

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

**TEMA:**

---

**“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DEL DISTRITO DE SALUD 18D04  
PELILEO-PATATE”**

---

**Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo General de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Proyecto de Investigación.**

**Autor:**

Pérez Chipantiza Pablo Xavier

**Tutor:**

Ps. Ind. Acosta Pérez Paúl Bladimir Mg.

**Ambato - Ecuador**

**2016**

## **APROBACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACION**

Yo, **ACOSTA PÉREZ PAÚL BLADIMIR** con cédula **1803406204** en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación **EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL DISTRITO DE SALUD 18D04 PELILEO-PATATE**, desarrollado por **PEREZ CHIPANTIZA PABLO XAVIER**, estudiante de la Carrera de Ciencias Psicológicas para optar por el Título de Psicólogo General ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Ambato, 19 de Octubre del 2016

---

**PS. IND. MG. ACOSTA PÉREZ PAUL BLADIMIR**

## **Declaración de autoría**

El abajo firmate, en calidad de estudiante de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud carrera de Psicología, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación.

Ambato, 19 de Octubre del 2016

---

PABLO XAVIER PÉREZ CHIPANTIZA

1803116100

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN  
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, **PABLO XAVIER PÉREZ CHIPANTIZA**, declaro ser autor de Proyecto de Tesis, titulado “**EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL DISTRITO DE SALUD 18D04 PELILEO-PATATE**”, como requisito para optar al grado de “Psicólogo General”, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, al primero del mes de Octubre de 2016, firmo conforme:

**Autor:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

-----  
**Firma**

**Número de Cédula:** 1803116100

**Dirección:** Huachi Grande Centro calle Alabama y Nevada

**Correo Electrónico:** docente.pxperes@gmail.com

**Teléfono:** 0987509252

## **APROBACIÓN TRIBUNAL**

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL DISTRITO DE SALUD 18D04 PELILEO-PATATE**, previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

**Para constancia firman:**

.....

Ps. MONICA MARIBEL VASCO ALVAREZ Mg.

.....

Ps. VERÓNICA ELIZABETH OLALLA PARDO

.....

Dr. FERNANDO RENATO BETANCOURT ULLOA Mg.

**Ambato, 19 de Octubre de 2016**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a todos quienes fueron mi inspiración en la elección y culminación de esta carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Tecnológica Indoamérica por la oportunidad de ingresar en este proceso formativo constructivista, a mis docentes por su aporte cognitivo-conductual y a mi familia por su apoyo humanista

## INDICE DE CONTENIDOS

### PAGINAS PRELIMINARES

Portada.....	i
Aprobación del tutor del trabajo de titulación.....	ii
Declaración de autoría.....	iii
Autorización por parte del autor.....	iv
Aprobación Tribunal.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice de contenidos.....	viii
Índice de tablas.....	x
Índice de gráficos.....	xi
Resumen Ejecutivo.....	xii
Abstract.....	xiii
INTRODUCCION .....	14
EL PROBLEMA .....	16
CAPITULO I.....	20
CLIMA LABORAL .....	20
SATISFACCIÓN LABORAL .....	27
JUSTIFICACIÓN .....	40
OBJETIVOS .....	41
Objetivo General .....	41
Objetivos Específicos .....	41
METODOLOGÍA .....	42
Diseño del trabajo.....	42
Área de estudio .....	43
Enfoque .....	43
Población y muestra .....	44
Instrumentos de investigación .....	45
Procedimientos para obtención y análisis de datos .....	47
Actividades .....	47
ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	49
CLIMA LABORAL .....	53

SATISFACCION LABORAL .....	60
Comprobación de las hipótesis .....	69
Definición del nivel de significación.....	69
Elaboración de la prueba estadística .....	69
Grados de Libertad .....	72
Significación de Chi Cuadrado.....	72
Reglas de Decisión .....	72
Análisis e Interpretación.....	72
CAPÍTULO IV .....	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
CONCLUSIONES .....	73
RECOMENDACIONES .....	75
DISCUSIÓN .....	76
CAPITULO V .....	78
PROPUESTA .....	78
TEMA DE LA PROPUESTA .....	78
JUSTIFICACIÓN.....	78
OBJETIVO GENERAL .....	80
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	80
ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA.....	80
ARGUMENTACIÓN TEÓRICA .....	80
DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA .....	84
TALLER I: Autoestima en el ámbito laboral para el desarrollo personal.....	86
TALLER II: Autoexcelencia un trabajo de calidad y desarrollo del potencial. .	94
TALLER III: Autoeficiencia nivel de seguridad y confianza con visión de futuro .....	101
RETROALIMENTACIÓN Y CLAUSURA.....	108
BIBLIOGRAFÍA .....	111
ANEXOS .....	113

## INDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> DISTRIBUCIÓN DEL GRUPO OCUPACIONAL ACORDE AL GÉNERO .....	45
<b>TABLA 2</b> CATEGORÍAS DIAGNOSTICAS ESCALA CL-SPC.....	46
<b>TABLA 3</b> CATEGORÍAS DIAGNOSTICAS ESCALA SL- SPC .....	47
<b>TABLA 4</b> ESTADO CIVIL .....	49
<b>TABLA 5</b> TIPO DE RELACIÓN LABORAL.....	50
<b>TABLA 6</b> EDAD.....	51
<b>TABLA 7</b> TIEMPO LABORAL .....	52
<b>TABLA 8</b> CLIMA LABORAL GENERAL .....	53
<b>TABLA 9</b> AUTORREALIZACIÓN .....	55
<b>TABLA 10</b> INVOLUCRAMIENTO LABORAL.....	56
<b>TABLA 11</b> SUPERVISIÓN .....	57
<b>TABLA 12</b> COMUNICACIÓN .....	58
<b>TABLA 13</b> CONDICIONES LABORABLES.....	59
<b>TABLA 14</b> SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL.....	60
<b>TABLA 15</b> CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES.....	62
<b>TABLA 16</b> BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS .....	63
<b>TABLA 17</b> POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS.....	64
<b>TABLA 18</b> RELACIONES SOCIALES .....	65
<b>TABLA 19</b> DESEMPEÑO DE LAS TAREAS.....	67
<b>TABLA 20</b> RELACIÓN CON LA AUTORIDAD .....	68
<b>TABLA 21</b> FRECUENCIAS OBSERVADAS .....	70
<b>TABLA 22</b> FRECUENCIAS ESPERADAS.....	70
<b>TABLA 23</b> CALCULO DEL CHI CUADRADO.....	71
<b>TABLA 24</b> PROPUESTA .....	85

## **INDICE DE GRAFICOS**

<b>GRAFICO 1</b> GÉNERO ACORDE AL GRUPO OCUPACIONAL	45
<b>GRAFICO 2</b> ESTADO CIVIL	49
<b>GRAFICO 3</b> TIPO DE RELACIÓN LABORAL	50
<b>GRAFICO 4</b> EDAD	51
<b>GRAFICO 5</b> TIEMPO LABORAL	52
<b>GRAFICO 6</b> RESULTADOS GENERALES DE CLIMA LABORAL	53
<b>GRAFICO 7</b> AUTORREALIZACIÓN	55
<b>GRAFICO 8</b> INVOLUCRAMIENTO LABORAL	56
<b>GRAFICO 9</b> SUPERVISIÓN	57
<b>GRAFICO 10</b> COMUNICACIÓN	58
<b>GRAFICO 11</b> CONDICIONES LABORABLES	59
<b>GRAFICO 12</b> SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL	60
<b>GRAFICO 13</b> CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	62
<b>GRAFICO 14</b> BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS	63
<b>GRAFICO 15</b> POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	64
<b>GRAFICO 16</b> RELACIONES SOCIALES	65
<b>GRAFICO 17</b> DESARROLLO PERSONAL	66
<b>GRAFICO 18</b> DESEMPEÑO DE LAS TAREAS	67
<b>GRAFICO 19</b> RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	68

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

**RESUMEN EJECUTIVO**

**TEMA:** EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION  
LABORAL DEL PERSONAL DEL DISTRITO DE SALUD 18D04 PELILEO-  
PATATE

**AUTOR:** PEREZ CHIPANTIZA PABLO XAVIER

**TUTOR:** PS.IND. ACOSTA PEREZ PAUL BLADIMIR MG.

**RESUMEN:**

El presente trabajo se denomina el clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral con el objetivo de describir las dimensiones del clima laboral que permita establecer criterios diferenciales de las áreas constitutivas del distrito de salud y los factores de satisfacción laboral para estructurar diferentes parámetros de valoración de los cambios funcionales del sistema de administración distrital, del total de 277 colaboradores que conforman el distrito de salud 18D04 Pelileo – Patate mediante técnica de muestreo aleatorio simple y respetando las normas éticas de investigación en psicología se aplicó los instrumentos de recolección a una muestra conformada por 116 colaboradores, para la variable clima laboral se utilizó el cuestionario CL-SPC que mediante 50 ítems a través de la escala de Likert se pudo obtener cinco dimensiones como son la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, de las cuales la autorrealización se ve afectado en un mayor porcentaje mientras que en el involucramiento laboral lo consideran propicio, en lo que se refiere a los resultados globales principales se exhibe que en su mayor proporción se revelan encontrarse en un clima laboral favorable, mientras que para la variable satisfacción laboral se utilizó el cuestionario SL-SPC que mediante 36 ítems a través de la escala Likert se pudo obtener siete factores como son las condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad, donde el factor que resulta anacrónico es el desarrollo personal mientras que el factor que consideran más propicio son las condiciones físicas y/o materiales, respecto a los resultados globales principales se exterioriza en su mayor parte encontrarse con cierta insatisfacción laboral en base a los resultados obtenidos y al análisis realizado se ha enfocado la propuesta en base a talleres que permitan mejorar los factores que se encuentran afectado respecto a la variable de satisfacción laboral.

**PALABRAS CLAVES:** Dimensiones, Clima Laboral, Factores, Satisfacción Laboral, Salud Pública

**UNIVERSITY TECHNOLOGY INDOAMERICA**

**FACULTY OF HUMAN AND HEALTH**

**PSYCHOLOGICAL SCIENCE CAREER**

**EXECUTIVE SUMMARY**

**TOPIC:** THE WORK ENVIRONMENT AND ITS INFLUENCE ON STAFF JOB SATISFACTION HEALTH DISTRICT 18D04 PELILEO-PATATE

**AUTHOR:** CHIPANTIZA PABLO PEREZ XAVIER

**TUTOR:** PS.IND. PAUL PEREZ ACOSTA BLADIMIR MG.

**ABSTRACT**

The present work is called the work climate and its influence on job satisfaction with the objective of describing the dimensions of the work climate that allows to establish differential criteria of the constituent areas of the health district and the factors of job satisfaction to structure different valuation parameters Of the functional changes of the district administration system, of the total of 277 collaborators that make up the 18D04 Pelileo - Patate health district through a simple random sampling technique and respecting the ethical standards of research in psychology, the collection instruments were applied to a conformed sample By 116 collaborators, the CL-SPC questionnaire was used for the variable labor climate through 50 items through the Likert scale. Five dimensions were obtained, such as self-actualization, labor involvement, supervision, communication and working conditions, of which The self-realization is affected in a greater percentage while in the labor involvement consider it propitious, as far as the main global results are exhibited that in their greater proportion they are found to be in a favorable working environment, whereas for the variable Job satisfaction was the SL-SPC questionnaire that through 36 items through the Likert scale could be obtained seven factors such as physical conditions, work benefits, administrative policies, social relations, personal development, performance of tasks and relationship with authority , Where the factor that is anachronistic is personal development while the factor that they consider more propitious are the physical and / or material conditions, with respect to the main global results, it is mostly exposed to some job dissatisfaction based on the results Obtained and the analysis carried out has focused the proposal based on workshops that allow to improve the factors that are affected with respect to the labor satisfaction variable.

**KEYWORDS:** Dimensions, Factors, Job Satisfaction, Public Health, Working Environment.

## INTRODUCCION

El clima laboral en un tiempo donde la globalización ha provocado varios cambios organizacionales, afectando directa o indirectamente en la satisfacción laboral, hace necesario que se realice este tipo de investigaciones que contribuirá al mejoramiento en el desenvolvimiento organizacional. En Ecuador el Ministerio de Salud Pública (MSP) antes de esta última década se encontraba desarrollándose comúnmente con un enfoque curativo, centrándose la atención en el aspecto patológico y no en el ámbito preventivo, donde los usuarios decidían donde ser atendidos independientemente del nivel de atención que le correspondía acorde a su estado de salud, provocando que los niveles hospitalarios se encuentren saturados por el ingreso indiscriminado de los usuarios a su libre criterio, desencadenando un déficit en la atención integral de salud.

Con esta visión y con el fin de garantizar el derecho al buen vivir y al acceso de una atención digna y oportuna en todos los niveles de salud, se ha ejecutado a partir del mandato constitucional un cambio en el modelo funcional del Ministerio de Salud Pública (MSP) a nivel del País, esta transición ha presentado desequilibrios metodológicos de los que se venía desarrollando habitualmente, principalmente por la resistencia del ser humano al cambio, relacionadas con la edad, el tiempo de trabajo en la Institución y la estabilidad laboral, adicional por la falta de una socialización adecuada para que estas sean implementadas satisfactoriamente. En la presente investigación se pretende establecer como el clima laboral influye en la satisfacción laboral en el distrito de salud 18D04 conformada por los cantones Pelileo y Patate.

Se inicia determinando la problemática respecto a la reorganización de la estructura orgánico funcional por disposición ministerial en el sector público a nivel nacional, para lo que se realiza análisis del contexto de las áreas de salud a nivel del País, a nivel provincial y finalmente cantonal, se ha tomado algunos antecedentes investigativos como referencia para la pauta de la presente investigación y determinando la contribución teórica, social y tecnológica que se dejará por sentada en base a los resultados obtenidos.

La descripción de las variables clima laboral y satisfacción laboral en los componentes teóricos que lo fundamenta son detallados adecuadamente en el recorrido del proceso investigativo, se establece la justificación en base a la importancia en que radica el proceso organizacional en las empresas u organizaciones tanto públicas como privadas, así como la originalidad y factibilidad de ejecutar la presente investigación, fijando finalmente objetivos claros y concisos que será demostrado a lo largo de la investigación.

Metodológicamente se ha obtenido los resultados mediante un análisis cualitativo – cuantitativo, que permitió la operacionalidad de las variables con las dimensiones y factores establecidos en los instrumentos psicológicos de recolección de información del área de psicológica organizacional con un enfoque humanista a 116 colaboradores del distrito de salud 18D04 Pelileo - Patate acorde al cálculo de muestra y seleccionados mediante muestreo aleatorio simple.

Con los datos representados tanto en las tablas como en los gráficos y elaborado el análisis e interpretación, se ha identificado la situación Distrital actual de acuerdo a cada una de las dimensiones y factores así como la visión global obtenida entre las variables de clima y satisfacción laboral, lo que permite determinar la comprobación de las hipótesis planteadas con el método estadístico chi cuadrado. Con la información debidamente procesada e interpretada se ha establecido las conclusiones y recomendaciones acorde a los objetivos planteados.

Finalmente con una visión holística de los resultados ha permitido plantearse la propuesta que coadyuve en el mejoramiento de las variables afectas en beneficio de los colaboradores del distrito de salud 18D04.

## EL PROBLEMA

De acuerdo con Reinoso (citado por Maldonado, 2015) señala: “La gestión de las organizaciones Modernas-Weberianas a la forma postmoderna de organización (Gestión por procesos), implica una transformación radical en la estructura y sobremanera de la cultura organizacional de las instituciones de salud” (p.16). Esta percepción en la última década, entorno al área de la salud pública donde se habituado tanto al usuario externo como interno a un cambio significativo en su estructura organizacional, a partir del acuerdo ministerial N°1034 de 2011, donde se emite el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del MSP, razón por y el clima y la satisfacción laboral posiblemente se vio afectado y que hacen referencia a la búsqueda de la calidad laboral, los intereses colectivos sobre los individuales orientados a los objetivos del buen vivir de las personas, sin descuidar la satisfacción laboral que conduce de manera directa a un desempeño con eficiencia en el cumplimiento de sus actividades. Este cambio implicó que los empleados públicos modifiquen cognitivamente lo que hasta el momento era una mentalidad vertical de relación de dependencia para ser conocido ahora como servidores públicos donde el empoderamiento es dirigido a la ciudadanía en general. La adaptación de comprender los retos que confronta el personal durante el cambio de un modelo organizacional entre las prácticas aprendidas y las exigencias posteriores que conlleva que directa o indirectamente se vea afectado el clima organizacional y consecuentemente la satisfacción laboral.

Es necesario conocer la contextualización de la problemática planteado en sus diferentes dimensiones es así que en el Ecuador a través de una declaración Andrade, R (2013) explicó “el clima laboral permite identificar cómo se siente y percibe el servidor público su ambiente de trabajo” (párr.5). Bajo esta primicia el jefe de estado a través de sus ministros en las diferentes carteras de estado ha ejecutado un plan de mejora de la mayoría de infraestructuras, revisión de la carga de trabajo, liderazgo de los directivos de tal manera que exista una equidad en el trato con el talento humano que conforma las organizaciones. El estado ecuatoriano se ha trazado la meta de cambiar el clima laboral de las entidades bajo su jurisdicción dentro de un paso para conseguir la excelencia, de esta manera el SENPLADES (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo) proporciona

datos respecto a la ampliación y mejoramiento de la calidad de la atención en salud el presupuesto para la salud en 2008 se duplico en relación al 2007, los principales rubros de inversión fueron infraestructura y equipamiento, medicación e insumos para la atención, la incorporación de 4563 partidas nuevas y regulación de 2200 empleados y trabajadores, se cubrieron aproximadamente 5'369.663 de prestaciones a mujeres y niños menores de 5 años, se eliminaron cobros por consultas, se normalizó la jornada diaria de los profesionales a ocho horas en 1810 unidades operativas (SENPLADES, 2009). Actualmente las exigencias que representa el nuevo modelo organizacional posiblemente se ve afectado en la satisfacción laboral y complementado con el sector privado y organizaciones no gubernamentales en la red integral de salud, con el fin de buscar un solo modelo de atención para todo el País lo que ha permitido un acceso libre y soberano a cualquier servicio de salud de una manera adecuado para el ingreso a la atención incrementado el número de atenciones y por consiguiente la carga laboral. La provincia de Tungurahua fue considerada para ejecutar el plan piloto en este cambio de modelo organizacional, sin embargo no se ha evidenciado estudios desde el 2010 que determine el impacto en el clima y satisfacción laboral que pudo haber producido este remesón tanto en la institución mismo como en los colaboradores de los diferentes niveles de salud, donde cambiaron las denominaciones de sus puestos laborales y por ende sus funciones que regularmente lo venían ejecutando. Los cantones de Pelileo y Patate que actualmente conforman el distrito de salud 18D04, es una de aquellas instancias gubernamentales de la salud pública que ha sufrido el cambio organización donde se ha producido la restructuración de puestos y funciones así como el movimiento de la parte administrativo del cantón Pelileo al cantón Patate estos cambios suscitados en los últimos cinco años responde posiblemente a la percepción subjetiva de la situación laboral que puede desencadenar en la parte de la satisfacción laboral de los colaboradores.

Al plantearse la investigación y tener los fundamentos necesario que sirvan de guía en la ejecución de la misma, se ha procedido a revisar algunos trabajos investigativos relacionados con las variables y que permitirán tanto al investigador como al lector orientar procesos referencias en base los antecedentes que se han investigado.

Pérez, N (2015) indagó sobre CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE LA AMAZONIA PERUANA, PERIODO 2013, realizado en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios para la obtención de título de cuarto nivel, concluyó: “que existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del clima organizacional y el nivel de satisfacción en los trabajadores del IIAP” (p. 113). El tema se relaciona con el tema investiga en el área de salud lo que se puede evidenciar que el clima y satisfacción laboral no es un hecho aislado de suscrito al territorio ecuatoriano sino que se producen en diferentes instancias tanto públicas como privadas y que aunque no se tomado en cuenta en la importancia que amerita está presente y se debe analizar en todas sus dimensiones para poder ir planteando soluciones, a mediano y largo plazo de tal manera que se genere un proceso de satisfacción aboral en cado uno delos colaboradores independientemente del cargo que ostente en la organización.

Juárez-Adauta, S (2012) investigo sobre CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL, realizado en el Instituto Mexicano del Seguro Social, coordinación clínica de educación e investigación en salud, artículo científico concluyó: “que un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y por ende una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud derechohabiente” (p. 313). El artículo hace referencia a la temática investigada ya en el campo de salud que sirve de guía en la ejecución del proyecto de tesis y nuevamente se determina la correlación que existe tanto entre clima y satisfacción laboral, con todas los factores que proveerá el cuestionario permitirá establecer la manera de correlacionarlo entre sí de manera que permita tener una visión adecuada del clima laboral y como esta se ve influenciada en la satisfacción laboral.

Rodríguez, A (2015) indagó sobre CLIMA Y SATISFACCION LABORAL COMO PREDICTORES DEL DESEMPEÑO, realizado en una organización estatal chilena donde concluyó: “que al considerar las dimensiones del desempeño, la satisfacción general resulta ser un predictor significativo del rendimiento y

productividad, mientras que el clima general resulta ser un predictor significativo de las condiciones personales y comportamiento del funcionario” (p. 228). La indagación resulta importante en el proceso de la presente investigación debido a que enmarca la importancia que tiene la variable clima laboral para alcanzar las metas organizaciones de tal manera que estas se desarrollen de una manera armónica correlacionado con la satisfacción laboral, tomando en consideración las condiciones personales de los integrantes de una organización.

A pesar que el tema de clima organizacional y satisfacción laboral no son términos nuevos, sin embargo varios de los colaboradores desconocen sus dimensiones e implicaciones laborales con esta investigación se pretende que todo el personal que conforma la organización, en este caso el Distrito de Salud 18D04 Pelileo – Patate, se empodere no solo de las conceptualizaciones de estos términos sino que la relacione la teoría con la vida práctica, esto implicará un mejor rendimiento laboral que a pesar de ser una institución sin fines de lucro el hecho de realizar un trabajo de manera adecuado y satisfactorio directa e indirectamente promueve al ahorro de recursos económicos pues se optimizan recursos en base al empoderamiento institucional, donde socialmente se relaciona cada colaborador entre si y entre los procesos mejorando los canales de comunicación, optimizando los recursos tecnológicos que se encuentran dispuestos en la institución sin perder la parte humana que la conforma.

## **CAPITULO I**

### **CLIMA LABORAL**

El investigar el clima laboral se torna complejo debido a la evolución que este experimenta cada cierto tiempo y la manera de admitirlo desde las diferentes visiones, es decir, el empleado, el empleador y la organización como tal, supeditado bajo un contexto económico, cultural y político lo que influenciara en el comportamiento holístico de las personas que reaccionaran acorde al medio. En base a esta reflexión, es menester el revisar como históricamente ha evolucionado la conceptualización del clima laboral, y considerar los cambios que han sufrido en el transcurso del tiempo, considerándolo como algo multidisciplinar de tal manera que al abarcar varios aspectos permita un adecuado análisis. Al referirse como un hecho multidisciplinar se debe considerar que están formando parte del clima laboral algunas ciencias como la Economía, la Sociología, Derecho, Psicología, Administración, entre los principales; cada uno de los cuales darán su aporte, perspectiva e interpretación desde su punto de vista y que la suma de los mismos dará una visión general.

Para tener una visión clara y adecuada de clima laboral, es necesario la conceptualización desde las corrientes que lo trataron, lo que permitirá situarse en el contexto de cómo ha evolucionado a través de la historia la relación del trabajo, trabajador y la organización como tal, sus factores influyentes tanto culturales, económicos y políticos. Bajo este contexto y entendido al clima laboral desde un enfoque multidisciplinar, permite manifestar un aporte e interpretación acorde a su perspectiva, en base a y se analiza la evolución del pensamiento organizacional sobre la naturaleza humana, debido a que la parte administrativa, directiva o gerencial, permite una adecuada toma de decisiones en cambios organizacionales en función de mejoras continuas con la que se cumplan adecuadamente los objetivos establecidos. Los enfoques conceptuales que sustentan al clima laboral son varios y aunque ninguno llega a una conceptualización concreta esta se las puede analizar bajo la perspectiva de las siguientes escuelas como son la Gestalt y la Funcionalista.

“La Gestalt defendía que las percepciones no dependen exclusivamente de las características particulares o de los elementos de los estímulos, sino también de las configuraciones que adoptan o cómo se organizan.”(Alcover, 2015, p.47). Al hablar de la Gestalt se hace referencia al humanismo y centraliza en la percepción que se tiene de la organización y se basa en dos principios como son la captación del orden de las cosas tal como existen estas en el mundo y la otra que a nivel del pensamiento se genere un nuevo orden. Bajo este criterio manifiesta que los trabajadores basaran su comportamiento a la percepción que generen del entorno de trabajo en el que se encuentran; mientras que la escuela funcionalista manifiesta que el comportamiento así como el pensamiento va a depender del ambiente que rodee al individuo y la adaptación que tenga este al medio. Es decir que para la Gestalt el colaborador se adapta a su entorno laboral porque no tiene otro camino, mientras que para el funcionalismo se adapta buscando medios de interacción.

Para clarificar mejor el clima organizacional respecto a la percepción del empleado y su organización y cómo ha evolucionado entorno al pensamiento organizativo de la que se analiza tres corrientes como son la tradicional, sociológica y humanista. La misma que brevemente se detallara en los puntos más básicos que nos permitan clarificar y obtener una conceptualización de clima laboral

Una de las primeras corrientes que se revisa es la tradicional que dará la visión inicial del clima laboral. Bordas (2016) afirma: “En esta corriente impera el concepto de hombre racional-económico. En líneas generales se considera que al ser humano no le gusta trabajar y si lo hace es sólo por dinero” (p.10). Se representa al ser humano cuyo desasosiego laboral es el hecho de tener una fuente de dinero para solventar sus necesidades básicas y está supeditado a recibir órdenes de los que debe hacer y como ejecutarlo, sin que necesariamente nazca de él algún tipo de rendimiento personal. Esta corriente forja a la organización como algo instintivo y despersonalizado, cuyo fin es el rendimiento de los trabajadores.

