

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

*Tesis para optar por el grado académico de  
Licenciatura en Psicología*

**LOS COMPONENTES DEL CLIMA  
ORGANIZACIONAL PERCIBIDOS EN EL  
QUEHACER PROFESIONAL DE 15 ATAP,  
ÁREA DE SALUD N°9 DEL CANTÓN DE  
QUEPOS, DURANTE EL PERIODO DE  
OCTUBRE-FEBRERO 2018-2019**

**TRACY GUTIÉRREZ CARVAJAL**

Febrero, 2019

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>11</b>
1.1.1 Antecedentes del problema .....	11
1.1.2 Delimitación del problema .....	18
1.1.3 Justificación .....	19
<b>1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL .....</b>	<b>21</b>
<b>1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>22</b>
1.3.1 Objetivo general .....	22
1.3.2 Objetivos específicos .....	22
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>23</b>
<b>2.1 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....</b>	<b>24</b>
2.1.1 Modelos .....	24
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>47</b>
<b>3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACION.....</b>	<b>48</b>
<b>3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>48</b>
<b>3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO.....</b>	<b>49</b>
3.3.1 Contexto.....	49
3.3.2 Muestra .....	49
3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión.....	50
<b>3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>50</b>
3.4.1 Validez del cuestionario .....	50
<b>3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>51</b>
3.5.1 Diseño no experimental transversal y fenomenológico. ....	51
<b>3.6 PROCEDIMIENTO DE LA OPERACIONALIZACIÓN DE LAS CATEGORIAS DE ANÁLISIS.....</b>	<b>52</b>
<b>3.7 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>53</b>
<b>3.8 ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS .....</b>	<b>53</b>
<b>3.9 ANÁLISIS DE LOS DATOS.....</b>	<b>54</b>

<b>CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>56</b>
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>86</b>
<b>5.1 ASPECTOS DEL COMPONENTE SOCIAL QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL PERCIBIDA EN LOS ATAP .....</b>	<b>87</b>
<b>5.2 ASPECTOS DEL COMPONENTE PERSONAL QUE SON PERCIBIDOS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ATAP .....</b>	<b>88</b>
<b>5.3 ELEMENTOS DEL COMPONENTE LABORAL QUE SON PERCIBIDOS EN LOS ATAP.....</b>	<b>91</b>
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>96</b>
<b>6.1 CONCLUSIONES.....</b>	<b>97</b>
<b>6.2 RECOMENDACIONES.....</b>	<b>98</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>101</b>
<b>GLOSARIO.....</b>	<b>104</b>
<b>ABREVIATURAS .....</b>	<b>104</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>105</b>

### ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla N° 2.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla N° 3.....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla N° 4.....</b>	<b>58</b>
<b>Tabla N° 5.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla N° 6.....</b>	<b>81</b>

## **DEDICATORIA**

Gracias a Dios por darme fuerzas para nunca rendirme y poder culminar con este proceso de la mejor manera.

A mis padres, por haberme forjado como la persona que soy, siempre entregados sin escatimar tiempo y su aporte económico de forma encomiable dedicada en gran parte a mi estudio, motivándome constantemente para alcanzar mis anhelos, a ellos les debo lo que soy, gracias por su amor, comprensión y el apoyo que me han brindado durante los momentos difíciles de mi carrera y por haber confiado en mí.

Con amor para mis padres.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme fortaleza y sabiduría para alcanzar mi meta.

A mi amiga y compañera Arlyn Alvarado Sánchez, quien ha sido mi mano derecha durante todo este proceso, te agradezco por tu desinteresada ayuda, por guiarme, escucharme, aconsejarme cuando más lo necesité, por aportar considerablemente en mi proyecto. Te agradezco no solo por la ayuda brindada, sino por los buenos momentos en los que convivimos, eres una gran persona y un maravilloso ser humano, muchas gracias.

A mi novio, Mauricio Cordero Solano, quien siempre me escuchó, ayudó y me motivó en todo este proceso, gracias mi amor por ser una persona tan especial y amorosa conmigo.

A mis princesas, Samantha y Nashira, a quienes a pesar de su corta edad hicieron su aporte necesario con sus vibras positivas.

Al Lic. Jean Carlo Canales Mejicano, por siempre guiarme y apoyarme cuando lo necesité, estaré eternamente agradecida por lo mucho que me ayudó. .

A David Monge, PhD. en Psicología, el cual me brindó su ayuda y eso lo valoro muchísimo, siempre que le solicité su ayuda, su apoyo fue incondicional.

A mi tutora, Melania Meneses, quien siempre me apoyó y estuvo a mi lado cuando más la necesité, muchas gracias por todo.

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar los componentes del clima organizacional que son percibidos en el quehacer profesional de los ATAP del Área de Salud N°9 del cantón de Quepos y su relación con la satisfacción del personal.

Se realizó durante el período octubre- febrero 2018-2019, a 15 personas técnicos en atención primaria. Se llevó a cabo mediante la aplicación a los funcionarios de una entrevista semi estructurada y observación directa de esta unidad, para así establecer la relación de los componentes laborales, los cuales son ambiente social, laboral y personal y su la relación con la satisfacción laboral.

Es una investigación cualitativa de tipo exploratorio descriptivo y transversal, ya que los datos se recogieron en un único momento.

Con base en los resultados, se concluye que el componente del clima organizacional que más afectación negativa genera en la población según la percepción de los participantes es el componente laboral, principalmente porque los entrevistados están insatisfechos por la falta de reconocimiento, de infraestructura y equipo adecuado, asimismo, de información importante por parte de los compañeros, y una pequeña parte considera no recibir las capacitaciones necesarias. Posteriormente, el área personal donde se denota que una parte de la población expresa que varios elementos pertenecientes a este componente los afectan, como los problemas personales. Y por último, el social, el cual está relacionado de manera

positiva con su satisfacción laboral, ya que la mayoría manifiestan sentirse a gusto en el ambiente donde laboran.

## **SUMMARY**

This research had as a general objective to determine the components of the organizational climate that are perceived in the professional work of the ATAP of the area of health N ° 9 of the canton of Quepos and its relation with the satisfaction of the staff.

It was carried out during the period October-February, 2018-2019, to 15 technical people in primary care, was carried out through the application to the officers of a semi structured interview and direct observation of this unit, in order to establish the relation of The labor components, which are social, labor and personal environment and their relationship with job satisfaction.

It is a descriptive and transversal exploratory qualitative research, since the data were collected in a single moment.

Based on the results, it is concluded that the component of the organizational climate that most negative impact generates in the population according to the perception of the participants is the labor component, mainly because the interviewees are dissatisfied by the lack of recognition, lack of adequate infrastructure and equipment, lack of important information on the part of the peers, and a small part considers not receiving the necessary trainings.

# **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.1 Antecedentes del problema**

#### **Internacionales**

Chiang, Salazar & Núñez (2007), en la investigación "Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1", tuvieron como objetivo conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, en el cual se llevó a cabo con profesionales como técnicos y administrativos en Chile, la muestra estaba compuesta por 327 trabajadores, a los cuales se les aplicó un cuestionario que mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos y para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989) que tiene una estructura de cinco factores.

Como resultado final, se observa que ambas escalas entregan una fiabilidad adecuada (mayor de 0,9), dado que en ambos cuestionarios la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se presenta en todas las dimensiones como comunicación interna, relaciones interpersonales, calidad en el trabajo, compromiso, toma de decisiones, satisfacción con su trabajo en general, satisfacción con la relación con los superiores, entre otras, obteniendo resultados favorables, ya que se destacó la motivación y el compromiso con el trabajo por parte de sus colaboradores (Chiang et al., 2007).

Juárez (2012), en la investigación "Clima organizacional y satisfacción laboral" indagó en México sobre la correlación entre el clima y la satisfacción en empleados de salud. La

muestra fue de 230 personas. En este estudio se puede observar satisfacción laboral y clima organizacional en niveles medios tendiendo a niveles altos de su escala respectiva.

En las conclusiones se muestra que el personal con mayor antigüedad institucional y hospitalaria presentó menores niveles de satisfacción con el trabajo y el clima organizacional, pero también un grupo importante con mayor antigüedad institucional y hospitalaria manifestó niveles altos. Es decir, a mayor antigüedad se dividieron las opiniones sobre la satisfacción laboral y el clima organizacional, si bien a menor antigüedad se tiende a un nivel medio de satisfacción con el trabajo y el clima organizacional (Juárez, 2012).

Quintero & Quintero (2013), en la investigación "Evaluación del desempeño y motivación del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud", plantearon como objetivo analizar la evaluación del desempeño y la motivación del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud. La población estuvo conformada por los institutos de investigaciones de la facultad de medicina y odontología de la Universidad del Zulia en Venezuela siendo las unidades de observación el personal adscrito a estas instituciones. Como técnica de recolección de datos se utilizó el cuestionario tipo encuesta el cual fue validado por un grupo de expertos, luego aplicándose una prueba piloto y cuyo nivel de confiabilidad fue de 0,95.

Los resultados de esta investigación arrojaron la ausencia de un sistema, el cual genere un orden en cuanto al cumplimiento de las obligaciones que tiene el personal y la escasa

retroalimentación de los directivos hacia sus colaboradores, la no aplicación de sanciones por el trabajo incumplido, demostrando recomendaciones como propiciar el establecimiento de pruebas que ayuden a medir el rendimiento y motivándolos a que cumplan con sus tareas y obligaciones (Quintero et al., 2013).

La investigación llamada "Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad" fue llevada a cabo por Bustamante, Grandón & Lapo (2015), quienes tuvieron por objetivo determinar las dimensiones que influyen en el clima en hospitales de Chile, la muestra fue de 561 funcionarios.

Los resultados demostraron que en las dimensiones que se estudiaron, la identidad como sentido de pertenencia que poseen los individuos a su institución, así como también la motivación laboral, la cual destaca el interés y compromiso de los funcionarios hacia su trabajo, además la responsabilidad se focaliza en las tareas que conforman las obligaciones funcionarias transformándola en una característica del clima organizacional, es decir, el estudio confirma que las diversas dimensiones dependen del reconocimiento que realizan o deberían efectuar las jefaturas de la capacidad y experticia de su personal por la realización de su trabajo. Esta relación de las tres dimensiones destacadas confirman el hecho de que contar con un clima organizacional propicio para el desarrollo de las funciones hace que los funcionarios desarrollen su trabajo en forma eficaz, propicien la eficiencia y contribuyan al cumplimiento de los objetivos organizacionales (Bustamante et al., 2015).

Viloria, Pertúz, Daza & Pedraza (2016) llevaron a cabo la investigación llamada "Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud", tuvieron como objetivo conocer la motivación que presentan sus empleados, en una población de 35 colaboradores en Cuba.

Los resultados muestran de forma mayoritaria que los trabajadores se hallaban medianamente motivados, en relación con la minoría del personal que se dividía entre muy motivado y poco motivado, afectando el clima organizacional de la empresa, por lo tanto, al rendimiento y productividad de la misma. Es evidente que el hecho de tener un alto número de colaboradores medianamente motivados repercute en las percepciones que se tienen del ambiente laboral de la organización. A partir de esta realidad, se derivaron malos funcionamientos de los procesos y fallas en la prestación del servicio a las comunidades (Viloria et al., 2016).

### **Nacionales**

Hidalgo (1996), en su investigación llamada "Satisfacción laboral en el personal profesional farmacéutico de los hospitales nacionales desconcentrados" tuvo como objetivo tomar en cuenta factores individuales, de grupo y organizacionales, así como la influencia que ellos ejercen sobre la misma, la muestra fue de 65 profesionales farmacéuticos de los hospitales nacionales desconcentrados en Costa Rica. La recolección de la información se realizó mediante la aplicación de un cuestionario que trataba de una investigación básica y descriptiva en la que el análisis de los resultados se basó en el sistema de puntos, el cual toma en cuenta la frecuencia relativa y la ponderación establecida para cada respuesta, estos

mostraron que existe un sentimiento de insatisfacción con respecto al ambiente y a los incentivos; también que existe baja satisfacción hacia factores como la comunicación y cohesión de grupo, y de satisfacción media con respecto al liderazgo y estructura organizacional.

La respuesta a las preguntas abiertas enriqueció los resultados de la investigación y aportaron mayor información sobre la percepción de los farmacéuticos con respecto a su ambiente laboral y su satisfacción (Hidalgo, 1996).

Carpio & Villalobos (2001), en su investigación llamada "Motivación del Equipo Básico de Atención Integral en Salud como factor que contribuye al logro de los objetivos del nuevo Modelo de Atención Integral" tuvieron como objetivo analizar el nivel de motivación del personal de los Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (E.B.A.I.S.), como factor que contribuye al logro de los objetivos del nuevo modelo de atención integral en salud, a partir de los diferentes factores de motivación, con una muestra de 52 empleados de la CCSS de San José, con el fin de determinar las causas de motivación y desmotivación, para lograr generar una propuesta de motivación que les permita mantener y reforzar la motivación en los empleados.

El resultado de esta investigación arrojó que las debilidades existentes responden en su mayoría a gerencias soportadas en algunos viejos paradigmas, más que a debilidades propias del personal de los E.B.A.I.S, planteándose la motivación a los empleados con la finalidad de mejorar los procesos de cambio y resaltar la necesidad de motivarlos para una

mayor eficiencia de los servicios lo cual contribuya al logro de los objetivos del nuevo Modelo de Atención Integral en Salud (Carpio & Villalobos, 2001).

En la investigación "Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de Enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños", Arias (2007), tuvo como objetivo analizar los elementos que repercuten en el clima como lo son la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad, que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería de San José, Costa Rica. Con una muestra de 36 funcionarios, un 47.33% estaba casado (a), un 33.33% soltero(a) y un 19.34% viudo(a) o divorciado(a). La distribución por grupos etarios: de 40 o más años un 42%, entre 30 y 39 un 33% y menor de 30 un 25%.

Los resultados de la investigación arrojaron que el tema de comunicación se caracterizó como satisfactoria; pero se recomienda que sea breve, concisa y retroalimentada. El liderazgo se calificó como satisfactorio; aunque a las jefaturas se les solicita mejorar el estímulo a la excelencia, el trabajo en equipo y la solución de conflictos. La motivación por el trabajo se describe como fuente de satisfacción y de realización; pero tanto las jefaturas del Área, como las del hospital deben analizar lo concerniente a incentivos, reconocimientos, motivación del desempeño, evaluación objetiva del desempeño y condiciones físicas del trabajo. La reciprocidad se determinó como satisfactoria y se recomienda equidad en la asignación a cursos y ascensos (Arias, 2007).

Londoño (2007), en su investigación llamada "Diferencias de apoyo del jefe e imagen gerencial en muestras de Costa Rica y otros países" logró evidenciar que la imagen gerencial y el apoyo del jefe tienen una alta capacidad de determinar una porción apreciable de la Varianza de la calidad del clima organizacional y la percepción que las personas tienen sobre otras realidades del trabajo. El objetivo de esta investigación fue comparar los resultados en las puntuaciones de la variable Apoyo del jefe y la Imagen gerencial, la muestra fue de 66.924 personas de varios países, al ser 978 encuestados en Costa Rica.

Se encontró que la percepción que las personas tienen sobre las actuaciones gerenciales se correlaciona con el apoyo organizacional percibido en 0.75, esto quiere decir que, la imagen gerencial logra determinar más de la mitad de la varianza de las percepciones sobre el interés y apoyo que la empresa presta a los colaboradores. Como resultado, se obtuvo que Costa Rica, Perú y Panamá se encuentran por debajo de otros países encuestados como Ecuador, Colombia y Venezuela en los cuales existen percepciones más positivas entre los empleados sobre como sus jefes los estimulan, los apoyan, les dan participación; gestionan los recursos necesarios para la realización del trabajo y proveen información clara y suficiente sobre el trabajo y el funcionamiento de la empresa (Londoño, 2007).

En la investigación "Análisis de los factores internos que inciden en el ambiente laboral de los empleados, para el fortalecimiento del clima organizacional de la sede central del Área de Salud Paraíso-Cervantes", Lizano, Brenes & Sánchez (2014), tuvieron como objetivo una evaluación a profundidad de los elementos que inciden en el clima de la empresa,

realizado en Cartago, Costa Rica, se efectuó un instrumento de tipo encuesta que recolectara la información necesaria a un grupo significativo de personas.

En el estudio no se brinda el total de la muestra, solo ofrece el dato que fue en el Área de Salud Paraíso-Cervantes, los resultados obtenidos afirman que la mayoría de los encuestados manifiestan que se les otorga información disponible para luego ponerla en práctica, así como también coinciden en que se estimula al grupo para lograr los objetivos del centro, de igual manera, mencionan que sus jefes muestran disposición a colaborar con ellos, dado que la visión del grupo a menudo es positiva (Lizano et al., 2014).

