



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA**  
**TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO**  
**DE:**  
**MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TÍTULO DEL PROYECTO:**  
**“Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los**  
**trabajadores del Distrito de Salud, Durán, Ecuador”**

**AUTOR:**  
**ENRIQUE RICARDO ARÍZAGA VERA**

**MILAGRO, DICIEMBRE DEL 2020**


**ECUADOR**



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el Trabajo de Grado entregado por el ciudadano: **Enrique Ricardo Arízaga Vera**, para optar por el título de **Magister en Administración Pública** y acepto asesorar el desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 4 días del mes de mayo del 2020




Ing. Carlos Bastidas V., MBA  
0911033819



## DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 21 días del mes de diciembre del 2020



Enrique Ricardo Arízaga Vera  
CI: 0910839471

## **DEDICATORIA**

Primeramente, a mi Señor todopoderoso, que me permitió realizar este proceso académico, bendiciendo con la culminación del mismo, a mis padres que en los momentos más difíciles, fueron mi apoyo, sustento e inspiración, para finalizar este trabajo. A mis hermanos, que durante el inicio y terminación de esta carrera profesional, contribuyeron con su aporte incondicional, en varios aspectos, y con todo mi amor dedico todo este esfuerzo a mis preciosas hijas.

## **AGRADECIMIENTO**

A cada uno de los catedráticos, que durante el desarrollo de la presente maestría, contribuyeron, con sus conocimientos y experiencia laboral, a mejorar nuestras fortalezas académicas y actividades institucionales y/o empresariales.

A todo el personal y directivos del Instituto de Postgrado y Educación Continua de la Universidad Estatal de Milagro, que ha colaborado de la mejor manera, para que durante el transcurso de la carrera profesional, podamos ejecutar con facilidad nuestras tareas y demás procedimientos académicos.

En especial a cada uno de los trabajadores del Distrito 09D24 Duran – Salud, que colaboraron de forma voluntaria e incondicional, para ejecución de la investigación científica, que inéditamente, se ha podido culminar y exponerla, ante la comunidad científica.

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTORIA**

Doctor


Ing. Fabricio Guevara Viejó

**RECTOR DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi título de cuarto nivel, cuyo tema es “*Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Distrito de Salud, Durán, Ecuador*” y que corresponde a la Facultad de Instituto de Postgrado y Educación Continua.

Milagro, a los 21 días del mes de diciembre del 2020



Enrique Ricardo Arízaga Vera  
CI: 0910839471

## INDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA .....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTORIA .....	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA .....	3
1.1 Planteamiento del Problema .....	3
1.2 Formulación del Problema de Investigación .....	5
1.3 Objetivos.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos .....	5
1.4 Justificación.....	5
1.5 Delimitación .....	6
1.6 Hipótesis .....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....	7
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	7
2.1.1. Investigaciones Referenciales.....	7
2.2 Marco Teórico .....	8
2.2.1 Teoría del Clima Organizacional.....	8

2.2.2 Conceptualización del Clima Organizacional .....	9
2.2.3 Medición del Clima Organizacional.....	9
2.2.4 Satisfacción Laboral .....	10
CAPÍTULO III .....	11
MARCO METODOLÓGICO .....	11
3.1. Tipo y Modalidad de Investigación .....	11
3.2. Enfoque Epistemológico.....	11
3.3. Diseño de Investigación .....	11
3.4. Unidades de Análisis .....	12
3.4.1. Población .....	12
3.4.2. Muestra .....	12
3.5. Técnicas e Instrumentos de Investigación .....	12
3.5.1. Técnica.....	12
3.5.2. Instrumento.....	13
3.6. Técnicas de Análisis de Datos .....	13
CAPÍTULO IV .....	15
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	15
CONCLUSIONES.....	90
BIBLIOGRAFIA .....	91



**Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del  
Distrito de Salud, Durán, Ecuador**

**RESUMEN**

La presente investigación académica, tiene la finalidad de demostrar de forma inédita, la relación directa, revelando su influencia positiva y/o negativa, que existe entre el Clima organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Distrito de Salud, Durán, Ecuador. Se escogió a servidores del régimen del Código de Trabajo, personal con estabilidad permanente, que ha venido expresando, un cierto grado de insatisfacción laboral, en cuanto al desenvolvimiento organizacional de la entidad distrital. Se realizó una investigación de tipo descriptiva y correlacional. La recolección de datos, que se aplicó, fue la investigación de campo, teniendo la utilización de la encuesta, como técnica principal, estableciéndose un nivel explicativo, acorde al tipo de investigación. Destacando que se enmarcó en una investigación cuantitativa y no experimental. La población se limitó a 87 trabajadores, se aplicaron criterios de inclusión y exclusión, se utilizó la técnica de la entrevista, a través de una encuesta que fue contestada de forma confidencial, mediante preguntas cerradas. El instrumento utilizado fue un cuestionario creado por Litwin y Stringer, en una versión adaptada a nuestra circunstancia, para medir el Clima Organizacional; y el Cuestionario FONT Roja, para medir la Satisfacción Laboral. Se efectuó el uso de los programas de Microsoft Office Excel 2010 y IBM SPSS V.22, para el análisis de los datos. La investigación determinó que existe una relación de influencia negativa entre las variables estudiadas. Se comprobó que no hay una adecuada organización de las actividades o procesos de la institución; que no existe una debida comunicación o socialización de los procedimientos o protocolos que a nivel jerárquico se difunden; que no hay una gestión de seguridad y salud laboral pertinente, que existe acciones de sanción y no estimulación.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, comunicación, influencia, trabajo en equipo.

**Relationship of the organizational climate and job satisfaction of the workers of the  
Health District, Durán, Ecuador**

**ABSTRACT**

This academic research has the purpose of demonstrating in an unprecedented way, the direct relationship, revealing its positive and / or negative influence, that exists between the organizational Climate and the Job Satisfaction of the workers of the Health District, Durán, Ecuador. Servants of the Labor Code regime were chosen, personnel with permanent stability, who have been expressing a certain degree of job dissatisfaction, regarding the organizational development of the district entity. A descriptive and correlational research was carried out. The data collection, which was applied, was field research, using the survey as the main technique, establishing an explanatory level, according to the type of research. Emphasizing that it was framed in a quantitative and non-experimental investigation. The population was limited to 87 workers, inclusion and exclusion criteria were applied, the interview technique was used, through a survey that was answered confidentially, using closed questions. The instrument used was a questionnaire created by Litwin and Stringer, in a version adapted to our circumstances, to measure Organizational Climate; and the Red FONT Questionnaire, to measure Job Satisfaction. The Microsoft Office Excel 2010 and IBM SPSS V.22 programs were used to analyze the data. The research determined that there is a negative influence relationship between the variables studied. It was found that there is no adequate organization of the institution's activities or processes; that there is no proper communication or socialization of the procedures or protocols that are disseminated at the hierarchical level; that there is no relevant occupational health and safety management, that there are sanction and non-stimulation actions.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction, communication, influence, teamwork.

## INTRODUCCIÓN

### **Antecedentes**

Las distintas instituciones del estado ecuatoriano, que se orientan al servicio social, específicamente las Entidades Operativas Desconcentradas (EOD's) del Ministerio de Salud Pública (MSP), en la actualidad se encuentran inmersas en planes de mejoramiento e integración estructural de sus procesos y procedimientos, a través de innovadoras herramientas tecnológicas y demás infraestructura moderna acorde a las exigencias contemporáneas de las necesidades sociales y económicas de la sociedad, lo que obliga a cada entidad pública adoptar estrategias, que permitan alcanzar las metas planteadas, estableciendo principalmente el logro del beneficio social en favor de la comunidad, optimizando los recursos con que se cuenta; por lo que es fundamental, contar con un talento humano con un nivel aceptable de satisfacción laboral, que se oriente a la mejora del desempeño de sus actividades asignadas dentro de su entidad, en beneficio de las políticas de la salud pública, siendo indispensable mantener un adecuado clima organizacional, dimensión que nos permitirá sólidamente cumplir con los objetivos del MSP y por consiguiente brindar a la ciudadanía un servicio de calidad.

Distintas investigaciones académicas del ámbito internacional, han demostrado que el clima organizacional influye en el comportamiento, actitud y predisposición de los trabajadores de una institución. Durante el último lustro, se ha sostenido el interés por identificar y exponer el grado de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del capital humano de todo tipo de organización. Existe una aceptable coincidencia entre los investigadores, sobre la importancia de estudiar estos fenómenos, que inciden en la dirección de una entidad privada o pública, en concordancia a las diferentes investigaciones realizadas. Actualmente el enfoque de la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, continúa siendo tema de interés, para la comunidad científica. Las investigaciones demuestran que existe una relación directa, revelando su influencia positiva y/o negativa, entre las variables.

Enmarcándonos en la gestión de la administración pública; la finalidad de esta investigación es establecer qué tipo de relación o influencia genera el actual clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del Distrito de Salud, Durán,

Ecuador. El presente estudio está ligado a los variados inconvenientes que se han venido suscitando dentro de las diferentes áreas de los establecimientos de salud de la Dirección Distrital de Salud - Durán, específicamente entre los trabajadores de nombramiento permanente y directivos de la dirección distrital, además de las inconformidades expresadas verbalmente.

Teniendo como objetivo principal, el analizar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores del Distrito de Salud, Durán, luego de establecer el estado del arte de las variables en estudio, se diseñará y aplicará la metodología adecuada, que determine el actual clima laboral y satisfacción laboral, específicamente se obtendrá la percepción actual de los trabajadores y su grado de satisfacción.

En el presente trabajo, la metodología que se aplicará, será de tipo experimental (Preexperimental de un grupo), porque busca analizar la relación o influencia que genera la variable independiente, sobre la variable dependiente, identificando mediante un post-test, el comportamiento probable de los individuos. De acuerdo a su adscripción epistémica, se enmarcará, dentro de una investigación cuantitativa, privilegiando el uso de esquemas de medición, para establecer la precisión de los resultados, datos que se obtendrán de acuerdo a la delimitación poblacional, utilizando la encuesta, aplicando cuestionarios previamente elaborados y aprobados. De acuerdo a su nivel de conocimiento o tipo de investigación, se establece en el nivel explicativo, cuyo objetivo primordial es analizar el fenómeno (problema) que se está suscitando, en una entidad pública. Siendo una investigación de campo y teniendo la encuesta como técnica principal, se lo realizará a toda la muestra (censo poblacional), es decir a los 87 trabajadores del distrito.

Por ello es esencial establecer y exponer el conocimiento y comprensión del nivel del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de esta entidad distrital de la ciudad de Durán, la investigación consta de cuatro capítulos interdependientes, en el primer capítulo se detalla el problema, estableciendo los objetivos y delimitación; en el segundo se describe las teorías que orientan la comprensión del fenómeno; en el tercer capítulo se aborda la metodología y en el último capítulo se detalla el análisis y presentación de los resultados, describiéndose también las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

Diferentes autores han realizado estudios relacionados con el clima organizacional. Estos han demostrado la existencia de una relación cercana entre el factor humano y la organización. El comportamiento de un individuo en el trabajo no depende únicamente de sus características personales, sino también de la forma en la que este percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización (Naranjo Herrera, Paz Delgado, & Marín Betancur, 2015). La satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX, particularmente en los campos del comportamiento organizacional y de la psicología laboral (Dabos & Pujol Cols, 2018). La satisfacción laboral, ha sido estudiada como una consecuencia de la capacidad de la organización y sus administradores, por generar un contexto adecuado de trabajo para sus empleados (Buñay Andrade, Chumbi Toledo, Rodal Genovez, & Rosales Jaramillo, 2017).

El reto en la administración es diseñar y mantener un ambiente adecuado para que los colaboradores cumplan las metas de una manera eficiente. Un clima organizacional favorable genera compromiso y pertenencia, incrementa la motivación y se traduce en mayor desempeño elevando así la productividad. Conocer la percepción de los funcionarios, acerca de las diversas condiciones laborales en las que se desenvuelven es vital para la sostenibilidad de cualquier entidad. (Morera Vargas, Zúñiga Arias, & Ávila Artavia, 2016). La identificación organizacional es un constructo teóricamente profundo y prácticamente importante. Fundamentalmente, transforma la relación entre los empleados y sus organizaciones de trabajo. (Blader, Patil, & Packer, 2017).

El Estado Ecuatoriano, mediante política de desconcentración, a nivel nacional, en el sector salud, estableció institucionalmente, las direcciones distritales de salud, en todo el territorio nacional, divididas y regidas por coordinaciones zonales, estructuradas constitucionalmente, con la finalidad de mejorar la cobertura de los servicios de salud, hacia la población. “La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia,

precaución y bioética, con enfoque de género y generacional” (CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2015).

En la ciudad de Durán, Provincia del Guayas, Ecuador, se encuentra la Dirección Distrital 09D024, Duran - Salud, entidad desconcentrada del Ministerio de Salud Pública (MSP), que tiene a su cargo 10 unidades de salud, entre subcentros y centros de atención, Tipo Nivel A, B y C; donde actualmente laboran 87 trabajadores del régimen del Código de Trabajo, personal de planta con estabilidad permanente, que a la actualidad, demuestran un cierto grado de insatisfacción laboral, en cuanto al desenvolvimiento organizacional de la entidad distrital, comportamiento expresado a través de diálogos sostenidos con distintos grupos de trabajadores, que durante la jornada laboral, expresan sus inconformidades con las políticas de organización. Diariamente, se observa una desmotivación generalizada, en cuanto a disponibilidad de colaboración en sus actividades, por lo que es fundamental analizar y determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de estos servidores públicos.

El interés del Estado, por implantar la calidad en todas las instituciones hospitalarias del MSP, inicia desde del año 2012, mediante análisis de acreditadores a nivel internacional, se escogió a la Acreditación Canadiense Internacional (ACI), por ser reconocida a nivel internacional por la ISQUA, y por su experiencia en acreditar hospitales públicos y unidades de primer nivel, que es hacia donde avanza el MSP (OPS/OMS, 2015). La calidad implica diversos criterios, uno de ellos es el clima organizacional y la satisfacción laboral. Los estudios sobre clima organizacional y satisfacción laboral son especialmente importantes, porque al determinar el tipo de clima que les prevalece, les permite, entre otros aspectos, mejorar las condiciones de trabajo, los comportamientos y la satisfacción con el trabajo; pues cada vez se le exige una mayor calidad y una mejor capacidad de respuesta al entorno social complejo y cambiante (Patrón Cortéz, 2010).

Es necesario conocer la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal regido por el código de trabajo; para optimizar el desempeño y diseñar estrategias de mejora, para alcanzar los objetivos de la entidad y brindar una atención de calidad a la población usuaria (Carballo Chiñas, Priego Álvarez, & Ávalos García, 2015).

Es transcendental establecer la relación entre estas dos variables, para identificar porque están surgiendo periódicamente conflictos, que van originando actitudes de apatía en la integración de los equipos de trabajo, forjándose un ambiente laboral inapropiado, lo cual puede desencadenar variedad de aspectos negativos que perduren en el tiempo, y los mismos afecten los procesos de organización y gestión. Por lo que es esencial realizar una investigación o estudio pertinente, de los factores que están afectando las relaciones laborales de esta institución, para establecer la magnitud del problema que existe en los establecimientos de salud de la dirección distrital de Durán, y por consiguiente evaluar y proponer soluciones a los diferentes inconvenientes circunstanciales, que se están presentando en momento determinados. Por lo que es elemental investigar y describir los factores y procedimientos que merman la estabilidad de un buen ambiente laboral.

## **1.2 Formulación del Problema de Investigación**

¿Cómo influye el clima organizacional, en la satisfacción laboral de los trabajadores del Distrito de salud, Durán, Ecuador?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores del Distrito de Salud, Durán.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Establecer el estado del arte sobre el clima organizacional y satisfacción laboral.
- Diseñar una metodología que permita determinar el grado de correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Distrito de Salud Durán.
- Presentar propuestas para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Distrito de Salud Durán.

## **1.4 Justificación**

En nuestro caso, un gran tema de discusión en función de la calidad del servicio de salud, es el impacto de la satisfacción laboral. Realizar el análisis de la relación existente, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de un Distrito de Salud, es fundamental porque: “En este contexto, los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de

puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno, que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras” (Coluccio Piñones, Muñoz Calderón, & Ferrer Urbina, 2016). Es importante esta situación dado que entre los factores relevantes que inciden en la productividad de las organizaciones, y en el bienestar y motivación de sus miembros destaca el clima organizacional y la satisfacción laboral (Coluccio Piñones, Muñoz Calderón, & Ferrer Urbina, 2016).

Teniendo un malestar general que de una u otra manera, expresan los trabajadores de las diferentes entidades de salud, de esta dirección distrital de la ciudad de Durán, de las actitudes y procedimientos de organización institucional desconcentrada; es trascendental y oportuno en virtud de los antecedentes, analizar la relación de estas dos variables, para establecer realmente la percepción actual de los trabajadores y su grado de satisfacción; y en función de sus resultados, determinar y proponer soluciones que con lleven a mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral.

### **1.5 Delimitación**

La investigación se delimitará a un tipo de muestra de censo poblacional, de 87 trabajadores del Distrito de salud, Durán, Ecuador.

### **1.6 Hipótesis**

El actual clima organizacional está influyendo de forma negativa, en la satisfacción laboral de los trabajadores del Distrito de salud, Durán, Ecuador.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

A la presente se han realizado una gran variedad de estudios o investigaciones concernientes a la percepción, influencia o relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, debido a que son variables que desde varias décadas atrás, se vienen analizando, en razón de que tanto a nivel nacional e internacional, existen distintos factores que van surgiendo contemporáneamente, que van afectando el desarrollo de una estructura interna de una entidad, organización o institución, sea esta privada o pública, por lo que amerita profundizar con fundamento y conocimiento, en los inconvenientes que se suscitan, entre estos dos fenómenos multidimensionales, con características amplias en su entorno.

##### **2.1.1. Investigaciones Referenciales**

En consideración a los antecedentes de estudios realizados en referencia a estos constructos específicos mencionados, podemos destacar los siguientes:

“El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación” (Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca, & Nieves Quintero, 2015), en esta investigación se analizó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, de los trabajadores del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas – Ecuador. El objetivo general fue dar una sólida validez a los resultados descriptivos que se han encontrado en estudios similares, en otros países y proponer un modelo generalizado, hacia otro tipo de organizaciones. Los resultados obtenidos permiten deducir que todos los componentes que conforman el clima organizacional (comunicaciones internas, relaciones interpersonales, reconocimiento, toma de decisiones, entorno físico, compromiso, adaptación al cambio) se relacionan de manera directa con la satisfacción que sienten los empleados, en su ámbito laboral, en aspectos como: satisfacción con los superiores, con el entorno físico, con el reconocimiento y con el trabajo. La población a estudiar estuvo conformada por el personal médico, paramédico y administrativo del hospital. El muestreo fue de tipo probabilístico, aleatorio simple, estratificado, por servicios, proporcional al número de trabajadores de los servicios y a la

ponderación relativa de cada servicio o unidad en la población en estudio. El tamaño total de la muestra fue de 130 personas.

(Jimenez Bonilla & Jimenez Bonilla, 2016), mediante su estudio de “Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo” analizó la influencia de estos dos fenómenos. El objetivo fue determinar de qué manera el clima laboral está afectando el grado de satisfacción de los empleados. La muestra estuvo constituida por personas que oscilan entre 20 a 59 años de edad, que tienen una antigüedad mayor a un año trabajando en la empresa, son personas de ambos sexos y de las diferentes áreas laborales. Requisitos indispensables para ser considerados sujetos de investigación. En el presente trabajo se estableció la toma de dos cuestionarios, los instrumentos utilizados fueron: Cuestionario OPS, para medir el clima laboral y otro Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral. Los resultados determinaron que el clima laboral está influyendo negativamente en el nivel de satisfacción de los trabajadores.

## **2.2 Marco Teórico**

### **2.2.1 Teoría del Clima Organizacional**

Litwin y Stringer, definen el clima como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado, cuantificando las características de la organización. Esta teoría trata de explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima. Utilizan una medición de tipo perceptual del clima, ya que describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización. Postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización (Barrós López, 2017).

El clima influye en el desempeño porque está directamente relacionada con la motivación, la cual es, la energía que pone la gente en su trabajo. La teoría de motivación que mejor describe los fenómenos que surgen en el ambiente del trabajo señala tres funciones principales de energía motivadora: La necesidad de logro, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder. Estas tres necesidades son centrales para los pensamientos y

sentimientos de las personas en el trabajo. Se conoce que diferentes tipos de clima organizacional pueden suscitar estos tres tipos de motivación y a su vez se puede medir cómo lo hacen (Barrós López, 2017).

### **2.2.2 Conceptualización del Clima Organizacional**

El clima organizacional, es un constructo que, en base a la literatura, se caracteriza por su multidimensionalidad, al representar propiedades de una organización que son descritas por las experiencias percibidas y compartidas de sus trabajadores, las cuales son creadas a partir de las interacciones personales. Además, este fenómeno refiere al conjunto de características perdurables y medibles de una organización que la definen y distinguen de otras (Bernal González, Pedraza Melo, & Sánchez Limón, 2015).

Litwin y Stringer definen el concepto de Clima organizacional como "un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento.

El clima organizacional está fundamentado en percepciones colectivas del personal con respecto a variables de la organización, como la estructura, las políticas y las prácticas administrativas; y a los procesos humanos que ocurren en la interacción cotidiana dentro de la organización, tales como comunicación, liderazgo, etc. (Granados Flores, 2019).

Por otro lado Campbell, considera al clima organizacional como un conjunto de condiciones relativamente duraderos y específicos del ambiente interno de la organización que se deduce en el modo de como una organización se relaciona con sus miembros y su ambiente (Rodríguez Tupiza, 2018).

### **2.2.3 Medición del Clima Organizacional**

El Modelo de Likert, está orientado a la eficacia de los directivos. Pone énfasis en las políticas de dirección, es útil para diagnosticar los cambios en el clima organizacional y dar indicaciones sobre los cambios necesarios para conseguir una adecuada efectividad organizacional (Granados Flores, 2019).

#### **2.2.4 Satisfacción Laboral**

Es importante destacar que el trabajador o servidor, es el recurso primordial de una entidad estatal, por lo que su percepción y actitud es fundamental enfocarla, para ejecutar positivamente los procesos que permitan el logro de las metas institucionales.

La satisfacción laboral se define como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. En referencia a las actitudes, la satisfacción laboral constituye una dimensión actitudinal que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo (Granados Flores, 2019).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Tipo y Modalidad de Investigación**

En el presente estudio académico, se realizará una investigación de tipo descriptiva y correlacional, en razón de que se obtendrá datos de una población específica, en un espacio y momento determinado, midiendo la relación entre las dos variables (clima organizacional y satisfacción laboral) objeto de investigación.

En cuanto a la modalidad de la investigación, es decir la recolección de datos, en virtud del espacio delimitado, un grupo de trabajadores de una institución distrital de salud pública, se aplicará, la investigación de campo, teniendo exclusivamente la utilización de la encuesta, como técnica principal de esta modalidad.

De acuerdo con su nivel de conocimiento o tipo de investigación, se establece en el nivel explicativo, cuyo objetivo primordial es explicar o describir el fenómeno (problema) que se está suscitando.

#### **3.2. Enfoque Epistemológico**

De acuerdo a su adscripción epistémica, este estudio se enmarcará, dentro de una investigación cuantitativa, porque privilegia el uso de esquemas de medición, para establecer la precisión de los resultados, datos que se obtendrán de acuerdo a la cantidad de la población que sea objeto de investigación, según las condiciones y novedades que se presenten, utilizando la encuesta, entrevista y cuestionarios previamente elaborados.

#### **3.3. Diseño de Investigación**

La metodología aplicada en el diseño de este trabajo de investigación científica, es de tipo no experimental, en razón de que los fenómenos serán observados en su forma original o estructura natural, sin intervenir en las variables; y transversal, porque busca en un tiempo único o momento, analizar la incidencia, influencia o relación que genera la variable independiente, sobre la variable dependiente, identificando mediante un post-test, el comportamiento probable de los individuos.

### **3.4. Unidades de Análisis**

#### **3.4.1. Población**

La población se limita a 87 trabajadores regidos por el Código de Trabajo y Contratación Colectiva, con nombramiento permanente o indefinido, mismos que laboran en los diez (10) establecimientos de salud de la Dirección Distrital de Salud 09D24 Durán – Ecuador, realizando varias funciones de servicios varios y administrativas.

#### **3.4.2. Muestra**

El tipo de muestra, siendo una cantidad de fácil manejo, la selección se la realizará a través de un procedimiento probabilístico, llamado censo poblacional, el cual consiste en tomar todos los elementos de la población, (Fontaines Ruiz), es decir no será necesario realizar un muestreo.

##### **3.4.2.1. Criterios de inclusión**

Trabajadores con más de 4 años de servicio ininterrumpido, en la institución distrital.  
Trabajadores con nombramiento permanente o indefinido, regulados por el Código de Trabajo.

##### **3.4.2.2 Criterios de exclusión**

Trabajadores con permiso médico y vacaciones.  
Trabajadores con traslado administrativo a otras direcciones distritales.

##### **3.4.2.3 Criterios de exclusión**

Trabajadores que no contestaron bien el cuestionario.  
Trabajadores que se rehusaron a realizar la encuesta.

### **3.5. Técnicas e Instrumentos de Investigación**

#### **3.5.1. Técnica**

En cuanto a la técnica de recolección de datos, se utilizará la entrevista, la cual será efectivizada en un entorno adecuado, estableciendo el dialogo respectivo, para recabar la información veraz requerida. La entrevista estructurada, será el tipo de técnica que se realice, en función de obtener los acontecimientos de la realidad. La encuesta se aplicará de manera confidencial, mediante preguntas cerradas, en un dialogo cara a cara, con una intencionalidad definida, en torno a la obtención de una determinada información (Fontaines Ruiz), será desarrollada de forma individual, teniendo las consideraciones pertinentes.

### **3.5.2. Instrumento**

Para nuestro estudio se utilizará como herramienta o instrumento de recolección de la información, un cuestionario validado por la comunidad científica; previamente se hará la adaptación y elaboración objetiva de las preguntas, en concordancia a la situación de la institución.

#### **3.5.2.1. Cuestionario clima organizacional**

El instrumento para medir el Clima Organizacional que fue utilizado en esta investigación es el Cuestionario Creado por Litwin y Stringer, en una versión adaptada a nuestra circunstancia (Alarcón Sanafria, 2015).

El cuestionario original tiene 53 ítems y 9 dimensiones, por lo que en función de las características de la organización a evaluar, se consideró transcendental, realizar algunos cambios, sin afectar su estructura original, más bien se integró una dimensión que es Estructura Física, a través de 6 preguntas (Alarcón Sanafria, 2015), quedando el instrumento en 46 preguntas y 10 dimensiones. Utilizándose la escala de Likert de 5 opciones: 1. Totalmente en desacuerdo; 2. En desacuerdo; 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4. De acuerdo; y 5. Totalmente de acuerdo.

#### **3.5.2.2. Cuestionario Satisfacción laboral**

El instrumento para medir la Satisfacción laboral que fue utilizado en esta investigación es el Cuestionario FONT Roja, en virtud de que esta herramienta es utilizada ampliamente en el sector salud, considera 7 componentes y 24 preguntas, para medir la satisfacción laboral: Satisfacción por el trabajo, Presión en el trabajo, Relación personal, Distensión en el trabajo, Adecuación para el trabajo, Control sobre el trabajo y variedad de la tarea (Marin Samanez & Placencia Medina, 2017).

En el cuestionario de FONT Roja, a cada ítem se le puede asignar un puntaje en una escala de 1 a 5 puntos; donde 1 indica rechazo, 3 indica indiferencia y 5 indica aceptación. El puntaje global mínimo es de 24 puntos y el puntaje global máximo es de 120 puntos.

### **3.6. Técnicas de Análisis de Datos**

Uso de Programa de Microsoft Office Excel 2010

Uso de Programa de IBM SPSS V.22

### **3.7. Procedimiento de la investigación**

Definición de la institución y población donde efectuar la investigación.

