

Universidad Hispanoamericana

Facultad de Ciencias Económicas

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

Tesina para optar por el grado académico de

Bachillerato

**El clima organizacional y la influencia en la
motivación laboral de las personas
colaboradores del área de salud Montes de
Oro, Puntarenas, Costa Rica en el segundo
semestre del año 2024**

Inés Ruíz Mejías

Diciembre, 2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	1
ÍNDICE DE TABLAS.....	3
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	4
AGRADECIMIENTOS	6
DEDICATORIA	7
RESUMEN	8
ABSTRACT.....	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales	13
1.1.2 Delimitación del problema	22
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	23
1.3 OBJETIVOS	23
1.3.1 Objetivo general	23
1.3.2 Objetivos específicos	23
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	24
2.1 MARCO TEÓRICO	25
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	38
2.3 MARCO CONTEXTUAL.....	47
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	52
3.1 ENFOQUE.....	53
3.2 ALCANCE.....	53
3.3 DISEÑO Investigación- Acción.	54
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	54
3.4.1 Población	54
3.4.2 Tipo de probabilística aleatoria simple al azar	55
3.4 Consideraciones éticas.....	57
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	58
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS	59

3.7	ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	61
	CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	63
4.1.	De los resultados.....	64
4.2.	datos extraídos por los instrumentos.....	65
	CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	94
5.1.	Interpretación General de los Resultados.....	95
5.2.	Factores Clave en el Clima Organización.....	97
5.2.1.	Comunicación interna.....	97
5.2.2.	Ambiente de Trabajo y Convivencia.....	98
5.3.	Influencia de la Motivación en el Desempeño.....	99
5.3.1.	Satisfacción Laboral y Balance Vida y Trabajo.....	100
5.3.2.	Capacitación y Crecimiento Profesional.....	101
	CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES.....	103
	Y RECOMENDACIONES.....	103
	REFERENCIAS BIBLIGRÁFICAS.....	108
	Lista de Anexos.....	114
	Anexo 1. Cuestionario para colaboradores.....	115
	Anexo 2. Declaración Jurada.....	123
	Anexo 3. Carta de autorización de la entidad.....	124
	Anexo 4. Carta de aprobación del Tutor.....	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	55
Tabla 2.....	56
Tabla 3.....	59
Tabla 4.....	65
Tabla 5.....	66
Tabla 6.....	67
Tabla 7.....	68
Tabla 8.....	69
Tabla 9.....	70
Tabla 10.....	71
Tabla 11.....	72
Tabla 12.....	73
Tabla 13.....	74
Tabla 14.....	76
Tabla 15.....	79
Tabla 16.....	80
Tabla 17.....	81
Tabla 18.....	84
Tabla 19.....	85
Tabla 20.....	86
Tabla 21.....	87
Tabla 22.....	104

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.	51
Ilustración 2.	65
Ilustración 3.	66
Ilustración 4.	67
Ilustración 6.	69
Ilustración 7.	70
Ilustración 8.	71
Ilustración 9.	72
Ilustración 10.	73
Ilustración 11.	74
Ilustración 12.	75
Ilustración 13.	77
Ilustración 14.	78
Ilustración 15.	80
Ilustración 16.	81
Ilustración 17.	82
Ilustración 18.	83
Ilustración 19.	84
Ilustración 20.	86
Ilustración 21.	87
Ilustración 22.	88
Ilustración 23.	89
Ilustración 24.	90

Ilustración 25.	91
Ilustración 26.	92

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios que me ilumino y me ayudo para poder alcanzar este gran logro del cual veía como imposible para mí, que me dio paz, serenidad y entendimiento para seguir adelante y no rendirme.

A mi madre Nuri Mejías Villalobos que siempre estuvo ahí dándome esas palabras de aliento a seguir y no rendirme, a mi padrino que siempre ha sido como mi padre el Doctor Jimmy Pizarro que también estuvo detrás mío durante este largo proceso aconsejándome y dándome aliento, a mi hija Emma Trejos que todo esto se lo debo a ella y cuando quise rendirme siempre estaba a la par mía secando mis lagrimas diciéndome mama tú puedes y el más importante mi padre que está en el cielo, que esto es por el que siempre quiso que seguiría estudiando y me enseñó a nunca darme por vencida que sé que desde allá arriba estará orgulloso de mi.

También quiero mencionar y agradecer a mis compañeros del Área de Salud Montes de Oro por siempre estar ahí dándome palabras de motivación y especialmente a mi Jefa de Área Carol Mora Reina que ha sido una de las personas que siempre estuvo conmigo en este proceso aconsejándome y dándome también el tiempo necesario que siempre necesite y por ser tan comprensiva.

Agradezco enormemente a mi profesor y tutor el Lic. Nelson Hidalgo Guillén por ser la persona guía en todo este duro proceso y por tenerme la paciencia y el profesionalismo de ser un excelente profesor, tutor y amigo, porque siempre estaba con la mejor disposición para ayudarme en todo lo que necesitara y evacuándome siempre de mis dudas.

DEDICATORIA

Para mí es un orgullo poder dedicar este trabajo de investigación a las personas que siempre estuvieron a mi lado y ayudarme a cumplir este sueño de ser una gran profesional: mi madre, mi padrino y mi querida Hija, que los amo con todo mi corazón y que siempre existió esa palabra de aliento y motivación para no rendirme durante el proceso. Ellos me apoyaron y me impulsaron siempre.

Dedico este trabajo a mi padre que en paz descansa, que sé que siempre soñó con verme convertida en una gran profesional, que siempre luchó por darme lo mejor y sé que desde el cielo está sumamente orgulloso de mí de ver todo lo que he podido lograr solita y con la ayuda de Dios.

También dedico este trabajo a mi hija que a pesar de que es una niña aun siempre estuvo consiente de que debía ausentarme un par de veces y pasar días sin poder compartir con ella para poder terminar mi investigación, recordándole que esto era por nuestro futuro y que debíamos salir adelante juntas las dos, que su mamá iba hacer una gran profesional.

Y también a mi querido Profesor, Tutor y profesional el Lic. Nelson Hidalgo Guillén por siempre darme sus palabras de motivación y decirme que si lo iba a lograr que confiara en mí misma que todo iba a salir bien, por comprenderme y ayudarme en este proceso.

RESUMEN

El clima organizacional viene siendo un concepto fundamental tanto en las empresas privadas como en las públicas, algunos factores del clima organizacional que pueden influir en la motivación laboral son el liderazgo, la competitividad, resolución de conflictos, comunicación y las relaciones interpersonales, estos factores pueden crear un ambiente en el que los colaboradores se sientan valorados, lo cual es de suma importancia para su motivación.

Además, un clima organizacional positivo reconoce los logros de los colaboradores, esto ayuda a que se sientan motivados a la hora de realizar sus funciones, y también el tener una buena comunicación refuerza el logro de los objetivos deseados, mientras que la influencia en la motivación laboral impulsa a los empleados a realizar de una mejor manera sus labores diarias con motivación, compromiso y entusiasmo.

El tipo de investigación que se empleó en este proyecto fue un enfoque cualitativo ya que se estaba buscando la opinión de los empleados sobre el clima organizacional y la motivación laboral de los colaboradores del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas.

El estudio fue relevante debido a la importancia del clima organizacional en la motivación de los colaboradores del sector de salud. Un entorno laboral adecuado puede mejorar la calidad del servicio, el desempeño del personal y la satisfacción de los empleados. Además, se buscaba identificar los factores que impactan en la motivación laboral y generar propuestas para optimizar el clima en el Área de salud.

La investigación tuvo como objetivo general “Analizar el clima organizacional y la influencia en la motivación laboral de los colaboradores del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas, Costa Rica en el Primer Semestre del año 2024”.

Para esta investigación también se tomó en cuenta la población entre hombres y mujeres, lo cual 42 personas se encuentran en propiedad y 34 colaboradores interinos. Se utilizó la

herramienta para la recolección de datos de los cuales 47 fueron seleccionados mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple al azar, donde se utilizó Google Forms para poder emplear el cuestionario.

En base a los resultados obtenidos en el estudio sobre el clima organizacional y la motivación laboral de los colaboradores del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas, se puede concluir que el ambiente laboral es mayoritariamente positivo, lo que refleja en una alta satisfacción de los colaboradores con la estabilidad laboral, el cumplimiento de sus funciones y el bienestar físico y emocional. Sin embargo, se identificaron áreas claves de mejora, como la alta proporción de empleados interinos, la falta de participación en procesos organizacionales y la necesidad de un mejor balance entre la vida personal y el trabajo, donde se recomienda implementar estrategias enfocadas en mejorar la estabilidad laboral, promover una comunicación mas inclusiva y ofrecer oportunidades de capacitación continua y fortalecer el bienestar integral de los empleados.

Palabras claves: Clima organizacional, motivación laboral, liderazgo, comunicación, Ambiente laboral.

ABSTRACT

Organizational climate is a fundamental concept in both private and public companies. Some factors of the organizational climate that can influence work motivation are leadership, competitiveness, conflict resolution, communication and interpersonal relationships. These factors can create an environment in which employees feel valued, which is of utmost importance for their motivation.

In addition, a positive organizational climate recognizes the achievements of employees, which helps them feel motivated when performing their duties. Having good communication also reinforces the achievement of desired objectives, while the influence on work motivation encourages employees to perform their daily tasks better with motivation, commitment and enthusiasm.

The type of research used in this project was a qualitative approach since the opinion of employees was being sought on the organizational climate and work motivation of employees in the Montes de Oro Health Area, Puntarenas.

The study was relevant due to the importance of the organizational climate in the motivation of employees in the health sector. An adequate work environment can improve the quality of service, staff performance, and employee satisfaction. In addition, the aim was to identify the factors that impact work motivation and generate proposals to optimize the climate in the Health Area.

The general objective of the research was “To analyze the organizational climate and the influence on the work motivation of the collaborators of the Montes de Oro Health Area, Puntarenas, Costa Rica in the First Semester of 2024”.

For this research, the population between men and women was also taken into account, of which 42 people are permanent and 34 interim collaborators. The tool was used for data

collection, of which 47 were selected through a simple random probability sampling, where Google Forms was used to be able to use the questionnaire.

Based on the results obtained in the study on the organizational climate and work motivation of the employees of the Montes de Oro Health Area, Puntarenas, it can be concluded that the work environment is mostly positive, which reflects a high level of employee satisfaction with job stability, the fulfillment of their duties, and physical and emotional well-being. However, key areas for improvement were identified, such as the high proportion of temporary employees, the lack of participation in organizational processes, and the need for a better balance between personal life and work, where it is recommended to implement strategies focused on improving job stability, promoting more inclusive communication, offering opportunities for ongoing training, and strengthening the overall well-being of employees.

Keywords: Organizational climate, work motivation, leadership, communication, work environment.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

1.1.1.1 Análisis del clima organizacional que se presenta en Más por Menos plaza América en el I semestre del año 2017, Mayra Zapata Montoya 2017.

La presente investigación tuvo por objetivo general analizar el clima organizacional que se presenta en Más x Menos Plaza América en el I semestre del año 2017, el tipo de investigación que se desarrolló en esta tesis fue cualitativo, por lo que se aplicó un muestreo a un total de 80 colaboradores estos entre hombres y mujeres de diferentes áreas del supermercado, todos ellos respondieron a un cuestionario que se les dio en un tiempo establecido, la muestra del personal se sacó tabulando en Excel una lista desplegable, para poder recolectar los datos de cada colaborador, se empezó con la investigación de temas vistos con la gerencia del supermercado y se inició la elaboración del cuestionario con la escala de Likert, así se analizaron los resultados mediante los gráficos que se obtuvieron. Este método lo desarrollo Rensis Likert a principios de los treinta; sin embargo, se trató de un enfoque vigente y bastante popularizado. Consistió en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pidió la reacción de los sujetos a quienes se les administró. Es decir, se presentó cada afirmación y se pido al sujeto externar su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigno un valor numérico. Así, el sujeto obtuvo un puntaje respecto de la afirmación y al final se obtuvieron los puntos totales sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones.

Esta investigación contribuyó al mejoramiento de la operación y procesos diarios al conocer las necesidades de los colaboradores, para que así brindaran un buen servicio durante su jornada. El clima organizacional se consideró como un puente entre las características formales de la organización y el comportamiento individual y colectivo. Pudo modificarse mediante un adecuado estudio del entorno que incluyo variables que permitieron detectar

percepciones individuales, además de apreciaciones de valores difíciles de expresar de manera espontánea.

Como conclusión de esta investigación se logró que “la mayoría de los colaboradores afirmaran que el tipo de comunicación que se predominó en sus áreas fue descendente, seguida de una tercera parte, la comunicación escrita, y una minoría señaló que es de forma verbal, ascendente, y horizontal”.

También se logró concluir que la mayoría de los colaboradores compartieron constantemente con sus compañeros de trabajo asuntos relacionados con las tareas que se desempeñaron en el puesto a cargo. La tercera parte opinó que la comunicación horizontal se dio por los comunicados internos, los cuales se encontraron en el comedor, departamentos, casilleros, correos, mensajes de texto. La minoría opinó que pudieron aportar a sus allegados ideas para la unión del grupo laboral (Mayra Zapata Montoya, 2017).

1.1.1.2 Influencia de la Motivación Laboral en el Clima Organizacional de la Empresa Fabricación de Ollas de Metal SAC, Pacheco Torres Jair Alindor 2018.

La investigación tuvo por objetivo determinar la influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de la empresa FABRICACIÓN DE OLLAS DE METAL S.A.C., para ello se realizó un estudio descriptivo, cuantitativo y de corte transversal, a través del que se aplicaron encuestas a los 20 trabajadores de la empresa, utilizando el método propuesto por Herzberg 2000 en lo que respecta a la motivación; y el de Likert 1987 en el clima organizacional, obteniendo como resultado que no existió una influencia directa entre la motivación y el clima organizacional del negocio, puesto que son variables independientes, pero sí existe una correlación en los casos en que la motivación es muy baja con respecto a la percepción del clima como bajo, al analizar cada variable y sus factores, se ha encontrado que dentro de los factores higiénicos el aspecto con mayor disconformidad es el salario y entre los motivacionales, los puntos críticos son con respecto a la responsabilidad y el crecimiento (línea de carrera). En cuanto al clima

organizacional, se determinó que pertenece al sistema III, de tipo consultivo y es de clima abierto, dentro de los factores evaluados, resaltan como puntos críticos, los factores motivacionales y procesos de influencia (puntos en los que se recomienda mejorar).

Al observar problemas como un clima organizacional inadecuado, en donde los trabajadores tienen un bajo nivel motivacional, el espacio físico no es el apropiado y no se brinda plena seguridad en el trabajo, bienestar y comodidad a la hora de trabajar, surge la incógnita de saber si ¿existe relación entre la motivación laboral y el clima organizacional de la empresa?, por lo que resultó preciso realizar la investigación con el objetivo de determinar si existe influencia del nivel motivacional en el clima organizacional de la empresa "Fabricación de Ollas de Metal SAC".

Como conclusión de esta investigación se logró determinar que la influencia entre la motivación laboral y el clima organizacional en la empresa Fabricación de ollas de metal S.A.C., no existe. Ambas han sido identificadas como variables independientes. Sin embargo, una baja motivación tiene correlación con la percepción de un clima organizacional más bajo, lo cual ha sido identificado solo en los casos en los que el trabajador obtuvo un nivel de calificación motivacional muy bajo. Para el resto de los casos (la mayoría), las variables continúan actuando como independientes.

Dentro del nivel de motivación, encontramos que los factores higiénicos tienen un nivel más alto que los factores motivacionales y que dentro de ellos, los puntos críticos a atender y mejorar radican en:

- El salario, con respecto a los factores higiénicos.
- El crecimiento y ascenso, en el que el 60% está en total desacuerdo con que la empresa ofrezca línea de carrera; seguido de la responsabilidad, en los factores motivacionales. En lo referente al clima organizacional, se ha encontrado un nivel alto, con un valor de 3.73, pero dentro de éste, existen factores con un nivel bajo como las fuerzas motivacionales y con un nivel medio

como los procesos de influencia, mismos sobre los que se recomienda trabajar para mejorar (Pacheco Torres Jair, Alindor, 2018).

1.1.1.3 Motivación Laboral Y Clima Organizacional en los Trabajadores de la Empresa Corporación Estratégica Chilca-2020, Omar Anthony Barrientos Prado, 2020.

El objetivo general del trabajo de esta investigación fue determinar la relación entre la motivación laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Corporación Estratégica, Chilca – 2020. La investigación tuvo un diseño no experimental con corte transversal y de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 20 trabajadores, por lo tanto, se aplicó un muestreo censal tomando a toda la población como muestra para el trabajo de investigación. Para el estudio se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento.

Los instrumentos de recolección de datos fueron sometidos a pruebas de confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach, obteniendo un 0,905 para el instrumento de la variable motivación laboral y un 0,882 para la variable clima organizacional. Los resultados que se obtuvieron fueron positivos, ya que se demostró que existió correlación positiva alta entre las variables motivación laboral y clima organizacional mediante un coeficiente R de Pearson de 0,733 a un nivel de significancia $p=0,000$ menor al 0,05.

Por lo cual, se concluyó que existe correlación positiva alta entre motivación laboral y clima organizacional en los trabajadores de la empresa Corporación Estratégica, Chilca – 2020. Debido a que la motivación de los trabajadores no es adecuada ya que sus necesidades respecto al trabajo no están satisfechas, asociándose negativamente en el clima organizacional.

También se concluyó que los trabajadores recibieron sueldos que no van acordes a su esfuerzo y los ambientes físicos de trabajo no son los adecuados.

Además, se dice que a diferencia de otros rubros para los trabajadores los aspectos relacionados a las necesidades de seguridad no están relacionados al clima organizacional.

Y para finalizar se concluyó que las necesidades de afiliación de los trabajadores como el afecto, cooperación y compañerismo no están correctamente satisfechas, asociándose negativamente en el clima organizacional (Barrientos, 2020).

1.1.1.4 Clima Organizacional como factor influyente en el desempeño enfocado en Funcionarios de la Delegación de Transito de Liberia, Guanacaste, Olga Quesada Wells, 2020.

La investigación tuvo como objetivo general analizar el clima organizacional de la Delegación de Tránsito de Liberia, con el propósito de mejorar el desempeño de los colaboradores y, por ende, los resultados propuestos por la organización. Se realizó durante los años 2018 al 2020, a 18 funcionarios de esta delegación, en todas las funciones y en los tres turnos, mediante la aplicación de un instrumento: una entrevista estructurada a los funcionarios de esta delegación, para establecer la influencia de los factores del clima y su relación con la satisfacción laboral.

La relevancia del proyecto se basó en la carencia de este tipo de estudio y dadas las características del servicio, existieron componentes dentro del ámbito laboral que influyeron en la satisfacción laboral. Desde esta perspectiva, y en coordinación con el personal de tránsito, los oficiales interactúan entre las necesidades de la población, asimismo, las propias de la institución. Lo cual permitió identificar situaciones del ambiente y plantear soluciones eficaces y oportunas.

Los resultados del estudio reflejaron que la mayoría del grupo de oficiales mostró insatisfacción con la jefatura, respecto a mejorar las condiciones de trabajo, por ello, la comunicación y las relaciones humanas son irregulares; no se percibió oportunidades de desarrollo y logro personal, realización y expectativas de aspirar a un puesto superior. En contraposición, existe insatisfacción en el trabajo en equipo. La jefatura no promovió incentivos

para motivar al personal: no brindó retroalimentación positiva, ni reconocimiento por el trabajo realizado y en la evaluación del desempeño, no hay justicia ni equidad.

En esta investigación se concluyó que el clima Organizacional es una variable clave en el desempeño de una organización, aun cuando no puede ser visto o tocado. El clima de una delegación policial se percibe, se vive y afecta todos los aspectos de dicha delegación. Paralelamente, se pudo identificar algunas características positivas como la relación entre compañeros, el ambiente de trabajo y, en general, toda la estructura física de la delegación, así como un respeto hacia el personal directivo.

Estas particularidades, desde la apreciación de los compañeros de trabajo, sugirieron la presencia de bases adecuadas para implementar cambios de fondo en aquellas áreas consideradas como adversas para la conformación de un clima favorable. Al analizar integralmente los resultados de la información proporcionada por los oficiales, se observó la existencia de un tipo de clima autoritario-paternalista, pues la alta dirección ostentó cierto grado de confianza en los empleados, sin embargo, la mayor parte de las decisiones se tomó en la cima, delegando solo aquellas medidas de menor importancia a escalones inferiores, lo cual genera una rigidez ante cambios y necesidades imprevistas.

Finalmente, de esta información se pudo concluir que, el clima organizacional juega un papel de vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la delegación y, en particular, de la calidad en la gestión, llegando a ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Por ende, la delegación busco mantener una dirección competente frente a las condiciones del entorno, se debe considerar el clima laboral como un punto clave para su afirmación en la comunidad y carreteras, ya que es un punto fundamental para facilitar los procesos de dirección, innovación y cambio.

Además, se pudo concluir que sí existe falta de comunicación entre los trabajadores de la institución en estudio y esto afectó, de cierta forma, el desempeño de estos en sus labores (Wells, 2020).

1.1.1.5 Metodología Para Diagnóstico Del Clima Organizacional En Las Pequeñas Y Medianas Empresas Del Sector Transporte Del Cantón De Pérez Zeledón, Durante El Primer Semestre 2020, Lauren Álvarez Barboza, Melissa Marín Jiménez, Maylid Natalia Morales González y Yuliana Piedra León, 2020.

Los avances de los últimos años se han originado en el comercio, ya que permitieron que las empresas se vuelvan más competitivas en el mercado, sin embargo, algunas de estas omiten las herramientas formales que tienen para fortalecerse y aumentar la productividad; a este respecto, el siguiente documento se centró en el estudio sobre el clima organizacional en las pequeñas y medianas empresas del sector transporte del cantón de Pérez Zeledón, durante el primer semestre, 2020. Se trató de un estudio motivado por brindar una mayor calidad en el servicio, mejorar la eficiencia de sus trabajadores, así como la utilización adecuada de mecanismos que permiten el mejoramiento en la gestión de la operación transporte.

El objetivo general de esta investigación fue analizar la importancia que tienen para las pequeñas y medianas empresas del sector transporte en el cantón de Pérez Zeledón, de contar con una metodología que les permitiera medir el clima organizacional.