Otra de las corrientes que se revisara es la sociológica considerando que el ser humano es social por naturaleza. Bordas (2016) afirma: “Se concibe al hombre como ser social, cuya conducta individual se ve influida por las interacciones sociales, buscando en su trabajo, ante todo, satisfacer necesidades sociales” (p.11).

Se empieza afianzar que el ser humano no es un ente aislado sino que forma parte de la interacción que ejerce con su entorno reafirmado que es un sujeto biopsicosocial, fortaleciendo sus habilidades interpersonales, lo que mejora su satisfacción laboral y por ende sus productividad. Varios representantes de esta corriente reafirmaron con sus trabajos la importancia de las relaciones humanas. “La psicología topológica, en que incide especialmente en la influencia que sobre la conducta ejerce la percepción subjetiva que los individuos tienen de su entorno y ambiente que los rodea” (Bordas, 2016, p.6). Permite darse cuenta cómo se va esbozando la importancia del clima laboral en las organizaciones y la fuerza del recurso humano en la satisfacción laboral.

En la corriente humanista que toma mayor fuerza el hecho que las organizaciones están formadas por seres humanos, y que son la parte fundamental de toda sociedad. Bordas (2016) afirma: “Se reconoce la necesidad que tienen las personas de usar y desarrollar de forma progresiva sus propias capacidades. Se habla de un individuo autodisciplinado, orientado hacia el logro personal y el crecimiento psicológico” (p.12). La reafirmación del ser humano como ente principal en los procesos productivos laborales, ha sido el determinante para el crecimiento personal del individuo en el trabajo, en la toma de decisiones, en base al mismo surgieron varios postulantes que promulgaron teorías basadas en las necesidades de las personas como Maslow y Herzberg. Es en base a esta última corriente en la que se centrara la presente investigación pues cumple con los criterios que se pretende establecer, al considerar al talento humano como el eje primordial en el desarrollo de toda organización.

Dentro de las perspectivas que conlleva el análisis del clima laboral, se inicia con la descripción de características referente al marco investigativo, se debe recordar que la Psicología es una ciencia enfocada al estudio científico del pensamiento y la conducta y como tal cubre varias características del ser humano como ente individual y colectivo, razón por y un psicólogo general cubre un amplio espectro de contenidos. Para McGregor (citado por Bordas, 2016) señala: “El clima creado en buena medida por los directivos influye sobre el comportamiento de los empleados y que tiene diferente influencia en función de la actividad de la empresa,

la sofisticación de la tecnología empleada y el nivel de cualificación y especialización del personal” (p.21). Las perspectivas en lo referente a clima laboral es de suma importancia, debido a que se dará una visión holística del lugar donde se encuentran las personas desarrollándose laboralmente, saber casi con exactitud con quien se labora, las interacciones que se pueda realizar dentro de este ámbito, que no van a depender del aspecto personal, sino del clima social en el que se encuentra sumido y que interviene en la conducta del trabajador.

En lo que se refiere a la perspectiva estructural Uribe (2015) señala: “El clima organizacional es un conjunto de características que describen a una organización, las cuales a) distinguen una organización de otra, b) tienen una estabilidad relativa en el tiempo y c) influyen en la conducta de los trabajadores” (p. 40). El Ministerio de Salud Pública que es una de las organizaciones más grande del Ecuador, cuyas características están encaminadas a prestar los servicios de salud de la población y que la diferencian de otros ministerios, cuyas variables estructurales principalmente hace referencia al tamaño, la estructura, complejidad de los sistemas, pautas de liberación y direcciones de metas, que por su número de componentes interactúan constantemente entre sí. La estructura actual del MSP está caracterizada por la amplitud de control que representa en relación a la dimensión y tamaño institucional y cómo sean redistribuidos los niveles jerárquicos con la intencionalidad de una comunicación más eficaces de acuerdo con los puestos generados actualmente en relación a nivel poblacional, especializando las funciones que cada colaborador deben cumplirlos que permite descentralizar la toma de decisiones de una manera normalizada del sistema y subsistema que lo conforman.

Mientras que en la perspectiva individual de acuerdo Uribe (2015): “El clima organizacional se define a partir de las percepciones de los trabajadores acerca del entorno para asignar significados que hacen una realidad más comprensible” (p. 41). Los trabajadores del Ministerio de Salud Pública del Ecuador tienen su opinión de la estructura en relación al puesto laboral en el que se encuentre, la edad y el tiempo laboral así como la relación direccional que en ese momento posea, y como estas van cumpliendo con sus necesidades sociales de

acuerdo con su percepción de la labor cumplida, sea esta con obstáculos o con la facilidad necesaria en el cumplimiento de sus labores diarias de tal manera que sean reconocidos por sus jefes.

Al describir la perspectiva interaccionista Uribe (2015) señala: “El clima organizacional es el resultado de la interacción entre las características de la organización y la de los trabajadores, tal como las perciben” (p.41). Las instituciones en estos tiempos se han visto involucrados en cambios radicales tanto tecnológicos, económicos y sociales, que ha provocado que el periodo de adaptación de las personas a estos cambios no sea el adecuado, por lo que indirectamente repercute en la satisfacción del trabajador así como en la reducción de su nivel de efectividad en el trabajo. Siendo esta última regirá la conceptualización de la presente investigación para fines de determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral.

Las dimensiones de clima laboral estudiada por varios autores están enfocadas a definir operacionalmente como la percepción de los trabajadores se ven relacionados con su ambiente laboral en función de algunos aspectos emparentados de los cuales pueden permitir realizar análisis estadístico y cualitativo y poder emitir un criterio en base a los datos generados para posteriormente proponer cambios que mejoren el clima laboral. Para Palma (citado por Bravo, 2015) indica. “Su estudio se extiende a diversos contextos tales como la supervisión realizada por los jefes, la comunicación, las condiciones laborales, la autorrealización y el involucramiento laboral” (p. 11). Las dimensiones investigadas por Sonia Palma Carrillo permite tener un diagnóstico sobre la situación actual de una organización proponer acciones preventivas y correctivas así como fortalecer el funcionamiento de los procesos que den mejores resultados organizacionales.

La dimensión de autorrealización permite tener la referencia de la apreciación que el colaborador de una organización tiene en relación a las posibilidades con el medio laboral para que favorezca en el desarrollo profesional y personal tanto con el contingente de la tarea que realiza y con la perspectiva de futuro.

En la dimensión del involucramiento laboral está enmarcado dentro de los sentimientos que los colaboradores de una organización mantienen acerca de la existencia de un espíritu de ayuda en base a la identificación con el compromiso y los valores organizacionales que permitan una adecuada consecución y progreso de la organización.

Una de las dimensiones que se ejecuta constantemente es el de supervisión como actividad que permite verificar las apreciaciones de funcionalidad y significación de los responsables de procesos dentro de la actividad laboral promoviendo una relación de apoyo y retroalimentación en las actividades que forman parte del desempeño laboral diario.

La dimensión de comunicación básicamente describe como los colaboradores acceden a un nivel de información elevado de tal manera que pueden llegar a los diferentes niveles de la organización a expresar sus inquietudes y propuestas sin temor a represalias, percibiendo un grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de los datos obtenidos y pertinentes al funcionamiento interno.

Esta última dimensión da una idea dentro de la organización sobre las condiciones laborales que juegan un papel importante, debido a que permiten que los contextos físicos, ambientales, materiales, las instalaciones, económicos, psicosociales y el ambiente general influyan gradualmente en la actitud y energía del colectivo laboral que le favorezcan el cumplimiento de sus funciones. La incidencia de estas condiciones físico-ambientales mejoraría en un alto porcentaje la productividad y por ende fortalecer el nivel motivacional de sus empleados y el compromiso con la empresa.

Para comprender la influencia de las dimensiones del clima organizacional se debe hacer referencia en los diferentes tipos de clima laboral que existen en las organizaciones y como estas influyen en el comportamiento del personal y consecuentemente en la productividad.

Para Likert (citado por Bordas, 2016) propone: “la existencia de dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos

subdivisiones” (p.20). Se debe entender al clima laboral dentro de su cosmovisión acorde a los tipos de clima en el que se desarrolla el trabajador para tener cuenta como esta se ve influencia en la satisfacción laboral.

El tipo de clima autoritario explorador está caracterizado por una carencia de confianza de los directivos hacia sus empleados, utilizando el mecanismo compensatorio de la intimidación, amenazas, sometimiento, generando miedo para que las decisiones tomadas por los altos directivos sean obedecidas sin cuestionamientos, se procura un nivel de satisfacción básico otorgando ocasionalmente ciertos incentivos aleatorios, cortando los niveles de comunicación a los estrictamente necesarios y direccionados a través de matrices e instrucciones específicas.

Entre tanto que el clima autoritario paternalista se caracteriza por una aparente confianza hacia el empleado subordinado de una organización sin embargo las decisiones son emitidas desde los altos mandos, utilizan las necesidades sociales de los trabajadores para mantener el control así como el mecanismo de castigo – recompensa, determinado por un supervisor utilizado como un mecanismo de control, aparentemente esto da la impresión de que el ambiente laboral es el óptimo, estable y estructurado.

En cambio con el clima participativo consultivo se torna más accesible hacia los subordinados, existe cierta participación en algunas decisiones, generando más confianza en los empleados, los canales de comunicación tiene mejor accesibilidad y el sistema de recompensa - castigo es esporádico y focalizándose ya en la parte emocional y motivacional del trabajador, generando un ambiente relativamente dinámico compartiendo objetivos por alcanzar como organización.

Finalmente con el clima de participación en grupo existe una corresponsabilidad de todos los niveles organizacionales, los niveles directivos tiene plena confianza en los niveles administrativos y operativos, razón por la que la toma de decisiones solo realiza mediante una aquiescencia de los procesos en toda la organización acorde a los niveles correspondientes y eficazmente articulados, los canales de comunicación son bidireccionales, el personal se

encuentras motivados y comprometidos con los objetivos institucionales, se fortalece las relaciones de cordialidad y confianza , existe retroalimentación a través de la evaluación de rendimiento, generando un clima laboral favorable dentro de la organización.

## **SATISFACCIÓN LABORAL**

Al investigar satisfacción laboral se debe tener en claro la conceptualización de satisfacción laboral y su diferenciación con conceptos similares tales como clima o cultura organizacional. Cuando se refiere a clima laboral se hace hincapié en las percepciones descriptivas del entorno laboral, mientras que al hablar de satisfacción laboral se refiere a las actitudes, a evaluaciones personales de las experiencias organizacionales. Para Palma (citado por Salazar, 2012) define a la satisfacción laboral como: “La disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (p. 23). Varios autores proponen las conceptualizaciones respecto a satisfacción laboral, para Robbins y Judge (citado por Piedra, 2015) la definen como “el sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de éste, un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos” (p. 32). De las conceptualizadas citadas la que más se ajusta al enfoque de esta investigación es la de Sonia Palma, pues se hará referencia al ser humano como un ente completo que conlleva para si todo lo aprendido en las diferentes etapas de su desarrollo. A pesar que para algunas empresas u organizaciones los términos clima y satisfacción laboral no están claramente diferenciados y suele ocasionar cierta confusión considerándoles como símiles, se debe aclarar que no lo son, y diferencia radica principalmente en la naturaleza descriptiva del clima en relación a la evaluativa que suele ser la satisfacción laboral, sin embargo si están relacionados entre sí.

El capital intelectual y el capital humana para Bordas (2016) describe que el capital intelectual “es el conjunto de activos de naturaleza intangible creados y existentes en la empresa a partir de la puesta en acción de procesos de

conocimiento” (p. 68). En base a esta conceptualización debemos tener en cuenta que el trabajador como tal es un bien como cualquier otro de la organización en el cual debemos cuidarlo, controlarlo, medirlo y sobre todo valorarlo al convertirse en un activo intangible. Bajo este mismo concepto se encuentran algunos componentes como el humano donde se refiere a los conocimientos tácitos como las actitudes y valores de los individuos, estructurales que hace referencia a la mayoría de los conocimientos que la empresa obtiene al finalizar su jornada de trabajo, y finalmente las relacionales que es hablar acerca del valor que se genera en las relaciones interinstitucionales.

Las actitudes se debe tomar en cuenta la estrecha diferenciación que existe entre lo que es el clima laboral y la satisfacción laboral esta última representa la parte afectiva en la percepción individual del trabajador en base al cual se ha determinado algunos niveles. Para Robbins (2013) señala: “Las actitudes son enunciados de evaluación –favorable o desfavorables- acerca de los eventos, individuos o eventos” (p. 70). Las actitudes que forman parte de la satisfacción laboral pues expresan el sentir de los trabajadores de una organización hacia el trabajo que ejecutan, estas no son nada sencillas ni fáciles de comprender, las mismas revelan cierta complejidad conforme a su cognición, por lo que poder comprender adecuadamente es necesario revisar los componentes principales que lo conforman. Aunque estas no han sido tomadas en cuenta, las actitudes forman parte fundamental en la efectividad de las organizaciones, debido a que un empleado satisfecho resulta más productivo que uno insatisfecho y varias de las investigaciones han centrado sus objetivos en sustentarla.

En el clima organizacional el componente cognitivo en el que nos referimos como macro percepciones del ambiente laboral en la satisfacción laboral se basa en micro percepciones. Este componente se convierte en la creencia de como el trabajador describe varios elementos que le permiten generar una visión respecto a su situación laboral. Cuando nos referimos al componente afectivo en el clima organizacional hacemos referencia a una descripción y en lo referente a satisfacción laboral es más bien una evaluación afectiva, es decir el segmento emocional o sentimental de una actitud. En el clima organizacional el componente de

comportamiento hacemos un análisis a la entidad como tal, mientras que en la satisfacción laboral la hacemos al individuo como tal. Los trabajadores han desarrollado conforme al ambiente en el que se encuentran la actitud o la intencionalidad de comportarse de determinada manera enfocada así algo o alguien dentro de su entorno laboral. Festinger (citado por Robbins, 2013) afirmó: “que las actitudes seguían al comportamiento” y planteó “...tales casos de actitud posterior al comportamiento ilustraban los efectos de la disonancia cognitiva” (p. 72). Los trabajadores constantemente se encuentran argumentando entre los que perciben que podría ser bueno o malo, entre lo que tiene calidad o no lo tiene, entre lo que sería mejor o peor, esta incompatibilidad entre dos o más actitudes que muchas de la veces suele ser incomoda entre quienes lo experimenta hace que el individuo trate de reducirla al mínimo para contrarrestar los efectos de dicha disonancia de tal manera que les permitan desarrollarse en un ambiente estable y consistente. Para Robbins (2013) señala: “cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, y describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características” (p.74). Esta visión respecto a la satisfacción laboral permite determinar cómo las actitudes van a influir en el comportamiento organizacional de manera conductual generando de parte de los colaboradores sentimientos positivos respecto al trabajo que desempeña mientras que en el polo opuesto generará sentimientos negativos. Las personas tienden a percibir la satisfacción laboral y cuanto más alto sea el nivel alcanzado este tendrá mayores sentimientos afirmativos respecto al puesto de trabajo que realiza, pero si percibe lo contrario obviamente los sentimientos negativos que se generan decaerán en una insatisfacción laboral.

El involucramiento en el trabajo respecto a la satisfacción laboral debemos relacionarlo con varios conceptos que le rodean tal como lo es el involucramiento laboral que va a permitir de cierta manera tomar la medida en el que la persona se siente identificada psicológicamente con su sitio laboral y si su desempeño está acorde a sus metas personales. Es esperable que las personas que poseen un alto nivel de involucramiento en el trabajo se sientan muy identificadas con las acciones que ejecutan. Robbins (2013) conceptualiza: “La facultación psicológica, es el grado en que los empleados creen que influyen en su entorno laboral, su

competencia, la importancia de su puesto y la autonomía que perciben” (p. 75). Este tipo de concepto hace que los trabajadores generen un mejor involucramiento laboral pues perciben que son parte en la toma de decisiones que influyen en los objetivos de la empresa u organización, generando en el individuo el cierto liderazgo y que indirectamente relacionara a mejorar indicadores empresariales respecto al ausentismo y deserción laboral.

En el compromiso organizacional la mayoría de colaboradores en un determinado tiempo se siente identificado con la organización, con sus objetivos, lo que le conlleva al deseo de seguir perteneciendo a la misma, este compromiso organizacional va estar relacionado de cierta manera con el desempeño del trabajador así como en la satisfacción laboral que el percibe por ende la disminución en los niveles de rotación y ausentismo de personal.

Respecto al compromiso del empleado Robbins (2013) define: “como el involucramiento, la satisfacción y el entusiasmo que un individuo muestra hacia el trabajo que realiza” (p. 77). Cada individuo que en un momento determinado ingresa a laborar en una organización directa o indirectamente desarrollo un compromiso que le genera la satisfacción de prestar sus servicios y que estos sean reconocidos, involucrándose profundamente con la organización. Estos efectos de insatisfacción laboral para Robbins (2013) lo expresa como: “las cuatro repuestas de la estructura (salida, voz, lealtad, negligencia), las cuales difieren entre sí en dos dimensiones: constructiva/destructiva y activa/pasiva” (p. 82). Todo lo acotado es importante para comprender las consecuencias que conlleva a insatisfacción laboral y que es importante tener en cuenta en el momento de analizar el clima organización con visión del cumplimiento de sus objetivos institucionales. Cuando se refiere a la percepción de la satisfacción laboral debemos entender el concepto de salud que hacer referencia al completo bienestar físico, mental y social en base a esto no podemos decir que una persona está bien si esta moralmente afectada a consecuencia de una un clima organizacional desfavorable, estas están en función de las discrepancias percibidas por el trabajador entre lo que él cree darle al trabajo y lo que realmente obtiene como resultado de esta entrega. El otorgar un significado al entorno a través de nuestros sentidos hace que se ponga en funcionamiento todo

un proceso que tras organizarse e interpretarse adecuadamente nos dará un significado a lo que se conoce como percepción. En la satisfacción laboral va a radicar su importancia debida a que la actitud de los trabajadores está en base a su percepción de la realidad, y no necesariamente en la realidad en sí.

Para poder explicar los factores que influyen en la percepción una de las situaciones que como ser humano se presenta, la personas viendo el mismo estímulo, éstos los perciban de una manera individualizada y diferente, en los mismo estará involucrado los procesos de percepción y varios factores que pueden establecerse en el receptor, objeto percibido y/o contexto de la situación donde es percibido. Los factores en el receptor están principalmente las actitudes, los motivos, los intereses, la experiencia, las expectativas; en los factores relacionados con la situación se hace referencia al tiempo, el ambiente laboral, escenario social; y finalmente en los factores que tiene que ver con el objeto involucra la novedad, el movimiento, los sonidos, el tamaño, el entorno, la proximidad, la similitud entre otros.

Al referirnos a la satisfacción laboral se debe tener en cuenta la importancia de promover el bienestar y la salud en las diferentes organizaciones laborales, a pesar que su implementación sea algo complicada considerando la parte de percepción individual o colectiva de los involucrados. Estas necesidades en el contexto holístico existen varias teorías para comprender al individuo que le conlleve a mantener un nivel de satisfacción, entre las que más relevantes se puede mencionar la teoría de jerarquías de las necesidades humanas propuesta por Maslow que manifiesta que estas necesidades deben satisfacerse pues influyen en el comportamiento de las personas, la teoría de los dos factores de Herzberg que hace referencia a la satisfacción e insatisfacción laboral, la teoría de las necesidades de McClelland que plantea que el logro, el poder y la afiliación son tres necesidades importantes que ayudan a explicar la motivación. Los valores que para Robbins (2013) es: "... el ajuste entre el individuo y la organización también examinan si los valores de los individuos coinciden con la cultura de la empresa. Un buen ajuste de este tipo predice satisfacción laboral, compromiso con la organización y baja rotación" (p. 151). Es importante revisar las bases teóricas respecto a los valores

organizacionales en referencia a las creencias y principios de las actividades propias de la organización, con el objeto de conseguir el bienestar de todos los que conforman la institución. Este tipo de valores están establecidos a través de la misión y visión institucional haciendo que cada uno de los integrantes de la organización se sientan comprometido de tal manera que se desarrolle un sentimiento de pertenecía. El identificar adecuadamente los valores del trabajador como individuo dar a una explicación respecto a sus comportamientos, actitudes y sobre todo en la percepciones lo que probablemente permita tener un desempeño y satisfacción laboral adecuados, si estos son compatibles con los valores de la empresa en la que se desarrolla.

Varios de los rasgos personales que cada uno de los colaboradores desarrollan dentro de la organización van a ser fundamental en determinar su nivel de satisfacción laboral, vicios y costumbres sociales que necesariamente estarán ligados a la acción habitual del trabajador, estos rasgos se convierten en factores característicos que podría determinar el triunfo o declinación en los referente al ámbito laboral. Para Robbins (2013) señala: "...que la satisfacción es mayor y la rotación menor cuando hay una coincidencia entre la personalidad y la ocupación" (p. 148). Esta afirmación permite comprender que para que una persona se sienta más satisfecha en el trabajo de tener cierta congruencia entre su personalidad y el trabajo al que es asignado, obviamente esto se obtendrá mediante un correcto análisis en la selección de persona, identificación y características de los puestos.

Los factores para constituir un contorno de los factores que en mayor o menor medida proporciona el nivel de satisfacción del trabajador a partir de los cuales se desarrollan sugerencias para la intervención. Las condiciones físicas vienen determinados en relación a los elementos materiales o la infraestructura donde cada colaborador pueda desenvolverse libremente en el desarrollo de funciones. Mientras que en los factores físico-ambientales del trabajo se trata de clima laboral las condiciones del entorno físico generalmente han sido las que han hecho hincapié por parte de Psicología del Trabajo en relación a las Instituciones, derivadas de las actividades propias del trabajo y que aunque no sean del agrado del trabajador se encuentran presente. Para Alcover (2015) hace referencia: "A la

clasificación que divide las facetas del entorno físico según los efectos que producen sobre los individuos, sobre las relaciones interpersonales y sobre la organización en su conjunto” (p. 77). Estos efectos del entorno físico sobre el trabajador en la vinculación que existe entre la parte trabajadora y los diferentes factores inmediatos del entorno físico en el que posiblemente intervienen una serie de procesos psicológicos. Bajo esta concepción podemos enfatizar el nivel de activación, el estrés, distracción, sobrecarga, fatiga y adaptación

Es importante realizar un correcto análisis de como el entorno físico va influir en las relaciones interpersonales sobre todo en el aspecto comunicacional, de privacidad y en las dinámicas de grupo. Para Alcover (2015) hace referencia: “al simbolismo de los lugares de trabajo que a su vez habla de las expresiones de la propia identidad e indicadores de estatus, entorno físico y comunicación, privacidad o intimidad, entorno físico y dinámicas grupales” (p. 85). La efectividad en los resultados de las metas va a estar determinado como las organizaciones han generado un adecuado control en el entorno físico, y que finalmente contribuirá a la eficacia organizacional, reforzando consecuentemente la estructura y clima laboral. Para Alcover (2015) señala que: “Se trata, en suma, de analizar como la construcción y la organización representan el intento de disponer en el espacio y en el tiempo las actividades y el trabajo humanos” (p. 89).

Respecto a los beneficios laborales se relacionara el nivel de complacencia en relación con el sentido económico en la proporción del trabajo realizado. Uno de las aspectos más relevantes en una organización es la parte económica que vistas desde las dos expectativas del trabajador que es quien espera el reconocimiento económico al esfuerzo y entrega de su trabajo y por otro lado la del empleador quien debe reconocer los resultados y ganancias obtenidas como consecuencia del trabajo realizado por su personal. Es aquí donde con frecuencia, el aspecto monetario en la organización es el factor motivacional en relación con la actividad laboral haciendo hincapié en el trabajador bajo dependencia laboral, pero esto hay que guiarla adecuadamente, pues puede convertirse un aspecto desmotivador que conlleva a una insatisfacción laboral, haciendo referencia a las necesidades básicas de Maslow, los beneficios laborales económicos debería al menos cubrir las

necesidades básicas, lo que conllevara identificar otras necesidades que no necesariamente se relacionen con el aspecto monetario, tal como el apuntalar en el desarrollo personal y profesional mediante un plan de carrera que valora su desempeño laboral. “La política retributiva es el conjunto de normas internas en relación con la retribución de todos los integrantes de una organización, incluye remuneraciones y beneficios” (Alles, 2010, p. 135). Cuando se hace referencia a este tipo de política debe ser lo más ajustada a lo objetividad que garantice criterios cuantificables de los beneficios laborales sin perder la equidad entre los colaboradores.

La satisfacción laboral, entendida como la actitud hacia el trabajo, vinculada a la actividad de la gestión del potencial humano, y los diferentes aspectos del trabajo con énfasis en las relaciones laborales, estructura, políticas administrativas o en las condiciones mismas del trabajo.

Cuando se refiere a las políticas administrativas los cambios constantes respecto al ámbito público nos mide el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral asociado directamente con el trabajador. Las políticas administrativas va a proveer a los integrantes de la organización del trabajo el rol esencial en lo que se refiera al desempeño laboral mediante el establecimiento de las diferentes actividades implicadas en el adecuado funcionamiento organizacional a través de estos lineamientos para su ejecución en función de la visión y misión institucional En estas políticas deben estar enfocadas holísticamente a regular adecuadamente ritmo de trabajo, exigencias, ejecución de actividades, presiones temporales, horarios, distracciones y todos los factores que de una u otra manera influyan en la gestión organizacional, aspectos a parte de la institución influenciara en la satisfacción laboral beneficiando indirectamente al entorno social y familiar del trabajador.

El grado de relaciones sociales genera complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes comparte las actividades laborales cotidianas. Cuando se hace referencia a las relaciones sociales dentro de la satisfacción laboral hay que recordar la interacciones que existe entre el clima laboral y satisfacción laboral que aunque no son muy claras estas se pueden

diferenciar respecto a las relaciones sociales enfocando a que en el clima laboral se refiere a apreciaciones representativas del ambiente, mientras que la satisfacción hará referencia a las actitudes, evaluaciones e interacciones que se mantengan entre los miembros de la institución laboral. Las relaciones sociales que se van generando en el ámbito laboral ya se sean producto de las características, de los requerimientos o bien de las necesidades que se requieren para la ejecución de una tarea o actividad en razón de y existe la tendencia a la creación de grupo de trabajo que permite en conjunto llegar a la ejecución de lo solicitado organizacionalmente, este tipo de relaciones coyunturales con el pasar del tiempo se suelen irse fortaleciendo lo que conlleva a formar grupos de amistad, de presión o sindicalista que bien llevado generan un beneficio institucional. Para Alcover (2015): “Las relación es un régimen complejo y adaptativo caracterizado por la interacción y la interdependencia mutas entre los miembros que lo forman, los proyectos o las tareas a realizar y la tecnología utilizadas, y el cual posee una identidad colectiva compartida” (p. 162). Por lo tanto es un aspecto psicológico donde los integrantes son conscientes de su existencia así como a la institución a la que pertenece, por lo que los resultados obtenidos del mismo también son compartidos de ahí que un buen grupo social involucrara una eficacia y satisfacción laboral.