Proceso de ejecución del proyecto para su respectiva aprobación.

Aprobación del proyecto de investigación

Socialización de los instrumentos a ser aplicados

Elaboración de un cronograma de trabajo

Autorización a la autoridad respectiva, para el consentimiento informado de ejecutar la investigación.

Aplicación de cuestionarios según cronograma establecido.

Construcción de una base de datos en Microsoft Office Excel 2010

Tabulación de resultados a través de la matriz Excel

Obtención de los datos estadísticos, aplicando programa SPSS V.22.01

Socialización de resultados a la institución.



## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### Datos Sociodemográficos

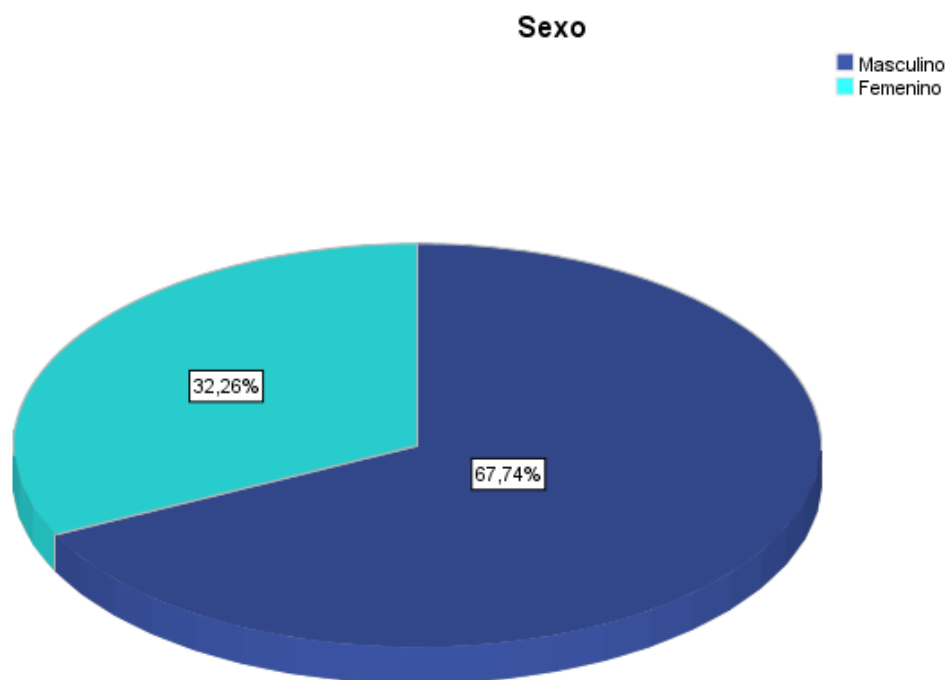
**TABLA 1. SEXO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	21	67,7	67,7
	Femenino	10	32,3	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 1**



Fuente: Tabla # 1

Elaboración propia

#### Análisis:

De acuerdo al detalle del cuadro y gráfico de la variable demográfica del género, vemos que hay un 67,74 % de hombres y un 32,26 %, de mujeres, trabajadores que se desempeñan en diferentes áreas de los establecimientos de salud de la institución distrital.

**TABLA 2. EDAD**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
30	1	3,2	3,2	3,2
33	1	3,2	3,2	6,5
34	1	3,2	3,2	9,7
35	1	3,2	3,2	12,9
36	2	6,5	6,5	19,4
38	1	3,2	3,2	22,6
39	1	3,2	3,2	25,8
40	2	6,5	6,5	32,3
41	1	3,2	3,2	35,5
42	3	9,7	9,7	45,2
43	1	3,2	3,2	48,4
Válido 44	1	3,2	3,2	51,6
45	1	3,2	3,2	54,8
46	3	9,7	9,7	64,5
47	1	3,2	3,2	67,7
48	2	6,5	6,5	74,2
49	1	3,2	3,2	77,4
51	2	6,5	6,5	83,9
54	1	3,2	3,2	87,1
56	1	3,2	3,2	90,3
57	2	6,5	6,5	96,8
58	1	3,2	3,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo al detalle del cuadro de la variable demográfica de la edad, vemos que los trabajadores están dentro del rango de 30 a 58 años, y su promedio de edad es de 44 años, y que hay más trabajadores con 42 y 46 años.

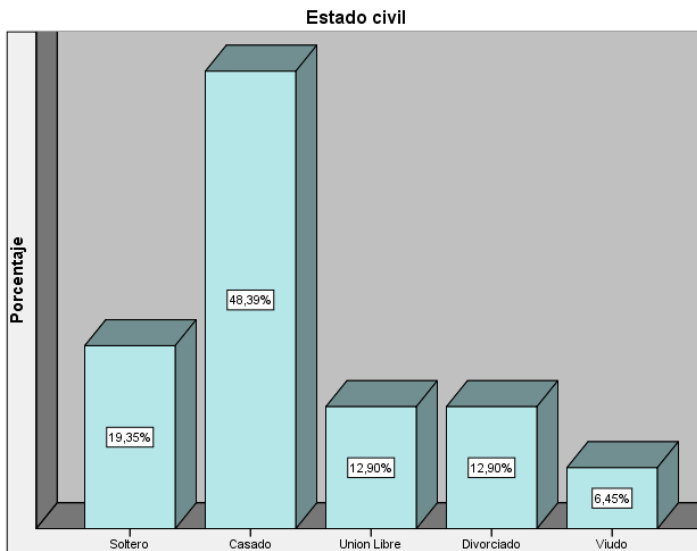
**TABLA 3. ESTADO CIVIL**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	6	19,4	19,4	19,4
Casado	15	48,4	48,4	67,7
Unión Libre	4	12,9	12,9	80,6
Divorciado	4	12,9	12,9	93,5
Viudo	2	6,5	6,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 2**



Fuente: Tabla # 3

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo al detalle del cuadro y gráfico de la variable demográfica del estado civil, vemos que hay un 48,39 % de trabajadores casados, un 19,35 %, de solteros, teniendo igual proporción de 12,90%, en dos estados y el más bajo es de 6,45%.

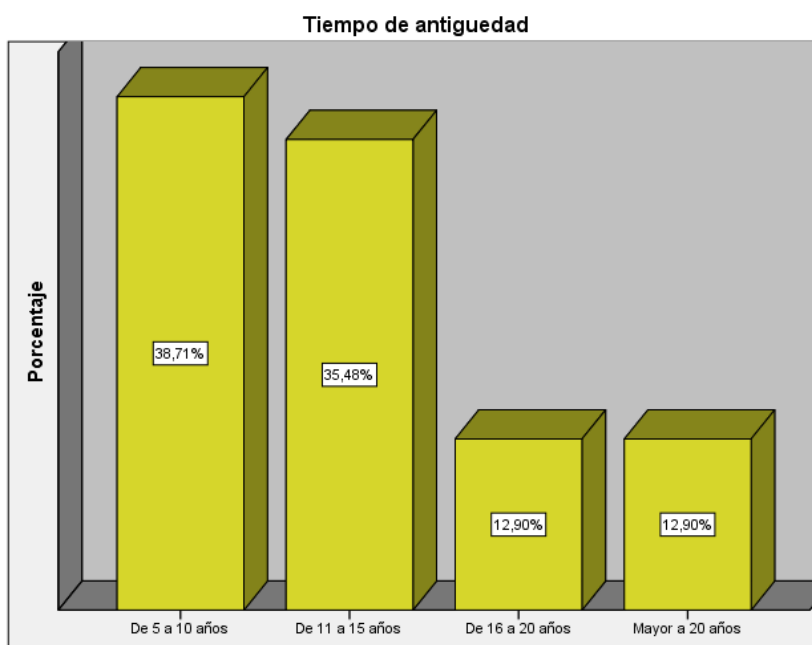
**TABLA 4. TIEMPO DE ANTIGÜEDAD**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 5 a 10 años	12	38,7	38,7
	De 11 a 15 años	11	35,5	74,2
	De 16 a 20 años	4	12,9	87,1
	Mayor a 20 años	4	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 3**



Fuente: Tabla # 3

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo al detalle del cuadro y gráfico de la variable demográfica del tiempo de antigüedad, vemos que con un porcentaje de 38,7%, en la institución hay más trabajadores de 5 a 10 años, y que todos los de nombramiento permanente, son igual o mayor 5 años, debido a que desde hace cuatro años no hay personal regidos por el Código de Trabajo.

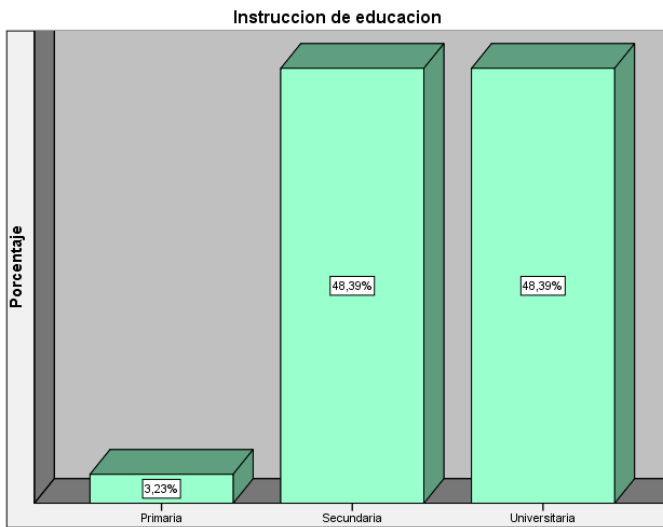
**TABLA 5. Instrucción de educación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	1	3,2	3,2	3,2
	Secundaria	15	48,4	48,4	51,6
	Universitaria	15	48,4	48,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 4**



Fuente: Tabla # 5

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo al detalle del cuadro y gráfico de la variable demográfica de la instrucción de educación, vemos que los niveles de secundaria y universitaria, son los de mayor porcentaje, teniendo el mismo de valor de 48,39%, lo que nos indica la capacidad y conocimiento que tienen para la ejecución de sus tareas en la institución.

## Cuestionario del Clima Organizacional LITWIN - STRINGER

**TABLA # 6**

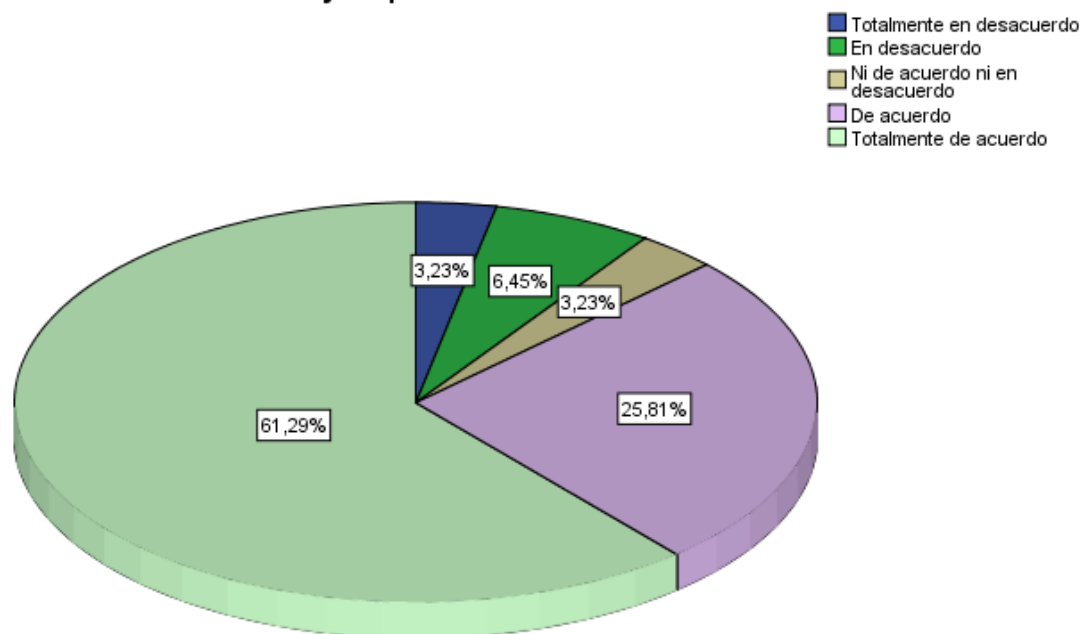
<b>Mis funciones y responsabilidades están claramente definidas</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,2	3,2	3,2
	En desacuerdo	2	6,5	6,5	9,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,2	3,2	12,9
	De acuerdo	8	25,8	25,8	38,7
	Totalmente de acuerdo	19	61,3	61,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 5**

**Mis funciones y responsabilidades están claramente definidas.**



Fuente: Tabla # 6

Elaboración propia

### **Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, el 61,3 % y el 25,8 %, de los trabajadores encuestados, está totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, en relación a que tienen un amplio conocimiento de sus obligaciones y demás actividades establecidas por la institución.

**TABLA # 7**

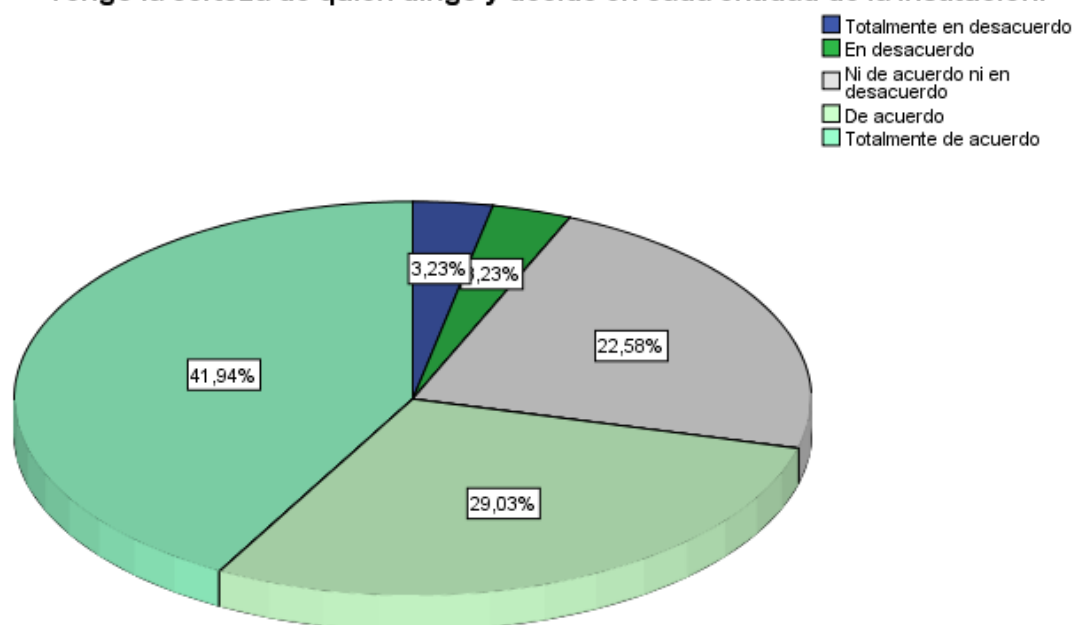
<b>Tengo la certeza de quien dirige y decide en cada entidad de la institución</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,2	3,2	3,2
	En desacuerdo	1	3,2	3,2	6,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	22,6	22,6	29,0
	De acuerdo	9	29,0	29,0	58,1
	Totalmente de acuerdo	13	41,9	41,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 6**

**Tengo la certeza de quien dirige y decide en cada entidad de la institución.**



Fuente: Tabla # 7

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, el 41,9 % y el 29 %, de los trabajadores encuestados, está totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, en relación a que tienen claro conocimiento de sus jefes inmediatos y demás autoridades superiores de la institución.

**TABLA # 8**

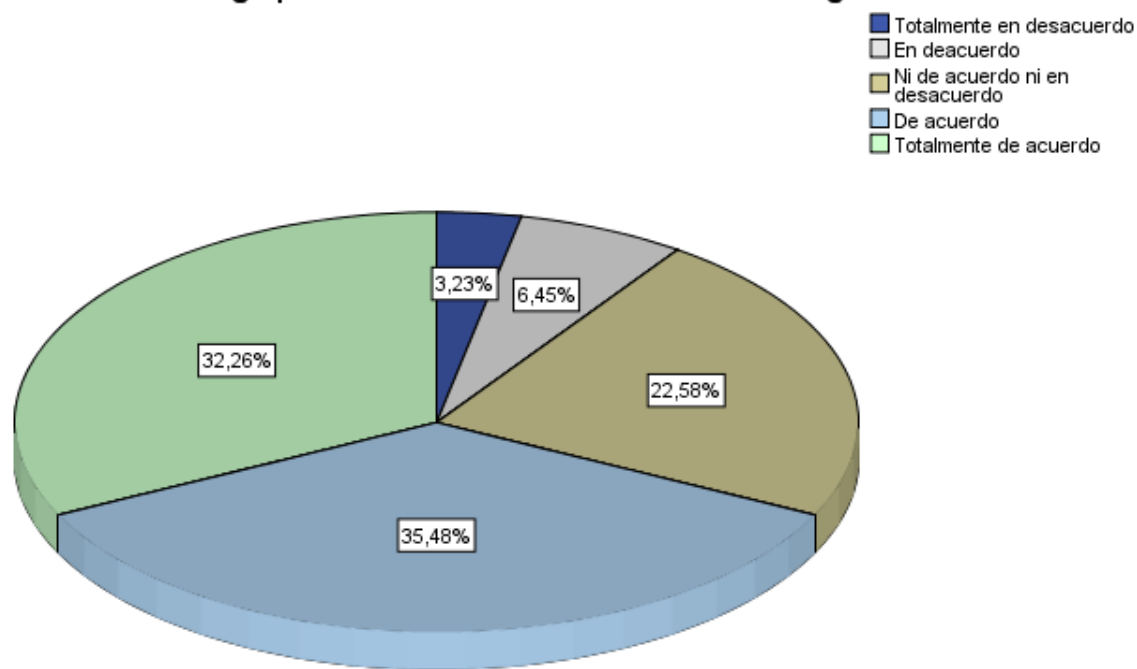
<b>Tengo pleno conocimiento de la estructura organizativa</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,2	3,2	3,2
	En desacuerdo	2	6,5	6,5	9,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	22,6	22,6	32,3
	De acuerdo	11	35,5	35,5	67,7
	Totalmente de acuerdo	10	32,3	32,3	100,0
	<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 7**

**Tengo pleno conocimiento de la estructura organizativa.**



Fuente: Tabla # 8

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, el 32,3 % y el 35.5 %, de los trabajadores encuestados, está totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, en relación a que tienen claro conocimiento de la cadena de mando, procesos y procedimientos de la institución.



**TABLA # 9**

**Los servicios y actividades se suspenden por falta de una adecuada planificación y organización**

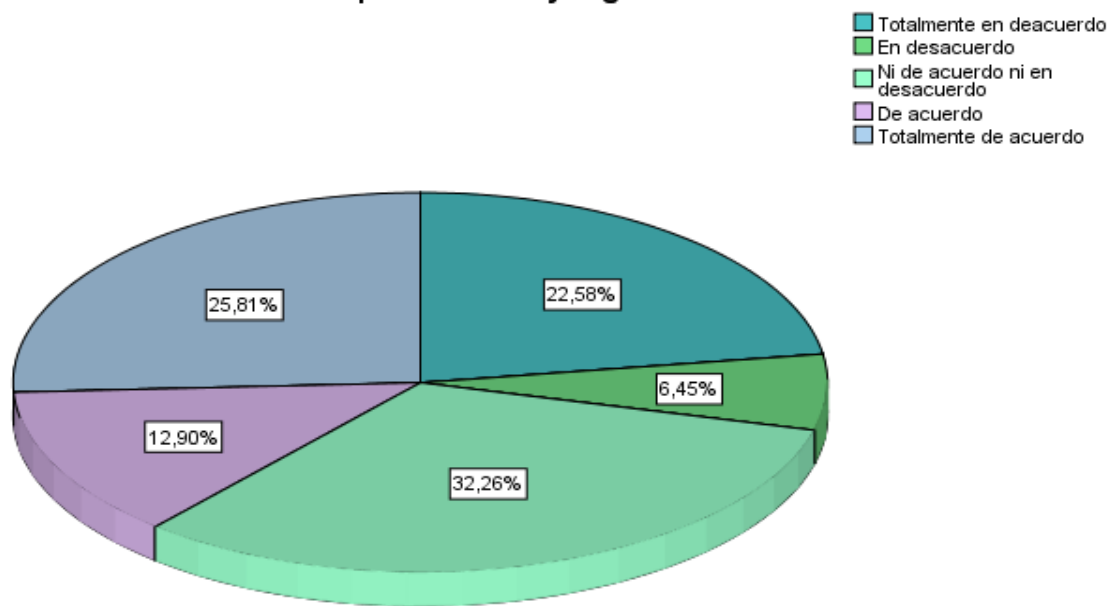
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	22,6	22,6	22,6
	En desacuerdo	2	6,5	6,5	29,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	32,3	32,3	61,3
	De acuerdo	4	12,9	12,9	74,2
	Totalmente de acuerdo	8	25,8	25,8	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 8**

**Los servicios y actividades se suspenden por falta de una adecuada planificación y organización.**



Fuente: Tabla # 9

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo, representa un valor de 61,29 % y el valor de 38,71 %, nos da la suma de los otros indicadores, lo que nos revela que hay una indecisión de la organización de la institución.

**TABLA # 10**

**La Dirección Distrital, se preocupa porque los protocolos, métodos y procedimientos, se socialicen ampliamente y se cumplan**

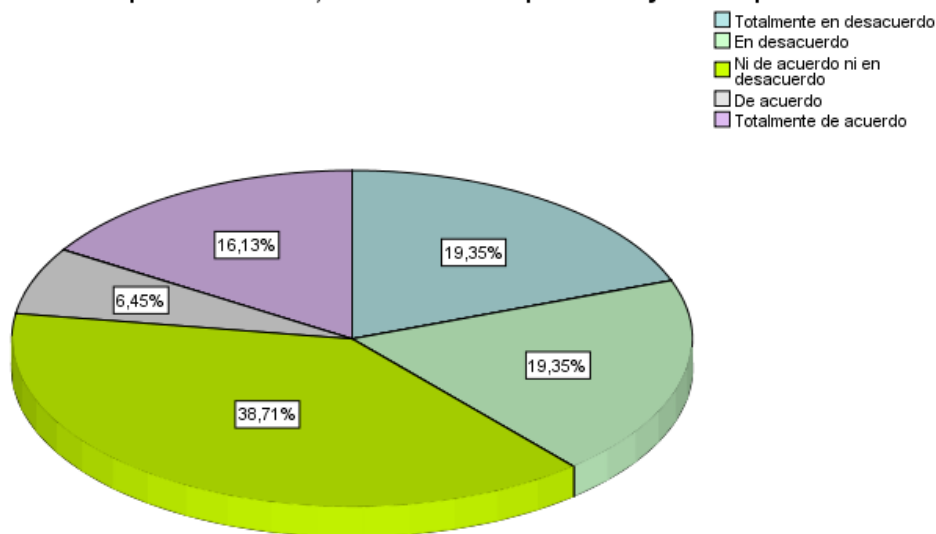
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	19,4	19,4	19,4
	En desacuerdo	6	19,4	19,4	38,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	38,7	38,7	77,4
	De acuerdo	2	6,5	6,5	83,9
	Totalmente de acuerdo	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 9**

**La Dirección Distrital, se preocupa porque los protocolos, métodos y procedimientos, se socialicen ampliamente y se cumplan.**



Fuente: Tabla # 10

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo, representa un valor de 77,42 % y el valor de 22,58 %, nos da la suma de los otros indicadores, lo que nos revela que existe poca comunicación de ciertos procesos de la institución.

**TABLA # 11**

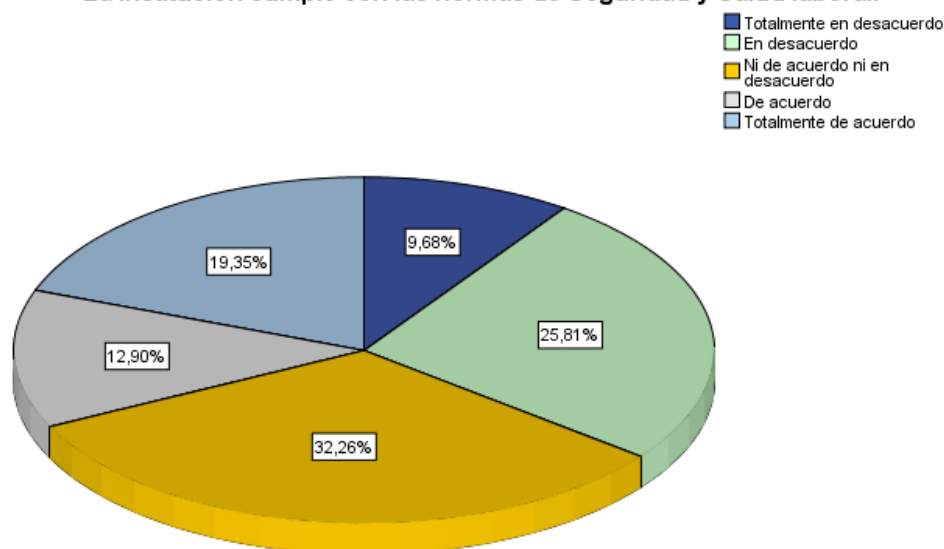
<b>La institución cumple con las normas de Seguridad y Salud laboral</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	9,7	9,7	9,7
	En desacuerdo	8	25,8	25,8	35,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	32,3	32,3	67,7
	De acuerdo	4	12,9	12,9	80,6
	Totalmente de acuerdo	6	19,4	19,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 10**

**La institución cumple con las normas de Seguridad y Salud laboral.**



Fuente: Tabla # 11

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo, representa un valor de 67,75 % y el valor de 32,25 %, nos da la suma de los otros indicadores, lo que nos revela que, en la institución no hay una adecuada organización en seguridad y salud laboral.

**TABLA # 12**

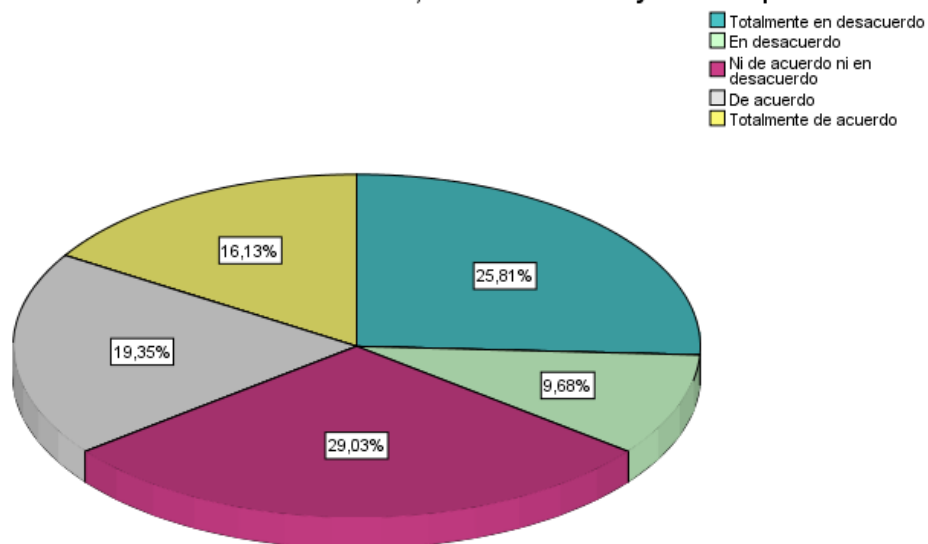
<b>Se toman criterios individuales, sin la verificación y consulta pertinente</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	25,8	25,8	25,8
	En desacuerdo	3	9,7	9,7	35,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	29,0	29,0	64,5
	De acuerdo	6	19,4	19,4	83,9
	Totalmente de acuerdo	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 11**

**Se toman criterios individuales, sin la verificación y consulta pertinente.**



Fuente: Tabla # 12

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo, representa un valor de 64,52 % y el valor de 35,48 %, nos da la suma de los otros indicadores, lo que nos revela que existe indecisión, para determinar si es necesaria la opinión de los trabajadores de la institución.

