </ul>	<p><b>Indicador 6: Buena relación con jefes y compañeros.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para aumentar y mantener las buenas relaciones interpersonales entre los funcionarios y estos con sus jefaturas inmediatas, se recomienda la implementación de reuniones periódicas con todo el personal del despacho, con el fin de lograr más unión, coordinación y organización entre los mismos y que, además, estas les permitan tener una retroalimentación constante de las situaciones que ocurran dentro de este.</li> </ul>
<p><b>2. Factores negativos:</b></p> <p><b>Indicador 1: Mala relación con los</b></p>	<p><b>2. Factores negativos:</b></p> <p><b>Indicador 1: Mala relación con los</b></p>

<p><b>compañeros o jefes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se logró confirmar que menos de la mitad de los funcionarios mantienen una excelente comunicación con su jefatura y compañeros de trabajo y los canales de comunicación interna utilizados para transmitir la información se consideran como buenos.</li> </ul>	<p><b>compañeros o jefes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se sugiere la realización de actividades o talleres que promuevan la comunicación asertiva y que permitan el descubrimiento y la implementación de mejores canales de comunicación entre las jefaturas inmediatas y autoridades ministeriales con los funcionarios del despacho y no por medio de terceros.</li> </ul>
<p><b>Indicador 2: Escasa o nulas posibilidades de promoción.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo con la información recolectada en el estudio, se logra demostrar que más de la mitad de los funcionarios manifiesta que no los alientan a adquirir mayores habilidades y conocimientos que conduzcan a nuevas</li> </ul>	<p><b>Indicador 2: Escasa o nulas posibilidades de promoción.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recomienda realizar una mayor inversión de recursos en el fortalecimiento de las capacidades instaladas del personal, así como brindar formación básica en diversos procedimientos y áreas de la</li> </ul>

promociones.	institución.
<p><b>Indicador 2.3: Malas condiciones laborales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mayoría de la población involucrada en el estudio afirma que la dotación de mobiliario, herramientas informáticas y equipos técnicos, se adaptan a sus necesidades de trabajo y que, además, cuentan con los materiales y el equipo necesario para realizar sus funciones.</li> </ul>	<p><b>Indicador 2.3: Malas condiciones laborales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recomienda mantener la dotación de mobiliario, materiales, herramientas informáticas y equipos técnicos necesarios para la realización satisfactoria de las funciones asignadas a cada uno de los funcionarios, así como la actualización y mejora de estos cada vez que se considere necesario, para mejorar el desempeño y la calidad del servicio brindado.</li> </ul>
<p><b>Indicador 4: Imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una tercera parte de los funcionarios señalan que su trabajo les impide atender a sus familias e invertir tiempo en actividades personales, ya que</li> </ul>	<p><b>Indicador 4: Imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con respecto a los colaboradores que ven afectada su relación familiar y que no pueden distribuir correctamente el tiempo de sus actividades familiares y</li> </ul>

<p>deben mantener siempre disponibilidad temporal inmediata para la atención de las autoridades ministeriales fuera de la jornada laboral o realizar giras durante los fines de semana.</p>	<p>personales a causa del trabajo, se recomienda que cada vez que les sea posible traten de cumplir con el horario laboral previamente establecido. Además, se recomienda realizar un cronograma de giras equitativo, de manera que un mismo funcionario no deba realizar giras consecutivas los fines de semana, con el fin de que todos estos tengan las mismas oportunidades de contar con suficiente tiempo para invertir con sus familias y en actividades personales.</p>
<p><b>Indicador 5: Desequilibrio en cargas laborales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo con los datos obtenidos, casi la totalidad de la población encuestada manifestó no sentir que sus cargas laborales les exigen un trabajo por debajo de sus expectativas y</li> </ul>	<p><b>Indicador 5: Desequilibrio en cargas laborales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar con la práctica de asignar las cargas de trabajo de cada uno de los funcionarios y procurar que estas exijan a los colaboradores una labor de acuerdo con sus expectativas y</li> </ul>