Para lograr lo anterior, se planteó la interrogante ¿Cuál es la importancia para las pequeñas y medianas empresas del sector transporte de una metodología que les permita medir el clima organizacional? Si bien es cierto el éxito de una empresa se ve reflejada en la forma de interacción de quienes la constituyen, debido a que permitió tener una buena comunicación y, por ende, satisfacción, vinculada a la productividad como tal.

A lo largo de la investigación, se presentaron una serie de factores que intervinieron en la percepción del clima organizacional en las empresas, lo que llevó a realizar una conceptualización de las siguientes variables: factores del clima organizacional, herramientas utilizadas para medir el clima organizacional, cultura organizacional, clima organizacional, pymes, comunicación, motivación, liderazgo, manejo de conflicto, estructura organizacional, metodología de evaluación, las cuales se eligieron a raíz de la amplia revisión de documentos, unificando dichos conceptos para ser aplicados en el cuestionario estructurado, el cual se encontró subdividido por módulos según la variable a medir. Los sujetos de estudio fueron 5 empresas seleccionadas del sector transporte, conformadas por la parte administrativa, misceláneos, mecánica automotriz y choferes de bus.

Para la recolección de los datos, el instrumento utilizado fue un cuestionario que abarcó diversas escalas, las cuales indicaban si estaban “de acuerdo o en desacuerdo” con preguntas concisas respecto a si recomendarían la empresa para trabajar.

Por los resultados obtenidos se logró concluir que el clima organizacional de las empresas del sector transporte es favorable según un promedio general de las variables en estudio de un 4.19, trabajado bajo una escala de 1 a 5, donde 5 es la puntuación positiva.

A manera de conclusión, se identificó que las empresas del sector transporte tienen una cultura corporativa sólida, un liderazgo que permitió las opiniones de quienes allí laboran, así como una motivación favorable que permitió el desarrollo de habilidades, una comunicación efectiva y una estructura organizacional en la que se reflejaron las responsabilidades de cada uno de los colaboradores. Respecto de las recomendaciones efectuadas se sugirió mantener el liderazgo reflejado en las empresas, establecer un incentivo que logré fomentar la participación de estos, el implemento de la tecnología como fuente de información moderna.

Por último y no menos importante, se recomendó el uso de la herramienta proporcionada por el grupo de investigación para futuras mediciones de clima organizacional, la cual fue elaborada adaptándose a las condiciones propias del sector transporte (Álvarez et al., 2020).

1.1.1.6 Organizational Commitment: The Mediator for Work Motivation and Organizational Climate Toward Organizational Citizenship Behavior (OCB), Ni Nyoman Suliati*)¹, I Ketut Setia Sapta*), I Wayan Sujana*, Anak Agung Dwi Widnyani*), 2022.

Esta investigación tuvo como objetivo general conocer y analizar el nivel del compromiso organizacional mediado en la determinación de la motivación laboral y el clima organizacional en relación con el comportamiento ciudadano organizacional (OCB). El análisis de la población que se utilizó fue método del censo, donde todo el personal en total fueron 76 colaboradores y se consideró como muestra. Los datos recopilados se analizaron posteriormente mediante modelos de ecuaciones estructurales (análisis SEM) con la técnica PLS.

De los resultados de la investigación realizada, existieron indicadores sobre las variables de motivación laboral y clima organizacional que tuvieron como promedio más bajo

que otros indicadores. En el futuro, PT. Banoli Motor Denpasar necesita profundizar y analizar más la provisión de motivación a los empleados en etapas que se ajusten al tiempo que tienen los empleados cuando están en la oficina haciendo tareas de campo.

Los hallazgos que se mostraron en esta investigación fueron: la motivación laboral, qué tuvo una correlación positiva y significativa con el compromiso organizacional, la motivación laboral que no se correlaciona significativamente con el OCB, el clima y el compromiso organizacional tuvieron una correlación significativa y positiva con el OCB.

En esta investigación se concluyó que la motivación laboral tuvo una contribución significativa hacia el comportamiento organizacional positivo a través del compromiso organizacional como variable interviniente. Se demostró que el compromiso organizacional pudo

medir la contribución de la motivación laboral hacia el comportamiento organizacional positivo en los empleados de PT.

Por lo tanto, también se pudo concluir que el compromiso organizacional es el mediador en la correlación de la motivación laboral hacia el comportamiento organizacional como una mediación completa. El resultado de esta prueba se pudo demostrar empíricamente.

Este hallazgo concluyó que la mediación del compromiso organizacional no es el determinante de la contribución indirecta del clima organizacional hacia el comportamiento organizacional competitivo, ya que el clima organizacional también tuvo un efecto directo y significativo hacia el comportamiento organizacional competitivo (Suliaty et al., 2022).

1.1.2 Delimitación del problema

La investigación se llevó a cabo durante el primer semestre del año 2024, en el Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas, Costa Rica.

1.3 Justificación

Es importante investigar sobre el clima organizacional y su influencia en la motivación laboral ya que se puede tener la percepción de los colaboradores, para poder conocer cómo se sienten, si se sienten motivados, cómodos, valorados o satisfechos con sus tareas diarias, para lo cual es importante tomar en cuenta algunos factores que pueden influir como lo es la motivación, la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales entre otras.

Con los resultados de esta investigación se verán beneficiados los colaboradores, el departamento de recursos humanos y las jefaturas del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas, debido a que, una vez aplicado el instrumento, se contará con resultados que se presentarán en las conclusiones de la investigación.

Como investigadora es importante poder determinar si el clima laboral influye en la motivación de los colaboradores del Área de Salud montes de Oro Puntarenas, con el fin de

proponer recomendaciones para el Clima Organizacional y la Influencia en la Motivación Laboral de los Colaboradores del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Para esta investigación se propone como pregunta de investigación:

¿Cómo influye el clima organizacional en la motivación de los colaboradores del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas, durante el primer semestre del año 2024?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Analizar el clima organizacional y su influencia en la motivación laboral de las personas colaboradoras del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas, Costa Rica en el Segundo Semestre del año 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar los factores del clima organizacional que influyen en las personas colaboradoras del Área de Salud Montes de Oro Puntarenas, con el fin de determinar los aspectos de mejora.
- Conocer la relación entre el clima organizacional y la motivación laboral de las personas colaboradoras del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas.
- Determinar las mejores estrategias que ayuden a mejorar el clima organizacional y la influencia en la motivación laboral de las personas colaboradoras del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.2. Clima organizacional

El concepto de Clima Organizacional se ha desarrollado recientemente, pues fue introducido por primera vez en psicología industrial/organizacional por Gellerman en 1960. Y es tal vez por esa juventud que de su estudio no existe una unificación de definiciones y metodologías que permitan elaborar una clara definición y distinción. Las descripciones varían desde factores organizacionales puramente objetivos, como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo, esto ha llevado a que los investigadores se hayan circunscrito más al aspecto metodológico que a la búsqueda de consenso en su definición, en sus orígenes teóricos, y en el papel que juega el clima en el desarrollo de la organización. En lo que sí se visualiza un consenso es en expresar que el clima organizacional tiene efectos sobre los resultados individuales debido a su impacto sobre el empleado, de acuerdo con su percepción.

El clima organizacional de acuerdo con Méndez (2006) ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa (García Solarte, 2009).

2.1.3 ¿Qué es exactamente el Clima Organizacional?

Bueno comencemos por definirlo. La empresa busca constantemente la mejora en sus procesos productivos, en donde el clima organizacional tiene un papel de suma importancia. El clima en las organizaciones comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades.

El clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño.

Relacionado con el clima organizacional, los factores internos y externos de la organización afectan el desempeño de los integrantes de la empresa. Esto es así porque las características del medio de trabajo que son percibidas por los trabajadores de forma directa o indirecta influyendo en cierto modo en su comportamiento y rendimiento en el trabajo (Hipnos Y Hermes, 2015).

2.1.4. Características del clima organizacional

- El clima organizacional se refiere a las características del entorno en donde se desempeña la organización, las cuales pueden ser internas o externas.
- Las características del entorno son percibidas directa o indirectamente por los miembros de la organización, determinando el clima organizacional.
- El clima organizacional junto con las estructuras y los integrantes de las organizaciones forman un sistema organizacional dinámico.

2.1.5. Consecuencias de medir el clima organizacional:

Las consecuencias positivas pueden ser el logro, la afiliación, el poder, la productividad, la satisfacción, la integración, la retención de talentos, una mejor imagen de la empresa tanto al interior como al exterior, entre muchas otras. Cuanto mejor es el clima laboral mayores son las consecuencias positivas y mejor se aprecian tanto dentro como fuera de la organización.

Con respecto a las consecuencias negativas se pueden mencionar la inadaptación, el absentismo, la baja productividad, el malestar en el trabajo, mala percepción, poco sentimiento de pertenencia, entre otras.

2.1.6. Beneficios de lograr un buen clima en la organización:

Un buen clima dentro de la empresa puede suponer muchos beneficios, entre ellos:

- Mayor rendimiento laboral

- Mayores beneficios para la empresa
- Menor absentismo laboral
- Se favorece el trabajo en equipo
- Menor rotación de trabajadores
- Los talentos permanecen en la empresa
- Mayor satisfacción en el trabajo
- Mayor integración por parte de los trabajadores
- Los trabajadores colaboran más y dan buenas ideas
- Mejora la imagen de la empresa
- La empresa se adapta mejor a entornos competitivos y se enfrenta mejor a los cambios
- Se consiguen los resultados propuestos.

2.1.7. Factores que influyen en el clima organizacional:

Algunos factores que influyen en el clima laboral y a los que hay que prestar atención a la hora de intentar mejorar el clima organizacional en la empresa son:

- Relaciones entre compañeros
- Relaciones entre personal y jefes
- Líder y estilo de liderazgo
- Comunicación interna (y externa)
- Espacio de trabajo
- Condiciones de trabajo
- Motivación en la empresa
- Política salarial
- Imagen de la empresa de cara al exterior
- La propia forma de estar y sentir de la persona
- Factores no relacionados con el puesto de trabajo.

2.1.8. Ventajas de un buen clima organizacional

Mantener un buen clima organizacional en un entorno de trabajo permite alcanzar ventajas importantes para la consecución de los objetivos de la organización, como son:

1. **Un ambiente cómodo:** La ausencia de tensiones facilitará la comunicación organizacional y la relación entre los miembros de la empresa, la reducción del miedo, y el aumento de la seguridad en uno mismo y en el equipo.
2. **Incremento del interés:** Un ambiente relajado y agradable ayuda a que las ganas de trabajar se renueven, así como el interés por emprender nuevos proyectos.
3. **Satisfacción laboral:** La comunicación, el sentimiento de grupo y el reconocimiento mejorarán la felicidad en el trabajo de los empleados.
4. **Evitar el absentismo laboral:** La infelicidad en el trabajo y un clima organizacional malo son algunas de las causas del absentismo laboral.
5. **Mejorar la productividad laboral:** Un ambiente laboral adecuado que permita el desarrollo individual y en grupo de los empleados permitirá una optimización del tiempo y los recursos.

2.1.9 Tipos de clima organizacional

Existen varios tipos de clima organizacional, algunos de los cuales se explican a continuación:

- **Clima organizacional positivo:** Este tipo de clima se caracteriza por tener un ambiente de trabajo saludable, colaborativo y motivador, donde los empleados se sienten valorados y comprometidos, ejemplo: Una empresa que ofrece oportunidades de desarrollo y capacitación a sus empleados, fomenta la comunicación abierta y la retroalimentación constructiva, y celebra los logros y éxitos del equipo.

- **Clima organizacional Negativo:** Este tipo de clima se caracteriza por tener un ambiente de trabajo tóxico, poco colaborativo y desmotivador, donde los empleados se sienten desvalorizados y no se comprometen, ejemplo: Una empresa que tiene un ambiente de trabajo lleno de conflictos y competencia interna, falta de liderazgo, y falta de reconocimiento o incentivos para los empleados.
- **Clima organizacional Autoritario:** Este tipo de clima se caracteriza por tener un ambiente de trabajo controlador jerárquico, donde los empleados tienen poca libertad y autonomía para tomar decisiones y ser creativos, por ejemplo: Una empresa que el liderazgo toma todas las decisiones importantes sin consultar al equipo, y se espera que los empleados sigan ordenes sin cuestionarlas o dar sugerencias.
- **Clima organizacional Democrático:** Este tipo de clima se caracteriza por tener un ambiente de trabajo participativo y colaborativo, donde los empleados tienen voz y voto en la toma de decisiones y se fomenta la creatividad y la innovación.
- **Clima Organizacional Competitivo:** Este tipo de clima se caracteriza por tener un ambiente de trabajo enfocado en la competencia interna, donde los empleados compiten entre sí por logros y recompensas, en lugar de colaborar.
- **Clima organizacional Colaborativo:** Este tipo de clima se caracteriza por tener un ambiente de trabajo en el que los empleados trabajan juntos para lograr objetivos comunes y se apoyan mutuamente, ejemplo: Una empresa que fomenta la colaboración y el trabajo en equipo a través de proyectos y tareas grupales, tiene un liderazgo que valora y reconoce la contribución de cada miembro del equipo y promueve la comunicación abierta y constructiva (Ortega, 2021).

2.1.10. Teoría de Campo de Lewin:

Desarrollada por el psicólogo Kurt Lewin, este investigador no solo fue uno de los impulsores de la psicología de la Gestalt, sino además es considerado como el padre de la psicología y la psicología de las organizaciones. Kurt Lewin fue, además, el creador de la Teoría del Campo, que ha servido de base para desarrollar investigaciones sobre las dinámicas de grupo, muy aplicables en el entorno organizacional y empresarial (Torres, 2016).

2.1.11. Modelo de competencia de Likert.

La teoría de clima Organizacional de Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima.

- **Variables causales:** Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.
- **Variables Intermedias:** Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables representan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.
- **Variables finales:** Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. Es importante destacar que la motivación y el desempeño de los trabajadores tienen que ver

con el ambiente laboral que existe dentro de la organización y que los factores extrínsecos e intrínsecos no influyen directamente sobre la misma sino sobre como perciben estos factores los trabajadores de una organización (Alejandra Corichi García, Tirso Javier Hernández Gracia, Ma. del Rosario García Velázquez, 2018).

2.1.12. Desventajas de un clima Organizacional

Un mal ambiente de trabajo puede acarrear serias dificultades a una organización. Desde problemas emocionales o psicológicos en la plantilla a una verdadera espantada de profesionales de gran valor, no es de extrañar.

- **Escasa capacidad de organización:** Si no existe planificación, delimitación de tareas, asunción de roles y funciones definidas, muy probablemente, tampoco existirá un buen clima de trabajo. Para que este tenga lugar hay que ser justos y eficaces en el reparto de tareas. La capacidad de organización es, por ello, vital.
- **Falta de liderazgo:** Un líder no es aquel que sabe mandar, es aquel que sabe escuchar a su equipo, intuir fortalezas de cada empleado, crear comunidad en torno a los objetivos compartidos. Un buen líder es un pilar fundamentalmente de un clima de trabajo propicio, y el principal responsable de acabar con un clima laboral toxico.
- **Falta de transparencia y de ética empresarial:** En una organización donde no se cultive la igualdad, el respeto mutuo, la justicia, la comunicación transversal y horizontal o el colaboracionismo, dudosamente podrán asentarse las bases de un buen ambiente de trabajo. El mal clima laboral se abrirá paso en empresas donde la cultura corporativa no asume su responsabilidad al respecto.
- **Causas externas:** A veces, una situación ajena a la propia actividad interna puede alimentar un mal clima laboral, incluso donde antes reinaba la paz y la cordialidad. La perspectiva de un futuro cierre o traslado, el diálogo en torno a un nuevo convenio laboral

que no cumple las expectativas... Son ejemplos de circunstancias que a menudo tienden a polarizar a las plantillas, cuyos miembros entran en confrontación (Team, 2022).

2.1.13. Motivación Laboral

Según Robbins, (2004), La motivación laboral es entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual(p. 1041).

La motivación es útil en la medida que permite demostrar qué estímulos o elementos aportan energía y dirección al comportamiento del trabajador. Es decir, el motivo por el cual un sujeto elige llevar a cabo una opción que en circunstancias diferentes rechazaría Posteriormente(2023, p. 1044).

“La importancia de la motivación de los trabajadores en una empresa” determino que hay una fuerza que nos empuja a seguir caminando. Que nos anima a actuar, a trabajar, a conseguir todos y cada uno de nuestros objetivos. Se llama motivación y es el impulso que tus empleados necesitan para aumentar su productividad(Parrales Reyes et al., 2023, p. 1044).

2.1.14. Tipos de motivación laboral

Motivación extrínseca: La externa. Aquella en la que intervienen factores que no dependen del individuo. Los empleados están motivados como consecuencia del beneficio que les aportará el desempeño de una determinada tarea o bien por eludir una pérdida. Esta motivación tiene como objetivo premiar el rendimiento de los trabajadores mediante incentivos económicos u otras ventajas profesionales. Así, la empresa pretende obtener un resultado satisfactorio por parte de su equipo humano.

Motivación Intrínseca: Entre los tipos de motivación también se encuentra la intrínseca. Esta nace del propio trabajador. Está relacionada con su satisfacción personal por realizar sus funciones, más allá del beneficio material que pueda conseguir. Responde a la necesidad de

sentirse autorrealizado y permite mejorar el rendimiento en el trabajo. Si un empleado está contento con lo que hace y le gusta, eso repercute en su estado de ánimo y en el desarrollo de sus funciones. En este tipo de motivación influyen otros factores como contar con las herramientas adecuadas y un buen entorno de trabajo. Como siempre, mantener un buen clima laboral debe ser prioritario en la gestión de recursos humanos de cualquier organización.

Motivación Transcendente: Junto a los dos anteriores existe una motivación trascendente, aquella en la que la satisfacción proviene del beneficio que obtienen terceras personas. Es una motivación para los demás, por lo que aquí encajan todos aquellos trabajos que se realizan por propia voluntad. En el ámbito laboral, cada vez es más común que las empresas colaboren o realicen actividades solidarias (Pastrana, 2023).

2.1.15. ¿Qué factores motivan a los trabajadores?

A pesar de lo que muchos puedan pensar, el salario y los incentivos económicos no siempre es lo más valorado por los trabajadores (aunque son importantes) En la actualidad, los trabajadores tienen en cuenta aspectos como la seguridad laboral o la flexibilidad antes que el sueldo a percibir. Según un estudio, alrededor del 62% de los profesionales estaría dispuesto a intercambiar su salario por estabilidad laboral.

A continuación, indicaremos los factores más importantes:

- **Salario:** El salario percibido es uno de los factores más importantes en cuanto a motivación laboral. Es más probable que un trabajador dé lo mejor de sí si está satisfecho con su sueldo. Una persona con un salario elevado está más motivada para hacer un buen trabajo porque quiere conservar su puesto. Su sueldo le brinda una sensación de seguridad, le permite sentirse realizado y le da un alto rango de estatus.
- **Incentivos no Monetarios:** Los métodos de motivación no monetarios (o salario emocional) implican motivar a los empleados de formas que no involucran dinero. Por

ejemplo, el reconocimiento del trabajo bien realizado, aumentar la moral, crear un ambiente de trabajo positivo o motivar el alto rendimiento.

- Estas recompensas ayudan a cumplir los objetivos de la organización a un coste relativamente bajo. Además, se pueden ejecutar casi de inmediato. Los incentivos pueden ser de todo tipo, como un simple «gracias», ya sea dicho directamente al empleado o en público, aprecio y reconocimiento, recompensar a un empleado como «empleado del mes», vales o bienes tangibles, oportunidad de trabajar desde casa, comida, frutas o bebidas gratis, etc.
- Relaciones entre compañeros: Las buenas relaciones laborales pueden hacer que el día a día de los empleados sea mucho más fácil y feliz, ya que serán más participativos. Según diversos estudios, un buen ambiente laboral se relaciona directamente con mayores ganancias y mayor productividad.
- La cultura de la empresa: Los trabajadores son conscientes de la cultura de su empresa y aprenden y alinean sus objetivos profesionales con los de la marca. En este punto, se preguntarán los motivos por los que hacen ese trabajo. La forma en la que los empleados se sientan relacionados con los objetivos de la compañía estará directamente relacionada con la fuerza y la claridad de los valores y la misión.
- Oportunidades de crecer y aprender: El desarrollo personal y profesional es importante para todo empleado, especialmente para los más jóvenes. Quieren aprender, adquirir nuevas habilidades y continuar desarrollándose profesionalmente. En este sentido, es necesario estimular un mayor rendimiento y mejorar el compromiso y que la organización ofrezca oportunidades de desarrollo a todos los niveles, desde el aprendizaje en el trabajo hasta la tutoría, la observación y programas específicos de capacitación interna o externa (Pastrana, 2023).

2.1.16 ¿Como se fomenta la motivación laboral?

Algunas de las estrategias que se pueden llevar a cabo para impulsar la motivación entre tus empleados son:

- **Dirigir con visión:** Uno de los aspectos más importantes para implementar la motivación laboral es un liderazgo inteligente y empático que logre conducir los esfuerzos colectivos hacia los objetivos bien definidos y con resultados visibles. Lo peor que puede pasarle a una empresa es tener al mando directivos con objetivos y estrategias ambiguas, pues los empleados pronto empezaran a notar que su trabajo está a la deriva, disminuyendo así su motivación.
- **Establecer objetivos específicos alcanzables:** Muchos directivos tienen claro cuáles son los grandes objetivos de la organización, pero los objetivos más pequeños son la clave de la motivación. Por ello, además de procurar que todos los objetivos contribuyan al objetivo general, se debería establecer, objetivos específicos y que sean más fáciles de alcanzar en un menor tiempo.
- **Reconocer un buen trabajo:** Los empleados necesitan saber que los líderes ven y aprecian sus esfuerzos. Dar un reconocimiento bien merecido aumenta la autoestima, el entusiasmo y eleva la moral. Las herramientas de reconocimiento son una forma sencilla de permitir que todos los miembros de la empresa celebren a las personas que dan vida a los valores de la empresa.
- **Brindar autonomía a tus equipos:** Cuando una persona no siente el control de su tiempo y energía, los niveles de motivación pueden bajar mucho. Por ello, permitir algunos elementos de libertad en el lugar de trabajo, ya sea a través de horario flexible, tiempo libre ilimitado o trabajo desde casa, demuestra la confianza de los líderes hacia los empleados.