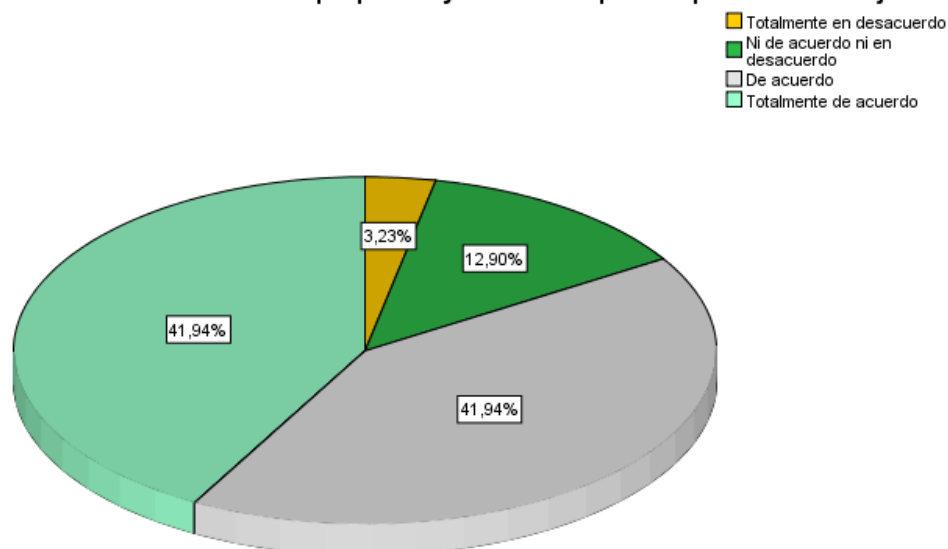
**TABLA # 13**

<b>Mis habilidades son apropiadas y suficientes para mi puesto de trabajo</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,2	3,2	3,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,9	12,9	16,1
	De acuerdo	13	41,9	41,9	58,1
	Totalmente de acuerdo	13	41,9	41,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuesta 2019  
Elaboración propia

**GRÁFICO 12**

**Mis habilidades son apropiadas y suficientes para mi puesto de trabajo.**



Fuente: Tabla # 13  
Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 83,88 %, lo que nos revela que existe de parte de los trabajadores, toda la capacidad y predisposición, para desarrollar sus actividades en la institución.

**TABLA # 14**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,5	6,5	6,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,7	9,7	16,1
	De acuerdo	9	29,0	29,0	45,2
	Totalmente de acuerdo	17	54,8	54,8	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019  
Elaboración propia

**GRÁFICO 13**



Fuente: Tabla # 14  
Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 83,87 %, lo que nos revela que los trabajadores, realizan sus actividades, sin necesidad de un control exigente.

**TABLA # 15**

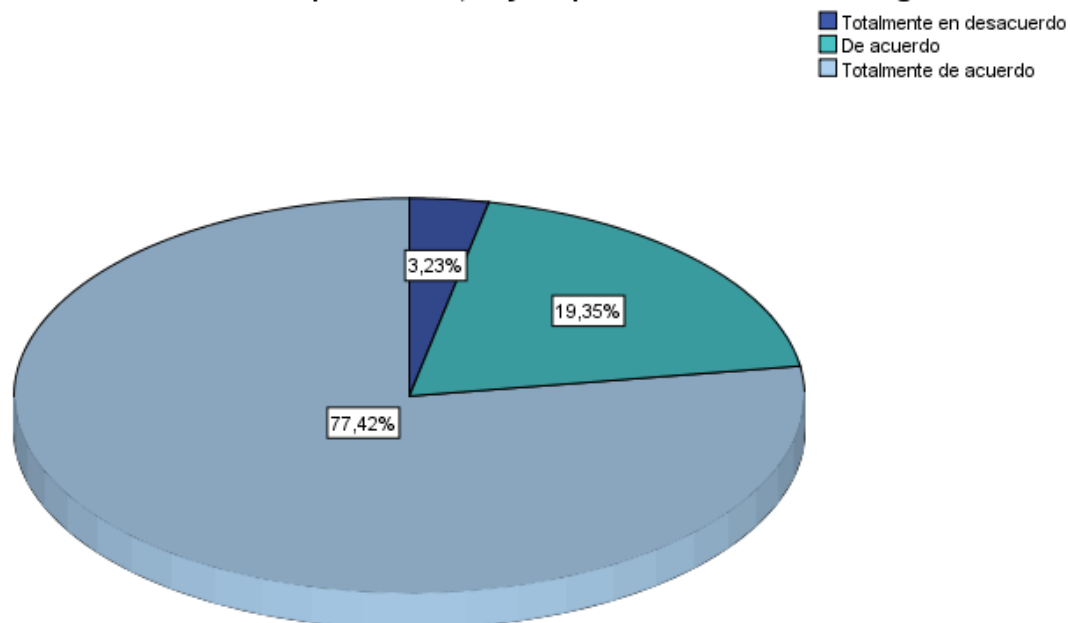
<b>De acuerdo a lo planificado, soy responsable de mi tarea asignada</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	en	1	3,2	3,2	3,2
Válido De acuerdo		6	19,4	19,4	22,6
Totalmente de acuerdo		24	77,4	77,4	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 14**

**De acuerdo a lo planificado, soy responsable de mi tarea asignada.**



Fuente: Tabla # 15

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 83,87 %, lo que nos revela que los trabajadores, realizan sus actividades, sin necesidad de un control exigente.

**TABLA # 16**

**Tomo la iniciativa y soluciono con criterio, los problemas que se presentan, en mi área de trabajo**

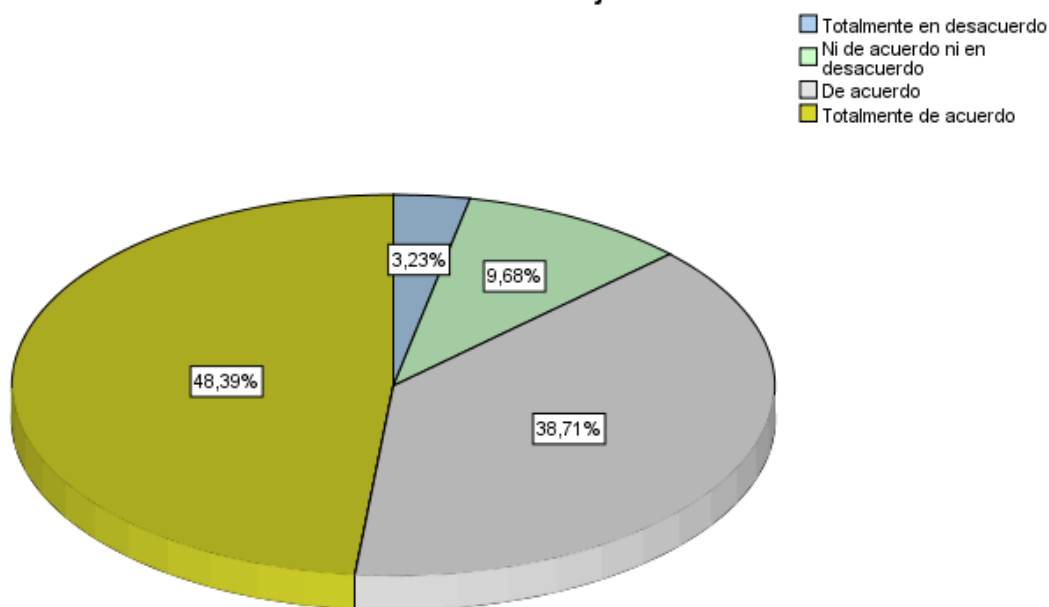
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,2	3,2	3,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,7	9,7	12,9
De acuerdo	12	38,7	38,7	51,6
Totalmente de acuerdo	15	48,4	48,4	100,0
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 15**

**Tomo la iniciativa y soluciono con criterio, los problemas que se presentan, en mi área de trabajo.**



Fuente: Tabla # 16

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 87,1 %, lo que nos revela que los trabajadores, tienen criterio de responsabilidad en sus actividades.



**TABLA # 17**

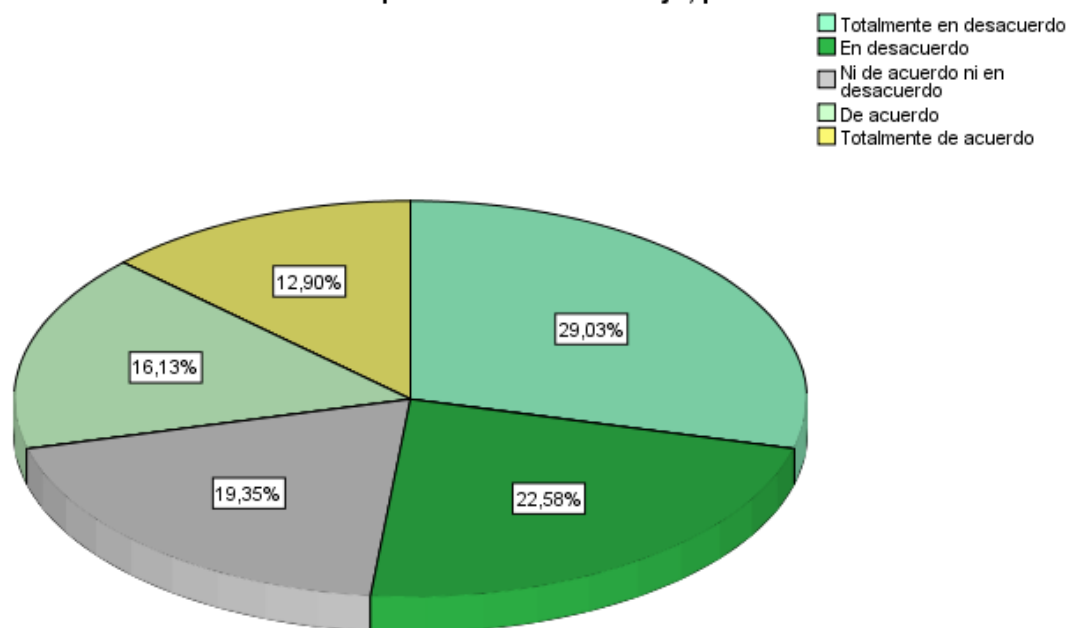
<b>Existe el reconocimiento pertinente en el trabajo, para elevar la autoestima</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	29,0	29,0	29,0
	En desacuerdo	7	22,6	22,6	51,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	19,4	19,4	71,0
	De acuerdo	5	16,1	16,1	87,1
	Totalmente de acuerdo	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 16**

**Existe el reconocimiento pertinente en el trabajo, para elevar la autoestima.**



Fuente: Tabla # 17

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 29,03 %, personal que considera existe un grado de estimulación, pero un porcentaje de 51,61%, considera que no hay reconocimiento adecuado, y otra gran parte esta indecisa, 19,35%.

**TABLA # 18**

**El jefe realiza siempre algún reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo fuera de la jornada**

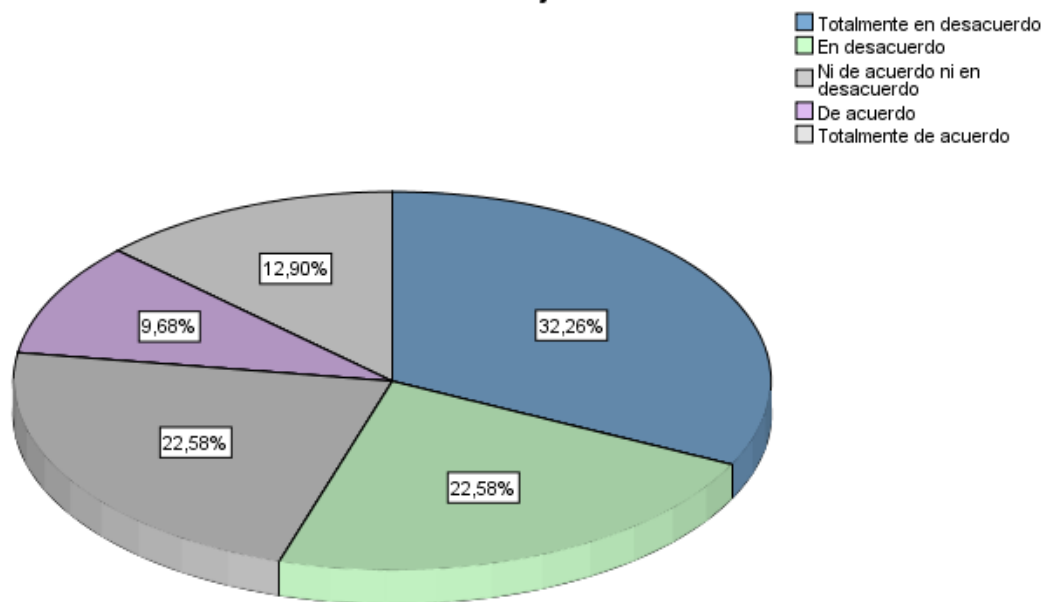
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	32,3	32,3	32,3
	En desacuerdo	7	22,6	22,6	54,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	22,6	22,6	77,4
	De acuerdo	3	9,7	9,7	87,1
	Totalmente de acuerdo	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 17**

**El jefe realiza siempre algún reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo fuera de la jornada.**



Fuente: Tabla # 18

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 29,03 %, personal que considera existe un grado de estimulación, pero un porcentaje de 51,61%, considera que no hay reconocimiento adecuado, y otra gran parte esta indecisa, 19,35%.

**TABLA # 19**

**Existe incentivos por la responsabilidad adquirida y cumplimiento de sus funciones**

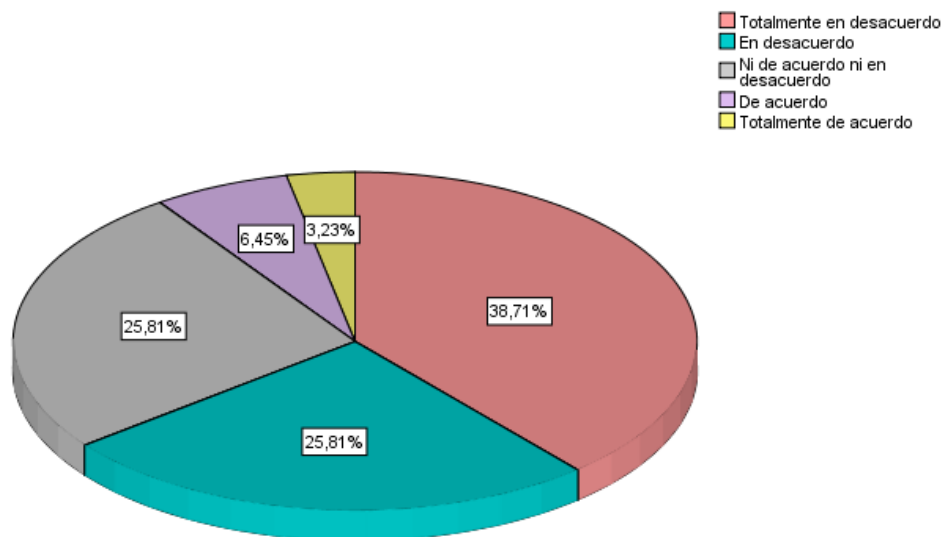
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	38,7	38,7	38,7
	En desacuerdo	8	25,8	25,8	64,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,8	25,8	90,3
	De acuerdo	2	6,5	6,5	96,8
	Totalmente de acuerdo	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 18**

**Existe incentivos por la responsabilidad adquirida y cumplimiento de sus funciones.**



Fuente: Tabla # 19

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 9,68 %, personal que considera existe incentivos, pero un porcentaje de 64,52%, considera que no hay, y otra gran parte esta indecisa, 25,81%.

**TABLA # 20**

**La retribución es proporcional al esfuerzo realizado**

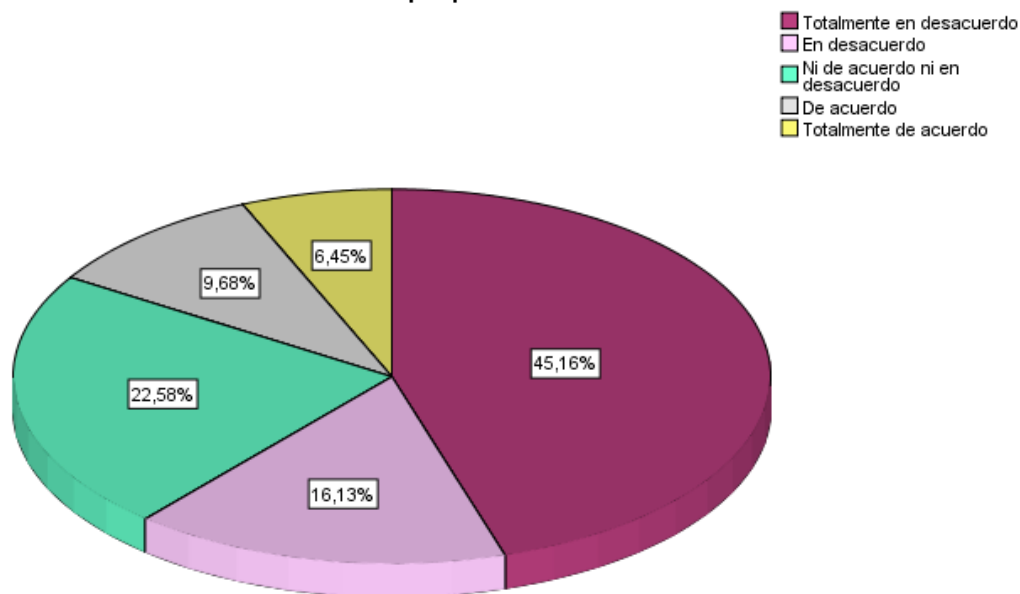
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	45,2	45,2	45,2
	En desacuerdo	5	16,1	16,1	61,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	22,6	22,6	83,9
	De acuerdo	3	9,7	9,7	93,5
	Totalmente de acuerdo	2	6,5	6,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 19**

**La retribución es proporcional al esfuerzo realizado.**



Fuente: Tabla # 20

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 16,13 %, personal que considera existe retribución, pero un porcentaje de 61,29%, considera que no hay, y otra gran parte esta indecisa, 22,58%.

**TABLA # 21**

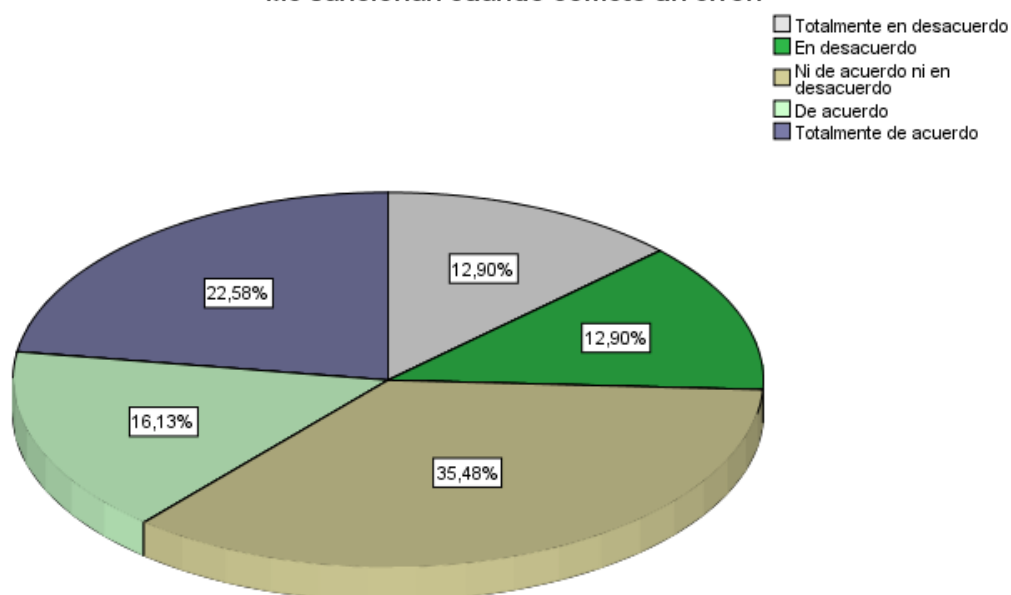
<b>Me sancionan cuando cometo un error</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	12,9	12,9	12,9
	En desacuerdo	4	12,9	12,9	25,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	35,5	35,5	61,3
	De acuerdo	5	16,1	16,1	77,4
	Totalmente de acuerdo	7	22,6	22,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 20**

**Me sancionan cuando cometo un error.**



Fuente: Tabla # 21

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 38,71 %, personal que considera existe sanción, pero un porcentaje de 25,80%, considera que no hay, y otra gran parte esta indecisa, 35,48%.

**TABLA # 22**

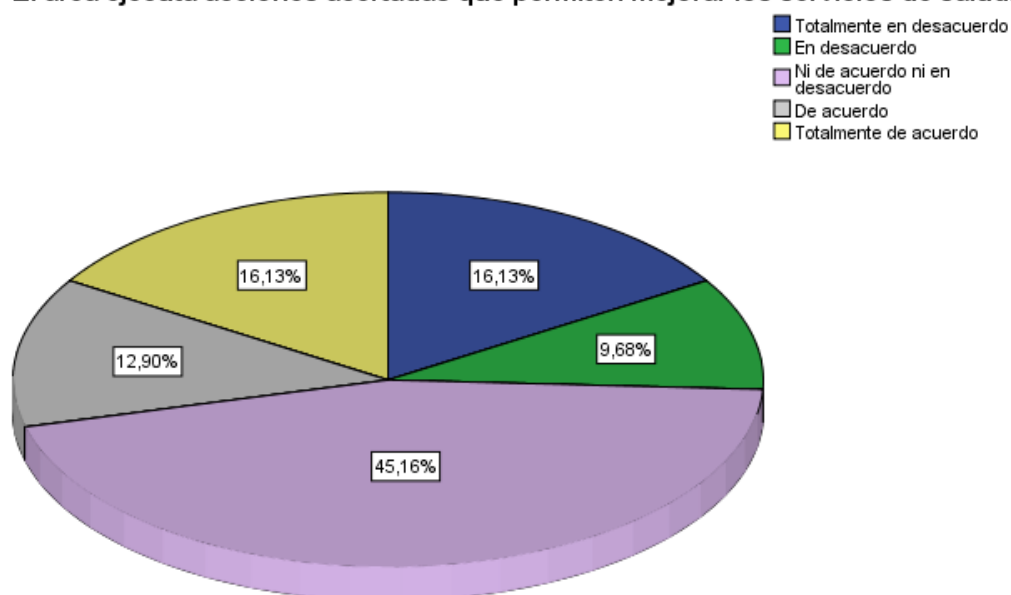
<b>El área ejecuta acciones acertadas que permiten mejorar los servicios de salud</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	16,1	16,1	16,1
	En desacuerdo	3	9,7	9,7	25,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	45,2	45,2	71,0
	De acuerdo	4	12,9	12,9	83,9
	Totalmente de acuerdo	5	16,1	16,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 21**

**El área ejecuta acciones acertadas que permiten mejorar los servicios de salud.**



Fuente: Tabla # 22

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 29,03 %, personal que considera que se ejecutan acciones, pero un porcentaje de 25,81%, considera que no se ejecutan, y una gran parte esta indecisa, 45,16%.

**TABLA # 23**

**Las decisiones se realizan con mucha precaución, para mejorar la atención a los usuarios**

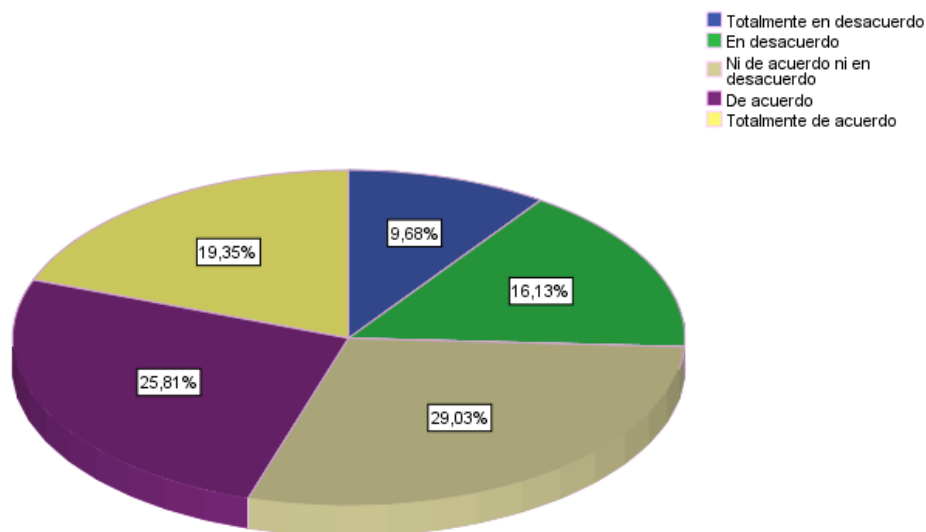
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	9,7	9,7	9,7
	En desacuerdo	5	16,1	16,1	25,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	29,0	29,0	54,8
	De acuerdo	8	25,8	25,8	80,6
	Totalmente de acuerdo	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 22**

**Las decisiones se realizan con mucha precaución, para mejorar la atención a los usuarios.**



Fuente: Tabla # 23

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 45,16 %, personal que considera que hay precaución, pero un porcentaje de 25,81%, considera que no hay, y una parte esta indecisa, 29,03%.

**TABLA # 24**

**La Institución realiza procedimientos oportunos, para elevar la calidad del servicio**

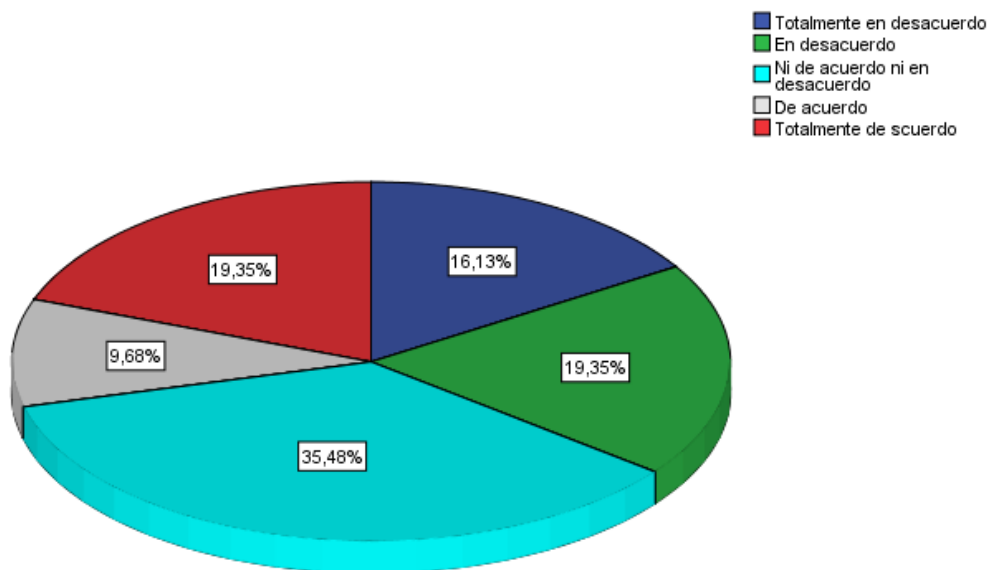
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	16,1	16,1	16,1
	En desacuerdo	6	19,4	19,4	35,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	35,5	35,5	71,0
	De acuerdo	3	9,7	9,7	80,6
	Totalmente de acuerdo	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 23**

**La Institución realiza procedimientos oportunos, para elevar la calidad del servicio.**



Fuente: Tabla # 24

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 29,03 %, personal que considera que hay procedimientos oportunos, pero un porcentaje de 35,48%, considera que no hay, y una parte esta indecisa, 35,48%.