<p>posibilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mayor cantidad de funcionarios manifiestan no sentir preocupación por su trabajo en el tiempo libre, ya que sus cargas de trabajo están bien definidas y distribuidas correctamente.</li> <li>• Una población muy baja manifestó que poseen muy pocas funciones asignadas, lo cual les causa frustración y sentimientos de fracaso, además de tener que lidiar con una jornada laboral muy lenta y aburrida.</li> <li>• Una minoría de los funcionarios manifiesta que se sienten preocupados por su trabajo mientras se encuentran en su tiempo libre, ya que las cargas de trabajo no están distribuidas correctamente.</li> <li>• Además, se logró determinar que</li> </ul>	<p>posibilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recomienda mantener una clara definición de las tareas asignadas y la distribución equitativa de esta, ya que esto permitirá que todos los colaboradores puedan brindar un apoyo igualitario en el cumplimiento de los objetivos del Despacho y de las estrategias ministeriales.</li> <li>• Sería conveniente revisar los manuales de funciones de cada uno de los puestos, con el fin de valorar y distribuir de manera más equitativa las funciones de cada uno de los funcionarios y así lograr que estos no tengan bajas cantidades de funciones asignadas. Además, brindarles capacitación para que puedan brindar apoyo en otros puestos</li> </ul>
---	--

<p>una cantidad muy baja de funcionarios deben atender las solicitudes de varias jefaturas al mismo tiempo, para las cuales se cuenta con pocas horas para su entrega, debido al carácter de urgencia.</p>	<p>cada vez que sea necesario.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se recomienda a la jefatura del Despacho realizar una evaluación de la cantidad de tareas asignadas a esta población, con el fin de procurar que estos funcionarios no mantengan cargas densas de trabajo y con plazos de entrega muy cortos que provoquen el aumento de la cantidad de tareas pendientes por cumplir.</li><li>• Se sugiere definir una jefatura para los funcionarios que deben atender las solicitudes de varias jefaturas al mismo tiempo, de manera que por medio de esta se filtren las solicitudes y se determine la prioridad con la cual se debe atender cada una y así evitar que los funcionarios realicen tareas con plazos de</li></ul>
--	--

	entrega muy cortos.
<p><b>Indicador 6: Salarios bajos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un pequeño porcentaje de los colaboradores considera que los salarios no son justos y que son muy bajos en relación con sus cargas laborales, experiencia y formación académica y profesional.</li> </ul>	<p><b>Indicador 6: Salarios bajos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se sugiere a la administración cumplir con la asignación de salarios y funciones de acuerdo con las clases de puestos que establece la Dirección General de Servicio Civil, así como promover el desarrollo profesional de los funcionarios que actualmente se encuentran en plazas con una categoría salarial baja, con el fin de que estos puedan aspirar a puestos profesionales con mayor ingreso económico y en los que se les reconozca económicamente sus cursos de preparación académica y capacitaciones.</li> </ul> <p>Por último, se recomienda realizar un taller de cómo administrar las finanzas personales responsablemente.</p>

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 7. Conclusiones y Recomendaciones. Objetivo Específico 2

**Objetivo n.º 2**

Determinar los factores que influyen con mayor incidencia en la calidad de vida de los funcionarios del Despacho del ministro de Educación Pública, durante el tercer cuatrimestre del 2018.

Conclusiones	Recomendaciones
<p><b>1. Calidad de vida</b></p> <p><b>Indicador 1: Acoso laboral (<i>mobbing</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acorde con la información obtenida se puede confirmar que casi la totalidad de los funcionarios del Despacho manifestaron que no enfrentan actitudes de jefes o compañeros de trabajo que imponen su autoridad de forma discriminatoria y éticamente inmoral y que tampoco deben afrontar situaciones grupales en las que sean sometidos a persecución,</li> </ul>	<p><b>1. Calidad de vida</b></p> <p><b>Indicador 1: Acoso laboral (<i>mobbing</i>)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se considera conveniente mantener esta cultura hacia el respeto y la no discriminación entre los funcionarios del Despacho y del Ministerio en general, ya que esto impedirá las manifestaciones de acoso laboral o <i>mobbing</i> en el lugar de trabajo.</li> </ul>

<p>agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo de trabajo al que pertenecen.</p>	
<p><b>Indicador 2: Balance trabajo vida.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mayor parte de los encuestados indicaron que su horario laboral no les impide cuidar y atender a sus familias. Además, señalan que el trabajo tampoco les toma el tiempo que les gustaría invertir con sus amigos o en actividades de interés personal.</li> </ul>	<p><b>Indicador 2: Balance trabajo vida.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recomienda mantener el horario de trabajo de la institución, ya que este forma parte de un salario emocional para los funcionarios, el cual les permite atender de una mejor manera a sus familias, así como realizar una gran cantidad de actividades con sus amigos y de interés personal.</li> </ul>
<p><b>Indicador 3: Seguridad del trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se logra determinar que la mitad de los funcionarios considera que las condiciones de su espacio de trabajo son seguras y no representan ningún riesgo para su salud, mientras que la otra mitad del equipo de trabajo manifiesta</li> </ul>	<p><b>Indicador 3: Seguridad del trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo con las manifestaciones realizadas por los funcionarios durante la investigación, en referencia a las condiciones de seguridad del espacio de trabajo, se recomienda dar seguimiento a la mejora de</li> </ul>