Los antecedentes anteriores demuestran lo importante que es la relación entre jefes y empleados, la calidad de la infraestructura donde laboran, la relación entre compañeros, entre otros factores.

Se observa que la motivación que tenga el empleado depende de estos factores y a su vez esta lleva a una satisfacción laboral que establece un clima organizacional adecuado.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

Se plantea llevar a cabo la presente investigación con una población de 15 funcionarios, que laboran como Asistentes Técnicos en Atención Primaria (ATAP), con ambos géneros en rangos de edad entre los 35 a los 55 años, con escolaridad de Bachiller en educación media y Técnico en Salud; la población pertenece a un nivel socioeconómico rango medio.

La investigación se realiza durante el periodo octubre-febrero 2018-2019 en el Área de Salud de Quepos.

### **1.1.3 Justificación**

El tema se estudia primordialmente para conocer los componentes del clima organizacional que son percibidos en el quehacer profesional de 15 ATAP, cuyo objetivo es determinar la forma en la que estos componentes son percibidos ya sea de manera positiva o negativa en los empleados.

La investigación beneficia a los Asistentes Técnicos en Atención Primaria (ATAP), ya que contribuye a conocer los componentes laborales que intervienen en la satisfacción que perciben a la hora de realizar sus labores diarias, de manera que se va a demostrar si esto afecta o no en su desempeño. También la jefatura conocerá lo que están necesitando sus empleados para que se sientan cómodos ejerciendo su función como ATAP.

En Psicología, en el área organizacional, la investigación puede contribuir afirmando esos aspectos que de forma teórica son muy importantes para la satisfacción laboral, como lo son el ambiente personal, el compañerismo, la relación de la jefatura con los funcionarios, etc.

Esta área de la psicología investiga sobre cómo es la relación que existen en el ambiente de trabajo y como repercute la satisfacción en las labores que llevan cabo los trabajadores de las empresas o instituciones. Concordando con lo anterior, Manosalvas, Manosalvas y

Nieves (2015) mencionan que el estudio de las condiciones en que se desarrollan los procesos productivos compone hoy un factor imprescindible para establecer de qué manera los servicios que se brindan contribuyen al logro de los objetivos y la satisfacción de los empleados y de cómo se dan las relaciones laborales entre jefe-subordinado (Manosalvas, Manosalvas & Nieves, 2015).

Además la investigación puede demostrar la validez del trabajo que realizan los empleados en el área de salud y de lo importante que es para ellos el tener un clima adecuado ya que también depende de su estado el poder atender de una manera adecuada a las personas a quienes les brindan sus servicios. De acuerdo con esto, García (2009) afirma que el clima organizacional surge de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos que afectan el clima.

## **1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL**

¿Cuáles son los componentes del clima organizacional que son percibidos en el quehacer profesional de 15 ATAP del Área de Salud N° 9 del cantón de Quepos?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar los componentes del clima organizacional que son percibidos en el quehacer profesional de los ATAP del Área de Salud de Quepos, en el periodo de octubre-febrero de 2018-2019.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar los aspectos del ambiente social que influyen en la satisfacción laboral percibida en los ATAP del Área de Salud de Quepos.
- Describir los elementos del ambiente personal percibidos en la satisfacción laboral de los ATAP del Área de Salud de Quepos.
- Identificar los aspectos del ambiente laboral que son percibidos en los ATAP del Área de Salud de Quepos en la satisfacción laboral.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2.1 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL**

El presente capítulo define temas como el clima organizacional y los componentes que pertenecen a este, además de subtemas que los conforman. Las diferentes aportaciones de autores pueden ayudar a determinar mejor en qué situación se encuentra la institución, y de esta manera mejorar la calidad de vida de los empleados.

### **2.1.1 Modelos**

#### **Clima organizacional**

En la actualidad, el interés por el ambiente de trabajo en las instituciones públicas ha cobrado gran relevancia por el impacto positivo en la productividad que se genera a través del mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo en los empleados, pues su conocimiento orienta los procesos que establecen los comportamientos organizacionales.

De acuerdo con esto, el análisis de las condiciones en que se desarrollan los procesos productivos en salud compone hoy un factor imprescindible para establecer de qué manera los servicios de salud contribuyen al logro de los objetivos y la satisfacción de los empleados y de cómo se dan las relaciones laborales entre jefe-subordinado (Manosalvas, Manosalvas & Nieves, 2015). Este incremento notable sobre estudios de clima organizacional en empleados surge de la importancia de conocer qué es lo que implica la productividad, la satisfacción laboral y de cómo generar mayor interés en los empleados.

De acuerdo con estas implicaciones, en la siguiente cita se señalan algunas que son mencionadas en el clima organizacional.

Camacaro (2006) señala algunas definiciones sobre clima organizacional, menciona que el clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas de forma directa o indirecta por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. También dice que el clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral y que es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas definiciones, de manera resumida, presentan una forma clara de estudiar el clima al interior de la empresa o institución, sin descartar aquellas definiciones que integran los procesos de la estructura organizacional.

Otra definición sobre clima organizacional que concuerda con la anterior, es que tiene un papel importante dentro de las instituciones, ya que es un ambiente compuesto tanto de la institución como las fuerzas externas que influyen en las labores de los empleados. García (2009) señala: "El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan esos ambientes" (p.45).

Con base en lo anterior, en la cita siguiente sobre el clima organizacional se menciona la importancia de la aplicación de herramientas para que estas personas generen esos comportamientos que favorezcan a su función dentro de la empresa.

El clima organizacional se basa en la idea de implementar herramientas con las cuales los empleados de diversas empresas, tengan la oportunidad de externar lo que perciben en su ambiente de trabajo, ya que de ahí, es donde se trabajan los instrumentos para generar cambios a futuro dentro de la empresa, sabiendo que es lo que externaliza el empleado y poder crear un ambiente adecuado para que labore. También el clima organizacional implica investigar un grupo de componentes laborales y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización y de las problemáticas o situaciones que se estén presentando dentro de la institución, es por esto que el valorar el clima organizacional va a generar que la empresa se concientice de los aspectos o componentes que se deben mejorar, para que tengan una visión más exacta de que se debe tratar. Chiavenato (2007) afirma:

El clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización. Cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes. (p.87).

Lo anterior quiere decir que cuando la motivación es mínima o no se da, los empleados pueden presentar deficiencias en el desempeño de su labor, esto se puede observar en los problemas con los compañeros de trabajo o incluso con el jefe, en frustración, el poco desempeño y aspectos personales.

De acuerdo con lo precedente, el clima tiende a bajar caracterizado por estados de desinterés, insatisfacción, apatía, estrés y disconformidad. Iglesias & Sánchez (2015) postulan:

El clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología, disciplina en la cual el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas, enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social. (p. 456).

En concordancia, es importante mencionar cuales son las pautas que se indican se pueden llevar a cabo para que el clima laboral sea adecuado y tenga resultados positivos.

Según el Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP, 2016), existen una serie de puntos clave que se pueden reforzar con el objetivo de mejorar el clima laboral, primeramente la comunicación, que se basa en mantener canales claros de comunicación propicia, el sentimiento de pertenencia y la claridad de las funciones propias y metas de la organización. Luego la relación con el jefe inmediato, en esta relación se debe crear relaciones armoniosas y a su vez permitir un mayor grado de delegación, confianza y creatividad. También planes de desarrollo, donde se ofrecen posibilidades de capacitación o crecimiento, así como retroalimentación a los colaboradores fomenta un sentimiento de estabilidad, así como evita el sentimiento de estancamiento. Mantener un ambiente físico óptimo para que el colaborador realice sus tareas. Proporcionar al colaborador seguridad en el ambiente de trabajo, tanto física como emocional. Y por último implementar un plan de

prestaciones, reconocimientos y recompensas, esto mantendrá la motivación del colaborador en su puesto, lo cual llevará a un buen desempeño.

Lo dicho anteriormente se encuentra específicamente englobado en diferentes componentes que determinan el clima. Salazar, Guerrero, Machado & Cañedo (2009) mencionan que estos componentes son el ambiente social, personal y laboral. El primero abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros; el segundo en sus características presenta las aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etcétera. El tercero se refiere a todas las condiciones y los factores que influyen en el trabajo, incluyendo las condiciones ambientales como los factores del entorno: el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, iluminación, temperatura, ruido el nivel de contaminación, entre otros.

La totalidad de estos componentes mencionados, dentro de una organización, harán que la labor de cada empleado sea más productiva, en medida en que se den de forma apropiada, puesto que cada uno está conformado por áreas como por ejemplo, la importancia de un ambiente físico adecuado para el empleado es determinante para la realización de sus labores, así como también que se cuente con las instalaciones y los equipos apropiados, que exista el compañerismo, una comunicación adecuada entre el jefe y los empleados, todo esto logrará que el clima organizacional sea el más apropiado para que la institución obtenga mejores resultados.

Como se observa, depende de lo que perciba el empleado a través de los componentes y estructuras del sistema organizacional para generar un clima determinado.

El clima resultante incita a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y por lo tanto en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su veracidad, eficiencia, eficacia, impacto social en el desempeño general de la organización (Salazar, Guerrero, Machado & Cañedo, 2009). Esto alude que el sistema organizacional tendrá un impacto positivo en los empleados, siempre y cuando sea un ambiente óptimo para realizar sus labores, ya que con esto se va a mejorar la calidad de los servicios dentro de la empresa.

A continuación, se describen las variables que son parte del clima organizacional y que se van a analizar en el presente estudio.

### **Ambiente social**

Ridruejo (1983), citado en Chiang, Martín & Núñez (2010) afirma: "El clima social se refiere básicamente a los procesos de interacción que los individuos desarrollan en un grupo, no en una organización, aunque estén en función del marco en que se desenvuelve el grupo" (p.143). Es decir, se entiende al clima como la interacción entre iguales o entre jefatura y empleados, se estaría hablando de algo distinto a lo que normalmente se entiende por clima organizacional, ya que el autor menciona que es la interacción, pero no dentro de una organización.

De acuerdo con lo anterior, se menciona que el ambiente social es parte fundamental de una empresa y la forma en que se desenvuelven y conviven los empleados unos a otros, ya que abarca la comunicación, las relaciones entre jefe-empleados y los conflictos entre departamentos o entre los mismos grupos. Este ambiente se puede entender como un tipo de interacción dada entre un sujeto social con relación a ciertas características o procesos dentro del entorno y efectos percibidos sobre este, según los roles desarrollados por los sujetos (Granada, 2001 citado en Gil, Alfonso & Iguará, 2015).

Lo anterior revela la importancia de las relaciones que se forman en el trabajo y más que todo de las formas en que se llevan las personas que conforman la institución o la empresa.

En relación con lo anterior, también se comenta que las organizaciones están compuestas de muchas personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que puede generar comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas, los cuales se organizan en grupos y colectividades, el resultado de esta interacción entre las personas media en el ambiente que se respira en la organización (Rojas, 2014).

Lo anterior indica la importancia del componente de ambiente social en las empresas, ya que si este no se lleva a cabo como debe ser, los empleados no darán resultados positivos en sus funciones como trabajadores. Así como este componente es importante, el personal y laboral también lo son.

## **Ambiente personal**

El clima personal se basa en la motivación laboral, Marín & Dorila (2017), mencionan que esta es un estado interno que activa y disecciona los pensamientos y a su vez está relacionado a todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo y todos ellos generan conductas que varían en el grado de activación o de intensidad del comportamiento. Centrándose en la estructura del comportamiento, los trabajadores aportan de acuerdo con la motivación por sus propios intereses y tratan de imponerlo a la organización a la que pertenecen.

Se observa lo importante que es la motivación y lo que puede llegar a provocar en los empleados, siendo esta una variable importante en el ambiente laboral, la cual es imprescindible para obtener el rendimiento esperado.

Relacionado con lo anterior, Brunet (1987), citado en Bulnes et al (2004), menciona al clima como una percepción de los atributos que poseen las organizaciones donde el individuo actúa como filtro de información de su ambiente u organización, así como de sus características personales, a través de los procesos organizacionales.

Con la cita anterior se puede afirmar que hay relación entre la motivación por parte de la empresa y la conducta del individuo, ya que los resultados de sus comportamientos se manifiestan generalmente por lo que recibe en el lugar donde trabaja, afirmación que se manifiesta en la siguiente cita.

Likert (1965), citado en Gonzáles, Pedraza, Sánchez (2015), sostiene que las conductas de los trabajadores se ven condicionadas por lo que perciben del comportamiento administrativo y las condiciones laborales en que realizan su trabajo. De acuerdo con su teoría, existen tres tipos de variables que influyen en la percepción individual del clima organización, estas son variables explicativas o causales, intermedias y finales. La primera se basa en elementos como actitudes y reglas, la segunda evalúa aspectos como motivación y rendimiento, y la tercera se orienta a las ganancias o pérdidas obtenidas derivadas del efecto ocasionado por las variables causales e intermedias.

Lo anterior quiere decir que si la persona no es motivada en su trabajo como se debe va a tener un rendimiento que no traerá resultados positivos para la institución o empresa donde labora.

Además de la importancia sobre la motivación que deben recibir los empleados que laboran en cualquier empresa o institución, la satisfacción laboral en el trabajo también es igual de importante.

### **Satisfacción laboral en el trabajo**

Los empleados tienden a elegir trabajos que les den oportunidad de utilizar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando sus labores, de tal manera que es un reto moderado causando placer y satisfacción. Es por esto que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede aumentar la satisfacción en el trabajo y el desafío debe ser moderado, ya

que es un reto demasiado grande y algunas veces crea frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, reduciendo su satisfacción, Robbins (1991) citado en Apuy (2008).

Por otra parte, se menciona que la satisfacción laboral está compuesta por diversos factores, por un lado depende de la dificultad de la tarea o por lo sencillez de la misma; también se pueden identificar otras como la relación con el jefe, las relaciones interpersonales y el ambiente laboral. Por otro lado, también depende de los procesos internos para tener a la persona adecuada en el puesto, por lo tanto, no existe un modelo en específico para lograr la satisfacción del empleado; es decir, cada organización deberá establecer un sistema administrativo para que se cumplan los objetivos personales y profesionales de los individuos (Hernández & Morales, 2017).

La satisfacción del hombre con su trabajo proviene del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta forma se pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico (Herzberg, 1959 citado en Parra & Paravic, 2002). Existen muchos factores que motivan y satisfacen al personal, por mencionar algunos: seguridad laboral, comunicación afectiva con los jefes y compañeros de trabajo, espacio físico, las instalaciones, los equipos, participación en la toma de decisiones, claridad en cuanto a los reglamentos y políticas de la empresa, remuneración, pensión y prestaciones justas, aumentos, entre otros propician que el personal se sienta satisfecho, ya que sentirá que su trabajo es bien percibido, así como también bien remunerado, dado que para que un ambiente laboral sea satisfactorio y un lugar agradable, en donde el empleado, sienta confianza y seguridad de su trabajo, se deberán eliminar actitudes y pensamientos

negativos hacia la empresa o los mismos empleados, en donde la relación, jefe-empleado, no se note como símbolo de superioridad, sino más bien, en donde el empleado sienta, que la empresa y sus jefes se preocupan por sus necesidades y problemas. (Herzberg, 1959 citado en Parra & Paravic, 2002).

Relacionado con lo precedente, hay autores que comentan sobre las características que se muestran en una persona satisfecha en su trabajo. Robbins & Judge (2009) señalan: "Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos" (p.79). El trabajador al sentirse satisfecho con su trabajo, obtendrá mejores resultados y un alto rendimiento, generando consecuencias positivas para la empresa.

Esta satisfacción puede ser producida por una disminución entre los desacuerdos, según Locke (1976) citado en Parra & Paravic (2002):

La satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.

Se demuestra que la satisfacción laboral comprende muchos aspectos, los cuales determinan el ambiente y las condiciones en las que se encuentre el empleado, pero dado los avances e investigaciones, se puede recolectar mucha información para medir qué tan satisfechos se encuentran los empleados dentro de la institución, así con esto, mejorar el

rendimiento y la calidad de vida de los trabajadores, ya que se trabajan entrevista o instrumentos en los cuales se determinan la satisfacción presente en los individuos, dado que el trabajo no es solo realizar actividades como ordenar papeles, digitar, escribir, hablar con los usuarios, requieren más que eso, es la interacción directa ente el jefe y los compañeros de trabajo, así como seguir las reglas, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones laborales que con frecuencia son menos ideales y cuestiones por el estilo, en donde quizás no se cumple para que un empleado se sienta satisfecho, de ahí proviene la importancia de tratar y trabajar para que cada individuo se sienta realizado en su área de trabajo.