**TABLA # 25**

**En las entidades de la institución existe un buen ambiente de trabajo**

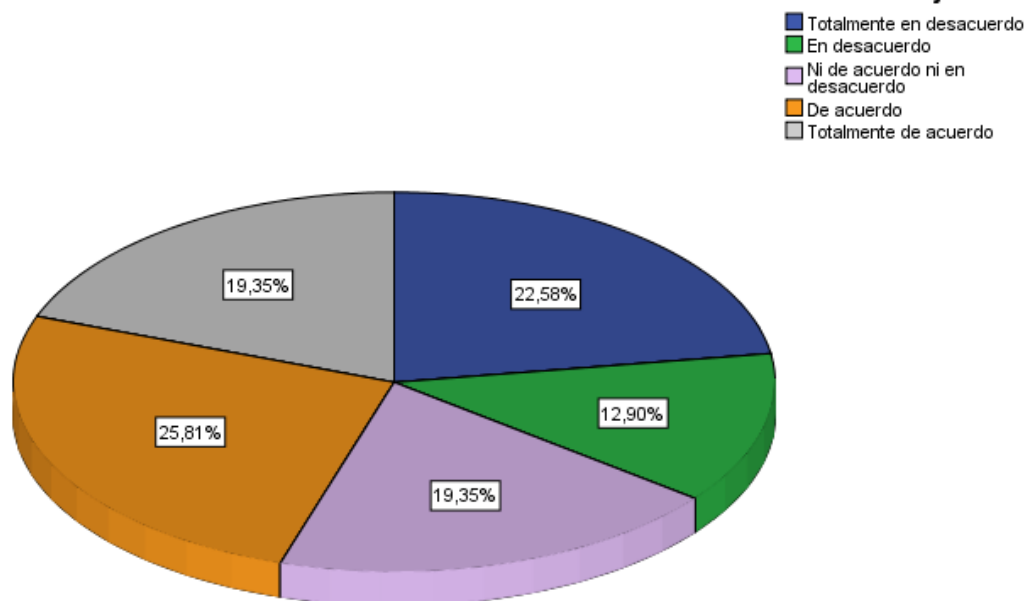
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	22,6	22,6	22,6
	En desacuerdo	4	12,9	12,9	35,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	19,4	19,4	54,8
	De acuerdo	8	25,8	25,8	80,6
	Totalmente de acuerdo	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 24**

**En las entidades de la institución existe un buen ambiente de trabajo.**



Fuente: Tabla # 25

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 45,16 %, personal que considera que hay un buen ambiente, pero un porcentaje de 35,48%, considera que no hay, y una parte esta indecisa, 19,35%.

**TABLA # 26**

**Entre el personal de la institución prevalece una atmósfera de trabajo positiva**

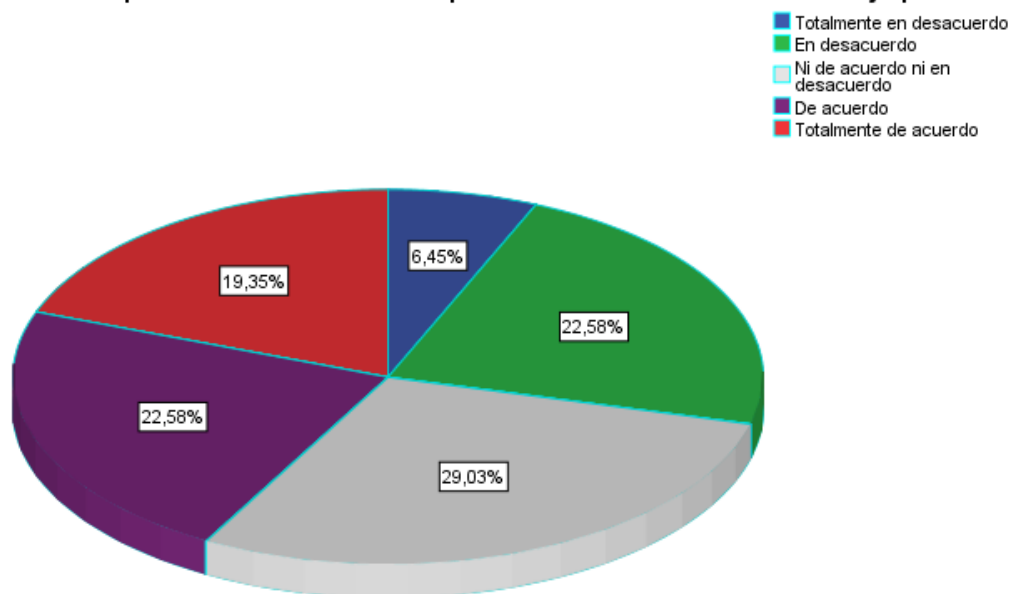
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,5	6,5	6,5
	En desacuerdo	7	22,6	22,6	29,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	29,0	29,0	58,1
	De acuerdo	7	22,6	22,6	80,6
	Totalmente de acuerdo	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 25**

**Entre el personal de la institución prevalece una atmósfera de trabajo positiva.**



Fuente: Tabla # 26

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 41,93 %, personal que considera que hay una buena atmosfera, pero un porcentaje de 29,03%, considera que no hay, y una parte esta indecisa, 29,03%.

**TABLA # 27**

**Las relaciones entre Jefe Inmediato y Trabajadores son adecuadas**

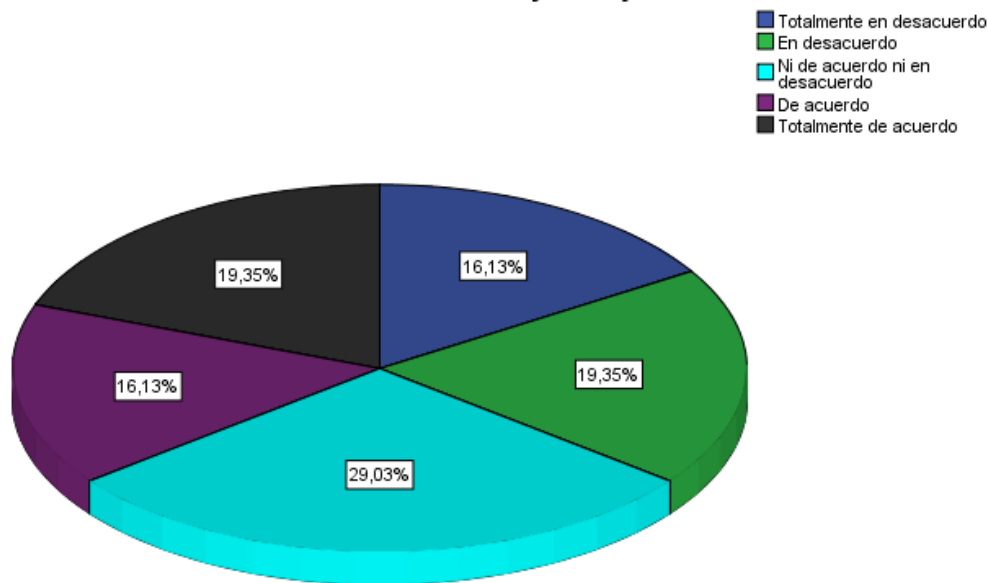
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	16,1	16,1	16,1
	En desacuerdo	6	19,4	19,4	35,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	29,0	29,0	64,5
	De acuerdo	5	16,1	16,1	80,6
	Totalmente de acuerdo	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 26**

**Las relaciones entre Jefe Inmediato y Trabajadores son adecuadas.**



Fuente: Tabla # 27

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 35,48 %, personal que considera que hay un buen ambiente, pero un porcentaje de 35,48%, considera que no hay, y una parte esta indecisa, 29,03%.

**TABLA # 28**

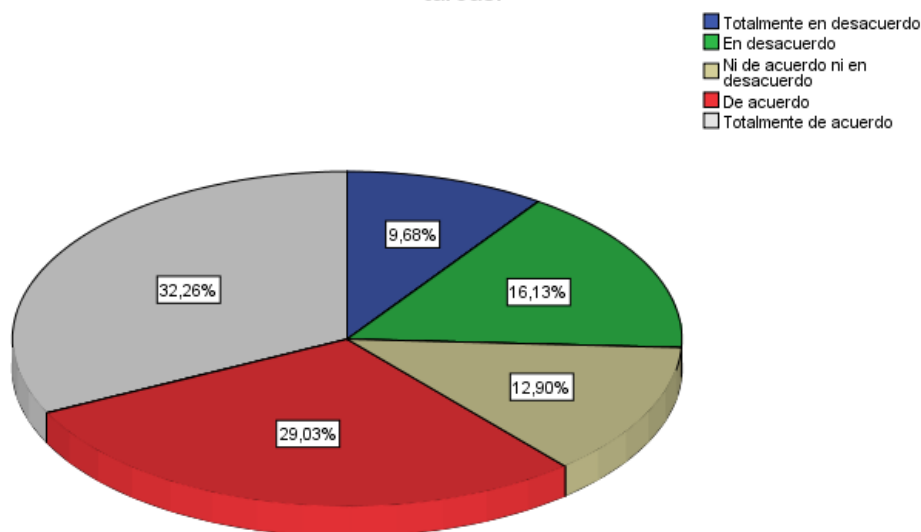
**Existe colaboración del personal en el área, para llevar adelante las actividades o tareas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	9,7	9,7	9,7
	En desacuerdo	5	16,1	16,1	25,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,9	12,9	38,7
	De acuerdo	9	29,0	29,0	67,7
	Totalmente de acuerdo	10	32,3	32,3	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019  
Elaboración propia

**GRÁFICO 27**

**Existe colaboración del personal en el área, para llevar adelante las actividades o tareas.**



Fuente: Tabla # 28  
Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 61,29 %, personal que considera que existe colaboración, pero un porcentaje de 25,81%, considera que no hay, y una parte esta indecisa, 12,90%.

**TABLA # 29**

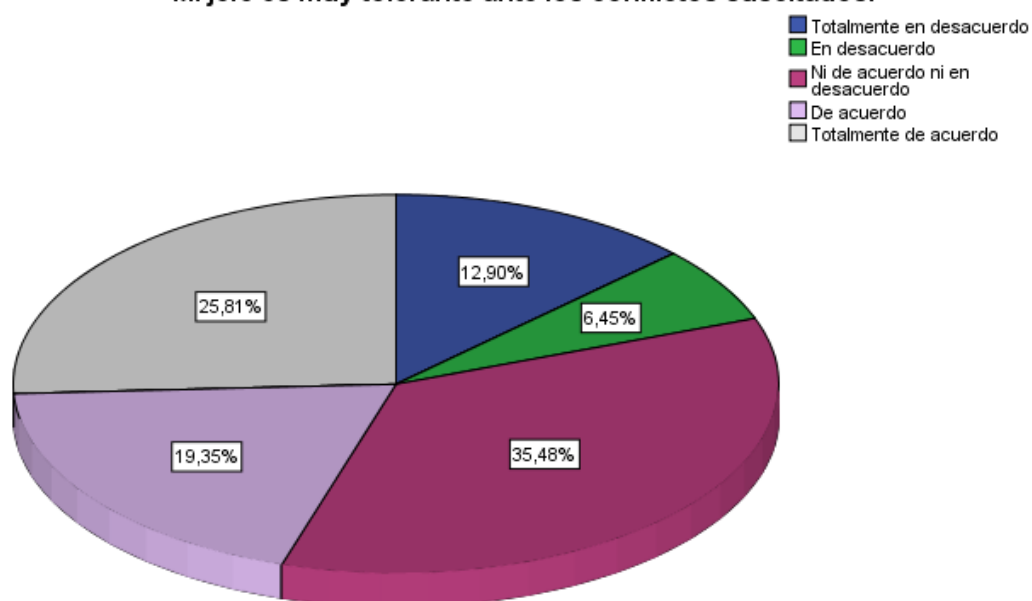
<b>Mi jefe es muy tolerante ante los conflictos suscitados</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	12,9	12,9	12,9
	En desacuerdo	2	6,5	6,5	19,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	35,5	35,5	54,8
	De acuerdo	6	19,4	19,4	74,2
	Totalmente de acuerdo	8	25,8	25,8	100,0
	<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 28**

**Mi jefe es muy tolerante ante los conflictos suscitados.**



Fuente: Tabla # 29

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 45,16 %, personal que considera que existe tolerancia, pero un porcentaje de 19,35%, considera que no hay, y una parte esta indecisa, 35,48%.

**TABLA # 30**

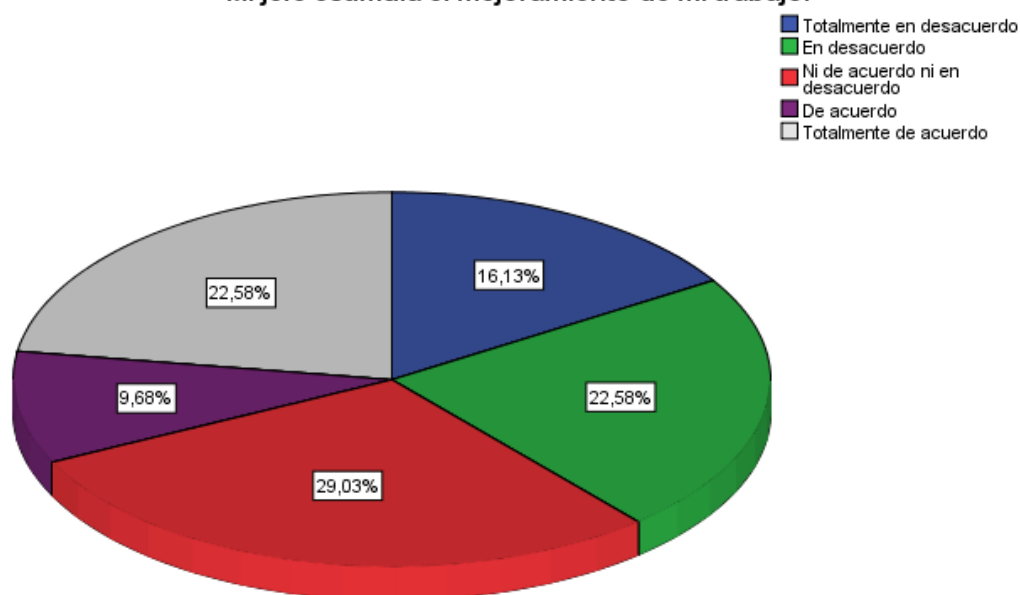
<b>Mi jefe estimula el mejoramiento de mi trabajo</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	16,1	16,1	16,1
	En desacuerdo	7	22,6	22,6	38,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	29,0	29,0	67,7
	De acuerdo	3	9,7	9,7	77,4
	Totalmente de acuerdo	7	22,6	22,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 29**

**Mi jefe estimula el mejoramiento de mi trabajo.**



Fuente: Tabla # 30

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 32,26 %, personal que considera que existe estimulación, pero un porcentaje de 38,71%, considera que no hay, y una parte esta indecisa, 29,03%.

**TABLA # 31**

**La institución propicia la armonía y desarrollo de los procedimientos del servicio**

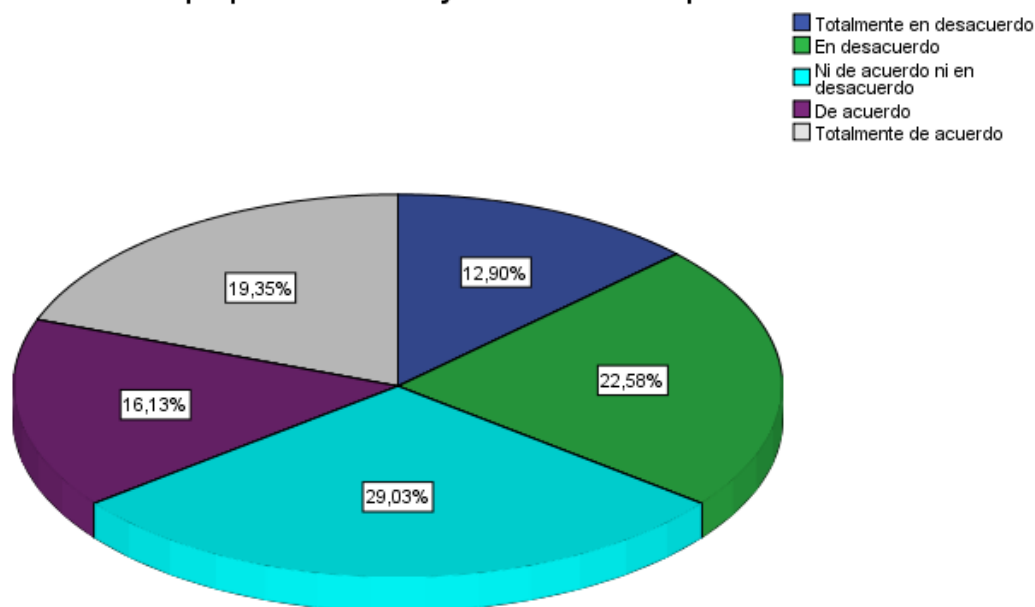
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	12,9	12,9	12,9
	En desacuerdo	7	22,6	22,6	35,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	29,0	29,0	64,5
	De acuerdo	5	16,1	16,1	80,6
	Totalmente de acuerdo	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 30**

**La institución propicia la armonía y desarrollo de los procedimientos del servicio.**



Fuente: Tabla # 31

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 35,48 %, personal que considera que existe armonía, pero un porcentaje de 35,48%, considera que no hay, y una parte esta indecisa, 29,03%.

**TABLA # 32**

**El personal es amenazado, si se cometen negligencias, para alcanzar los objetivos de la institución**

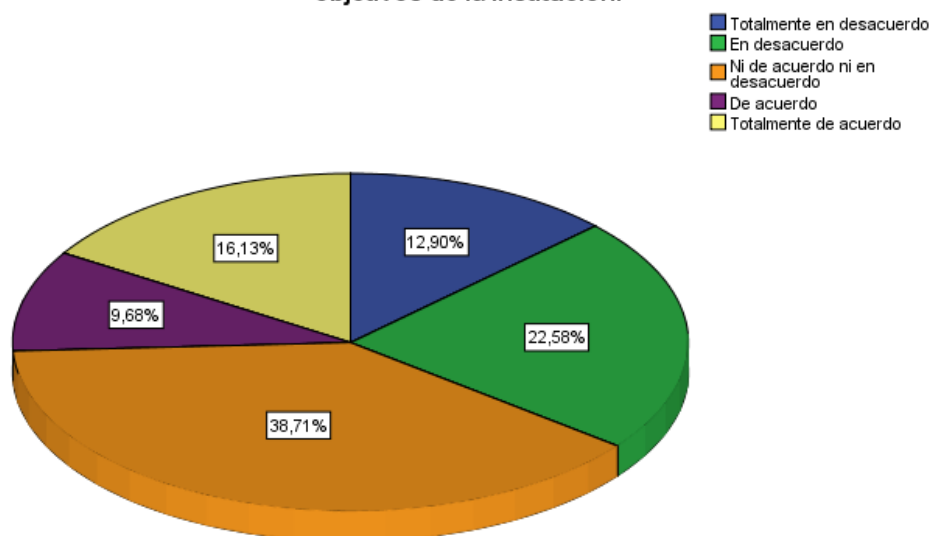
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	12,9	12,9	12,9
	En desacuerdo	7	22,6	22,6	35,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	38,7	38,7	74,2
	De acuerdo	3	9,7	9,7	83,9
	Totalmente de acuerdo	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 31**

**El personal es amenazado, si se cometen negligencias, para alcanzar los objetivos de la institución.**



Fuente: Tabla # 32

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 25,81 %, personal que considera que no es amenazado, pero un porcentaje de 35,48%, considera que no si, y una parte esta indecisa, 38,71%.



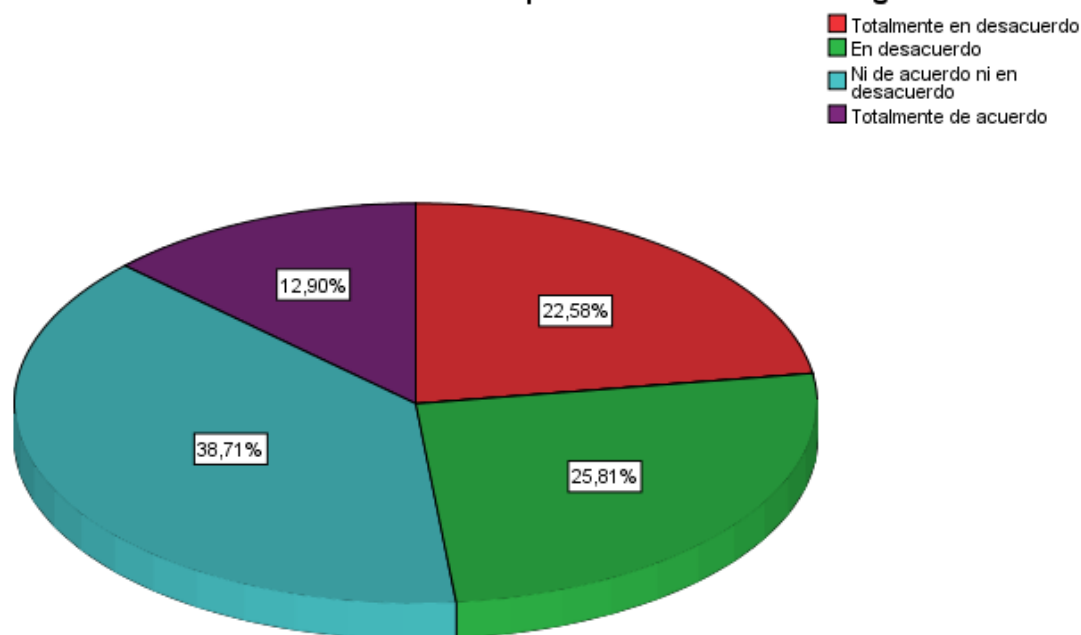
**TABLA # 33**

<b>La entidad toma en cuenta mis aspiraciones dentro de la organización</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	en	7	22,6	22,6	22,6
En desacuerdo		8	25,8	25,8	48,4
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	ni en	12	38,7	38,7	87,1
Totalmente de acuerdo		4	12,9	12,9	100,0
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuesta 2019  
Elaboración propia

**GRÁFICO 32**

**La entidad toma en cuenta mis aspiraciones dentro de la organización.**



Fuente: Tabla # 33  
Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, el porcentaje de totalmente de acuerdo, representa un valor de 12,90 %, personal que considera que se toman en cuenta sus aspiraciones, pero un porcentaje de 48,39%, considera que no, y una parte esta indecisa, 38,71%.

**TABLA # 34**

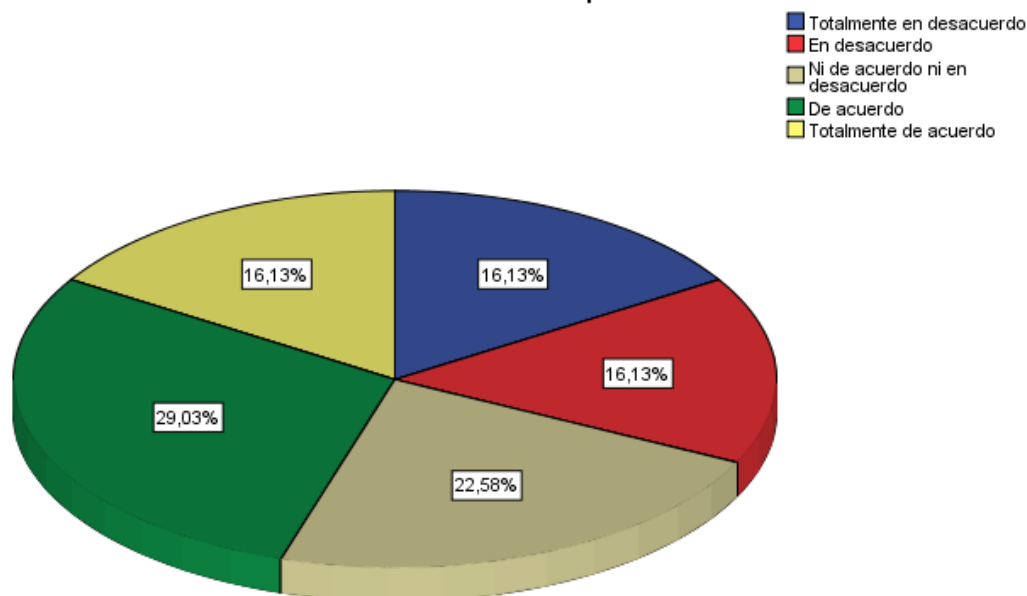
<b>Existe mutua confianza entre el personal institucional</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	16,1	16,1	16,1
	En desacuerdo	5	16,1	16,1	32,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	22,6	22,6	54,8
	De acuerdo	9	29,0	29,0	83,9
	Totalmente de acuerdo	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 33**

**Existe mutua confianza entre el personal institucional.**



Fuente: Tabla # 34

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 45,16 %, personal que considera que hay mutua confianza, pero un porcentaje de 32,26%, considera que no, y una parte esta indecisa, 22,58%.

**TABLA # 35**

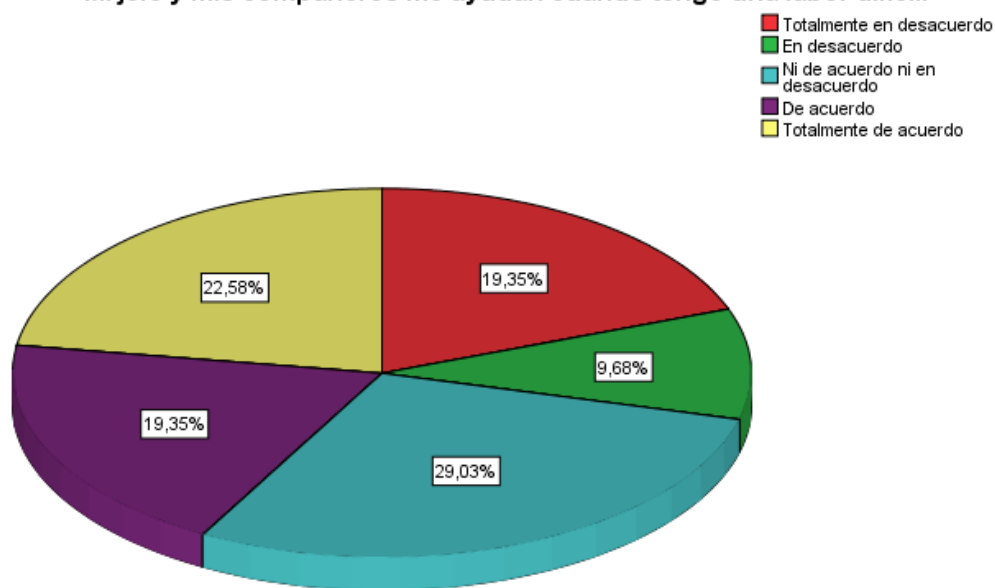
<b>Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	19,4	19,4	19,4
	En desacuerdo	3	9,7	9,7	29,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	29,0	29,0	58,1
	De acuerdo	6	19,4	19,4	77,4
	Totalmente de acuerdo	7	22,6	22,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 34**

**Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.**



Fuente: Tabla # 35

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 41,93 %, personal que considera que hay la ayuda adecuada, pero un porcentaje de 29,03%, considera que no, y una parte esta indecisa, 29,03%.