<p>que estas condiciones laborales son inseguras y presentan muchos riesgos para su salud.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Casi la totalidad de los colaboradores señala que no han recibido ningún tipo de formación sobre prevención de riesgos laborales previo a incorporarse a su puesto trabajo y que no tienen claros o desconocen los protocolos que deben utilizarse durante algún incidente de emergencia.</li></ul>	<p>aspectos relacionados con riesgos para la salud de los funcionarios como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ La elaboración de gradas de emergencia para la evacuación del edificio en caso de conatos de incendio, fugas de gas, sismos, secuestro, amenaza de bomba, entre otros.</li><li>✓ Asegurarse con el arrendatario del edificio que la plaza de comidas ubicada en el segundo piso cuenta con las medidas de seguridad necesarias para la manipulación de los tanques y las tuberías de gas que utilizan todos los restaurantes, así como los protocolos de emergencia en caso de una eventual emergencia con los mismos.</li><li>✓ Mejorar la filtración de olores provenientes de la plaza de</li></ul>
--	---

	<p>comidas y las tuberías del aire acondicionado.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Solicitar periódicamente estudios del agua suministrada por medio de una bomba dentro del edificio, con el fin de corroborar la potabilidad del agua y así evitar que los funcionarios consuman agua contaminada.</li><li>✓ Regular la ventilación de cada uno de los espacios de trabajo con el fin de evitar que los funcionarios reciban cambios drásticos de temperatura al trasladarse de áreas sumamente frías con aire acondicionado a otras sin aire acondicionado y con temperaturas más elevadas en espacios con distancias muy cortas.</li><li>• Se recomienda promover por parte del Despacho la elaboración de una política institucional de</li></ul>
--	---

	<p>salud ocupacional, que pueda socializarse con todos los funcionarios y en especial a los que están por incorporarse a su puesto trabajo, así como los respectivos protocolos a seguir en caso de emergencia.</p>
<p><b>Indicador 4: Oportunidad de crecimiento continuo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una cantidad muy baja de los funcionarios consideran que su lugar de trabajo no les proporciona oportunidades para el desarrollo personal y profesional.</li> </ul>	<p><b>Indicador 4: Oportunidad de crecimiento continuo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recomienda a la administración abarcar este sector de colaboradores mediante la designación de trabajos y propósitos educacionales, con el fin de expandir sus capacidades, oportunidades de ascenso y seguridad en el empleo.</li> </ul>
<p><b>Indicador 5: Perfil del puesto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la mayoría de los funcionarios las necesidades de capacitación o retroalimentación no se han tomado en cuenta en los planes</li> </ul>	<p><b>Indicador 5: Perfil del puesto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante la elaboración de un análisis de necesidades de capacitación que en la actualidad presentan los funcionarios del</li> </ul>

<p>de formación y capacitación anuales.</p>	<p>Despacho, con el fin de confeccionar un plan de formación permanente, que permita realizar una serie de capacitaciones y actividades de retroalimentación para los funcionarios, de manera que estas les proporcionen la oportunidad de actualizarse en temas vinculados con sus cargos y así lograr mayor crecimiento personal y profesional en la institución.</p>
<p><b>Indicador 6: Política de cambio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo con la información obtenida más de la mitad de los encuestados afirma que cuando se realizan variaciones en sus funciones o cambios en los procedimientos establecidos para la ejecución de estas sí reciben la inducción y los lineamientos necesarios para la</li> </ul>	<p><b>Indicador 6: Política de cambio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A pesar de la aceleración en la dinámica laboral del Despacho, es de suma trascendencia continuar con actividades previas a la implementación de los cambios que se deban realizar a nivel de procedimientos, funciones y sobre todo con el ingreso o cambio de nuevos funcionarios y jefaturas.</li> </ul>