Mientras que el desarrollo personal es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar sus actividades significativas a su autorrealización. Para Bordas (2016): “los recursos humanos son durables en tanto no se deprecien con el paso del tiempo” (p. 71). Todo conocimiento tiene su fecha de caducidad, es decir, si a un trabajador no se actualiza mediante un proceso sistemático, continúa y de calidad, tiende a la desactualización por ende a una baja calidad en la producción generando finalmente niveles de insatisfacción laboral. En este sentido la empresa u organización debe desarrollar un plan que potencialice el desarrollo del personal promoviendo la retención de los recursos humanos impulsando esa lealtad de esta manera evitar la pérdida de recurso capacitado y con el desarrollo de habilidades.

La apreciación del desempeño de las tareas se asocia con las labores periódicas realizadas en la institución donde trabaja. Se debe entender como tarea al conjunto de actividades designadas por el proceso laboral al cual pertenece o

presta sus servicios y que va a requerir por parte de quien lo ejecuta de su aporte físico y/o mental con el fin de cumplir el objetivo propuesto y que en la mayoría de organizaciones están ya predeterminadas y explícitas, en la actualidad el tiempo de cumplimiento para obtener dicho producto con un contenido significativo y verificable, es así que se sigue una secuencialidad de cumplimiento subiendo los niveles de jerárquicos peticionarios hasta llegar al producto final, por lo que en el desempeño de tareas generalmente se ven involucrados un grupo de persona en busca de un mismo fin. Para Alcover (2015) las características más importantes de las tareas: “a) Dan como resultados un producto o servicio determinado, b) incluyen un conjunto de decisiones, percepciones y/o actividades físicas, c) siempre tienen un objetivo concreto, d) cuentan con un principio y un final definidos, e) pueden ser realizados por más de una persona” (p. 125). Como se puede repasar en el desempeño de tareas como parte de la satisfacción laboral juega un papel muy importante pues es la observación elemental de la actividad laboral, debida a que implica que el individuo ponga todos los conocimientos que dispone así como las habilidades y destrezas, ha ido desarrollando y se verán reflejadas en su parte actitudinal, interrelaciones y aspecto conductual.

La apreciación valorativa en lo referente a la relación con la autoridad que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respeto a sus actividades cotidianas. Para Bordas (2016) existe una serie de factores que se relacionan: “la satisfacción con la tarea, la pertenencia a un grupo altamente comprometido, la eficiencia y adaptabilidad de la organización, la participación en la toma de decisiones y las conducta de los líderes” (p. 31). Varias de las organizaciones han omitido la relación que debe existir entre la autoridad y en nivel jerárquico inferior, y que influyen directamente con los factores mencionados anteriormente, del que se deriva generalmente dos aspectos fundamentales como lo es la rotación de personal y ausentismo, el primero que genera la desvinculación del personal generando a la organización al costos productivo pero a la vez un deterioro en la imagen institucional sin embargo el ausentismo que es no concurrencia a su lugar de trabajo y se percibe como la negativa del empleado hacia la institución principalmente por una relación insatisfecha con la autoridad, que finalmente podría deducirse como la escasa oportunidades de desarrollo en la empresa.

Uno de los aspectos dentro de la organización que es ineludible es el hecho de tener un personal motivado que determina un aporte cualitativo en el momento de realizar sus funciones y forma parte de un adecuado clima laboral generando satisfacción y compromiso laboral, lo que conlleva al cumplimiento de las metas organizacionales. A los trabajadores hay que considerarlos no como individuos aislados sino como un ser integral que puede estar afectado por factores intrínsecos y extrínsecos, es así que una organización está conformada por estos individuos durante toda la jornada laboral, y no solo llevan a ella la parte laboral o profesional sino que van consigo también todo lo que le conforma como individuo es decir sus emociones, sean estas tristezas o alegrías, ilusiones y expectativas así como las situaciones personales ya sean estas positivas o negativas. Cuando se refiere organizacionalmente al aspecto de motivación hay que tener muy en cuenta estos aspectos, recordando que no se mantiene relación laboral con una sola parte del trabajador sino con todo lo que él implica, por lo que el trabajo empresarial para la motivación será el buscar sus centros de interés de tal manera que se pueda combinar con el aspecto laboral y generar una adecuada satisfacción laboral.

El apoyo de la dirección no debe ser olvidada y se debe procurar indagar en los mecanismos que están siendo utilizados por la organización para lograrlo de tal manera que es necesario que los colaboradores y la parte directiva demuestre un apoyo y compromiso en la búsqueda de los objetivos institucionales. El apoyo a la dirección deriva en el compromiso que genera la relación laboral y debe ser entendido como un estado psicológico que describe la relación entre el individuo y la institución y viceversa. Para Bordas (2016) existe tres componentes: “El compromiso afectivo o adhesión emocional hacia la empresa, el compromiso de continuación en la empresa y el compromiso normativo o deber moral y gratitud que siente el trabajador para responder con reciprocidad por el buen trato recibido” (p. 30). Es primordial que el empleado sienta el apoyo de la dirección, así como de los diferentes procesos sobre todo al personal que es vinculado recién a la institución así como aquel que se le ha realizado algún cambio administrativo, de tal manera que el compromiso que del trabajador se genere vayan empatado a los procesos de inducción laboral, alineados al cumplimiento de visión y misión institucional.

Las relaciones interpersonales entre seres humanos es uno de nuestros principales mecanismos de supervivencia es el mantener relaciones interpersonales a lo largo de nuestra vida, estas juegan por tanto un papel fundamental en el hecho de compartir necesidades, intereses y afectos lo que conlleva al desarrollo integral de la persona, sin embargo la dificultad para relacionarnos por varios aspectos de la actualidad puede afectar la productividad, confianza y provocar conflictos de índole laboral. En las relaciones interpersonales las personas necesitan sentirse valoradas, con el debido respeto, así mismo con su dignidad, principales aspectos que suelen olvidarse entre niveles jerárquicos y los trabajadores del resto de niveles, considerando que cada persona suele tener una percepción diferente de los sujetos. “La satisfacción laboral se fortalece cuando se aplican las buenas prácticas en materia de recursos humanos, cuando se implantan ciertos programas organizacionales entre otros, aquellos orientados a dar mayor participación y más y mejor información a las personas” (Alles, 2010, p. 59). Bajo este contexto es necesario hacer hincapié en no descuidar los canales de relaciones interpersonales que debe existir entre los integrantes de la organización independientemente del nivel jerárquico en que se encuentren.

La implicación de la tarea dentro del enriquecimiento laboral y cumplimiento de objetivos no es el hecho de incrementar tareas en el desempeño laboral, sino en procurar implicar al trabajador en las tareas de las cuales ha desarrollado habilidad, o que sea necesaria una mayor capacitación, para lo cual se debe procurar realizar delegación de las tareas con un seguimiento apropiado que generara en el colaborador enriquecimiento de su trabajo haciéndolo más eficiente y eficaz. Se debe comprender que al momento que un individuo se vincula a la parte laboral asume implícitamente un rol en el que se conjuga lo que se espera de ellos y lo que demuestran dentro de la estructura organizacional. Alcover (2015) define un rol como: “el patrón o el conjunto de conductas esperadas por la persona que ocupa una determinada posición” (p. 144). En este sentido la implicación de la tarea se vincula a las perspectivas en función a la labor que desempeña un individuo y de sus decisiones en base a la previsión, coordinación y la interacción que mantenga entre sus compañeros de trabajo con el fin de cumplir con las tareas encomendadas.

La cohesión de grupo en el trabajo es uno de los valores necesarios cuando nos referimos a nivel organizacional, este engloba la colaboración en las diferentes actividades para favorecerlas y desarrollarlas permaneciendo unidos en la búsqueda no solo del cumplimiento de los objetivos institucionales sino para la satisfacción laboral y de las necesidades afectivas de las personas que lo conforman. Hay que tener en cuenta que los lugares de trabajo se convierten en la vida del individuo un escenario social donde permanece la mayor parte de su tiempo y a la que dedica varias horas del día, por lo que hay una tendencia a que el comportamiento y actitud de los otros integrantes de las organizaciones afecte al individuo como tal es por eso la importancia en lo referente a la cohesión de grupo laboral. Es significativo el conocer como un individuo actuara o reaccionara ante una situación determinada en relación del beneficio grupo u objetivos institucionales, debido a que la complejidad de los individuos en contextos laborales son de gran variedad, es necesario conocerlos para la ubicación en los diferentes puestos organizacionales ante situaciones posibles que pudiesen surgir como productos del proceso productivo laboral. Alcover (2015) define como: “el conjunto de relaciones sociales entre personas y la red de normas y reglas y jerarquías que proporcionan un marco dentro del cual puede llevarse a cabo la acción conjunta con facilidad” (p. 160). La cohesión de grupo debe surgir en lo posible de manera espontánea y libre de cualquier tipo de presión unidas simplemente por un fin común, el de obtener un ambiente laboral satisfactorio donde el producto final estará enfocado a la obtención de resultados propicio y óptimos para la organización.

## JUSTIFICACIÓN

La presente investigación respecto al clima laboral u organizacional posee importancia sobre todo a nivel psicológico debido a que aqueja todo lo que acontece intrínsecamente en la organización, como un conjunto de percepciones que poseen los empleados respecto a las circunstancias del ambiente de trabajo y por consiguiente las actitudes, sentimientos y emociones que surgen en las interacciones y comunicaciones de los integrantes de la organización que desencadenaran en la satisfacción laboral del trabajador. El conocimiento respecto al clima y satisfacción laboral beneficia tanto a la parte gerencial, al colaborador y finalmente al usuario debido que al tener una visión panorámica, contribuirá a la mejora en la atención así como un mayor grado de desarrollo personal en la realización de su actividad laboral visualizando en todo nivel su participación en el clima organizacional y como cada integrante puede ser copartícipe del cambio y su vinculación con la problemática del desempeño laboral y brindar un enfoque novedoso e integral en donde ganan todos, como investigador el poder identificar el ambiente psicológico en el trabajo que permita ejercer influencia directa o indirectamente en la gestión laboral y el comportamiento general de sus integrantes.

La indagación sobre la temática resulta original en el área organizacional del sector salud debido al contexto que actualmente se ha visto inmerso el Ministerio de Salud Pública en su estructura organizacional y más aún en conformación de los nuevos distritos como el de Pelileo-Patate, donde no se evidencia temas similares, tomando en cuenta que la reestructura organizacional lleva recién unos pocos años, y no se le ha dado el enfoque psicológico que todo clima organizacional debe tener con respecto a la satisfacción laboral. Al tener el apoyo de los responsables de las direcciones tanto del Distrito de Salud 18D04 como del Hospital Básico Pelileo el desarrollo y ejecución de la presente investigación se torna factible con la apertura respecto a la colaboración de los trabajadores en los diferentes niveles, provisión de información y los recursos económicos para sustentarla.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Identificar la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral del personal del distrito de salud 18D04 Pelileo - Patate

### **Objetivos Específicos**

Determinar el nivel de clima laboral del distrito de salud 18D04 Pelileo – Patate que permita establecer criterios diferenciales entre las áreas constitutivas del distrito.

Analizar el estado de satisfacción laboral del personal del distrito de salud 18D04 Pelileo - Patate que permita estructurar diferentes parámetros de valoración de los cambios funcionales del sistema de administración distrital

Proponer acciones que permitan mejorar la problemática relacionada con los cambios administrativos del distrito de salud 18D04 Pelileo-Patate.

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **Diseño del trabajo**

En la presente investigación se obtuvo información de fuentes bibliográficas relacionadas al tema organizacional y satisfacción laboral, en base a los registros documentales y estadísticos del Ministerio de Salud Pública y Distrital relacionados a la temática investigada así como entrevistas con la parte directiva, administrativa y operativa que sirvió para el inicio de la investigación. Las fuentes de información secundarias fueron documentales a través de libros psicológicos organizacionales, periódicos, revistas, publicaciones científicas, investigaciones publicadas en bibliotecas virtuales, linografías, y proyectos relacionados a la problemática investigada utilizado de base para el análisis, la interpretación y fundamentación de las opiniones que se han emitido en el desarrollo de la tesis. El actual trabajo se ha orientado hacia la investigación de campo al trabajar con el personal del distrito de salud 18D04 para poder evaluar su entorno laboral y obtener información de la problemática en estudio. En el desarrollo descriptivo se puntualizó en la realidad de las instituciones laborales, en sus instancias gubernamentales de servicio acorde a los nuevos cambios organizacionales a nivel público, mediante un estudio longitudinal que permitió analizar los procesos de cambio y explicarlos, como parte del fenómeno perceptual de los colaboradores respecto al clima y satisfacción laboral, mediante la medición psicométrica a través de la aplicación de instrumentos estructurados y validados por expertos de psicología se accedió a una adecuada recolección de la información con un enfoque científico al obtener datos certificados que finalmente permitió realizar una argumentación científica de los parámetros que fueron medidos e interpretados mediante el aporte estadístico de los datos obtenidos donde a través del cruce de las variables se estipuló la hipótesis nula planteada y correlacionar el clima organizacional y como esta no influye en la satisfacción laboral.

### **Área de estudio**

El trabajo de investigación se ha desarrollado dentro del campo de la psicología organizacional, al ser aplicado en el área de talento humano tanto al personal administrativo como al personal operativo, enfocándose en el aspecto del clima laboral y la satisfacción laboral en el Distrito de Salud 18D04 conformado por los cantones de San Pedro de Pelileo y San Cristóbal de Patate de la provincia de Tungurahua en el periodo comprendido de mayo a octubre de 2016.

### **Enfoque**

La investigación se orienta a la corriente del constructivismo en la psicología porque se hace referencia a todas aquellas teorías y prácticas que se enfocan sobre el modo en que los individuos crean sistemas para comprender su mundo y sus experiencias, la estructura significativa donde se construye la personalidad del ser humano. Al constructivismo Crítico que son realistas pues tienden a creer que existe una realidad a la que la gente se aproxima cada vez más mediante sus constructos, aunque nunca podamos acceder a ella totalmente. Su enfoque humanista se relaciona con las concepciones filosóficas que colocan al ser humano como centro de su interés del que se resalta el humanismo filosófico con la dignidad del ser humano. Este enfoque humanista permite que los conocimientos relevantes sobre el ser humano que se obtienen de la investigación se centren en los fenómenos puramente humanos tales como la adhesión, la creatividad o la angustia. La perspectiva investigativa fue cuasi-experimental debido a que se obtuvo datos cualitativos referente al clima organizacional y como estas influyen en la satisfacción laboral sin la necesidad de manipular ninguna de las variables y cuantitativa en razón de la utilización de instrumentos psicológicos estandarizados, para posteriormente realizar el análisis estadístico correspondiente de tal manera que permitió inferir en las relaciones causales entre la variable independiente y la variable dependiente.

## Población y muestra

La presente investigación se realizó al personal del Distrito de Salud 18D04 Salud Patate-Pelileo, que en la actualidad está conformada por 277 colaboradores que se encuentran laborando tanto en la parte administrativa como operativa, información proporcionada a través del departamento de talento humano del distrito. Para los cálculos de la muestra se considera a los cantones Pelileo y Patate que conforman el Distrito 18D04 Salud de la Provincia de Tungurahua.

Los cálculos de la muestra indicada se realizaron en base a la aplicación de la fórmula estadística de muestreo, que se describe a continuación.

$$N = (N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q) / (d^2 \times (N-1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q)$$

Donde:

N = total de la población

Z<sub>α</sub> (nivel de confianza) = 1.96 para el 95%

p (proporción) = 5% (0,05)

q (complemento de p) = 1-p (0.95)

d = precisión 3% (0.03)

$$N = (277 \times (1.96)^2 \times 0.05 \times 0.95) / ((0.03)^2 \times (277-1) + (1.96)^2 \times 0.05 \times 0.95)$$

$$N = 277 \times 3.6864 \times 0.05 \times 0.95 / ((0.0009) \times (276) + 3.6864 \times 0.05 \times 0.95)$$

$$N = 48.503808 / (0.2428 + 0.175104)$$

$$N = 48.503808 / 0.417904$$

$$N = 116.06$$

N = 116 Colaboradores

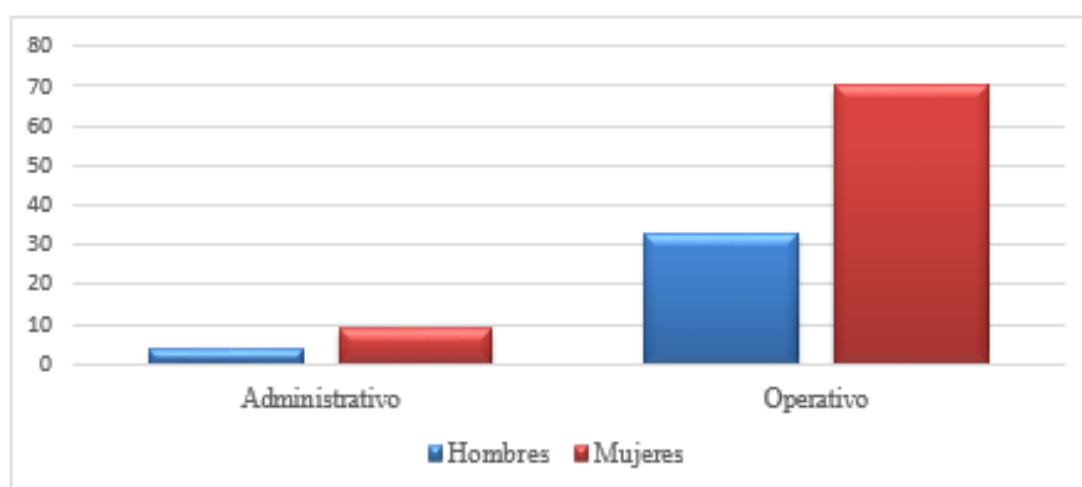
## DISTRIBUCIÓN DEL GRUPO OCUPACIONAL ACORDE AL GÉNERO

Grupo Ocupacional	Hombres	Mujeres	Total
Administrativo	4	9	13
Operativo	33	70	103
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>79</b>	<b>116</b>

**Tabla 1** Distribución del grupo ocupacional acorde al género

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza



**Gráfico 1** Género acorde al grupo ocupacional

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

### Instrumentos de investigación

Al ser una investigación de representación psicológica el uso de los instrumentos científicos para obtener un análisis cuidadoso sobre los resultados se optó por el método psicométrico, que consistió en la utilización de test que a través de la técnica de la encuesta permitió trabajar con fenómenos que no son directamente observados, por medio del instrumento CL-SPC para determinar clima laboral y SL-SPC para satisfacción laboral, ambos instrumentos diseñados y elaborados por la Ps. Cl. Sonia Palma Carrillo, en el año 2004 y 1999 respectivamente, quien utiliza una escala Likert con el que se califica las opciones para los 50 y 36 ítems en orden, y que tiene la ventaja de que se puede aplicar individual o colectivamente, cuya estimación de duración para culminar por cada

test varía entre 20 a 30 minutos, el mismo está orientado al ámbito organizacional, y en el caso del test de clima laboral permite obtener datos respecto a nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, la tipificación se lo obtienen a través de los baremos general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa cuya validación está estimada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems donde se obtuvo un índice de correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente además un análisis de confiabilidad por medio de alfa de Cronbach de 0.97 y de Split Half de Guttman de 0.90 con los resultados se categorizan en muy favorable, favorable, media, desfavorable y muy desfavorable; para el test de satisfacción laboral que permite obtener datos respecto al estado de percepción global de la satisfacción laboral y específica con condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, y relación con la autoridad y cuya validación está estimada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems donde se obtuvo un índice de correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente además un análisis de confiabilidad por medio de alfa de Cronbach de 0.84 y de Split Half de Guttman de 0.81 con los resultados se categorizan en alta, parcial satisfacción laboral, regular, parcial insatisfacción laboral, baja.

#### **CATEGORÍAS DIAGNOSTICAS ESCALA CL- SPC**

<b>Categorías diagnósticas</b>	<b>Factores I al V</b>	<b>Puntaje Total</b>
Muy favorable	42 – 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 - 209
Media	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy desfavorable	10 -17	50 – 89

**Tabla 2** Categorías Diagnosticas Escala CL-SPC

**Fuente:** Baremo Escala CL-SPC

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

## CATEGORÍAS DIAGNOSTICAS ESCALA SL- SPC

SATISFACCION LABORAL	FACTORES							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	23 ó más	18 ó más	23 ó más	19 ó más	29 ó más	29 ó más	29 ó más	168 ó más
Parcial satisfacción laboral	20 a 22	15 a 17	20 a 22	17 a 18	26 a 28	26 a 28	25 a 28	149 a 167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 148
Parcial insatisfacción laboral	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 19	14 a 18	93 a 111
Baja	10 ó menos	6 ó menos	10 ó menos	7 ó menos	13 ó menos	13 ó menos	13 ó menos	92 ó menos

**Tabla 3** Categorías Diagnosticas Escala SL- SPC

**Fuente:** Baremo Escala CL-SPC

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

### Procedimientos para obtención y análisis de datos

Acorde con la investigación planteada se procedió mediante cálculo de muestra a identificar la población a y se aplicó los test CL-SPC y SL-SPC, los mismos que fueron impresos y entregados juntos para que uno a continuación de otro sean contestados; al permitir los instrumentos realizarlo de manera individual o colectiva, se optó aplicar al personal operativo por concentración en grupos de 10 colaboradores y al personal administrativo se lo aplico individualmente; una vez aplicado los test mediante una matriz de datos generados en una hoja de cálculo se procedió a descargar la información generada a través de los test, teniendo la precaución de que sean paralelamente tanto el SL y CL para que el mismo individuo corresponda a los datos de los test, con la información descargada acorde a los baremos indicados por el autor se procede a categorizarlos, en concordancia a las preguntas que se agrupan para dar como resultados las dimensiones y factores esperados, finalmente con los datos tabulados se hace un análisis conceptual y correlacional respecto a la población en estudio.

### Actividades

Se identificó la principal problemática de la organización que ameritó ser investigada, para lo cual se realizó un acercamiento con los líderes de los procesos que conforma el Distrito 18D04 Salud, y posteriormente con la temática a

plantearse se mantuvo una reunión con la directora tanto del distrito como del hospital para exponer la temática a ser investigada y poder obtener su aval para realizar la investigación en dicha institución gubernamental, una vez realizado este acercamiento institucional se procedió a la selección de los instrumentos psicológicos que permitieron la recolección de la información de una manera concisa que guarde la confidencialidad del personal involucrado y que permita obtener datos verdaderos evitando sesgos en la información, se aplicó lo instrumentos seleccionados a la población y mediante la aplicación de la fórmula para la selección de la muestra poblacional se seleccionó los datos para el aporte estadístico, se procesó los datos en formatos informáticos y digitales así como la depuración de los resultados para proceder con la aplicación de los estadísticos de prueba, lo que permitió ir verificando la comprobación de las hipótesis planteadas para finalmente exponer las conclusiones, direccionar recomendaciones y proponer soluciones a la problemática determinada.

### CAPITULO III

#### ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los reactivos psicológicos utilizados son el SL-SPC y CL-SPC aplicados a 116 colaboradores como resultado del muestro que son detallados en las tablas siguientes.

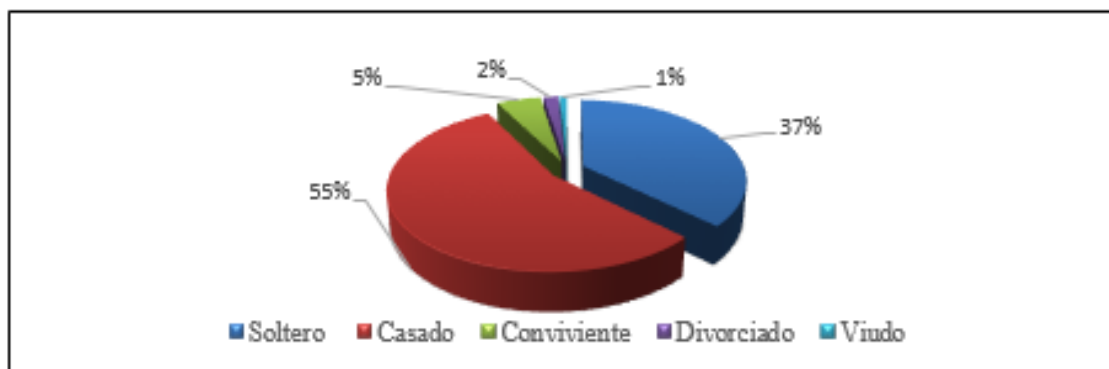
#### ESTADO CIVIL

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero	43	37%
Casado	64	55%
Conviviente	6	5%
Divorciado	2	2%
Viudo	1	1%
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4** Estado civil

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico 2** Estado civil

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo

#### Análisis e Interpretación

En los datos estadísticos obtenidos se puede observar que la mayor parte corresponde a estado civil casado y una minoría es viudo, lo que implica que el personal tiene una responsabilidad implícita en su vida laboral. Esto implica que al tener una responsabilidad familiar genera mayor compromiso con la organización a la que pertenece manteniendo un mayor equilibrio en la percepción que se establece respecto al clima laboral.