También se menciona que la satisfacción en el trabajo se debe a muchos factores tanto internos como externos, el ser humano la mayor parte de su vida trabaja para sobrevivir y así con esto obtener una mejor calidad de vida, es claro que el trabajar demanda tiempo y esfuerzo, en las cuales para el individuo se convierte en una segundo hogar, ya que pasan la mayor parte del tiempo laborando, es por esto que es importante determinar que la satisfacción proviene, tanto en la forma de autorrealización personal, que la integra la familia, los hijos, así como también en el ambiente laboral, relaciones con los compañeros de trabajo y los jefes, en donde a la hora de realizar sus labores reciba reconocimientos, incentivos, y en consecuencia, esto mejoraría su rendimiento, pero no siempre pasa ya que en otras instituciones las personas que no perciban esas mismas motivaciones en donde el ambiente no sea el más óptimo y adecuado para realizar sus labores, no serán seres plenamente satisfechos en sus áreas. Robbins & Judge (2009) comentan:

Resulta interesante que los empleos que brindan capacitación, variedad, independencia y control, satisfagan a la mayoría de trabajadores. En otras palabras, la mayoría de individuos prefieren un trabajo que plantee retos y sea estimulante, que otro que sea predecible y rutinario (p.84).

Es por esto que la empresa y los trabajadores deben estar conscientes de cuáles son las necesidades que se presentan para que sean tratadas de forma inmediata, ya que como se mencionaba anteriormente, el que se planteen retos va a generar un estímulo positivo para el empleado y su trabajo no sea aburrido y rutinario, en consecuencia, muchos casos en donde las empresas brinden capacitaciones, motivaciones y en las cuales apoyen y estimulen a sus empleados, estos se sentirán satisfechos y elaboraran con mayor seguridad y eficacia sus labores.

Dado que cuando a los empleados les gusta su trabajo, van a ver consecuencias positivas, así como también cuando les disgusta habrá consecuencias negativas. Hay otros factores que implican en la satisfacción, tales como la edad, estado físico de la persona, cuántos años tiene el funcionario de trabajar para la institución, su estabilidad emocional, la condición económica en la que se encuentre el empleado, relaciones familiares, son muchos los factores o componentes que determinan que tan satisfecho se encuentra en el empleado, pero en sí mayoritariamente la satisfacción es el resultado de las actitudes y aptitudes que tiene el trabajador hacía su empleo, es por esto que es importante determinar que cuando un empleado se encuentre insatisfecho, es de suma importancia detectar cuáles son las razones. Robbins & Judge (2009) manifiestan:

En Estados Unidos y la mayor parte de países desarrollados, la respuesta parece ser un “sí” calificado. Estudios independientes efectuados entre los trabajadores estadounidenses durante los últimos 30 años indican, por lo general, que la mayoría de trabajadores están más satisfechos que insatisfechos con sus empleos. (p.84)

En algunos países esto puede ser que no se demuestre igual, ya que muchos empleados no se sienten a gusto con sus trabajos o no sienten la motivación necesaria por parte de sus jefes, en algunas casos no son bien remunerados o no tienen la posibilidad de ascender, o en algunos casos, obtienen un trabajo pero este no es en lo que desearon desenvolverse profesional y es ahí en donde también radica la insatisfacción. La cita siguiente menciona lo referido en esta.

La motivación y la satisfacción en los empleados son aspectos débilmente tratados por las empresas dado a esto Zubiri (2013) indica:

Disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización aumenta claramente el rendimiento y la calidad del servicio que prestan. Estos aspectos son clave para mejorar el clima laboral, fundamento primero para alcanzar resultados. Por ello, establecer mecanismos de medidas periódicas de ese clima y las consiguientes acciones de mejora para corregir los procesos negativos debe ser una práctica obligada para cualquier equipo de gestión.

Como se observa, una creciente satisfacción en los miembros de una compañía es generalmente lo más deseado por una organización dado que tiende a relacionarse con las

consecuencias positivas para la empresa. Esto también se puede llegar a obtener por una buena relación con los empleados.

### **Relaciones con los empleados**

Las relaciones en la institución con los empleados se pueden abarcar en la parte meramente de recursos humanos, siendo estas las relaciones internas que tienen que ver en cómo es su trabajo, algunos ascensos, quejas, sugerencias, aspectos a mejorar, el proceso de jubilación, entre otros; así como también el asunto de la disciplina y las reglas que se deben establecer en la institución y el personal del área de recursos humanos serían los encargados de asesorar y guiar a los gerentes o jefes la responsabilidad de la línea con base en las prácticas adecuadas en recursos humanos diariamente. Chiavenato (2007) afirma:

El término “relaciones con los empleados” se refiere a las actividades de recursos humanos asociadas al trato y a los movimientos de los colaboradores dentro de la organización. Son las relaciones internas de la organización con sus colaboradores en cuestiones como ascensos, transferencias, separaciones por jubilación y dimisiones. (p.357)

El autor mencionado anteriormente postula un programa donde muestra que es lo que debe incluir esas relaciones que necesitan los empleados para tener satisfacción laboral.

*Tabla N° 1.*

*Diseño de un programa de relaciones con los empleados*

---

Comunicaciones	La organización debe comunicar su filosofía de recursos humanos a los empleados y solicitarles que presenten sugerencias y opiniones sobre asuntos de trabajo.
Cooperación	La organización debe compartir la toma de decisiones y el control de las actividades con los empleados a efecto de que estos cooperen.
Protección	El ambiente psicológico del trabajo debe contribuir al bienestar de los trabajadores y proporcionarles protección contra posibles persecuciones o represalias.
Asistencia	La organización debe responder a las necesidades específicas de cada trabajador, al brindarle ayuda para tal efecto.
Disciplina y conflicto	La organización debe definir reglas claras para imponer la disciplina y lidiar con los conflictos.

---

*Nota.* Recuperado del libro "Administración de recursos humanos", (Chiavenato, 2007, p.357)

El apoyo organizacional percibido es la interpretación que tienen los empleados en relación al trato de reciben de parte de la institución y la contribución que hace cada empleado, así como también las iniciativas que demuestren el interés y preocupación por el estado en el

que se encuentra determinado trabajador. Lo cual se podría reflejar de manera recíproca en donde los empleados entregan su esfuerzo y dedicación a la institución y se les remunere beneficios a futuro, por lo tanto, si el empleado observa que su empresa le brinda beneficios, se va a generar en él un sentimiento de obligación a hacer lo mejor, siendo el motivo por el cual ese trabajador le devuelva ese favor o recompensa a su institución y en consecuencia, este trabajador no tendrá deseos de abandonar su puesto. Robbins & Judge (2009) afirman:

El apoyo organizacional percibido es el grado en que los empleados creen que la organización valora su contribución y se ocupa de su bienestar (por ejemplo, un trabajador piensa que su organización lo reacomodaría si tuviera un problema con el cuidado de sus niños, o que lo perdonaría si cometiera un error sin dolo de su parte). Las investigaciones demuestran que la gente tiene la percepción de que sus organizaciones les brindan apoyo cuando las recompensas se entregan con justicia, los empleados tienen voz en las decisiones y sus supervisores son vistos como individuos que ofrecen apoyo (p.81).

De la misma manera que un adecuado clima organizacional dentro de la empresa favorece, así es el caso del apoyo organizacional percibido por los colaboradores, ya que ellos en el grado que perciben que la institución para la que laboran se interesa por su bienestar y trabajo, se muestran complacidos, creando con esto ambientes propicios dentro de la compañía y van a generar competitividad. Lo siguiente se relaciona con lo comentado en la anterior cita.

## **Calidad de vida en el trabajo**

La calidad de vida en el trabajo debe manifestarse por las dos partes involucradas, tanto el jefe como los empleados, dicha concepción será posible solo si su ambiente de trabajo es positivo. Chiavenato (2007) señala:

Las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa, sino que se necesita algo más. Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral. Investigaciones recientes demuestran que, para alcanzar la calidad y la productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en los trabajos que realizan y recompensadas adecuadamente por su contribución. Así, la competitividad de la organización pasa, obligatoriamente, por la calidad de vida en el trabajo (p.349).

Se puede observar que los estudios afirman que para alcanzar una mayor productividad en las empresas o instituciones, estas deben mantener motivados a sus trabajadores, ya que con esto cada empleado estará motivado a la hora de realizar su trabajo y tendrán mayor competitividad y será más agradable a la hora de realizar su trabajo.

Además de las motivaciones, es importante observar en qué condiciones laboran los empleados, ya que un ambiente óptimo y cómodo podría evitar que los funcionarios se sientan insatisfechos.

## **Ambiente laboral**

Por su parte, el ambiente laboral se refiere a las condiciones y elementos que intervienen en el trabajo, es un elemento muy trascendental en el día a día de la empresa, pese a que es difícil de determinar o precisar las características que lo generan; sin embargo, se ha demostrado que este influye notablemente en la productividad y en la vida personal de los empleados (Riquelme, 2017).

Algunos factores que se consideran influyentes en ambiente laboral, se mencionan en los párrafos siguientes.

El ambiente que se conforma en la empresa es un asunto complejo, en el que influyen elementos como:

- Estructurales: se refiere a la estructura formal de la empresa, al estilo de dirección y tamaño de la organización, entre otros.
- Ambiente social: tipo de relaciones creadas entre los trabajadores, el compañerismo, conflictos y la comunicación, etc.
- Personales: se refiere al individuo, sus actitudes, expectativas, necesidades y motivaciones, entre otros (Riquelme, 2017).

Además de lo mencionado anteriormente, la seguridad que se le brinda al personal en el trabajo también es de carácter relevante, ya que este se puede considerar influyente en la función óptima de los funcionarios.

## **Seguridad laboral en los empleados**

Es fundamental que se forme un ambiente seguro dentro de la institución, para que genere una continuidad en la producción y en el cumplimiento de las labores, puesto que si se tienen al personal en un ambiente en donde no se cuente con equipo adecuado para la realización de labores o el área a trabajar no sea la más apropiada, el empleado no podrá obtener lo que el jefe desea y en este caso afectaría directamente a la empresa, dado que la seguridad y la higiene laboral son actividades entrelazadas que repercuten directamente a los empleados. Chiavenato (2007) afirma:

La seguridad laboral es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, sea con la eliminación de las condiciones inseguras del ambiente, con la instrucción o convencimiento de las personas para que apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo" (p.336).

Como se observa, es de suma importancia mantener un ambiente seguro e higiénico, para una mayor satisfacción y cumplimiento de las labores, ya que si no se tiene un ambiente agradable y seguro para los empleados, no tendrán el desempeño esperado en sus trabajos.

La productividad también es parte importante, tanto como ambiente seguro e higiénico que se debe tener para los empleados.

## **Productividad laboral dentro de la empresa**

La motivación del personal se ve reflejada en el compromiso que tenga cada miembro de la institución por alcanzar sus metas y en el deseo de superación en su área de trabajo, pero claro está, que esto se determinará en el grado en que la institución cuente con el ambiente y las condiciones necesarias, para que sus empleados puedan desarrollar su trabajo de una manera más eficaz, es muy importante crear un ambiente óptimo y positivo para que el trabajador pueda laborar en una condición adecuada, en el cual se suplan sus necesidades y puedan dar un rendimiento alto a su labor. Es consecuencia un ambiente apropiado dentro del lugar de trabajo, propiciará que el empleado cumpla con sus obligaciones.

Un trabajador es un ser biopsicosocial. Por tanto, su salud, bienestar y felicidad son elementos fundamentales no solo de la vida, sino también del trabajo. Pero el bienestar y la felicidad no se pueden administrar, porque son reflejo de la armonía física y psicológica con el medio. Su percepción es también vital (Salazar et al., 2009).

La cita anterior demuestra que el ambiente laboral repercute en la eficiencia del empleado, ya que se observa la importancia de lo que percibe el individuo en el trabajo, así se concluye que esto hará que obtenga resultados positivos o negativos en las funciones que desempeñe.

## **Motivación**

Según López (2005), la motivación es una característica de la psicología humana que colabora con el grado de compromiso de la persona; es un proceso que causa, activa,

orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. De acuerdo con esta cita, hay muchas teorías sobre la motivación similares, la más conocida es la que se menciona en la jerarquía de las necesidades establecida por el psicólogo Abraham Maslow, partir de observaciones clínicas, “la motivación humana se basa en la voluntad de satisfacer sus necesidades (fuerza interna), identificando una jerarquía de cinco necesidades, desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más altas de realización personal” (Maslow,1943 citado en López, 2005).

A partir de lo anterior se puede decir que la motivación es lo que lleva a la persona a lograr lo que se proponga.

### **Percepción**

Según Vargas (1994), desde la psicología la percepción se caracteriza como el proceso cognitivo de la conciencia que se basa en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones recibidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se localizan el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

### **Satisfacción**

Robbins (1996) citado en Caballero (2002) menciona que la satisfacción se muestra como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de

satisfacción en el puesto que desempeñe presenta actitudes positivas hacia el mismo, una persona que está insatisfecha con su puesto muestra actitudes negativas hacia él.

Lo precedente se interpreta como que la satisfacción se puede observar mediante la actitud que expresa el trabajador en su ambiente, si tiene actitud negativa es muy probable que el clima no sea el óptimo.

Para diferenciar estos tres conceptos, motivación, percepción y satisfacción, con base en lo citado anteriormente, se puede decir que probablemente depende de lo que perciba el funcionario de su ambiente laboral, así llegará a sentirse motivado o no, y al final después de recibir esa motivación, podrá sentirse satisfecho o todo lo contrario. Se observa que cada término va muy de la mano con el otro para así comprender un poco sobre el proceso del clima organizacional que recibe una persona dentro del lugar donde labore.

## **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACION**

#### **Enfoque cualitativo**

La realización de esta investigación abarca un enfoque cualitativo, el cual lleva un proceso de recolección de información basado en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados. Hernández, Fernández & Baptista (2010) señalan que "pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes, y después, para refinarlas y responderlas"(p.7). Esto se basa en la recolección de datos sin medición numérica, observando y evaluando experiencias laborales de los participantes, en donde serán valorados mediante una entrevista, con diversas preguntas, posteriormente los resultados obtenidos, se procederá a evaluar los componentes que influyen el quehacer profesional de la población de estudio.

### **3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Es de tipo Descriptivo, ya que busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Es decir en este caso pretende recoger información de los participantes de acuerdo a las categorías establecidas para el estudio.

### **3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO**

El objeto de estudio está dirigido a la población de 15 asistentes técnicos de atención primaria, del sector salud Quepos.

#### **3.1.1 Contexto**

La entrevista se llevó a cabo en la sala de sesiones del área de salud N°9, esta sala está equipada con ventilación adecuada, no se filtran ruidos y es bastante amplia, durante la aplicación del instrumento no hubo distracciones. Los funcionarios entrevistados no cuentan con oficina propia, sus funciones las desempeñan en un pasillo del área de salud. Estas funciones que llevan a cabo se basan generalmente en visitar hogares en la comunidad para dar el servicio de salud a las personas, se trasladan de forma frecuente en motocicleta y los lugares que visitan muchas veces son peligrosos y casi inaccesibles.

#### **3.3.2 Muestra**

La población de este estudio está constituida por 15 asistentes de atención primaria (ATAP) 11 hombres y 4 mujeres, los cuales están distribuidos en diferentes EBAIS, son los encargados de programas de vacunación, promoción y prevención de la salud, visitas domiciliarias, entre otros, durante 8 horas diarias. El área de estudio, es una zona rural, el lugar es el Área de Salud N°9 Quepos. De acuerdo a esto la muestra en la investigación cualitativa describe aquellas características que son relevantes en los casos de lo que se estudia, pueden ser género, edades o procedencia (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Es por esto que se indaga al personal de ATAP, ya que cumplen con los criterios de la investigación.

### 3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

*Tabla N° 2.*

*Criterios*

<b>Criterios de inclusión</b>	<b>Criterios de exclusión</b>
Ser profesional en ATAP.	Personal que no labore de forma directa para la Caja Costarricense de Seguro Social.
Tener más de un año de trabajar para la institución.	Tener menos de doce meses de laborar para la institución.
Residir dentro del cantón a laborar.	Funcionarios que trabajen como ATAP de forma interina durante el tiempo de la investigación.
Laborar en el área de salud #9 Quepos	Personal que se encuentre de vacaciones y o incapacitado en el periodo de aplicación de la entrevista.

Fuente: Gutiérrez, elaboración propia, 2018

## 3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

### 3.4.1 Validez del cuestionario

Es un instrumento validado y confiable, ya que, de acuerdo con los rangos obtenidos mediante Kappa de Cohen (Juez1=0,5) (Juez2=0,5) (Juez3=0,91), presentan una validez adecuada, lo que implica que las preguntas son aptas para su aplicación. Cerda & Villarroel (2008) afirman que "El coeficiente kappa refleja la concordancia inter-observador y puede ser calculado en tablas de cualquier dimensión, siempre y cuando se contrasten dos

observadores (para la evaluación de concordancia de tres o más observadores" (p.56). A la vez, las respuestas corresponden a las categorías propuestas para esta investigación, puesto que el puntaje es adecuado, siendo este un instrumento confiable, ver anexo 1.

