UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO/A EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"CLIMA LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO B, DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, CANTÓN SAN MIGUEL, PROV. BOLÍVAR, AÑO 2025"

AUTORAS:

NAYELI NICOLL QUINTANA PARREÑO
MISHELL ABIGAIL ZAMBRANO QUIÑONEZ

DIRECTOR
Ing. Xavier Marcelo García García

PARES ACADÉMICOS
Ing. Shirley Viviana Zapata Romero
Ing. Jefferson Napoleón Naranjo Gaibor

SAN MIGUEL – ECUADOR

2026

TEMA

Clima laboral en los funcionarios del Centro de Salud Tipo B, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cantón San Miguel, Prov. Bolívar, Año 2025.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco profundamente a Dios, por darme la vida, salud y sabiduría necesaria para llegar hasta aquí y culminar esta meta tan importante que se convertirá en el comienzo de mi vida profesional. A mi padre y a mi madre gracias por darme la vida son mi más grande tesoro que pude tener en la vida, son mi pilar fundamental en cada paso, en cada decisión que tomo son mi apoyo constante, les agradezco por confiar siempre en mí este logro no es solo mío, sino es de los dos que con el sudor de su frente lograron sacarnos adelante a mis hermanos y a mí. A mis queridos hermanos, que son mi alegría y mi razón para seguir adelante cada día y ser mejor persona siempre, gracias por ese apoyo, concejos que me han brindado para no rendirme nunca y que siga adelante sin importar la dificultad que tenga que pasar y gracias por nunca dejarme sola los quiero mucho y este triunfo también es de ustedes hermanitos. Quiero a agradecer a mi tutor y a mis pares por haberme guiado en este proceso quienes me han brindaron conocimientos para poder culminar con mi proyecto de titulación.

Nayeli Nicoll Quintana Parreño

Agradezco principalmente a Dios por bendecirme cada día y brindarme la fortaleza necesaria para continuar y no rendirme a lo largo de este proceso académico; a mi mamá por ser mi apoyo incondicional, por acompañarme siempre con sus palabras de aliento, sus consejos y su amor, guiándome para seguir adelante incluso en momentos más difíciles; a mi hermanito por cada sonrisa y abrazo que se convirtieron en una motivación para continuar luchando por mis metas; a mi abuelito por su apoyo emocional y cariño constante; a mi angelito que aunque no se encuentre físicamente con nosotros, sé que desde el cielo me acompaña y me da fuerzas para seguir adelante. Agradezco a mi compañera de tesis y amiga porque ha sido una persona muy importante durante este proceso, juntas hemos reído, aprendido y luchado para que todo salga bien, apoyándonos mutuamente en cada etapa de este camino; expreso mi gratitud a todos los docentes que formaron parte de mi formación académica durante estos nueve ciclos, por compartir sus conocimientos, experiencias y enseñas que me ayudaron en mi crecimiento profesional y personal. A mí director de tesis y los pares académicos por la orientación, el tiempo, paciencia y las recomendaciones brindadas durante el desarrollo de la investigación. Agradezco a mis amigos y a todas las personas que estuvieron presente durante este proceso, ya que su apoyo, motivación y confianza fueron muy valiosos para mí y se convirtieron en ese impulso necesario para no rendirme y también quiero agradecerme a mí misma por la valentía de levantarme después de cada caída, por enfrentar las adversidades y por mantenerme firme luchando por alcanzar mis sueños.

Expresamos nuestro profundo agradecimiento al grupo de investigación Quality Pro de la UEB, por permitirnos formar parte de este espacio durante un año de aprendizaje y crecimiento. Las herramientas investigativas, orientación y experiencias compartidas fortalecieron nuestras capacidades, contribuyendo significativamente al logro alcanzado en la defensa de nuestro trabajo de integración curricular.