- Crear un entorno de trabajo acogedor: Un entorno con condiciones poco óptimas para el trabajo, como puede ser un espacio reducido, mala iluminación o calor sofocante puede generar un estado de ánimo negativo que afecte la capacidad de concentración y la energía de los empleados. Por ello es recomendable crear una cultura acogedora con zonas para el descanso, espacios abiertos y áreas de juego que aumenten las ganas de los empleados por ir a trabajar e incluso ir a pasar un rato agradable (Lucía Clemares, 2024).

2.1.17 Ventajas de la motivación Laboral

- La motivación de los empleados es un aspecto increíblemente importante de cualquier organización exitosa, analizaremos cinco ventajas de la motivación de los empleados que pueden ayudar a llevar a su organización a nuevas alturas.
- Mayor productividad: Los empleados motivados son más productivos, están más centrados, motivados y comprometidos a completar las tareas lo mejor que pueden. Asumen el trabajo con una actitud positiva y están más dispuestos a esforzarse más para asegurarse de que el trabajo se complete a tiempo y con un alto nivel de calidad.
- Mayor satisfacción laboral: Los empleados que se sienten motivados son más felices en sus trabajos. Tienen una actitud positiva hacia el trabajo porque sienten que reciben reconocimiento, apreciación y recompensas. Esto influye en la motivación, lo que conduce a una mayor satisfacción laboral y, a su vez, a una reducción de los niveles de absentismo y rotación del personal.
- Mayor creatividad e innovación: El trabajo de calidad surge de empleados motivados, ya que tienden a ser más creativos e innovadores. Están más dispuestos a compartir sus ideas, asumir riesgos y pensar de manera creativa, lo que conduce a soluciones innovadoras, mejores productos y procesos mejorados.

- Mayor compromiso de los empleados: Los empleados se involucran mejor cuando están motivados. Están más comprometidos, concentrados y leales a la organización, lo que genera un mejor servicio al cliente, una mayor satisfacción del cliente y una mayor lealtad.
- Mejora la salud de los empleados: Los empleados motivados tienden a tener una mejor salud física y mental. Tienen menos probabilidades de sufrir enfermedades relacionadas con el estrés, lo que significa menos días de baja por enfermedad y un mejor rendimiento general (Loop, 2023).

2.1.18 Desventajas de la Motivación Laboral

- Agotamiento: Si bien los empleados motivados tienden a ser altamente productivos, existe el riesgo de agotamiento. Pueden sentirse presionados a rendir al máximo constantemente, lo que les genera una carga de trabajo excesiva, estrés y agotamiento.
- Exceso de confianza: Los empleados motivados pueden llegar a tener una confianza excesiva en sus capacidades, lo que los lleva a no estar dispuestos a aceptar críticas y comentarios constructivos, lo que puede obstaculizar su crecimiento y desarrollo y dar como resultado un rendimiento deficiente.
- Conflicto interpersonal: Si bien la motivación puede impulsar a los empleados a sobresalir, también puede generar conflictos interpersonales. Cuando los empleados están motivados, pueden competir entre sí, lo que genera tensión y conflictos en el lugar de trabajo. Esto puede afectar negativamente la dinámica del equipo y la productividad general.
- Visión del túnel: Los empleados altamente motivados pueden concentrarse tanto en lograr sus objetivos que pierden de vista el panorama general. Esto puede generar falta de creatividad e innovación, así como incapacidad para adaptarse a circunstancias cambiantes o identificar nuevas oportunidades.

- Comportamiento poco ético: Los empleados altamente motivados pueden llegar a estar tan motivados por el éxito que adoptan conductas poco éticas para alcanzar sus objetivos. Esto puede dañar la reputación de la organización y generar consecuencias legales y financieras (Loop, 2023).

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. Ambiente Laboral

Chiavenato (2000), arguye que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos y podemos definirlo como la percepción de los colaboradores en cuanto a los factores que determinan la calidad de la experiencia en los lugares de trabajo.

Dichos factores pueden ser tangibles o intangibles. Dentro de los tangibles podemos encontrar aumentos de salario, bonos, detalles por fechas especiales, la adaptación de las oficinas para facilitar la rutina de los colaboradores, máquinas de café, sillas ergonómicas, la creación de espacios físicos en los que las personas puedan relajarse o distraerse. Actualmente, con la modalidad de teletrabajo, es más difícil evidenciar estos factores tangibles, pero se pueden adaptar a las necesidades de las personas en esta nueva normalidad.

Los factores intangibles tienen un peso significativo en la creación de un buen Ambiente Laboral, debido a que impactan la manera en la que se construyen las relaciones de las personas con su trabajo, la calidad de las interacciones entre colaboradores y cómo estos se sienten con dichos vínculos. Dentro de estos factores podemos mencionar la confianza, la credibilidad, la delegación, la honestidad, el respeto, el reconocimiento, la participación, la oportunidad de tener un balance óptimo entre la vida personal y la laboral, la equidad en el trato, la inclusión, la hospitalidad, el orgullo, entre otros (Vargas, 2024).

2.2.2. Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales son las capacidades que se poseen de desenvolverse y darse a conocer con otros individuos dentro de una sociedad y estas deben desarrollarse de manera que faciliten la convivencia con las personas que forman el entorno familiar, social y laboral. Así mismo, explica que todas las personas establecen numerosas relaciones a lo largo de su vida, como las que se dan con los padres, los hijos e hijas, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas se cambian formas de sentir y de ver la vida; también se comparten necesidades, intereses y afecto (García et al., 2023, p. 3).

2.2.3. Tipos de relaciones interpersonales

- **Íntimas:** “La satisfacción global con la vida tiene mucho que ver con el estado de las relaciones interpersonales íntimas, entre las que se incluyen las relaciones familiares, de pareja y de amistad”, es decir, todos estamos destinados a formar parte de diferentes vínculos sociales, que presentarán una diversidad de formas de convivencia en las cuales existirá variación de sentimientos que influirán en las relaciones entre individuos, así como también en las actividades que se estén realizando.
- **Superficiales:** Las relaciones interpersonales superficiales también son importantes en el entorno social, ya que tienen una particularidad que las diferencia de las demás, son cortas, pero sí importantes.

Cepeda Días, 2021 Manifiesta que:

Las relaciones más superficiales son aquellas en las que no se comparte tanto a nivel de intimidad como en la amistad verdadera. Y a pesar de eso se comparten momentos muy agradables y distendidos en este tipo de vínculos, aunque sea desde otra perspectiva.

- **Circunstanciales:** Las relaciones circunstanciales son “aquellas relaciones que ahondan en el espectro intermedio entre lo íntimo y lo superficial, ya que involucran a personas con

las que compartimos a menudo, pero por las cuales no sentimos un apego demasiado profundo”(pp. 3 y 4).

2.2.4 Factores de Influencia en el clima organizacional de una empresa

Muchas de las posturas de los empleados se ven influenciadas por el clima laboral, que depende de un conjunto de factores. Estos son los más relevantes:

- **Liderazgo:** Las personas en roles de liderazgo son modelos por seguir. Su actitud y su ética de trabajo tienden a reflejarse en el desempeño y la cohesión de los equipos que guían. Al ser los principales canales de comunicación entre las personas a su cargo y la alta gerencia, se encargan de informar los cambios en la organización y son embajadores de la cultura laboral.
- **Motivación:** La motivación laboral impulsa a los empleados a dar lo mejor de sí y contribuir en los objetivos de la empresa. Cuando se integran nuevos empleados, la motivación que perciben en los demás es un indicador de lo que pueden esperar de su lugar de trabajo, ya que generalmente la motivación se da como resultado de buenas oportunidades de crecimiento personal y profesional.
- **Empoderamiento:** Otro factor que influye en el ambiente general de un lugar de trabajo es el nivel de autonomía que se da a los empleados para hacer su trabajo o tomar decisiones. Un clima laboral positivo suele empoderar al personal para que participe en la toma de decisiones, muestre iniciativa y proponga ideas.
- **Competitividad:** En entornos de trabajo donde los objetivos son claros y se promueve el reconocimiento equitativo, se genera una competitividad sana. En cambio, cuando los recursos son limitados y los objetivos están mal delineados, se pueden generar conflictos entre las personas y estrés laboral. Tanto la competencia sana como la negativa impactan el clima laboral.

- **Resolución de conflictos:** La forma en la que la gerencia aborda y soluciona los problemas también se refleja en cómo se sienten los empleados por pertenecer a la empresa. Si se mantiene una comunicación abierta y se llega a acuerdos que beneficien a las partes involucradas, se generará un buen ambiente laboral, en cambio una mala gestión de conflictos puede provocar sentimientos negativos que se reflejarán en el ambiente laboral.
- **Valores:** Los valores son los principios éticos que definen la identidad de la empresa y constituyen su filosofía, estos influyen en la toma de decisiones y en las relaciones al interior de la organización, donde se establecieron para aplicar a los valores a todo lo que hace la empresa ya que ayuda a tener un mejor clima laboral (Wellhub, 2024).

2.2.5. Estrategias para mejorar relaciones interpersonales

Hubo un aumento de los conflictos interpersonales durante el tiempo de pandemia. El aislamiento social, el contagio o fallecimiento de algún familiar fueron parte de los factores. Por otro lado, el impacto económico producto del desempleo, la disminución de ingresos y las deudas también fueron elementos a considerar.

Desde el mundo empresarial se pueden tomar varios aspectos a considerar sobre las estrategias para mejorar las relaciones interpersonales como:

- **Cultura de las 4H:** Es fundamental adoptar un modelo de cultura organizacional que cultive relaciones interpersonales, por ejemplo, nos definimos por valores institucionales que se aplican tanto para clientes como para trabajadores, en este caso se emplean las 4H que son: **Happy**(felicidad), **Honest**(honestidad), **Humble**(humildad), **hungry** (“hambre” de éxito).
- **Escucha activa:** Es una habilidad que implica que los interlocutores se comuniquen de forma atenta y con disposición, aquello no solo significa otorgar el tiempo sino también dar a entender la recepción del mensaje, mediante la retroalimentación. Esto aplica tanto en la relación de gerente y subordinados.

- **Construir acuerdos:** A veces es más fácil quedarse con las diferencias en vez de trabajar por lograr puntos comunes. Ante esto, mejorar las relaciones interpersonales tiene que ver con focalizar los intereses compartidos. De esta manera se podrán establecer redes de confianza y trabajar por los objetivos de forma colaborativa.
- **Desarrollar el sentido del humor:** El trabajo no debe ser sinónimo de tensión. Esto a la larga puede generar un desgaste emocional a nivel personal y en el clima laboral. Es por esta razón que debe existir el espacio y la confianza para momentos de esparcimiento que ayuden a bajar la presión emocional.
- **Buscar soluciones más que responsables:** En ocasiones, el problema o conflicto ya está en curso, por lo que debe abordarse de la mejor forma para solucionarlo. En ese sentido, es necesario que el enfoque sea trabajar en buscar una solución. Por lo tanto, es mejor evitar otros problemas como, por ejemplo, buscando responsables individuales (Pablo Cortes, 2022).

2.2.6. Sinergia

Sinergia significa cooperación, y es un término de origen griego, "synergía", que significa "trabajando en conjunto". La sinergia es un trabajo o un esfuerzo para realizar una determinada tarea muy compleja, y conseguir alcanzar el éxito, al final, porque es el momento, en el que el todo es mayor que la suma de las partes, por tanto, existe un rendimiento mayor o una mayor efectividad que si se actúa por separado.

Según Merlano Medrano 2011:

Para que una organización trabaje en sinergia las empresas deben tener claro sus valores dentro de la visión organizacional para que sea retroalimentado por todo el personal, esto permitirá que los equipos de trabajo fomenten un clima de libertad y vinculación afectiva, esto así producirá que los integrantes tanto de grupos pequeños como grandes, se comuniquen mejor, sin sentirse criticados o no respetados, más bien hay confianza, apoyo, entusiasmo, creatividad,

compromiso, generándose una ola grande de motivación interna y acompañamiento en las consecuciones de las metas para así alcanzar como equipo los objetivos claro en sus líneas de trabajo.

2.2.7. ¿Por qué es importante la sinergia?

Las organizaciones requieren cada día que empresas se esfuercen por desarrollar metodologías que promuevan el trabajo en equipo y por ende el rendimiento de los trabajadores para el logro de los objetivos bajo una visión común o compartida. Así las empresas alcanzan las metas y logros bajo una competencia no solo individual, sino grupal.

Para el máximo rendimiento de los trabajos se debe crear una cultura organizacional que fomente la unidad y la participación del equipo, los líderes deben trasmitirlo a los trabajadores para que sea parte de la vivencia y planificación diaria y así los resultados se reflejen en las producciones o productividades de la empresa.

“Cuando uno se comunica con sinergia, simplemente abre su mente, su corazón y sus expresiones a nuevas posibilidades, nuevas alternativas, nuevas opciones”(Merlano Medrano, S, 2011).

2.2.8. Sinergia empresarial

La sinergia empresarial es la suma de todos los esfuerzos de organizaciones o de un grupo de personas, con el fin de alcanzar un objetivo común. Es decir, en las compañías la sinergia permite crear relaciones en las que todos ganan trabajando en conjunto.

Por lo cual la sinergia requiere crear acuerdos entre los diversos involucrados y crear un ambiente propicio para la interacción, crear una buena disposición y una cultura organizacional en común. De no lograrlo pueden surgir problemas en la comunicación y en la definición de objetivos.

Para lograr una buena sinergia en la empresa es necesario tener los siguientes elementos en cuenta:

- **Una visión en común:** No hay sinergia sin visión; y esta debemos comunicarla con todos los miembros de nuestra organización para que podamos alcanzarla en un mediano o largo plazo, a través de los proyectos estratégicos definidos.
- **Una cultura de participación activa:** Como cabezas de la organización debemos fomentar una cultura organizacional de participación que sea parte de nuestra filosofía, ya que esto va a mejorar las percepciones individuales sobre la colaboración en equipos y a subir la autoestima laboral, en la cual se encuentran las bases de la sinergia.
- **Pensamiento ganar-ganar:** Debemos enseñar y apoyar para buscar una comunicación entre sus colaboradores bajo el paradigma de ganar-ganar, y así favorecer el trabajo en equipo y el rendimiento en sus áreas laborales.
- **Una metodología de trabajo:** Cuando las empresas presentan mejores formas de trabajar es cuando pueden tomar las decisiones tomadas al interior de la empresa, ya que pueden medir los resultados a corto y mediano plazo (Guillermo tenorio García, 2022).

2.2.9 Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es una de las herramientas más importantes cuando hablamos de eficiencia organizativa. Aunque todos estamos de acuerdo en que el trabajo en equipo es importante, no todos se dan cuenta del impacto que produce en una empresa.

El trabajo en equipo en una empresa se da cuando un grupo de personas trabaja en conjunto hacia un objetivo colectivo de manera eficiente. Cuando varias personas trabajan juntas para lograr un objetivo común, tu empresa puede prosperar.

2.2.10 Ventajas de trabajar en equipo

Una de las ventajas de trabajar en equipo es que cuando trabajamos juntos completamos las tareas más rápido y eficientemente. Además, trabajar en equipo permite a

cada miembro compartir conocimientos y habilidades, lo que puede resultar en soluciones más innovadoras y creativas, en general, trabajar en equipo puede ser una experiencia muy positiva y beneficiosa para todos los involucrados. Veamos una a una estas ventajas con ejemplos:

El trabajo en equipo fomenta la comunicación eficaz: La comunicación es un aspecto esencial para lograr un trabajo en equipo eficaz. Para trabajar juntos, ya sea al idear o al trabajar en un proyecto nuevo, es necesario comunicarse para crear cohesión y objetivos claros.

El trabajo en equipo mejora la lluvia de ideas: La lluvia de ideas, conocida como *brainstorming*, es un método potente que ayuda a los equipos a pensar con originalidad. Consiste en que un grupo de personas que trabajan juntas comuniquen sus ideas para una serie de iniciativas. Entre estas se podrían incluir proyectos, procesos, productos y servicios.

El trabajo en equipo fomenta un objetivo común: Tener una meta común en mente es fundamental a la hora de priorizar proyectos y nuevas iniciativas. Cuando varios miembros del equipo trabajan en tareas individuales, contar con un objetivo del proyecto ayuda a alinear los entregables y a garantizar que se cumplan los objetivos (Asana, 2024).

2.2.10 Comunicación

La comunicación se produce cuando dos o más personas hablan, se escriben o comparten mensajes que ambas partes comprenden, Por tanto, es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla. En este proceso intervienen un emisor (individuo que da la información) y un receptor, además del mensaje que se pone de manifiesto.

El objetivo de la comunicación

Los seres humanos necesitan comunicarse para expresar lo que sienten, organizarse en sociedad, preguntar, resolver sus dudas y llegar a acuerdos eficaces.

Además, la comunicación se puede poner en práctica a través de un lenguaje verbal o no verbal. Si se opta por la primera opción, la comunicación se manifiesta a través del lenguaje hablado. Por el contrario, la comunicación no verbal se basa en gestos o se fundamenta en el lenguaje corporal.

Funciones de la Comunicación:

Entre las funciones principales de la comunicación se destacan:

- **Función representativa:** Esta función se da cuando se informa de manera objetiva un hecho determinado o una noticia.
- **Función emotiva:** Cuando se expresan sentimientos o emociones, se habla de comunicación emotiva y la función es transmitir esa amalgama de estados emocionales que existen.
- **Función apelativa:** Se produce cuando el objetivo es llamar la atención del receptor o generar en él cierta influencia. Por ejemplo, cuando se le manda que realice unas tareas pendientes.
- **Función de contacto:** Todos los mensajes que tienen como objetivo iniciar una conversación, reanudarla o interrumpirla en un momento determinado tienen esta función.
- **Función metalingüística:** Es aquella que explica los códigos y usos de las normas de una lengua para ponerla en práctica de manera correcta (Peiró, 2021).

2.3 MARCO CONTEXTUAL

2.3.1 Características geográficas de Montes de Oro

La anchura máxima es de veintisiete kilómetros, en dirección noreste a suroeste, desde unos 2.500 metros aguas arriba de la confluencia de las quebradas Colorado y Las Vueltas, hasta la unión de los ríos Naranjo y San Miguel.

El cantón de Montes de Oro cuenta con un área de aproximadamente 244,76 Km², lo que representa el 8,6% de la extensión de la región Pacífico Central (Regiones de Cantones de Costa Rica, IFAM, 2003). Miramar Montes de Oro, Puntarenas.

2.3.2 Características demográficas de la población de Montes de Oro

Para el año 2022, Cantón de Montes de Oro cuenta con una población estimada de 14 587 habitantes, y para el último censo efectuado, en 2011, Cantón de Montes de Oro contaba con una población de 12 950 habitantes.

De acuerdo con el Censo Nacional del 2011, la población del cantón era de 12.950 habitantes, de los cuales, el 4,3% nació en el extranjero. El mismo censo destaca que había 3.929 viviendas ocupadas, de las cuales, el 62,5% se encontraba en buen estado y había problemas de hacinamiento en el 3,9% de las viviendas. El 68,5% de sus habitantes vivían en áreas urbanas.

Entre otros datos, el nivel de alfabetismo del cantón es del 96,4%, con una escolaridad promedio de 7,8 años.

Para el año 2012 presentaba un alto índice de desarrollo humano (0.778) según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (Wikipedia, 2024a).

2.3.3 Reseña Histórica del área de salud Montes de Oro, Puntarenas Miramar

El edificio del centro de salud de Miramar fue inaugurado en 1944 y se dedica a los servicios/ aseguradora, la casi totalidad de la población puede ser atendida por los servicios de Salud, ambiental.

La Clínica de la Caja Costarricense de Seguro Social presta sus servicios en medicina general y emergencias, a la vez que cuenta con una farmacia al servicio de los asegurados, y que da servicio de apoyo al resto de la población. Esta Clínica funciona en coordinación con el Hospital Monseñor Sanabria; ubicado en Puntarenas, y que es un centro dotado de los adelantos médicos suficientes para garantizar una atención pronta y eficaz en los casos necesarios.

Desde el 7 de mayo de 1968 el Seguro Social inició los servicios de consulta prenatal, para la cual, en aquella fecha contrató los servicios de la señora Elba Ana Matarrita, enfermera obstétrica graduada, (Oro Nuevo, mayo 19,1968) aunque en la actualidad este tipo de atención se halla al cuidado del Centro de Salud, junto con la planificación familiar de la población total de Montes de Oro, fijada en 7.444 por el Censo de 1984, el 78,9% se hallaban cubierta por el Seguro Social, aunque en la práctica, los pequeños, obtengan mejores rendimientos de sus ingresos. Por ello, este expendio de artículos de primera necesidad, se ve como una cooperativa de consumo de las clases marginadas (admin, 2021).

2.3.4. Función

Se Cumple una función fundamental como institución pública encargada de la seguridad social del país, y con una gran capacidad para fortalecer los avances de materia de igualdad y equidad de género a escala nacional.

2.3.5. Misión

Proporcionar los servicios de salud en forma integral al individuo, la familia y la comunidad y otorgar la protección económica, social y de pensiones, conforme la legislación vigente, a la población, mediante:

- El respeto a las personas y a los principios filosóficos de la seguridad social: universalidad, solidaridad, unidad, igualdad, obligatoriedad y equidad.
- La gestión innovadora, con apertura al cambio, para lograr mayor eficiencia y calidad en la prestación de los servicios.

- El fomento de los principios éticos, la mística, el compromiso y la excelencia en el desempeño del personal de la institución.
- El aseguramiento de la sostenibilidad financiera, mediante un sistema efectivo de recaudación.
- La orientación de los servicios a la satisfacción de las personas usuarias.
- La promoción de la investigación y de la innovación en el desarrollo de la salud, seguridad social, las pensiones y de la gestión.
- La capacitación continua y la motivación de los funcionarios (CCSS | *Cultura organizacional*, 2024).

2.3.6. Visión

Seremos una institución avanzada tecnológicamente, innovadora, resiliente, transparente, responsable con el ambiente, con una alta capacidad de resolución y de gestión del riesgo, que contribuye al bienestar de las personas a través de servicios de salud y pensiones oportunos, de calidad y sostenibles financiera y actuarialmente, con un recurso humano calificado y comprometido con la atención de las necesidades de las personas (CCSS | *Cultura organizacional*, 2024).