*Tabla N° 3.*

*Kappa de Cohen*

Asociaciones	Categoría	Valor
Respuestas correctas con juez 1	Medida de acuerdo	0,51
Juez 1 con juez 2	Medida de acuerdo	0.51
Respuestas correctas con juez 2	Medida de acuerdo	0,91

Fuente: Gutiérrez, elaboración propia, 2019

### **3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.5.1 Diseño no experimental transversal y fenomenológico.**

Diseño no experimental, transversal y fenomenológico. Se analizan las respuestas dadas por los participantes en un único momento. Hernández, Fernández & Baptista (2010) nos dicen: "Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables" (p.149).

Es de carácter transversal, se realiza en único momento dado. Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) "recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado"(p.151).

Por su parte, el propósito del diseño es analizar las respuestas dadas por los funcionarios para determinar los componentes labores que influyen en la satisfacción.

Es fenomenológico ya que se enfoca en las experiencias individuales subjetivas de los participantes. Aquí se pretende reconocer las percepciones de las personas y el significado de una experiencia o fenómeno (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

### **3.6 PROCEDIMIENTO DE LA OPERACIONALIZACIÓN DE LAS CATEGORIAS DE ANÁLISIS**

#### **Definición conceptual**

**Ambiente social:** abarca aspectos como el compañerismo, relación con sus jefes, los conflictos entre personas o departamentos y la comunicación (Salazar et al., 2009).

**Ambiente personal:** son las aptitudes y las actitudes, motivaciones y expectativas que tiene el personal acerca de su puesto de trabajo (Salazar et al., 2009).

**Ambiente laboral:** el término ambiente laboral se refiere a todas las condiciones y los factores que influyen en el trabajo de forma física, social y psicológica, así como también a las condiciones ambientales y los factores del entorno como la iluminación, temperatura, ruido, clima, equipo, entre otros (Salazar et al., 2009).

### **Definición operacional**

Se trabajó mediante una entrevista semi estructurada, para medir los componentes laborales del personal de ATAP de Quepos.

### **3.7 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se recolecta los datos de forma individual a cada ATAP, mediante una entrevista semiestructurada donde se elaboraron cuestionamientos en base a cada una de las categorías propuestas en la investigación. Martínez (2006) afirma: "Esta entrevista adopta la forma de un diálogo coloquial o entrevista semiestructurada, complementada, posiblemente, con algunas otras técnicas escogidas y de acuerdo con la naturaleza específica y peculiar de la investigación a realizar"(p.139), de este modo, se recolecta la información para que luego sea transcrita y analizada.

### **3.8 ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS**

Se realizaron las transcripciones de las entrevistas y los códigos que se utilizaron de dichas transcripciones los cuales serían participante 1, así sucesivamente con los 15 funcionarios entrevistados. Los datos obtenidos se agrupan por cada una de las categorías propuestas para mayor facilidad, de esta manera se obtienen las percepciones de cada participante de acuerdo al planteamiento de los componentes laborales

### 3.9 ANÁLISIS DE LOS DATOS

El análisis se lleva a cabo primeramente con la recolección de datos, iniciando con una observación del ambiente donde se desarrollan los entrevistados, luego con la aplicación de la entrevista semiestructurada para conocer las percepciones y la observación de las expresiones no verbales, y con los registros de las grabaciones individuales, en este primer paso se analizan las respuestas de los entrevistados por medio de las expresiones no verbales y por medios de las impresiones que dan con sus expresiones verbales donde se van formulando ideas o casi hipótesis de lo que se busca conocer con los objetivos y de lo que más adelante se analiza detalladamente.

Como segundo paso se transcriben esas respuestas de cada pregunta a un documento haciéndolo por orden, desde el participante 1 hasta el 15. Como tercer paso se hace una identificación de ideas preliminares que se podían corroborar o desconfirmar. Como cuarto paso la información se agrupa de acuerdo a categorías y relaciones y se va analizando, en este caso se agrupa por componentes, el social, personal y laboral y también en cada uno de ellos se muestran las respuestas que determinan una posible afectación o insatisfacción que los entrevistados perciben de su ambiente.

Y como último paso se contrastan los resultados obtenidos con algunos conceptos teóricos que se encuentra en los antecedentes, en el marco teórico y en teoría consultada, donde lo que se trata de hacer es corroborar o refutar esos resultados con otra información relacionada con las categorías y tema estudiado.

A su vez por medio del análisis de las respuestas agrupadas por categorías se confirman esas pequeñas hipótesis que se formularon mediante la aplicación de la entrevista, ya que desde los primeros pasos del análisis cualitativo las respuestas se van analizando poco a poco desde la primera información recabada hasta la última.

## **CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

En este apartado se presentan los resultados de la investigación. Se contó con las respuestas de 15 participantes a cada una de las interrogantes planteadas en el instrumento llamado cuestionario sobre los componentes laborales que influyen en el quehacer profesional del ATAP, a continuación, se presentaran mediante una división de tres dimensiones las cuales son dimensión social, personal y laboral.

### **Dimensión social**

Constituye un elemento importante que se relaciona con la satisfacción, abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos y la comunicación con las jefaturas, corresponde a la forma en que convive y se relaciona la persona, creando vínculos y formando un clima organizacional adecuado.

De acuerdo con las respuestas obtenidas en el instrumento y de acuerdo a las observaciones, los participantes de forma mayoritaria tienen una percepción adecuada con respecto a su ambiente laboral en esta dimensión ya que manifiestan sentirse a gusto en su trabajo.

Por ejemplo, de la pregunta N° 1ª que trata sobre cómo perciben el ambiente de trabajo, los entrevistados respondieron:

Participante 1 menciona "Es un bonito trabajo, agradable".

El participante 2 comenta "Muy bien".

Participante 3 "En el ambiente siempre es bueno y tratamos entre todos de colaborar".

Participante 4 "Bueno, la verdad lo considero bueno".

Participante 5 “En realidad siento que hay una relación bastante buena”.

Participante 6 “Aquí todo muy bien, yo no tengo problema”.

Participante 7 “Lindo”.

Participante 8 “En atención primaria sucede algo muy particular, aquí se da mucho el ambiente de rivalidad”.

Participante 9 “Bueno, yo me limito nada más a llegar y hacer mi trabajo”.

Participante 10 “Bonito, hasta cierto punto del uno al diez, le doy un ocho, digo yo que es normal”.

Participante 11 “Bien”.

Participante 12 “Es un ambiente tranquilo”.

Participante 13 “Bien dentro de lo normal, bueno”.

El participante 14 “No le puedo decir que excelente, a nivel grupal se encuentran conflictos porque a veces como que no hay una comunicación”.

Participante 15 “Se da de todo, hay momento agradables y también súper tensos, es muy relevante es el día de todos, es de subes y bajas”.

Como se observa, pocas son las personas que de forma negativa responden ante esta pregunta, ellos se manifiestan de manera conforme y perciben poca rivalidad, además de la respuestas verbales sus expresiones faciales son de tranquilidad, de aceptación y no de enojo.

*Tabla N° 4*

*Percepciones en el componente social*

---

**Percepciones positivas**

---

---

“Es un bonito trabajo, agradable”.

“De mi para mis compañeros es buena, yo siempre vengo aquí contento y alegre”.

“Es una relación bastante buena”.

“Se llama a las bases para poder solucionar los problemas”.

“Una comunicación es muy buena con los jefes, al igual que con los compañeros”.

“En ciertas ocasiones se mantienen unidos”.

“Yo lo considero bien”.

“Muy bien”.

“Muy buena, no he tenido problemas con mis jefaturas”.

“Bien, muy buena”.

“sí, lo hacemos cuando tenemos campañas de vacunación o visitas a escuelas”.

“En el ambiente siempre es bueno y tratamos entre todos de colaborar”

“Con todos me llevo bien”.

“Muy buena con mis dos jefaturas”.

“Tampoco hemos tenido algo grande en la cual necesitemos que intervenga la jefatura para resolverlo”.

“Es buena”.

“Yo veo que la mayoría sí, porque de mi parte yo si me llevo bien con todos”.

“Bueno, la verdad lo considero bueno”.

“Muy buena, no tengo problemas con ningún compañero la verdad”.

“Con las dos es muy buena, no tengo problemas acato órdenes y siempre estoy dispuesto a lo que se me pida”.

“Yo no he tenido problemas con nadie, la verdad tampoco he visto que mis compañeros los tengan”.

“Muy buena la verdad, no tengo quejas ni problemas por eso”.

“cuando se trata de campañas de vacunación todos ayudamos”.

“En realidad siento que hay una relación bastante buena, tanto compañeros como con jefaturas”.

“En el caso mío, bastante buenas porque digamos no hemos tenido problemas a lo que es el trabajo en grupo”.

“Personalmente tenemos una comunicación bastante buena”.

“En mi caso, por dicha, hasta el momento, no he tenido ningún problema”.

“Sí la verdad, sí es muy buena”.

“Como grupo sí, es que somos un grupo”.

“Aquí todo muy bien, yo no tengo problema” .

“Con ellos la relación es muy poca, porque estoy solo aquí, pero es buena”.

“Con mi jefa inmediata es muy poca, porque ella está allá, pero en realidad es buena”.

---

---

“Conflictos con el personal en realidad no he tenido, ni con las jefaturas”.

“En realidad sí es muy buena, no tengo problemas con ellas”.

“Como te digo, como ellos están allá y yo aquí solo, yo desconozco sobre eso, si se mantendrán unidos”.

“Lindo”.

“Yo soy cada quien con sus cosas y yo no trato de meterme con ellos para que ellos no se metan conmigo”.

“Bien, es muy buena, yo he tratado de ganarme la confianza”.

“Yo siento que aquí casi no ha habido problemas”.

“En lo que es trabajo 100, pero a nivel personal, yo en lo mío y cada quien en lo suyo”.

“Bien, normal, 100% laboral, nada más”.

“Resumido a base de chismes, no hay más que agregar”.

“Si se pudiera sí”.

“Bueno, yo me limito nada más a llegar y hacer mi trabajo (...) para mí es normal como todo trabajo”.

“Yo creo que bien, a como te digo, me limito y si tengo que hacer un trabajo con los compañeros lo hago”.

“Las dos me llevo bien, hago mi trabajo”.

“Yo creo que hasta el momento no habido un conflicto laboral fuerte”.

“Buena”.

“Sí, claro, nosotros vamos a la escuela o programas de vacunación nos llevamos bien en eso”.

“Bonito, hasta cierto punto del uno al diez, le doy un ocho, digo yo que es normal”.

“La considero muy buena, una buena comunicación”.

“La comunicación es buena, de parte de los jefes”.

“Bien”.

“Hasta donde yo sé bien”.

“Bien”.

“Con el dialogo y hablando con las partes involucradas en el conflicto”.

“Bien”.

“Es un ambiente tranquilo”.

“Laboralmente es un buen ambiente”.

“Con las dos me llevo muy bien”.

“Hay una comisión que se encarga de mediar en caso de que se pasa los límites de la jefatura”.

“Trato de que sea óptima y buena”.

---

---

“Bien dentro de lo normal, bueno”

“Yo pienso que bien”.

“Buenas con las dos”.

“Los conflictos en reunión y si son conflictos muy serios con el GAT se solucionan”.

“Buena”.

“Yo digo que buenas, por lo menos yo me siento responsable”.

“Buena con las dos”.

“De manera directa, cuando he tenido algún conflicto he acudido que lo enfrentemos cara a cara con la jefatura inmediata o el GAT grupo de apoyo técnico interviene nos abren espacio”.

“Buena”.

“Con mis jefas es muy buena”.

“A nivel de caja hay un departamento GAT para solucionar conflictos”.

“De trabajo simplemente”.

“Cuando se trabaja juntos no hay problemas”.

#### **Percepciones negativas**

“A veces por cosas personales y no de trabajo, hay encontronazos, pero de trabajo cuando hay, ni se reúnen ni se trata de arreglar”.

“Yo soy un poco aparte y lo mínimo con ellos”.

“No, yo considero que aquí *cada quien jala para su saco*, (...) he escuchado que si hay un compañero que no está y es el único que vacuna los demás no lo hacen porque no está él.

“En atención primaria sucede algo muy particular, aquí se da mucho el ambiente de rivalidad”.

“Resumido con base en chismes, no hay más que agregar”.

“Yo trato de acomodarme de acoplarme a ellos y no con todos se puede quedar bien”.

“A veces se solucionan aquí internamente a la mala, a veces a la buena, pero con algunos compañeros tiene que venir la jefa mayor e intervenir”.

“Algunos, no todos”.

“Si son todos en general no, porque yo veo que a veces se quejan mucho porque unos hacen bien el trabajo otros no hacen bien el trabajo”.

“Pues no sé, creo que a veces son a conveniencia”.

“No le puedo decir que excelente (...) a veces como que no hay una comunicación buena”.

“No, porque hay muchos y cada quien usa su estrategia y usa su manera de hacer las cosas”.

“Se da de todo”.

“Con algunos es muy buena y con otros es pésima”.

---

Fuente: Gutiérrez, elaboración propia, 2019

En base a todas las respuestas del ambiente social se puede observar que hay una mayoría que son satisfactorias, además se relacionan con las muestras de expresiones no verbales muy cómodas del personal cuando se hicieron las preguntas que pertenecen a esta dimensión. En términos generales se puede interpretar que en lo que compete a esta dimensión los entrevistados están percibiendo un clima organizacional agradable donde laboran.

### **Dimensión personal**

Consiste en acciones que mueven y motivan al personal a desempeñar sus labores como ATAP, así como su visualización en su área de trabajo o en otro puesto, sumado al efecto que tienen los problemas personales en su rendimiento y satisfacción.

De acuerdo con los datos obtenidos, generalmente los motivos que los dirigen a desempeñar sus labores y a su vez a la satisfacción laboral, son la remuneración económica y el poder ayudar a los usuarios.

Por ejemplo, algunas respuestas obtenidas que ilustran lo anterior son:

Participante 1 "Claramente el dinero, saber que me pagan, hay que hacerlo y también por ayudar a la comunidad sobre todo".

Participante 2 "Me encanta, me gusta mucho la gente, relacionarme con la gente y me siento súper importante, ya que hay personas que algunas veces están necesitadas de que las escuchemos y de todo, de que se le tome la presión y de que se le haga con una sonrisa".

Participante 3 "Me gusta mucho en lo que pueda ayudarle a las personas".

Participante 4 "Me gusta hacer esto y ayudarle a la gente en lo que pueda, eso me satisface mucho a uno".

Participante 5 "Me gusta lo que hago, el hecho de andar conociendo las necesidades de los usuarios y poder ayudar, también la parte económica y la estabilidad laboral".

Participante 6 "La parte económica es esencial, pero ya por la edad, el contacto con la población cuando hago mi trabajo y trato de hacerlo bien hecho y que la gente se vaya y dé un agradecimiento a uno".

Participante 7 "Díay, primero porque es un trabajo muy digno y me ha gustado, creo que tengo esa vocación".

Participante 8 "Sinceramente el salario".

Participante 9 "El contacto con la gente, la gente me quiere, trato de ayudar a las personas y eso es lo más gratificante".

Participante 10 "Me gusta, se conoce mucha gente uno y hay de todo gente que se le cae bien otras que no, pero parte del quehacer".

Participante 11 "El servicio que uno da a la comunidad y a los pacientes".

Participante 12 "Me motiva que a causa de esto me dan plata, pero también la atención hacia la gente, en el campo me gusta el contacto más abierto".

Participante 13 "Todos los días y el bienestar de las personas, es bonito llegar y hablar con la gente".

Participante 14 "El servir al usuario, me motiva saber que hay personas que tocan puertas para tener un trabajo y no tienen la oportunidad de ejercer un trabajo como el que yo tengo"

Participante 15 "Me encanta la parte social".

Se muestra que de las 15 personas, la mayoría contestaron que su motivación tiene que ver mucho con su servicio a la comunidad, y el resto de personas contestaron que principalmente su motivación es el salario que reciben junto con esa estabilidad que le da el mismo, y solamente una minoría dio respuestas diferentes a estas anteriores que se reiteran en los entrevistados. Una mitad de los funcionarios muestran expresiones de insatisfacción, de enojo cuando responden las preguntas, la otra mitad se muestran cómodos.

En la pregunta de la entrevista que tiene que ver con sus expectativas en el trabajo, muchos contestaron que el pensionarse lo es para ellos, esto se puede ver como una motivación más que están percibiendo. Ejemplo:

Participante 1 “Sería pensionarme ahorita”

Participante 2 “Diay, viejita como ATAP, yo ya no tengo otra opción, pero esto me gusta, yo me voy aquí hasta terminar”.