<p>implementación correcta del cambio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casi la totalidad de los funcionarios manifiesta que cuando se realizan cambios de personal y jefaturas, no se realizan actividades que les permitan minimizar la resistencia al cambio y malos ambientes laborales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recomienda implantar la realización de reuniones o actividades en las cuales se realice la presentación de los compañeros, jefaturas o autoridades ministeriales que ingresan a laborar al Despacho, con el fin de conocerlos de una manera más personal y que estos conozcan a todos los funcionarios que integran el equipo de trabajo, así como las funciones que cada uno de estos desempeña.</li> </ul>
<p><b>Indicador 7: Relaciones sociales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mayor parte de los subalternos del Despacho manifiestan que la resolución de conflictos con su jefatura inmediata o compañeros de trabajo se califica entre excelente y buena.</li> <li>• Por otra parte, se logra confirmar que a gran cantidad de los</li> </ul>	<p><b>Indicador 7: Relaciones sociales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener los métodos o técnicas que se han utilizado hasta la fecha para la resolución de conflictos, que permitan mantener la existencia de esa satisfacción generalizada en cuanto a la resolución de los conflictos que se han presentado entre los</li> </ul>

<p>funcionarios les resulta fácil expresar sus opiniones dentro del grupo de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se logró identificar un importante porcentaje de trabajadores que manifestaron no sentirse parte de un equipo de trabajo, lo cual ha provocado una división entre estos.</li></ul>	<p>colaboradores o estos con sus jefaturas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se recomienda mantener y fortalecer en todos los funcionarios del Despacho esa capacidad de expresar con facilidad y seguridad sus opiniones, con el objetivo de que todos puedan trabajar en el cumplimiento de los mismos objetivos e intereses.</li><li>• Se considera muy oportuno que la jefatura del Despacho del ministro realice actividades grupales o reuniones de trabajo periódicas que fomenten el trabajo en equipo, el compañerismo, mayor cohesión de grupo y que fortalezcan la confianza entre los miembros del equipo de trabajo. Además de evitar la formación de subgrupos laborales afines a un grado profesional o por intereses</li></ul>
--	---

	en común.
<p><b>Indicador 8: Salud del trabajador.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casi la totalidad de los colaboradores del despacho afirman que no existen programas o actividades en el lugar de trabajo que les permitan fomentar estilos de vida sanos y también afirmar que no cuentan con un periodo durante la jornada laboral que les permita realizar pautas activas.</li> </ul>	<p><b>Indicador 8: Salud del trabajador.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se sugiere considerar las siguientes recomendaciones referentes a la realización de actividades para fomentar estilos de vida sanos para los funcionarios en su lugar de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Charlas o talleres sobre nutrición y alimentación sana, manejo del estrés laboral y la salud mental.</li> <li>✓ Capacitaciones sobre salud ocupacional y prevención de riesgos laborales.</li> <li>✓ Programas para la realización de actividades deportivas como: ejercicios, zumba, yoga o accesibilidad a un gimnasio.</li> <li>✓ Promover mediante la oficina de Prensa y Relaciones Públicas del MEP la realización de pautas</li> </ul> </li> </ul>

	<p>activas durante la jornada laboral, que permitan a los funcionarios evitar lesiones y mejorar su calidad durante en el trabajo.</p> <p>La realización de las pautas activas puede coordinarse con la profesional especializada en terapia física del MEP y una gran parte de las charlas y actividades pueden realizarse sin costo alguno con la cooperación de instituciones estatales como el INS, los bomberos, la UCR, el Ministerio de Salud y el ICODER.</p>
--	---

Fuente: elaboración propia.

## **BIBLIOGRAFÍA CITADA Y CONSULTADA**

**Libros:**

Barrantes, R. (2013). Investigación: un camino al conocimiento: enfoque cuantitativo y cualitativo. 2ª reimp. San José: EUNED.

Campos Céspedes, J. (2016). Cómo hacer un trabajo final de graduación: Lineamientos para la Escuela de Ciencias de la Educación. San José, C.R.: EUNED.

Constitución Política de la República de Costa Rica. (1949). San José, Costa Rica, 7.ª ed.

González, L. (2017). Guía trabajos de graduación, tesinas y tesis en ciencias políticas. 3.ª ed. Costa Rica: Universidad Hispanoamericana.

González Vallejo, L., Gerra Vargas, G. y A. y Jara Ocampo, A. (2018). Manual: Normas A.P.A. Citas y referencias bibliográficas. 2-18ª ed. San José, Costa Rica.

González Vallejo, L. y Segura Jiménez, A. (2018). Manual: Instruccional Métodos de Investigación GHUM 103. 2-18ª ed. San José, Costa Rica.

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. 6.ª ed. México: Mc Graw Hill Education.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. 15.ª ed. México: Pearson.

**Tesis:**

Fuentes, N. S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

López, A. E. (2017). Análisis sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores (Tesis inédita de maestría).