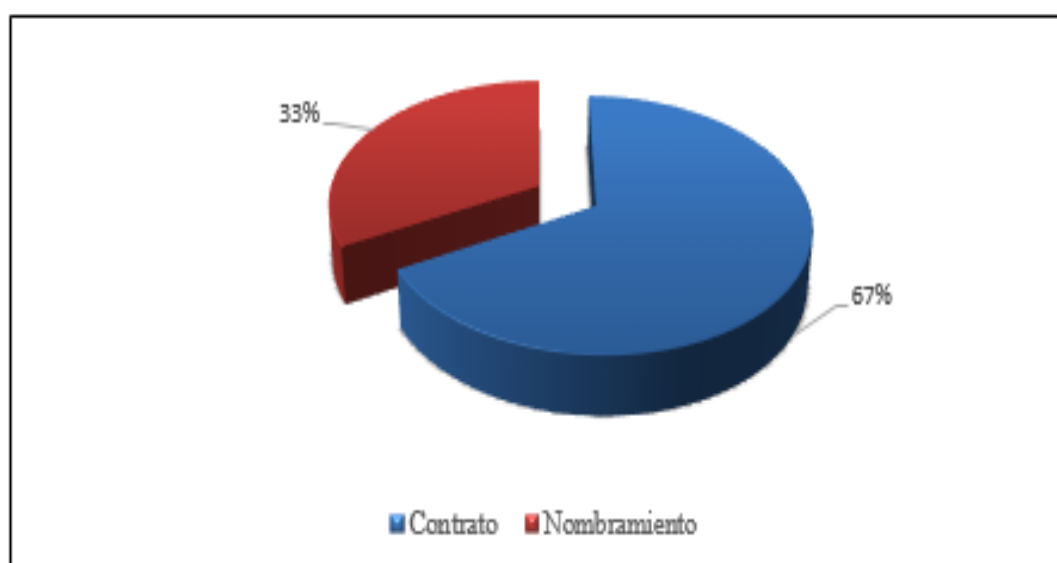
## TIPO DE RELACIÓN LABORAL

RELACION LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contrato Ocasional	78	67%
Nombramiento	38	33%
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

**Tabla 5** Tipo de Relación Laboral

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico 3** Tipo de Relación Laboral

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo

### Análisis e Interpretación

De la población muestra se puede observar que más de la mitad corresponde a un tipo de relación laboral en contrato ocasional y un menor porcentaje es a nombramiento, lo que implica que el personal carece de una estabilidad laboral. Esto puede asegurar la participación efectiva de los colaboradores en el ambiente laboral mientras el empleador como el empleado garantice adición de valor a los servicios que se ofertan.

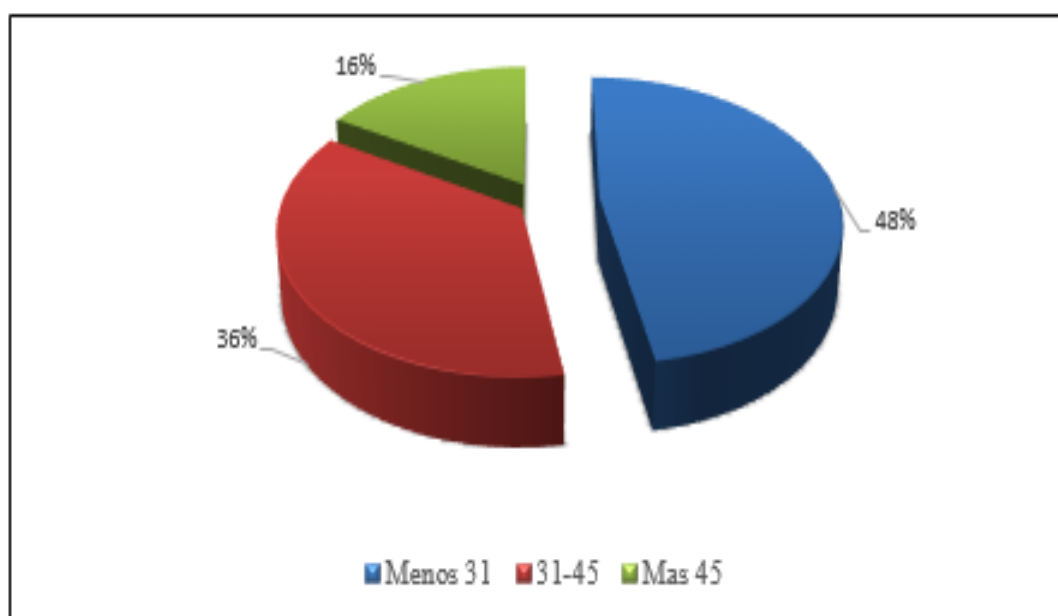
## EDAD

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos 31	55	47%
31-45	42	36%
Mas 45	19	16%
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

**Tabla 6** Edad

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico 4** Edad

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo

### Análisis e Interpretación

De los datos obtenidos se determina que casi la mitad corresponde a edad de menos de 31 años y una minoría corresponde a edad mayor de 45 años, lo que implica que el personal es relativamente joven en la muestra estudiada, esto en el torno laboral se proyecta a que los trabajadores jóvenes tiendan a percibir mejor el clima laboral debido a que la experiencia laboral comparativa es reducida y sus expectativas de aprendizaje favorece a la flexibilidad, mientras que los de mayor edad tienden más a la crítica laboral en razón de mejores condiciones laborales en un trato justo en relación al trabajo que realizan.

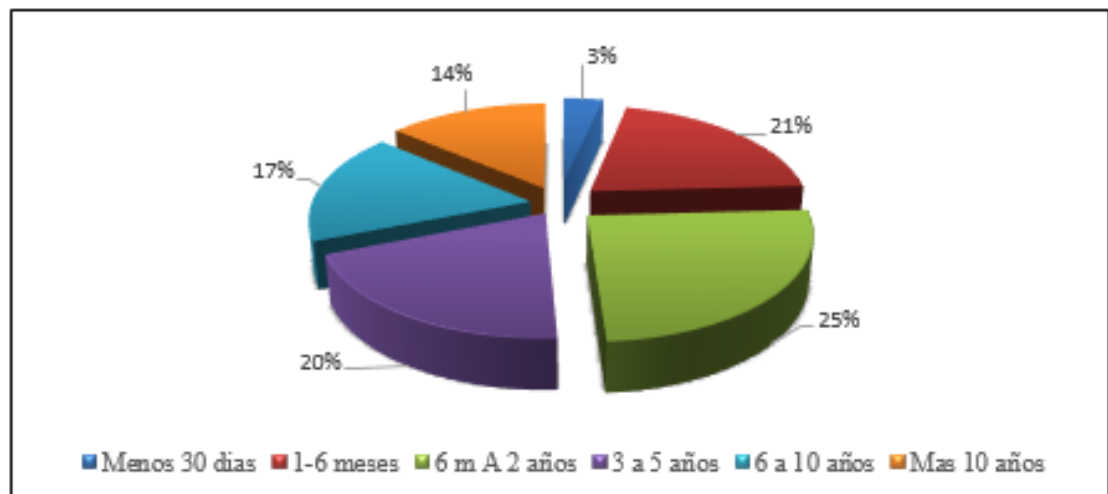
## TIEMPO LABORAL

TIEMPO LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos 30 días	4	3%
1-6 meses	24	21%
6 m a 2 años	29	25%
3 a 5 años	23	20%
6 a 10 años	20	17%
Mas 10 años	16	14%
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

**Tabla 7** Tiempo laboral

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico 5** Tiempo laboral

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo

### Análisis e Interpretación

Se puede observar que la cuarta parte corresponde a tiempo laboral de seis meses a dos años y una minoría corresponde a más de diez años, lo que implica que el personal es relativamente nuevo en su vida laboral. La permanencia de un trabajador en la Institución acuerda su entrega, respecto a sus expectativas de las condiciones de vida, que pueden ser determinantes al momento de percibir la satisfacción laboral.

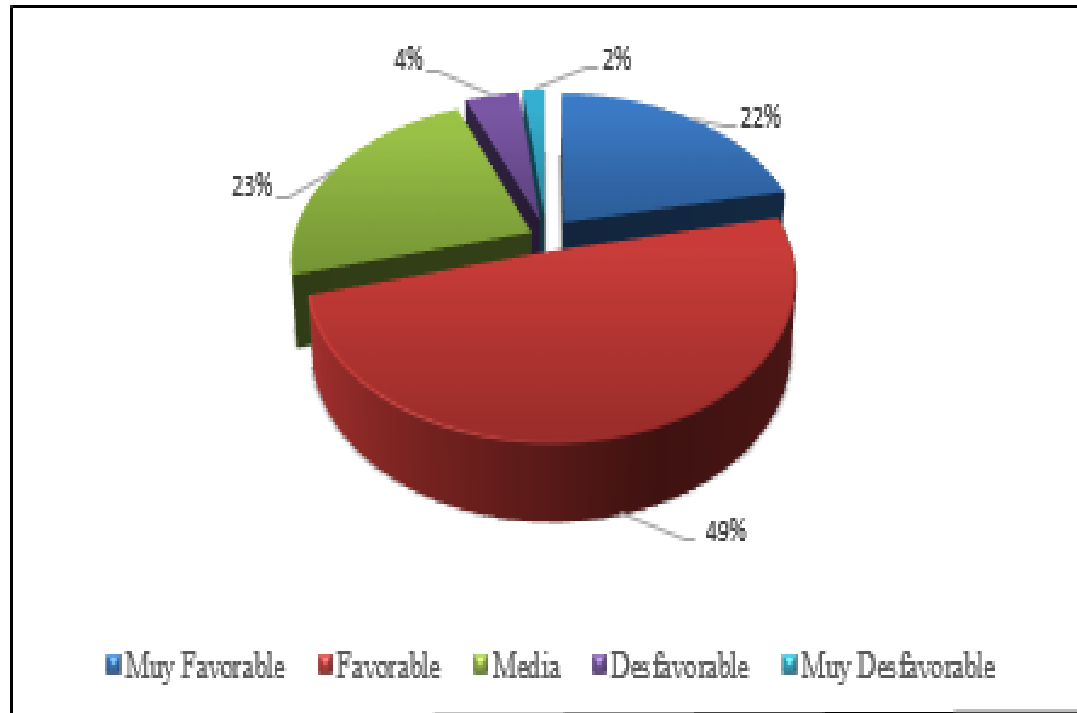
## CLIMA LABORAL

En la variable clima laboral se expresaran lo resultados obtenidos mediante el test CL-SPC en su dimensión global y posteriormente las subescalas que lo conforman.

### NIVEL DEL CLIMA LABORAL

Alternativa	Frecuencia	%
Muy Favorable	25	21.55
Favorable	57	49.14
Media	27	23.28
Desfavorable	5	4.31
Muy Desfavorable	2	1.72
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 8** Clima Laboral General  
**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza  
**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico 6** Resultados generales de Clima Laboral  
**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza  
**Fuente:** Investigación de campo

### **Análisis e Interpretación**

La evaluación del clima laboral en su resultado global proporciona información relevante para intervenir de manera consensual entre el personal que conforman el Distrito de Salud 18D04, con el criterio que a mayor puntuación existe una mejor percepción del ambiente de trabajo y puntuaciones bajas indican un clima adverso, se ha podido determinar que el mayor porcentaje de la población muestra opinaron que el clima laboral es favorable y medio, lo que indica que las personas investigadas presentan una percepción de un ambiente laboral propicio, lo que hace suponer que el personal trabaja y se desempeña con normalidad, sin llegar a constituirse en muy favorable para el desarrollo de la organización lo que implica que existe ciertas condiciones laborales que en el Distrito aún falta mejorar el rendimiento de quienes lo conforman inherentes al cumplimiento de tareas y resultados organizacionales, mientras que una minoría lo percibe como un clima laboral desfavorable y muy desfavorable aspecto a tener en consideración debido a que significa la existencia de inconvenientes respecto al cumplimiento de las tareas ocupacionales, organización y contenidos lo que demuestra que las condiciones laborales

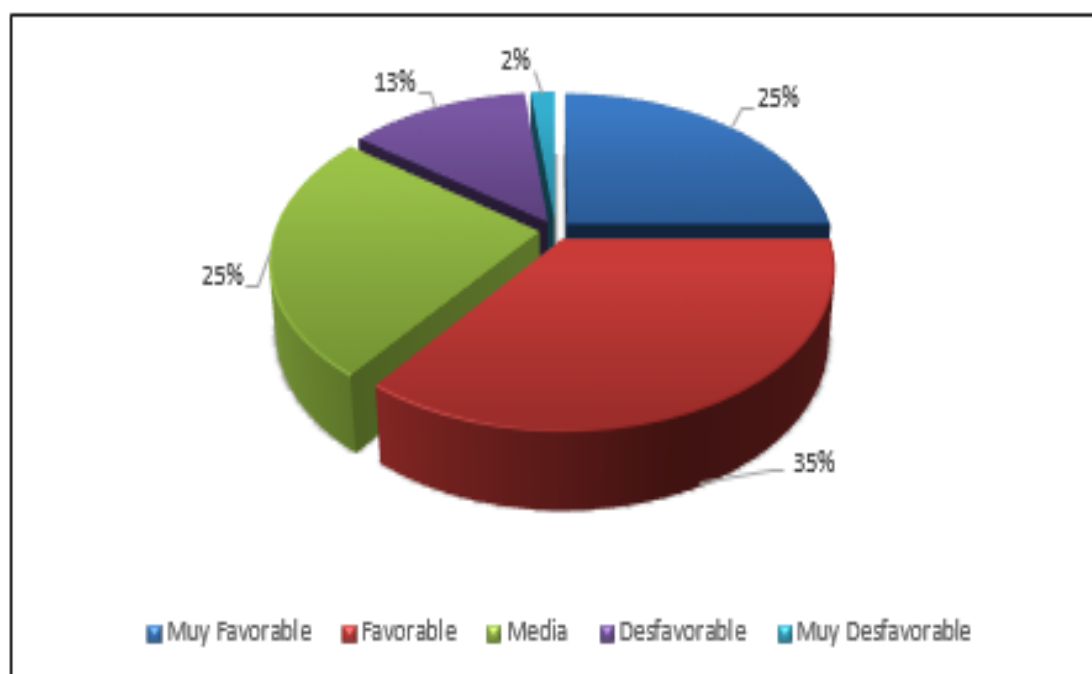
## AUTORREALIZACIÓN

Alternativa	Frecuencia	%
Muy Favorable	29	25.00
Favorable	41	35.34
Media	29	25.00
Desfavorable	15	12.93
Muy Desfavorable	2	1.72
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 9** Autorrealización

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico 7** Autorrealización

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo

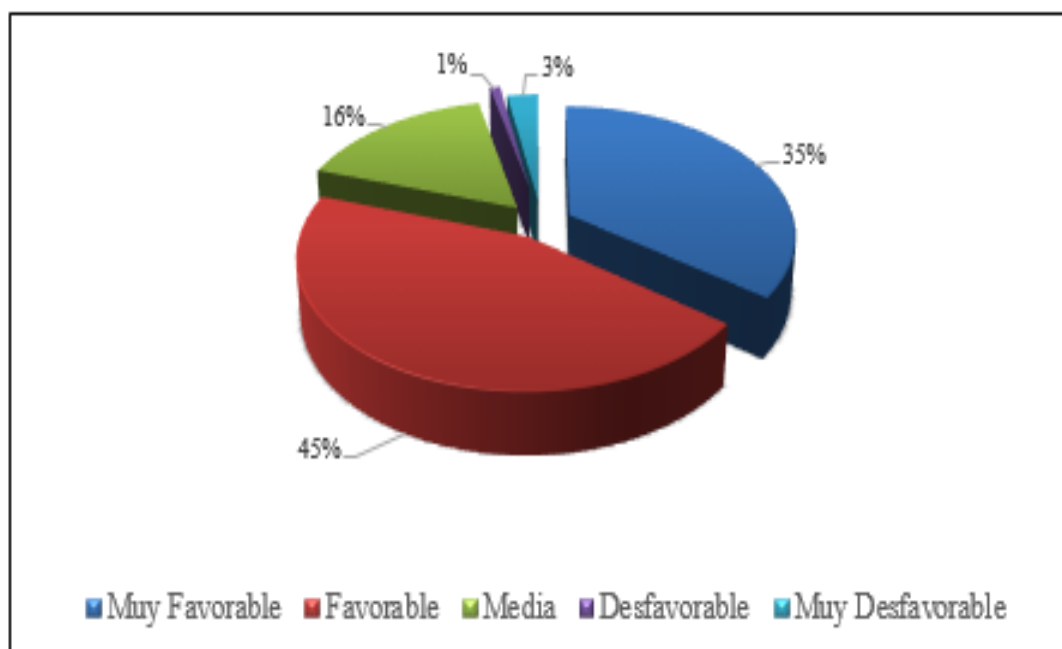
### Análisis e Interpretación

En la población estudiada los resultados muestran que más de una cuarta parte se consideran una autorrealización favorable mientras que una minoría lo considera muy desfavorable, esto quiero decir que en los evaluados la mayoría tienen las posibilidades de que el medio laboral donde se encuentran favorezcan su desarrollo personal y profesional circunstancial a la tarea con vista de futuro en la institución en relación a que se participa en definir los objetivos y acciones para lograrlo, así como promover la generación de ideas creativas o innovadoras.

## INVOLUCRAMIENTO LABORAL

Alternativa	Frecuencia	%
Muy Favorable	41	35.34
Favorable	52	44.83
Media	19	16.38
Desfavorable	1	0.86
Muy Desfavorable	3	2.59
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 10** Involucramiento Laboral  
**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza  
**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico 8** Involucramiento Laboral  
**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza  
**Fuente:** Investigación de campo

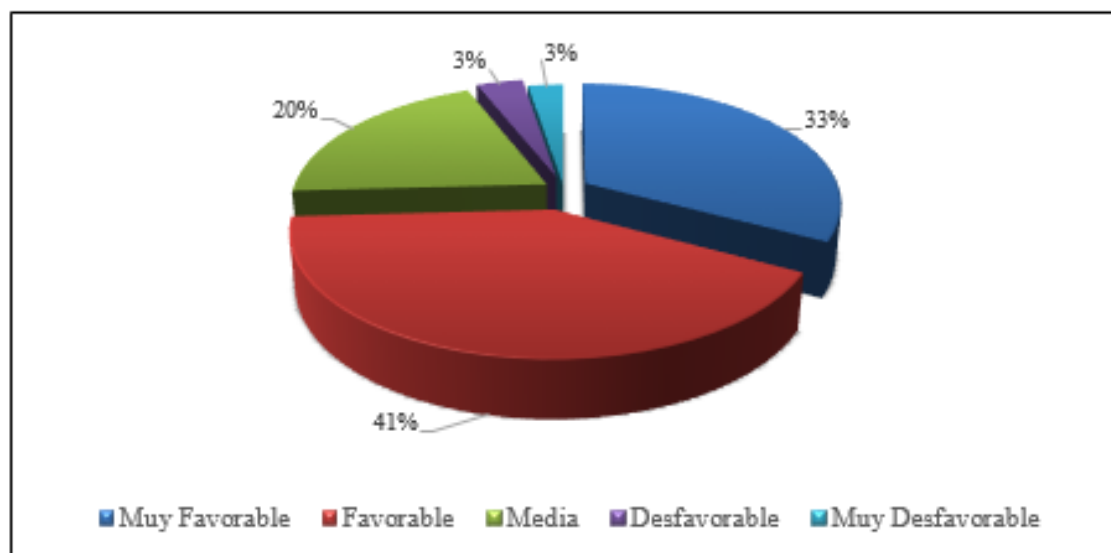
### Análisis e Interpretación

En la población estudiada se observa que predomina cerca de la mitad un involucramiento laboral favorable mientras que una minoría lo considera como desfavorable, esto quiere decir que el personal se ha identificado con los valores de la organización y comprometidos con la misma para con el cumplimiento y desarrollo de la institución. Teniendo en cuenta los valores del Distrito de Salud como respeto, inclusión, vocación de servicio, compromiso, integridad, justicia y lealtad garantizando los derechos individuales y colectivos.

## SUPERVISIÓN

Alternativa	Frecuencia	%
Muy Favorable	38	32.76
Favorable	48	41.38
Media	23	19.83
Desfavorable	4	3.45
Muy Desfavorable	3	2.59
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 11** Supervisión  
**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza  
**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico 9** Supervisión  
**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza  
**Fuente:** Investigación de campo

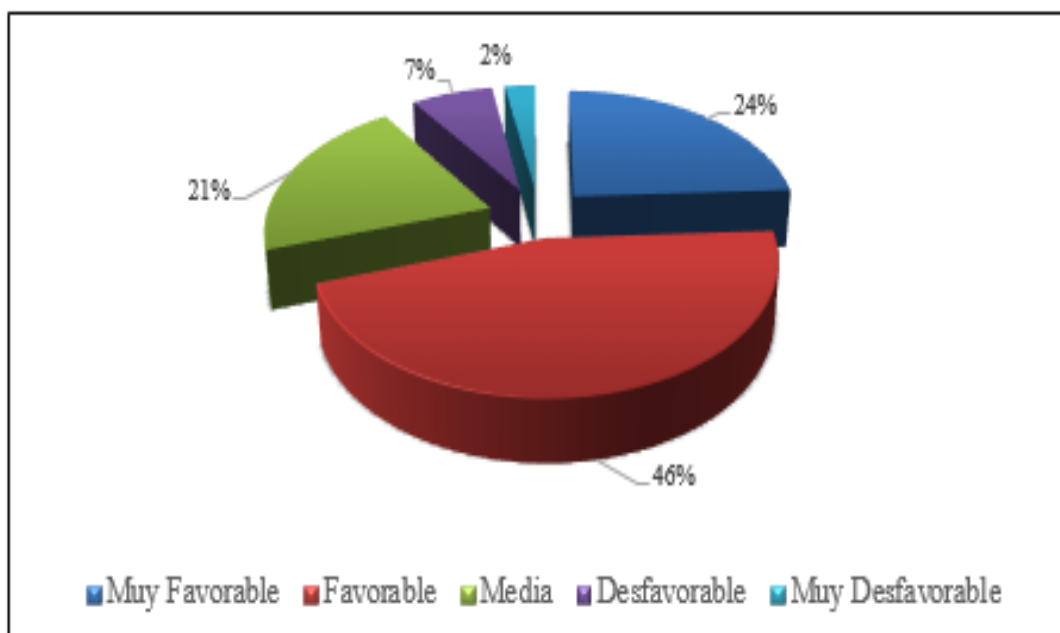
### Análisis e Interpretación

En la población estudiada se deriva que cerca de la mitad afirma que la supervisión en el ámbito laboral es favorable mientras que un menor porcentaje lo considera muy desfavorable, esto quiere decir que los colaboradores percibe la funcionalidad y significación de los supervisores en la supervisión de las actividades laborales, brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan en el área que desempeña sus funciones, y satisface las necesidades, aspiraciones procurando la mejora continua mediante la asistencia oportuna, eficaz e integral.

## COMUNICACIÓN

Alternativa	Frecuencia	%
Muy Favorable	28	24.14
Favorable	53	45.69
Media	24	20.69
Desfavorable	8	6.90
Muy Desfavorable	3	2.59
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 12** Comunicación  
**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza  
**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico 10** Comunicación  
**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza  
**Fuente:** Investigación de campo

### Análisis e Interpretación

En la población estudiada se observa que cerca de la mitad indica que la comunicación es favorable mientras que una minoría lo considera muy desfavorable, esto quiero decir que existe una buena precisión de la información relativa en cuanto al funcionamiento interno que se realiza en la institución, como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma

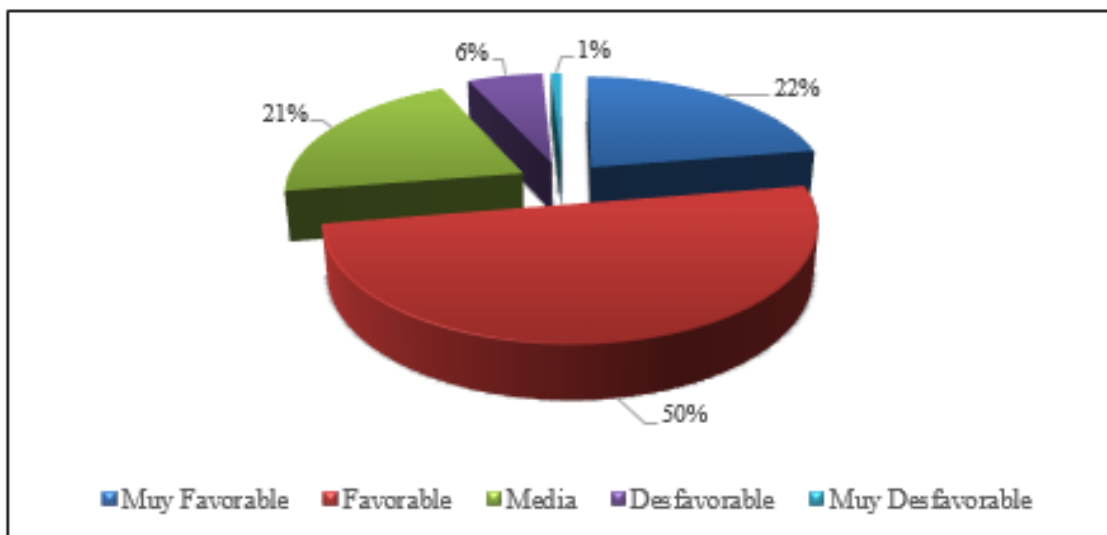
## CONDICIONES LABORABLES

Alternativa	Frecuencia	%
Muy Favorable	26	22.41
Favorable	58	50.00
Media	24	20.69
Desfavorable	7	6.03
Muy Desfavorable	1	0.86
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 13** Condiciones laborales

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico 11** Condiciones laborales

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo

### Análisis e Interpretación

En la población estudiada deriva que la mitad indica que las condiciones laborales son favorables mientras que una minoría lo considera muy desfavorable, esto quiero decir que existe reconocimiento por parte de la institución a los colaboradores, proveyendo para el cumplimiento de sus funciones con los parte material, económica o psicosociales que facilita el cumplimiento de las tareas, proveyendo el reconocimiento a los colaboradores del Distrito para el cumplimiento de sus actividades.

## SATISFACCION LABORAL

En la variable satisfacción laboral se expresaran lo resultados obtenidos mediante el test SL-SPC en su dimensión global y posteriormente las subescalas que lo conforman.