Participante 3 “Bueno, en realidad no sé hasta cuando me quede aquí, porque estoy estudiando y mi fe es pasarme de puesto”.

Participante 4 “Pensionarme pronto y aguantar hasta donde pueda”.

Participante 5 “Para mí la idea es seguir en esto hasta que se pueda hacer”.

Participante 6 “Ya mi futuro como ATAP no tengo, ya sería mi futuro como pensionado e irme en buenos términos con la jefatura”.

Participante 7 “Llegar a la pensión y cuidarme”.

Participante 8 “Mi futuro no es como ATAP, no tengo la mentalidad de muchos de pensionarse en este trabajo”.

Participante 9 “Bueno esperar seguir trabajando y poder cargar el bolso que ando y poder pensionarme”.

Participante 10 “El plan mío es seguir estudiando enfermería cuando pueda y poder colocarme en eso”.

Participante 11 “Pienso seguir trabajando hasta que me pensione”.

Participante 12 “En el ámbito laboral que las visitas estén cubiertas y conocer toda la población y personalmente que se mejore el salario y nos tienen como asistentes y nos deberían pagar como técnicos”.

Participante 13 “El trabajo es bonito, pero no me quiero quedar como ATAP toda la vida, pero sí me gustaría estudiar algo asociado”.

Participante 14 “Ya mi tiempo se va agotando, me quedan como 5 años, ya una vez que llegue a la jubilación salir satisfecho de que desempeñé una labor importante”.

Participante 15 “A veces me dan ganas de salir huyendo y yo me exijo mucho y a veces el puesto no me lo permite”.

Como se observa, la mayoría de las personas responden que el pensionarse los motiva, esto se puede interpretar como que es un factor más que los hace llegar a la motivación.

Respecto a los datos obtenidos acerca de si los problemas personales interfieren en sus labores, una parte de los participantes manifiestan que sí y que esto genera en ellos un bajo rendimiento.

Por ejemplo, algunas respuestas obtenidas que ilustran lo anterior son:

Participante 1 menciona “Alguna enfermedad, una gripe o cualquier enfermedad que le dé a uno, eso puede afectar”.

Participante 2 refiere “Algunas veces por tantos problemas, uno no está bien de la cabeza y a pesar de eso, los dejo en mi casa y cuesta mucho”.

Participante 3 “Bueno, que a veces estoy muy cansada, pero siempre trato que aunque esté cansada y aunque tenga sueño de todo, siempre de cumplir con el objetivo”.

Participante 4 “Problemas tenemos todos, pero hay que saber manejarlos para que no afecten la parte laboral”.

Participante 5 “Para mí sí, en cierto modo los problemas personales a veces aunque uno no quiera o no lo vea así si afecta lo laboral”.

Participante 6 “Tengo uno, que la jefatura si me ha llamado la atención, ya que yo trato a las personas con términos de pura vida, con gusto linda y esos términos no son bien vistos con la jefatura”.

Participante 7 “El problema mío es que no soy muy diestro a la computación y no me gusta y ahora se usa el SIF y estoy un poco atrasado con eso”.

Participante 8 “A título personal, a mí no, yo soy muy tranquilo y como equipo de trabajo hay problemas y hay circunstancias pero a mí no me afecta yo sigo en lo mío”,

Participante 9 “A mí nunca me han afectado los problemas personales para el desempeño de mi trabajo, porque el trabajo que yo hago me gusta y lo hago de corazón, he tenido dos situaciones la muerte de mi papá y la separación con mi ex esposo y a mí nunca me afecta en lo laboral”.

Participante 10 “A veces la disposición en la que uno está, hay unos que llegan y no dicen ni buenos días, pero el jefe dice a veces, dicen “vaya y haga esto”, pero no le preguntan “mirá, cómo está tu familia””.

Participante 11 “Yo creo que nada”.

Participante 12 “Es cuando hay una diferencia con un compañero, en cuestión de opiniones y yo por no ceder, no me permite hacer mi trabajo como debe de ser”.

Participante 13 “No, porque lo personal no se debe meter con lo laboral”.

Participante 14 “Yo todo lo realizo, cualquier labor que me encomienden la hago y si no lo sé pregunto, nunca digo no y no me niego”.

Participante 15 “Siempre se ha dicho que uno debe de llegar al trabajo sin problemas, pero siempre va afectar el rendimiento es difícil que no afecte”.

Con base en los resultados anteriores, se observa que un poco más de la mitad de las personas manifestaron que los problemas personales sí interfieren en su quehacer laboral, y el resto expresaron que no, esto se puede analizar como que posiblemente más de la mitad de los ATAP tienen dificultad en ejercer su función ya que los problemas a nivel personal les afecta.

Por lo tanto, se muestra en las respuestas anteriores que en las funciones que corresponden a ayudar a las personas y el recibir salario les genera motivación a los empleados, además el esperar pensionarse también. Esto los hace sentirse satisfechos por el deber cumplido.

Por su parte, exponen que los problemas personales les afectan en su rendimiento.

*Tabla N° 5*

*Tabla de percepciones en el componente personal*

---

**Percepciones positivas**

---

“Claramente el dinero, saber que me pagan, hay que hacerlo y también por ayudar a la comunidad sobre todo”.

“Sería pensionarme ahorita”.

“Me encanta, me gusta mucho la gente relacionarme con la gente y me siento súper importante”.

“Diay, viejita como ATAP, yo ya no tengo otra opción, pero esto me gusta, yo me voy aquí hasta terminar”.

“Me gusta mucho en lo que pueda ayudarle a las personas”.

“Bueno, que a veces estoy muy cansada, pero siempre trato que aunque esté cansada y aunque tenga sueño de todo, siempre de cumplir con el objetivo”

“Bueno, en realidad no sé hasta cuando me quede aquí, porque estoy estudiando y mi fe es pasarme de puesto”.

“Pensionarme pronto y aguantar hasta donde pueda”.

“Me gusta lo que hago, el hecho de andar conociendo las necesidades de los usuarios y poder ayudar”

“Para mí, la idea es seguir en esto hasta que se pueda (...)sí me gusta bastante esto, de hecho, tal vez prefiero el trabajo de campo que no de oficina”

“Ya mi futuro como ATAP no tengo, ya sería mi futuro como pensionado e irme en buenos términos con la jefatura y la población”.

“Diay, primero porque es un trabajo muy digno y me ha gustado, creo que tengo esa vocación”.

“A mí nunca me ha faltado nada”.

“Llegar a la pensión y cuidarme”.

“Sinceramente el salario”.

“A título personal, a mí no, yo soy muy tranquilo y como equipo de trabajo hay problemas y hay circunstancias pero a mí no me afecta yo sigo en lo mío”.

“Seguridad porque por ejemplo a nivel de caja se exige un calzado específico que no está estipulado o no entra en el concepto de ayuda de uniforme que se brinda”.

“Para mí me gusta la calle, el contacto con la gente, la gente me quiere, trato de ayudar a las personas y eso es lo más gratificante”.

“A mí nunca me han afectado los problemas personales para el desempeño de mi trabajo”.

“Bueno, esperar seguir trabajando y poder cargar el bolso que ando y poder pensionarme”.

“Conoce mucha gente uno y hay de todo gente que se le cae bien otras que no, pero parte del quehacer”.

---

---

“El plan mío es seguir estudiando Enfermería cuando pueda y poder colocarme en eso”.

“Yo creo que nada”.

“Yo creo que no, en algunos casos nos quedamos sin vacunas, pero no siempre pasa”.

“Pienso seguir trabajando hasta que me pensione”.

“Me motiva que a causa de esto me dan plata, pero también la atención hacía la gente, en el campo me gusta el contacto más abierto”.

“Todos los días y el bienestar de las personas, es bonito llegar y hablar con la gente”.

“No, porque lo personal no se debe meter con lo laboral”.

“Nosotros estamos bien equipados”.

“El trabajo es bonito, pero no me quiero quedar como ATAP toda la vida, pero sí me gustaría estudiar algo asociado”.

“El servir al usuario, me motiva saber que hay personas que tocan puertas para tener un trabajo y no tienen la oportunidad de ejercer un trabajo como el que yo tengo”.

“Yo todo lo realizo, cualquier labor que me encomienden la hago”.

“Ya mi tiempo se va agotando, me quedan como 5 años, ya una vez que llegue a la jubilación salir satisfecho de que desempeñe una labor importante para la ayudar a las personas a la prevención de enfermedades”.

### **Percepciones negativas**

“Alguna enfermedad, una gripe o cualquier enfermedad que le dé a uno, eso puede afectar”.

“A veces los materiales que le dan, los maletines, el casco ahorita tengo que comprar lentes yo mismo, ya que puede afectar la vista el sol, pedí hace mucho tiempo casco con visera y aún estoy esperando que me lo den”.

“Algunas veces por tantos problemas, uno no está bien de la cabeza y a pesar de, los dejo en mi casa y cuesta mucho, pero son los problemas que uno tiene y se deben dejar en la casa”.

“El casco cuesta mucho, la compra se dura mucho para que compren nuevos, los que tenemos están viejos, flojos y yo en lo personal hace un año me dieron la moto nueva y me dieron el casco, pero no es el caso adecuado”

“Maletines y eso es como difícil de que nos den los que en realidad funcionen, porque nos dieron uno que en realidad no soluciona los problemas”.

“Uno podría ser que yo no recibí capacitación del SIF, porque yo no estaba aquí cuando se realizó, porque estaba de vacaciones”.

“Para mí sí, en si cierto modo los problemas personales a veces aunque uno no quiera o no lo vea así sí afecta lo laboral”.

---

---

“A veces un poco falta de capacitación en algunos temas a pesar de que casi siempre nos están capacitando”.

“Tengo uno que la jefatura si me ha llamado la atención, ya que yo trato a las personas con términos de pura vida, con gusto linda y esos términos no son bien vistos con la jefatura”.

“La escases de vacunas y la falta de teléfono, el espacio que tengo en la oficina es muy pequeño y complicado para atender los pacientes que vienen”.

“El problema mío es que no soy muy diestro a la computación y no me gusta y ahora se usa el SIF y estoy un poco atrasado con eso”.

“Mi futuro no es como ATAP, no tengo la mentalidad de muchos de pensionarse en este trabajo”.

“Al readaptarme mis labores no puedo andar el termo con vacunas, entonces es que la jefa manda a alguien conmigo”.

“A veces la disposición en la que uno está, hay unos que llegan y no dicen ni buenos días, pero el jefe dice a veces; dicen “vaya y haga esto”, pero no le preguntan “mirá, cómo está tu familia” y no saben cómo viene uno o alguna necesidad que esté pasando uno”.

“Al menos el equipo, el casco y tenemos más de un año pidiendo, el que yo tengo le tengo una cola de pelo para que no se zafe y un accidente sería muy peligroso”.

“Es cuando hay una diferencia con un compañero en cuestión de opiniones y yo por no ceder, no me permite hacer mi trabajo como debe de ser”

“Yo creo que en esta Área de Salud se trata de cubrir las necesidades, a veces lo que más afectaba eran las capas, los bolsos, cascos y duraban”

“En el ámbito laboral que las visitas estén cubiertas y conocer toda la población y personalmente que se mejore el salario y nos tienen como asistentes y nos deberían pagar como técnicos”.

“Tal vez capacitación más en la parte tecnológica, la parte digital, de hecho no he recibido y capacitan, pero no a todos”,

“Me encanta la parte social, me quejo mucho de que al ATAP lo han vuelto nada más a proporcionar información para meter a una computadora y generar cifras”.

“Siempre se ha dicho que uno debe de llegar al trabajo sin problemas, pero siempre va afectar el rendimiento, es difícil que no afecte”.

“A veces me dan ganas de salir huyendo y yo me exijo mucho y a veces el puesto no me lo permite, tratar de robarle un el tiempo a lo que dice la norma, a lo que dice el perfil para tratar de ayudarlo más a la gente y hacer obras durante el año y cumplir con lo que dice el perfil”.

Sobre las percepciones se observan solo un poco más de respuestas positivas que negativas, aunque no es una diferencia elevada en cuanto a cantidad, hay que tomar en cuenta esas respuestas negativas que están por poco asimilando en cantidad a las positivas y que pueden llevar a un clima organizacional inadecuado. Las expresiones no verbales analizadas aquí también son en cantidad similar parecidas, una mitad de las personas con expresiones de enojo y desagrado y la otra mitad no los muestra.

### **Dimensión laboral**

Se refiere a las condiciones que influyen en la productividad y en la vida personal de los empleados, tales son los reconocimientos, capacitaciones y los factores del entorno como la iluminación, temperatura, el clima, ruido, seguridad, equipo, entre otros.

Es relevante indicar que los participantes de forma general manifiestan recibir pocos reconocimientos sobre el trabajo que realizan.

Los ejemplos se muestran a continuación:

Participante 1 “No, nunca se recibe esas cosas, aquí no se practica eso”.

Participante 2 “Nunca he recibido nada y creo que mis compañeros tampoco”.

Participante 3 “Que recuerde una vez”.

Participante 4 “Cuando cumplí los 20 años, que se me dijo que por tantos años de laborar no iba a marcar más”.

Participante 5 “Reconocimiento verbal en realidad es lo que a veces hemos recibido”.

Participante 6 “Calificación una vez al año, la jefatura nunca ve lo bueno que uno hace”.

Participante 7 “Usted puede hacer lo mejor de todo y a usted nunca le van a decir felicidades”.

Participante 8 “La verdad hemos recibido reconocimientos de parte de departamentos diferentes al nuestro por ejemplo trabajo social siempre está pendiente del día del ATAP, fueron los únicos compañeros que se acordaron del día del ATAP”.

Participante 9 “Sí, claro, como soy una de las más viejas, pero en los 20 años y la campaña del sarampión rubeola en el 2011, logramos el 100 % y yo fui una que fue al Médico Salazar a recibir el reconocimiento”.

Participante 10 “En ningún momento, usted hace cosas buenas muchas gracias, pero haga algo malo y se lo quieren comer”.

Participante 11 “Individual sí, por un grupo de adultos mayores se nos hizo un reconocimiento”.

Participante 12 “No directamente, pero quizás indirectamente muy discreta”.

Participante 13 “En las reuniones cuando hay cosas buenas lo dicen, al igual cuando hay cosas malas”.

Participante 14 “De Recursos Humanos solamente y un detalle del director del área se pasaba una nota, eso es una cosa que le reclamamos a la jefatura por la falta de estímulo”.

Participante 15 “A nivel personal nunca he recibido, hay compañeros que sí lo reconocen y a otros no y viendo uno que hacen el mismo trabajo”.

Solo menos de la mitad de los participantes mencionan haber recibido un reconocimiento, el resto dice que nunca han recibido y que les parece muy necesario. Esto demuestra que

realmente es posible que no estén recibiendo un estímulo adecuado por medio de reconocimientos ya que también sus expresiones fueron de necesidad ante este estímulo.

Acerca de lo que necesitan para el buen desempeño de sus labores, la mayor parte de los participantes aseguran que requieren de una infraestructura y equipo adecuado para hacer sus labores diarias, comentan tener poca privacidad en su área de trabajo, ya que no cuentan con una oficina equipada, ejemplo de esto es:

Participante 1 comenta “Yo diría que el espacio es muy pequeño para todos y necesita un poco más privacidad en cada cubículo, porque si no uno se mete en todo y eso puede causar problemas”.

Participante 2 menciona "El gran problema es el pasillo, somos pasillos, estamos vacunando y pasa gente, por ejemplo aquí no se pueden dejar cosas porque se las roban, aquí entra mucha gente a transporte, porque atrás esta la oficina de transporte".

Participante 3 “Necesitamos que la oficina sea de nosotros y no pasillo, ya que entra gente a cualquier hora”.

Participante 4 “Como le digo con respecto a mi lugar de trabajo, no es apto”.

Participante 5 “Tenemos un problema cuando se va el fluido eléctrico quedamos a oscuras, por el hecho de que no hay ventanas”.

Participante 6 “Espacio propio, ya que es muy pequeño y comparto oficina, también ocupo un archivo para meter documentos”.

Participante 7 “Ahí sí estamos muy mal, no solo mi lugar de trabajo, sino de esta área meramente”.

Participante 8 “Que nosotros somos un pasillo, porque a nosotros como usted pudo ver, usted ingresa a la puerta está la oficina de la jefatura sin puerta y sin discreción y lo que yo hablo con mi jefatura afuera se escucha”.

Participante 9 “Lo único que te puedo decir es que la oficina de nosotros es el pasillo y nosotros no tenemos privacidad y entra gente de todo y hay que tener las cosas guardadas”.

Participante 10 “Cuidar las cosas personales porque entra mucha gente y ya se han perdido cosas”.

Participante 11 “Aquí hace falta un vacunatorio y tener la privacidad”.