2.3.7. Valores

- Honestidad: Actuar con rectitud a partir de la razón; ser incapaz de engañar o defraudar a las personas.
- Respeto: Atender y escuchar a las personas y sus asuntos, reconociendo su dignidad como seres humanos, sin distingo de ninguna naturaleza.
- Compromiso: Adherirse al cumplimiento de una promesa común y compartida para el desarrollo de los objetivos institucionales.

- Responsabilidad: Asumir los deberes y obligaciones, con dedicación constancia y disciplina, aceptando las consecuencias de sus actos.
- Empatía: Comprender lo que siente la otra persona y ofrecer con prontitud un servicio humanizado y de calidad (CCSS | *Cultura organizacional*, 2024).

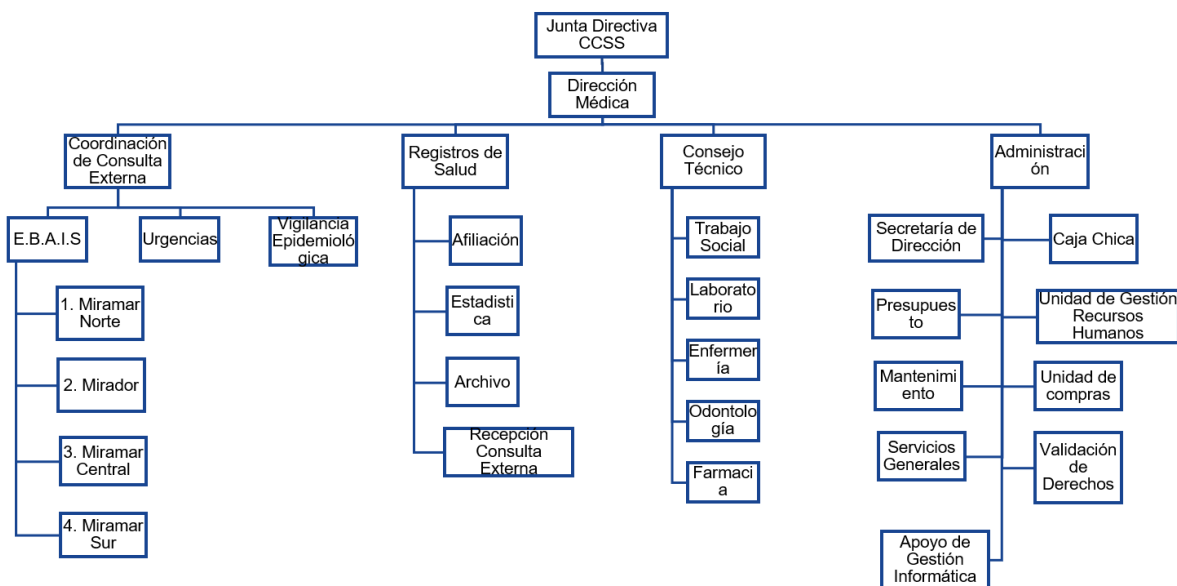
2.3.8 Principios

- Equidad: Pretende una verdadera igualdad de oportunidades para que todos los ciudadanos puedan ser atendidos en el sistema nacional de salud, de una manera oportuna, eficiente y de buena calidad.
- Igualdad: Propicia un trato equitativo e igualitario para todos los ciudadanos sin excepción.
- Obligatoriedad: Es la contribución forzosa del Estado, patronos y trabajadores, a fin de proteger a éstos contra los riesgos de enfermedad, invalidez, maternidad, vejez, muerte y demás contingencias que la ley determine.
- Solidaridad: Cada individuo contribuye económicamente en forma proporcional a sus ingresos para el financiamiento de los servicios de salud que otorga la CCSS.
- Subsidiariedad: Es la contribución solidaria del Estado para la universalización del seguro social en su doble condición (patrono y Estado). Se crearán a favor de la CCSS, rentas suficientes para atender las necesidades actuales y futuras de la institución, en caso de déficit algunos de los regímenes, el Estado lo asumirá.
- Unidad: Es el derecho de la población de recibir una atención integral en salud, para su protección contra los riesgos de enfermedad, maternidad, invalidez, vejez y muerte, mediante una institución que administra en forma integral y coordinada los servicios.
- Universalidad: Garantiza la protección integral en los servicios de salud, a todos los habitantes del país sin distinción de ninguna naturaleza (CCSS | *Cultura organizacional*, 2024).

2.3.9. Organigrama

Ilustración 1.

Organigrama del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE

El enfoque cualitativo asume una responsabilidad subjetiva, dinámica y compuesta por multiplicidad de contextos. El enfoque cualitativo de investigación privilegia el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las realidades estudiadas (Solís, 2019).

Para efectos de este proyecto, el tipo de estudio correspondiente para la presente investigación pertenece a un tipo de investigación cualitativa debido a que busca explicar el fenómeno, por qué sucede y en qué condiciones ocurre, debido a que busca llegar al conocimiento de las causas, con el fin de poder establecer relaciones de causa y efecto.

La investigación se orienta en analizar el clima organizacional del Área de salud Montes de Oro, acerca de diferentes aspectos ya que busca explicar el fenómeno, por qué sucede y en qué condiciones ocurre, de la efectividad de las capacitaciones brindadas al personal administrativo sobre clima organizacional, las técnicas y estrategias para el uso correcto de las relaciones interpersonales, actividades de recreación del personal administrativo, que permita generar un clima organizacional adecuado.

3.2 ALCANCE

El estudio de esta investigación es descriptivo lo cual permite detallar como son y como se manifiestan algunos fenómenos, situaciones, sucesos o contextos. Con este tipo de estudios se busca especificar las propiedades, características o perfiles de personas, grupos comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Guanajuato, 2021).

El alcance descriptivo de esta investigación, permite al lector una adecuada recepción de la información, de modo que el mismo, pueda entender las vivencias recabadas en el enfoque cualitativo y de este modo, exista una comunicación asertiva, por lo cual la función descriptiva,

debe ser bien detallada, sin dejar espacio a dudas flotantes que distorsionen el resultado final de la investigación, de lo contrario el mensaje puede ser alterado y el objetivo de la investigación podría verse afectado.

Es útil este propósito porque sirve para mostrar con precisión dimensiones de los fenómenos, sucesos, contexto o situación que se produce en el Área de Salud Montes de Oro, tales como buscar estrategias que sirvan para el mejoramiento del ambiente laboral de los colaboradores y lo administrativo, de dicha institución.

3.3 DISEÑO Investigación- Acción.

En este tipo de investigación las personas pertenecientes a un grupo o comunidad participan activamente en el proceso investigativo, contribuyendo a la identificación del problema en estudio y la identificación de posibles soluciones (Ocampo, 2019).

En cuanto a esta investigación-Acción, se añadió la importancia a la interpretación que la persona investigadora pueda tener, dado que si bien es cierto, este tipo de investigación nos aleja de la simplicidad ocasional de la teoría y nos acerca a la realidad de la problemática en estudio, también el hecho de que sea subjetiva, puede darle una orientación personal a la situación por lo que si bien es cierto, juega un papel muy importante, donde también las observaciones de campo y análisis de datos lo son, para de este modo apegarse a la mejor medida posible a una solución real de la problemática investigada que se encontró en el Área de Salud de Montes de Oro.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

3.4.1 Población

Una población de estudio es un grupo considerado para un estudio o razonamiento estadístico. No se limita únicamente a la población humana, sino que es un conjunto de aspectos

que tienen algo en común, pueden ser objetivos, animales con muchas características dentro de un grupo (Parra, 2019).

La población de estudio correspondió a 76 funcionarios del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas, los cuales se dividen en:

- 42 personas colaboradoras en propiedad.
- 34 personas colaboradoras interinas.

3.4.2 Tipo de probabilística aleatoria simple al azar

Es el tipo de muestreo que consiste en seleccionar un subconjunto aleatorio de individuos de la población objetivo para representar a todo el grupo. Es una técnica utilizada en los estudios de mercado para recopilar datos de una muestra de una población más amplia, para mejorar la precisión de los resultados, también es importante asegurarse de que el tamaño de la muestra es lo suficientemente grande como para proporcionar un resultado estadísticamente significativo (Muguira, 2016).

El muestreo probabilístico aleatorio simple al azar contó con 47 personas colaboradoras, estas entre funcionarios en propiedad y funcionarios interinos.

Tabla 1.

Fórmula de muestreo aleatoria simple al azar.

$$\begin{array}{ccccccc}
 N & & za^2 & * & P & * & Q \\
 76 & X & 3,06 & x & 0,5 & x & 0,5 \\
 \hline
 0,0064 & X & 75 & + & 3,06 & x & 0,5 \times 0,50 \\
 e^2 & (& n-1 &) + & za^2 & * & P * q \\
 & & & & & & \\
 & & & & 58,14 & = & n \\
 & & & & \hline
 & & & & 0,48 & + & 0,765 \\
 & & & & & & \\
 & & & & 58,14 & = & n \\
 & & & & \hline
 & & & & 1,245 & &
 \end{array}$$

$$\boxed{47} = n$$

n = Tamaño de muestra buscado (47 personas)

Z = Nivel de confianza de un 92%

e = Margen de error de un 8%

p = Probabilidad de que ocurra el evento de un 50%

q = Probabilidad de que no ocurra el evento es de un 50%

Con la aplicación de la fórmula estadística que tiene un 92% de nivel de confianza y un margen de error de 8% para una muestra de 47 personas.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Condiciones específicas para los individuos de la muestra.

Tabla 2.

Criterios de inclusión y de exclusión.

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
-Personal administrativo y de salud con más años de servicio en el Área de salud montes de oro, Puntarenas.	-Personal con menos de un año en el Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas.
-Personal activo durante el periodo de investigación que va desde (mayo2024-Agosto 2024).	-Personal que este en proceso de Retiro(jubilación) o con algunas licencias prolongadas durante el periodo de la investigación.
- Colaboradores del Área de salud que trabajen en puestos de atención directa al público.	-Colaboradores que no tengan contacto directo con los usuarios del centro del Salud.

- Personal dispuesto a participar voluntariamente en el estudio.	-Personal que no esté dispuesto a participar voluntariamente o que no cumplan los consentimientos necesarios.
--	---

Fuente: Elaboración propia, 2024.

3.4 Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas en esta investigación se refieren a los principios y normas que guían la conducta de los investigadores para proteger el bienestar de los participantes y asegurar la integridad del proceso de esta investigación.

- **Respeto a las personas:** Entre los pensadores la afirmación que ha alcanzado más peso o influencia es la incluida en la filosofía de Kant que dice que a todas las personas se les debe respeto por el simple hecho de ser personas, o dicho de otra forma por ser seres racionales libres. Kant señaló que era preciso enseñar a temprana edad a los niños el respeto y consideración del derecho a los demás (Wikipedia, 2024b).
- **Beneficencia:** En líneas generales, este principio afirma que el propósito de toda acción profesional es el de mejorar las condiciones de vida y de relación de los sujetos, incrementando el bienestar de las personas, grupos, comunidades e instituciones atendidas. En este sentido, la beneficencia está relacionada con el Principio de No maleficencia ya que si la primera exigencia ética de la tradicional ciencia biomédica es no causar daño, una medida primaria es procurar que no se someta a nadie a procedimientos fútiles o temerarios que puedan entrañar riesgos (Leonardo Amaya, Gloria Berrío- Acosta, Wilson Herrera, 2013).
- **Justicia:** La investigación debe ser igualitaria entre los diferentes miembros o grupos de la sociedad. Un principio básico de justicia en relación con la investigación es la igualdad de trato. Se trata de una expresión más del principio de respeto a las personas. Los investigadores deben tener muy en cuenta el impacto social general de su investigación,

tanto en la selección de los participantes como en los beneficios y cargas que se derivan de ella (University of London, 2020).

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las técnicas más comunes que se utilizan en la investigación cualitativa son la observación, la encuesta y la entrevista y en la cuantitativa son la recopilación documental, la recopilación de datos a través de cuestionarios que asumen el nombre de encuestas o entrevistas y el análisis estadístico de los datos. No es la finalidad de esta investigación mostrar en forma amplia las características de las técnicas e instrumentos de investigación más usados en la investigación, sólo es la de comentar brevemente su presencia en una investigación.

Encuesta: Es un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan, entonces podemos decir que una encuesta es una herramienta que nos ayudan a conocer ciertas informaciones de un determinado grupo de personas (el tamaño del grupo puede ser representativo del sector elegido). Estas informaciones la obtendremos a través de preguntas que se formulan de acuerdo con los objetivos que se desean alcanzar (karinepeyrichou, 2024). Los cuestionarios y las encuestas comparten el objetivo común de recopilar datos a través de preguntas estructuradas. Sin embargo, la diferencia radica en su alcance conceptual.

Una encuesta puede definirse como “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de la población o universo más amplio, del que pretende explorar, describir, predecir o explicar una serie de características”.

Por otro lado, las encuestas ofrecen una mayor flexibilidad en comparación con los cuestionarios. Si bien ambas permiten la incorporación de diferentes tipos de preguntas, como abiertas, cerradas, de selección múltiple y escalas de opinión, abarcar más información permite ampliar los recursos para alcanzar los objetivos propuestos, por lo que las encuestas permiten

una comprensión más profunda de las respuestas y la posibilidad de explorar matices en las opiniones de los participantes.

En cuanto al análisis de los resultados, debido a su enfoque más específico, los cuestionarios pueden generar datos más precisos y detallados sobre un tema particular, esto puede ser valioso para investigaciones profundas en áreas especializadas en cuanto al análisis de datos correspondientes. Las encuestas, por otro lado, pueden proporcionar una visión general y capturar tendencias más amplias en diferentes áreas (Gustavo Humeres, 2024).

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Tabla 3.

Cuadro de operacionalización de las variables.

Objetivo esp.	Categoría (variables)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Identificar los factores del clima organizacional que influyen en las personas colaboradoras del Área de Salud Montes de Oro Puntarenas, con el fin de determinar los aspectos de mejora.	Clima organizacional	El clima organizacional es un tema estudiado desde la década de 1930 y surgió como consecuencia directa de la clara influencia del estado de ánimo de los trabajadores en el desempeño de las empresas (Rock Content, 2019).	En otras palabras, el clima organizacional se refiere a cómo los empleados perciben el ambiente de trabajo y las características del entorno organizacional que les afectan. Estas percepciones están moldeadas por la experiencia compartidas y las interacciones dentro de la organización.	Aspectos específicos del ambiente de trabajo que influyen en el clima organizacional general. Estos factores pueden ser directos e impactar la satisfacción y el desempeño de los colaboradores.	Incluye recursos y condiciones de trabajo, equidad en la distribución de tareas, cultura y valores organizacionales, gestión del desempeño y políticas de salud y bienestar.	Encuesta preguntas 1 2 3 4 5 6 7 8.

<p>Conocer la relación entre el clima organizacional y la motivación laboral de las personas colaboradoras del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas</p>	<p>Motivación Laboral</p>	<p>La motivación laboral se refiere al impulso interno que lleva a los empleados actuar de cierta manera, perseguir metas y esforzarse por alcanzar el éxito en el entorno de trabajo (Grudemi, 2018).</p>	<p>Percepción de apoyo y reconocimiento. Calidad de la comunicación interna. Efectividad del estilo de liderazgo. Adecuación de las condiciones físicas y psicológicas del ambiente laboral. Disponibilidad de oportunidades de desarrollo profesional.</p>	<p>Eficiencia y claridad en la transmisión de información dentro de la organización.</p>	<p>Comodidad de espacios de trabajo. Calidad de relaciones entre compañeros y supervisores. Frecuencia de reconocimiento de los trabajadores. Nivel de Satisfacción laboral.</p>	<p>Encuesta preguntas 9 10 11 12 13 14 15 16.</p>
<p>Determinar las mejores estrategias que ayuden a mejorar el clima organizacional y la influencia en la motivación laboral de las personas colaboradoras del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas.</p>	<p>Reconocimiento y recompensa. Oportunidades para capacitación y crecimiento.</p>	<p>Reconocer el trabajo y esfuerzo de los trabajadores es vital para mantener su motivación y compromiso a la empresa en alto. Lamentablemente todavía existen muchas compañías que no son conscientes del valor que tienen los sistemas de recompensas, la generación de un buen ambiente laboral y los beneficios. Esto se da sobre todo en aquellos lugares que son más pequeños y presentan una menor cantidad de equipos (Qwantec, 2018).</p>	<p>Establecer programas de reconocimiento. Proveer formación continua y oportunidades de desarrollo. Crear planes de carrera y ascenso claros. Ofrecer incentivos y recompensas por los logros destacados.</p>	<p>Implementación y monitoreo: Planificación: Desarrollar un plan de acción basado en las estrategias mencionadas. Comunicación: Asegurarse de que todas las partes interesadas estén informadas y comprometidas. Capacitación: Capacitar al personal y a los líderes en las nuevas políticas y estrategias. Evaluación: Monitorear y evaluar regularmente el impacto de las estrategias implementadas. Ajuste: Realizar ajustes basados en feedback y resultados obtenidos.</p>	<p>Frecuencia de reuniones de equipo calidad de retroalimentación entre áreas. Canales de comunicación disponibles y afectivos.</p>	<p>Encuestas preguntas 17 18 19 20 21 22 23 24.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2024.

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.

El análisis de datos es un proceso sistemático que implica recopilar, organizar, interpretar y presentar datos con el objetivo de descubrir patrones, tendencias y relaciones significativas. Esta práctica, también conocida como analítica de datos, se ha convertido en una herramienta fundamental en diversas disciplinas, desde los negocios hasta la ciencia (Shelly Pursell, 2024).

Una vez ya recopilada la información, debe procesarse para ponerla en condiciones de ser analizada estadísticamente, y se enfoque en recolectar, organizar, procesar y analizar la información relevante que respalde el estudio que se está analizando, la estrategia debe alinearse con objetivos de la investigación, asegurando que los datos obtenidos sean útiles, confiables y representativos para responder a las preguntas de investigación planteadas.

- **Análisis fenomenológico interpretativo:**

Este modelo, surgido en las ciencias naturales, busca la derivación de hipótesis basadas en teorías, las cuales se contrastan empíricamente a través de diseños experimentales. Aquí, los eventos son reducidos a variables, los datos representan cantidades, es por esto por lo que se recurre a la estadística para el análisis y presentación de los hallazgos.

Características generales del AFI:

El AFI es un enfoque de investigación cualitativo que tiene como razón de ser comprender cómo las personas le otorgan significado a sus experiencias, quienes realizan este tipo de investigación, están especialmente inclinados hacia aquellas experiencias que adquieren un significado especial, algunas de ellas no muy frecuentes y con un valor experimental único para quien las vive.

El AFI busca generar una descripción minuciosa y en profundidad de las experiencias particulares tal cual como son vividas y entendidas por una persona. Su objetivo es estudiar un acontecimiento, pero desde la perspectiva de quien lo vive, ya que parte del supuesto de que las personas tratan de elaborar significados sobre sus experiencias.

- **Método:**

Aspectos metodológicos de AFI:

Una vez mencionados los aspectos generales del AFI, se analizan ahora a sus lineamientos metodológicos, los cuales deberán ser tenidos en cuenta a la hora de su implementación en un estudio cualitativo.

Recolección de datos:

El AFI exige una técnica de recolección de datos que permita una elaboración detallada y profunda de la vivencia personal respecto del fenómeno en cuestión. Este elemento debe ser lo suficientemente flexible como para permitir que los significados elaborados surjan. En este orden, la recolección de los datos se realizará a través una entrevista semiestructurada. Para la realización de esta se sugiere el uso de audio-grabadora previa autorización de los participantes, ello facilitará la transcripción posterior, es importante mencionar que, durante la realización de cada entrevista, en lo posible, el investigador no debe distraerse ni perder el foco debido a la toma de notas, este es un asunto que se maneja a través de la grabación en audio o video de cada sesión. De esta manera, la entrevista fluirá de forma más natural y espontánea, también se evitará que el participante se distraiga o pierda el hilo, sacrificando así contenidos de su experiencia (Duque & Granados, 2019).

En esta investigación fenomenológica interpretativa es adecuado para esta investigación ya que permite explorar a profundidad las experiencias y percepciones subjetivas de los individuos involucrados en el fenómeno en estudio. Al emplear este enfoque, se busca comprender no solo lo que los participantes experimentan, sino también como ellos interpretan esas vivencias dentro de su contexto.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. De los resultados

Previo a la aplicación de los instrumentos se hizo una observación de la realiza empresarial la cual se detalla a continuación

La CCSS. Cuenta con una estrategia de la comunicación institucional establecida, lo que facilita la implementación de acciones de comunicación digital. La CCSS. Utiliza diversos canales y herramientas digitales para su comunicación lo que amplía su alcance y posibilita una mayor interacción con la población y los trabajadores.

La comunicación digital permite una mayor segmentación del público y la elaboración de mensajes más personalizados y adaptados a las necesidades de cada audiencia, se puede aprovechar la comunicación digital para mejorar la transparencia y la participación ciudadana en la gestión de la institución, y el uso de herramientas digitales en la comunicación interna de la CCSS facilita la colaboración y coordinación entre las distintas áreas de la organización.

A pesar de contar con diversos canales y herramientas digitales, la CCSS aun no aprovecha todo el potencial que ofrecen las nuevas tecnologías, la falta de capacitación y formación en las herramientas digitales puede limitar su uso y aprovechamiento en la comunicación interna y externa.

El uso de las redes sociales y canales no digitales puede exponer a la CCSS a críticas y comentarios negativos, lo que puede afectar su reputación y credibilidad, también la falta de recursos y presupuesto destinado a la comunicación digital puede limitar la implementación de estrategias y acciones efectivas.

Se recalca que la CCSS cuenta con importantes fortalezas y oportunidades para mejorar su comunicación digital, pero también enfrenta desafíos y amenazas que deben ser considerados para el diseño e implementación de estrategias efectivas y sostenibles (Lidya Annette Araya Mojica, 2023).

4.2. datos extraídos por los instrumentos.

A pesar de que la fórmula de la muestra emitió que serían 47 personas, se recibieron 50 respuestas en el instrumento aplicado y la totalidad fueron tabuladas.

Pregunta 1: Edad del entrevistado.

Tabla 4.