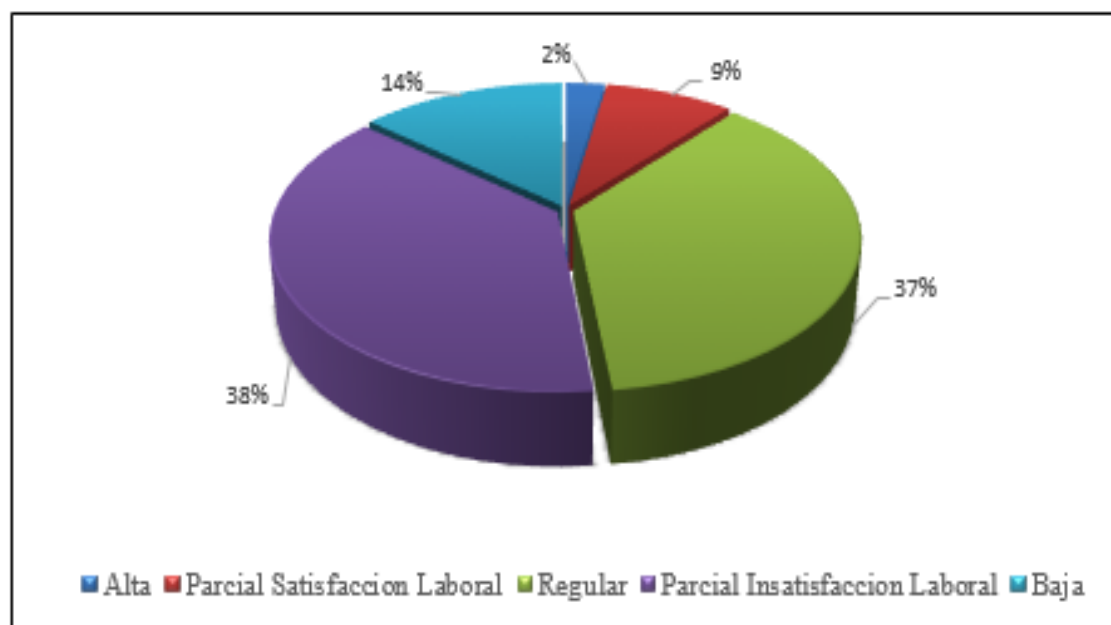
### ESTADO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Alternativa	Frecuencia	%
Alta Satisfaccion Laboral	3	2.59
Parcial Satisfaccion Laboral	10	8.62
Regular Satisfaccion Laboral	43	37.07
Parcial Insatisfaccion Laboral	44	37.93
Baja Satisfaccion Laboral	16	13.79
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 14** Satisfacción Laboral General

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico 12** Satisfacción Laboral General

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo

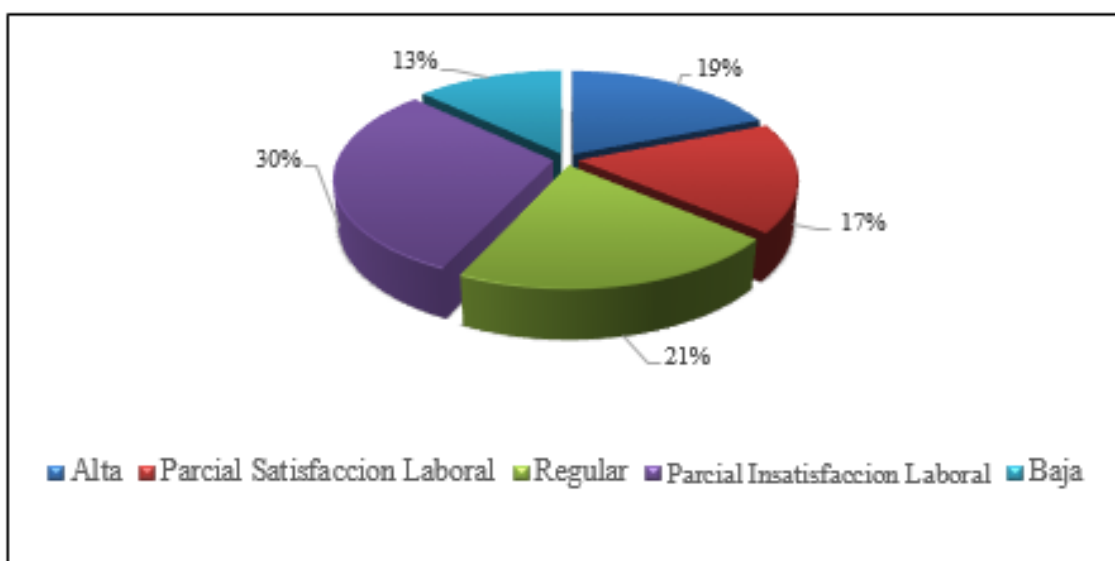
## **Análisis e Interpretación**

Los resultados generales obtenidos permite ubicar el nivel de satisfacción del personal del Distrito de Salud 18D04 Pelileo Patate en los diferentes niveles en donde un mínimo porcentaje denota una alta satisfacción laboral lo que revela que el trabajo que realiza está asociado con evaluaciones positivas y que el ambiente organizacional es de positiva influencia, el siguiente porcentaje mayor al anterior señala tener parcial satisfacción laboral dejando de manifiesto que si bien existen evaluaciones positivas pueden existir sentimientos disonantes que arriesgan la actitud hacia el trabajo; en ambos casos donde los resultados porcentuales son mínimos es importante que la intervención se base en la retroalimentación de los aspectos que se evalúan positivamente y revisar aquellos que puedan estar afectando negativamente los sentimientos del trabajador a fin de minimizar las discrepancias o desajustes entre lo que la institución le ofrece y las expectativas del personal. Respecto a los resultados de regular satisfacción laboral cuyo porcentaje es casi la mitad nos indica la presencia de sentimientos ambivalentes hacia el trabajo que afectan por lo que se debe tener en cuenta la actitud hacia el trabajo a fin de reorientar la disposición hacia la actividad laboral, la categoría parcial insatisfacción laboral evidencia la existencia de aspectos del trabajo que influyen en el desarrollo de sentimientos adversos hacia el trabajo, finalmente en el nivel de baja satisfacción laboral representa la carga afectiva negativa, la existencia de elementos organizacionales de negativa influencia. En estos dos últimos casos conviene revisar las políticas laborales y desarrollar actividades de sensibilización que permita tomar conciencia de la necesidad de una mejor disposición hacia el trabajo.

## CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES

Alternativa	Frecuencia	%
Alta	22	18.97
Parcial Satisfaccion Laboral	20	17.24
Regular	24	20.69
Parcial Insatisfaccion Laboral	35	30.17
Baja	15	12.93
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 15** Condiciones Físicas y/o Materiales  
**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza  
**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico 13** Condiciones Físicas y/o Materiales  
**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza  
**Fuente:** Investigación de campo

### Análisis e Interpretación

En la población estudiada se obtiene que más de la cuarta parte señala respecto a las condiciones físicas y/o materiales existe una parcial insatisfacción laboral lo que evidencian que las condiciones de trabajo generan sentimientos de indisposición hacia el trabajo, mientras que en menor proporción tienen una alta satisfacción laboral, esto indica que los elementos físicos y materiales proveen positiva disposición al trabajo, por lo que éstas deben retroalimentarse y mantenerse.

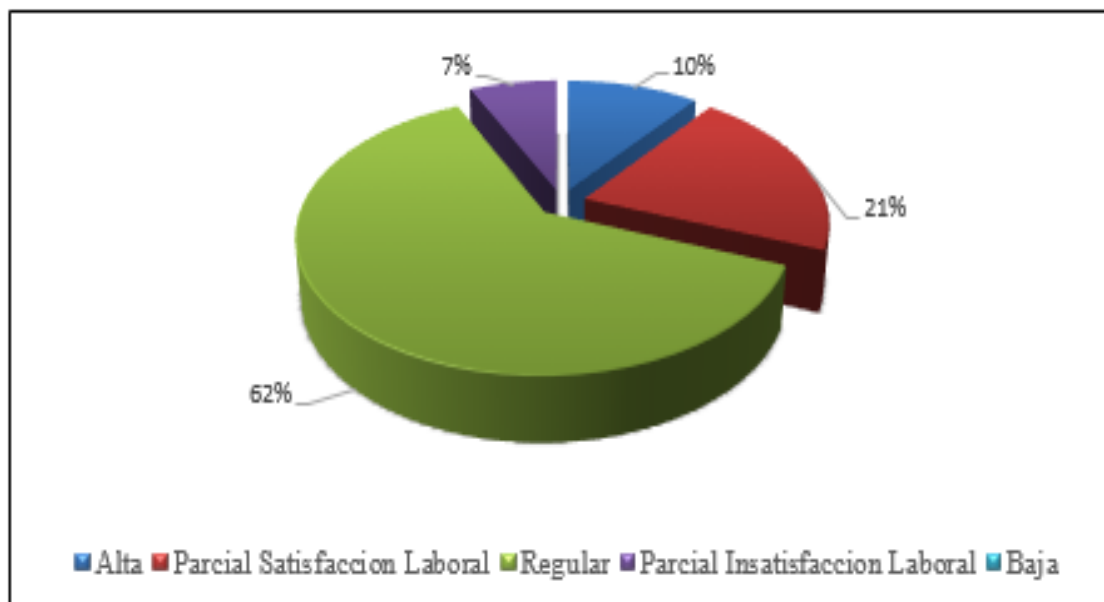
## BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS

Alternativa	Frecuencia	%
Alta	12	10.34
Parcial Satisfaccion Laboral	24	20.69
Regular	72	62.07
Parcial Insatisfaccion Laboral	8	6.90
Baja	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 16** Beneficios Laborales y/o Remunerativos

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico 14** Beneficios Laborales y/o Remunerativos

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo

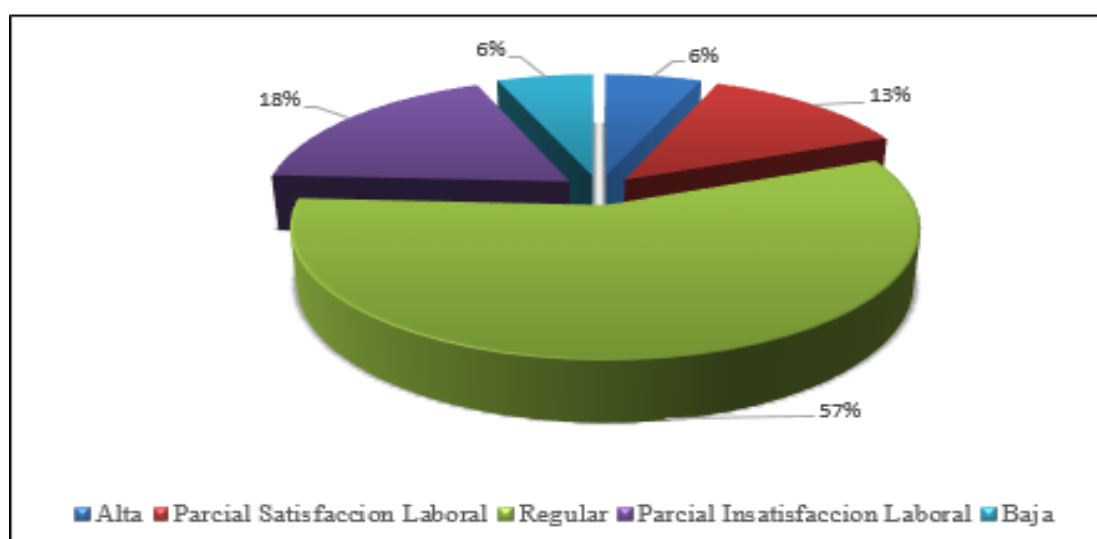
### Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos en la población estudiada se puede observar que más de la mitad refleja esta con regular satisfacción laboral lo que implica sentimientos de aceptación hacia la remuneración económica mientras que una minoría lo considera de alta satisfacción asociado a una valoración de la remuneración y acorde con sus expectativas personales, por lo que debe retroalimentarse en función al desempeño laboral.

## POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

Alternativa	Frecuencia	%
Alta	7	6.03
Parcial Satisfaccion Laboral	15	12.93
Regular	66	56.90
Parcial Insatisfaccion Laboral	21	18.10
Baja	7	6.03
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 17** Políticas Administrativas  
**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza  
**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico 15** Políticas Administrativas  
**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza  
**Fuente:** Investigación de campo

### Análisis e Interpretación

En la población estudiada se observa que más de la mitad indica que respecto a las políticas administrativas existe regular satisfacción laboral en este factor revelan que estos elementos no necesariamente ejercen una influencia positiva en la disposición al trabajo, por lo que perciben coevaluarlos y plantear ajustes es una tarea remediativa, mientras que en menor porcentaje tienen alta satisfacción laboral, indican que para el trabajador la actividad laboral tiene un reconocimiento al esfuerzo del trabajo que ejecuta con mucha complacencia por lo que conviene intervenir en retroalimentación de dicha actitud.

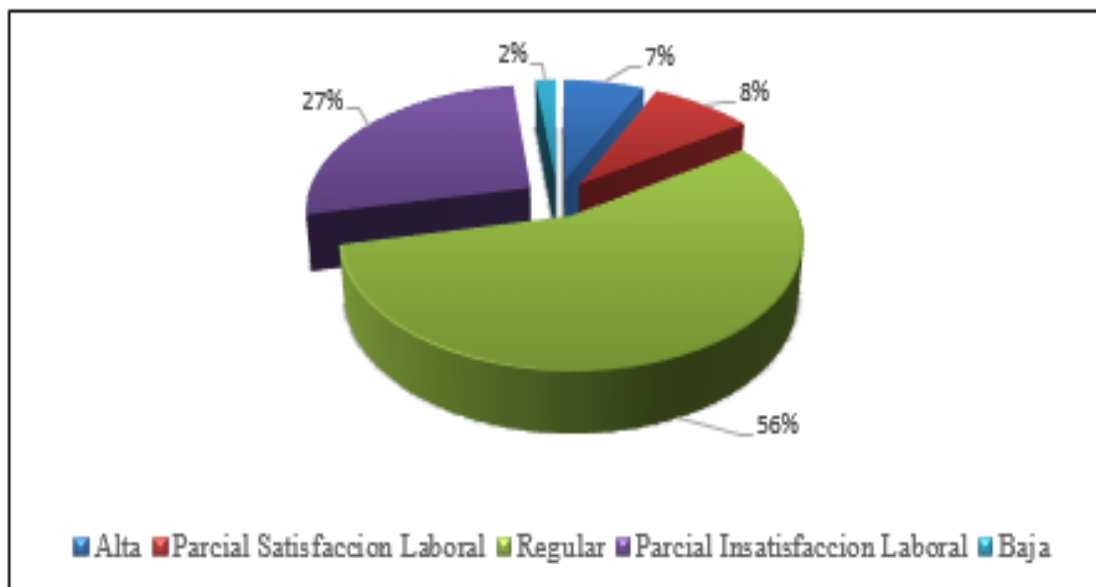
## RELACIONES SOCIALES

Alternativa	Frecuencia	%
Alta	8	6.90
Parcial Satisfaccion Laboral	10	8.62
Regular	65	56.03
Parcial Insatisfaccion Laboral	31	26.72
Baja	2	1.72
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 18** Relaciones Sociales

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico 16** Relaciones Sociales

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo

### Análisis e Interpretación

De la población estudiada deriva que más de la mitad señala respecto a las relaciones sociales que existe una regular insatisfacción laboral lo que es relativo al reconocimiento y pueden existir situaciones que estén generando indisposición hacia el trabajo, conviene el esclarecimiento de las insatisfacciones y el planteamiento de mecanismos de ajuste mutuos, mientras que en menor proporción tienen una alta satisfacción laboral, esto quiero decir que se asocian a un trato de jefes y/o compañeros agradable y positivo a la disposición al trabajo, conviene mantener o retroalimentar las relaciones cordiales existentes.

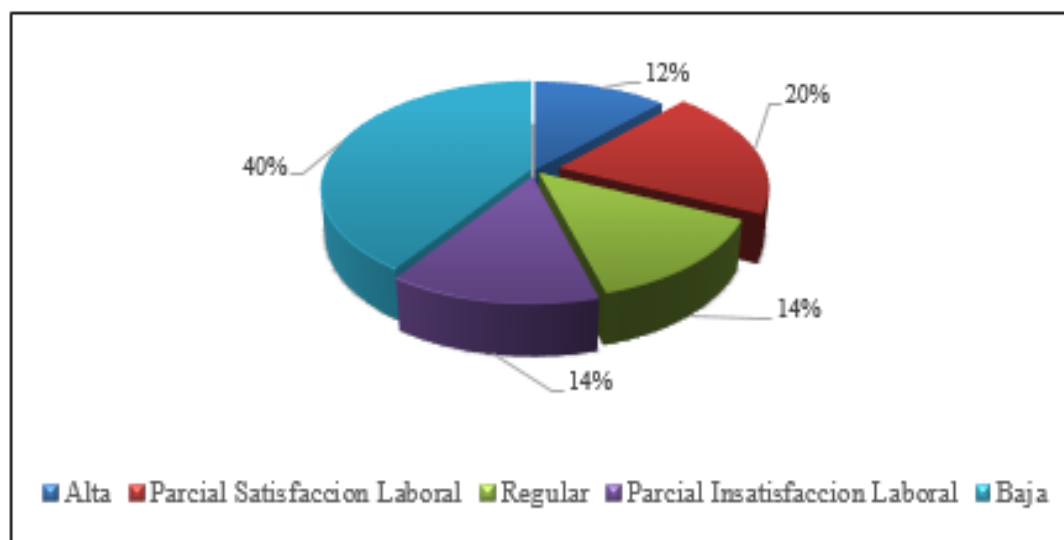
## DESARROLLO PERSONAL

Alternativa	Frecuencia	%
Alta	14	12.07
Parcial Satisfaccion Laboral	23	19.83
Regular	16	13.79
Parcial Insatisfaccion Laboral	16	13.79
Baja	47	40.52
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 19** Desarrollo Personal

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico 17** Desarrollo Personal

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo

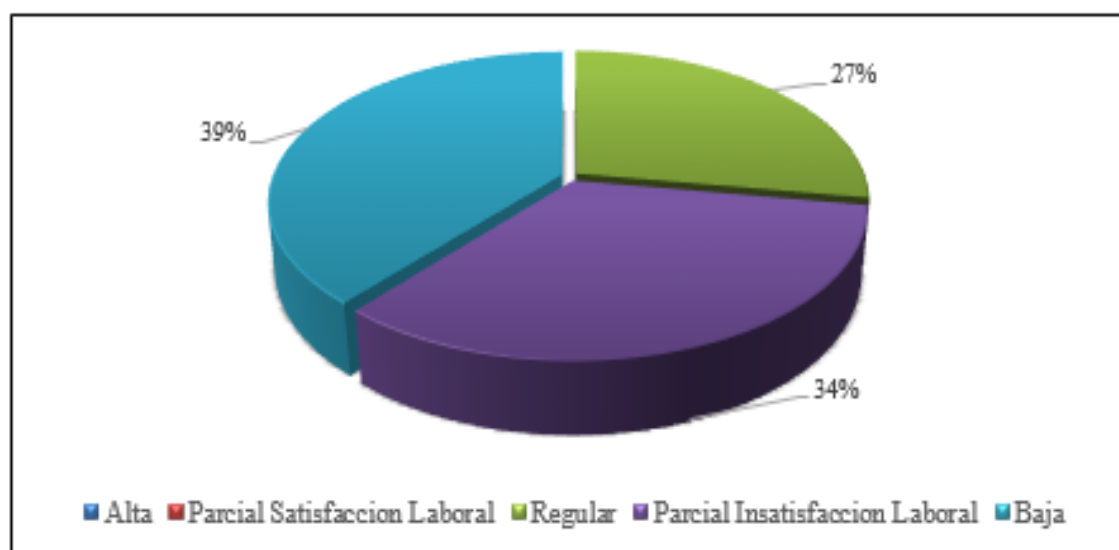
### Análisis e Interpretación

En la población estudiada se observa que cerca de la mitad denota respecto al desarrollo personal que existe baja satisfacción laboral lo que se asocian a experiencias poco agradables o muy desagradables respectivamente lo que puede generar indisposición hacia el trabajo o ser fuente de constantes insatisfacciones; es importante que se desarrolle dinámicas tendientes a sensibilizar a las personas y/o grupos acerca de las formas positivas de relación y desarrollar estrategias de afrontamiento, mientras que en menor proporción refleja una alta satisfacción, esto quiero decir que los colaboradores de la institución asocian al reconocimiento hacia el trabajo generando sentimientos de autorrealización por lo que debe retroalimentarse en función al desempeño laboral.

## DESEMPEÑO DE LAS TAREAS

Alternativa	Frecuencia	%
Alta	0	0.00
Parcial Satisfaccion Laboral	0	0.00
Regular	32	27.59
Parcial Insatisfaccion Laboral	39	33.62
Baja	45	38.79
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 19** Desempeño de las tareas  
**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza  
**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico 18** Desempeño de las tareas  
**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza  
**Fuente:** Investigación de campo

### Análisis e Interpretación

En la población estudiada se visualiza que casi la mitad, en lo que respecta al desempeño de las tareas existe baja satisfacción laboral indica que el trabajo no está asociado a significados personales y sociales trascendentes; en ambos casos debe identificarse las creencias y valoraciones negativas hacia el trabajo y desarrollar sensibilización acerca de la importancia de la actividad laboral satisfactoria para resultados personales y grupales mientras que ninguno considera que existe alta satisfacción, esto quiero decir que los colaboradores de la institución de la actividad laboral no perciben un significado de valor personal y social por lo que no existe complacencia por lo que conviene intervenir retroalimentando dicha actitud.

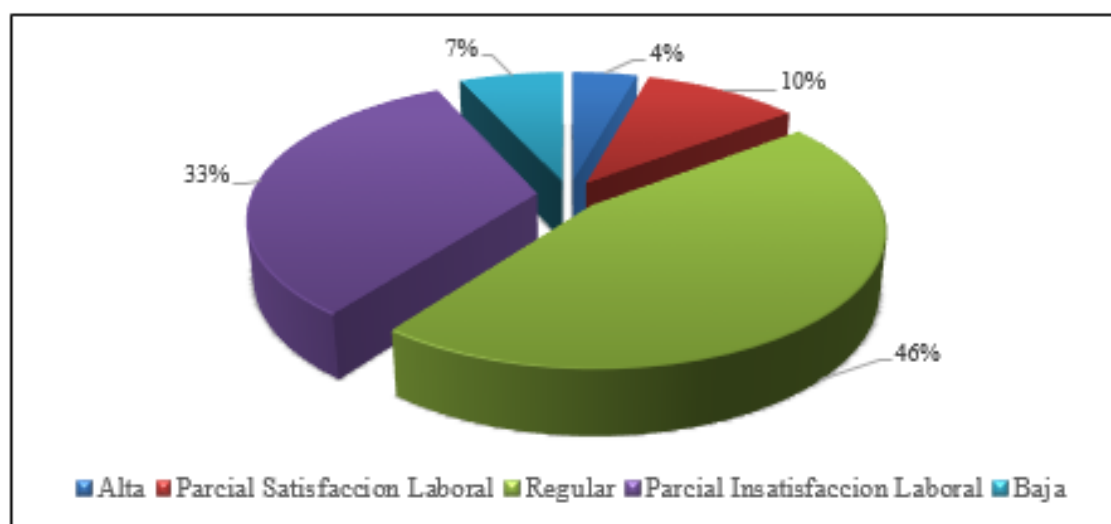
## RELACIÓN CON LA AUTORIDAD

Alternativa	Frecuencia	%
Alta	5	4.31
Parcial Satisfaccion Laboral	12	10.34
Regular	53	45.69
Parcial Insatisfaccion Laboral	38	32.76
Baja	8	6.90
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 20** Relación con la autoridad

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo



**Gráfico 19** Relación con la autoridad

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Investigación de campo

### Análisis e Interpretación

En la población estudiada se observa que se encuentra con regular satisfacción laboral lo que revelan relativo reconocimiento y pueden existir situaciones que estén generando indisposición hacia el trabajo, conviene el esclarecimiento de las insatisfacciones y los planteamientos de mecanismos de ajustes mutuos, mientras que una minoría lo considera de alta satisfacción laboral, esto se asocia a una relación con la autoridad agradable y positivo a la disposición al trabajo, conviene mantener o retroalimentar las relaciones existentes.

## **Comprobación de las hipótesis**

### **Modelo Lógico**

**H<sub>0</sub>** = Hipótesis nula

**H<sub>1</sub>** = Hipótesis alternativa

**H<sub>0</sub> (Hipótesis Nula)** = El clima laboral no influye en la satisfacción laboral de personal del distrito 18D04 Pelileo - Patate

**H<sub>1</sub> (Hipótesis alterna)** = El clima laboral si influye en la satisfacción laboral de personal del distrito 18D04 Pelileo - Patate

### **Definición del nivel de significación**

Permite determinar la zona de aceptación o rechazo de la hipótesis nula, con y se puede asumir la hipótesis alterna.

Se recomienda asumir o trabajar con el 5% o 0,05

El nivel de significación para la presente investigación fue el de 0,05.