Mishell Abigail Zambrano Quiñonez

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, darme la sabiduría y salud y la fortaleza en medio de las dificultades transcurridas a lo largo de mi camino académico. A mi mamá, papá y hermanos quienes fueron y siguen siendo mi más grande inspiración para salir adelante día a día, doy gracias a mis padres por haberme enseñado valores y que la educación y el esfuerzo constante es la mejor herencia que podemos tener en la vida para ser mejor cada día.

Nayeli Nicoll Quintana Parreño

Dedico este trabajo de investigación principalmente a Dios por acompañarme en cada paso, brindándome la fortaleza y sabiduría necesaria para no rendirme y continuar luchando por mis metas.

A mi mamá por ser mi mayor apoyo, amor incondicional, con sus consejos, palabras llenas de aliento y fuerza, por estar siempre para mí, incluso en los momentos más difíciles, gracias por creer en mí y motivarme a seguir adelante cuando sentía que ya no podía más. A mi hermanito por cada sonrisa, abrazo y momentos de alegría que me dieron fuerzas para continuar, su cariño ha sido una de mis mayores motivaciones para esforzarme cada día.

Gracias a ustedes por acompañarme en este camino, por ser mi refugio y mi fuerza, esta tesis es para ustedes, porque son lo más importante en mi vida y los amo con toda mi alma y corazón.

Mishell Abigail Zambrano Quiñonez

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

Certificado de Validación

Ing. ***Xavier Marcelo García García***; Ing. ***Shirley Viviana Zapata Romero*** e Ing. ***Jefferson Napoleón Naranjo Gaibor***; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular denominado "Clima laboral en los funcionarios del Centro de Salud tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cantón San Miguel, Prov. Bolívar, año 2025", desarrollado por las señoritas ***Nayeli Nicoll Quintana Parreño*** y ***Mishell Abigail Zambrano Quiñonez***.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Gestión del Talento Humano**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

San Miguel, 09 de junio del 2026

Ing. Xavier Marcelo García García
Director Académico

Ing. Shirley Viviana Zapata Romero
Par Académico

Ing. Jefferson Napoleón Naranjo Gaibor
Par Académico

CERTIFICADO DE DERECHOS DE AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Nosotras, Nayeli Nicoll Quintana Parreño portadora de la cédula de identidad No. 020240030-5 y Mishell Abigail Zambrano Quiñonez portadora de la cédula de identidad No. 220053021-6 en calidad de autoras y titulares de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de Titulación:

"Clima laboral en los funcionarios del Centro de Salud tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cantón San Miguel, prov. Bolívar, año 2025" modalidad Trabajo de Integración Curricular, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Las autoras declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Nayeli Nicoll Quintana Parreño



Mishell Abigail Zambrano Quiñonez

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA i

AGRADECIMIENTO iii

DEDICATORIA v

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO vii

INTRODUCCIÓN 1

RESUMEN 2

ABSTRACT 3

CAPÍTULO I. 4

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 4

1.1. Descripción del problema 4

1.2. Formulación del problema 9

1.3. Preguntas de Investigación 9

1.4. Justificación 9

1.5. Objetivos: General y Específicos 10

1.5.1. Objetivo general 10

1.5.2. Objetivos específicos 10

1.6. Variable 11

1.7. Operacionalización 12

CAPÍTULO II. 15

MARCO TEÓRICO 15

2.1. Antecedentes 15

2.2. Científico 18

2.2.1. Clima laboral en las instituciones de la salud 18

2.2.2. Influencia del clima laboral en el personal de la salud 19
2.2.3. Factores que influyen en el clima laboral..... 19
2.2.4. Dimensiones del clima laboral 20
2.2.5. La influencia del entorno organizacional en el desempeño de los empleados 22
2.2.6. Importancia del talento humano en las organizaciones..... 23
2.2.7. El bienestar del personal dentro de las empresas 23
2.2.8. El fortalecimiento de las competencias humanas en las organizaciones 23
2.3. Conceptual..... 24
2.3.1. Desempeño laboral..... 24
2.3.2. Interés por el trabajo..... 24
2.3.3. Iniciativa..... 24
2.3.4. Apoyo del jefe 25
2.3.5. Toma de decisiones 25
2.3.6. Influencia del líder 25
2.3.7. Claridad de información..... 26
2.3.8. Flujo de información 26
2.3.9. Retroalimentación 26
2.3.10. Respeto entre compañeros..... 27
2.3.11. Bienestar laboral..... 27
2.3.12. Trabajo en equipo..... 27
2.3.13. Productividad laboral 28
2.3.14. Cultura organizacional 28
2.3.15. Calidad de atención en salud..... 28
2.3.16. Estrés laboral..... 28