Universidad Carabobo, Carabobo, Venezuela.

**Páginas web:**

ACIMED. (2016). Recuperado de:

[http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_4\\_06/aci05406.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_4_06/aci05406.htm)

Eden Springs. (2017). Factores positivos y negativos para la satisfacción laboral.

Recuperado de: <https://www.aguaeden.es/blog/factores-positivos-y-negativos-para-la-satisfacción-labora>

La voz de Houston. (2018). Cuáles son los factores que afectan la satisfacción

laboral. Recuperado de: <https://pyme.lavoztx.com/cules-son-los-factores-que-afectan-la-satisfaccin-laboral-5679.html>.

Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. (2018). Recuperado de:

<http://www.mep.go.cr/transparenciainstitucional/información/misión-y-visión-del-mep>

**Documentos:**

Dirección General del Archivo Nacional. (2010). Entrada Descriptiva con Aplicación de la Norma Internacional de Descripción Isad, Área 2. 1.ª ed. Costa Rica. Archivo Nacional.

Sánchez, D. (2013). Influencia de la calidad de vida laboral en los individuos y las organizaciones. Sin revista: 1-32.

## **GLOSARIO**

**A**

**Anexo:** documento relevante que complementa la información presentada en el cuerpo de un informe de investigación. Se incluye al final del documento de investigación.

**B**

**Bibliografía:** relación alfabética de las fuentes documentales consultadas para realizar la investigación.

**C**

**Contexto:** conjunto de circunstancias que rodean una situación y sin las cuales no se puede comprender correctamente.

**H**

**Hipótesis:** Suposición hecha a partir de unos datos que sirve de base para iniciar una investigación o una argumentación.

**L**

**Limitación o alcance de la investigación:** dimensión o amplitud del estudio en cuanto a espacio, tiempo u otra variable sociodemográfica del objeto de estudio.

**M**

**Marco teórico:** conjunto de ideas, procedimientos y teorías que sirven a un investigador para llevar a término su actividad.

## O

**Objetivos de la investigación:** propósitos a los que se quiere llegar en un proyecto de investigación; expresan el fin que pretende alcanzarse. Por tanto, estos deben ser claros y precisos para evitar confusiones o desviaciones; sin embargo, esto no implica que los objetivos no puedan modificarse durante la realización de la investigación, porque en algunos casos es necesario hacerlo. En un proyecto de investigación se formula un objetivo general y varios específicos.

**Operacionalización:** es un proceso que consiste en definir estrictamente variables en factores medibles. El proceso define conceptos difusos y les permite ser medidos empírica y cuantitativamente.

## P

**Problema de investigación:** todo aquello que se convierte en objeto de reflexión y sobre lo que se percibe la necesidad de conocer y, por lo tanto, de estudiar. En este sentido, problema no es algo disfuncional, molesto o negativo, sino todo aquello que incite a ser conocido, pero teniendo en cuenta que su solución sea útil, es decir, que busque una respuesta que resuelva una situación práctica o teórica.

## V

**Variable dependiente:** es aquella cuyo valor depende del valor numérico que adopta la variable independiente en la función. Una magnitud, de este modo, es función de otra cuando el valor de la primera magnitud depende de forma exclusiva