**TABLA # 36**

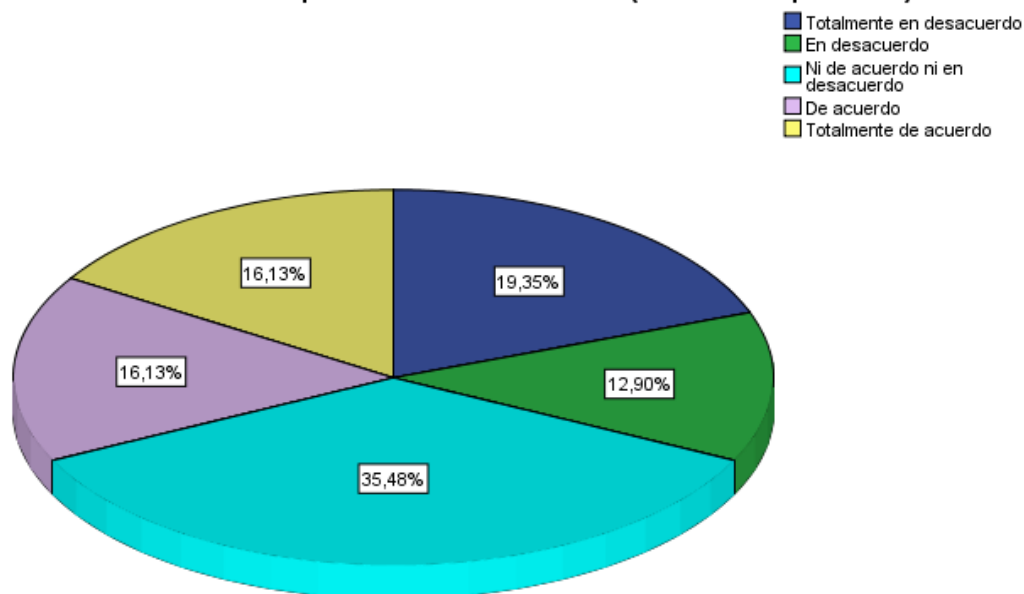
<b>La institución prioriza el factor humano (el sentir del personal)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	19,4	19,4	19,4
	En desacuerdo	4	12,9	12,9	32,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	35,5	35,5	67,7
	De acuerdo	5	16,1	16,1	83,9
	Totalmente de acuerdo	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 35**

**La institución prioriza el factor humano (el sentir del personal).**



Fuente: Tabla # 36

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 32,26 %, personal que considera que hay prioridad, pero un porcentaje de 32,25%, considera que no, y una parte esta indecisa, 35,48%.

**TABLA # 37**

**La discreción (silencio) es determinante para evitar desacuerdos laborales**

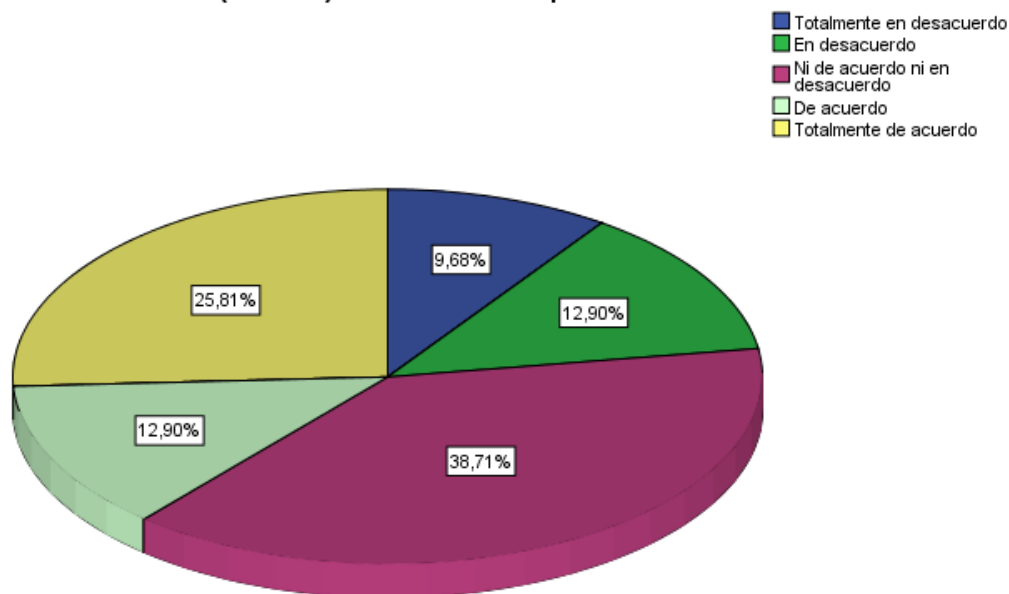
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	9,7	9,7	9,7
	En desacuerdo	4	12,9	12,9	22,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	38,7	38,7	61,3
	De acuerdo	4	12,9	12,9	74,2
	Totalmente de acuerdo	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 36**

**La discreción (silencio) es determinante para evitar desacuerdos laborales.**



Fuente: Tabla # 37

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 38,71 %, personal que considera que es mejor la discreción, pero un porcentaje de 22,58%, considera que no, y una parte esta indecisa, 38,71%.

**TABLA # 38**

**La institución siempre busca estimular direcciones abiertas entre los trabajadores**

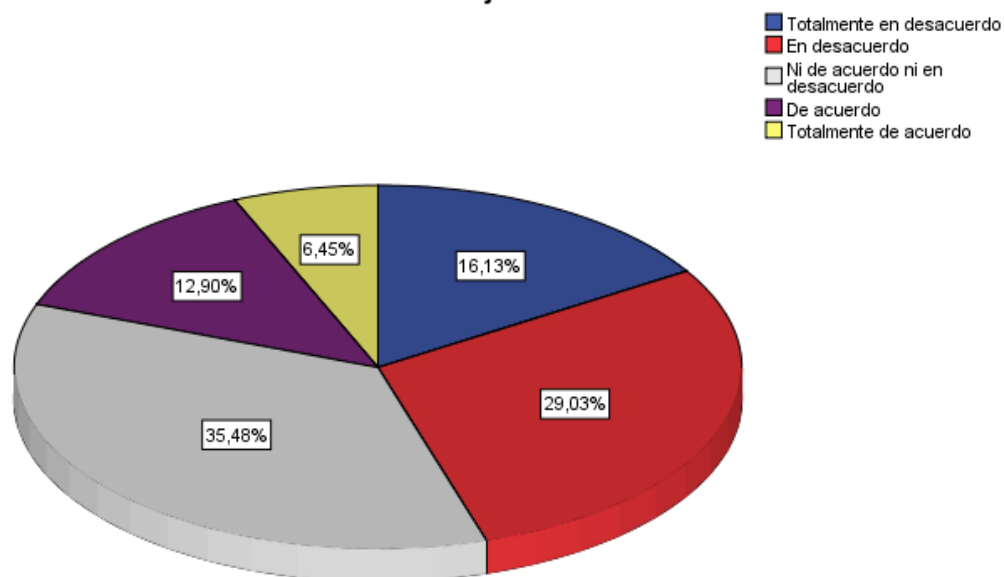
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	16,1	16,1	16,1
	En desacuerdo	9	29,0	29,0	45,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	35,5	35,5	80,6
	De acuerdo	4	12,9	12,9	93,5
	Totalmente de acuerdo	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 37**

**La institución siempre busca estimular direcciones abiertas entre los trabajadores.**



Fuente: Tabla # 38

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 19,35 %, personal que considera que si estimula, pero un porcentaje de 45,16%, considera que no, y una parte esta indecisa, 35,48%.

**TABLA # 39**

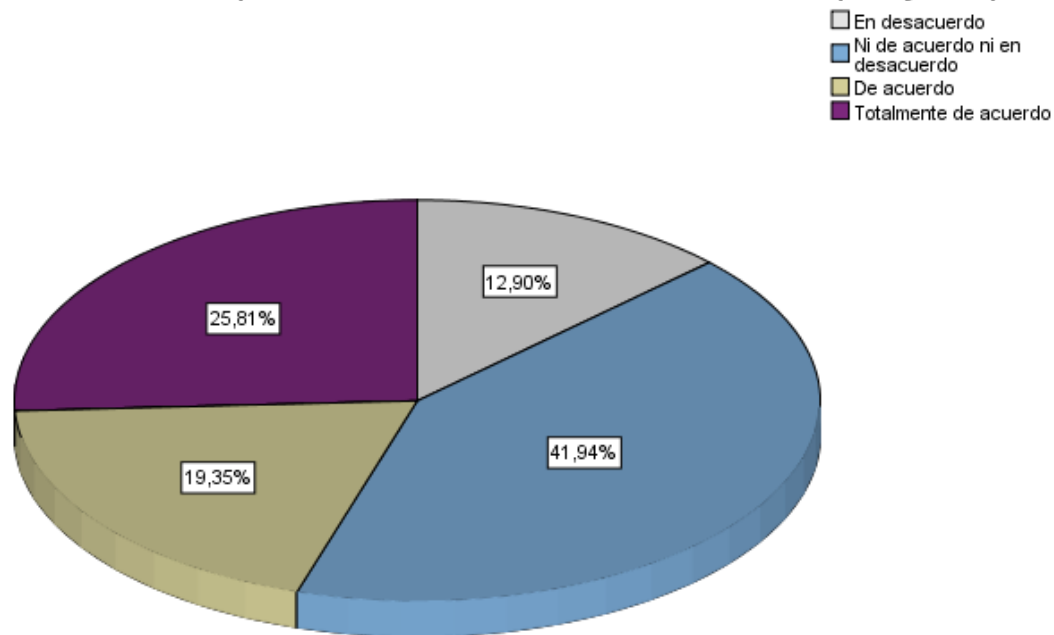
<b>Es fundamental que la institución decida de la manera más rápida y fácil posible</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	12,9	12,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	41,9	54,8
	De acuerdo	6	19,4	74,2
	Totalmente de acuerdo	8	25,8	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 38**

**Es fundamental que la institución decida de la manera más rápida y fácil posible.**



Fuente: Tabla # 39

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 45,16 %, personal que considera que debe haber una gestión rápida, pero un porcentaje de 12,90%, considera que no, y una parte esta indecisa, 41,94%.

**TABLA # 40**

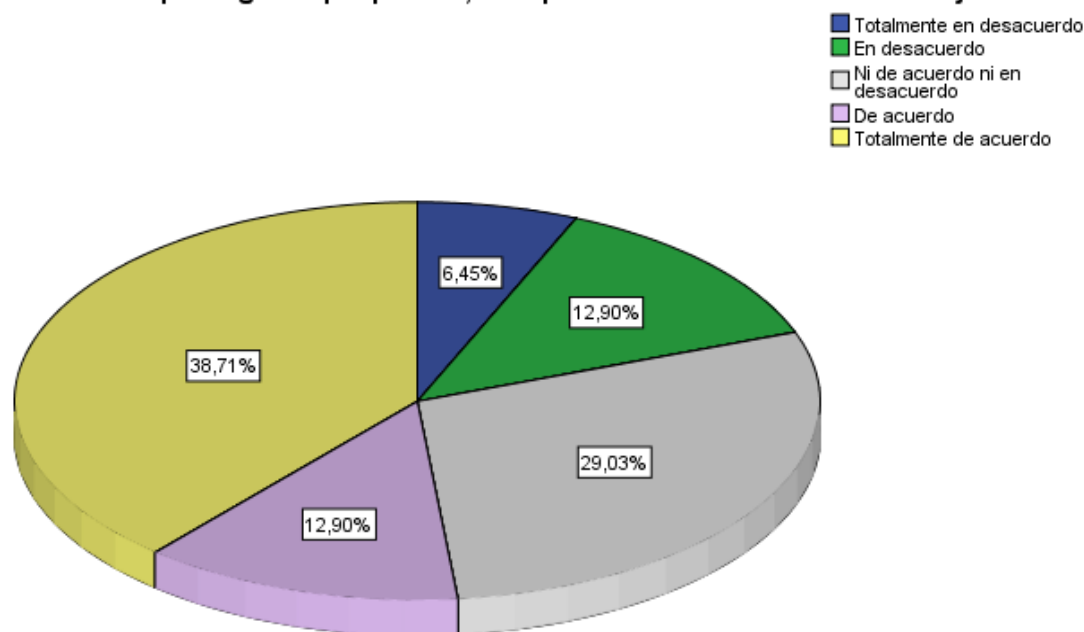
<b>Siempre digo lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mi jefe</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,5	6,5	6,5
	En desacuerdo	4	12,9	12,9	19,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	29,0	29,0	48,4
	De acuerdo	4	12,9	12,9	61,3
	Totalmente de acuerdo	12	38,7	38,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 39**

**Siempre digo lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mi jefe.**



Fuente: Tabla # 40

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 51,61 %, personal que considera que hay libertad de expresión, pero un porcentaje de 19,35%, considera que no, y una parte esta indecisa, 29,03%.



**TABLA # 41**

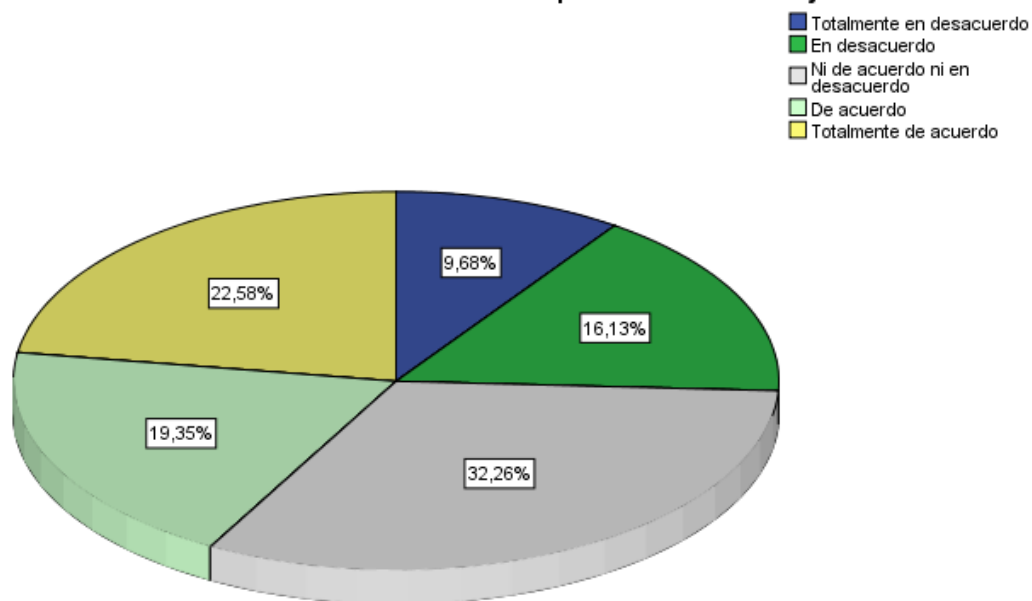
<b>Hablo libremente sobre cualquier asunto con mi jefe</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	9,7	9,7	9,7
	En desacuerdo	5	16,1	16,1	25,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	32,3	32,3	58,1
	De acuerdo	6	19,4	19,4	77,4
	Totalmente de acuerdo	7	22,6	22,6	100,0
	<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 40**

**Hablo libremente sobre cualquier asunto con mi jefe.**



Fuente: Tabla # 41

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 41,93 %, personal que considera que hay confianza con su superior, pero un porcentaje de 25,81%, considera que no, y una parte esta indecisa, 32,26%.

**TABLA # 42**

**En la institución cada quien, se preocupa por sus propios intereses**

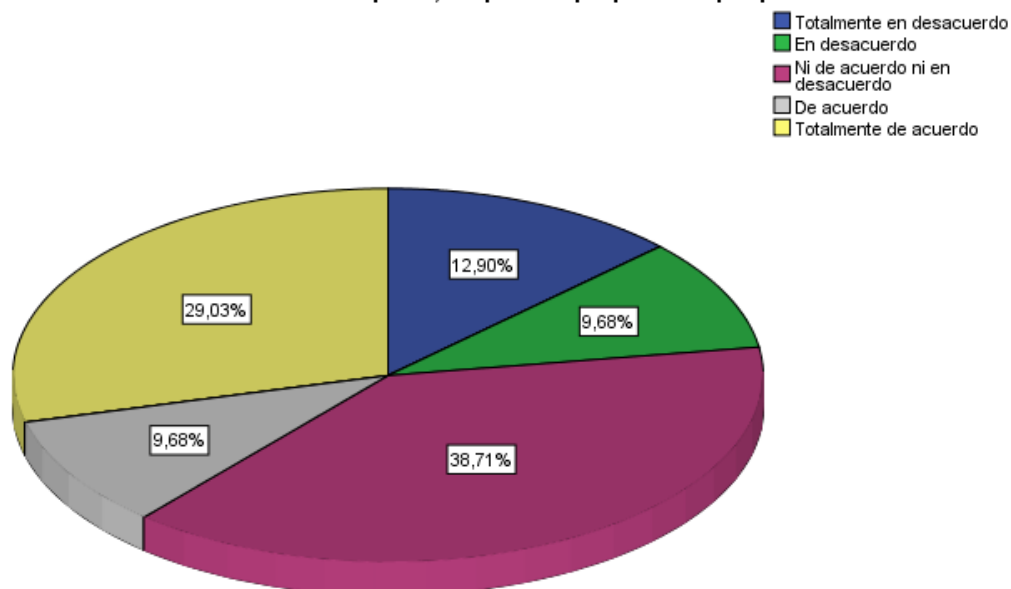
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	12,9	12,9	12,9
	En desacuerdo	3	9,7	9,7	22,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	38,7	38,7	61,3
	De acuerdo	3	9,7	9,7	71,0
	Totalmente de acuerdo	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 41**

**En la institución cada quien, se preocupa por sus propios intereses.**



Fuente: Tabla # 42

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 38,71 %, personal que considera que cada quien ve por sus intereses, pero un porcentaje de 22,58%, considera que no, y una parte esta indecisa, 38,71%.

**TABLA # 43**

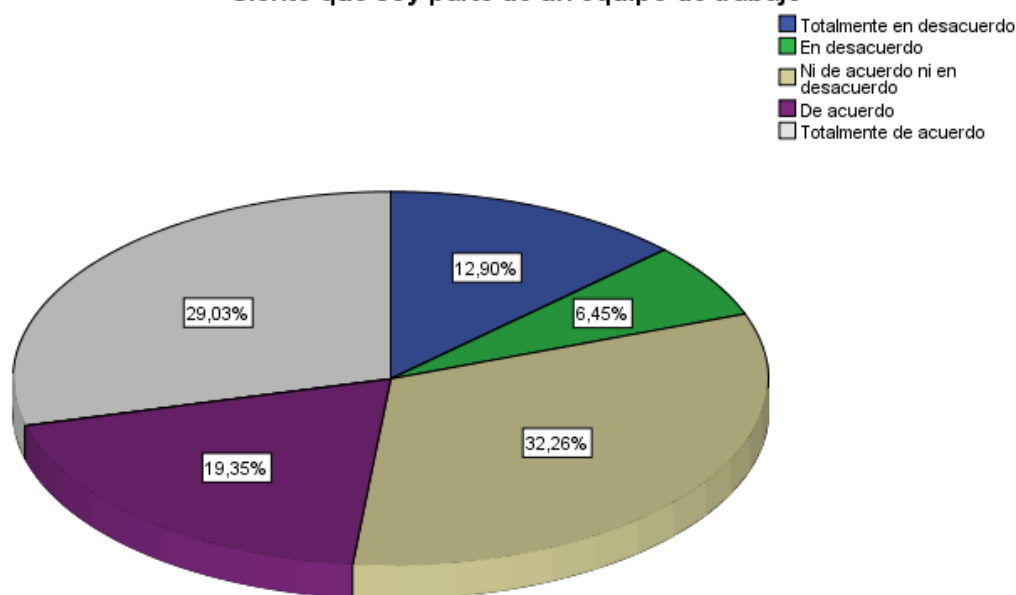
<b>Siento que soy parte de un equipo de trabajo</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	12,9	12,9	12,9
	En desacuerdo	2	6,5	6,5	19,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	32,3	32,3	51,6
	De acuerdo	6	19,4	19,4	71,0
	Totalmente de acuerdo	9	29,0	29,0	100,0
	<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 42**

**Siento que soy parte de un equipo de trabajo**



Fuente: Tabla # 43

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 48,38 %, personal que considera que forma parte de un equipo, pero un porcentaje de 19,35%, considera que no, y una parte esta indecisa, 32,26%.

**TABLA # 44**

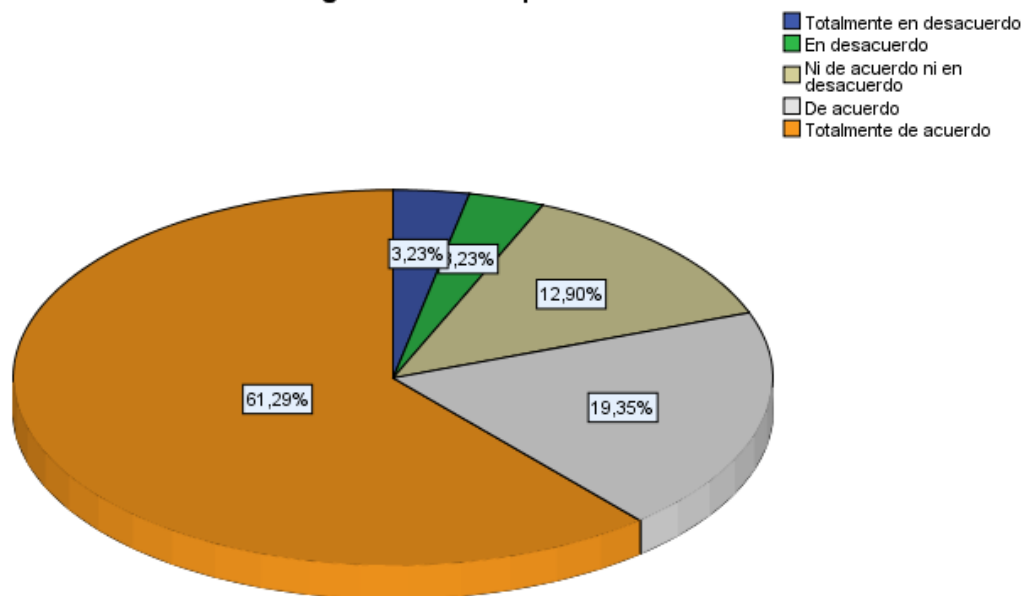
<b>Siento orgullo de formar parte de esta Institución</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,2	3,2	3,2
	En desacuerdo	1	3,2	3,2	6,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,9	12,9	19,4
	De acuerdo	6	19,4	19,4	38,7
	Totalmente de acuerdo	19	61,3	61,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 43**

**Siento orgullo de formar parte de esta Institución.**



Fuente: Tabla # 44

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 80,64 %, personal que considera sentir orgullo, pero un porcentaje de 6,46%, considera que no, y una parte esta indecisa, 12,90%.

**TABLA # 45**

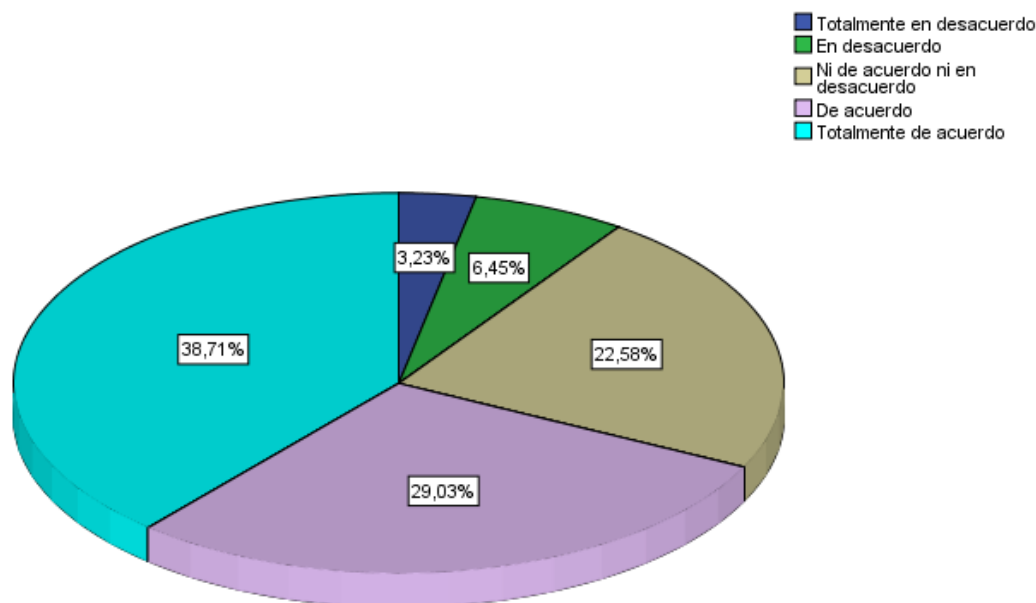
<b>Existe lealtad en las labores realizadas</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,2	3,2	3,2
	En desacuerdo	2	6,5	6,5	9,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	22,6	22,6	32,3
	De acuerdo	9	29,0	29,0	61,3
	Totalmente de acuerdo	12	38,7	38,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 44**

**Existe lealtad en las labores realizadas.**



Fuente: Tabla # 45

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 67,74 %, personal que considera que existe lealtad, pero un porcentaje de 9,68%, considera que no, y una parte esta indecisa, 22,58%.

**TABLA # 46**

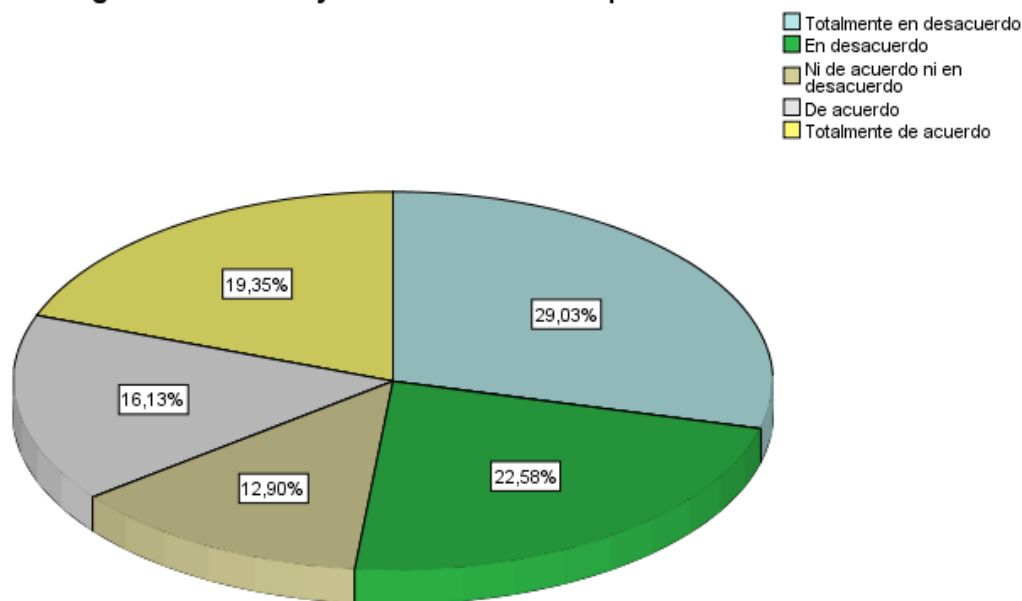
<b>Tengo los materiales y recursos necesarios para desarrollar mis funciones</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	29,0	29,0	29,0
	En desacuerdo	7	22,6	22,6	51,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,9	12,9	64,5
	De acuerdo	5	16,1	16,1	80,6
	Totalmente de acuerdo	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 45**

**Tengo los materiales y recursos necesarios para desarrollar mis funciones**



Fuente: Tabla # 46

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 35,48 %, personal que considera que tienen los recursos necesarios, pero un porcentaje de 51,61%, considera que no, y una parte esta indecisa, 12,90%.