2.3.17. Colaboración 29
2.3.18. Ambiente físico 29
2.3.19. Recursos de trabajo 29
2.3.20. Ambiente laboral 30
2.3.21. Gestión del talento humano 30
2.3.22. Reconocimiento no monetario 30
2.3.23. Capacitación laboral 31
2.3.24. Gestión por competencias 31
2.3.25. Seguridad laboral 31
2.3.26. Calidad de vida laboral 31
2.3.27. Compromiso laboral 32
2.3.28. Sentido de pertenencia 32
2.3.29. Conformidad con el trabajo 32
2.4. Legal 33
2.4.1. Convenios internacionales: Organización Internacional del trabajo (OIT) . 33
2.4.2. Normativa internacional 33
2.4.3. Normativa nacional 34
2.4.4. Normativa complementaria 38
CAPÍTULO III. 39
METODOLOGÍA 39
3.1. Tipo de Investigación 39
3.1.1. Investigación descriptiva 39
3.2. Enfoque de la investigación 39
3.2.1. Enfoque cuantitativo 40

3.2.2. Enfoque cualitativo 40
3.3. Métodos de Investigación 40
3.3.1. Método inductivo 40
3.3.2. Método analítico 41
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 41
3.4.1. Encuesta 41
3.4.2. Cuestionario 42
3.5. Escala de Medición 42
3.6. Rango de calificación 43
3.7. Universo, Población y Muestra 43
3.8. Procesamiento de la Información 45
CAPITULO IV 46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 46
4.1. Análisis cuantitativo de la encuesta 46
4.1.1. Análisis resultados de la variable: Clima laboral 46
4.2. Interpretación de resultados 77
4.3. Discusión de resultados 85
CONCLUSIONES 88
RECOMENDACIONES 91
BIBLIOGRAFÍA 92
ANEXOS 101

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. *Operacionalización de la variable*..... 12

Tabla 2. *Población de los funcionarios del Centro de Salud tipo B*..... 44

Tabla 3. *Estadísticas de fiabilidad.* 46

Tabla 4. *Preguntas con mayor nivel de positividad.* 77

Tabla 5. *Resultados consolidados de las dimensiones del clima laboral.* 84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. *Percepción sobre la actitud positiva en el trabajo* 47

Figura 2. *Interés y motivación en las funciones laborales.* 48

Figura 3. *Motivación laboral para el cumplimiento de las actividades diarias.* 49