### **Elaboración de la prueba estadística**

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba de Chi cuadrado, cuya fórmula es la siguiente

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

### **Simbología**

**O** = Datos Observados (Frecuencias Observadas)

**E** = Datos Esperados (Frecuencias Esperadas)

<b>TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS</b>						
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
	Alto	Parcial Satisfacción n	Regular	Parcial Insatisfacción	Bajo	<b>TOTALES</b>
<b>CLIMA LABORAL</b>						
Muy favorable	1	3	13	5	3	25
Favorable	1	7	21	18	10	57
Media	1	0	6	17	3	27
Desfavorable	0	0	2	3	0	5
Muy desfavorable	0	0	1	1	0	2
<b>TOTAL</b>	3	10	43	44	16	116

**Tabla 21** Frecuencias Observadas  
**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza  
**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos

<b>TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS</b>						
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
	Alto	Parcial Satisfacción	Regula r	Parcial Insatisfacción	Bajo	<b>TOTALES</b>
<b>CLIMA LABORAL</b>						
Muy favorable	0.65	2.16	9.27	9.48	3.45	25
Favorable	1.47	4.91	21.13	21.62	7.86	57
Media	0.70	2.33	10.01	10.24	3.72	27
Desfavorable	0.13	0.43	1.85	1.90	0.69	5
Muy desfavorable	0.05	0.17	0.74	0.76	0.28	2
<b>TOTAL</b>	3.00	10.00	43.00	44.00	16.00	116

**Tabla 22** Frecuencias Esperadas  
**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza  
**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos

## CALCULO DEL CHI CUADRADO

No	O	E	(O - E)	(O - E) <sup>2</sup>	$X^2 = \frac{\sum(O-E)^2}{E}$
MF/A	1	0.65	0.35	0.12	0.19
MF/PS	3	2.16	0.84	0.71	0.33
MF/R	13	9.27	3.73	13.93	1.50
MF/PI	5	9.48	-4.48	20.10	2.12
MF/B	3	3.45	-0.45	0.20	0.06
F/A	1	1.47	-0.47	0.22	0.15
F/PS	7	4.91	2.09	4.35	0.89
F/R	21	21.13	-0.13	0.02	0.00
F/PI	18	21.62	-3.62	13.11	0.61
F/B	10	7.86	2.14	4.57	0.58
M/A	1	0.70	0.30	0.09	0.13
M/PS	0	2.33	-2.33	5.42	2.33
M/R	6	10.01	-4.01	16.07	1.61
M/PI	17	10.24	6.76	45.68	4.46
M/B	3	3.72	-0.72	0.52	0.14
D/A	0	0.13	-0.13	0.02	0.13
D/PS	0	0.43	-0.43	0.19	0.43
D/R	2	1.85	0.15	0.02	0.01
D/PI	3	1.90	1.10	1.22	0.64
D/B	0	0.69	-0.69	0.48	0.69
MD/A	0	0.05	-0.05	0.00	0.05
MD/PS	0	0.17	-0.17	0.03	0.17
MD/R	1	0.74	0.26	0.07	0.09
MD/PI	1	0.76	0.24	0.06	0.08
MD/B	0	0.28	-0.28	0.08	0.28
<b>TOTAL X<sup>2</sup></b>					<b>17.67</b>

**Tabla 23** Calculo del Chi Cuadrado

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos

### **Grados de Libertad**

El número de grados de libertad estará dada por el número de categorías de una de las variables menos uno por el número de categorías de la otra variable menos uno.

$$GL=(C-1)*(F-1)$$

Es así que:

Clima Laboral (5-1) x Satisfacción Laboral (5-1)

Grados de Libertad: 16

### **Significación de Chi Cuadrado**

Es una medida más exacta que el propio valor de Chi y por ello emplearemos este dato para comprobar si el resultado es significativo o no. El valor de 0.05 es un valor establecido de acuerdo al nivel de confianza del 95%

### **Reglas de Decisión**

La prueba de Chi cuadrado requiere la comparación del  $X^2$  experimental (calculado) con el  $X^2$  crítico (tabla).

Si el valor estadístico del experimental es igual o menor que el valor crítico, la hipótesis nula es aceptada y por consiguiente la hipótesis alternativa es rechazada.

Si el valor estadístico del experimental es mayor que el valor crítico, la hipótesis alternativa es aceptada y por consiguiente la hipótesis nula es rechazada

### **Análisis e Interpretación**

De acuerdo con la reglas de decisión estadística del chi cuadrado la Hipótesis nula ( $H_0$ ) es aceptada, debido a que  $X^2$  experimental 17,6672 es menor que  $X^2$  crítico 26,2962, por lo tanto, se concluye que el clima laboral no influye en la satisfacción laboral de personal del Distrito de Salud 18D04 Pelileo – Patate.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

Mediante el análisis estadístico Chi cuadrado desarrollado a través de la tabla N° 23 y permitió concluir a través de las reglas de decisión que el clima laboral del distrito de salud 18D04 Pelileo – Patate no influye en la satisfacción laboral del personal que lo conforma, siendo la realidad del clima laboral la que determina las fases predominantes es natural que se indiquen coincidencias y divergencias en cuanto a los factores de satisfacción, por lo que la tarea diagnóstica debe centrarse en el empleo de la clasificación que mejor exprese la realidad organizacional a través de las sub escalas que permitan la detección de dichos factores en el grupo objetivo y de acuerdo a la variable que se encuentra afectada.

Con los datos obtenidos en la tabla N°8 de los resultados generales del clima laboral, y una vez realizado análisis e interpretación se determinó que el nivel de clima laboral es favorable de acuerdo a la percepción del personal en el distrito de salud 18D04 Pelileo – Patate, lo que se concluye que las personas investigadas presentan una percepción de un ambiente laboral propicio, haciendo suponer que el personal trabaja y se desempeña con normalidad, sin llegar a constituirse en muy favorable para el desarrollo de la organización lo que implica que existe ciertas condiciones laborales que en el Distrito que aún falta mejorar en relación al rendimiento de quienes lo conforman e inherentes al cumplimiento de tareas y resultados organizacionales, mientras que una minoría lo percibe como un clima laboral desfavorable y muy desfavorable aspecto a tener en consideración debido a que significa la existencia de inconvenientes respecto al cumplimiento de las tareas ocupacionales, organización y contenidos lo que demuestra que las condiciones laborales

Del análisis del estado de satisfacción laboral del personal del distrito de salud 18D04 Pelileo - Patate obtenidos a través de la tabla N° 14 de los resultados de Satisfacción Laboral General que en gran parte de los colaboradores se percibe entre una regular y parcial insatisfacción laboral lo que evidencia la presencia de sentimientos ambivalentes hacia el trabajo que lo afectan por lo que se debe tener en cuenta la actitud hacia el trabajo a fin de reorientar la disposición hacia la actividad laboral, así también el mínimo porcentaje que denota una alta satisfacción laboral revela que el trabajo que realiza está asociado con evaluaciones positivas y que el ambiente organizacional es de positiva influencia, es importante que la intervención se base en la retroalimentación de los aspectos que se evalúan positivamente y revisar aquellos que puedan estar afectando negativamente los sentimientos del trabajador a fin de minimizar las discrepancias o desajustes entre lo que la institución le ofrece y las expectativas del personal.

Considerando que en el presente trabajo de investigación no existió influencia entre las variables clima laboral y satisfacción laboral en el personal del distrito de salud 18D04 Pelileo – Patate, sin embargo se ha podido determinar que la variable afectada es la de satisfacción laboral y en los subcomponentes específicos en el cuadro N° 19 referente a desarrollo personal donde existe baja satisfacción laboral lo que se asocian a experiencias poco agradables o muy desagradables respectivamente lo que puede generar indisposición hacia el trabajo o ser fuente de constantes insatisfacciones; es importante que se desarrolle dinámicas tendientes a sensibilizar a las personas y/o grupos acerca de las formas positivas de relación y desarrollar estrategias de afrontamiento generando sentimientos de autorrealización por lo que se propone acciones que permitan mejorar la problemática identificada acorde a la percepción de los colaboradores del distrito de salud 18D04 Pelileo – Patate.

## **RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta que no existió influencia entre las variables clima laboral y satisfacción laboral, se recomienda a las autoridades distritales promover investigaciones periódicamente en relación a las subescalas que conforman estas variables, para propender un clima más óptimo con actitudes de mayor agrado del personal hacia su puesto de trabajo de manera que se mantenga un equilibrio en el desarrollo organizacional.

De los resultados generales donde se determinó que el nivel de clima laboral es favorable de acuerdo a la percepción del personal, se recomienda el análisis constante de los cambios políticos - administrativos que puedan afectar las percepciones del clima organizacional, esto permitirá entender a la cultura organizacional como conciencia colectiva, que se establece en una relación de sinergia del clima, elemento constitutivo de la conciencia individual de las personas que pertenecen a la organización.

La percepción de un estado de satisfacción laboral del personal del distrito de salud 18D04 Pelileo - Patate entre regular y parcial insatisfacción laboral se recomienda que entre el personal del distrito de las diferentes áreas constitutivas se facilite la relación interpersonal disponiendo un tiempo en la jornada para la socialización y generación del sentimiento de equipo de trabajo, lo que tendrá aptitud de liderazgo, de trato respetuoso con entre autoridades y personal a su cargo, mejorar los niveles de comunicación de tal manera que fluya adecuadamente la solución a las problemáticas identificadas mejorando significativamente la satisfacción laboral.

Considerando que el Desarrollo Personal de las sub escalas en la medición de la satisfacción laboral como la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización se recomienda a través de talento humano la ejecución de talleres enfocados al desarrollo personal en los colaboradores del distrito de salud 18D04 Pelileo - Patate, de tan manera que se fomente compartir, comparar, intercambiar y evaluar las diferentes perspectivas y enfoques en el ámbito laboral y se consiga una cohesión social y profesional que finalmente favorezca a una alta satisfacción laboral.

## DISCUSIÓN

En la presente investigación cuyo objetivo principal se ha enfocado en identificar la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores del distrito de salud 18D04 Pelileo – Patate, determinando el nivel de clima laboral en base a criterios diferenciales entre las áreas constitutivas del distrito y consecuentemente analizar el estado de satisfacción laboral acorde a los diferentes parámetros de valoración de los cambios funcionales del sistema de administración distrital. Con los datos generales obtenidos en las aplicaciones de los instrumentos para las dos variables, mediante el método estadístico chi cuadrado es validada la hipótesis nula en donde el clima laboral no influye en la satisfacción laboral lo que demuestra que las variables de estudio son independientes la una de la otra, en la población de estudio, resultados que se contraponen a los encontrados por Bravo (2015) quien manifiesta que existe una asociación positiva y directa entre la percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral en el grupo total; los resultados expuestos por Bravo difieren de la presente investigación posiblemente por el tipo de sector al que se dirige como lo es el sector privado que difiere al sector público, así como también a la Empresa Peruana donde se realizó el estudio tiene como política institucional realizar la evaluación anual de clima laboral, mientras que en la Institución Pública objeto del presente estudio es una práctica poco común, lo que pudo haber predisuestos a la población a no definir claramente su posición frente a la satisfacción laboral. El contexto teórico manifiesta la interacción que existe entre las variables clima y satisfacción, es así que Uribe (2015) señala: “El clima organizacional es un conjunto de características que describen a una organización, las cuales a) distinguen una organización de otra, b) tienen una estabilidad relativa en el tiempo e c) influyen en la conducta de los trabajadores” (p. 40). Razón por y en la investigación a pesar de que el clima es percibido como favorable, la satisfacción de los colaboradores propende a orientarse de regular a parcialmente insatisfacción; Acorde a los resultados por factores de Bravo (2015) argumenta que: “...los trabajadores con mayor rango de edad, tienen una percepción más positiva sobre los niveles de autorrealización, involucramiento y condiciones laborales” (p. 27). En comparación con esta investigación donde el grupo de edad de la población en estudio es joven lo que

posiblemente haya direccionado a que existe parcial insatisfacción. En referencia a lo que manifiesta Robbins (2013): “cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, y describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características” (p. 74). Esto contrasta con lo parte final de la investigación de Bravo donde a base de una pregunta abierta determina que la infraestructura y liderazgo deben ser atendidas y mejoradas, lo que se concuerda con la dimensión que más se ven afectados como son el desarrollo personal y relaciones sociales y que hay que ser consideradas para la mejora sustancial de la satisfacción laboral.

La escala CL-SPC y SL-SPC de Sonia Palma Carrillo pretende identificar el nivel global tanto del clima laboral y la satisfacción laboral; a la vez específicas como la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales haciendo referencia al clima laboral y niveles específicos de satisfacción con respecto a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de las tareas y relación con la autoridad; de las dimensiones que mejor son percibidas en el clima laboral está el involucramiento laboral que se relaciona con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización; en contraste a los factores que más se ven afectados en lo que se refiere a la satisfacción laboral como lo es el desempeño de las tareas relacionado a la valoración con las cuales el trabajador asocia sus tareas cotidianas en la institución que labora. Hay que considerar como toda encuesta auto administrada cuenta con limitaciones y que se basa en apreciaciones subjetivas de acuerdo a las perspectivas que se han generado en el transcurso laboral, que posiblemente podría haberse involucrado el factor de temor con respecto a la inestabilidad laboral.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **TEMA DE LA PROPUESTA**

Talleres de desarrollo personal en los colaboradores del Distrito de Salud 18D04 Pelileo – Patate.

#### **JUSTIFICACIÓN**

La investigación realizada acerca del clima y satisfacción laboral, permitió obtener algunos resultados que demuestran aspectos interesantes que se puede mejorar, sobre todo en lo que respecta a la satisfacción laboral, donde en manera global se analizó un estado de parcial insatisfacción laboral, en especial a lo referente al desarrollo personal cuyo resultados muestra que casi la mitad de la población en referencia tienen una percepción baja en concordancia con el factor de relaciones sociales donde a más de la mitad se le complica percibir si este factor es positivo o negativo, por ello es necesario intervenir en estos factores para potenciarlas de tal manera que influya en la satisfacción laboral y mejore sustancialmente el clima laboral que a pesar que lo divisen como favorable este puede conjugarse adecuadamente con la satisfacción laboral. En este contexto la Constitución de la República del Ecuador en su art. 32 ordena “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho... el trabajo, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir” (p. 32). El derecho que tiene un colaborador a ejercer un trabajo digno en un ambiente apropiado, estable que propenda a una adecuada satisfacción laboral generando mejor rendimiento, que se reflejara en los logros institucionales; bajo este mismo contexto el nuevo modelo de atención integral de salud MAIS, en el ítem de Gestión y Desarrollo del Talento Humano manifiesta que: “el equipo de salud es la columna vertebral del sistema su desarrollo implica procesos transversales y continuos de capacitación y actualización para fortalecer sus competencias para la gestión y atención integral” (p. 100). Esto permite disponer del marco referencial para poder intervenir fundamentadamente en el personal del distrito de salud 18D04 Patate- Pelileo y además de convertirse en un

referente en el hecho de que se enfoca en mejorar la satisfacción significativa en el aspecto laboral tomando como base fundamental el talento humano, en el que se dará el enfoque de psicológico orientado a la parte organizacional siendo pertinente el tema propuesto, adicional dispone de factibilidad debido que el estatuto orgánico sustitutivo de gestión organizacional por procesos del MSP en su art. 20 de la Gestión Estratégica en la parte referente a la Dirección Nacional de Cambio de Clima y Cultura Organizacional dentro de sus atribuciones y responsabilidades en el literal i manifiesta: “Controlar y dar seguimiento a la administración e implementación de las mejores prácticas de procesos de transformación orientados a la mejora continua” (p. 102). Es claro que el ejecutar talleres adecuadamente estructurados fundamentados técnica y científicamente con enfoque psicológico y guiados por un profesional en la materia se benefician no solo los colaboradores de la institución quienes mejoraran hacia el trabajo sino que esto se verá reflejado en la atención que se brinda a los usuarios de las diferentes áreas constitutivas del distrito de salud promoviendo beneficiarios indirectos y mejorando la imagen institucional. Lograr el desarrollo personal en una organización pública o privada exige actuar teniendo en cuenta la realidad de las personas que trabajan en todos sus aspectos. La propuesta se justifica en el hecho de que el trabajador de se sienta tranquilo consigo mismo, y consecuentemente con su entorno personal y laboral; conllevándolo a disfrutar de salud y de un equilibrio emocional, lo que vera proyectado en un rendimiento más exitoso y productivo. El desarrollo personal de sí mismo, implica la autoestima, la autoexcelencia y autoeficacia, que conlleva a una vida de bienestar personal, familiar, laboral y social cuyo fin es lograr un camino de transformación y excelencia personal para ser líderes en este nuevo cambio organizacional.

## **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un plan de intervención a través de talleres para el desarrollo personal en los colaboradores del Distrito de Salud 18D04 Pelileo – Patate

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Desarrollar la autoestima que mejore su desempeño laboral y capacidad productiva.
2. Lograr la autoexcelencia realizando un trabajo de calidad y desarrollando el potencial del personal.
3. Mejorar los niveles de autoeficiencia que aumente el nivel de seguridad y confianza con visión de futuro.

## **ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA**

### **ARGUMENTACIÓN TEÓRICA**

Para una adecuada argumentación se hará referencia al concepto de salud según la OMS (2013) quien manifiesta “La salud es el completo bienestar, físico, mental y social y no solo la ausencia de afecciones o enfermedades” (párr. 2). del que se deriva la conceptualización de salud laboral donde estipula que: “Es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y seguridad en el trabajo”. Este tipo de definiciones se alinean con la Psicología Humanista que concibe a la persona de manera holística es decir como una totalidad, y no como un ser individual, se encamina por lo tanto a proporcionar a la persona una realidad adecuada, evitando las maneras inequívocas de sentirla y percibirla y más bien potenciando la manera de responder a evento de manera consciente a su realidad y su desarrollo personal. Uno de los mayores aportes que se ha podido evidenciar es la Psicología de la Gestalt debido a que pone énfasis en todas aquellas situaciones positivas pero subjetivas del individuo y trabaja con el pensamiento del individuo como funcionario idóneo de desenvolverse de forma libre y autónoma. Es decir los talleres están fundamentado en la psicología humanista debido a que se ha planteado el desarrollo personal en función del trabajador en que la temática propuesta sea para él una percepción única de características particulares, generando una

integración armoniosa en las relaciones sociales, tomando su propia responsabilidad en las decisiones que adopte. Para que el personal acceda adecuadamente a esta serie de temáticas propuestas en talleres debe tener la motivación tal como lo manifiesta la teoría de Maslow como parte de la psicología humanista, esta teoría manifiesta que existe cinco necesidades que jerárquicamente son las fisiológicas, de seguridad, de amor, de autoestima y de autorrealización. El humanismo que se centra en el ser humano pretende desarrollar su potencial como tal y no solo centrarse o satisfacerse con un correcto funcionamiento, debido a que representa la responsabilidad de identificarlo como un ser humano en su totalidad, en su individualidad y el hecho de mejorar su condición humana lo que permita comprender a cada uno. A través de la fenomenología que es una de las teorías manejadas por la psicología humanista se centra en la persona, reconociendo el desarrollo personal como mecanismo que le permita en cierto modo encontrar la felicidad. La Psicoterapia de Rogers que también se enfoca en la persona, prevé un cambio llamándolo cliente y no paciente, al establecer que la persona no es un ser pasivo sino más bien activo y como tal es el responsable del proceso que le conllevara a mejorar su calidad de vida, determinando por sí mismo que está bien o que este mal y lo que debe hacer para evitar o mejorar aquella situación que pueda experimentar. Para Roger el papel rígido y frío del terapeuta debía cambiar, por una parte más funcional e interactiva lo que permita obtener mejores resultados que en la práctica conlleva a promover el desarrollo humano. Para cumplir con esta expectativa la terapia Rogarían manifiesta modificar ciertas actitudes que finalmente conlleven a promover el desarrollo personal y que se centran en buscar la congruencia hacia el otro, las actitudes de consideraciones afirmativas que posteriormente generan empatía verdadera, sin perder la identidad de sí mismo.

Se pretende por tanto analizar la faceta personal del desarrollo, la delimitación del autoconcepto personal ha de corresponderse obviamente con lo que se considere perteneciente al ámbito personal del desarrollo psicológico humano. Para López (citado por Goñi, 2014) “EL desarrollo personal es la interacción con el entorno para lograr su incorporación al grupo social, a la sociedad en la que vive” (p.67). Tal incorporación no sólo permite la satisfacción de las necesidades del sujeto, sino que también requiere la adquisición de valores, normas,

costumbres, roles, conocimientos y conductas que la sociedad transmite y exige cumplir a cada uno de sus miembros. La importancia en los procesos de socialización de la adquisición y desarrollo de la identidad o self, entendido como la conciencia de sí mismo y una serie de conocimientos relativamente estables referidos a la propia persona. El interesarse por el auto concepto personal como preámbulo del desarrollo personal conlleva a pensar en la idea que cada quien tiene de sí misma como persona y eso significa plantearse qué se entiende por el yo, por el self o por la identidad personal, por lo tanto el auto concepto personal sería el conjunto de percepciones o cogniciones que cada cual tiene de si mismo, lo cual implica un cierto grado de autoconciencia, dado que no es lo mismo sentirse a uno mismo que definirse. El desarrollo humano, o desarrollo psicológico, se puede de igual manera denominar desarrollo socio-personal, ya que lo humano, y por lo tanto lo psicológico, incluye obviamente tanto un ámbito personal como un ámbito social. Lo personal tiene que ver con el reconocimiento de uno mismo, con la autoestima, con el desarrollo afectivo y a expresión de sentimientos, con la autonomía, los aspectos más específicamente sociales son los roles sexuales, la vida grupal o la participación en las instituciones; por lo tanto el desarrollo personal integran elementos básicos de los cuales son parte fundamental para el logro de la madurez personal, el bienestar o la salud mental.

Para conceptualizar el desarrollo personal es necesario recordar que en el surgimiento de lo personal influyen tanto factores biológicos como sociales. Para Palacios, Marchesi y Coll (citado por Goñi, 2014) “Las teorías o modelos organicistas entienden que el desarrollo está sujeto en esencia a los procesos y mecanismos internos, mientras que los modelos mecanicistas restringen las posibilidades de desarrollo a las condiciones del entorno” (p.77). Cada una de las cuales pretende explicar el desarrollo personal desde sus perspectivas y llegar finalmente al entendimiento de lo común que tienen las personas para llegar al final de su desarrollo, desde la escuela psicológica humanista se asume una visión más positiva y confiere al individuo la capacidad de autodirección, para Maslow (citado por Goñi, 2014) manifiesta “el desarrollo personal es una tendencia que le impulsa a la supervivencia al mismo tiempo que otra que le estimula a lograr un desarrollo constante y una superación personal” (p.78). Las teoría sobre el desarrollo adulto,

como la de Erikson, Buhler o Vaillant, están centradas en la madurez y sostienen que durante la vida adulta existe una tendencia natural hacia el crecimiento personal y la autorrealización; es decir, que por definición las personas con el paso de los años son más maduras y sabias. Varios estudios han demostrado que el preocuparse por lograr la calidad en todas las actividades que se realiza, conllevará a un clima de confianza y comunicación interactuando con menos tensión, obteniendo resultados productivos y sanos, en este sentido Challa (citado por Salán, 2016) donde define al desarrollo personal como “La interacción individual y grupal a través de la cual los sujetos que participan en ellos, desarrollan u optimizan habilidades y destrezas para comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones” (p. 112). Lo que implica que realizar este tipo de actividades mediante talleres se logre que el colaborador de la institución sea un ser completo e íntegro, alcanzando una estabilidad emocional, lo que le permita mantener un mayor bienestar con excelencia, responsabilidad y autoestima en su ambiente laboral.

## DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA

TALLER	ASPECTOS A TRABAJAR	METAS O RESULTADOS ESPERADOS	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Socialización a autoridades respecto a propuesta</li> <li>- Designación del espacio para los talleres</li> <li>- Provisión de material</li> <li>-Solicitud de permiso para el personal</li> <li>-Apoyo logístico</li> </ul>	<p>Autoridades comprometidas con la propuesta</p> <p>Espacio adecuado y listo para la ejecución efectiva de los talleres</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Humanos</li> <li>-Trabajo de Investigación</li> <li>-Materiales</li> <li>-Tecnológicos</li> </ul>	60 minutos	Psicólogo
Taller I	Autoestima en el ámbito laboral para el desarrollo personal	Desarrollar las capacidades de autoestima que mejore su desempeño laboral y capacidad productiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humano</li> <li>- Material de escritorio</li> <li>- Tecnológico</li> </ul>	180 minutos	Psicólogo
Taller II	Autoexcelencia un trabajo de calidad y desarrollo del potencial	Lograr que el personal procure su autoexcelencia realizando un trabajo de calidad y desarrollando su potencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humano</li> <li>- Material de escritorio</li> <li>- Tecnológico</li> </ul>	180 minutos	Psicólogo


<b>TALLER</b>	<b>ASPECTOS A TRABAJAR</b>	<b>METAS O RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Taller III	Autoeficiencia nivel de seguridad y confianza con visión de futuro	Mejorar su nivel de autoeficiencia que aumente su nivel de seguridad y confianza con visión de futuro	- Humano - Material de escritorio - Tecnológico	180 minutos	Psicólogo
Retroalimentación y Clausura	Intercambio de experiencias  Acuerdo y Compromisos	Reafirmar los conocimientos y experiencias de los talleres  Establecer nuevas prioridades.	- Humano - Material de escritorio - Tecnológico	120 minutos	Psicólogo

**Tabla 24** Propuesta

**Elaborado por:** Pablo Xavier Pérez Chipantiza

**Fuente:** Revisión Bibliográfica

## TALLER I: Autoestima en el ámbito laboral para el desarrollo personal

 <b>Planificación del Taller I</b>					
<b>Objetivo:</b> Desarrollar las capacidades de autoestima que mejore su desempeño laboral y capacidad productiva.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
<b>Fase I</b> Rapport	Bienvenida  Encuadre entre los participantes  Integración del grupo	Expositiva  Acuerdos  Dinámica: “La conciencia de uno mismo”	Se establece un desarrollo adecuado del taller mediante una interacción con los participantes	15 minutos	Psicólogo
<b>Fase II</b> Introducción	Socialización de la agenda  Marco teórico: Autoestima Autoconocimiento Autoaceptación	Abstracción y análisis general  Psicoeducación	Brinda las bases conceptuales para un mejor asimilación del taller	60 minutos	Psicólogo
<b>RECESO</b>					
<b>Fase III</b> Desarrollo	Autoestima- Valorando mi retrato  Autoconocimiento -Conocerse a sí mismo  Autoaceptación- Lo que me resulta obvio y lo que me imagino	Participación funcional  Participación crítica - lectura Texto: “La sal de la vida”  Roles Playing: “Ponerse en el lugar de otro”	Evalúa su propia autoestima y plantearse actuaciones de mejora y desarrolla actitudes positivas y habilidades de autoconocimiento y autoaceptación	60 minutos	Psicólogo
<b>Fase IV</b> Cierre	Reforzamiento cognitivo Actividad Autónoma	Retroalimentación Organizador gráfico Mentefacto Video: ¿Quién soy Yo?, ¡Yo Soy!	Los conocimientos son mejor sustentados	15 minutos	Psicólogo

## **Fase I**

### **Bienvenida –Expositiva**

Una vez registrado los asistentes y procurando que sea la hora exacta para el inicio del taller se da la bienvenida calurosa y afectiva a los presentes incentivando una respuesta recíproca del salón.