**TABLA # 47**

**Las condiciones de trabajo de la institución son seguras**

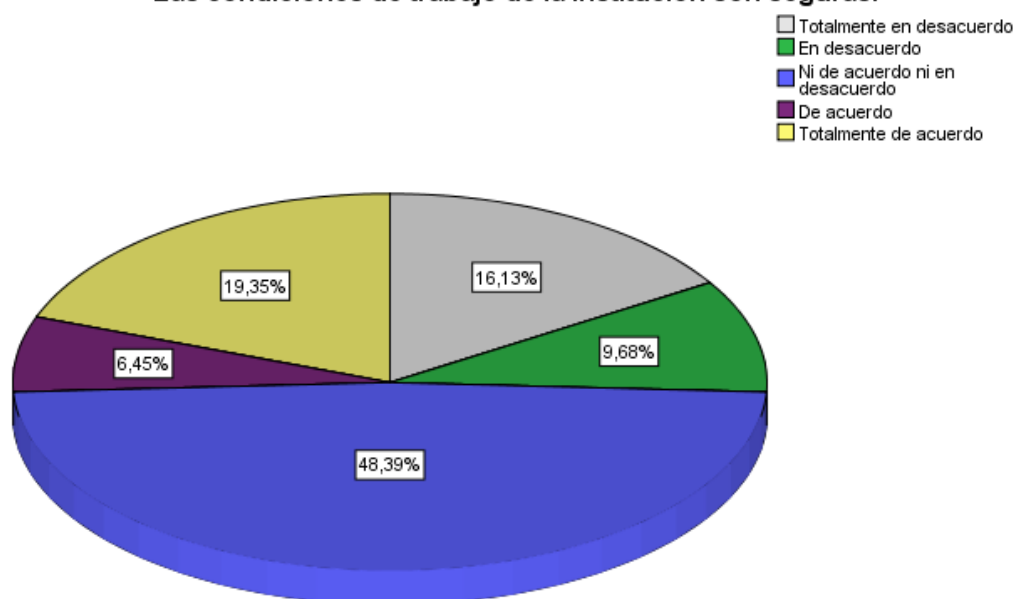
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	16,1	16,1	16,1
	En desacuerdo	3	9,7	9,7	25,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	48,4	48,4	74,2
	De acuerdo	2	6,5	6,5	80,6
	Totalmente de acuerdo	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 46**

**Las condiciones de trabajo de la institución son seguras.**



Fuente: Tabla # 47

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 25,8 %, personal que considera que existen condiciones seguras, pero un porcentaje de 25,81%, considera que no, y gran parte esta indecisa, 48,39%.

**TABLA # 48**

**Las condiciones ambientales del área (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) facilitan mi actividad diaria**

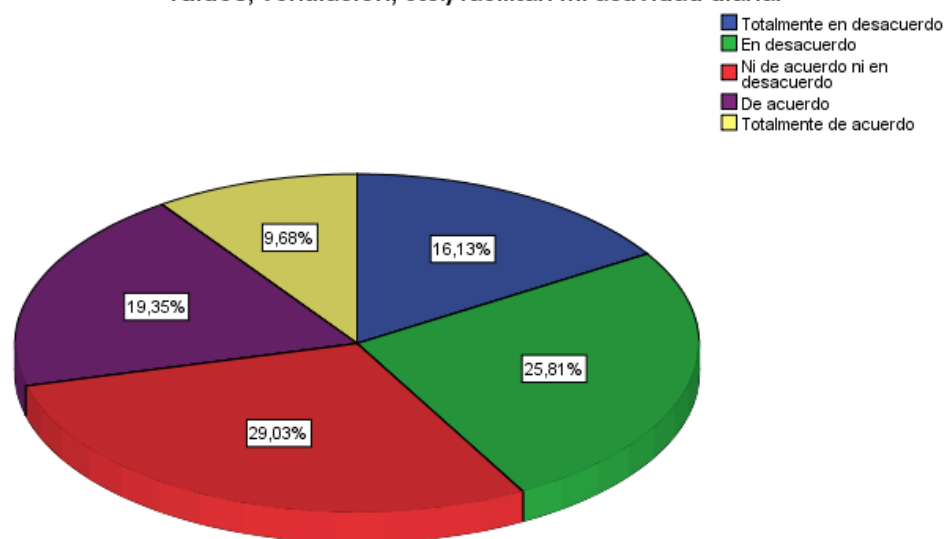
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	16,1	16,1	16,1
	En desacuerdo	8	25,8	25,8	41,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	29,0	29,0	71,0
	De acuerdo	6	19,4	19,4	90,3
	Totalmente de acuerdo	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 47**

**Las condiciones ambientales del área (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, etc.) facilitan mi actividad diaria.**



Fuente: Tabla # 48

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 29,03 %, personal que considera que existen condiciones ambientales adecuadas, pero un porcentaje de 41,94%, considera que no, y una parte esta indecisa, 29,03%.



**TABLA # 49**

**Las instalaciones del área (superficie, dotación del mobiliario, equipos técnicos) facilitan mis actividades y procedimientos, para brindar los servicios requeridos**

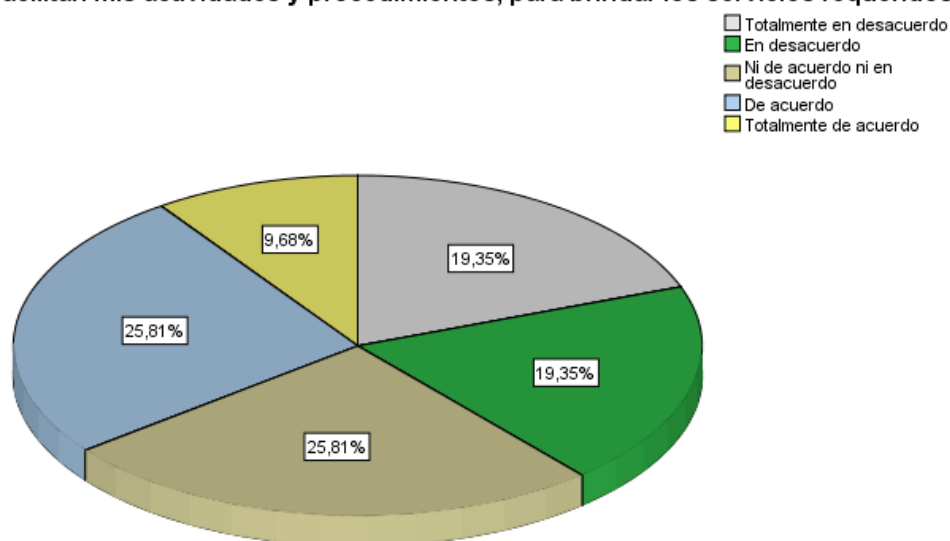
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	19,4	19,4	19,4
	En desacuerdo	6	19,4	19,4	38,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,8	25,8	64,5
	De acuerdo	8	25,8	25,8	90,3
	Totalmente de acuerdo	3	9,7	9,7	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 48**

**Las instalaciones del área (superficie, dotación del mobiliario, equipos técnicos) facilitan mis actividades y procedimientos, para brindar los servicios requeridos.**



Fuente: Tabla # 49

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 35,49 %, personal que considera que las instalaciones facilitan las tareas, pero un porcentaje de 38,7%, considera que no, y una parte esta indecisa, 25,81%.

**TABLA # 50**

**Cuento con los instrumentos, equipos y herramientas necesarias, para el desarrollo de mis tareas asignadas**

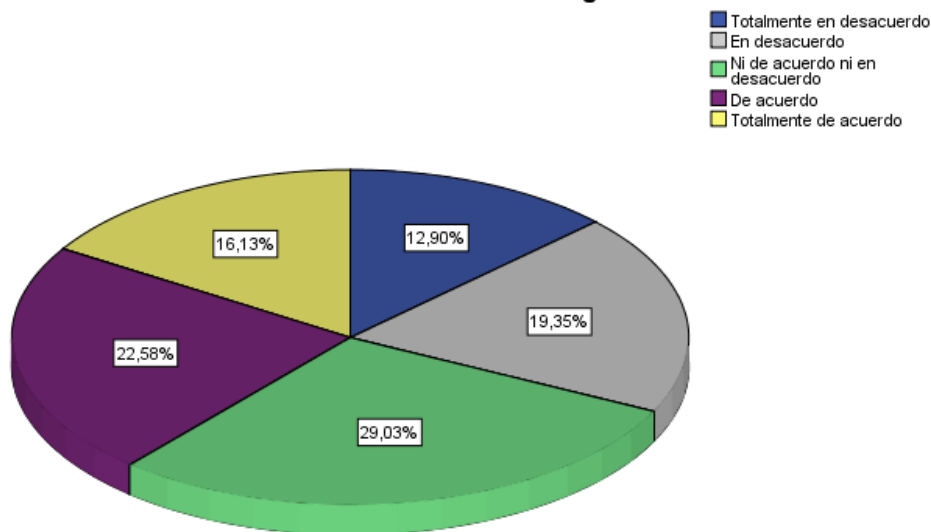
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	12,9	12,9	12,9
	En desacuerdo	6	19,4	19,4	32,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	29,0	29,0	61,3
	De acuerdo	7	22,6	22,6	83,9
	Totalmente de acuerdo	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 49**

**Cuento con los instrumentos, equipos y herramientas necesarias, para el desarrollo de mis tareas asignadas.**



Fuente: Tabla # 50

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 38,71 %, personal que considera que cuenta con los instrumentos adecuados, pero un porcentaje de 32,25%, considera que no, y una parte esta indecisa, 29,03%.

**TABLA # 51**

**El sistema informático, que utilizo son los adecuados a las necesidades de mi trabajo**

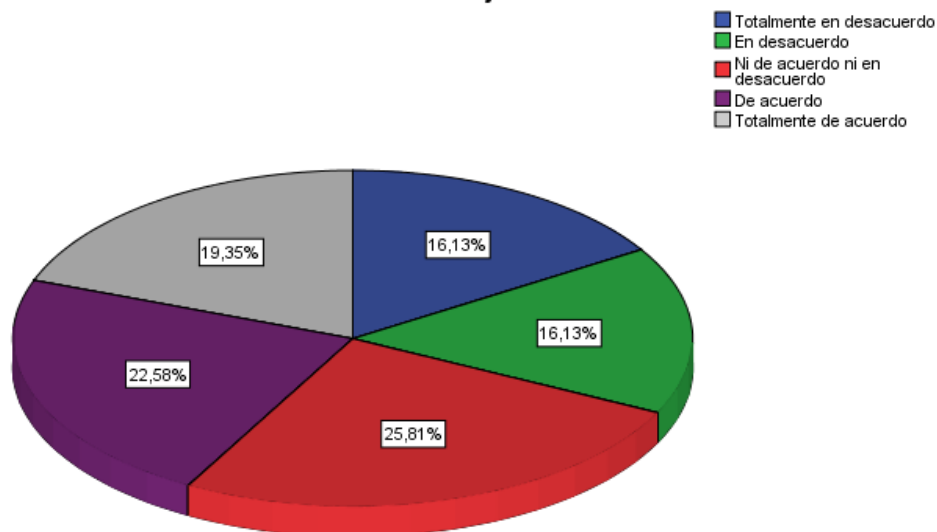
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	16,1	16,1	16,1
	En desacuerdo	5	16,1	16,1	32,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,8	25,8	58,1
	De acuerdo	7	22,6	22,6	80,6
	Totalmente de acuerdo	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 50**

**El sistema informático, que utilizo son los adecuados a las necesidades de mi trabajo.**



Fuente: Tabla # 51

Elaboración propia

**Análisis:**

De acuerdo a lo visualizado en el cuadro y en el gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 41,93 %, personal que considera que cuenta con los instrumentos adecuados, pero un porcentaje de 32,26%, considera que no, y una parte esta indecisa, 25,81%.

## Cuestionario de Satisfacción Laboral

**TABLA # 52**

### Mi trabajo no varía, resulta monótono

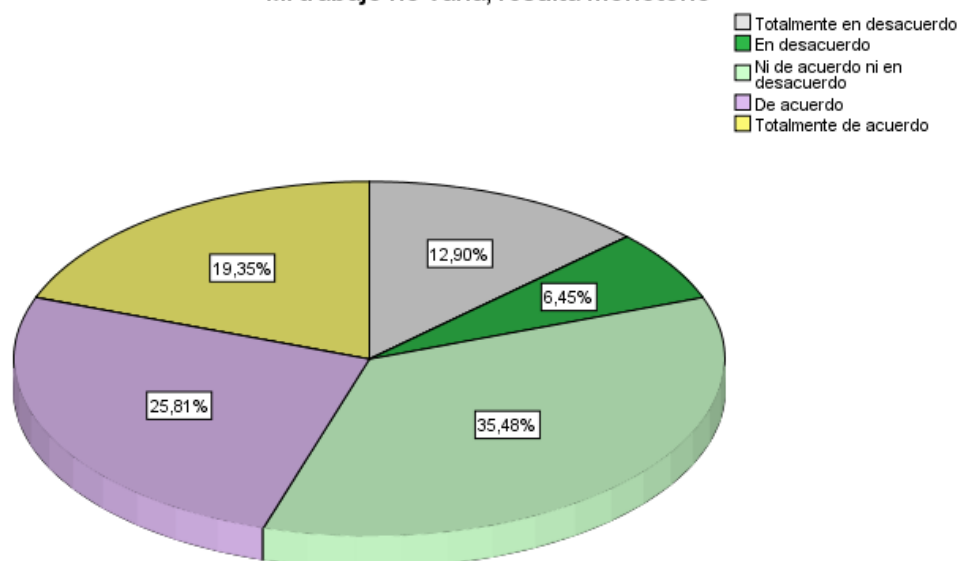
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	12,9	12,9	12,9
En desacuerdo	2	6,5	6,5	19,4
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	35,5	35,5	54,8
De acuerdo	8	25,8	25,8	80,6
Totalmente de acuerdo	6	19,4	19,4	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 51**

### Mi trabajo no varía, resulta monótono



Fuente: Tabla # 52

Elaboración propia

### Análisis:

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 45,16 %, personal que considera su trabajo monótono, pero un porcentaje de 19,35%, considera que no, y una parte esta indecisa, 35,48%.

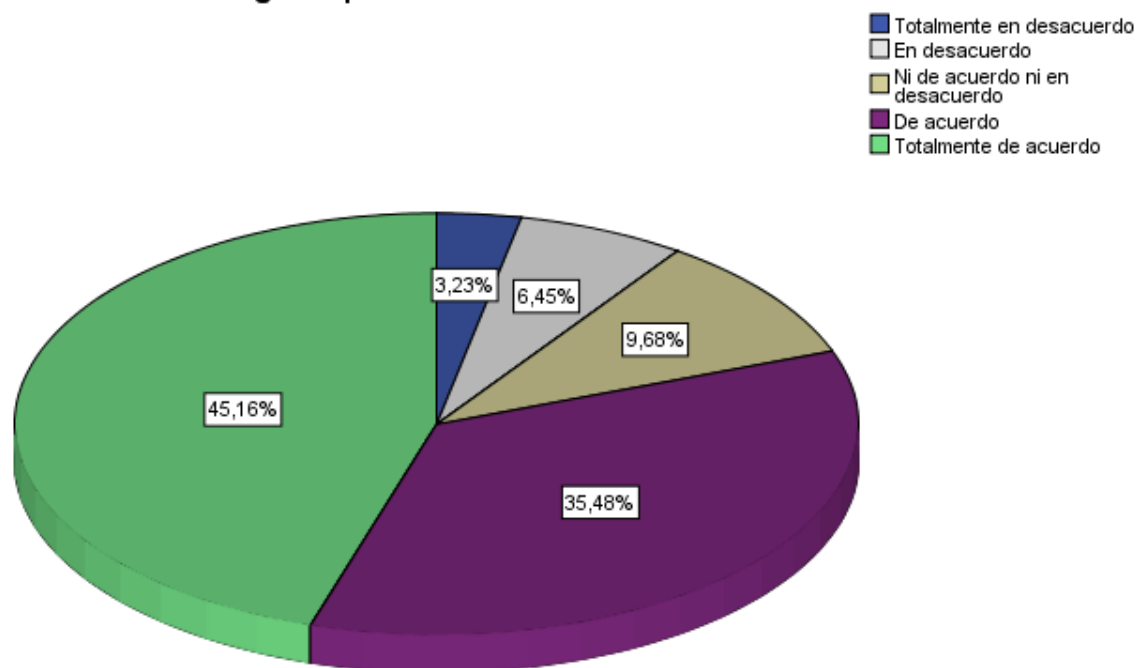
**TABLA # 53**

<b>Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,2	3,2	3,2
	En desacuerdo	2	6,5	6,5	9,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,7	9,7	19,4
	De acuerdo	11	35,5	35,5	54,8
	Totalmente de acuerdo	14	45,2	45,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019  
Elaboración propia

**GRÁFICO 52**

**Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones**



Fuente: Tabla # 53  
Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 45,16 %, personal que mantiene su responsabilidad, pero un porcentaje de 19,35%, considera que no, y una parte esta indecisa, 35,48%.

**TABLA # 54**

**Al final de la jornada me encuentro muy cansado**

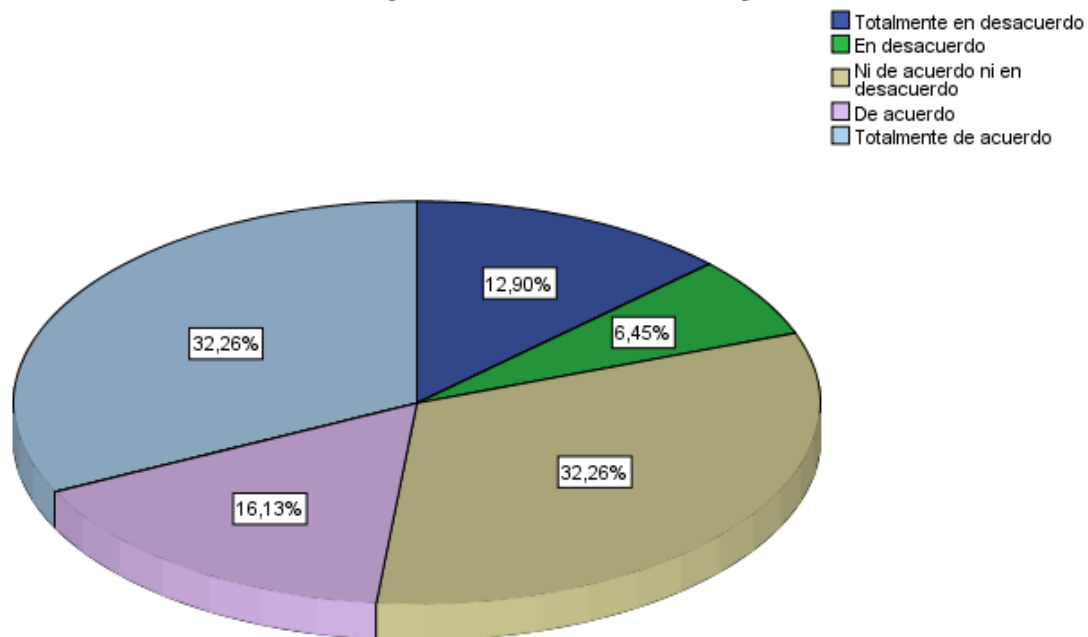
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	12,9	12,9	12,9
	En desacuerdo	2	6,5	6,5	19,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	32,3	32,3	51,6
	De acuerdo	5	16,1	16,1	67,7
	Totalmente de acuerdo	10	32,3	32,3	100,0
	Total		31	100,0	100,0

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 53**

**Al final de la jornada me encuentro muy cansado**



Fuente: Tabla # 54

Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 48,39 %, personal que considera su cansancio, pero un porcentaje de 19,35%, considera que no, y una parte esta indecisa, 32,26%.

**TABLA # 55**

**No me desconecto del trabajo cuando llego a casa**

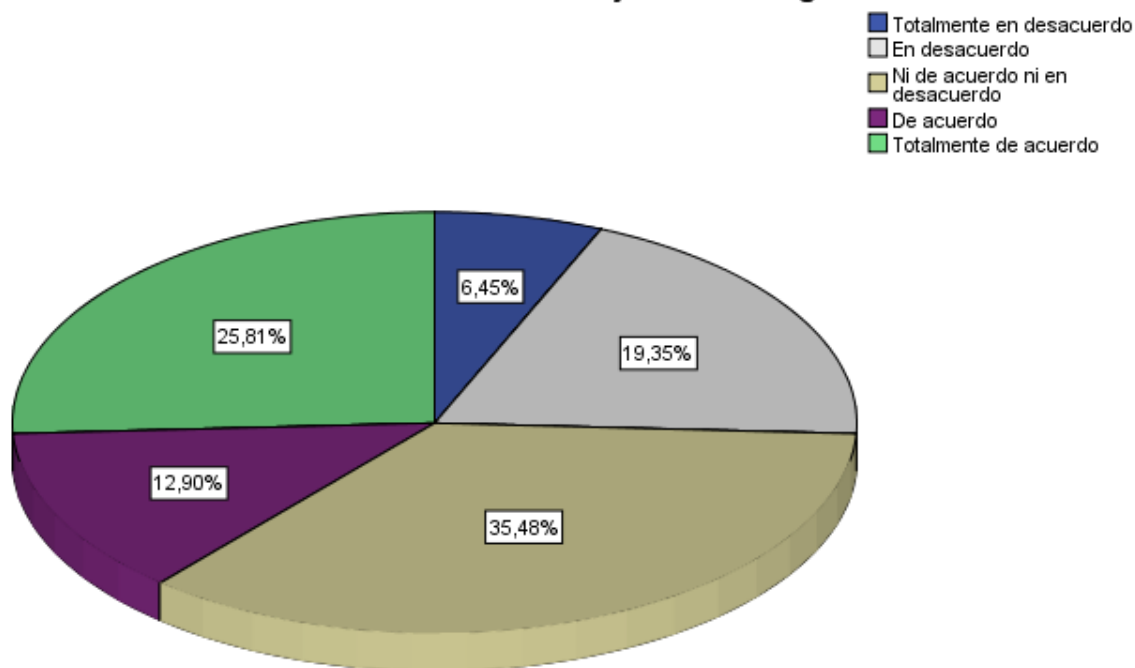
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,5	6,5	6,5
	En desacuerdo	6	19,4	19,4	25,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	35,5	35,5	61,3
	De acuerdo	4	12,9	12,9	74,2
	Totalmente de acuerdo	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 54**

**No me desconecto del trabajo cuando llego a casa**



Fuente: Tabla # 55

Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 38,71 %, personal que considera se desconecta, pero un porcentaje de 25,8%, considera que no, y una parte esta indecisa, 35,48%.

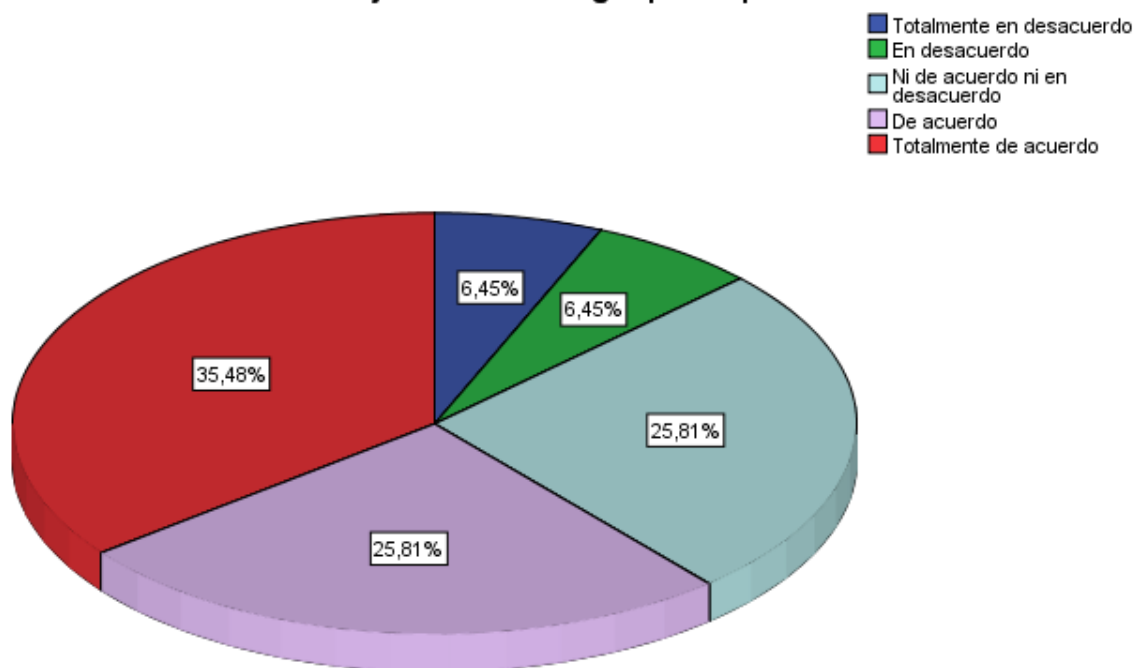
**TABLA # 56**

<b>En el trabajo diario me tengo que emplear a fondo</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,5	6,5	6,5
	En desacuerdo	2	6,5	6,5	12,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,8	25,8	38,7
	De acuerdo	8	25,8	25,8	64,5
	Totalmente de acuerdo	11	35,5	35,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019  
Elaboración propia

**GRÁFICO 55**

**En el trabajo diario me tengo que emplear a fondo**



Fuente: Tabla # 56  
Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 61,29 %, personal que considera se emplea a fondo, pero un porcentaje de 12,9%, considera que no, y una parte esta indecisa, 25,81%.



**TABLA # 57**

**Mi trabajo me altera el estado de ánimo**

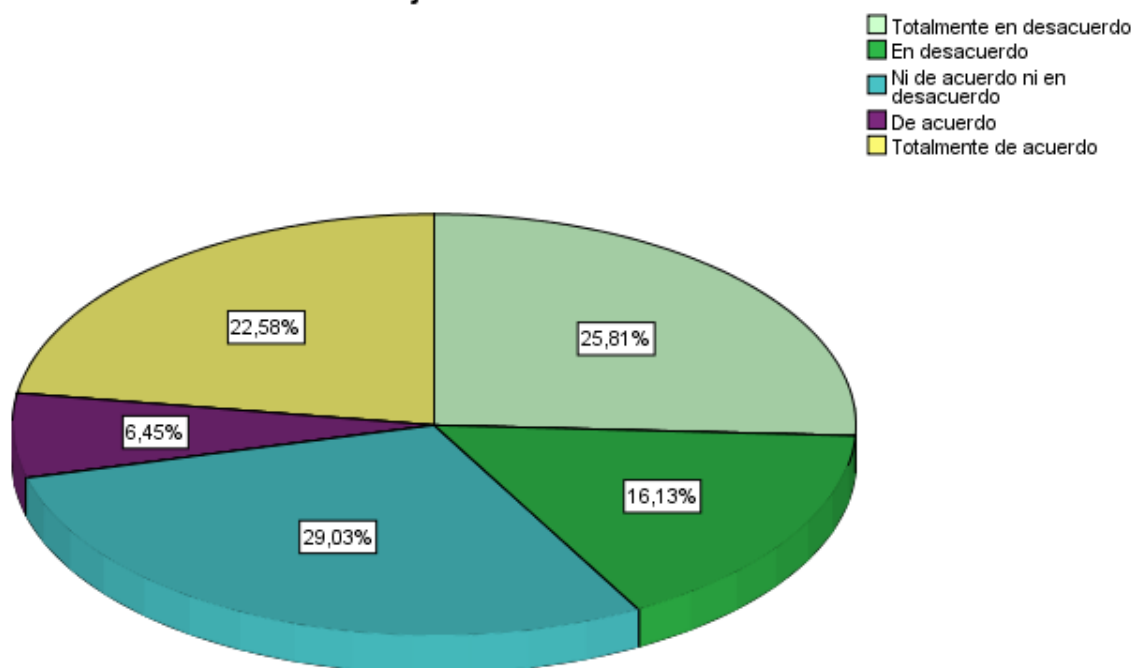
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	25,8	25,8	25,8
	En desacuerdo	5	16,1	16,1	41,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	29,0	29,0	71,0
	De acuerdo	2	6,5	6,5	77,4
	Totalmente de acuerdo	7	22,6	22,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 56**

**Mi trabajo me altera el estado de ánimo**



Fuente: Tabla # 57

Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 29,03 %, personal que considera alterarse su ánimo, pero un porcentaje de 41,94%, considera que no, y una parte esta indecisa, 29,03%.