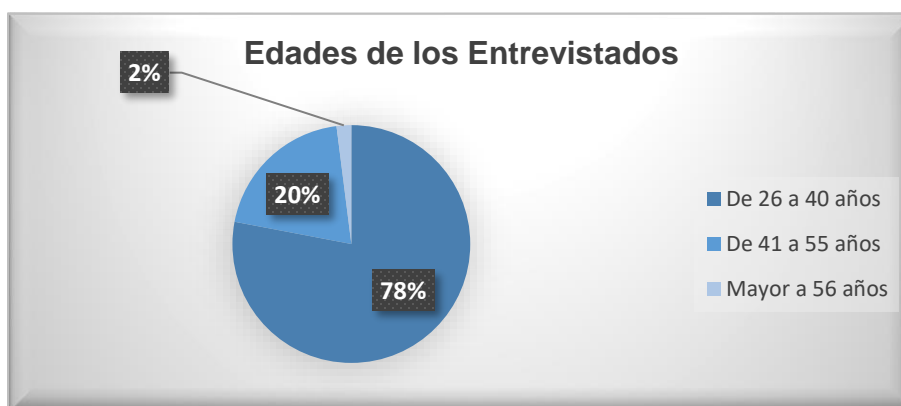
Rangos de edades de los entrevistados.

Edades de los entrevistados		
Respuestas	Valor Absoluto	Valor relativo
De 26 a 40 años	39	78%
De 41 a 55 años	10	20%
Mayor a 56 años	1	2%
De 18 a 25 años	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Ilustración 2.

Rangos de edades de los entrevistados.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

En el rango de 26 a 40 años se entrevistaron 39 personas para un valor de 78%. En el rango de 41 a 55 años se entrevistaron un total de 10 personas para un valor de un 20%. En el rango de mayor a 56 años se entrevistó a un total de 1 persona con un valor de 2%.

Pregunta 2: ¿Cuál es su grado académico?

Tabla 5.

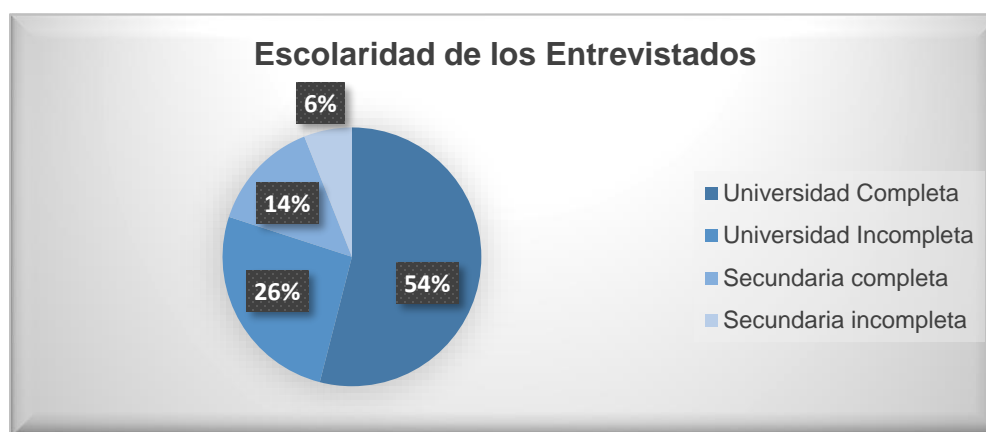
Rango de Escolaridad de los Entrevistados.

Escolaridad de los entrevistados		
Respuestas	Valor Absoluto	Valor relativo
Universidad Completa	27	54%
Universidad Incompleta	13	26%
Secundaria completa	7	14%
Secundaria incompleta	3	6%
Primaria completa	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Ilustración 3.

Escolaridad de los Entrevistados.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

En la ilustración número 3, 27 personas para un 54% identificaron que tienen la “universidad completa”, 13 personas para un 26% tienen la “universidad Incompleta”, para 7 personas un 14% respondieron que tienen la “Secundaria Completa” y para 3 encuestados un 6% tienen la “Secundaria Incompleta”.

Pregunta 3: ¿Cuál es su estado civil?

Tabla 6.

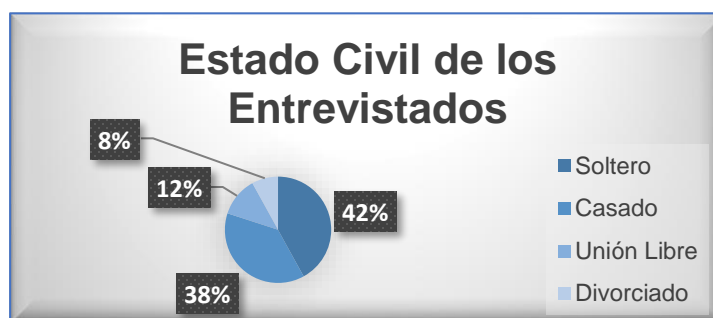
Rango de Estado Civil de los entrevistados.

Estado civil de los entrevistados		
Respuestas	Valor Absoluto	Valor relativo
Soltero	21	42%
Casado	19	38%
Unión Libre	6	12%
Divorciado	4	8%
Otro	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Ilustración 4.

Estado Civil de los Entrevistados.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

De este modo, 21 personas entrevistadas respondieron que son "solteros lo que equivale a un 42%, 19 personas están casadas y esto lo representa es que se obtuvo un 38% total, 6 personas entrevistadas de un 21% en "unión libre" y 4 de estas personas entrevistadas, respondieron que el 8% de ellas están en "divorcio".

Pregunta 4: ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la institución?

Tabla 7.

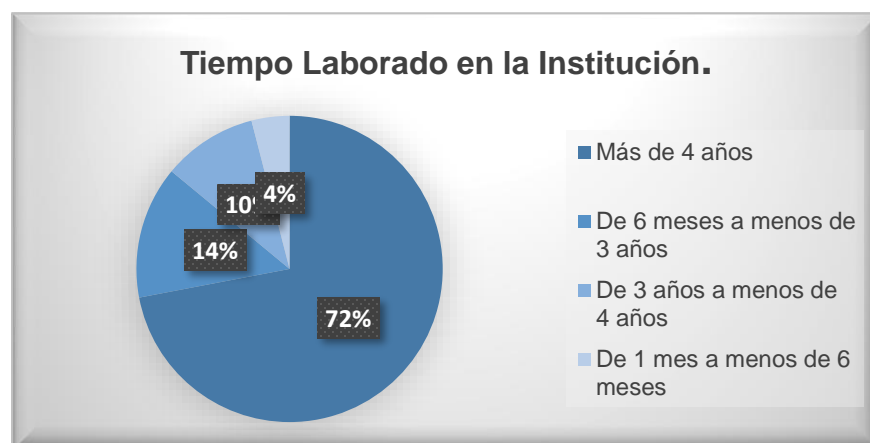
Rango de tiempo laborado de los entrevistados.

Tiempo laborado en la Institución de los entrevistados		
Respuestas	Valor Absoluto	Valor relativo
Más de 4 años	36	72%
De 6 meses a menos de 3 años	7	14%
De 3 años a menos de 4 años	5	10%
De 1 mes a menos de 6 meses	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Ilustración 5.

Rango de tiempo laborado en la institución.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

El 72% de las personas en la institución han trabajado más de 4 años, esto representa a un total de 36 encuestados, El tiempo laborado en la institución para las entrevistados que tienen entre 6 meses y menos de 3 años, corresponde a 7 personas, lo que esto representa un 14% en total de la población laboral de la institución, el 10% de ellas, solamente 5 han trabajado en la institución de 3 años a menos de 4 años, de 1 mes a menos de 6 meses, se obtuvo un total de 2 personas entrevistadas lo cual corresponde a un 4%.

Pregunta 5: ¿Qué tipo de plaza se encuentra en este momento?

Tabla 8.

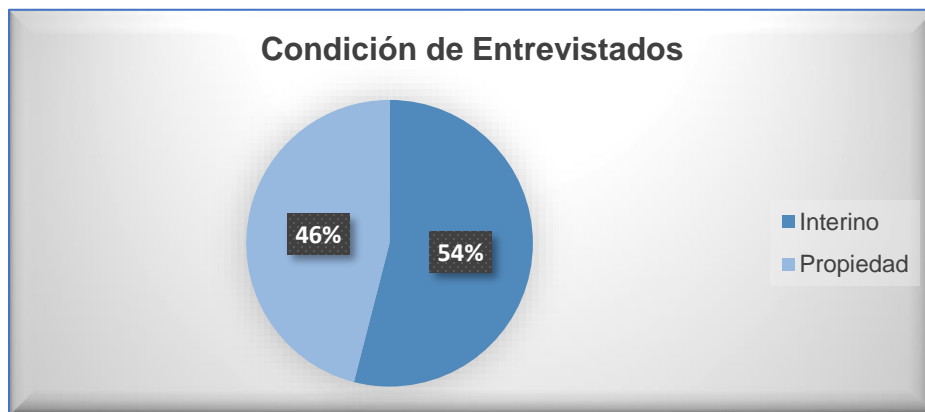
Rango de tipo de plaza que se encuentran los entrevistados.

Condición de los entrevistados		
Respuestas	Valor Absoluto	Valor relativo
Interino	27	54%
Propiedad	23	46%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Ilustración 5.

Rango de Condición de los Entrevistados.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

En la ilustración número 6 se puede observar que 27 personas entrevistadas con un total de un 54% contestaron que se encuentran interinos, y 23 personas de un 46%, respondieron que están en propiedad.

Pregunta 6: ¿Cada cuánto participa usted en actividades de Cultura Física relacionadas a competencias deportivas por ejemplo atletismo, futbol y basquetbol?

Tabla 9.

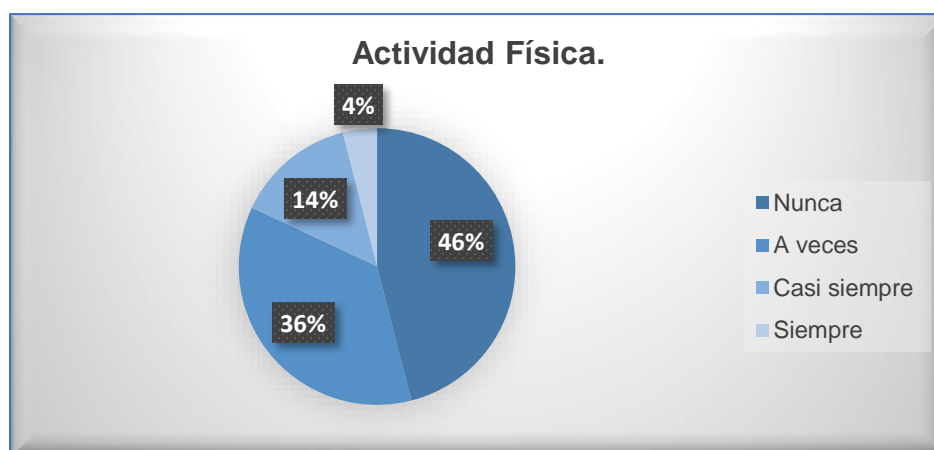
Rango de Actividad Física de los entrevistados.

Actividad Física		
Respuestas	Valor Absoluto	Valor relativo
Nunca	23	46%
A veces	18	36%
Casi siempre	7	14%
Siempre	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Ilustración 6.

Actividad física de los Entrevistados.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Las personas que “nunca” hacen actividad física es un total de 23, lo que esto corresponde a un 46% en total, 18 de los entrevistados para un total del 36% respondieron que

“a veces”, 7 personas contestaron que “casi siempre” lo que corresponde a un 14% y 2 personas contestaron que, “siempre” hacen actividad física lo cual representa un 4%.

Pregunta 7: ¿Considera usted que las Prácticas de Cultura Física aportan para el desarrollo de su rendimiento emocional?

Tabla 10

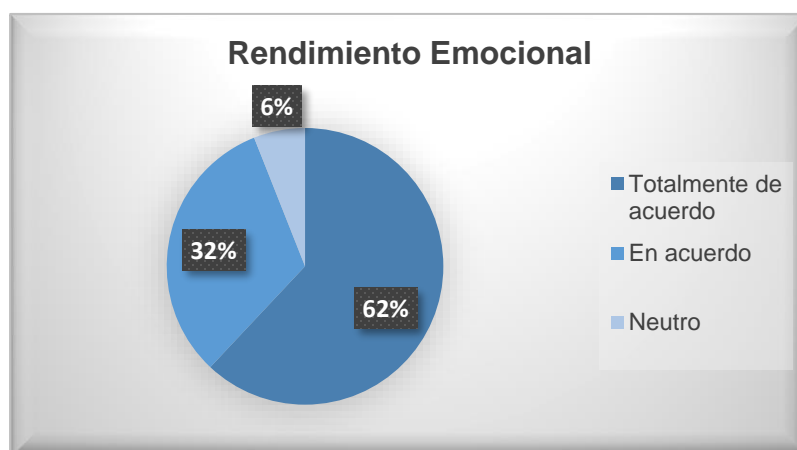
Rango de Práctica de Cultura Física.

Rendimiento Emocional		
Respuestas	Valor Absoluto	Valor relativo
Totalmente de acuerdo	31	62%
En acuerdo	16	32%
Neutro	3	6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Ilustración 7.

Rendimiento Emocional de los Entrevistados.



Fuente: Elaboración propia, 2024

En el grafico número 8, 31 personas para un 62% se identificó “totalmente de acuerdo”, 16 personas para un 32% indicaron que “En acuerdo”, y 3 personas para un 6%, contestaron que en “neutro”.

Pregunta 8: ¿Le gusta a usted realizar la Práctica de la Cultura Física?

Tabla 11

Rango de Práctica Cultura Física de los encuestados.

Práctica la Cultura Física		
Respuestas	Valor Absoluto	Valor relativo
Si	41	82%
No	9	18%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Ilustración 8.

Rango de Rendimiento Emocional de los Entrevistados.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

La práctica de la cultura física parece ser bastante elevada, ya que 41 personas respondieron que “Sí”, lo que equivale a un 82% en total, 18 de los encuestados contestaron que “No” lo que representa el 18%.

Pregunta 9: ¿El director del Área de Salud, lo involucran y consideran sus ideas, opiniones y necesidades para la elaboración del Plan de Capacitación?

Tabla 12

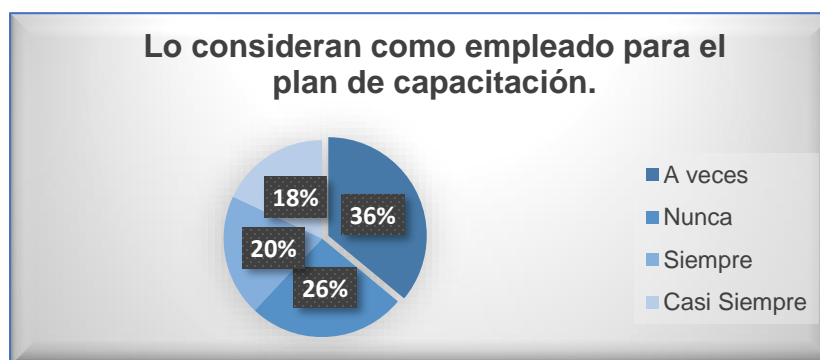
Rango de Consideración para plan de capacitación de los entrevistados.

Lo consideran como empleado para el plan de capacitación.		
Respuestas	Valor Absoluto	Valor relativo
A veces	18	36%
Nunca	13	26%
Siempre	10	20%
Casi Siempre	9	18%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Ilustración 9.

Rango de consideración para el plan de capacitación.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

En el Total de Encuestados, la tabla muestra las respuestas de 50 personas sobre su consideración como empleados para el plan de capacitación, con 18 personas que representan

el 36% de los encuestados," Nunca" (26%), Un 26% de los participantes (13 personas) indicaron que nunca se consideran empleados para el plan de capacitación. "Siempre" (20%): La respuesta "Siempre" fue seleccionada por 10 personas, lo que corresponde al 20%. "Casi Siempre" (18%): 9 encuestados (18%) afirmaron que casi siempre se consideran empleados para el plan de capacitación.

Pregunta 10: ¿Existe predisposición total de su parte para recibir capacitación continuamente por parte de la Dirección del Área de salud?

Tabla 13

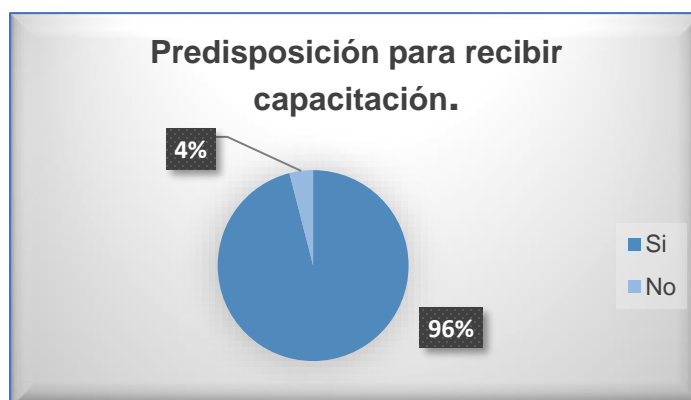
Rango de predisposición para recibir capacitación por parte de los entrevistados.

Predisposición para recibir capacitación.		
Respuestas	Valor Absoluto	Valor relativo
Si	48	96%
No	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Ilustración 10.

Predisposición para recibir capacitación de los Entrevistados.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

En el grafico # 11 el total de encuestados: La tabla presenta las respuestas de 50 personas respecto a su predisposición para recibir capacitación.

Sí (96%): Una abrumadora mayoría de los encuestados (48 personas) respondió afirmativamente, indicando que están dispuestos a recibir capacitación. Esto representa el 96% del total, No (4%): Solo 2 encuestados (4%) expresaron que no están dispuestos a recibir capacitación.

Pregunta 11: Con base en la pregunta anterior ¿Por qué no existe predisposición de su parte para recibir capacitación por parte de la Dirección del Área de salud?

Ilustración 11.

Predisposición para recibir capacitación por parte de la Dirección del Área de salud.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Dentro de las respuestas más destacadas de los entrevistados están:

Falta de salud: Esta respuesta indica que hay preocupaciones sobre la salud personal que impiden la participación. Esto puede estar relacionado con condiciones crónicas, problemas de salud mental, o simplemente una falta de bienestar general.

Poca predisposición: Esto sugiere una actitud negativa hacia la capacitación, que puede ser resultado de experiencias previas, falta de interés en el contenido de la capacitación, o una percepción de que la capacitación no aporta valor.

Falta de motivación: La falta de motivación puede estar vinculada a la percepción de que la capacitación no es relevante para sus roles o que no hay incentivos claros para participar.

Falta de actividad física: Esta respuesta podría estar relacionada con la percepción de que la capacitación requiere un nivel mínimo de actividad física que no pueden cumplir, o con la idea de que la capacitación debería involucrar un componente físico.

Falta de personal para sustituir: Este punto sugiere que la carga de trabajo actual es alta, lo que puede hacer que los empleados se sientan incapaces de ausentarse para participar en la capacitación.

Problemas de salud que impiden la actividad física: Similar a la primera respuesta, indica que hay barreras de salud específicas que limitan la participación.

Si tengo predisposición, no hay horarios establecidos: Esto muestra que, a pesar de la disposición, la falta de estructura en la programación de la capacitación es un obstáculo.

Porque me gusta: Esta respuesta positiva sugiere que hay interés en la capacitación, pero podría indicar que es un sentimiento aislado.

Sí, la hay: Esta respuesta puede indicar que, a pesar de los desafíos, hay un interés general en recibir capacitación.

Pregunta 12: ¿Considera usted que, a través de la motivación laboral los funcionarios mejoran la calidad del servicio?

Tabla 14

Rango de motivación laboral de los entrevistados.

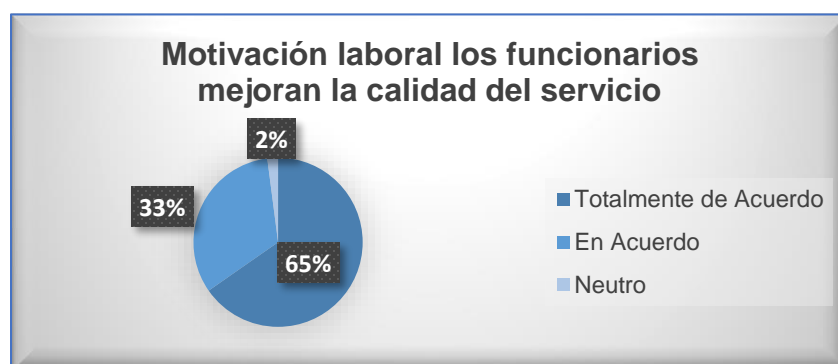
Motivación laboral los funcionarios mejoran la calidad del servicio		
Respuestas	Valor Absoluto	Valor relativo
Totalmente de Acuerdo	32	65%

En Acuerdo	16	33%
Neutro	1	2%
En Desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Ilustración 12.

Motivación Laboral y la calidad del servicio de los Entrevistados.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

En el gráfico #13 la distribución de respuestas es: "totalmente de Acuerdo": 32 respuestas, (65%), "En Acuerdo": 16 respuestas (33%), "Neutro": 1 respuesta (2%).

Pregunta 13. ¿Cree usted que los funcionarios actúan con rectitud en la realización de sus funciones? Por favor amplíe o justifique sus respuestas.

Ilustración 13.

Rango de Rectitud en las funciones.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Dentro de las respuestas se resalta, positivas, negativas y equilibradas:

Respuestas Positivas:

“Sí, por supuesto”: Esto sugiere una fuerte creencia en la rectitud de los funcionarios, indicando que hay una percepción positiva hacia su ética y profesionalismo.

“Algunas veces”: Esto indica que, aunque hay momentos de rectitud, también hay circunstancias donde la ética puede ser cuestionada. Esto sugiere ambigüedad en la conducta de algunos funcionarios.

“Tienen responsabilidad, la mayoría son personas rectas y con valores”: Esta respuesta refuerza la idea de que, en general, los funcionarios son vistos como personas con integridad y compromiso con su trabajo.

Respuestas Negativas:

“A mi parecer, no, ya que muchos hacen lo que quieren y de una muy mala manera”: Esta respuesta muestra desconfianza en la conducta de algunos funcionarios, sugiriendo que no todos actúan con ética y que hay comportamientos negativos que afectan la percepción general.

“No, falta de apoyo emocional”: Esto indica que las dificultades personales o emocionales pueden influir en el desempeño y la rectitud de los funcionarios, sugiriendo que el bienestar emocional es un factor importante.