Participante 12 “Los E.B.A.I.S hoy por hoy están bastante cuidados”.

Participante 13 “La estructura del E.B.A.I.S en el que yo estoy si está un poco deteriorada”.

Participante 14 “Este lugar no es el adecuado”.

Participante 15 “En mi E.B.A.I.S estoy muy bien, tengo oficina, en el Área se necesita un poco más de privacidad, ya que es un pasillo”.

Se observa que la mayoría de las respuestas demuestran que los entrevistados están insatisfechos con el ambiente donde trabajan. Expresan no tener equipo necesario y no tener oficina, esto les hace expresarse molestos.

Las siguientes son ejemplos de respuestas sobre las necesidades de capacitaciones.

Participante 1 “Sí, claro, sí recibimos”.

Participante 2 “No, la capacitación es al principio el primer curso que hacemos para ingresar a la caja, después de ahí, recibimos pero como de enfermedades, no nos capacitan en otras cosas”.

Participante 3 “Sí *maso menos*, la última capacitación la tuve hace 7 años y no tuvimos más”.

Participante 4 “Sí, casi siempre las jefaturas nos retroalimentan cuando ellas van a capacitarse o los mismo compañeros ayudan si uno no entiende algo”.

Participante 5 “Para el SIF sí hemos recibido capacitación, para el SIF móvil si estaría pendiente”.

Participante 6 “Muy pocas veces me sacan a capacitar”.

Participante 7 “Sí, claro, a menudo nos dan”

Participante 8 “Sí, hay algunas cosas que surgen por ejemplo ahora con la implementación del EUS expediente digital y ficha digital, entonces obligatoriamente en caso mío porque tenía los cursos de computación”.

Participante 9 “No, eso no, eso la ha ido aprendiendo uno ahí”.

Participante 10 “Sí, eso sí, siempre la verdad”.

Participante 11 “Sí”.

Participante 12 “Sí, nosotros recibimos inclusive cada vez que debemos aplicar algo primero nos capacitan de algo que hay nuevo”.

Participante 13 “Sí, recibí capacitación en el curso de asistente.

Participante 14 “Sí, pero de algunos básicos, sería bueno para mi persona de Excel, Power Point, Word”.

Participante 15 “Sí, claro, siempre nos capacitan mucho”.

Casi la mitad de las personas mencionaron que no reciben capacitación, en este caso es una cantidad elevada la que está insatisfecha, y en un tema tan importante como la actualización reiterada de conocimientos, de tal forma es relevante tomar en cuenta estas respuestas. A su

vez las expresiones fueron de molestia también, ya que la mayoría menciona que capacitarse es muy importante.

Respecto a la información que comparten en el departamento, la mayoría comenta que no se realiza, mientras que la minoría asegura que pocos compañeros comparten la información.

A continuación se presentan algunas percepciones de los participantes:

Participante 1 “Sí se comparte, claro, hay mucho compañerismo”.

Participante 2 “El nuevo dispositivo que se están implementan a las mujeres para planificar, resulta que ya lo están poniendo acá y la gente nos pregunta y fuimos los últimos en darnos cuenta, porque nunca se nos brindó la información de que ya se estaba poniendo y la gente nos pregunta y no sabemos qué decir”.

Participante 3 “Aquí todos nos ayudamos, alguien pregunta y se le ayuda”.

Participante 4 “Siempre se comparte, los compañeros cuando alguno tiene una duda se trata de ayudar entre todos para aclararlas”.

Participante 5 “Se comparte bastante información”.

Participante 6 “Se guardan la información para ellos mismos”.

Participante 7 “Yo siento que cada quien en lo suyo y si uno ocupa ayuda alguno que otro ayuda, pero no todos”.

Participante 8 “No, muy poco, a veces que suceden que hay cursos que uno puede tomar, pero sencillamente nosotros no nos damos cuenta por otras unidades”.

Participante 9 “Aquí todos nos ayudamos”.

Participante 10 “Algunos lo comparten”.

Participante 11 “Eso varía, depende del compañero, hay compañeros que sí le comunican cosas a uno y hay otros que no”.

Participante 12 “Yo creo que sí comparte”.

Participante 13 “Sí hay compañeros que le explican a uno”.

Participante 14 “Algunas veces hay egoísmo”.

Participante 15 “No, hay gente que es terrible, que se guarda las cosas y que en todo lado”.

Un poco más de la mitad mencionan que tal vez suceda el compartirse la información o que del todo no, y que también esto es preocupante para ellos. A su vez se muestran molestos.

Sobre los aspectos positivos y negativos del trabajo de campo que realizan, la mayoría concuerda en que el ayudar a la población es un aspecto positivo, y uno negativo son los peligros que corren en las calles debido a las funciones que deben desempeñar.

Ejemplo de las respuestas sobre los aspectos positivos y negativos del trabajo de campo que realizan:

Participante 1 “Positivas: la labor que uno realiza para las personas, colaborar en ayudarle a la gente a buscar soluciones. Negativas: algunas preguntas que se le hacen a la gente en las visitas domiciliarias no son tan positivas y los usuarios algunas veces se enojan”.

Participante 2 “Las relaciones interpersonales, tener un trabajo un salario, el salir de la casa, conversar con la gente, ayudarle. El clima, las personas negativas afuera, que no lo aceptan

a uno y lo rechazan, el clima sería implementar quitar la moto y andar en carro que vayan y nos dejen, también por el peligro de andar los termos y andar tan cargados”

Participante 3 “Cosas positivas, conocer gente nueva, ayudarles, intentar resolver algún problema o conflictos en las familias. Las motos son muy grandes y pesadas y yo tengo dañado el hombro y entonces a veces hay problemas y el peso de los termos de las vacunas”.

Participante 4 “Cosas positivas: ayudarle a la gente en lo que uno pueda, ya sea con un seguro o brindándole información. Cosas negativas: la lluvia cuando es invierno, por la capa y todo esto.

Participante 5 “Positivas el hecho de que uno siempre le va a ayudar mucho al usuario. Negativo sería el riesgo tanto afuera en el campo como en el E.B.A.I.S, si hablamos de riesgos quizás alguna enfermedad, en el campo algún accidente en moto, a veces hasta con animales o perros”

Participante 6 “Positivo que nadie me molesta, no tengo contacto con los compañeros que a veces no son así como muy simpáticos, aire acondicionado. Cosas negativas sería el no acceso al comedor ya que tengo el derecho al viatico adquirido”.

Participante 7 “Lo positivo que uno llega a donde la gente y lo recibe bonito a uno, la gente lo trata muy bien a uno. También la lluvia o uno se embarreal.

Participante 8 “Positivo, diay, que la gente le toma aprecio a uno y uno le toma aprecio a la gente, la gente lo ve a uno con buenos ojos y hasta con los indigentes y la empatía.

Negativos que uno no corre riesgos así sea un perro o una caída y que ahora el INS todo se lo quita de encima”.

Participante 9 “Me gusta ayudar a familias cuando puedo en cuanto a seguro, cosas negativas los taxistas informales que *se lo quieren llevar a uno* (atropellar) y uno se tiene que *capear* (esquivar) los carros, los perros bravos, que vos trabajas bajo el sol y lo único que le dan es un bloqueador que da la caja y es de 10 y no protege nada”.

Participante 10 “Lo positivo es que uno conoce gente nueva, experiencias nuevas y también aspectos malas que les sale un perro, peligrosidad la tenemos y no las pagan o uno anda en la montaña y se está expuesto a la mordedura de una serpiente o de un perro incluso con gente histérica o que esté enferma y lo amenaza a uno; caídas en la moto”

Participante 11 “Lo negativo: los riegos y peligros que uno corre y lo positivo lo bonito sentirse bien de ver que se le puede servir a la gente y como le agradecen”.

Participante 12 “Positivas: que es un ambiente muy libre y no estoy encerrado en una oficina y conozco gente y lugares, el contacto con la gente el poder ayudar gente, lo negativo sería andar en moto, el sol los polvazales, lluvia incluso caídas, incluso el uniforme es blanco y deberían como cambiar de color, el termo también el bolso pesado”

Participante 13 “Experiencias positivas como hablar con la gente, ayudarle con citas o medicamentos y las vacunas, las negativas: el polvo”

Participante 14 “Propiamente ya campo no, porque mi trabajo es de oficina, positivas es que siempre puedo atender a la gente, comunicación directa con la jefatura, siempre llevar a cargo el orden de las cosas, las negativas a nivel de compañeros surgen problemas pero se resuelven”.

Participante 15 “Que puedo decir es que me gusta mucho mi trabajo de campo, no puedo ni quejarme de los perros, no me afecta el sol ni la lluvia, tal vez el quisiera no ser tan de

números y cuando hay una situación dedicarle más, lo positivo la gente que uno conoce todos los días”.

De las personas entrevistadas más de la mitad mencionan que un factor positivo es el ayudar y servir a las personas, también más de la mitad mencionan que los factores negativos en su trabajo es lo relacionado con el peligro que conlleva, ya que creen que el medio de transporte que utilizan no es el correcto, además de no tener equipo necesario para cuidarse cuando llevan a cabo en el trabajo de campo. Estas respuestas se corroboran con las expresiones no verbales mostradas para estas respuestas, donde concuerdan las expresiones de molestia y enojo al hablar de los peligros que tienen en su trabajo frecuentemente.

De acuerdo con los resultados sobre la dimensión laboral, se demuestra la importancia que tienen las capacitaciones y la retroalimentación por medio de reconocimientos hacia los empleados. Los entrevistados manifiestan recibir de forma continua estas capacitaciones; no obstante, refieren no obtenerlas frecuentemente, además de no recibir información importante sobre el trabajo por parte de sus compañeros, indican que esto les afecta. Sería apropiado reforzar sus labores tocando esos temas en los cuales ellos muestran gran interés. Se nota que la satisfacción laboral se produce al generar un ambiente óptimo, esto facilitándole al personal equipo e instrumento adecuado, también de este modo se asegura que los colaboradores logren realizar su trabajo de forma más productiva, lo cual es una necesidad que gran cantidad de ellos expresan.

Tabla N° 6

*Percepciones en el componente laboral*

<b>Percepciones positivas</b>
“Sí, claro, sí recibimos”.
“Ellas reciben capacitaciones y vienen y nos dan la capacitación a nosotros, nos retroalimentan con el sistema de vacunas”.
“La labor que uno realiza para las personas, colaborar en ayudarle a la gente a buscar soluciones”.
“Si se comparte claro, hay mucho compañerismo”.
“La relaciones interpersonales, tener un trabajo un salario, el salir de la casa, conversar con la gente, ayudarle”.
“Si cuando ellas van a capacitaciones, nos indican lo nuevo que hay que hacer, en las reuniones nos indican todo”.
“Aspectos positivos como conocer gente nueva, ayudarles, intentar resolver algún problema o conflictos en las familias”
“Aquí todos nos ayudamos, alguien pregunta y se le ayuda”.
“Sí, casi siempre las jefaturas nos retroalimentan”.
“Sí recibo claro, ellas siempre en reuniones nos retroalimentan”.
“Siempre se comparte”.
“Se comparte bastante información”.
“Sí, claro, a menudo nos dan”.
“Lo positivo que uno llega a donde la gente y lo recibe bonito a uno”.
“A nosotros siempre el Área de Salud nos da docencias”.
“Sí. claro”.
“Aquí todos nos ayudamos”.
“Sí, eso sí, siempre la verdad”.
“Sí, claro, todo el tiempo, cosas informativas”.
“Algunos lo comparten, algo de importancia que le conviene a todos”.
“Sí”.
“Individual sí, por un grupo de adultos mayores se nos hizo un reconocimiento”.
“Sí, nosotros recibimos”.
“Sí, ellos usualmente”.
“Yo creo que sí comparte porque es necesario, inclusive lo que hacemos es que cuando uno necesita llama”.

---

“Sí, en el curso de asistente”

“Al mes se hace hora de docencia y eso es educación continua” .

“En las reuniones cuando hay cosas buenas lo dicen al igual cuando hay cosas malas”.

“Sí hay compañeros que le explican a uno”.

“Lo que se recibe en docencia, por parte de varios Departamentos como Psicología, Trabajo Social y entre otros”.

“Propiamente ya campo no, porque mi trabajo es de oficina, positivas es que siempre puedo atender a la gente, comunicación directa con la jefatura, siempre”.

“Sí, claro siempre”.

“Las capacitaciones que siempre recibimos, haciendo cursos virtuales”.

“Que puedo decir es que me gusta mucho mi trabajo de campo, no puedo ni quejarme de los perros, no me afecta el sol ni la lluvia”.

### **Percepciones negativas**

“Yo diría que el espacio es muy pequeño para todos y necesita un poco más privacidad en cada cubículo”.

“No la capacitación es al principio el primer curso que hacemos para ingresar a la caja, después de ahí, recibimos, pero como de enfermedades, no nos capacitan en otras cosas”.

“El gran problema es que es el pasillo, somos pasillos, estamos vacunando y pasa gente, por ejemplo aquí no se pueden dejar cosas porque se las roban, aquí entra mucha gente a transporte, porque atrás esta la oficina de transporte”.

“Si es algo que nos manda a decir sí, sino no se comparte”.

“Nunca he recibido nada y creo que mis compañeros tampoco”.

“La gente nos pregunta y fuimos los últimos en darnos cuenta, porque nunca se nos brindó la información de que ya se estaba poniendo y la gente nos pregunta y no sabemos qué decir”.

“Sí, *maso menos*, la última capacitación la tuve hace 7 años y no tuvimos más”.

“Necesitamos que la oficina sea de nosotros y no pasillo, ya que entra gente a cualquier hora y no solo aquí sino atrás, ya que esta transporte y entran muchas personas y abajo no siempre hay seguridad”.

“Que recuerde, una vez”.

“Como le digo con respecto a mi lugar de trabajo, no es el apto”.

“Cosas negativas la lluvia cuando es invierno, por la capa y todo esto”.

“Solo cuando cumplí los 20 años de trabajar”.

“Para el SIF sí hemos recibido capacitación, para el SIF móvil sí estaría pendiente”.

“Tenemos un problema cuando se va el fluido eléctrico quedamos a oscuras, por el hecho de que no hay ventanas, pero al lado está la construcción y no tenemos entrada de luz natural”.

---

---

“Negativo sería el riesgo tanto afuera en el campo como en el E.B.A.I.S, si hablamos de riesgos quizás alguna enfermedad, en el campo algún accidente en moto, a veces hasta con animales o perros”.

“Reconocimiento verbal en realidad es lo que a veces hemos recibido”.

“Muy pocas veces me sacan a capacitar”.

“Espacio propio, ya que es muy pequeño y comparto oficina, también ocupo un archivo para meter documentos”.

“Sí recibo, pero muy poca”.

“Cosas negativas sería el no acceso al comedor ya que tengo el derecho al viático adquirido”.

“Cosas negativas sería el no acceso al comedor, ya que tengo el derecho al viático adquirido”.

“Se lo guardan para ellos mismos”.

“Ahí sí estamos muy mal, no solo mi lugar de trabajo”.

“No es mucho, una vez perdida sobre vacunas o sobre la cadena de frío”.

“Usted puede hacer lo mejor de todo y a usted nunca le van a decir felicidades”.

“Yo siento que cada quien en lo suyo”.

“Hay mucha gente, gente vieja que nunca había tocado una computadora y de nuevas a primeras tuvo que empezar una computadora quisiera o no, cosa que cuando se contrató no era parte de y tampoco nos pagan la tecnicidad”.

“Somos el pasillo para llegar a la oficina de transporte en donde entra público en general, Oficina de Presupuesto y Oficina del Administrador, pero nosotros no tenemos discreción de nada y en el caso de nosotros tenemos la ficha familiar y esto es considerado un documento legal”.

“de vez en cuanto capacitaciones que según el tema y la población meta somos tomados en cuenta”

“Y negativos, que uno no corre riesgos así sea un perro o una caída”.

“Lo que hacen las jefaturas es tratar de reprimir al ATAP para que se sienta comprometido o que cumpla las metas a base de amenazas”.

“No, muy poco”.

“No, eso no, eso la ha ido aprendiendo uno ahí”.

“Lo único que te puedo decir es que la oficina de nosotros es el pasillo y nosotros no tenemos privacidad y entra gente de todo y hay que tener las cosas guardadas”.

“Que vos trabajás bajo el sol y lo único que le dan es un bloqueador que da la caja y es de 10 y no protege nada, nos dieron unas mangas y una gorra hace como 3 años y no está como en constante uso y uno a veces se maltrata”.

“Una puerta de emergencia en el tercer piso no hay, en privacidad de cada cubilo que cada quien se cuide”.

---

---

“peligrosidad la tenemos y no las pagan o uno anda en la montaña y se está expuesto a la mordedura de una serpiente o de un perro incluso con gente histérica o que este enferma y lo amenaza a uno; caídas en la moto”.