### **Encuadre – Acuerdo**

En este punto se establecerá claramente las normas y reglas que se ejecutarán durante el desarrollo del presente taller y determinaran adecuadamente los objetivos y tiempos de trabajo en el grupo, entre las cuales esta llegar predispuesto para aprender y trabajar con alegría, respetar la opinión de los demás, compartir en grupo, tomar en consideración los cambios cognitivos que se irán analizando; así como el asistir puntualmente y ejecutar los trabajos autónomos, se prohíbe el uso del celular durante el desarrollo de taller

### **Integración del Grupo: Dinámica “La conciencia de uno mismo”**

La presente dinámica tiene un enfoque de reflexión en lo que se refiere al conocimiento de sí mismo, para lo cual se hará la presentación al grupo de la dinámica dándole un tiempo prudencial para la reflexión en los aspectos que se detallan: en lo físicos pensarán en cinco cosas que me gustan y no me gustan de mí mismo; en lo psicológicos reflexionaran ¿cuándo demuestro mis conocimientos, habilidades, destrezas, virtudes y otros?, en el aspecto moral manifestaran ¿cuándo, cómo, por qué me siento feliz, en paz, gozoso?; sobre lo social en ¿cómo expreso mi deseo de compartir, mis prejuicios, mi molestia, mi admiración con los demás?; de lo profesional las experiencias en las que he tenido éxito, en las que no, mis preferencias laborales, solo, en equipo, con o sin ruido, con o sin presión, intuitivo o planificador.

Con la presente dinámica se interviene en el aspecto de autoaceptación, que supere el aspecto cognitivo relacionado con la timidez y se influya en la autoconocimiento, así como desarrollar la confianza grupal puesta en común la autoestima en contraste entre la apreciación personal y la que el grupo tiene de uno.

## **Fase II**

### **Introducción:**

Varios autores hace referencia principalmente a tres áreas del Yo o de la persona, así se describe el área cognitiva o del saber, el área afectiva o del saber ser, y el área de la habilidad o del saber hacer, que en conjunto con la parte biológica y física del Yo, formarían parte de los comportamientos y conductas de los seres humanos. Partiendo desde este punto de vista se podría entender de los diferentes elementos que constituyen el Yo. Los conocimientos acerca del Yo y del mundo en variados contextos, con los adecuados modelos cognitivos tanto para leer e interpretar la vida, moldeados acorde al desarrollo psicoevolutivo y de las diferentes experiencias de aprendizaje a lo largo de la vida tanto social como laboral. Estas capacidades o aptitudes cognitivas corresponde entre las principales al de análisis, síntesis, de razonamiento abstracto, perspectivas relacionadas con la memoria. En lo que respecta a las creencias o en otros términos auto eficiencia, atribución de causalidad, que se ven determinadas en los valores como en los sentimientos en referencia a la autoestima, auto aceptación, autoeficacia, locus de control, mundo emocional, así como el sistema normativo en lo que respecta a las presión que se ejerce externamente sea esta social, grupal o individual. Los recursos y habilidades psicomotoras personales, en razón del autoconocimiento, análisis de situaciones y toma de decisiones con un adecuado manejo de emociones, manejo del tiempo, y relaciones sociales a través del manejo de emociones y manejo adecuado de tiempo y finalmente hay que tener en consideración el comportamiento y las conductas en los diferentes ámbitos o situaciones de las tareas cotidianas en referencia al trabajo o a las relaciones sociales afectivas.

### **Autoestima:**

La autoestima podría definirse como “la actitud valorativa hacia uno mismo/a como sentimientos de valoración positivo o negativo con respecto de sí, también como el amor a sí mismo o el grado en que toda persona valora la autopercepción de su propia imagen” (Ansa et al, 2010, p. 36). Existen distintos conceptos con los que se relaciona y que distintos autores definen de forma diferente: yo, autoconcepto, autoimagen, autoaceptación; en todo caso la autoestima sería un juicio de valor acompañado de un

sentimiento, una vivencia que se compondría de la autoimagen el hecho de conocerse, de la autoaceptación es decir aceptarse o rechazarse, y finalmente de la autoestima que se refiere a quererse o no; cuanto más positiva sea la autoestima de una persona, más preparados estarán para afrontar las adversidades, desarrollando creatividad en el trabajo, encontrando oportunidades de establecer relaciones interpersonales, al tratar a los demás con respeto y consideración lo que generará mayor satisfacción en el entorno laboral y social.

### **Autoconocimiento:**

Se trata de tomar conciencia de sí, prestarse atención a una o un mismo, tomar contacto con nuestro interior, reconocer los sentimientos, opiniones y razones, valores, los propios intereses, quienes somos, cómo actuamos, por qué actuamos así. El autoconocimiento es fundamental en la vida por una parte para el desarrollo personal y por otra parte para poder establecer relaciones de valor con las demás personas, ya que una base fundamental de las relaciones interpersonales de calidad es el saber quién soy, la congruencia. Para Ansa et al (2010) “ser capaz de prestarse atención a uno mismo es requisito previo para tener la capacidad de prestar atención a los demás: el sentirse a gusto con uno mismo es la condición necesaria para relacionarse con otros” (p.38). Respecto al autoconocimiento existen básicamente tres posturas que son desconocerse o no entenderse, rechazarse y querer conocerse o aceptarse. La mayoría de las personas utiliza los mecanismos de defensa para defenderse del exterior o del interior como forma de escapar de los conflictos y problemas personales que podrían causar dolor y menoscabar la autoestima; entre estos tenemos la proyección, la fantasía, la negación, entre otros. Otro de los mecanismos son las distorsiones cognitivas que se utiliza para interpretar la realidad y cada uno de forma incorrecta con creencias irracionales lo que dificultara que se conozcan más objetivamente dirigiéndose contra la autoestima dañándola, entre las que se puede citar la hipergeneralización, designación global, filtrado, pensamiento polarizado, entre otros. Finalmente se trata de que las personas reconozcan sus sentimientos, emociones, valores y principios, prestando atención a lo que siente, piensa y hace.

## **Autoaceptación**

Para conseguir aceptarse a sí mismo con todas sus consecuencias, uno de los pasos es conocerse de la forma más profunda posible, esto no resulta fácil para muchos y no basta para conocer al resto de personas y convivir con ellas, existe diferencias individuales que implica creencias ideológicas, filosóficas, religiosas, políticas y culturales. Para poder autoaceptarse y tener conciencia que comparten el espacio hay que identificar la diversidad, como son las inter individualidades pueden ser físicas o de pensamientos, intereses, comportamientos; intergrupales entre grupos e intra individual que afecta a una misma persona en distintos momentos o diferentes situaciones. La diversidad es un hecho, una riqueza, un aspecto saludable de la sociedad humana, puede descubrir posibilidades, desafiarnos a considerar otras alternativas y evitar que nos estanquemos, aunque a veces puede también ocasionar conflictos. En el pluralismo la sociedad entraña que sus elementos integrantes, dotados de caracteres diferenciales en el orden cultural, social, político, racial y de orientación ideológica, deben ser tenidos en cuenta y respetados como elementos que pueden favorecer un mejor desarrollo cualitativo del patrimonio común del grupo. Los pluralismos y la diversidad nos enriquecen como humanidad. Sin embargo la percepción de la diferencia, es utilizada, tanto en lo personal como en lo social, para consolidar estructuras de desigualdad Para Rogers citado por (Ansa et al, 2010) “La auténtica comprensión está basada con la persona y no acerca de la persona” (p. 121). La primera barrera que se debe trabajar en la comunicación interpersonal es la tendencia a juzgar, aprobar o desaprobar lo que dice la otra persona o grupo; evitando por tanto la discriminación, el sexismo, el racismo, la xenofobia, etcétera

La autoaceptación mejora el conocimiento de las otras personas supone percibir de forma adecuada sus sentimientos, opiniones y valores, reconocer los diversos aspectos que configuran su punto de vista. Se necesita partir del respeto y la aceptación incondicional de la otra persona. Esto quiere decir que le acepta como es, trato de aceptarte aquí y ahora y trato de aceptar todos los aspectos de su persona, sus gestos, su forma de hablar, su manera de enfocar la vida, su inteligencia, su cuerpo y sus actos. Requiere tener en cuenta los factores personales y sociales que favorecen o dificultan

este conocimiento las características de la etapa que se está viviendo, los modelos y condicionantes sociales, los roles y estereotipos, los estilos educativos, las influencias, el carácter, el estilo personal, la autoestima, la identidad sexual, las expectativas, las condicionantes del pasado. Diferentes investigaciones hacen referencia a que la capacidad de reconocimiento y discriminación de sentimientos de las demás personas, así como las habilidades para experimentar y ser consciente de las propias emociones están relacionadas con la intervención educativa en programas encaminadas a promover comportamientos de aceptación y de ayuda mutua.

### **Fase III**

#### **Desarrollo: Autoestima - Valorando mí retrato**

Con el presente taller se trata de conocer que es la autoaceptación y la autoestima sus consecuencias, reflexionando como se encuentra actualmente. Para lo cual se propone una ficha donde se solicita que individualmente los participantes escriban todos los aspectos que consideran como signos positivos y negativos que les identifica. Si los signos negativos se concentran particularmente en alguna área tal vez la autoestima del participante es especialmente débil, el balance entre signos positivos y negativos es importante para conocer la autoaceptación y la autoestima. Una vez hecho el análisis individual y grupal se guía en las siguientes claves: la autoestima se construye por un proceso de interiorización y asimilación desde el nacimiento puede modificarse a lo largo de la vida, la autoestima es importante en la vida. Nadie es perfecto, lo que se trata es de lograr una aceptación tolerante de las propias limitaciones, debilidades, errores y fracasos; quererse como una persona única, irrepetible y valiosa que merece todo el respeto y consideración. Al final de esta actividad se plantea una discusión sobre la autoestima y la autoaceptación y la consecuencia de que sea baja o alta.

#### **Autoconocimiento - Conocerse mejor a sí mismo**

Se trata en esta actividad de desarrollar una actitud positiva hacia el autoconocimientos, se solicita en grupo de cuatro personas y tras la entrega de una corta

lectura “La sal de la vida” y se les pide que lean primero individualmente y expresen por escrito todas las ideas que el texto les sugiere, luego trabajando en sus grupos se procede a que respondan de una manera razonada algunos cuestionamientos como: que significa, que se requiere, es útil, es bueno, es fácil, qué aspectos deben ser indagados de la propia persona, que estrategias sirven; luego de esta reflexión se motivara entre los grupos una puesta en común donde se van anotando y debatiendo una a una todas las cuestiones que han aparecido haciéndolas girar en los diversos aspectos implicados al autoconocimiento, para ver su auténtico significado; para posterior mediante una plenaria analizar las ventajas e inconvenientes del autoconocimientos y la influencia de factores sociales. El autoconocimiento que implica conocerse mejor a sí mismo, procesamos o categorizamos la realidad a través de distintos mecanismos mentales que por una parte nos ayudarán a interpretar la realidad, procurando evitar distorsiones cognitivas que dificultan conocerse más objetivamente y además se dirigen contra la autoestima dañándole.

### **Autoaceptación: Lo que me resulta obvio y lo que me imagino**

En esta actividad se establecerá parejas, de dispondrá que se procedan a sentarse de frente, de tal manera que uno de los integrantes estará haciendo de espejo elaborará en forma descriptiva y sin enjuiciar una lista de 10 características personales que ve en su compañera/o; para posterior verbalizar lo escrito, una de las personas dice primero frases que empiecen por “me resulta obvio de ti que...” y después le dice frases que empiecen por “me imagino que a ti...”, y luego viceversa para finalmente proceder mediante una plenaria a comentar los resultados para analizar si se han sentido reflejados, y como las personas que cuidan el cuerpo tienen una mejor imagen de sí misma, la autoaceptación hace que se sientan con más energías, más vivas, más atractivas y más saludables; de una autoaceptación surge mayor respeto por uno mismo y una más sana autoestima.

## Fase IV: Cierre

### Video Motivacional: ¿Quién soy? ¡Yo soy!




**Fuente:** Ciencia Cósmica. (2013.03.27) Quién soy? Yo soy. Recuperado de <https://youtu.be/sSDH-AtLfJk>

### Retroalimentación

Mediante el organizador gráfico conocido como mentefacto se solicitará que describan todas las cosas que aprendieron en este primer taller para conjuntamente con el resto de participantes realizar una plenaria para sugerir en lo que deberán ir mejorando. Para el trabajo autónomo se solicitará a los participantes dibujen la línea de su vida desde que recuerden.

**TALLER II:** Autoexcelencia un trabajo de calidad y desarrollo del potencial.

 <b>Planificación del Taller II</b>					
<b>Objetivo:</b> Lograr que el personal procure su autoexcelencia realizando un trabajo de calidad y desarrollando su potencial.					
<b>Fase</b>	<b>Aspecto a trabajar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Metas de resultados esperados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
<b>Fase I</b> Rapport	Bienvenida  Activación de aprendizaje previo  Motivación	Re-encuadre  Principio de relevancia  Dinámica: “Conociendo a mi compañeros”	Se restablece la continuidad del taller mediante la interacción con los participantes	15 minutos	Psicólogo
<b>Fase II</b> Introducción	Socialización de la agenda  Marco teórico: Autoexcelencia Autorregulación La empatía	Ciclo de aprendizaje  Psicoeducación	Poseen las bases conceptuales para un mejor entendimiento del taller	60 minutos	Psicólogo
<b>RECESO</b>					
<b>Fase III</b> Desarrollo	Autoexcelencia – El control de mi vida  Autorregulación  La Empatía	Pregunta y primeras ideas  Dialogo simultaneo  –Ulises y el control  Roll playing–Yo soy tú, tú eres yo	Identifican de manera adecuada las situaciones y considerando los diferentes posturas de las personas implicadas.	60 minutos	Psicólogo
<b>Fase IV</b> Cierre	Autoevaluación  Actividad Autónoma	Retroalimentación  Video: “Compañeros de trabajo”	Se evalúa conocimientos	15 minutos	Psicólogo

## **Fase I**

### **Bienvenida – Re-encuadre**

Una vez registrado los asistentes y procurando que sea la hora exacta para el inicio del taller se da el recibimiento al II taller de manera calurosa y afectiva a los presentes incentivando una respuesta recíproca del salón.

### **Activación de aprendizaje previo**

En este punto se realizará preguntas centradas en el taller anterior de autoestima, se pide den a conocer si existen algunas inquietudes respecto a esta temática, las mismas que serán resueltas en plenaria con el grupo, a continuación se analizará brevemente sobre el trabajo autónomo y el aprendizaje de autoconocimiento que le conlleva el realizar la línea de su vida.

### **Motivación: Dinámica Conociendo a mis compañeros**

Se trata de conocer al resto de los integrantes utilizando una pelota, el dirigente entrega una pelota a cada grupo de trabajo, invita a los participantes ubicarse en círculo y se expone la manera de realizar la dinámica, mientras se armoniza una canción se hace correr de mano en mano la pelota, hasta que se detiene por orden del moderador, el colaborador que se quede con la pelota se describirá a sí mismo, continua el juego y si vuelve a caer en la misma persona, el resto de grupo podrá realizar alguna pregunta que considera ha omitido.

Con esta dinámica pretende mejorar la comunicación aprendiendo primero a conocerse a uno mismo y luego a los demás, esto mejora los canales de comunicación asertiva.

## **Fase II**

### **Introducción:**

La autoexcelencia personal se entiende como un camino, una actitud mental y una posición ante la vida, en donde el ser humano se siente capaz, buscando siempre lo mejor, desarrollando todo el potencial posible, sin perder tiempo en buscar excusas, una vez que tenemos la consciencia de autoestima, se puede pasar a la siguiente fase que es la autoexcelencia, no es más que saber que en la vida no se está solo y que este mundo se la comparte con otras personas, teniendo en cuenta que cada individuo tiene

sus propias ideologías, convicciones políticas, religiosas, una cultura y filosofía lo que nos permitirá esta fase es buscar el punto de equilibrio para la coexistencia de esta diversidad humana. El periodo laboral dentro la etapa evolutiva del ser humano resulta de suma importancia y que debe ser manejado de una manera adecuada debido a que es donde se convivirá probablemente con varios individuos, y además experimentará ocasiones de angustia e influencia de modelos sociales. Al inicio de la actividad laboral o cambio de trabajo frecuentemente se encontraran con personas completamente desconocidas que nada sabemos de ellas. Para C. Rogers (citado por Ansa et al, 2010) “La principal barrera en la comunicación interpersonal mutua, es nuestra tendencia a evaluar, a juzgar, a aprobar o desaprobar lo que dice la otra persona o el otro grupo” (p.334). Por lo tanto en esta fase se procura que en el entorno laboral se juzgue a los compañeros de trabajo por sus valores, lo que evitara exageraciones y máscaras en la relación interpersonal, contribuyendo a actitudes favorables hacia las otras personas promoviendo relaciones laborales satisfactorias y auténticas. El conocimiento de las otras personas es primordial para determinar las relaciones interpersonales que se conllevan en el entorno laboral, identificando las diferencias entre la realidad y la interpretación que se hace de ella. Algo que se debe tener en cuenta que cada persona va a ver el mundo desde diferentes puntos de visto de acuerdo a la perspectiva que lo mire y que puede ser variado para un mismo objeto, para comprender mejor la realidad se lo debe visualizar a través de lo que se conoce como filtros que son por los que se ven a los compañeros, amigos, familiares de y surge la interpretación de lo que las personas realizan.

Los filtros biológicos en el ser humano están conformado para el efecto de interpretación del medio por los órganos de los sentidos y el sistema nervioso que en la práctica no tiene la capacidad de captarlo todo, esto implica que se pierde cierta información por tanto existe distancia de cierta manera de la realidad, mientras que los filtros socio-culturales se encuentran conformados por las pautas en las que se está predeterminado como parte de un grupo laboral o social determinado, esto varía entre las diferentes culturas, épocas, etc., esto marca el estereotipo de rol que hace referencia a la idea preconcebida sobre el papel que se presume debería asumir las personas como

miembros de un grupo, lo que finalmente lleva a los filtros individuales que hace referencia a aquellas representaciones que se generan en base a las experiencias e historia particulares de cada sujeto. Cada persona vive y crece en un contexto social determinado y almacena una serie de experiencias que constituyen su propia historia, y percibe las vivencias que son propias e individuales. Perfeccionar el conocimiento de las otras y de los otros presume el percibir de la forma adecuada en los que respeta a los sentimientos, opiniones y valores mostrarse de acuerdo a los diversos aspectos que conforman su punto de vista.

### **Autoexcelencia**

El lograr que el individuo escale cada vez más y se preocupe por buscar siempre lo mejor, la persona puede realizar un trabajo de calidad, demostrando al máximo su potencial. Se sabe que no es posible la calidad del servicio ni del producto sin la calidad humana, pero tampoco es posible la calidad humana sin una construcción de la autoestima y los valores a los niveles más altos. La auto excelencia es un valor todavía abstracto y aún se sigue discutiendo sobre los límites y alcances, lo que se sabe es que la excelencia califica la calidad superior, la grandeza extraordinaria de otros valores, implica superioridad, perfección. Ser distinto y destacado entre otros, por tal razón se convierte en el valor más buscado ypreciado por muchos. La autoexcelencia por tanto es maximizar la contribución de las personas a través de su desarrollo personal. Para alcanzar dichas competencias, contratan y desarrollan profesionalmente a las personas brindándoles en todo momento un apoyo activo y positivo. Las organizaciones excelentes fomentan y apoyan el desarrollo personal, permitiendo a las personas hacer realidad y desarrollar su pleno potencial.

### **Autorregulación**

La habilidad para controlar y redireccionar impulsos y estados emocionales negativos, unido a la capacidad para suspender juicios y pensar antes de actuar, Las competencias que se miden y desarrollan son el autocontrol, confiabilidad, conciencia, adaptabilidad, orientación a resultados e iniciativa. Para Zimmerman (citado por Chaparro, 2016) la autorregulación es un “proceso de pensamientos autogenerados, emociones y acciones que están planificadas y adaptadas para lograr cíclicamente para

lograr la obtención de los objetivos personales” (p.49). La autorregulación como estrategia en el desarrollo personal y académico, es un proceso de descubrimiento, crecimiento, humanización y de conquista de la libertad, que representa el esfuerzo de los hombres por conquistarse a sí mismo a través de la iluminación de la inteligencia y el fortalecimiento de la voluntad. Por lo expuesto la autorregulación es todo aquello que se hace de manera consciente para dirigirse a un logro o una meta.

### **La empatía**

Las habilidades para sentir y palpar las necesidades de otros y de la propia organización, unida a la apertura para servir y cubrir las inquietudes de quienes le rodean. Para Hoffman citado por (Ansa et al, 2010) “la empatía, además de un componente afectivo y cognitivo, incluye también un componente motivacional. La actitud empática implica preocupación por la persona y deseo de ayudarla” (p. 125). Por lo que la empatía permite mejorar el conocimiento de las demás personas, favoreciendo el llegar al desarrollo personal. La empatía por tanto es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales. La empatía se logra cuando combinamos a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual la asertividad. El ser empático es desarrollar la capacidad intelectual de vivenciar la manera en que siente la otra persona lo que facilita la comprensión del porqué de su comportamiento y lo faculta para mantener un dialogo con el otro con un estilo de interacción positivo para ambos respetando lo que piensa y siente cada uno y buscando acuerdos de mutuo beneficio.

### **Fase III**

#### **Desarrollo: Autoexcelencia – El control de mi vida:**

En este taller se trabajará solicitando a los participantes que formen grupos de cuatro, de tal manera que contesten los siguientes cuestionamientos: ¿Qué le sugiere la frase el control de mi vida?, ¿Qué entiende por autoexcelencia?, ¿Qué factores influyen la excelencia?, ¿En qué situaciones se refleja que alguien controla su propia vida?; una vez que ha respondido los cuestionamientos se nombra un representante del grupo quien expondrá en una plenaria las ideas surgidas, con todo el grupo se establece un

debate sobre los diferentes puntos de vista, teniendo en cuenta que debe centrarse en la autoexcelencia y el control de su propia vida, los factores que lo condicionan en el momento presente y acorto plazo, relacionando la frase con la idea de hacer lo que cada quien desea para sí, la responsabilidad, la valoración de consecuencia para sí y para las demás personas, que se relacionara con la autoeficacia y la autonomía; esta una de distintas estrategias, recursos y habilidades para controlar su vida, finalmente completaremos la actividad reforzando teóricamente sobre al autoexcelencia mediante el control de la propia vida y los factores que influyen en él.

### **Autorregulación - Ulises y el control**

Para continuar con el taller se forma grupos de tres personas y se procederá a la entrega de una fábula “Ulises y el control” (anexo 4) al que deberán responder los siguientes interrogantes: ¿Qué les sugiere la fábula?, ¿Qué entiende por autorregulación?, ¿En qué situaciones de la vida en general y de su vida diaria en particular se puede requerir la autorregulación?, siguiendo los elementos analizados en la fábula ¿qué estrategias se puede utilizar?, para favorecer el debate sobre el significado de la autorregulación, la necesidad o no del mismo y las estrategias que se pueden utilizar para controlar la vida

### **Empatía - Yo soy tú, tú eres yo**

En esta actividad se puede trabajar desde distintas perspectivas y con diferentes técnicas, ente ellas “yo soy tu, tú eres yo” cada participantes por turno designa a otro participantes del grupo ambos interactúan sus roles y cada uno de ellos intenta ser el otro, durante cinco minutos, transcurrido este tiempo el grupo comunica sus impresiones a los participantes, y se les lleva a la reflexión en razón de los sentimientos de comprensión del otro y de lo que significa ponerse en el lugar del otro, guiando con algunas de las siguientes interrogantes: ¿cómo se han sentido durante el ejercicio?, ¿qué sentimientos de comprensión del otro se han dado?, ¿qué implicaciones tiene el ponerse en el lugar del otro?; para finalmente reforzar el conocimiento teórico de lo que significa la empatía

## Fase IV: Cierre

### Video Motivacional: Compañeros de Trabajo




**Fuente:** Guillermo Hernández. (2013.06.23). Compañeros de trabajo. Recuperado de <https://youtu.be/91NZwod9Wu0>

### Retroalimentación

Mediante preguntas y repuestas se interactuara entre los participantes para obtener el nivel de comprensión de la temáticas impartidas. Para el trabajo autónomo se solicitará a los participantes realice un análisis de cómo se comunica en el ambiente laboral, social y familiar.

### TALLER III: Autoeficiencia nivel de seguridad y confianza con visión de futuro

 <b>Planificación del Taller III</b>					
<b>Objetivo:</b> Mejorar su nivel de autoeficiencia que aumente su nivel de seguridad y confianza con visión de futuro.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
<b>Fase I</b> Rapport	Acogida  Activación de aprendizaje previo  Motivación	Re - encuadre  Ciclo de Aprendizaje  Dinámica “Esto me recuerda”	Se reestablece la continuidad del taller mediante una interacción con los participantes	15 minutos	Psicólogo
<b>Fase II</b> Introducción	Socialización de la agenda  Marco Teórico: Autoeficiencia Relaciones interpersonales de calidad El manejo del enfado y la hostilidad	Abstracción y análisis general  Psicoeducación	Adquieren las bases conceptuales para un mejor entendimiento del taller	60 minutos	Psicólogo
<b>RECESO</b>					
<b>Fase III</b> Desarrollo	Autoeficiencia-  A que grupo pertenezco-  La comunicación asertiva	Resuelve el conflicto  La estrella o la red  Grupos circulantes	Identifican de manera adecuada las situaciones y considerando los diferentes posturas de las personas implicadas.	60 minutos	Psicólogo
<b>Fase IV</b> Cierre	Video: “Relaciones humanas eficaces” Autoevaluación Actividad Autónoma	Retroalimentación	Mediante la evaluación se afianza los conocimientos	15 minutos	Psicólogo

## **Fase I**

### **Acogida – Re encuadre**

Una vez registrado los asistentes y procurando que sea la hora exacta para el inicio del taller se da la acogida al III taller de manera calurosa y afectiva a los presentes incentivando una respuesta recíproca del salón.

### **Activación de aprendizaje previo**

En este punto se realizará preguntas centradas en el taller autoeficiencia, si existen algunas inquietudes respecto a esta temática, las mismas que serán resueltas en plenaria con el grupo, a continuación se indagará brevemente sobre el trabajo autónomo y el aprendizaje de autoanálisis que le conllevo el observar su comunicación en su entorno laboral, social y familiar.

### **Motivación: Dinámica: Esto me recuerda**

Mediante esta dinámica se pretende que el participante tenga la concentración de los aspectos de su vida, consiste en que todos los participantes se ubiquen en círculo, uno de los participantes recuerda algún evento y lo manifiesta en voz alta, y simultáneamente siguiendo las manecillas del reloj cada integrante hace referencia a lo que se le viene a la mente respecto al evento expuesto por el participante, la persona que se demora más de cinco segundos en expresar su pensamiento dará una prenda y saldrá del ejercicio, para recuperar las prendas el grupo decidirá una penitencia.