**TABLA # 58**

**En mi trabajo, me encuentro satisfecho**

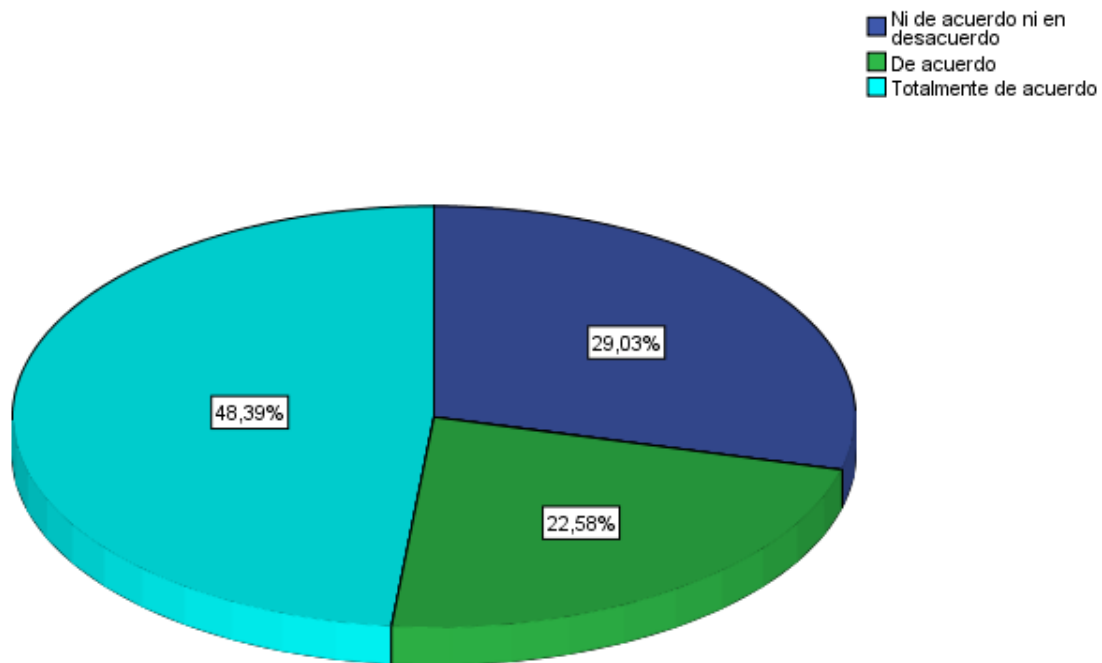
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	29,0	29,0	29,0
Válido De acuerdo	7	22,6	22,6	51,6
Totalmente de acuerdo	15	48,4	48,4	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 57**

**En mi trabajo, me encuentro satisfecho**



Fuente: Tabla # 58

Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 51,61 %, personal que se encuentra satisfecho, pero teniendo una parte esta indecisa, 48,39%.

**TABLA # 59**

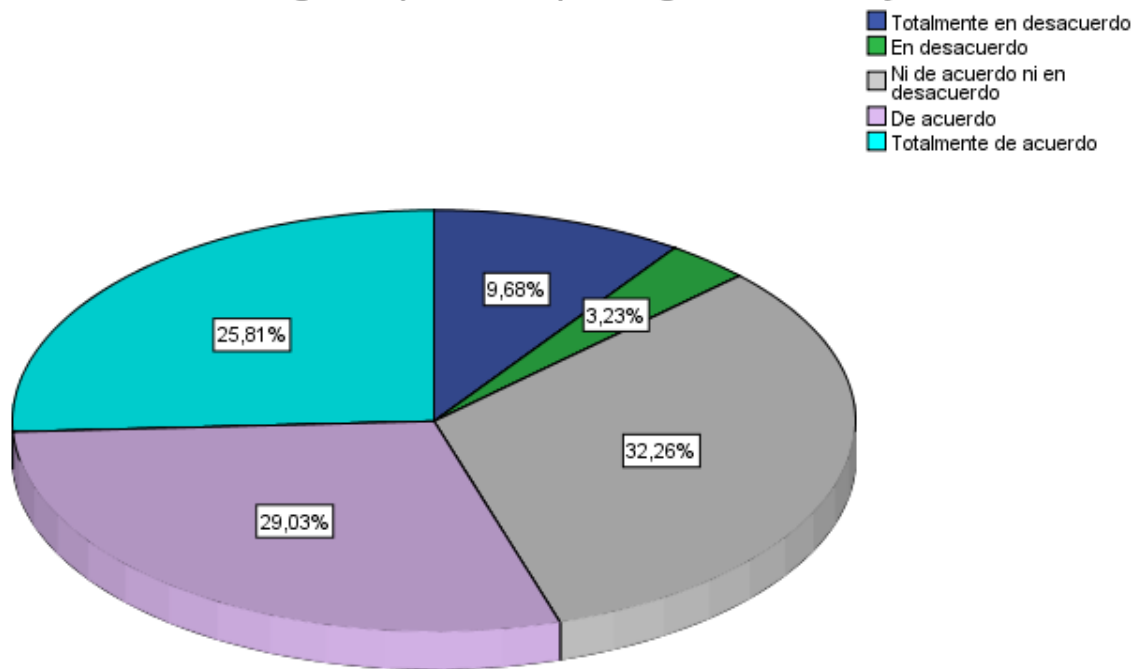
**Tengo independencia para organizar mi trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	9,7	9,7	9,7
	En desacuerdo	1	3,2	3,2	12,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	32,3	32,3	45,2
	De acuerdo	9	29,0	29,0	74,2
	Totalmente de acuerdo	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019  
Elaboración propia

**GRÁFICO 58**

**Tengo independencia para organizar mi trabajo**



Fuente: Tabla # 59  
Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 54,84 %, personal que considera tener independencia, pero un porcentaje de 12,89%, considera que no, y una parte esta indecisa, 32,26%.

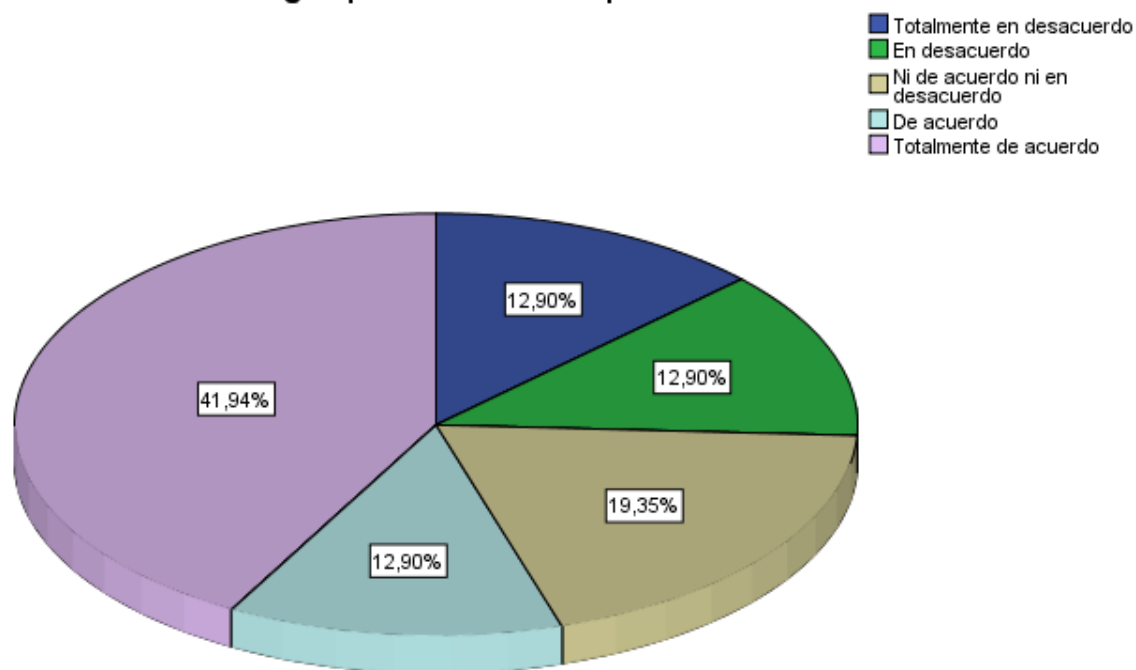
**TABLA # 60**

<b>Tengo oportunidades de aprender cosas nuevas</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	12,9	12,9	12,9
	En desacuerdo	4	12,9	12,9	25,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	19,4	19,4	45,2
	De acuerdo	4	12,9	12,9	58,1
	Totalmente de acuerdo	13	41,9	41,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019  
Elaboración propia

**GRÁFICO 59**

**Tengo oportunidades de aprender cosas nuevas**



Fuente: Tabla # 60  
Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 54,84 %, personal que considera tener oportunidades, pero un porcentaje de 25,8%, considera que no, y una parte esta indecisa, 19,35%.

**TABLA # 61**

**Tengo interés por las cosas que realizo**

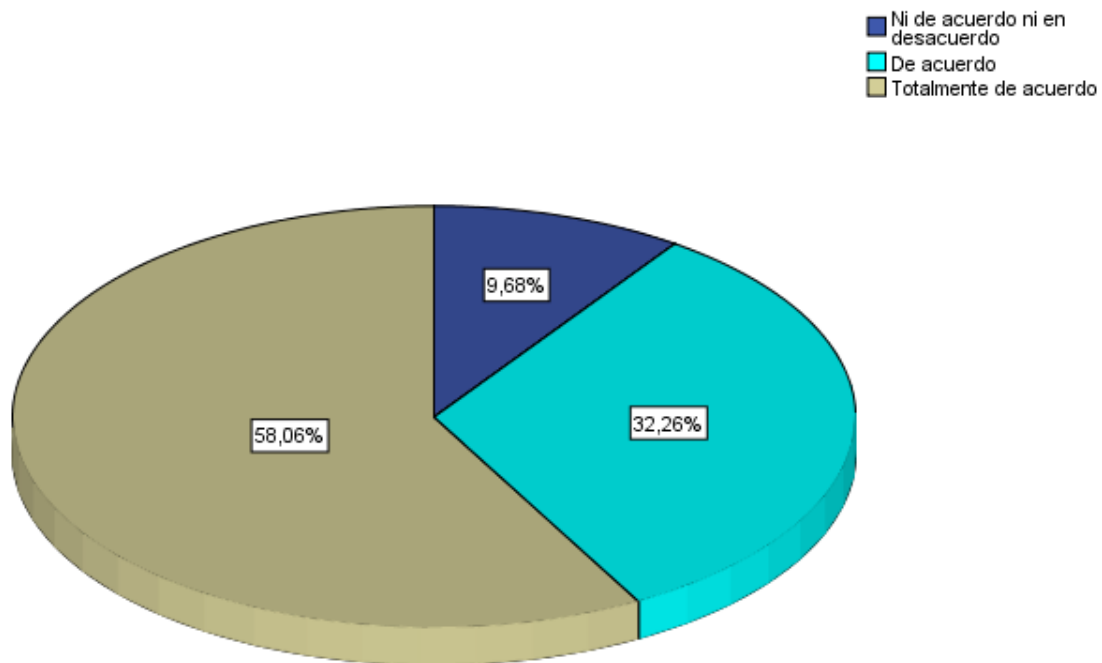
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,7	9,7	9,7
Válido De acuerdo	10	32,3	32,3	41,9
Totalmente de acuerdo	18	58,1	58,1	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 60**

**Tengo interés por las cosas que realizo**



Fuente: Tabla # 61

Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 90,32 %, personal que considera tener interés en lo que hace y una parte esta indecisa, 9,68%.

**TABLA # 62**

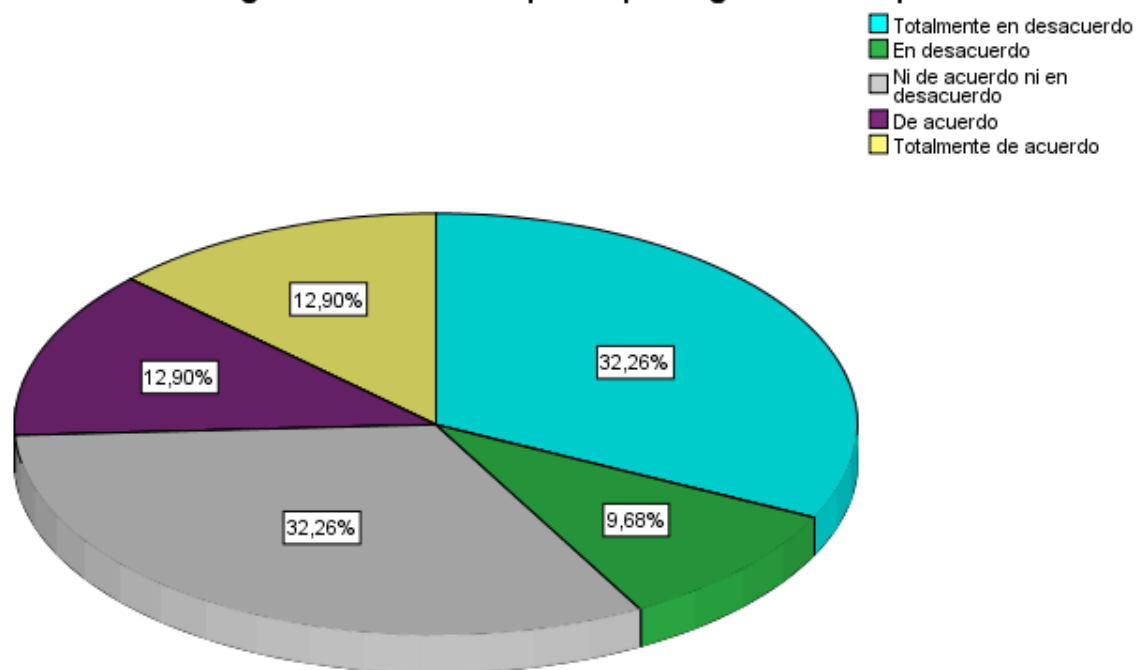
<b>Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena</b>						
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	en	10	32,3	32,3	32,3
	En desacuerdo		3	9,7	9,7	41,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	en	10	32,3	32,3	74,2
	De acuerdo		4	12,9	12,9	87,1
	Totalmente de acuerdo		4	12,9	12,9	100,0
	Total		31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 61**

**Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena**



Fuente: Tabla # 62

Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 25,8 %, personal que tiene la sensación de que no vale la pena, pero un porcentaje de 41,94%, considera que no, y una parte esta indecisa, 32,26%.

**TABLA # 63**

**Obtengo reconocimiento por mi trabajo**

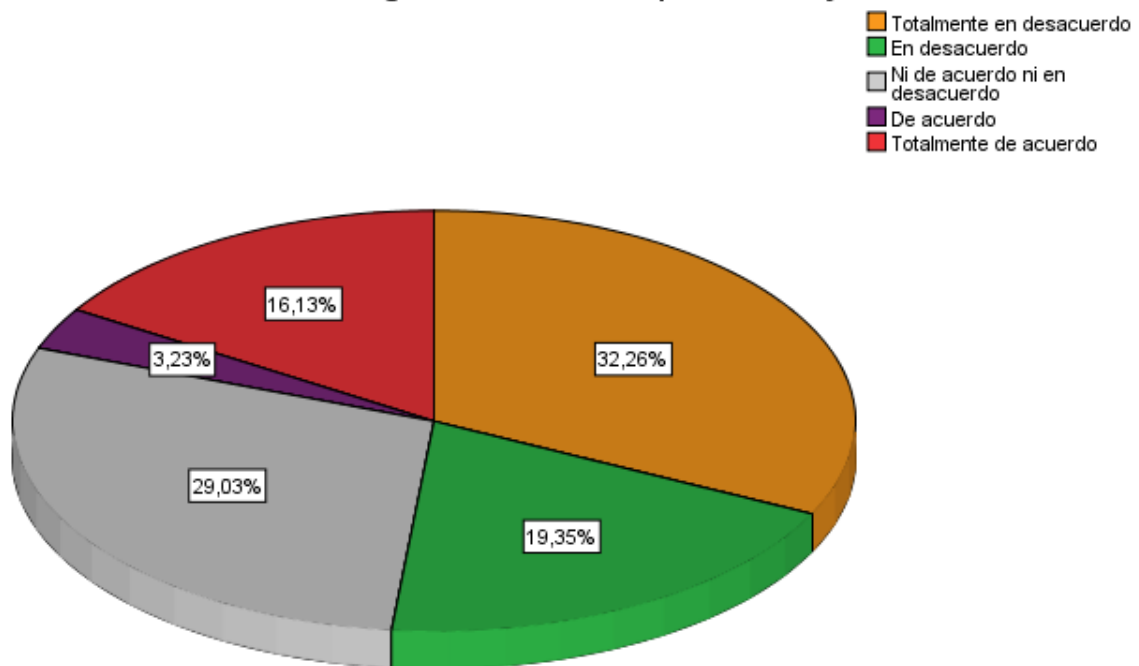
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	32,3	32,3	32,3
	En desacuerdo	6	19,4	19,4	51,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	29,0	29,0	80,6
	De acuerdo	1	3,2	3,2	83,9
	Totalmente de acuerdo	5	16,1	16,1	100,0
	Total		31	100,0	100,0

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 62**

**Obtengo reconocimiento por mi trabajo**



Fuente: Tabla # 63

Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 19,36 %, personal que considera ser reconocido, pero un porcentaje de 51,61%, considera que no, y una parte esta indecisa, 29,03%.

**TABLA # 64**

**La relación con mis jefes es cordial**

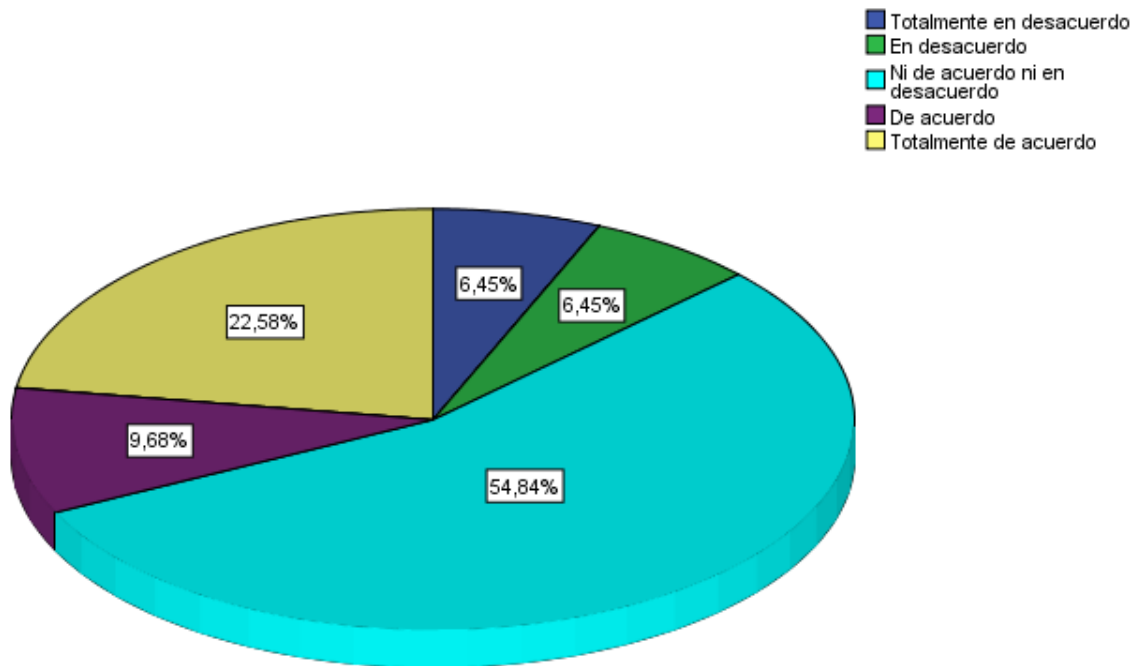
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,5	6,5	6,5
	En desacuerdo	2	6,5	6,5	12,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	54,8	54,8	67,7
	De acuerdo	3	9,7	9,7	77,4
	Totalmente de acuerdo	7	22,6	22,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 63**

**La relación con mis jefes es cordial**



Fuente: Tabla # 64

Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 31,26 %, personal que considera una relación cordial, pero un porcentaje de 12,9%, considera que no, y una parte esta indecisa, 54,84%.



**TABLA # 65**

**Las relaciones con mis compañeros son cordiales**

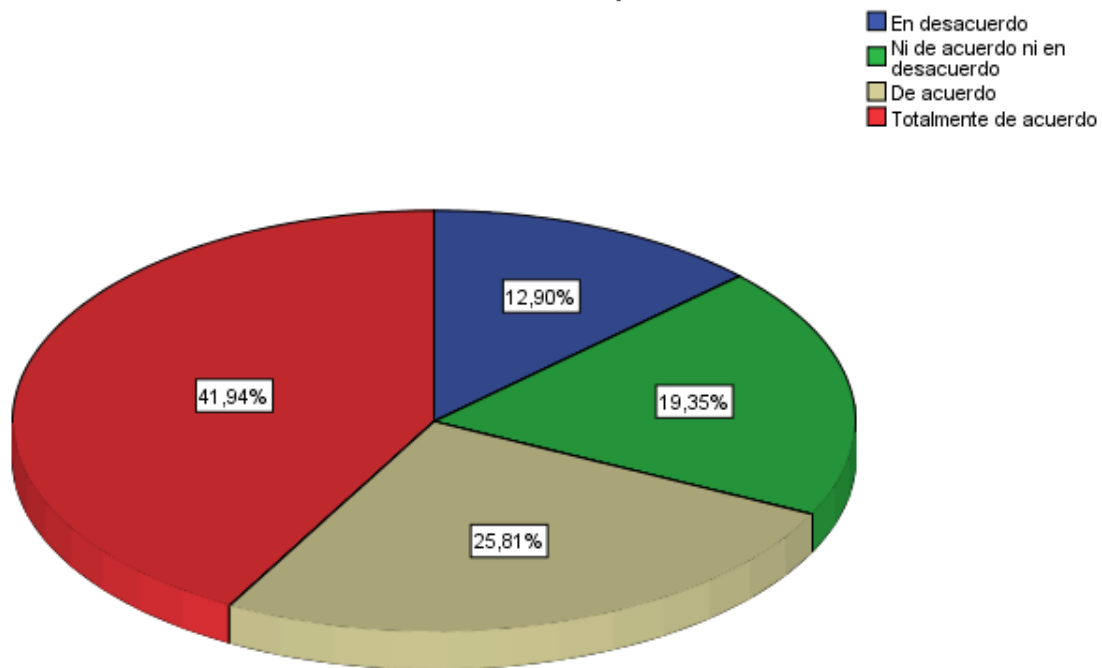
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	12,9	12,9	12,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	19,4	19,4	32,3
De acuerdo	8	25,8	25,8	58,1
Totalmente de acuerdo	13	41,9	41,9	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 64**

**Las relaciones con mis compañeros son cordiales**



Fuente: Tabla # 65

Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 67,75 %, personal que considera relaciones cordiales con sus compañeros, pero un porcentaje de 12,9%, considera que no, y una parte esta indecisa, 19,35%.

**TABLA # 66**

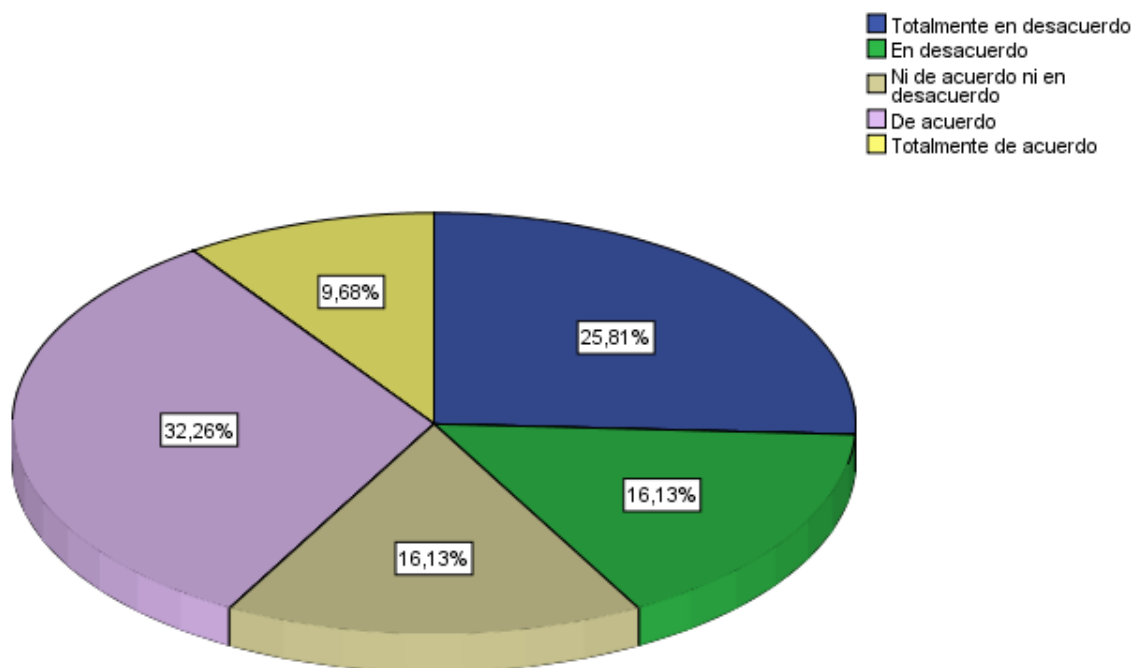
**El sueldo es adecuado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	25,8	25,8	25,8
	En desacuerdo	5	16,1	16,1	41,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16,1	16,1	58,1
	De acuerdo	10	32,3	32,3	90,3
	Totalmente de acuerdo	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019  
Elaboración propia

**GRÁFICO 65**

**El sueldo es adecuado**



Fuente: Tabla # 66  
Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 41,94%, personal que considera que el sueldo es adecuado, pero un porcentaje de 41,94%, considera que no, y una parte esta indecisa, 16,13%.

**TABLA # 67**

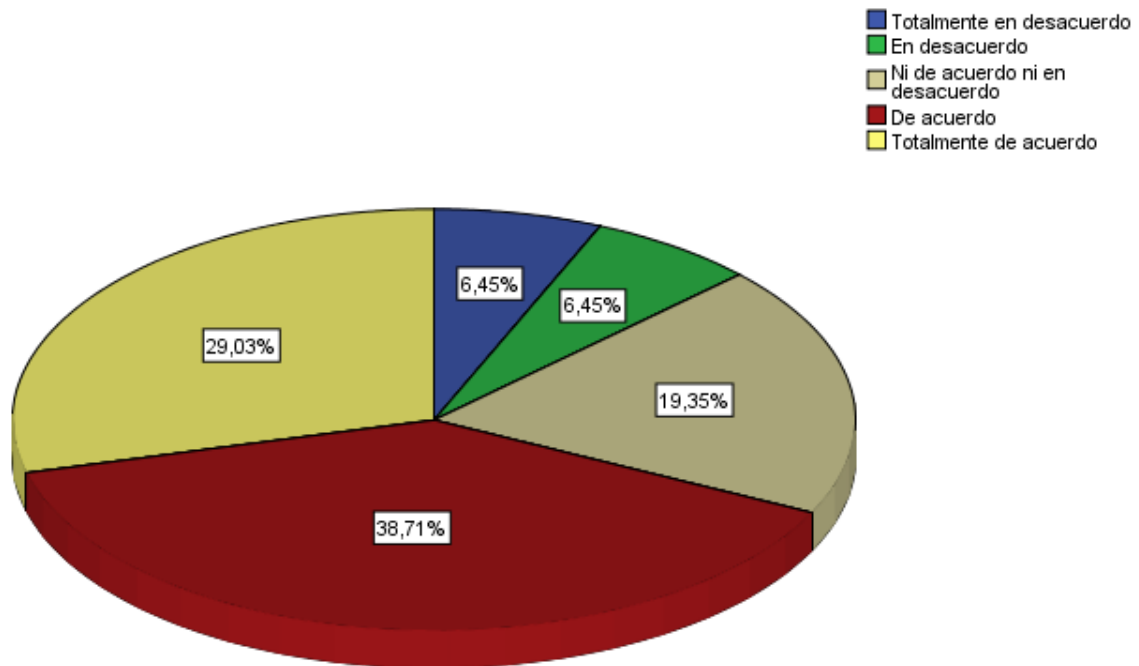
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	29,0	29,0	29,0
	En desacuerdo	2	6,5	6,5	35,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,8	25,8	61,3
	De acuerdo	7	22,6	22,6	83,9
	Totalmente de acuerdo	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 66**

**Ocupo el puesto que merezco**



Fuente: Tabla # 67

Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 67,74%, personal que considera su puesto adecuado, pero un porcentaje de 12,9%, considera que no, y una parte esta indecisa, 19,35%.