“En ningún momento, usted hace cosas buenas- muchas gracias-, pero haga algo malo y se lo quieren comer y en eso a veces se sale del lineamiento”.

“Aquí hace falta un vacunatorio, para nosotros tener la privacidad, ya que los de Enfermería entran a nuestro consultorio”.

“No, a veces sí a veces no, ya que la jefatura comunica cosas y algunos no estamos meramente en el Área”.

“Lo negativo, los riesgos y peligros que uno corre”.

“Eso varía, depende del compañero, hay compañeros que sí le comunican cosas a uno y hay otros que no”.

“Nosotros estamos en mitad en el hospital y mitad en Quepos y hay ciertas debilidades, ya que no está todo el equipo junto”.

“Negativo sería andar en moto, el sol los polvazales, lluvia incluso caídas, incluso el uniforme es blanco y deberían como cambiar de color, el termo también, el bolso pesado”.

“No directamente, pero quizás indirectamente muy discreta y uno ve como la jefatura les confía cosas”.

“La estructura del E.B.A.I.S en el que yo estoy sí está un poco deteriorada”.

“Las negativas: el polvo”.

“Sí, pero de algunos básicos, sería bueno para mi persona de Excel, Power Point, Word”.

“Este lugar no es el adecuado, no hay un vacunatorio, hay que hacerlo al público, el local, hay que subir personas y cuesta, es peligroso ya que el ascensor esta malo y tiene muchas debilidades que deberían mejorarse”.

“De Recursos Humanos solamente y un detalle del director del área se pasaba una nota, eso es una cosa que le reclamamos a la jefatura falta de estímulo”.

“Algunas veces hay egoísmo, algunos ayudan otros no”.

“En el Área se necesita un poco más de privacidad, ya que es un pasillo”.

“A nivel personal nunca he recibido, hay compañeros que sí lo reconocen y a otros no y viendo uno que hacen el mismo trabajo”.

“No, hay gente que es terrible, que se guarda las cosas”.

De acuerdo a lo anterior se observa la mayoría de percepciones negativas que hay de manera general en el ambiente laboral, esto acompañado de las expresiones no verbales que demuestran enojo y desilusión, por medio de los entrevistados se puede deducir que probablemente este es el ambiente que más perciben de forma negativa ya que se observan muchas quejas en cuanto a no recibir capacitaciones, en no tener una infraestructura, equipo e insumos necesarios adecuados, además de los peligros a lo que se exponen en su trabajo y de los cuales mencionan nos son tomados en cuenta. Todo esto se puede traducir como que no están satisfechos laboralmente y a su vez esto lleva a que perciban y vivan un clima organizacional inadecuado.

## **CAPÍTULO V. DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En el presente capítulo, los resultados y hallazgos de la investigación son plasmados mediante tres categorías de análisis que corresponden a los componentes sociales, personales y laborales, los mismos serán comparados con resultados de reportes relevantes que se encuentran en la bibliografía. Además, se indicarán las limitaciones del presente análisis.

## **CATEGORÍAS DE ANÁLISIS**

### **5.1 ASPECTOS DEL COMPONENTE SOCIAL QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL PERCIBIDA EN LOS ATAP**

De acuerdo con los resultados obtenidos de la entrevista y la observación de las expresiones no verbales, se muestra que existe un predominio de satisfacción en cuanto a cómo los funcionarios de ATAP perciben su ambiente de trabajo. Esto quiere decir que posiblemente estén viviendo un ambiente social óptimo y estén en un clima organizacional que no interfiere en sus funciones.

En estudios anteriores se ha corroborado que la satisfacción del clima organizacional se puede presentar gracias a varias áreas, como la comunicación interna entre compañeros, relaciones interpersonales, calidad en el trabajo, toma de decisiones, relación con los superiores entre otras (Chiang et al., 2007). De acuerdo con lo anterior, se menciona que las organizaciones están compuestas de muchas personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que puede generar comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas, los cuales se organizan en grupos y colectividades, el

resultado de esta interacción entre las personas media en el ambiente que se respira en la organización (Rojas, 2014). En este caso, se demuestra que el ambiente que están percibiendo los funcionarios es adecuado, y puede desencadenar en que laboren de una manera más eficiente para la institución.

Por lo tanto, los resultados de esta investigación indican que generalmente los funcionarios del ATAP están sintiéndose cómodos en el clima social. Esto demuestra que mientras más satisfechos estén los trabajadores con respecto a las relaciones con sus compañeros y jefe, mejor harán sus funciones. Sucedería totalmente lo contrario si las respuestas negativas hubieran predominado, ya que desde la Psicología Laboral, se dice que cuando el clima organizacional muestra inmadurez, irrespeto, y falta de colaboración es percibido por los compañeros de una manera negativa y causa una baja en el desempeño (Rubio, 2011), esto ocasionaría que en la institución hubiera conflictos y el ejercer las responsabilidades laborales no fueran de su agrado, lo cual no es el caso.

## **5.2 ASPECTOS DEL COMPONENTE PERSONAL QUE SON PERCIBIDOS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ATAP**

Como se muestra en los datos obtenidos, de forma mayoritaria los motivos que dirigen a los entrevistados a desempeñar satisfactoriamente su labor son el sueldo, luego una parte de los entrevistados mencionan que el poder ayudar a los usuarios. En otra pregunta respondieron más de la mitad que pensionarse es prácticamente una meta que poseen y los motiva en su trabajo. En general, las percepciones positivas son mucho más que las percepciones negativas.

En concordancia con esto, varios autores mencionan que la calidad de vida laboral se concibe como aquel tipo de trabajo y de organización capaz de satisfacer sobre todo necesidades sociales y necesidades de autoestima. Basándose en la teoría de Maslow (1943) citado en Peiró & Prieto (1996), con frecuencia las motivaciones tienen relación elevada con las necesidades básicas, esto se debe a que en ellas se ha categorizado la compensación económica (que podría ser clasificada también en los niveles II, III e incluso IV), dado que el dinero cumple múltiples funciones y es un elemento de satisfacción con valor generalizado. Esto demuestra que la remuneración efectiva que reciben cada quincena o cada mes está posiblemente motivando a los encuestados a laborar de la mejor manera para obtener esa recompensa que claramente es muy necesaria para suplir las necesidades básicas. También lo es el pensar dejar de trabajar en unos años, probablemente ya siendo adulto mayor y tener una pensión por el buen trabajo que hizo.

De acuerdo con esto, diversos investigadores han clasificado algunos componentes en función de la teoría bifactorial de Herzberg, la cual se basa en dos categorías que son los higienizadores y los motivadores, los cuales se dice que determinan la calidad de vida laboral (CVL), en términos generales, corresponde con la distinción entre aspectos extrínsecos e intrínsecos respectivamente. Se menciona que en los primeros van las relaciones sociales y humanas en el trabajo, la estabilidad en el empleo, y la compensación (Peiró & Prieto, 1996). En relación con los resultados, se puede decir que los funcionarios están actuando bajo motivaciones extrínsecas, ya que el contacto y ayuda a los usuarios, el mantener el empleo por mucho tiempo para después pensionarse y la compensación

económica, se muestra son parte fundamental en la motivación y al parecer están causando una satisfacción en el clima laboral.

Estudios apoyan lo anterior aludiendo que para alcanzar la calidad y la productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en los trabajos que realizan (Chiavenato, 2007). Esto demuestra que en la institución quizá no se presentan empleados que evitan comprometerse con sus labores, lo cual es una ventaja para esta, porque sus colaboradores estarían siendo productivos.

De acuerdo con los datos obtenidos de respuestas de igual cantidad de “sí” y “no”, respecto a si los problemas personales afectan la función laboral que ejercen. Investigaciones exponen que ahora no solo el ciclo vital determina la importancia de cada rol, determinados acontecimientos sociales a lo largo de la historia han ido concediendo más o menos importancia a las diferentes esferas de la vida. Así, mientras en épocas anteriores a la industrialización la esfera laboral caminaba de forma paralela en importancia con las otras esferas de la vida (religión, política, educación, etc.), a partir de la industrialización se revaloriza la esfera laboral frente a las demás y comienza a sobresalir el trabajo como uno de los sectores más importantes de la vida. De esta forma, la industrialización resultó en una mayor segregación de roles, principalmente entre los roles económicos (Peiró & Prieto, 1996). Lo anterior con base en los resultados, demuestra que para los trabajadores de ATAP parece ser muy importante el trabajo, mantenerlo, ejercerlo de una manera adecuada, y no dejar que afecten los problemas personales en este.

### **5.3 ELEMENTOS DEL COMPONENTE LABORAL QUE SON PERCIBIDOS EN LOS ATAP.**

Los resultados evidencian la gran necesidad de los funcionarios en recibir por parte de la jefatura retroalimentación con respecto a sus funciones. Los resultados de este componente se pueden traducir como que probablemente los ATAP están insatisfechos en su clima, esto acuerdo con la mayoría de percepciones negativas que se muestran a comparación con las positivas.

Reafirmando lo anterior, Quintero et al., (2013) & Bustamante et al., (2015) coinciden en que un clima organizacional propicio depende de que la jefatura le de reconocimientos a los trabajadores por su capacidad y experiencia al realizar el desarrollo de sus funciones. De esta manera, se logra que los funcionarios desarrollen su trabajo en forma eficaz, propicien la eficiencia y contribuyan al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Esto demuestra que es lo que pueden necesitar los funcionarios para sentir un clima organizacional más óptimo en área laboral.

Acerca de lo que necesitan para el buen desempeño de sus labores, la mayor parte de los participantes aseguran que requieren de una infraestructura y equipo adecuado para llevar a cabo sus labores diarias, comentan con gran importancia la necesidad de tener privacidad en su área de trabajo. En comparación con lo anterior, Burke (1982) citado en Peiró & Prieto (1996), menciona que para obtener una calidad de vida laboral se tiene que plantear como metas humanizar el lugar de trabajo (mejorar las condiciones de trabajo y las relaciones humanas) y dar a los empleados más voz en aquello que les afecta. Si en este

caso los funcionarios expresan no sentirse satisfechos debido a la falta de equipos e infraestructura adecuada, quizá estas necesidades que expresan no los hagan sentir una vida laboral de calidad, esto se puede interpretar como una satisfacción de clima organizacional muy reducida en el componente laboral.

A pesar de que la mayoría expresa que reciben constantemente capacitaciones, la minoría menciona que no, y que consideran muy importante estarse capacitando, renovando conocimientos, e informando sobre muchos temas que les competen y que son muy relevantes por trabajar en un área de salud. Lo anterior se puede interpretar como una necesidad para mejorar el clima.

Se han hecho estudios donde se concuerda con lo anterior, los resultados obtenidos de estos afirman de igual forma que la mayoría de los encuestados que trabajan en algún Área de Salud manifiestan en que se les brinda información disponible para luego poner en práctica, así como también coinciden en que esto estimula al grupo para lograr los objetivos (Lizano, Brenes & Sánchez 2014). Se observa que, aunque es una pequeña parte de los entrevistados la que expresa esto, igual hay que tomarle importancia, ya que se concuerda con ellos en que están trabajando con personas y necesitan estar actualizándose sobre sus funciones, si lleva cabo posiblemente se sentirán más satisfechos. En relación con esto, las investigaciones demuestran que los empleos que brindan capacitación, variedad, independencia y control, satisfacen a la mayoría de trabajadores, en otras palabras, la mayoría de individuos prefieren un trabajo que plantee retos y sea estimulante, que otro que sea predecible y rutinario. Con base en estos resultados, se menciona que esta insatisfacción

que expresan los entrevistados, debido a la falta de capacitación puede causar un bajo rendimiento por parte de los funcionarios (Robin & Jude, 2009).

Respecto a la información que se comparte en los resultados, se puede interpretar que en esta Área, los funcionarios no están totalmente satisfechos y que hay carencias significativas para reforzar. Además de todo lo mencionado anteriormente, la mayoría de entrevistados también comenta que los compañeros no comparten información importante del trabajo, también mencionan sobre los aspectos positivos y negativos del trabajo de campo que realizan, la mayoría concuerda en que el ayudar a la población es un aspecto positivo, y uno negativo son los peligros que corren en las calles debido a las funciones que deben llevar a cabo. Con base en esto, en estudios se ha demostrado que existe un sentimiento de insatisfacción con respecto al ambiente y a los incentivos; también, existe baja satisfacción hacia factores como la comunicación y cohesión de grupo, y de satisfacción media con respecto al liderazgo y estructura organizacional (Hidalgo, 1996). En relación con lo anterior, se dice que la motivación por el trabajo se describe como fuente de satisfacción y de realización, pero tanto las jefaturas del área, como las del Hospital, deben analizar lo concerniente a incentivos, reconocimientos, motivación del desempeño, evaluación objetiva del desempeño y condiciones físicas del trabajo (Arias, 2007).

En un análisis general de este componente, se puede traducir como el que hace sentir a los entrevistados insatisfechos, esto afecta al clima laboral provocando que los empleados no puedan desarrollar sus labores de una forma más óptima y adecuada, debido a que no se cuentan con los materiales y equipo apropiado, lo cual estas necesidades deberían ser

prioridad, ya que al no ser cubiertas es probable que los trabajadores no se sientan motivados para realizar su funciones, esto puede generar que las labores sean entorpecidas por la falta de equipo a la hora de realizarlas. Por su parte, es fundamental analizar las carencias presentes para lograr que el personal se encuentre en un ambiente adecuado y así ocasionen efectos positivos en la empresa.

De manera general, con base en los resultados, se muestra que en los componentes posiblemente una parte de los empleados está percibiendo un clima organizacional adecuado, y los otros no, en el componente social se obtuvieron más percepciones positivas que negativas, en el componente personal se obtuvieron percepciones similares negativas y positivas, casi no hay predominio de ninguna y en el componente laboral se obtuvieron muchas percepciones negativas, y muy pocas positivas, cada una de estas respuestas verbales se acompaña y corrobora de las expresiones no verbales demostradas durante la aplicación de la entrevista donde en el ambiente laboral mostraron más expresiones de enojo, insatisfacción y malestar.

Según la Psicología Organizacional, los beneficios que trae el que los funcionarios perciban un ambiente adecuado son: evolución y desarrollo del trabajador, elevada motivación, mejor desenvolvimiento de sus funciones, menor rotación en el empleo y menores tasas de ausentismo, por su parte, lo que puede repercutir de manera negativa en los empleados es: menos quejas, más tiempo de ocio, menos satisfacción en el empleo y menor eficiencia en la organización (Guerrero, Cañedo, Rubio, Cutiño, & Delio, 2006).

Durante el análisis de esta investigación se confirma que los componentes que influyen en el quehacer profesional de los ATAP están estrechamente vinculados con la satisfacción que perciben al contar con un ambiente adecuado, donde se muestra la apropiada comunicación entre los compañeros y jefaturas correspondientes. Así mismo, es importante recalcar que los colaboradores se muestran motivados al realizar el trabajo, aunque se percibe que se deben mejorar algunos puntos importantes en infraestructura y distintas áreas de atención a los usuarios dentro de la institución.

Es importante considerar que desde la perspectiva de los participantes, el hecho de sentirse retroalimentados por las jefaturas juega un papel primordial en su satisfacción laboral, ya que requieren que les motiven constantemente para tener conocimiento de que efectivamente realizan las labores de forma adecuada.

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1 CONCLUSIONES

Se concluye que los componentes del clima organizacional que son percibidos en el quehacer profesional de 15 ATAP, Área de Salud N° 9 del cantón de Quepos durante el periodo de octubre-febrero de 2018-2019, corresponden primeramente al componente laboral, siendo este el que más afectación negativa percibe la población analizada, principalmente porque en muchos aspectos se muestra que los entrevistados están insatisfechos. Posteriormente, el área personal donde se denota que una parte de la población expresa que varios elementos pertenecientes a este componente los afectan. Y por último, el social, el cual está relacionado con su satisfacción laboral, ya que la mayoría manifiestan sentirse a gusto en lo que compete a este componente.

Se concluye que los aspectos del ambiente social que influyen en la satisfacción laboral percibida de los ATAP del Área de Salud N° 9 de Quepos son la percepción adecuada con respecto a su ambiente de trabajo, ya que manifiestan que es un trabajo satisfactorio por la adecuada relación que mencionan tienen con la jefatura y los compañeros.

Se concluye que los elementos del ambiente personal que son percibidos de forma positiva en la satisfacción laboral de los ATAP del área de salud de Quepos corresponden a las motivaciones que los dirigen a desempeñar sus labores, las cuales son el recibir sueldo, ayudar a los usuarios y pensar en pensionarse. Lo que son percibidos de forma negativa son los problemas personales que interfieren en sus labores, la mayoría de los participantes manifiestan que en ellos estos problemas generan un bajo rendimiento.