“Podría ser relativo”: Esta respuesta sugiere que la percepción de rectitud puede depender de diversas circunstancias o situaciones, lo que implica que no hay una respuesta clara.

Respuestas Equilibradas:

“En su mayoría trabajamos en conjunto y puedo dar fe de ello”: Esto sugiere que, aunque hay excepciones, muchos funcionarios actúan de manera ética y colaborativa, indicando un aspecto positivo sobre el trabajo en equipo.

Pregunta 14: ¿Siente que los funcionarios cumplen con las funciones, según su horario en su integridad?

Tabla 15

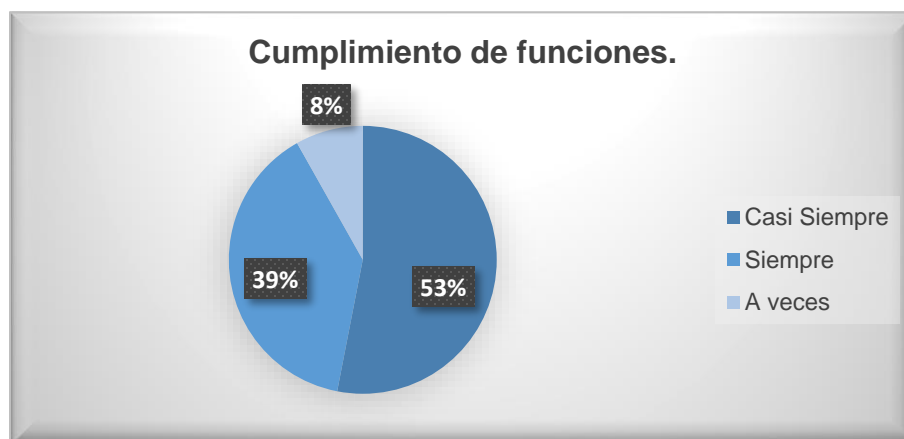
Rango de Cumplimiento de Funciones según los entrevistados.

Cumplimiento de funciones.		
Respuestas	Valor Absoluto	Valor relativo
Casi Siempre	26	53%
Siempre	19	39%
A veces	4	8%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Ilustración 14.

Rango de Cumplimiento de funciones.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

En esta ilustración 26 personas respondieron que “casi siempre” cumplen con sus funciones y horarios de la institución y lo que representa es a un 53% del total, 19 de las personas para un 39% contestaron que “siempre”, 4 personas entrevistadas respondieron que “a veces”, el cual se puede observar que se obtuvo un valor de un 8%.

Pregunta 15: ¿Considera que los funcionarios respetan y cumplen sus deberes con la institución?

Tabla 16

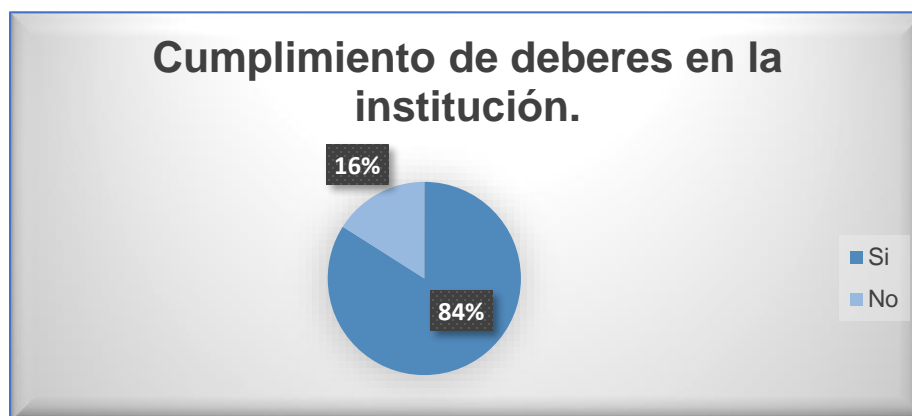
Rango de cumplimiento de deberes en la institución según los entrevistados.

Cumplimiento de deberes en la institución.		
Respuestas	Valor Absoluto	Valor relativo
Si	41	84%
No	8	16%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Ilustración 15.

Cumplimiento de deberes de los Entrevistados.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

En el gráfico número 16, 50 encuestados para un 84%, indicaron que “Si” cumplen con sus deberes institucionales, 8 personas para un 16% señalaron que “No” cumplen sus deberes de la institución.

Pregunta 16: ¿Qué tan satisfecho estas con tu trabajo actual?

Tabla 17

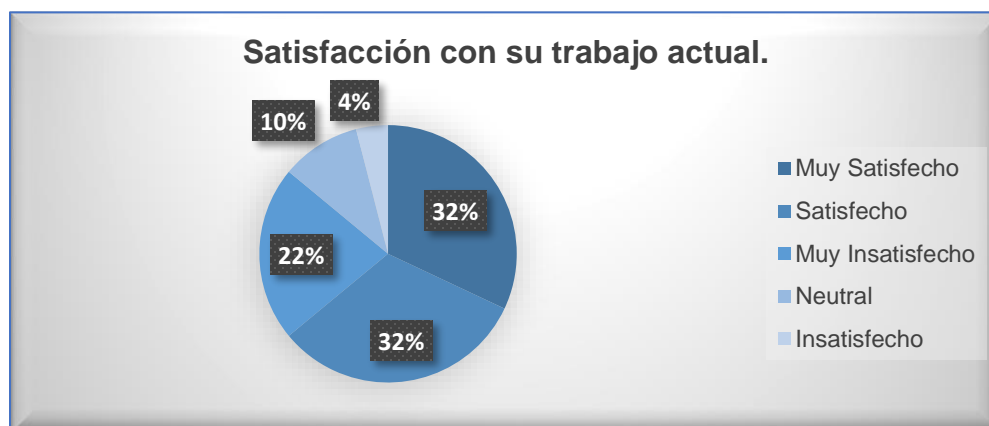
Rango de satisfacción en el trabajo de los entrevistados.

Cumplimiento de funciones.		
Respuestas	Valor Absoluto	Valor relativo
Muy Satisfecho	16	32%
Satisfecho	16	32%
Muy Insatisfecho	11	22%
Neutral	5	10%
Insatisfecho	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Ilustración 16.

Rango de Satisfacción con su trabajo actual.



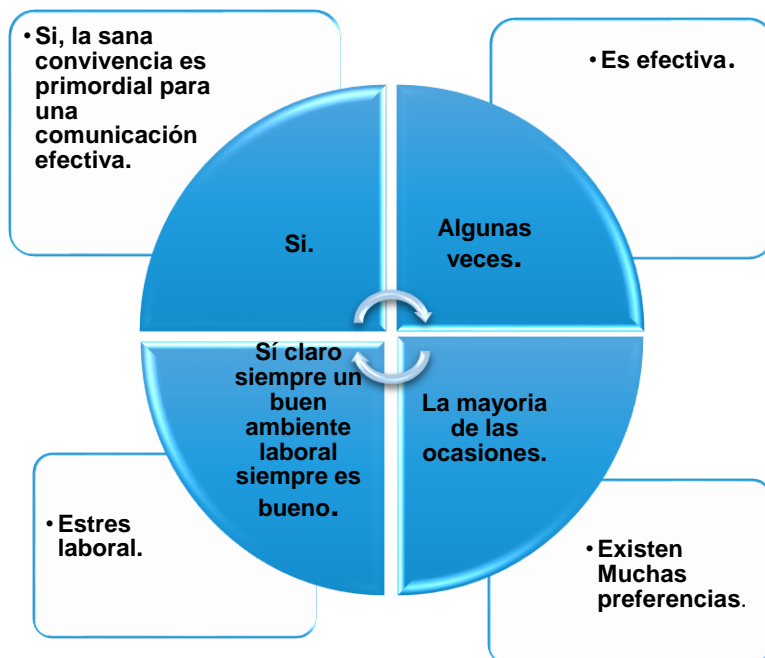
Fuente: Elaboración propia, 2024.

En la ilustración número 17, 16 personas para un 32% respondieron que se sienten “Muy satisfechas”, 16 encuestados para un 32% también respondieron que están “Solo satisfechos”, 11 personas para un 22% solo contestaron que se sienten “Muy insatisfechos”, 5 personas para un 10% contestaron “Neutral”, 4 personas entrevistadas para un 4% respondieron que se sienten “Insatisfechos” con su trabajo actual.

Pregunta 17: ¿Cree usted que el ambiente en la institución permite la sana convivencia?

Ilustración 17.

Rango de Convivencia Sana de los entrevistados.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

En esta ilustración se destacan respuestas positivas y respuestas negativas:

Respuestas Positivas:

"La mayoría contestaron sí, la sana convivencia es primordial para una comunicación efectiva": Esto indica que hay una percepción general de que el ambiente promueve una buena convivencia, lo que es positivo para el trabajo en equipo y la colaboración.

"La mayoría de las veces" y "Casi siempre": Estas respuestas sugieren que, aunque la convivencia es generalmente buena, hay momentos en los que podría haber inconvenientes o dificultades.

Respuestas Neutras y Negativas:

"Algunas veces": Esta respuesta refleja que hay momentos de conflicto o tensión en la convivencia, lo que podría ser un área de preocupación que necesita atención.

"Existen preferencias": Esto sugiere que algunos funcionarios perciben favoritismos que pueden afectar la convivencia y la equidad en el ambiente laboral.

Pregunta 18: ¿Qué tan satisfecho estas con tu equilibrio entre el trabajo y tu vida personal?

Tabla 18

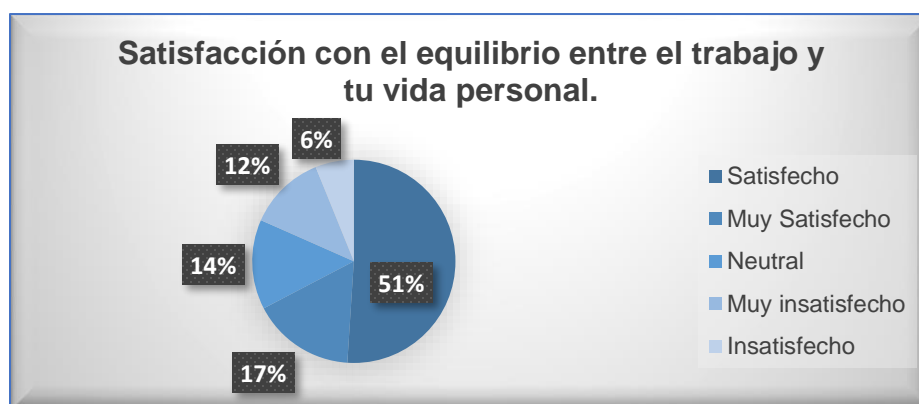
Rango de satisfacción con equilibrio de trabajo y vida personal de los entrevistados.

Satisfacción con el equilibrio entre el trabajo y tu vida personal		
Respuestas	Valor Absoluto	Valor relativo
Satisfecho	25	51%
Muy Satisfecho	8	17%
Neutral	7	14%
Muy insatisfecho	6	12%
Insatisfecho	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024

Ilustración 18.

Satisfacción del equilibrio entre el trabajo y la vida personal.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

En el gráfico número 16, 25 personas entrevistadas para un 51% indicaron que “Satisfechas”, 8 personas afirmaron estar “Muy satisfechos”, lo que esto representa a un 17% del total, 7 personas para un 14% calificaron su satisfacción como “Neutral”, 6 personas para un 12% respondieron estar “Muy Insatisfechas”, y 3 personas para un 6% en total indicaron “Insatisfecho”.

Pregunta 19. ¿Como calificaría la claridad de la comunicación en tu equipo?

Tabla 19

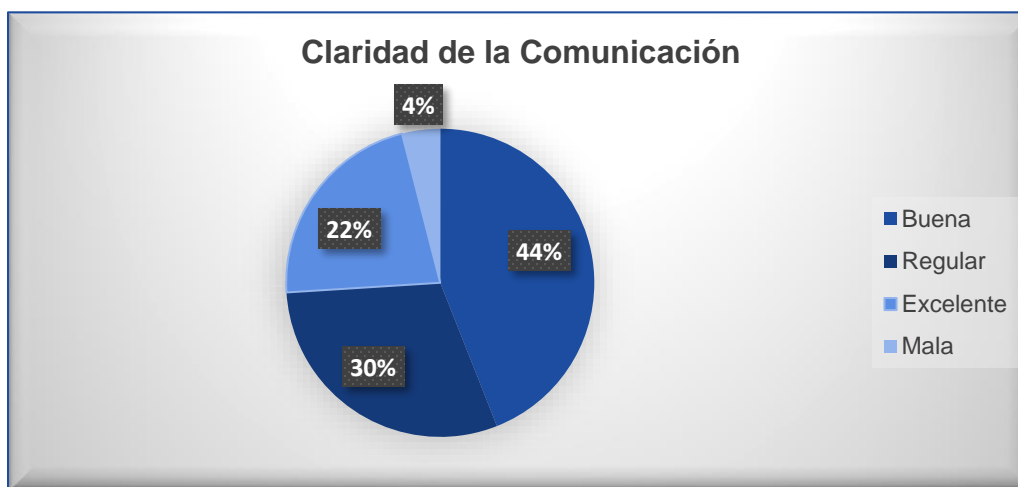
Rango de claridad de la comunicación de los entrevistados.

Claridad de la comunicación.		
Respuestas	Valor Absoluto	Valor relativo
Buena	22	44%
Regular	15	30%
Excelente	11	22%
Mala	2	4%
Muy mala	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Ilustración 19.

Rango de Claridad de la comunicación.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

La ilustración número 20, 22 personas para un 44%, se identificó “Buena”, 15 personas encuestadas respondieron que el 30% de la comunicación “Regular”, 11 personas para un 22% contestaron que “Excelente”, 2 personas para un 4% señalaron “Mala”.

Pregunta 20: ¿Con que frecuencia recibe la información necesaria para realizar su trabajo de manera diferente?

Tabla 20

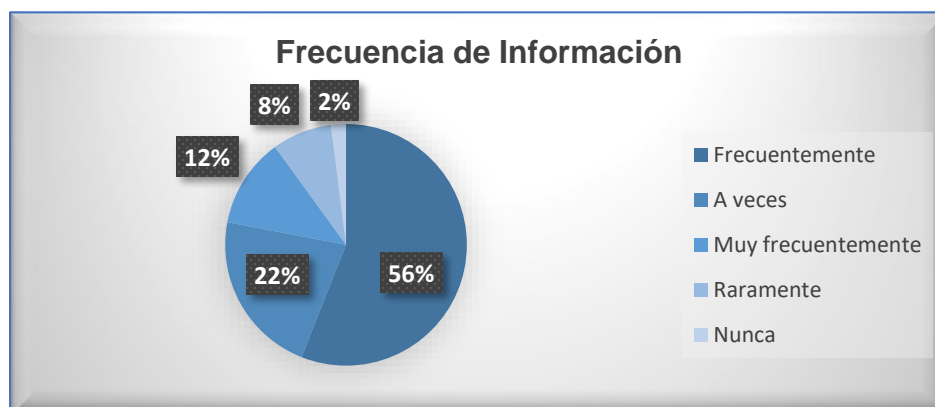
Rango de información para realizar su trabajo de manera diferente de los entrevistados.

Recibo de información en la realización del trabajo		
Respuestas	Valor Absoluto	Valor relativo
Frecuentemente	28	56%
A veces	11	22%
Muy frecuentemente	6	12%
Raramente	4	8%
Nunca	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Ilustración 20.

Frecuencia de recibo de la información.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

En esta ilustración se muestra que 28 personas para un 56% identificaron que reciben información “Frecuentemente”, 11 personas para un 22% indicaron que “A Veces”, 6 personas para un 12% señalaron que muy “Frecuentemente”, 4 personas para un 8% “Raramente” y 1 persona para un 2% que “Nunca”.

Pregunta 21: ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo?**Tabla 21**

Rango de ambiente de trabajo de los entrevistados.

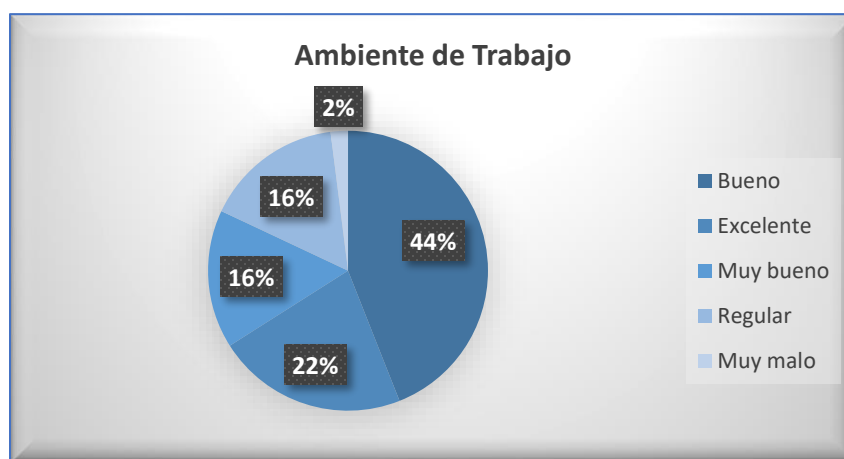
Ambiente de trabajo		
Respuestas	Valor Absoluto	Valor relativo
Bueno	22	44%
Excelente	11	22%
Muy bueno	8	16%
Regular	8	16%
Muy malo	1	2%

Malo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Ilustración 21.

Rango de ambiente de trabajo.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

En el gráfico número 22, 22 personas para un 44% calificaron que su ambiente laboral es "Bueno", 11 personas para un 22% identificó su ambiente de trabajo como "Excelente", 8 de los encuestados para un 16% mencionaron que su ambiente de trabajo fue calificado como "Muy Bueno" y "Regular", 1 persona encuestada para un 2% indicó que "Muy Malo".

Pregunta 22: ¿Siente que su opinión es valorada por sus compañeros y supervisores?

Ilustración 22.

Rango de valoración de compañeros y supervisores.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

La ilustración 23 muestra algunas respuestas posibles sobre si se siente valorada por compañeros y supervisores:

Muchas ocasiones: "Sí, en muchas ocasiones siento que mi opinión es valorada. Mis compañeros y supervisores a menudo me buscan para conocer mi perspectiva."

Sí: "Sí, me siento valorada. Siento que mis aportes son escuchados y tomados en cuenta en las decisiones del equipo."

La mayor parte: "La mayor parte del tiempo, me siento valorada. Sin embargo, hay momentos en que parece que algunas opiniones no reciben la atención que merecen."

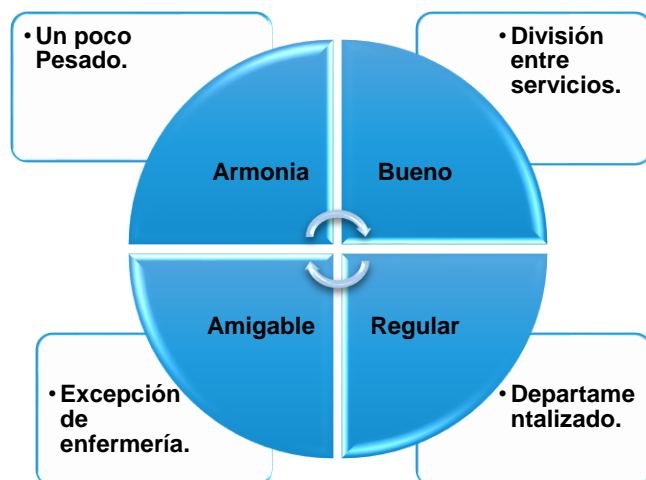
Cuando la situación lo amerita: "A veces, me siento valorada, especialmente cuando la situación lo amerita y mis compañeros o supervisores consideran mis ideas importantes."

A veces: "A veces, siento que mi opinión es valorada, especialmente si la mayoría del tiempo se reconoce mi esfuerzo y contribuciones."

Pregunta 23: ¿Cómo describiría usted el clima organizacional en el Área de Salud de Montes de Oro?

Ilustración 23.

Rango de descripción Clima Organizacional de los entrevistados.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

En la descripción del clima organizacional varios de los encuestados, respondieron **Amigable**: "El clima organizacional en el Área de Salud de Montes de Oro es generalmente amigable, lo que facilita la colaboración entre los empleados."

Agradable: "El ambiente laboral es agradable, con un enfoque en el bienestar del personal y la atención al paciente."

Excepción en enfermería: "Sin embargo, la enfermería es la excepción al buen ambiente laboral; a menudo enfrenta desafíos que afectan el clima general."

Bueno: "Considero que el clima organizacional es bueno, ya que hay un sentido de comunidad y apoyo entre los compañeros."

Regular: "El clima se puede describir como regular; hay momentos de buena colaboración, pero también se presentan tensiones."

Departamentalizado: "Cada departamento funciona de manera muy departamentalizada, lo que puede dificultar la comunicación y la colaboración interdepartamental."

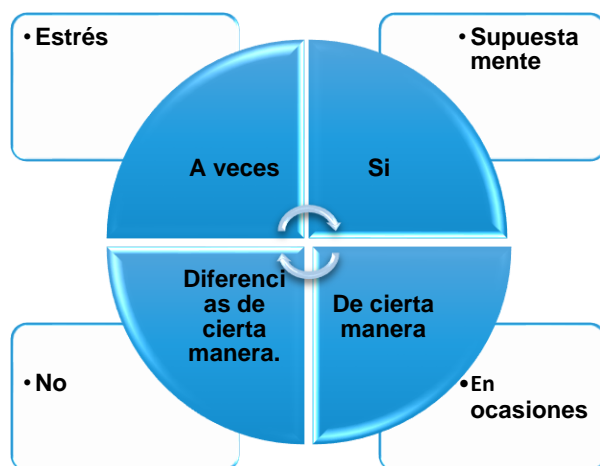
División entre servicios: "Existen divisiones notables entre servicios, lo que afecta la cohesión del equipo y el ambiente laboral."

Un poco pesado: "El clima se siente un poco pesado en ocasiones, lo que puede generar estrés y afectar la moral del personal."

Pregunta 24: ¿Cree usted que el clima organizacional afecta su desempeño laboral?

Ilustración 24.

Rango de Desempeño Laboral de los entrevistados.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

En desempeño laboral algunas respuestas ampliadas sobre si el clima organizacional afecta el desempeño laboral:

A veces: "A veces, siento que el clima organizacional impacta mi desempeño. Depende de cómo se sienta el ambiente en el trabajo."