**TABLA # 68**

**Tengo muchas posibilidades de promoción**

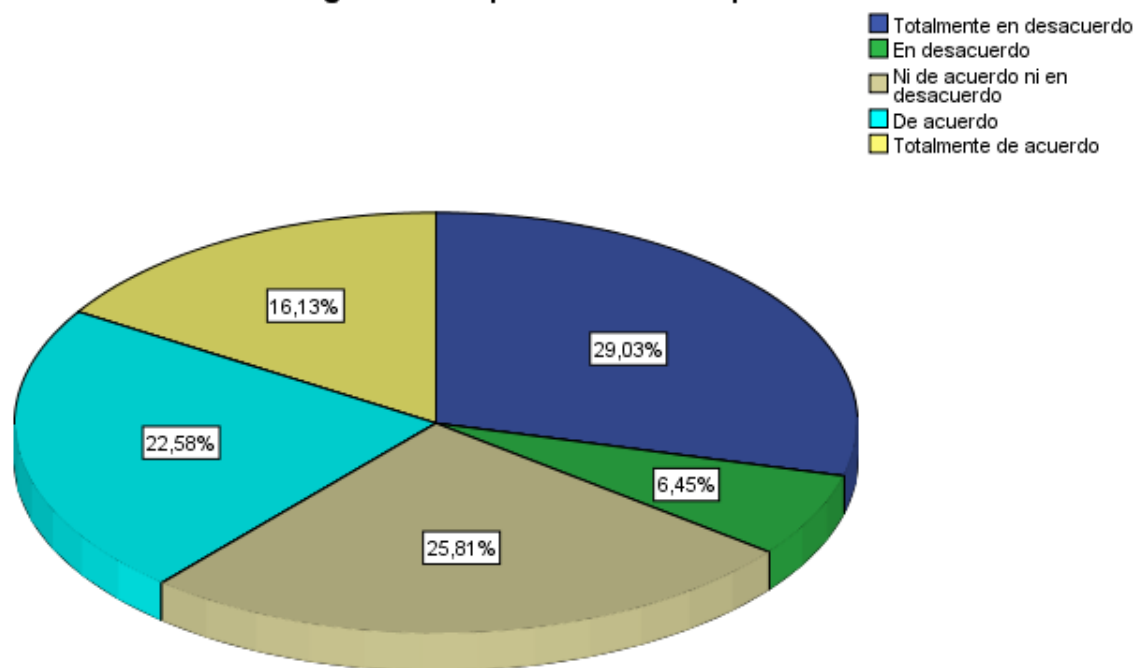
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	29,0	29,0	29,0
	En desacuerdo	2	6,5	6,5	35,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,8	25,8	61,3
	De acuerdo	7	22,6	22,6	83,9
	Totalmente de acuerdo	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 67**

**Tengo muchas posibilidades de promoción**



Fuente: Tabla # 68

Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 38,71%, personal que considera posibilidades de promoción, pero un porcentaje de 35,48%, considera que no, y una parte esta indecisa, 25,81%.

**TABLA # 69**

**Me falta tiempo para realizar mi trabajo**

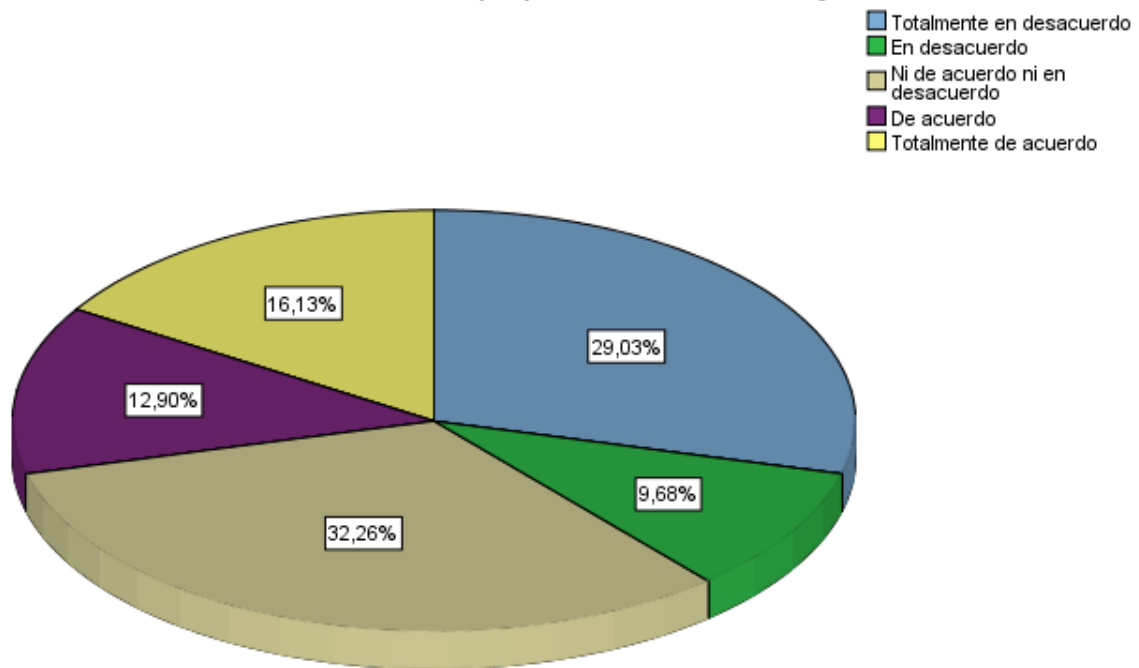
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	29,0	29,0	29,0
	En desacuerdo	3	9,7	9,7	38,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	32,3	32,3	71,0
	De acuerdo	4	12,9	12,9	83,9
	Totalmente de acuerdo	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 68**

**Me falta tiempo para realizar mi trabajo**



Fuente: Tabla # 69

Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 29,03%, personal que considera falta de tiempo, pero un porcentaje de 38,71%, considera que no, y una parte esta indecisa, 32,26%.

**TABLA # 70**

**Se lo que se espera de mí en el trabajo**

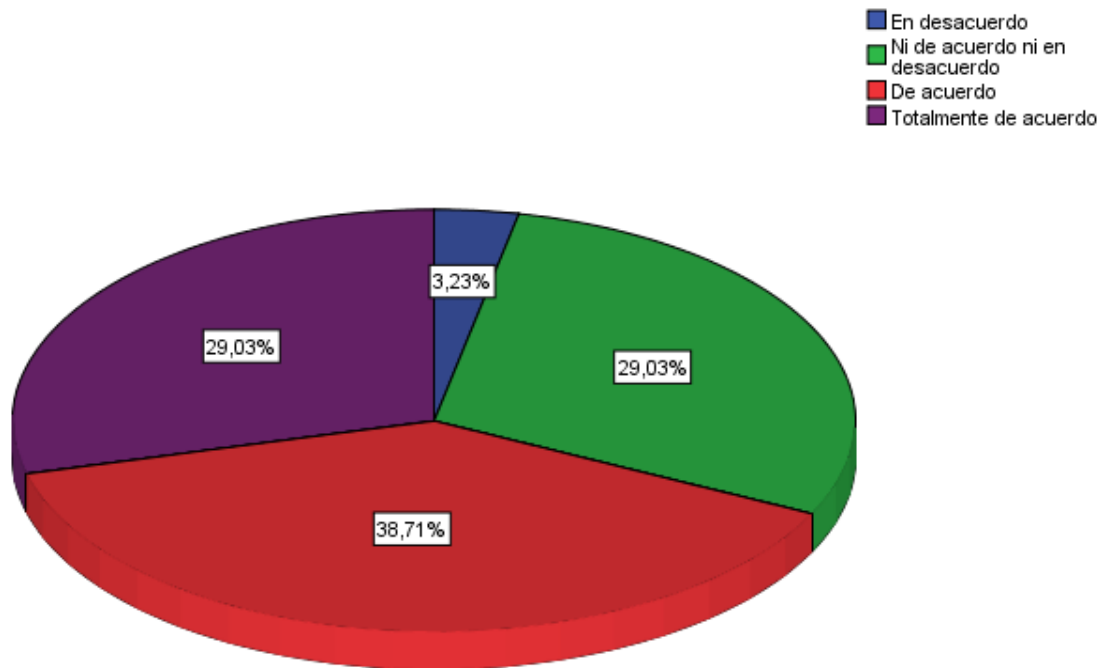
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	3,2	3,2	3,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	29,0	29,0	32,3
De acuerdo	12	38,7	38,7	71,0
Totalmente de acuerdo	9	29,0	29,0	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 69**

**Se lo que se espera de mí en el trabajo**



Fuente: Tabla # 70

Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 67,74%, personal que sabe lo que se espera de él, pero un porcentaje de 3,23%, considera que no, y una parte esta indecisa, 29,03%.

**TABLA # 71**

**Creo que mi trabajo es excesivo**

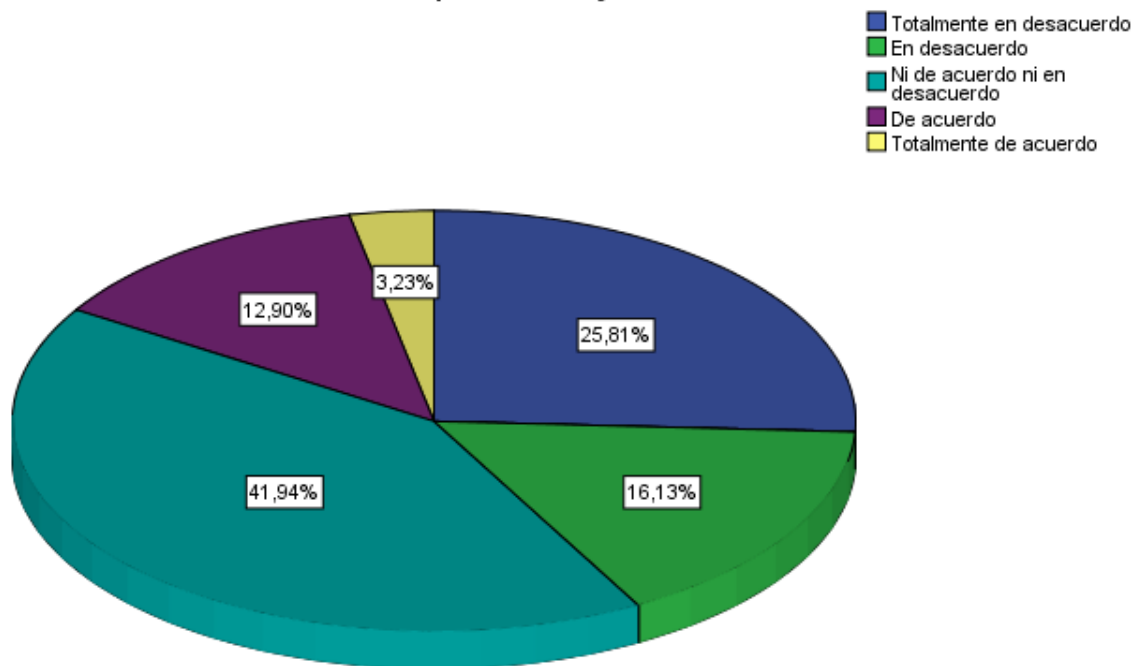
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	25,8	25,8	25,8
	En desacuerdo	5	16,1	16,1	41,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	41,9	41,9	83,9
	De acuerdo	4	12,9	12,9	96,8
	Totalmente de acuerdo	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 70**

**Creo que mi trabajo es excesivo**



Fuente: Tabla # 71

Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 16,13%, personal que piensa que su trabajo es excesivo, pero un porcentaje de 41,94%, considera que no, y una parte esta indecisa, 41,94%.

**TABLA # 72**

**Los problemas de mis compañeros me afectan**

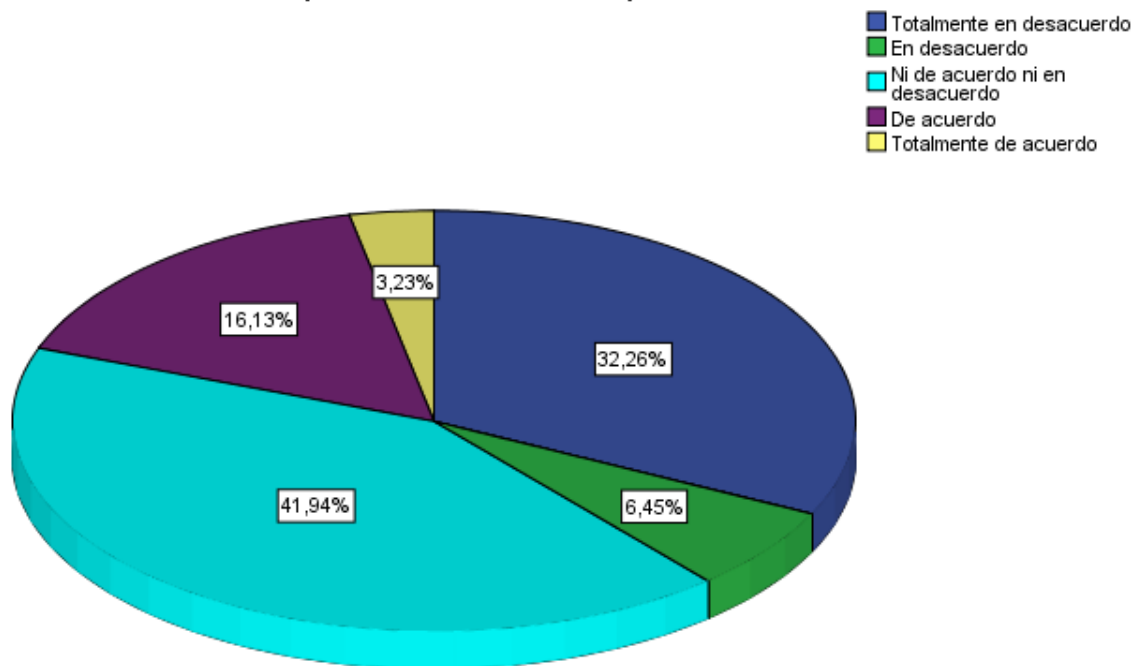
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	32,3	32,3	32,3
	En desacuerdo	2	6,5	6,5	38,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	41,9	41,9	80,6
	De acuerdo	5	16,1	16,1	96,8
	Totalmente de acuerdo	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 71**

**Los problemas de mis compañeros me afectan**



Fuente: Tabla # 72

Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 19,36%, personal que piensa los problemas les afectan, pero un porcentaje de 38,71%, considera que no, y una parte esta indecisa, 41,94%.



**TABLA # 73**

**Con frecuencia, siento no estar capacitado para mi trabajo**

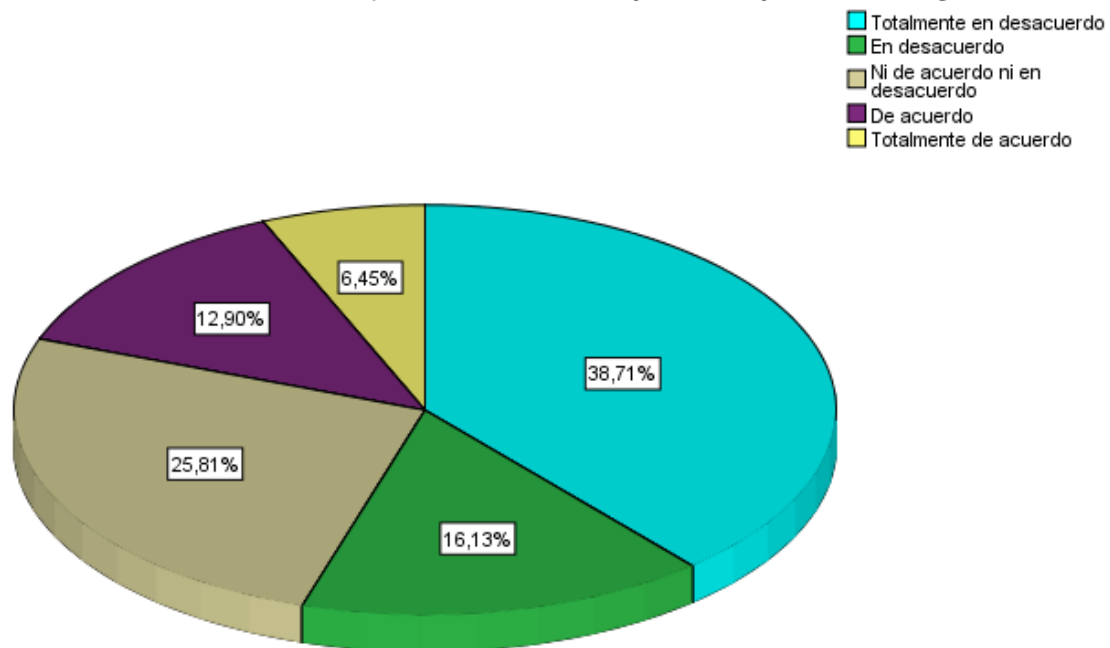
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	38,7	38,7	38,7
	En desacuerdo	5	16,1	16,1	54,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,8	25,8	80,6
	De acuerdo	4	12,9	12,9	93,5
	Totalmente de acuerdo	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 72**

**Con frecuencia, siento no estar capacitado para mi trabajo**



Fuente: Tabla # 73

Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 19,35%, personal que piensa que no estar capacitado para el trabajo, pero un porcentaje de 54,84%, considera que no, y una parte esta indecisa, 25,81%.

**TABLA # 74**

**No tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo**

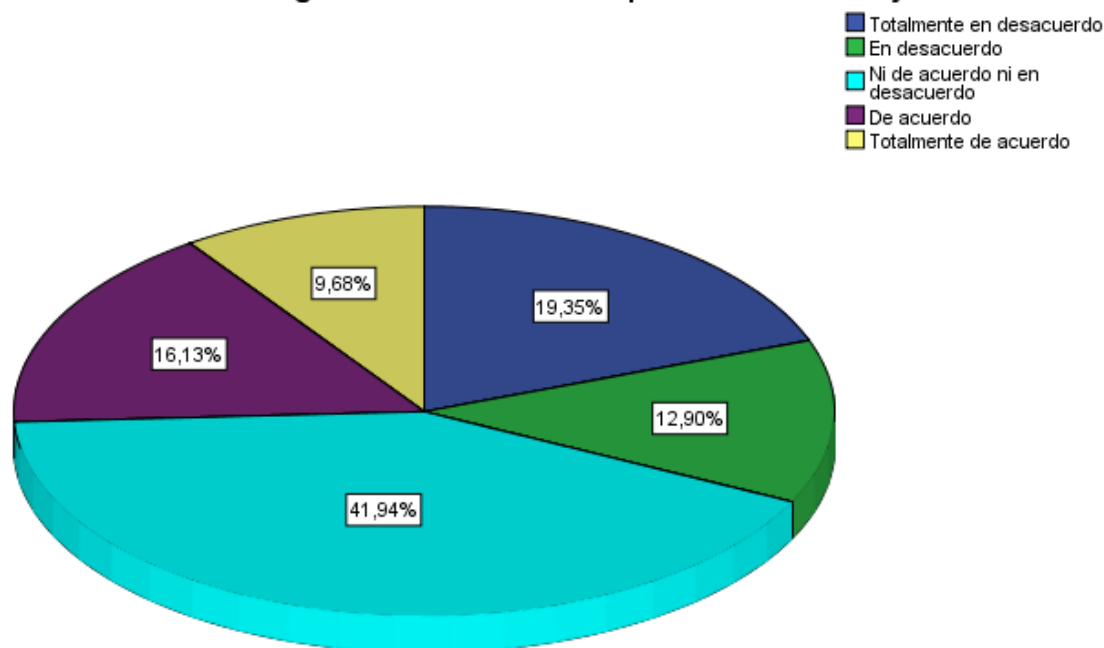
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	19,4	19,4	19,4
	En desacuerdo	4	12,9	12,9	32,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	41,9	41,9	74,2
	De acuerdo	5	16,1	16,1	90,3
	Totalmente de acuerdo	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 73**

**No tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo**



Fuente: Tabla # 74

Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 25,81%, personal que piensa no tener recursos, pero un porcentaje de 31,25%, considera que no, y una parte esta indecisa, 41,94%.

**TABLA # 75**

**La competitividad me causa estrés o tensión**

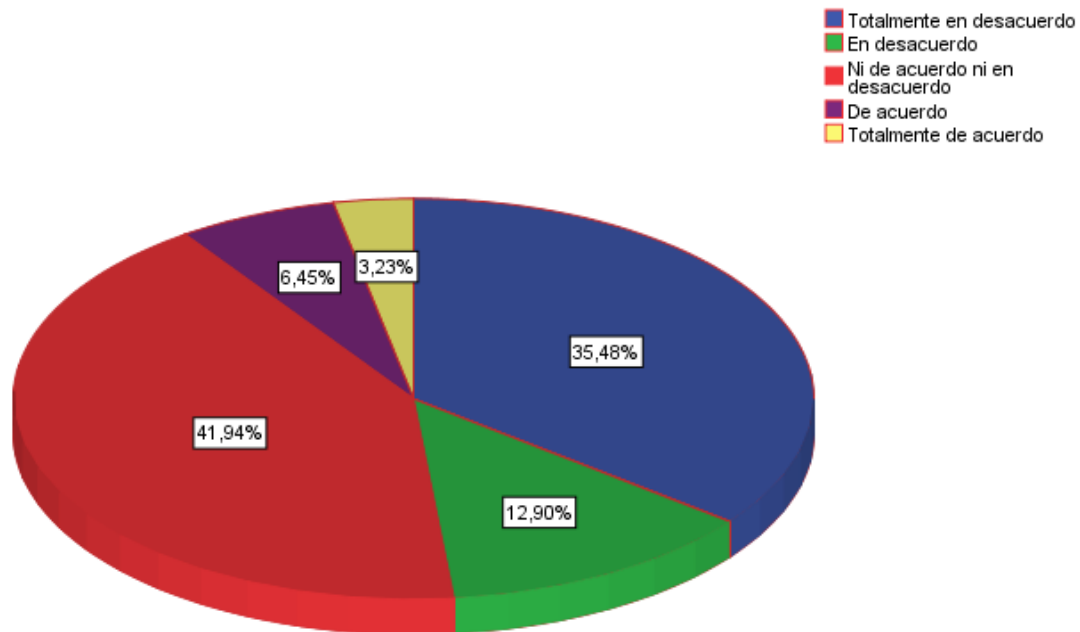
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	35,5	35,5	35,5
	En desacuerdo	4	12,9	12,9	48,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	41,9	41,9	90,3
	De acuerdo	2	6,5	6,5	96,8
	Totalmente de acuerdo	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración propia

**GRÁFICO 74**

**La competitividad me causa estrés o tensión**



Fuente: Tabla # 74

Elaboración propia

**Análisis:**

Según resultado del cuadro y gráfico, la suma de los porcentajes de totalmente de acuerdo y de acuerdo, representa un valor de 9,68%, personal que piensa la competitividad causa estrés, pero un porcentaje de 48,38%, considera que no, y una parte esta indecisa, 41,94%.

## CONCLUSIONES

En relación a los resultados, podemos observar que en las diferentes dimensiones que conforman cada variable, se percibe mucha insatisfacción, existe inconformidad entre los compañeros de trabajo y mayoritariamente a veces no se trabaja en equipo, consecuencia que se presenta, debido a la falta de un mejoramiento de los procesos organizacionales de la entidad distrital.

Es determinante que hay una relación negativa, entre los dos constructos, es obvio que en la institución desde hace años, se percibe un ambiente laboral inapropiado, tenso, conflictivo; observándose diversos criterios, en lo que concierne a la apreciación de la organización institucional, reflejándose y/o visionando que no se asentarán buenas relaciones entre los trabajadores.

Cabe destacar que la parte administrativa, no atiende las necesidades básicas de los servicios, las instalaciones de la infraestructura de la mayoría de los establecimientos de salud de la dirección distrital, requiere de forma urgente trabajos de mantenimiento, para mejorar las condiciones de las áreas donde laboran los servidores públicos.

Es importante recalcar que esta investigación ha sido muy trascendental, para exponer varias inquietudes restringidas, debo manifestar que la mayoría de los encuestados, expresaron la necesidad de que se deben dar cambios en toda la parte organizativa.

## **BIBLIOGRAFIA**

- Alarcón Sanafria, S. (2015). Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal con discapacidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. *Tesis*. Quito, Ecuador: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS.
- Barrós López, A. (2017). EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MA' FRUTA-HUÁNUCO 2017. *Tesis*. HUÁNUCO, PERÚ: UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.
- Bernal González, Idolina; Pedraza Melo, Norma y Sánchez Limón, Mónica. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31, 8-19.
- Blader, S. L., Patil, S., & Packer, D. J. (2017). Organizational identification and workplace behavior: More than meets the eye. *Research in Organizational Behavior*, 19-34.
- Buñay Andrade, R. M., Chumbi Toledo, V. T., Rodal Genovez, A. Y., & Rosales Jaramillo, G. L. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare*, 1-24.
- Carballo Chiñas, A., Priego Álvarez, H., & Ávalos García, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 43-52.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., & Núñez Partido, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 61-76.
- Coluccio Piñones, Á., Muñoz Calderón, C., & Ferrer Urbina, R. (2016). Situación contractual y su relación con satisfacción laboral, clima organizacional y absentismo en Docentes. *Salud & Sociedad*, 98-111.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR . (Diciembre de 2015). Artículo 32. Quito, PICHINCHA: LEXIS.
- Flores Granados, K. (2019). EL CLIMA INSTITUCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE UNA UNIVERSIDAD

PRIVADA ACREDITADA DE LIMA. Tesis. LIMA, PERÚ: UNIVERSIDAD ESAN FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.

Fontaínes Ruiz, T. (septiembre de 2018). Secuencia didáctica para la estructuración textual del proyecto de investigación. *Folleto*, 1-6. MILAGRO, ECUADOR. Obtenido de [www.tfontaines.com](http://www.tfontaines.com)

Jiménez Bonilla, Dennis y Jiménez Bonilla, Edgar. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Ciencia Unemi*, 9(18), 26-34. Obtenido de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/301>

Manosalvas Vaca, C. A.; Manosalvas Vaca, L. O. y Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, 5-15. Obtenido de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/administer/article/view/2650>

Marín Samanez, H. S. y Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52. Obtenido de <http://www.horizontemedicina.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/700>

Morera Vargas, I., Zúñiga Arias, G., & Ávila Artavia, A. (2016). Aplicación de técnicas multivariadas en el análisis del Clima Organizacional de una Municipalidad en Costa Rica. *Revista ABRA*, 1-21.

Naranjo Herrera, C. L., Paz Delgado, A. L., & Marín Betancur, S. M. (2015). Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. *Universidad & Empresa*, 105-126.

OPS/OMS. (2015). Planificación y estándares internacionales: Ejes de la construcción de la infraestructura en salud, en Ecuador. *REVISTA INFORMATIVA # 33, Representación Ecuador*, 75-79.

Patrón Cortés, R. M. (2010). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral: Una propuesta metodológica*. Mexico: Universidad Autónoma de Campeche.

Pecino Medina, V., Mañas Rodríguez, M., Díaz Fúnez, P., López Puga, J., & Llopis Marín, J. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de Psicología*, 658-666.

- Pujol Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.
- Rodríguez M., A., Paz Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO PREDICTORES DEL DESEMPEÑO: EN UNA ORGANIZACIÓN ESTATAL CHILENA. *Salud & Sociedad*, 219-234.
- Rodriguez Tupiza, S. M. (2018). El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor. *Tesis*. QUITO, ECUADOR: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGÍCAS.
- Terán Parra, A. C. (2018). La inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral. *TESIS DE GRADO*. Quito, Ecuador: Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. UDLA.