Se concluye que los aspectos del ambiente laboral que son percibidos en los ATAP, son la falta de reconocimientos sobre el trabajo que realizan, comentan que solamente los han felicitado de forma verbal, la falta de una infraestructura y equipo adecuado para hacer sus labores diarias, ellos mencionan tener poca privacidad en su área de trabajo, ya que no cuentan con una oficina, también la falta de comunicación de información importante por parte de los compañeros les afecta. Y una pequeña parte considera no recibir las capacitaciones adecuadas y necesarias en temas como lo son vacunación, tecnología, entre otros.

## **6.2 RECOMENDACIONES**

Una vez mostradas las conclusiones de la presente investigación, se plantean las siguientes recomendaciones, con el fin de que puedan ser una referencia para corregir las causas de las deficiencias o las necesidades encontradas.

- Para futuros investigadores, se recomienda realizar estudios sobre este tema de investigación con el fin de confirmar si las afectaciones referidas por los participantes predominan en la satisfacción laboral y por consecuencia se ven influenciados en el clima organizacional. Esto porque es una tema poco estudiado en esta población y es necesario hacer más investigaciones para tener bases sólidas a la hora de mencionar los datos que se encuentran.
- Para futuras investigaciones también se recomienda profundizar sobre si existen otros componentes que puedan influenciar en las personas que trabajan en el área de

salud, esto para conocer nuevos elementos que puedan llegar a afectar de forma positiva y negativa en el quehacer del ATAP.

- Se recomienda mantener las prácticas satisfactorias en lo que a comunicación se refiere, esto mediante escucha activa, atenta y empática, para que de esta manera se mantenga un ambiente social óptimo.
- Se recomienda implementar un plan de incentivos que se relacionen con el trabajo, esto para motivar a los empleados a realizar sus labores de forma adecuada y con mayor entusiasmo, por ejemplo se puede por medio de las evaluaciones de desempeño, destacar a los colaboradores con un rendimiento más sobresaliente.
- Se recomienda brindar a los funcionarios herramientas de trabajo, insumos y espacio adecuado para el desempeño óptimo de sus labores, tanto a nivel de infraestructura como también para los colaboradores que deben salir a las visitas de hogar, debido al lugar donde se desempeñan es importante considerar los riesgos a lo que están expuestos.
- Se recomienda tener al personal capacitado de acuerdo con las necesidades que la misma institución expone, ya que algunos sienten que es importante mantenerse actualizados en especial porque son ellos y ellas las personas encargadas de brindar información de primera mano a los usuarios de la institución. Los temas importantes en los que deben capacitarse son: competencias técnicas para un óptimo desarrollo

de sus funciones, competencias blandas en procura de una mejor atención a los usuarios y capacitaciones en función del bienestar mental y emocional ya que mencionan que se sienten afectados por los problemas personales.

- Se recomienda fomentar en los colaboradores la información o análisis de que el clima organizacional es también producto de lo que ellos realizan en su trabajo y que a su vez esto es reflejo de ellos mismos en el lugar donde desempeñen sus labores.

## BIBLIOGRAFÍA

- Apuy, L. (2008). Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela. *Tesis para optar por el grado académico de Maestría en administración de servicios de salud sostenibles UNED* .
- Arias, M. (2007). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concernientes a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños. *Enfermería en Costa Rica*, 28, 5-12.
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos salud diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales* , 8-19.
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud diseño de un modelo teórico. *Universidad ICESI*, 8-19.
- Bulnes, M., Ponce, C., Huerta, R., Elizal, R., Santiváñez, W., Delgado, E., & Alvarez, L. (2004). Percepción del climas social laboral y de la eficiencia personal en profesionales de la salud del sector público de la ciudad de lima. *Revista de Investigación en Psicología*.
- Bustamante, M., Grandón, M., & Lapo, M. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Elsevier* , 432-440.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 1-11.
- Camacaro, P. (abril de 2006). *Aproximación a la Calidad de Vida en el Trabajo en la Organización Castrense Venezolana (Caso: Aviación Militar Venezolana)*. Obtenido de EUMEDNET: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Clima%20Organizacional.htm>
- Carpio, R., & Villalobos, A. (2001). Motivación del Equipo Básico de Atención Integral en Salud como factor que contribuye al logro de los objetivos del nuevo Modelo de Atención Integral. *Revista de ciencias administrativas y financieras de la seguridad social* .
- Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP). (1 de Mayo de 2016). *CICAP*. Obtenido de CICAP: <http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/clima-organizacional-relevancia-aspectos-importantes-mejorarlo/>
- Cerda, J., & Villarroel, L. (2008). Evaluación de la concordancia inter-observador en investigación pediátrica coeficiente de Kappa. *Revista Chilena de Pediatría* , 54-58.

- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España, Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Chiang, M., Salazar, C., & Núñez, A. (2007). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal: Hospital tipo I. *Theoria ciencia arte y humanidades*, 16, 61-76. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill.
- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona, L. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de enfermería*.
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Redalyc*, 43-61.
- Gil, D., Alfonso, S., & Iguará, J. (Diciembre de 2015). Relación entre ambiente social de trabajo, satisfacción laboral y desempeño in-rol en los funcionarios de una entidad del Estado. *Universidad de San Buenaventura Facultad de ciencias humanas y sociales*.
- Guerrero, J., Cañedo, R., Rubio, S., Cutiño, M., & Delio, F. (2006). Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. *ACIMED*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México : Mc Graw Hill.
- Hidalgo, F. (1996). Satisfacción laboral en el personal profesional farmacéutico de los hospitales nacionales desconcentrados. *Gestión servicios farmacéuticos*, 4(2). Obtenido de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/rcafss/v4n21996/art4.pdf>
- Iglesias, A., & Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Revista electrónica Medi Sur*, 455-457.
- Juárez, S. (2012). Clima Organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del IMSS*, 307-314.
- Lizano, M., Brenes, M., & Sánchez, C. (2014). Análisis de los factores internos que inciden en el ambiente laboral de los empleados, para el fortalecimiento del clima organizacional de la sede central del área de salud paraíso-cervantes. *Revista Médica de Costa Rica y Centroamerica*, 67-77.
- Londoño, M. (2007). Diferencias en apoyo del jefe e imagen gerencial en muestras de Colombia, Costa Rica, Ecuador, Panamá, Perú y Venezuela. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 22-37.
- López, J. (2005). MOTIVACIÓN LABORAL Y GESTIÓN DE RECURSOS EN LA TEORÍA DE FREDERICK HERZBERG. *Revista de investigación de la facultad de ciencias administrativas*, 8(15), 25-36.

- Marín, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y Satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico* .
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa síntesis conceptual. *Revista de Investigación en Psicología*, 9(1), 123-146.
- Parra, S., & Paravic, T. (2002). Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médico de urgencia. *Ciencia y Enfermería*, 8(2).
- Peiró, J. M., & Prieto, A. (1996). *TRATADO DE PSICOLOGIA DEL TRABAJO I: LA ACTIVIDAD LABORAL EN SU CONTEXTO*. Madrid: SINTESIS.
- Quintero, O., & Quintero, M. (2013). Evaluación del desempeño y motivación del personal en los institutos de investigaciones de salud. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(4), 672-682. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/280/28029474006/>
- Riquelme, M. (9 de Noviembre de 2017). *Web y Empresas*. Obtenido de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/ambiente-laboral/>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* . México: PEARSON.
- Rojas, F. (2014). El análisis de la situación salud. *Revista cubana de salud pública* .
- Rubio, E. (05 de 04 de 2011). Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral. *El mundo*, págs. 1-3.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Scielo*.
- Sandoval, M. (2004). Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional . *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 78-82.
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47-53.
- Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Scielo*, 36(2).

## **GLOSARIO**

**ATAP:** encargados de controlar a las personas con enfermedades crónicas como la diabetes y la hipertensión; también realizan actividades de prevención, entre ellas la vacunación contra las enfermedades prevenibles mediante esquemas de inmunización.

**CLV:** corresponde con la distinción entre aspectos extrínsecos y aspectos intrínsecos respectivamente, se menciona que en los primeros van las relaciones sociales y humanas en el trabajo, la estabilidad en el empleo, y la compensación.

**CICAP:** corresponde con la distinción entre aspectos extrínsecos y aspectos intrínsecos respectivamente, se menciona que en los primeros van las relaciones sociales y humanas en el trabajo, la estabilidad en el empleo y la compensación.

**Biopsicosocial:** el prefijo “bio” alude a la vida; “psico” se vincula a la psicología (la actividad de la mente o las cuestiones del alma); “social”, por último, es aquello vinculado a la sociedad (la comunidad de individuos que comparten una cultura y que interactúan entre sí).

## **ABREVIATURAS**

**ATAP:** Asistentes Técnicos en Atención Primaria

**CLV:** Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública

## ANEXOS

## DECLARACIÓN JURADA

Yo Tracy Raquel Gutiérrez Carvajal , mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 6-0424-0683 egresado de la carrera de Psicología 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 tesis para optar por el título de LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Los componentes del clima organizacional percibidos en el quehacer profesional de 15 ATAP, área de salud N°9 del cantón de Quepos, durante el periodo de Octubre-Febrero 2018-2019, 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 25 días del mes de febrero del año dos mil 2019.

  
Firma del estudiante

Cédula

604240683



ÁREA DE SALUD QUEPOS  
DIRECCIÓN MÉDICA  
Edificio Hospital Dr. Max Terán Valls  
☎ 2774-9536 ☎ 2777-1105 ☎ 2774-9536  
Email: [cmartine@ccss.sa.cr](mailto:cmartine@ccss.sa.cr) / [ecmendez@ccss.sa.cr](mailto:ecmendez@ccss.sa.cr)

DM-ASQ-N°505-10-2018  
Quepos, 03 de Octubre del 2018

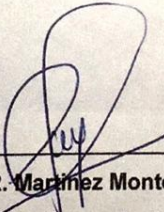
**Sr. Juan Caballero Morán**  
**Departamento de Registro**  
**Universidad Hispanoamericana**

ASUNTO: AUTORIZACIÓN

Estimado Señor

Reciba un cordial saludo, en atención a su oficio de fecha 25-09-2018, el suscrito en calidad de Director General del Área de Salud Quepos, autoriza a la **Srta. Tracy Gutiérrez Carvajal** portadora de la cédula **6-0424-0683** a realizar su trabajo de investigación titulado "Influencia del Clima Organizacional, en el quehacer profesional del ATAP que labora en el Área de Salud Quepos" en nuestra unidad; quien contará con nuestra colaboración para lograr su objetivo.

Sin otro particular, suscribe,

  
Dr. Carlos R. Martínez Montealegre  
Director General a.i



CMM/cmch

---

**Universidad Hispanoamericana**  
**Escuela de Psicología**  
Consentimiento para aplicación de cuestionario

Como estudiante de la carrera de Psicología de la Universidad Hispanoamericana, sede Aranjuez, realizo una investigación para optar por el grado académico de Licenciatura en Psicología, el presente es un consentimiento informado para los participantes, mi nombre es Tracy Gutiérrez Carvajal, cédula 604240683, el nombre de mi proyecto de tesis es "Identificar los componentes del clima organizacional que influyen en el quehacer profesional de 15 ATAP, área de salud #9 CCSS Quepos, durante el periodo Octubre-Febrero 2018-2019, en la Universidad Hispanoamericana".

Este consentimiento es para solicitar su libre participación en este cuestionario, las grabaciones en audio se utilizarán como apoyo para el análisis de las preguntas, es importante que tenga claro de antemano que toda la información recolectada será tratada con fines académicos y de manera confidencial. Este consentimiento lo firmaremos como compromiso de esa confidencialidad y secreto profesional, ninguno de los nombres de los participantes del estudio será divulgado por ningún medio.

Esta investigación no representa ningún riesgo para usted, el único costo que le representa será el tiempo que tome durante la entrevista. Tampoco hay ningún beneficio directo para usted.

Usted puede retirarse del estudio en el momento que lo desee, nadie puede obligarlo a participar en contra de su voluntad. Al iniciar a contestar las preguntas usted ha aceptado participar libremente de este estudio.

Si tiene cualquier duda sobre este trabajo puede escribir al correo [chechi1995@gmail.com](mailto:chechi1995@gmail.com).

Estoy muy agradecida por su colaboración en mi proceso de tesis.

---

Firma de  
participante

---

Firma de  
investigadora

Título: Cuestionario sobre los componentes del clima organizacional que influyen en el quehacer profesional del ATAP.

<b>Preguntas</b>
1. ¿Usted me podría comentar como percibe su ambiente de trabajo?
2. ¿Usted podría comentarme como son sus relaciones de trabajo con sus compañeros? ¿Y por qué?
3. ¿Cómo es la comunicación que tiene usted con su jefe? ¿Y por qué?
4. ¿Usted me podría comentar la forma en que solucionan los conflictos laborales en su departamento?
5. ¿Cómo considera usted la comunicación con su jefe y compañeros de trabajo? ¿Y por qué?
6. ¿Usted cree que sus compañeros se mantienen unidos al realizar sus labores diarias? ¿Y por qué?
7. ¿Qué le motiva a desempeñar sus labores como ATAP?
8. ¿Qué tipo de problemas personales pueden afectar el desempeño de sus labores como ATAP? ¿Y por qué?
9. ¿Podría mencionarme algunas necesidades que se presenten para el desempeño de sus labores?
10. ¿Qué expectativas tiene acerca de su futuro como ATAP?
11. ¿Ha recibido capacitación para el uso de los diversos instrumentos de trabajo?
12. ¿Podría mencionarme algunas necesidades que considere usted en cuanto a la infraestructura del lugar?
13. ¿Qué tipo de retroalimentación ha recibido de parte de su jefatura sobre el desempeño de sus labores?

14. ¿Puede indicarme cinco cosas positivas del trabajo de campo y cinco cosas negativas del trabajo de campo?
15. ¿Usted y sus compañeros de forma general han recibido algún reconocimiento por su trabajo? ¿Y por qué?
16. ¿Considera que en su departamento se comparten la información más que guardarla para ustedes mismos?

## CARTA DEL TUTOR

Heredia, 25 de Febrero de 2019

**Departamento de Registro  
Carrera de Psicología  
Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor:

La estudiante **TRACY GUTIÉRREZ CARVAJAL**, cédula de identidad número 604240683, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE INFLUYEN EN EL QUEHACER PROFESIONAL DE 15 ATAP, ÁREA DE SALUD N°9 DEL CANTÓN DE QUEPOS, DURANTE EL PERIODO DE OCTUBRE-FEBRERO 2018-2019"**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Psicología.

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%	8%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	17%
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	25%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	15%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	16%
	TOTAL	100%	81%

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

Atentamente,



**Licda. Melania Meneses Alvarado**  
Cédula identidad N. 303530918  
Carné Colegio Profesional N. 2363

San José, 12 de abril del 2019.

**Señores**  
**Registro**  
**Universidad Hispanoamericana**

Estimados señores:

El estudiante Tracy Gutiérrez Carvajal, cédula de identidad 6-0424-0683, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE INFLUYEN EN EL QUEHACER PROFESIONAL DE 15 ATAP, ÁREA DE SALUD N°9 DEL CANTÓN DE QUEPOS, DURANTE EL PERIODO DE OCTUBRE-FEBRERO 2018-2019, el cual ha elaborado para optar por el grado de Licenciatura en Psicología.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente, lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y el análisis de datos; la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre estos 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 posterior a la revisión del Filólogo establecida.

Atentamente,

  
**Graciela García Vargas**  
**Cédula 401600900**  
**Carné del Colegio cód 1962**

## CARTA DE REVISIÓN FILÓLOGICA

Heredia, 16 de abril de 2019

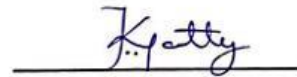
Escuela de Psicología  
Universidad Hispanoamericana

Estimado Tribunal de Trabajos Finales de Graduación:

Por este medio yo, Karol Tatiana Barrantes Centeno, mayor, soltera, filóloga, incorporada al Colegio de Licenciados y Profesores, con el número de carné 67890, vecina de Heredia, portadora de la cédula 113290984, hago constar:

1. Que he revisado el Proyecto de Graduación para optar por el grado académico de Licenciatura en Psicología, denominado **Identificar los componentes del clima organizacional que influyen en el quehacer profesional de 15 ATAP, Área de Salud N°9 del cantón de Quepos, durante el periodo de octubre- febrero 2018-2019.**
2. Que el trabajo final de graduación es sustentado por la estudiante **Tracy Gutiérrez Carvajal.**
3. Que se le han hecho las correcciones pertinentes en acentuación, ortografía, puntuación, concordancia gramatical y otras de campo filológico.

En espera de que mi participación satisfaga los requerimientos de la Universidad Hispanoamericana se suscribe, atentamente,



Karol Tatiana Barrantes Centeno  
Filología Española  
Carné No. 67890