Sí: "Sí, creo que el clima organizacional afecta mi desempeño. Un entorno positivo me impulsa a ser más productivo."

Diferencia de cierta manera: "El clima organizacional hace una diferencia de cierta manera en mi desempeño. La forma en que se comunican las cosas puede influir en mi motivación."

En ocasiones: "En ocasiones, el clima laboral influye en mi rendimiento. Hay días en que el ambiente es tenso y eso me dificulta concentrarme."

Estrés: "El estrés generado por un clima organizacional negativo definitivamente afecta mi desempeño. Me siento abrumado y me cuesta trabajar."

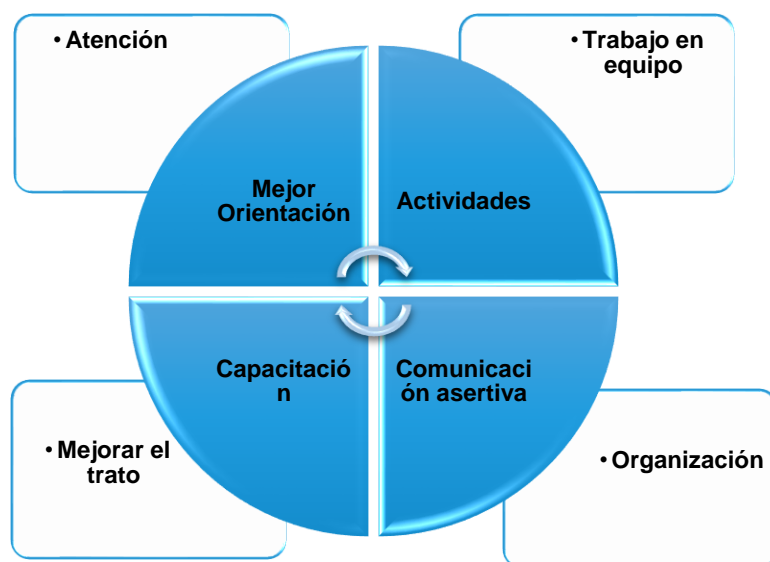
Supuestamente: "Supuestamente, el clima organizacional debería afectar el desempeño laboral, pero a veces no lo noto de manera tan clara."

No: "No creo que el clima organizacional afecte mi desempeño. Intento mantenerme enfocado sin importar las circunstancias."

Pregunta 25: ¿Qué cambios sugiere para mejorar el clima organizacional de la institución?

Ilustración 25.

Figura Sugerencias mejoramiento de los entrevistados.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

En el rango de sugerencias para el mejoramiento de la institución algunas indicaciones sobre cambios para mejorar el clima organizacional de la institución, basadas en las respuestas que proporcionaron:

Atención: "Implementar un enfoque en la atención, asegurando que todos los empleados se sientan escuchados y valorados en sus necesidades y opiniones."

Trabajo en equipo: "Fomentar el trabajo en equipo a través de proyectos colaborativos, lo que puede fortalecer las relaciones entre colegas y mejorar el ambiente laboral."

Mejor orientación: "Proporcionar una mejor orientación para nuevos empleados, para que se sientan integrados desde el principio y comprendan la cultura organizacional."

Actividades: "Organizar actividades recreativas y de desarrollo profesional que involucren a todo el personal, promoviendo la cohesión y la camaradería."

Comunicación asertiva: "Promover la comunicación asertiva en todos los niveles, asegurando que todos los empleados se sientan cómodos compartiendo sus ideas y preocupaciones."

Organización: "Mejorar la organización de las tareas y los procesos internos, lo que puede reducir el estrés y aumentar la eficiencia en el trabajo."

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Interpretación General de los Resultados

Los resultados generados en la evaluación del clima organizacional en el Área de Salud Montes de Oro presentan un panorama, en su mayoría positivo, que evidencia un ambiente laboral que promueve la sana convivencia y el respeto hacia las opiniones de los demás. Estos hallazgos sugieren que, en gran medida, los esfuerzos realizados por la institución para fomentar un entorno colaborativo y positivo han sido efectivos y valorados por el personal. Dicho panorama es alentador y refuerza la importancia de continuar fomentando este tipo de ambiente.

Lo anterior coincide con lo señalado en la teoría de Likert (2023), donde se resalta que un clima organizacional positivo mejora la percepción de los empleados sobre su entorno laboral, incrementando su satisfacción y compromiso. Las fortalezas en la percepción general pueden atribuirse a la implementación de prácticas que promueven la integración y el respeto institucional.

Sin embargo, en medio de estos aspectos propicios, también surgieron áreas que requieren atención para asegurar que el clima organizacional se mantenga saludable y que no se desarrollen problemas potenciales en el futuro que puedan afectar la satisfacción de los empleados, la eficiencia en el lugar de trabajo y la calidad de los servicios. En particular, temas como la comunicación entre departamentos y la percepción de “favoritismo” en algunas áreas se han señalado como aspectos que, de no ser atendidos, podrían generar divisiones, malentendidos o tensiones entre los equipos de trabajo.

Estudios previos como el de Zapata Montoya (2017), que analizaron el clima organizacional en otras instituciones, exaltan la importancia de la comunicación descendente y horizontal como elementos esenciales para promover la cohesión entre equipos. Además, investigaciones como las de Pacheco Torres (2018) han demostrado que, si bien la motivación y el clima organizacional son variables independientes, existe una correlación en situaciones donde ambas son bajas, lo que puede derivar en climas laborales más tensos y desmotivadores.

Las áreas críticas para mejorar el clima organizacional encuentran respaldo en la literatura. Por ejemplo, la percepción de falta de equidad y comunicación refuerza la necesidad de abordar estos factores para fortalecer la cohesión y confianza dentro del equipo. Asimismo, los hallazgos de Hipnos y Hermes (2015) subrayan que las características del medio de trabajo percibidas influyen directamente en el comportamiento y rendimiento de los empleados, lo que coincide con la situación encontrada en el Área de Salud Montes de Oro.

En relación con el objetivo 1 “Identificar los factores del clima organizacional que influyen en las personas colaboradoras del Área de Salud Montes de Oro Puntarenas, con el fin de determinar los aspectos de mejora”, se encontró que la comunicación interna y la percepción de equidad son elementos claves que impactan de manera significativa la experiencia laboral del personal. Los resultados indican que la percepción de una comunicación insuficiente entre departamentos genera una barrera para la interacción fluida y la colaboración efectiva. Asimismo, la percepción de favoritismo en ciertas áreas impacta negativamente la confianza y equidad dentro de los equipos de trabajo.

Los hallazgos son consistentes con estudios como el de Barrientos Prado (2020), que resaltó la importancia de una comunicación clara y efectiva para mejorar el clima laboral y mitigar tensiones que puedan surgir de la percepción de inequidad.

Respecto al objetivo 2 “Conocer la relación entre el clima organizacional y la motivación laboral de las personas colaboradoras del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas”, los resultados reflejan una relación positiva, ya que un ambiente laboral favorable contribuye directamente a una mayor motivación. Los colaboradores que perciben un entorno de respeto y colaboración reportan niveles más altos de satisfacción y compromiso. Sin embargo, los problemas en la comunicación y la percepción de favoritismo disminuyen la motivación en ciertos sectores, destacando la importancia de abordar estos aspectos para garantizar un impacto positivo constante.

Esto concuerda con investigaciones como la de Suliati et al. (2022), que encontraron que la motivación laboral está significativamente influenciada por la percepción de un clima organizacional favorable, lo cual se traduce en un mayor compromiso y comportamiento ciudadano organizacional.

En cuanto al objetivo 3 “Determinar las mejores estrategias que ayuden a mejorar el clima organizacional y la influencia en la motivación laboral de las personas colaboradoras del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas”, se identificó que las estrategias más efectivas deben incluir el fortalecimiento de la comunicación interna, la creación de oportunidades de integración interdepartamental y el desarrollo de programas de bienestar emocional. La implementación de estas estrategias no solo mejorará el ambiente laboral, sino que también incrementará la motivación y el desempeño de los colaboradores al sentirse valorados y apoyados.

La propuesta de estrategias alineadas con las necesidades del personal también fue destacada por Álvarez et al. (2020), quienes subrayaron que un enfoque integral que combine capacitación y bienestar emocional genera impactos positivos significativos tanto en la satisfacción laboral como en la productividad.

5.2. Factores Clave en el Clima Organización

5.2.1. Comunicación interna

Aunque la mayoría de los colaboradores considera que la comunicación en el Área de Salud Montes de Oro es "buena". Un porcentaje bastante bajo expresa que existen inconsistencias en el flujo de información dentro de la organización. Esto podría deberse a la falta de canales formales de comunicación o a la ausencia de espacios en los cuales los empleados puedan expresar sus opiniones y recibir retroalimentación de manera constante y en tiempo real.

Las inconsistencias se reflejan principalmente en la percepción de desinformación por parte de algunos colaboradores, quienes señalan que la información sobre cambios o decisiones

relevantes no siempre es transmitida de manera oportuna o uniforme. Además, se identificó que la falta de espacios regulares para el intercambio de ideas y la retroalimentación genera una sensación de desconexión entre las áreas.

Aunque en términos generales la comunicación es valorada positivamente, existe una relación directa entre los problemas percibidos en este aspecto y la percepción de equidad y confianza dentro de la organización. Esto sugiere que mejorar el flujo y la claridad de la información contribuiría a fortalecer no solo la eficiencia operativa, sino también la cohesión entre los equipos de trabajo.

La comunicación interna en el Área de Salud Montes de Oro se presenta como un factor crítico que, aunque tiene bases sólidas, muestra áreas específicas de mejora que influyen directamente en la percepción y satisfacción de los colaboradores. Estos resultados refuerzan la necesidad de atender los puntos débiles identificados para garantizar un clima organizacional más robusto y efectivo. Estudios como los de Quesada Wells (2020) destacan que la falta de canales claros de comunicación puede contribuir a la desinformación y a la desconexión entre áreas.

5.2.2. Ambiente de Trabajo y Convivencia

La evaluación general del ambiente de trabajo en el Área de Salud Montes de Oro indica una percepción favorable, donde los colaboradores describen el ambiente como "bueno" y como "excelente." Esto es un reflejo de los esfuerzos de la institución por construir un entorno de respeto y apoyo mutuo, el cual facilita la colaboración y fomenta la motivación de los empleados. Sin embargo, problemas como la percepción de favoritismo y la división entre departamentos sugieren la existencia de áreas que requieren atención y acciones específicas.

Uno de los factores que puede estar contribuyendo a estos problemas es la falta de integración entre los departamentos, la cual genera barreras en las relaciones interpersonales, dando lugar a posibles tensiones o malentendidos. Estas barreras impactan la percepción de

equidad y cohesión entre los equipos de trabajo, lo que a su vez influye en la confianza y el sentido de pertenencia de los colaboradores. Por ejemplo, la percepción de favoritismo fue reportada principalmente en áreas donde las interacciones entre departamentos son limitadas o donde las políticas internas no son percibidas como claras o equitativas.

Asimismo, se observó que la ausencia de oportunidades para el trabajo conjunto entre departamentos contribuye al aislamiento y refuerza las divisiones. Esto sugiere que, aunque el ambiente laboral es valorado positivamente en términos generales, existen desafíos específicos relacionados con la convivencia y la integración que requieren atención para mantener la percepción favorable y prevenir conflictos internos.

Aunque los esfuerzos de la institución han resultado en un ambiente laboral mayormente positivo, los hallazgos resaltan la importancia de atender las dinámicas interdepartamentales y la percepción de favoritismo como elementos clave para fortalecer la convivencia y la equidad organizacional.

5.3. Influencia de la Motivación en el Desempeño

La motivación laboral tiene un impacto directo en el desempeño de los colaboradores, ya que un ambiente de trabajo positivo y una sensación de satisfacción contribuyen a un mayor nivel de compromiso, eficiencia y, en última instancia, a una mejora en la calidad del servicio. En el Área de Salud Montes de Oro, los empleados han mostrado un interés significativo en participar en programas de capacitación, reflejando su deseo de desarrollo profesional. Además, la mayoría de los colaboradores evalúan el ambiente laboral positivamente, lo cual contribuye a una motivación general elevada. No obstante, algunos colaboradores manifiestan niveles de insatisfacción relacionados con el balance entre vida laboral y personal, lo cual debería abordarse para mejorar su bienestar y desempeño.

Este vínculo entre motivación y desempeño también se refleja en la teoría de Lewin, que sostiene que las dinámicas grupales y la percepción del ambiente laboral tienen un impacto

directo en los resultados organizacionales. Además, el análisis de Pastrana (2023) sobre la motivación intrínseca destaca la importancia de brindar un entorno de trabajo que permita a los empleados sentirse valorados y realizados, lo cual es crucial para garantizar un desempeño óptimo y sostenido.

5.3.1. Satisfacción Laboral y Balance Vida y Trabajo.

El balance entre vida y trabajo es un factor esencial para la satisfacción laboral, y una proporción significativa de colaboradores expresó sentirse insatisfecha con su situación laboral. Esta insatisfacción podría estar directamente relacionada con la falta de flexibilidad en los horarios de trabajo, especialmente en un sector tan demandante como el de la salud.

La rigidez en los horarios laborales es percibida como una limitante para atender responsabilidades personales, lo que puede generar frustración y una sensación de desbalance entre las demandas laborales y las necesidades individuales. Además, se identificó que esta percepción de desequilibrio está estrechamente vinculada al nivel de agotamiento reportado por los colaboradores, lo que podría afectar su motivación y desempeño en el trabajo.

De manera complementaria, los datos también sugieren que el bienestar emocional juega un papel crucial en la percepción general de satisfacción laboral. Aunque algunos empleados expresaron contar con mecanismos personales para manejar el estrés, una proporción significativa señaló la necesidad de un apoyo más estructurado desde la organización para enfrentar las exigencias emocionales y físicas del trabajo.

Chiavenato (2000) argumenta que la percepción de los colaboradores sobre los factores que determinan la calidad de la experiencia laboral influye directamente en su bienestar y satisfacción. En el contexto del Área de Salud Montes de Oro, la implementación de estrategias orientadas a equilibrar las demandas laborales y las necesidades personales podría ser clave para reducir los niveles de agotamiento y mejorar el balance vida-trabajo

La insatisfacción laboral relacionada con el balance vida-trabajo y las demandas emocionales resalta áreas de atención crítica para garantizar que los colaboradores del Área de Salud Montes de Oro cuenten con condiciones que favorezcan tanto su bienestar personal como su desempeño profesional.

5.3.2. Capacitación y Crecimiento Profesional

La capacitación continua es otro factor clave en la motivación y el desempeño laboral. La alta disposición de los empleados a participar en actividades de formación demuestra su interés en mejorar sus habilidades y avanzar en sus carreras. Sin embargo, es importante que la organización de estas capacitaciones sea eficiente y estructurada para maximizar su impacto.

Los colaboradores valoran altamente las oportunidades de capacitación, destacando que éstas no solo contribuyen al desarrollo de sus habilidades técnicas, sino también a su satisfacción laboral. Sin embargo, algunos empleados señalaron que la planificación de estas actividades no siempre responde a las necesidades específicas de sus áreas de trabajo, lo que podría limitar su efectividad.

Incluir temas relacionados con el bienestar emocional en los programas de formación podría abordar una necesidad específica en un sector como el de la salud, donde las exigencias emocionales y el estrés laboral son significativos. Este enfoque integral, que abarque tanto competencias técnicas como habilidades para el manejo del estrés y la resiliencia, fue señalado como un aspecto valioso por varios colaboradores.

La investigación de Lidya Annette Araya Mojica (2023) sobre la importancia de las estrategias digitales destaca que la capacitación eficiente no solo debe abordar competencias técnicas, sino también incluir componentes de bienestar emocional para enfrentar los desafíos del sector salud. Este enfoque permitiría al personal no solo mejorar sus habilidades, sino también manejar mejor las exigencias emocionales inherentes a su trabajo.

Aunque las iniciativas de capacitación son bien recibidas y tienen un impacto positivo en la motivación del personal, los hallazgos destacan la importancia de una organización más estructurada y alineada con las necesidades tanto individuales como departamentales, para optimizar los beneficios de estas actividades.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones, recomendaciones y limitaciones.

Tabla 22

Conclusiones y recomendaciones

OBJETIVOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p>#1 - Identificar los factores del clima organizacional que influyen en las personas colaboradoras del Área de salud Montes de Oro, Puntarenas con el fin de determinar los aspectos de mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El clima es positivo, con una percepción favorable por parte de la mayoría de los colaboradores sobre la estabilidad laboral, la motivación y el cumplimiento de funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener y reforzar las prácticas que han contribuido a la percepción positiva del clima organizacional, como la promoción de un ambiente de respeto y colaboración, asegurando que estas prácticas sean consistentes en todos los niveles y departamentos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad y motivación: La alta antigüedad de los empleados (72%) refleja una estabilidad laboral, lo que es positivo para el clima organizacional. No obstante, la presencia significativa de empleados interinos (46%) puede generar inseguridad laboral y afectar la motivación, lo que sugiere una necesidad de mejorar las oportunidades de permanencia y promoción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la estabilidad laboral: Se recomienda reducir la alta proporción de empleados interinos mediante la implementación de políticas que ofrezcan más oportunidades de estabilidad laboral y permanencia a largo plazo para los colaboradores, lo cual contribuiría a la motivación y el bienestar general.
	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y participación: La falta de participación de los directivos en la elaboración del Plan de Capacitación (26% nunca involucrados) señala una oportunidad para mejorar la comunicación y la inclusión de los colaboradores en procesos de toma de decisiones clave. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la comunicación y la participación en decisiones clave: Establecer canales de comunicación formales, como reuniones periódicas y una plataforma de retroalimentación digital. Además, se sugiere involucrar más a los colaboradores en la elaboración del Plan de Capacitación y otros procesos organizacionales, para fomentar la inclusión, la colaboración y el sentido de pertenencia.
	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar físico y emocional: La predisposición a participar en actividades físicas es alta (82%), lo que indica que los colaboradores valoran el bienestar físico y emocional. Las actividades deportivas y de integración interdepartamental tienen un impacto positivo en la motivación, pero su implementación debe ser más atinente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover más actividades de bienestar físico: Dado que las actividades físicas tienen un impacto positivo en el bienestar emocional de los empleados, se recomienda aumentar la oferta de estas actividades y garantizar su accesibilidad para todos los colaboradores. Esto no solo mejorará la salud física, sino también la integración entre los equipos de trabajo.
	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción y balance entre vida y trabajo: Aunque la mayoría de los empleados está satisfecha con su trabajo (64%) y con su balance entre trabajo y vida personal (68%), un porcentaje significativo muestra insatisfacción (26% y 18%, respectivamente), lo que sugiere que 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el balance entre trabajo y vida personal: Ofrecer opciones de horarios flexibles para aquellos empleados que lo necesiten, con el fin de mejorar el equilibrio entre trabajo y vida personal y reducir el

	algunas áreas de mejora aún permanecen en cuanto a condiciones laborales y flexibilidad.	nivel de insatisfacción de los colaboradores.
#2 Conocer la relación entre el clima organizacional y la motivación laboral de las personas colaboradoras del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas	<ul style="list-style-type: none"> • La relación entre el clima organizacional y la motivación laboral en el Área de Salud Montes de Oro es claramente positiva, como se refleja en los resultados obtenidos. El clima organizacional favorable contribuye directamente a la motivación de los empleados, influenciando tanto su desempeño como su bienestar emocional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar el fomento de un ambiente laboral positivo mediante actividades de integración, reconocimiento de logros y programas de bienestar físico y emocional, ya que estos elementos refuerzan la motivación laboral. Además, implementar mecanismos regulares de evaluación del clima organizacional permitirá identificar áreas de ajuste o mejora para mantener el equilibrio entre la motivación y el desempeño.
	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación y calidad del servicio: Un 98% de los colaboradores coinciden en que la motivación laboral impacta directamente en la calidad del servicio, lo que destaca la relación estrecha entre un clima organizacional positivo y la entrega de un servicio de calidad. Esto sugiere que cualquier mejora en el ambiente laboral tendrá un efecto positivo en el desempeño de los empleados y en la satisfacción de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar programas de reconocimiento y recompensas: Implementar programas de reconocimiento que valoren tanto el esfuerzo individual como el trabajo en equipo, y que estén alineados con la mejora del clima organizacional. Esto incentivará a los empleados a seguir comprometidos con su trabajo.
	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar físico y emocional: El alto interés de los empleados en participar en actividades de bienestar físico (82%) y la percepción positiva de las actividades físicas en la mejora del bienestar emocional (94%) reflejan cómo el clima organizacional influye en la motivación al promover un entorno que favorece la salud física y emocional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el apoyo al bienestar físico y emocional: Continuar promoviendo y ampliando las actividades de bienestar físico y emocional en la institución, ya que esto influye positivamente en la motivación laboral. Además, integrar a todos los colaboradores, independientemente de su puesto o tipo de plaza, en estas actividades puede fortalecer aún más el ambiente de trabajo.
	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de funciones y satisfacción laboral: Un alto porcentaje de los empleados cumple con sus funciones de manera frecuente (92%), lo que es un reflejo de la motivación derivada de un clima organizacional que promueve la responsabilidad y el compromiso. Además, la satisfacción laboral, aunque mayoritariamente positiva (64%), muestra áreas de mejora que pueden impactar aún más la motivación si se abordan adecuadamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de las condiciones laborales: Evaluar las condiciones laborales, especialmente en áreas donde se reportan insatisfacciones, como el equilibrio entre trabajo y vida personal, para garantizar que el ambiente laboral sea aún más favorable para la motivación y el bienestar de todos los empleados.
	<ul style="list-style-type: none"> • Las estrategias para mejorar el clima organizacional y, a su vez, la motivación laboral, deben centrarse en áreas clave que han sido identificadas como áreas de mejora. A través de un enfoque integral que aborde la estabilidad laboral, la comunicación, el bienestar físico y la 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un plan estratégico que integre actividades de bienestar emocional, oportunidades de capacitación y mecanismos de retroalimentación. Asimismo, se recomienda fortalecer la equidad en las políticas internas, garantizar la

<p>#3 Determinar las mejores estrategias que ayuden a mejorar el clima organizacional y la influencia en la motivación laboral de las personas colaboradoras del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas</p>	<p>participación en la toma de decisiones, se pueden lograr cambios significativos en el ambiente de trabajo.</p>	<p>participación de los colaboradores en la toma de decisiones y establecer indicadores claros para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas.</p>
	<p>• Estrategias de comunicación: La mejora de la comunicación interna, especialmente en procesos clave como la elaboración del Plan de Capacitación y la participación de los colaboradores en decisiones importantes, es esencial para un mejor clima organizacional. La falta de inclusión de los colaboradores en estos procesos ha sido identificada como un área de mejora crítica.</p>	<p>• Crear espacios para la participación: Se debe crear una cultura organizacional en la que todos los empleados, especialmente los interinos, se sientan incluidos en los procesos de toma de decisiones. Esto puede lograrse mediante encuestas de satisfacción periódicas, reuniones regulares de retroalimentación y la creación de comités consultivos que involucren a los empleados en el diseño de políticas.</p>
	<p>• Programas de capacitación y desarrollo profesional: Un 96% de los colaboradores mostró disposición a recibir capacitación continua, lo que refleja una oportunidad para mejorar tanto el clima organizacional como la motivación laboral a través de programas de formación que empoderen a los empleados y les permitan desarrollar nuevas habilidades.</p>	<p>• Implementar programas de desarrollo profesional y formación continua: Aprovechar el alto interés en capacitación continua mediante la implementación de programas de formación que no solo mejoren las habilidades profesionales, sino que también fomenten un sentido de progreso y empoderamiento entre los colaboradores.</p>
	<p>• Estabilidad laboral y equidad en oportunidades: Asegurar la estabilidad laboral mediante la reducción de la alta proporción de empleados interinos y mejorar las oportunidades de promoción interna son estrategias clave para fomentar un clima de confianza y motivación. La seguridad laboral es fundamental para que los colaboradores puedan enfocarse en su desarrollo profesional y en la calidad del servicio.</p>	<p>• Monitorear el clima organizacional de manera continua: Establecer un sistema de monitoreo y evaluación continuo para medir el impacto de las estrategias implementadas, identificando áreas de mejora y ajustando las acciones de manera proactiva.</p>
	<p>• Aumento de la participación y bienestar físico: Dado el impacto positivo de las actividades físicas en el bienestar emocional y la motivación, se recomienda fomentar aún más estas actividades, garantizando la participación de todos los colaboradores. Además, proporcionar recursos o incentivos para el equilibrio entre trabajo y vida personal también debe ser parte de las estrategias.</p>	<p>• Desarrollar estrategias de bienestar integral: Ampliar y diversificar las actividades de bienestar físico y emocional, asegurando su accesibilidad a todos los colaboradores. Promover un balance adecuado entre trabajo y vida personal a través de horarios flexibles o modalidades de trabajo adaptativas también contribuirá significativamente a mejorar la motivación.</p>

Elaboración propia, 2024.