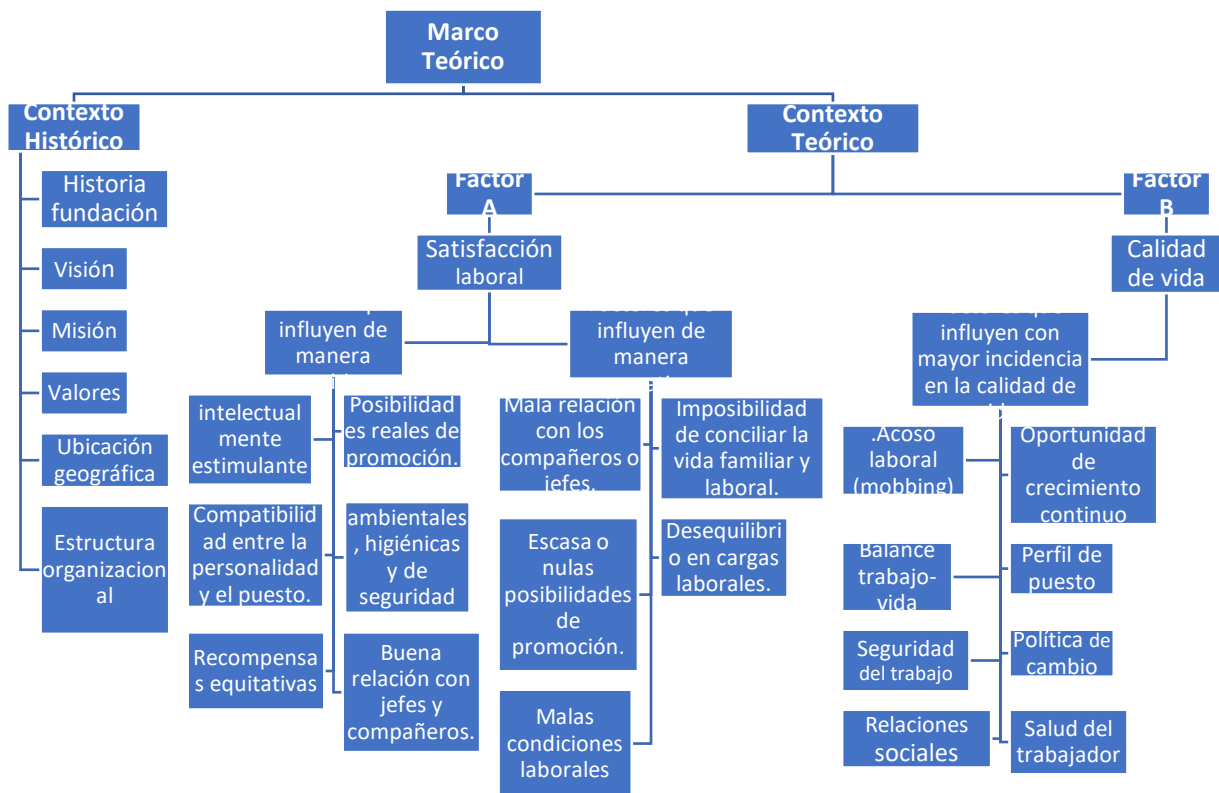
del valor que evidencia la segunda magnitud.

**Variable independiente:** es aquella cuyo valor no depende de otra variable.

Es aquella característica o propiedad que se supone es la causa del fenómeno estudiado. En investigación experimental se llama así a la variable que el investigador manipula.

## **ANEXOS**

MAPA CONCEPTUAL





**Facultad de ciencias económicas**  
**Administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos**  
**TESINA**

**Cuestionario**

Instrumento para evaluar la satisfacción laboral y sus resultados en la calidad de vida de los colaboradores del Despacho del ministro de Educación Pública. Con el propósito de realizar una investigación a nivel académico para optar por el título de Bachillerato en Administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos.

Estimados colaboradores:

Reciban un cordial saludo. El presente cuestionario contiene diferentes preguntas relacionadas con la satisfacción laboral y sus resultados en la calidad de vida; agradezco su colaboración en la realización de este.

Por favor, proceder a marcar con una X la casilla con la opción que considere más afín con su criterio en cada una de las preguntas o especifique, según su parecer. La información suministrada será confidencial y solamente se utilizará para los efectos de la investigación.

**A. DATOS GENERALES**

1. ¿Género?

Masculino  Femenino  LGBT+

2. ¿Cuál es su edad actual?

20 a 25

26 a 30

31 a 35

36 a 40

41 a 45

46 a 50

51 en adelante

3. ¿Qué tipo de nombramiento tiene actualmente?

Interino  En propiedad  Puesto de confianza

4. ¿Cuál cargo ocupa en la institución?

Oficinista

Secretaria

Técnico

Profesional

Jefatura

Otro \_\_\_\_\_

5. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en el despacho del ministro?

- 1 a 6 meses
- 7 a 11 meses
- 1 a 5 años
- 6 a 10 años
- 11 a 15 años
- 16 años en adelante

**VARIABLE N.º 1: FACTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL QUE INFLUYEN DE MANERA POSITIVA Y NEGATIVA**

**Indicador 1: Factores positivos**

**1.1 Tareas intelectualmente estimulantes.**

6. ¿Las tareas laborales que actualmente tiene asignadas le brindan oportunidades para desarrollar sus habilidades y capacidades?

- Sí
  - No. ¿Por qué?
- 

7. ¿El puesto en el cual se desempeña en la actualidad le ofrece una variedad de tareas, libertad individual para la toma de decisiones y retos intelectuales?

- Sí

No. ¿Por qué?

---

### **1.2 Compatibilidad entre la personalidad y el puesto.**

8. ¿Considera que su puesto y tareas fueron asignados de acuerdo con su personalidad y destrezas?