## **Fase II**

### **Introducción:**

Siguiendo la secuencialidad y una vez establecido el criterio autoestima así como la autoexcelencia, se debe pensar en la necesidad de efectuar innovaciones en la propia persona, con el conocimiento reflexivo adquirido en las fases previas es necesario enfocarse esta vez en el hecho de controlar y dirigir la vida a convivir con el entorno y de ser necesario a modificarlo. Esta fase de autoeficiencia no es un estado

general sino que siempre va ligada a una actividad concreta que resulta de la búsqueda de equilibrar en la dependencia a la autonomía en lo que respecta a tomar decisiones concretas según los propios criterios pero a la vez a asumir las consecuencias que esto se derive. Para comprender el control de la vida habrá que analizar los diferentes factores que influyen en las personas y en su contexto, de los cuales se detallara brevemente. Los factores del contexto social global, para empezar a trabajar el desarrollo personal se ha de identificar algunas condiciones de vida, determinados modelos culturales y valores sociales, ejercido a través de los medios de comunicación social, estos factores condicionan en cierta manera la forma de afrontar la vida. Respecto del entorno próximo va influenciar en control de la vida los grupos primarios a la que pertenece así como a grupos de referencia en que se desarrolla las interrelaciones. Los factores personales son esenciales al momento de determinar las características individuales en sus diferentes dimensiones como la cognitiva, creencias, valores, actitudes, habilidades personales y sociales. Una adecuada autoestima y autoeficacia permitirá un control equilibrado, una elevada resistencia a la presión de grupo laboral o social proporcionándole una mayor independencia y la capacidad para tomar decisiones relacionadas con su vida. Varios de los elementos que cada persona desarrolla le permitirán controlar y dirigir adecuadamente su vida, así como desarrollar esa capacidad de convivir con su ambiente y de modificarlo. Se interiorizara que el ser humano en soledad no puede existir en soledad, la tendencia del ser humano es asociarse y realizarse en compañía de otras personas, esta capacidad para relacionarse dependerá el cómo nos desarrollemos dentro de nuestro potencial humano, manteniendo el equilibrio de la tolerancia entre saber expresarnos y tener la capacidad para recibir adecuadamente las ideologías de las otras personas, y las relaciones afectivas que se van generando entre las diferentes personas con las que se relaciona laboral y socialmente. Al hablar de relaciones interpersonales tiene que generarse una motivación, un interés, un deseo, un proyecto común entre más de una persona acompañado obviamente de la predisposición de comprometerse en el éxito de esta convivencia. Algunos de los componente perite evaluar adecuadamente este proceso reciproco de reconocimiento y compromiso.

### **Las relaciones interpersonales de calidad**

Se comenzará aclarando que el ser humano no existe en soledad, y que para desarrollar las cosas es necesario de la compañía de otros, para que existe una relación debe existir una motivación, un interés, un proyecto en común., mediante la predisposición a comprometerse en el éxitos de dicha relación. Los componentes principales en una relación de calidad son el reconocimiento recíproco, el intercambio y el compromiso. El reconocimiento recíproco en una relación de calidad es el aceptar objetivamente la identidad del otro como diferente de sí misma sin prejuicios, tomando consciencia del valor y la personalidad propia y de la otra persona. El intercambio de calidad en una relación implica un cierto grado de intercambio en comportamientos, actitudes, pensamientos, sentimientos, cada persona a la otra indistintamente, comprensión, afecto; esta condición permite establecer unas relaciones igualitarias u horizontales sin que podamos excluir ciertas formas de autoridad o de influencia, procurando el apoyo mutuo. En el compromiso consensuado el valor de una relación interpersonal lo da la voluntad común de realizarla y de sentirse en evolución con el otro, esta debe expresar y desarrollarse plenamente en su proyecto de vida, sin perjudicar el bienestar de la otra, de ahí el compromiso consensuado.

Es claro que no basta con reunir a un número de personas para constituir un grupo, para conformarse como grupo de conllevar a una serie mínima de características como la moralidad, de una finalidad común, con coexistencia, dinamismo e historias propias; mismas que se establecen estrechamente de las relaciones interpersonales entre sus miembros. Cumpliendo las tres necesidades interpersonales que los grupos satisfacen: la necesidad de inclusión que experimenta todo miembro de un grupo de percibirse y sentirse aceptado, integrado, valorado por aquellas personas a las que se les une; la necesidad de control que defina a sí mismo con sus propias responsabilidades en el grupo y su deseo de influir en las demás personas del grupo y finalmente la necesidad de afecto de sentirse importante y querido dentro del grupo.

### **El manejo del enfado y la hostilidad**

Para comprender esta temática primero se debe conceptualizar el enfado o enojo como un sentimiento que expresa hostilidad, indignación, ira o rabia. Pero también

puede expresarse como energía, energía que hay que analizar. ¿Es posible expresar el enojo constructivamente? En efecto, primero es necesario comprobar que en el enojo la responsabilidad no está sólo en la otra parte, una o uno mismo tiene una parte activa en el enojo, segundo es preciso no personalizar el enojo en la otra persona, sino en la conducta que molesta, tercero, aceptar el enojo como modo de comunicar cuanto le afecta una conducta o una situación. Las relaciones interpersonales están mediadas a menudo por reacciones emocionales de enfado, irritación o franca hostilidad que dificultan de forma importante la solución de los problemas, además de suponer una fuente de stress.

Existe un conflicto interpersonal cuando alguien encuentra en el comportamiento de las otras personas, en sus necesidades y objetivos, un obstáculo que se interpone en el logro y satisfacción de los suyos. Pocas personas aceptan que el conflicto es parte de la vida y no necesariamente negativo. La mayoría de las personas ve el conflicto como algo que hay que evitar a toda costa, odia el toparse con un conflicto, se sienten más confundidos cuando éste tiene lugar y no saben cómo manejarlo adecuadamente. En realidad, sería una relación extraña si durante mucho tiempo las necesidades de una persona no estuvieron en conflicto con las de la otra. Cuando dos personas coexisten el conflicto tiende a surgir por el siempre hecho de que las dos personas son diferentes, piensan de distinta manera, poseen necesidades y deseos diferentes y algunas veces éstas no se acoplan.

### **Fase III**

#### **Desarrollo: Autoeficiencia -Resuelve el conflicto**

En esta parte se trabajara en grupos de cuatro personas a los que se les entregara un pequeño cuestionario con las siguientes preguntas: ¿cómo definirían una relación interpersonal?, si una persona sólo se relaciona para satisfacer sus necesidades, ¿Qué ocurrirá con la relación? Y si sólo se dedica a satisfacer las necesidades de las demás personas ¿Qué piensan que le ocurrirá?, ¿Qué es para el grupo autoeficiencia?, y qué condiciones tienen que darse para alcanzarla; una vez terminada esta actividad se hará

referencia en las relaciones que mantienen, si aceptan a las personas y viceversa. Finalmente una vez resueltas las preguntas mediante una plenaria se establecerá sobre las respuestas direccionando hacia la importancia de mantener relaciones interpersonales de calidad para alcanzar la autoexcelencia, características que deben cumplirse para trascender en el desarrollo personal.

### **A que grupo pertenezco - La estrella o la red**

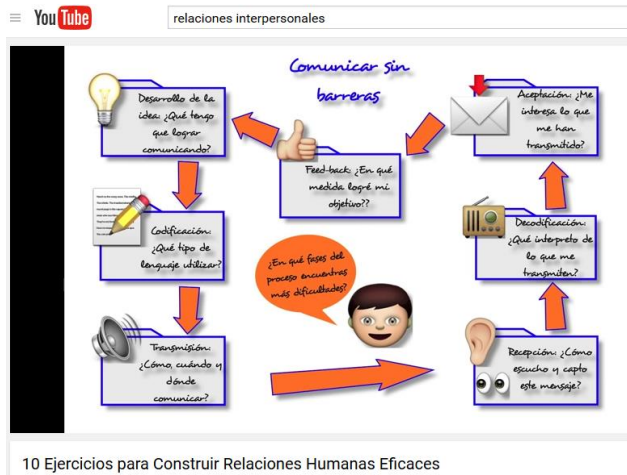
Esta actividad consistirá a que el grupo se sienta en círculo sin dejar espacios vacíos. El ovillo lo tiene el dinamizador y se lo lanza a otra persona del grupo sujetando el extremo. Justo antes de lanzarlo dice en voz alta: “me llamo.... Y quiero ofrecerles mi (cualidad positiva). Quien recibe el ovillo dice su nombre y una cualidad positiva que quiere ofrecer al grupo. Cuando termina continúa con el cruce. Al final se evaluará como se ha sentido cada uno resaltando cómo dentro de cada uno de nosotros existen potencialidades a veces ocultas, que vamos ir poniendo en práctica y como el grupo ha colaborado para resaltarlas. Finalmente se los llevara a la reflexión que todos somos necesarios para mantener una red tensa, es un trabajo realizado por todos, se desarrolla sentido de seguridad, de ser escuchados y atendidos.

### **La comunicación asertiva – Los grupos circulantes**

Para poder desarrollar esta temática se hará uso del trabajo en grupo realizando un poco de teatro, para lo cual se dividirá a los participantes en tres grupos; se les entregará un contenido con la descripción de cada uno de los estilos de comunicación esto es pasivo, asertivo y agresivo. Cada grupo elaborará una puesta en escena respecto al guión, posterior al mismo se analizará las características de cada estilo de comunicación, las ventajas y desventajas, y para traer a la reflexión a los participantes a la predisposición de una comunicación asertiva.

## Fase IV: Cierre

### Video Motivacional: Relaciones Humanas Eficaces



**Fuente:** Mesar García. (2013.10.21) 10 ejercicios para construir relaciones humanas eficaces. Recuperado: <https://youtu.be/1OFMOh1VLBo>

### Retroalimentación

Mediante foro se interactuara entre los participantes para obtener el nivel de comprensión de las temáticas impartidas. Para el trabajo autónomo se solicitará una lista de cotejo respecto a la presión de grupo respecto a la situación, protagonista y postura adoptada.

## RETROALIMENTACIÓN Y CLAUSURA

### Objetivo General

Reafirmar los conocimientos y experiencias de los talleres

Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Rapport	Acogimiento	Expositiva	Restablece la continuidad del taller mediante una interacción con los participantes	15 minutos	Psicólogo
	Motivación	Ciclo de Aprendizaje			
	Retroalimentación	Dinámica: Juego de Roles	60 minutos		
	Evaluación y Compromisos	Dialogo Simultaneo- Philips 66 Video: "Actitud positiva laboral"	Reforzamiento cognitivo	15 minutos	

### Acogimiento –Expositiva

Una vez registrado los asistentes y procurando que sea la hora exacta para el inicio de la evaluación al ciclo de taller de manera calurosa y afectiva a los presentes incentivando una respuesta recíproca del salón.

### Activación de aprendizaje previo

En este punto se realizará preguntas centradas en los talleres impartidos, si existen algunas inquietudes respecto a esta temática, las mismas que serán resueltas en plenaria con el grupo, a continuación se indagará brevemente sobre el trabajo autónomo y el aprendizaje de autoanálisis que le conllevo el observar su comunicación en su entorno laboral, social y familiar.

### **Motivación: Dinámica: El Juego de roles**

Consiste en analizar las diferentes actitudes y reacciones de las personas frente a situaciones o hechos concretos, radica en una actuación donde se utilizan gestos, acciones y palabras, para aplicar selecciones el tema, converse acerca del tema, elaboración de la historia o argumentos y dramatización. Esta técnica puede utilizarse para aclarar problemas o situaciones que ocurren en el interior del grupo.

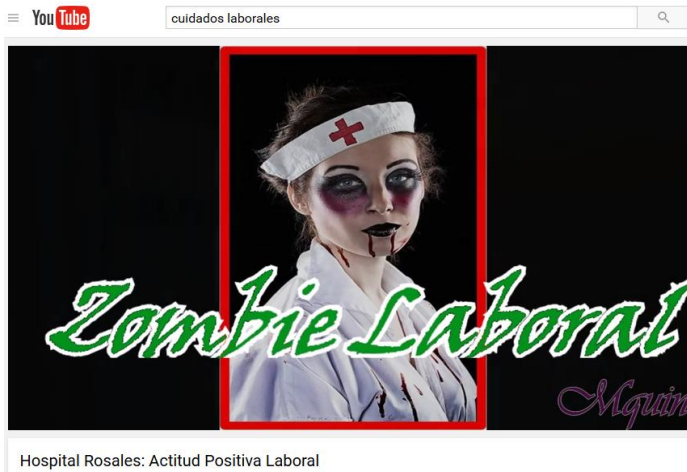
### **Dialogo Simultaneo-Philips 66:**

El tema de desarrollo personal lo escuchamos desde que tenemos uso de razón, sin embargo aún resulta difícil conceptualizarlo adecuadamente, el contexto en el que se la utiliza permitirá darle circunstancialmente su sentido, las personas se viven comunicando constantemente y muchas de las veces se terminan enredando cuando no existe un adecuado canal de comunicación, es por ello que se torna imprescindible en este proceso de desarrollo personal. El desarrollo tiene una amplia forma de ser transmitida, por lo que en base a lo expuesto en estos talleres se dirá que la es toda información que entregamos o recogemos del contexto independientemente del medio utilizado. El desarrollo personal no puede entenderse más como el marco del contexto vital y social en que se produce, es este el contexto el que da significado a los mensajes, ofrece modelos de comunicación, formas de relacionarse y resolver conflictos tanto laboralmente como socialmente. Según la profundidad de la conversación, se dirá de una nivel convencional en el que se trata temáticas cotidianas, de la vida diaria, siendo algo más superficial; un nivel explicativo en donde las ideas son más estructurada y tiene un aporte de nuestros juicos u opiniones; un nivel participativo done existe ya un intercambio de situaciones vivenciales, proyectos, trabajo y se conjuga los logros y dificultades, finalmente un nivel de intimidad donde se involucran sentimientos y suele ser algo ya más personal. Esta última fase de evaluación para culminar con el desarrollo personal es el hecho de cuidarse a sí mismo con el proceso mediante el cual los individuos ejercerán sobre los determinantes de la salud y conservar o mejorar su estado de salud, mediante una estrategia que vincula a la gente al entorno y genera un futuro más saludable conjugado con la responsabilidad social. Esta no solo se encarga de promover el desarrollo de las habilidades personales sino además intervienen sobre el entorno.

Hace referencia al bienestar en nuestro entorno laboral, la actividad y el ejercicio físico son considerados como una de las bases fundamentales para el buen estado de salud, producen una sensación de bienestar general, reducen el riego de enfermedades cardiovasculares, mejoran la tensión arterial, el colesterol, el estrés y la obesidad. El desarrollo personal estará finalmente relacionados en esta sociedad con la

práctica del ejercicio físico son considerados el deporte elite, la base lúdica o recreativa en base ocupacional. El descanso es el tiempo destinado a compensar el esfuerzo y recuperar el tono óptimo muscular y nervioso además de permitir recuperar el equilibrio y alejar la fatiga.

### **Video Motivacional:** Actitud positiva laboral



**Fuente:** Mauricio Erazo. (2016.05.11) Actitud positiva laboral. Recuperado: <https://youtu.be/ZFueyA3-FG0>

### **Retroalimentación y Plenaria de Acuerdos**

Mediante foro se interactuara entre los participantes para obtener el nivel de comprensión de las temáticas impartidas y los compromisos que adquieren de manera individual y colectiva.


## **BIBLIOGRAFÍA**

- Alcover, D. L. H. C. M., Martínez, Í. D., & Rodríguez, M. F. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo*. Recuperado de:  
<http://site.ebrary.com/lib/utiecsp/reader.action?ppg=11&docID=11087519&tm=1472934606915>
- Alles, M. (2010). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*, 2da ed. 4ª reimp-Buenos Aires. Ed Granica SA.
- Andrade, R. Ministerio de la Administración Pública (2013) *El Estado trabaja por mejorar el clima laboral de las entidades públicas*. Recuperado de:  
<http://www.administracionpublica.gob.ec/el-estado-trabaja-por-mejorar-el-clima-laboral-de-las-entidades-publicas>.
- Bordas, M. M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid, ES: UNED Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado de:  
<http://site.ebrary.com/lib/utiecsp/reader.action?ppg=21&docID=11205476&tm=1468685648322>
- Centeno, P. (2015) “*Análisis de las estrategias y alineación de la Administración del Talento Humano al Modelo de Gestión Organizacional por Procesos en la Coordinación Zonal de Salud 3 del Ministerio de Salud Pública en el período 2012-2014*”
- Cerda, B. M. (Ed.). (2012). *Cielo azulado: psicología y psicoterapia humanista y transpersonal*. Santiago de Chile, CL: RIL editores. Recuperado de:  
<http://www.ebrary.com>
- Chaparro Pérez, R., Flórez Gómez, C. P., Gordillo Jiménez, D. M., Jaramillo Guzmán, V., & Solarte Ruiz, A. (2016). *La autorregulación como estrategia en el desarrollo personal y académico de los estudiantes de grado octavo en cuatro colegios distritales de Bogotá* (Master's thesis, Universidad de la Sabana). Recuperado de:  
[http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/González, L. L. \(2010\). Satisfacción y motivación en el trabajo. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de: http://www.ebrary.com](http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/González, L. L. (2010). Satisfacción y motivación en el trabajo. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de: http://www.ebrary.com)
- Goñi Palacios, E. (2014). *El autoconcepto personal: estructura interna, medida y variabilidad*. Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatearen Argitalpen Zerbitzua. Recuperado de:  
<http://hdl.handle.net/10810/12241>

- Maldonado, G. (2013) “Análisis y determinación de los índices de satisfacción laboral del talento humano de la empresa eléctrica regional del sur s.a. (EERSSA) de la ciudad de Loja” Recuperado de:  
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/117/1/TESIS%20FINAL.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2013) “Salud mental: un estado de bienestar”.  
 Recuperado de: [http://www.who.int/features/factfiles/mental\\_health/es/](http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/)
- Pérez, J., y otros (2010). *Guía de Salud y Desarrollo Personal*. ISP. Ed departamento de Salud. Gobierno de Navarra
- Pérez, N., y Lito P, (2015) “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013”
- Piedra, R. (2015) “Satisfacción laboral y su relación con la variable cargo, en las instituciones públicas del sector social, caso aplicado a la Coordinación Zonal 6 MIES”  
 Recuperado de: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5107>
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Decimoquinta edición. Mexico Ed. Pearzon SA
- Rodríguez, A. (2011) “Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena”
- Salvador, J. (2012) “Clima organizacional y Satisfacción laboral”
- Salazar, S. (2012) “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”  
 Recuperado de: <http://docplayer.es/10731873-Nivel-de-motivacion-y-su-relacion-con-lassatisfaccion-laboral-del-profesional-de-enfermeria>
- Sánchez, D. A. Y. G. V. (2010). *Manual organización y gestión de equipos*. Madrid, ES: Editorial CEP, S.L. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>
- Taboada, M. G. (2013). *Pasioning!: un sencillo método de desarrollo personal*. Madrid, ES: Bubok Publishing S.L. Recuperado de: <http://www.ebrary.com>
- Uribe, P. J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México, D.F., MX: Editorial El Manual Moderno. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/utiecsp/reader.action?ppg=1&docID=11013695&tm=1469287285895>

## ANEXOS

### Anexo 1 Valorando mi retrato

Signos Positivos	RETRATO	Signos Negativos
		

### Anexo 2 Conocerse

Lectura: Un anciano maestro estaba ya cansado de escuchar las constantes quejas de su discípulo, así que pensó que debía enseñarle algo para que le hiciera recapacitar. Una mañana le pidió que le trajera sal y cuando regresó, el maestro le dijo que echara un puñado en un vaso de agua y que, a continuación se la bebiera. -¿Cómo sabe ahora el agua?- preguntó el sabio anciano. – Muy salada, - respondió el discípulo poniendo cara de asco. Aguantándose la risa el maestro le indico que repitiera la acción, pero en lugar de tirar la sal en un vaso lo hiciera en un lago. Caminaron sin prisas hacia un gran lago en medio de un vergel a las afueras de su aldea y cuando el discípulo cumplió la orden el venerable maestro le pidió que bebiese. -¿A qué te sabe ahora? – le pregunto. A lo que el aprendiz le respondió: -Esta agua está fresquísima. No sabe nada a sal, es una delicia para el paladar. Entonces el maestro cogiéndose las manos a su discípulo, le dijo: - El dolor de la vida es pura sal. Siempre hay la misma cantidad, sin embargo su sabor depende del recipiente que contiene la pena. Por eso, cuando te aflijan las adversidades de la vida, agranda el sentido de las cosas. Deja de ser un vaso y conviértete en un lago.

Lectura: “Mira, yo creo que nadie sabe verdaderamente lo que piensa y que nadie, en realidad, puede saberlo. Además cuando empiezas a preguntarte lo que piensas, no cesas de crearte problemas inútiles; por lo que es mejor hablar y actuar sin pararse a pensar”. “Ser capaz de prestarse atención a uno mismo es requisito previo para tener la capacidad de prestar atención a los demás, el sentirse a gusto con uno mismo es la condición necesaria para relacionarse con otros”.

### **Anexo 3 Cómo vemos y sentimos a las otras personas**

Características que veo al frente
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

### **Anexo 4 Fabula: Ulises y Autocontrol**

Tomándole de la mano, y con voz suave y persuasiva, Circe, la de las divinas trenzas, advirtió a Ulises de los peligros que, cuando se hiciese a la mar de nuevo, le acecharían al pasar frente a las costas de la Isla de las Sirenas. Sus cantos son dulces y deliciosos, le vino a decir, poderosamente seductores. Si tú y tus hombres os dejáis embelesar por ellos y cometéis la imprudencia de acercaros a las playas de su isla, quedaréis detenidos en ellas y os controlarán de tal modo, que jamás podrás alcanzar tu meta más dulce y deseada: regresar a tu patria y fundirte en estrechos abrazos con Penélope. Ulises escuchó con atención los sabios consejos de Circe y le aseguró que él, curtido como estaba en la adversidad, sería capaz de dominarse. No dudaba Circe de las habilidades de Ulises para privarse momentáneamente de un placer inmediato con tal de poder alcanzar una meta demorada pero más placentera. Pero conocía también que el intenso atractivo del canto de las sirenas podría anular sus esfuerzos de autocontrol y hacerle olvidar las prudentes advertencias. Por eso, le sugirió a Ulises algunas estrategias que harían más efectivas sus buenas intenciones y su capacidad para dominarse. Le aconsejó, en efecto, que pasaran frente a la isla sin detenerse y que, antes incluso de llegar a sus inmediaciones, sus hombres se taparan bien los oídos con cera para no oír los cantos. Y en cuanto a él, si deseaba darse el gusto de oír el delicioso canto, en tal caso, haría que sus hombres le atasen bien atado al mástil de la nave, y debería advertirles muy seriamente que aunque se lo rogase o mandase, ellos no le

desatarían porque si lo hacían podía ser irreprimible la tentación de dirigir la nave hacia las playas de las que salían las dulces voces. Cuando ya con la aurora soltaron amarras y se hicieron a la mar, y la nave alcanzó la Isla de las Sirenas, Ulises y sus hombres pusieron en práctica el plan aconsejado por Circe. Las sirenas, advertidas de su presencia, se entregaron a sus melodiosos cantos.

Ulises pudo comprobar el impacto emocional tan vehemente que le producían en su corazón aquellas voces. Observó su incontenible deseo de seguir escuchándolas, incluso llegó a hacer a sus hombres gestos suplicantes para que le soltaran las ataduras, pero éstos no lo hicieron, ayudándole así a dominarse. Para hacerse más tolerable la privación del placer de acercarse, pensaba en lo hábiles que estaban siendo sus hombres y él pensaba sobretodo en la recompensa más apetecible, Penélope. Se sentía satisfecho de poder contar con el recurso y la compañía de sus hombres y se sentía orgulloso de ser el valiente, prudente e ingenioso Ulises que todos conocían y que todos esperaban que siguiera siendo. “Ulises, lo estás haciendo bien, te mereces la recompensa final”, se decía para sus adentros.

Y cuando ya por fin la nave se alejó de la Isla de las Sirenas, Ulises comprobó que sus habilidades para darse aliento y los cambios diseñados en su entorno habían sido efectivos. Había evitado hábilmente los riesgos de quedarse para siempre retenido en la pradera de la Isla de las Sirenas donde habría de aguardar la inexorable muerte calcinado por el sol. Había valido la pena seguir los sabios consejos de Circe.

**Anexo 5 Escala de Opiniones SL SPC**

Marque con un (X) las siguientes características que se ajusten a su persona

**Edad:** \_\_\_\_\_ años                      **Género:**                      M (\_\_\_) F (\_\_\_)

**Estado civil:** a. Soltero (\_\_\_) b. Casado (\_\_\_) c. Viudo (\_\_\_) d. Divorciado (\_\_\_) e. Conviviente (\_\_\_)

**Tiempo de servicio:** \_\_\_\_\_ años

**Condición Laboral:** a. Estable (\_\_\_) b. Contratado (\_\_\_)

**Grupos Ocupaciones:** a. Administrativo (\_\_\_) b. Operativo (\_\_\_)

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones

Total Acuerdo (**TA**); De acuerdo (**DA**); Indeciso (**I**); En desacuerdo (**ED**); Total desacuerdo (**TD**)

ITEMS	RESPUESTAS				
	TA	DA	I	ED	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					

6. Mis jefes son comprensivos					
7. Me siento mal con lo que hago					
8. Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23. El horario de mi trabajo me resulta incomodo					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26. Mi trabajo me aburre					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial					

28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado					
30. Me gusta el trabajo que realizo					
31. No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas mas de las horas reglamentadas					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo					
36. Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## Anexo 6 Escala de Opiniones CL - SPC

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

ITEMS		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la Organización					
2	Se siente comprometido con el éxito de la Organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización					

13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como una equipo bien integrado					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen mejorar las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo personal					

27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existen una buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacidad es una tarea estimulante					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La organización fomenta y promueve la comunicación					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La organización promueve el desarrollo del personal					
37	Los productos y/o servicios de la institución son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					

41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconoce los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la organización					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					