6.2 Conclusión Final

El clima organizacional en el Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas, tiene una influencia directa y significativa en la motivación de sus colaboradores, reflejándose en el desempeño, satisfacción laboral y bienestar emocional. Aunque se percibe un ambiente laboral mayoritariamente positivo, aspectos como alta proporción de empleados interinos, la limitada participación de procesos organizacionales, y la necesidad de un mayor equilibrio entre vida y trabajo destacan como áreas de mejora. La implementación de estrategias enfocadas en fortalecer la estabilidad laboral, mejorar la comunicación interna, promover el bienestar integral y ofrecer oportunidades de capacitación y flexibilidad laboral permitirá no solo optimizar el clima organizacional, sino también potenciar la motivación y el compromiso del personal, generando un impacto positivo en la calidad del servicio y en la satisfacción de los colaboradores.

6.3 Limitaciones

Para la investigación realizada, no hubo limitaciones que afectaran la recepción de las respuestas del instrumento utilizado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Admin. (2021, julio 6). La atención médica en Miramar. *Montes de Oro*.
<https://montesdeoro.go.cr/la-atencion-medica/>

Alejandra Corichi García, Tirso Javier Hernández Gracia, Ma. del Rosario García Velázquez. (2018, febrero 13). *El clima organizacional: Un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas*.
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>

Álvarez, L., Marín, M., Morales, M. N., & Piedra, Y. (2020). *Metodología Para Diagnóstico Del Clima Organizacional En Las Pequeñas Y Medianas Empresas Del Sector Transporte Del Cantón De Pérez Zeledón, Durante El Primer Semestre 2020*.

Asana. (2024, febrero 17). *Trabajo en equipo en empresas: Ventajas, herramientas y ejemplos [2024]* • Asana. Asana. <https://asana.com/es/resources/teamwork-in-the-workplace>

Barrientos, O. A. (2020). *Motivación Laboral Y Clima Organizacional En Los Trabajadores De La Empresa Corporación Estratégica, Chilca* [Universidad Autónoma del Perú].
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1260/Barrientos%20Prado%2c%20Omar%20Anthony.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CCSS | *Cultura organizacional*. (2024, enero 15). <https://www.ccss.sa.cr/cultura-organizacional>

Duque, H., & Granados, E. T. A. D. (2019). Análisis fenomenológico interpretativo: Una guía metodológica para su uso en la investigación cualitativa en psicología. *Pensando Psicología*, 15(25), Article 25. <https://doi.org/10.16925/2382-3984.2019.01.03>

García, F. M. C., Bajaña, B. G. L., Cruz, J. H. C., & Silva, L. L. R. (2023). Relaciones interpersonales en la convivencia personal. *RECIMUNDO*, 7(1), Article 1. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.372-380](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.372-380)

García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 42, 43-65.

Grudemi, E. (2018, agosto 21). ¿Qué es la motivación laboral? - Factores y teorías. *Enciclopedia Iberoamericana*. <https://enciclopediaiberoamericana.com/motivacion-laboral/>

Guanajuato, U. de. (2021, diciembre 13). Clase digital 4. Definición del alcance de la investigación que se realizará: Exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. *Recursos Educativos Abiertos*. <https://blogs.ugto.mx/rea/clase-digital-4-definicion-del-alcance-de-la-investigacion-que-se-realizara-exploratorio-descriptivo-correlacional-o-explicativo/>

Guillermo tenorio García. (2022, octubre 27). (20) ¿Qué es la sinergia empresarial? | *LinkedIn*. <https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-la-sinergia-empresarial-guillermo-tenorio-garcia-1c/>

Gustavo Humeres. (2024, agosto 29). *Cuestionarios y Encuestas: Explorando sus diferencias*. Grupo Sobre Entrenamiento (G-SE). <https://g-se.com/cuestionarios-y-encuestas-explorando-sus-diferencias-bp-e64ee43a99bf6a>

Hanco Gomez, M. S., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. J., & Flores Mamani, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186-194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>

Hipnos Y Hermes. (2015, diciembre 8). *La importancia de lograr un buen Clima Organizacional en las empresas*. Hipnos Y Hermes. <https://www.hipnosyhermes.com/la-importancia-de-lograr-un-buen-clima-organizacional-en-las-empresas/>

karinepeyrichou. (2024, marzo 15). ¿Qué es una encuesta y para qué sirve? *Eval&Go*. <https://www.evalandgo.com/es/consejos/que-es-una-encuesta-y-para-que-sirve/>

Leonardo Amaya, Gloria Berrío- Acosta, Wilson Herrera, É. (2013, noviembre). *Principio de Beneficencia*. <https://www.eticapsicologica.org/index.php/documentos/articulos/item/18-principio-de-beneficencia>

Lidya Annette Araya Mojica. (2023). *Foda De La Clinica Montes De Oro Miramar* [Dataset].

Loop, T. (2023, julio 20). *Employee Motivation: Advantages And Disadvantages (2023)*. <https://www.loophealth.com/post/employee-motivation-advantages-and-disadvantages-2023>

luciaclemares. (2024, marzo 20). *Motivación laboral: Cuáles son las ventajas de impulsarla en las organizaciones laborales*. Telefónica. <https://www.telefonica.com/es/sala-comunicacion/blog/motivacion-laboral-cuales-son-ventajas-impulsarla-organizaciones-laborales/>

Mayra Zapata Montoya, S. (2017). Análisis del clima organizacional, que se presenta en más por menos plaza américa, en el i semestre del año 2017. *2017*, 218.

Merlano Medrano, S. (2011, julio). *SINERGIA EN EL AMBIENTE DE TRABAJO*. <https://www.eumed.net/rev/cccss/13/smm.htm>

Muguira, A. (2016, septiembre 19). Muestreo aleatorio simple: ¿Qué es y cómo realizarlo? *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-aleatorio-simple/>

Ocampo, D. S. (2019, agosto 20). Investigación-Acción. *Investigalia*. <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-accion/>

Ortega, C. (2021, junio 21). Qué es el clima organizacional. Características e importancia. *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>

Pablo Cortes. (2022, diciembre 26). *Cinco tips para mejorar las relaciones interpersonales en tu empresa*. <https://www.geovictoria.com/es-pe/blog/recursos-humanos/relaciones-interpersonales-empres/>

Pacheco Torres Jair, Alindor. (2018). *Influencia De La Motivación Laboral En El Clima Organizacional De La Empresa Fabricación De Ollas De Metal Sac.* file:///C:/Users/inesr/Desktop/TESIS%20PACHECO%20TORRES%20JAIR.pdf

Parra, A. (2019, julio 18). ¿Qué es una población de estudio? *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/poblacion-de-estudio/>

Parrales Reyes, J. E., Castro Salazar, J. A., & Herrera Calle, M. C. (2023). Clima organizacional y motivación laboral: Caso de estudio organizaciones de la comuna Sancan. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 8(2 (FEBRERO 2023)), 1038-1055.

Pastrana, C. (2023). Tipos de motivación laboral: Cómo conseguir equipos satisfechos. *Thinking for Innovation*. <https://www.iebschool.com/blog/tipos-motivacion-laboral-relaciones-laborales/>

Peiró, R. (2021, abril 8). *¿Qué es la comunicación? Objetivos, elementos y ejemplos*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>

Qwantec. (2018, noviembre 26). *Las 7 formas para recompensar y reconocer a tus trabajadores*. <https://blog.qwantec.com/recompensar-reconocer-trabajadores>

Rock Content. (2019, mayo 10). Clima organizacional: ¿qué es y cómo analizarlo en las empresas? *Rock Content - ES*. <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-clima-organizacional/>

Shelly Pursell. (2024, julio 8). *Análisis de datos: Qué es y cómo hacerlo (con ejemplos)*. <https://blog.hubspot.es/marketing/analisis-de-datos>

Solís, L. D. M. (2019, mayo 28). El enfoque cualitativo de investigación. *Investigalia*. <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>

Suliati, N. N., Saptia, I. K. S., Sujana, I. W., & Widnyani, A. A. D. (2022). Organizational Commitment: The Mediator for Work Motivation and Organizational Climate Toward Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 8(3), Article 3. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.779>

Team, C. (2022, diciembre 23). *Cómo identificar el mal ambiente laboral*. Cobee. <https://cobee.io/blog/mal-ambiente-laboral/>

Torres, A. (2016, junio 6). *Kurt Lewin y la Teoría del Campo*. <https://psicologiaymente.com/social/kurt-lewin-teoria-del-campo>

University of London. (2020, septiembre 2). *Principles of research ethics | City, University of London*. City, University of London. <https://www.city.ac.uk/research/support/integrity-and-ethics/ethics/principles>

Vargas, M. (2024, febrero 26). *¿Qué es Ambiente Laboral? Great Place to Work*. <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>

wellhub. (2024, mayo 23). *Clima organizacional: Guía para entenderlo y mejorarlo*. Wellhub. <https://wellhub.com/es-mx/blog/desarrollo-organizacional/clima-organizacional/>

Wells, O. Q. (2020). *Clima organizacional como factor influyente del desempeño enfocado en funcionarios de la Delegación de Tránsito Liberia, Guanacaste PORTADA*.

Wikipedia. (2024a). Cantón de Montes de Oro. En *Wikipedia, la enciclopedia libre*. https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Cant%C3%B3n_de_Montes_de_Oro&oldid=159843205#Demograf%C3%ADa

Wikipedia. (2024b). Respeto. En *Wikipedia, la enciclopedia libre*. https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Respeto&oldid=162366018#Respeto_por_las_personas

ANEXOS

Lista de Anexos

a) Documentos importantes de la investigación

Incluir documentos como: instrumentos de recolección de la información, transcripciones de material discursivo, bitácoras de trabajo, fotografías, entre otros. Por ejemplo:

Anexo 1. Cuestionario para colaboradores.

b) Documentación obligatoria establecida por la Universidad Hispanoamericana

Anexo 2. Declaración Jurada

Anexo 3. Carta de autorización de la entidad donde se realizó la investigación

Anexo 4. Carta de aprobación del TFG por parte del Tutor

Anexo 5. Carta de aprobación del TFG por parte del Lector

Anexo 6. Licencia y autorización al CENIT para la utilización del TFG

En las siguientes páginas, se facilita las plantillas para estos anexos obligatorios. Deben estar completados y firmados, sea con firma autógrafa o digital. Se recomienda escanear cada documento y pegar la imagen del escaneo.

Anexo 1. Cuestionario para colaboradores.

Pregunta 1. Edad del Entrevistado (@)

- a. De 18 a 25 años
- b. De 26 a 40 años
- c. De 41 a 55 años
- d. Mayor de 56 años

Pregunta 2. ¿Cuál es su grado académico?

- a. Primaria
- b. Secundaria Completa
- c. Secundaria Incompleta
- d. Universidad Incompleta
- e. Universidad Completa

Pregunta 3. ¿Cuál es su estado civil?

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Divorciado
- d. Unión libre
- e. Otra

Pregunta 4. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en esta institución?

- a. De 1 mes a menos de 6 meses
- b. De 6 meses a menos de 3 años
- c. De 3 años a menos de 4 años
- d. Más de 4 años

Pregunta 5. ¿En Qué tipo de plaza se encuentra en este momento?

- a. Interino
- b. Propiedad

Pregunta 6. ¿Cada cuánto participa usted en actividades de Cultura física relacionadas a competencias deportivas por ejemplo atletismo, futbol y basquetbol?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

Pregunta 7. ¿Considera usted que las prácticas de Cultura Física aportan para el desarrollo de su rendimiento emocional?

- a. Totalmente de Acuerdo
- b. En acuerdo
- c. Neutro
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en Desacuerdo

Pregunta 8. ¿Le gusta a usted realizar la práctica de la Cultura Física?

- a. Si
- b. No

Pregunta 9. ¿El director del Área de Salud, lo involucran y consideran sus ideas, opiniones y necesidades para la elaboración del Plan de Capacitación?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

Pregunta 10. ¿Existe predisposición total de su parte para recibir capacitación continuamente por parte de la Dirección del Área de Salud?

- a. Si
- b. No

Pregunta 11. ¿Con base en la pregunta anterior ¿Por qué no existe predisposición de su parte para recibir capacitación por parte de la Dirección del Área de Salud?

- a. Falta de salud
- b. Poca predisposición
- c. Falta de motivación
- d. Falta de actividad física
- e. Falta de personal para sustituir
- f. Problemas de salud que impiden la actividad física

Pregunta 12. ¿Considera usted que, a través de la motivación laboral, los funcionarios mejorar calidad del servicio?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. En acuerdo
- c. Neutro
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en Desacuerdo

Pregunta 13. ¿Cree usted que los funcionarios actúan con rectitud en la realización de sus funciones?

- a. Si por supuesto
- b. Algunas veces
- c. Tienen responsabilidad, la mayoría son personas rectas y con valores.
- d. Podría ser relativo
- e. Falta de apoyo emocional

Pregunta 14. ¿Sienten que los funcionarios cumplen con las funciones, según su horario en su integridad?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Nunca

Pregunta 15. ¿Considera que los funcionarios respetan y cumplen sus deberes con la institución?

- a. Si
- b. No

Pregunta 16. ¿Qué tan satisfecho estás con tu trabajo actual?

- a. Muy Insatisfecho
- b. Insatisfecho
- c. Neutral
- d. Satisfecho
- e. Muy Satisfecho

Pregunta 17. ¿Cree usted que el ambiente en la institución permite la sana convivencia?

- a. La mayoría de las veces, casi siempre
- b. Si, la sana convivencia es primordial para una comunicación efectiva
- c. Algunas veces
- d. Existen preferencias

Pregunta 18. ¿Qué tan satisfecho estás con tu equilibrio entre el trabajo y vida personal?

- a. Muy insatisfecho
- b. Insatisfecho
- c. Neutral
- d. Satisfecho
- e. Muy satisfecho

Pregunta 19. ¿Cómo calificaría la claridad de la comunicación en tu equipo?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala
- e. Muy mala

Pregunta 20. ¿Con qué frecuencia recibo la información necesaria para realizar su trabajo de manera diferente?

- a. Muy Frecuentemente
- b. Frecuentemente
- c. A veces
- d. Raramente
- e. Nunca

Pregunta 21. ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo?

- a. Excelente
- b. Muy Bueno
- c. Bueno
- d. Regular
- e. Malo
- f. Muy malo

Pregunta 22. ¿Siente que su opinión es valorada por sus colegas y supervisores?

- a. Muchas ocasiones
- b. Si
- c. La mayor parte
- d. Cuando la situación lo amerita
- e. A veces

Pregunta 23. ¿Cómo describiría usted el clima organizacional en el Área de Salud de Montes de Oro?

- a. Agradable
- b. Excepción en enfermería
- c. Bueno
- d. Regular
- e. Departamentalizado
- f. División entre servicios
- g. Un poco pesado

Pregunta 24. ¿Cree que este clima organizacional afecta su desempeño laboral?

- a. A veces
- b. Si
- c. Diferencia de cierta manera
- d. En ocasiones
- e. Estrés
- f. Supuestamente
- g. No

Pregunta 25. ¿Qué cambios sugerirías para mejorar el clima organizacional en la institución?

- a. Atención
- b. Trabajo en equipo
- c. Mejor orientación
- d. Actividades
- e. Comunicación asertiva
- f. Organización

Anexo 2. Declaración Jurada

Yo, Inés Ruiz Mejías, mayor de edad, cédula de identidad número 604140457 en condición de egresada de la carrera de Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, y advertida de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Bachillerato, mi trabajo de graduación titulado "El Clima Organizacional y la Influencia en la Motivación Laboral de los Colaboradores del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas." es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el *Diario Oficial La Gaceta* número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: "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, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Puntarenas, el 26 de noviembre del año dos mil veinticuatro.



Inés Ruiz Mejías

Cédula de identidad: 604140457

Anexo 3. Carta de autorización de la entidad

Miramar, 12 de agosto de 2024

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Dirección General Médica de Área de Salud Montes de Oro, brindo autorización para que la estudiante Inés María Ruiz Mejías, cédula de identidad 6-0414-0457, desarrolle en esta Área de Salud Montes de Oro el trabajo de investigación titulado: "El clima organizacional y la influencia en la motivación laboral de las personas colaboradoras del Área de Salud Montes de Oro en el segundo semestre del año 2024".

Solicito que toda la información obtenida de esta Área de Salud Montes de Oro se utilice de manera confidencial, solamente para fines investigativos y educativos. En ese sentido, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, se recurra a un pseudónimo o nombre ficticio para mantener nuestro anonimato.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico larayam@ccss.sa.cr, o al teléfono 8317-2578.

Atentamente,


Dra. Lidya Annette Araya Mojica
Médico Especialista
Adm. de Servicios de Salud



Dra Lidya Annette Araya Mojica
Dirección General Médica
Área de Salud Montes de Oro

Anexo 4. Carta de aprobación del Tutor



CARTA DE TUTOR

San José, 06 de diciembre del 2024

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Departamento Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La estudiante **Inés María Ruiz Mejías**, cédula de identidad número 6-0414-0457, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "El clima organizacional y la influencia en la motivación laboral de las personas colaboradores del área de salud Montes de Oro, Puntarenas, Costa Rica en el segundo semestre del año 2024", la cual ha elaborado para optar por el grado Bachillerato en Administración de Empresas, con énfasis en Recursos Humanos.

En mi calidad de Tutor, 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 la postulante, se obtiene la siguiente calificación:

Rubro de evaluación	Porcentaje asignado	Porcentaje obtenido
a) Originalidad del tema de la investigación.	10%	8%
b) Cumplimiento en la entrega de avances.	20%	20%
c) Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación.	30%	30%
d) Relevancia de las conclusiones y las recomendaciones.	20%	18%
e) Calidad y detalles del marco teórico.	20%	20%
TOTAL	100%	96%

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

Atentamente,

NELSON
HIDALGO
GUILLEN (FIRMA)

Firmado digitalmente
por NELSON HIDALGO
GUILLEN (FIRMA)
Fecha: 2024.12.06
06:50:43 -06'00'

Lic. Nelson Hidalgo Guillén
Cédula de identidad 1-0973-0317
Carné Colegio Profesional, CCECR N° 046588

Anexo 5. Carta de aprobación del Lector



San José 10 de diciembre de 2024

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La estudiante, Inés Ruíz Mejías, cedula número: 6-0414-0457, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: "El clima organizacional y la influencia en la motivación laboral de las personas colaboradores del área de salud Montes de Oro, Puntarenas, Costa Rica en el segundo semestre del año 2024", la cual ha elaborado para optar por el grado de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

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

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

Firma
Atentamente,
Lic Mauricio Garita Segura
Cédula 401790688

**MAURICIO
GARITA
SEGURA
(FIRMA)**

Firmado digitalmente por
MAURICIO GARITA
SEGURA (FIRMA)
Fecha: 2024.12.10
12:33:01 -06'00'

Anexo 6. Licencia y autorización al CENIT

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA,
LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN**

Puntarenas, 26 de Noviembre de 2024.

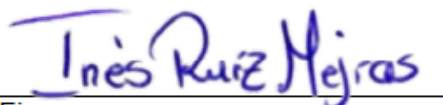
Señoras y señores
Centro de Información Tecnológico (CENIT)
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La suscrita, Inés Ruíz Mejías con número de identificación 604140457 autora del trabajo de graduación titulado "El Clima Organizacional y la Influencia en la Motivación Laboral de los Colaboradores del Área de Salud Montes de Oro, Puntarenas", presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar por el título de Bachillerato en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos; SI autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que, con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,



Firma
Inés Ruíz Mejías
Cédula 604140457

ANEXO 6. LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LA AUTORA PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) La autora acepta que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncia a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) La autora manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es ella quien asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre de la persona autora y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores, bajo los límites definidos por la Universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), LA AUTORA GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.