Sí

No. ¿Por qué?

---

9. ¿Considera que su puesto y tareas fueron asignados de acuerdo con los requisitos del puesto únicamente?

Sí

No. ¿Por qué?

---

### **1.3 Recompensas equitativas.**

10. ¿Considera que su salario, bonificaciones, beneficios e incentivos económicos son justos en relación con sus cargas y responsabilidades laborales?

Sí

No. ¿Por qué?

---

11. ¿Las compensaciones económicas que actualmente tiene dentro de la institución se encuentran alineadas con su formación, experiencia y capacidad?

Sí

No. ¿Por qué?

---

#### **1.4 Posibilidades reales de promoción.**

12. ¿En su lugar de trabajo le alientan a adquirir habilidades y conocimientos más avanzados que le conduzcan a la posibilidad de nuevas promociones?

Sí

No. ¿Por qué?

---

13. ¿Su lugar de trabajo le proporciona oportunidades para desarrollarse en el área personal y profesional?

Sí

No. ¿Por qué?

---

#### **1.5 Condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas.**

14. ¿Las condiciones ambientales de su lugar de trabajo como: climatización, iluminación, decoración, ruidos y ventilación facilitan su actividad laboral diaria?

- Sí
- No. ¿Cuáles considera que deben mejorar?

15. Las instalaciones de su lugar de trabajo como: superficie, dotación de mobiliario, herramientas informáticas y equipos técnicos, ¿se adaptan a sus necesidades de trabajo?

- Sí
- No. ¿Cuáles considera que deben mejorar?

16. ¿Cuenta con los materiales y el equipo que necesita para hacer su trabajo?

- Sí
- No. ¿Cuáles considera que deben mejorar?

17. ¿Las condiciones de su espacio de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud)?

- Sí
  - No. ¿Por qué?
-

18. ¿Ha recibido formación básica sobre prevención de riesgos laborales previo a la incorporación al puesto de trabajo?

Sí

No

19. ¿Están claros y conoce los protocolos en caso de emergencia?

Sí

No

### **1.6 Buena relación con jefes y compañeros.**

20. ¿Cómo es la comunicación con su Jefatura inmediata?

Excelente  Muy buena  Buena  Regular  Deficiente

21. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?

Excelente  Muy buena  Buena  Regular  Deficiente

22. ¿Cómo califica los canales de comunicación interna utilizados dentro de su área de trabajo para la transmisión de la información?

Excelente  Muy buena  Buena  Regular  Deficiente

23. ¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

Sí

No. ¿Por qué?

---

24. ¿Cómo califica su relación con su Jefatura inmediata?

Excelente  Muy buena  Buena  Regular  Deficiente

25. Cuando ha tenido que enfrentar algún conflicto con su jefatura o compañeros de trabajo ¿Cómo califica la resolución de estos conflictos?

Excelente  Muy buena  Buena  Regular  Deficiente

26 ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?

Sí

No. ¿Por qué?

---

27. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo?

Sí

No. ¿Por qué?

---

28. ¿Su jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo de trabajo para lograr un buen ambiente laboral?

Sí

No

**Indicador 2: Factores negativos**

2.4 Imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral.

29. ¿Su horario laboral le impide cuidar y atender a su familia?

Sí ¿Por qué?

---

No.

30. ¿El trabajo le toma el tiempo que le gustaría invertir con sus amigos o en actividades de interés personal?

Sí ¿Por qué?

---

No.

31. ¿Debe tener disponibilidad temporal para la atención de asuntos laborales fuera de su jornada laboral?

Sí ¿Por qué?

---

No.

## 2.5 Desequilibrio en cargas laborales.

32. ¿Siente que sus cargas laborales le exigen un trabajo por debajo de sus expectativas y posibilidades causándole frustración y sentimientos de fracaso?

Sí ¿Por qué?

---

No.

33. ¿Se encuentra preocupado por su trabajo mientras está en su tiempo libre?

Sí ¿Por qué?

---

No.

34. ¿Considera que las cargas de trabajo están distribuidas correctamente?

Sí

No. ¿Por qué?

---

35. ¿Considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

Sí

No. ¿Por qué?

---

36. ¿Cuenta con una carga laboral densa cuyos plazos de entrega son imposibles de alcanzar?

Sí ¿Por qué?

---

No.

**VARIABLE N.º 2: FACTORES QUE INFLUYEN CON MAYOR INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA**

**Indicador 1: Calidad de vida**

**1.1 Acoso laboral (*mobbing*).**

37. ¿Debe enfrentar actitudes de jefes o compañeros que impongan su autoridad de una forma discriminatoria y éticamente inmoral sobre su persona?

Sí ¿Por qué? \_\_\_\_\_

No.

38. ¿Debe afrontar situaciones grupales en las que usted o un compañero es sometido a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo de trabajo al que pertenece?

Sí ¿Por qué?

---

No.

### **1.2 Perfil del puesto.**

39. ¿Sus necesidades de capacitación o retroalimentación han sido tomadas en cuenta en los planes de formación y capacitación anuales?

Sí

No

### **1.3 Política de cambio.**

40. Cuando se realizan variaciones en sus funciones o cambios en los procedimientos establecidos para la ejecución de estas ¿recibe la inducción y los lineamientos necesarios para la implementación correcta del cambio?

Sí

No. ¿Por qué?

---

41. Cuando se realizan cambios de personal, jefaturas, funciones, procedimientos, equipos, entre otros, ¿se realizan actividades que le permitan minimizar la resistencia al cambio y malos ambientes laborales?

Sí

No. ¿Por qué?

---

#### **1.4 Salud del trabajador.**

42. ¿Existen programas o actividades dentro del lugar de trabajo que le permitan fomentar estilos de vida sanos?

Sí

No. ¿Cuáles le gustaría recibir?

---

43. ¿Cuenta con un periodo durante la jornada laboral que le permita realizar pautas activas?

Sí

No

44. En caso de sugerencias para mejorar su satisfacción laboral actual, por favor  
indíquelas a continuación:

---

---

---

---

---

---

---

---

**Muchas Gracias.**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo María Roxana Soto Castro, mayor de edad, portadora de la cédula de identidad número 1-1259-0878 egresada de la carrera de Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesina para optar por el título de Bachiller, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: "La satisfacción laboral y sus resultados en la calidad de vida de los funcionarios del despacho del Ministro de Educación Pública, durante el tercer cuatrimestre 2018", es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los diecisiete días del mes de enero del año dos mil diecinueve.

  
Firma del estudiante

Cédula: 1-1259-0878

## CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

San José, 16 de enero el 2019

**Señores**

**Universidad Hispanoamericana**

**Carrera Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos**

Estimados señores:

La estudiante **María Roxana Soto Castro**, cédula de identidad número 1-1259-0878 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“La Satisfacción Laboral y sus Resultados en la Calidad de Vida de los funcionarios del Despacho del Ministro de Educación Pública, durante el Tercer Cuatrimestre 2018,** el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

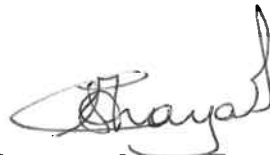
En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL	100	100

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



**M.Sc. Susana Araya Zamora**  
**Cédula identidad N. 4-0140-0573**  
**Carné Colegio Profesional N° 011457**

## CARTA DE LECTOR

San José, 10 de febrero 2019

Universidad Hispanoamericana  
Sede Llorente  
Carrera Administración de Negocios  
Enfasis en Recursos Humanos

La estudiante María Roxana Soto Castro , me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado “La satisfacción laboral y sus resultados en la calidad de vida de los funcionarios del despacho del Ministro de Educación Pública durante el tercer cuatrimestre 2018” Lo anterior para obtener el grado de Bachillerato en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Cordialmente,



MBA. Milena Sotela R.  
Cédula 1-573-526

## CARTA DEL FILÓLOGO

Los suscritos, Elena Redondo Camacho, mayor, casada, filóloga, cédula de identidad número 3 0447 0799 y Daniel González Monge, mayor, casado, filólogo, cédula de identidad número 1 1345 0416, vecinos de Quebradilla de Cartago, en calidad de filólogos, revisamos y corregimos el trabajo final de graduación que se titula: *La satisfacción laboral y sus resultados en la calidad de vida de los funcionarios del despacho del ministro de Educación Pública, durante el tercer cuatrimestre del 2018*, sustentado por María Roxana Soto Castro.

Hacemos constar que se corrigieron todos los aspectos de forma, redacción, estilo y otros vicios del lenguaje que se pudieron trasladar al texto.

Esperamos que nuestra participación satisfaga los requerimientos de la Universidad Hispanoamericana.



Elena Redondo Camacho

Céd. 3 0447 0799

Bachiller en Filología Española

Carné ACFIL 0247



Daniel González Monge

Céd. 1 1345 0416

Bachiller en Filología Española

Carné ACFIL 0245