Figura 4. *Percepción de integración institucional.* 50

Figura 5. *Propuesta de ideas para mejorar las actividades laborales* 51

Figura 6. *Orientación recibida ante dificultades laborales.* 52

Figura 7. *Disposición del jefe para atender inquietudes laborales* 53

Figura 8. *Decisiones organizadas en el área de trabajo* 54

Figura 9. *Adecuación de las decisiones a las necesidades del personal.* 55

Figura 10. *Liderazgo y confianza en el equipo de trabajo.* 56

Figura 11. *Claridad en la transmisión de información laboral.* 57

Figura 12. *Indicaciones para el desarrollo de las actividades laborales.* 58

Figura 13. *Escucha y atención a ideas del personal.* 59

Figura 14. *Comunicación de cambios y novedades institucionales.* 60

Figura 15. *Información sobre resultados de las actividades laborales.* 61

Figura 16. *Distribuciones de actividades en el área de trabajo.* 62

Figura 17. *Interacción entre compañeros de trabajo.* 63

Figura 18. *Respeto entre compañeros de trabajo.* 64

Figura 19. *Manejo de diferencias de opinión en el equipo de trabajo.* 65

Figura 20. *Apoyo entre compañeros ante imprevistos laborales* 66

Figura 21. *Lugar de trabajo* 67

Figura 22. *Espacio físico para el desarrollo de actividades laborales.* 68

Figura 23. *Disponibilidad de herramientas y materiales de trabajo* 69

Figura 24. *Disponibilidad de herramientas y materiales de trabajo.* 70

Figura 25. *Bienestar físico y emocional en el entorno laboral* 71

Figura 26. *Las actividades desempeñadas* 72

Figura 27. *Correspondencia entre funciones y capacidades laborales.* 73

Figura 28. *Bienestar personal y profesional en el ambiente laboral.* 74

Figura 29. *Ambiente tranquilo para desarrollar las actividades laborales* 75

Figura 30. *Valoración del esfuerzo laboral* 76

Figura 31. *Resultados consolidados de las dimensiones del clima laboral* 77

Figura 32. *Análisis de la dimensión motivación laboral.* 79

Figura 33. *Análisis de la dimensión liderazgo* 79

Figura 34. *Análisis de la dimensión comunicación organizacional.* 80

Figura 35. *Análisis de la dimensión relaciones interpersonales.* 8282

Figura 36. *Análisis de la dimensión condiciones laborales.* 82

Figura 37. *Análisis de la dimensión satisfacción laboral.* 83

INTRODUCCIÓN

El clima laboral se ha convertido en un elemento muy importante dentro del mundo laboral, debido a que influye en la forma en que las personas perciben su entorno de trabajo y desarrollan sus actividades diarias, un clima laboral positivo contribuye a fortalecer las relaciones entre los colaboradores, mejora la comunicación, aumenta la motivación y genera condiciones favorables para el cumplimiento de los objetivos de la institución, dentro de las instituciones de la salud, el estudio del clima laboral adquiere especial importancia, ya que las actividades que desarrollan los funcionarios requieren coordinación, responsabilidad y una adecuada interacción entre los miembros del equipo de trabajo para garantizar el cumplimiento eficiente en sus labores, por eso es necesario conocer como perciben los funcionarios los diferentes aspectos que conforman su entorno laboral, con la finalidad de identificar las fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan al bienestar del personal y al fortalecimiento de la institución. La presente investigación se desarrolló en el Centro de Salud tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón San Miguel, provincia Bolívar, durante el año 2025, con el propósito de analizar el clima laboral a partir de las dimensiones de motivación laboral, liderazgo, comunicación organizacional, relaciones interpersonales, condiciones laborales y satisfacción laboral, el estudio permitió obtener una visión general de la percepción de los funcionarios respecto a su ambiente de trabajo, generando información relevante para comprender la realidad institucional y aportar al fortalecimiento de las condiciones que sean favorables para un adecuado clima laboral.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el clima laboral en los funcionarios del Centro de Salud Tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón San Miguel, provincia Bolívar, durante el año 2025, mediante el estudio de las dimensiones de motivación laboral, liderazgo, comunicación organizacional, relaciones interpersonales, condiciones laborales y satisfacción laboral. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y cualitativo, con alcance descriptivo, empleando los métodos inductivo y analítico. La investigación fue de tipo censal, al trabajar con la totalidad de la población, conformada por 35 funcionarios. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario estructurado de 30 ítems.

Los resultados evidenciaron que el clima laboral alcanzó un 86 %, correspondiente a un nivel muy bueno, reflejando una percepción positiva de los funcionarios sobre su entorno de trabajo. La motivación laboral fue la dimensión con mayor valoración, seguida de las condiciones laborales, el liderazgo, la comunicación organizacional y la satisfacción laboral; mientras que las relaciones interpersonales obtuvieron la menor valoración, aunque se mantuvieron en un nivel favorable.

Se concluye que los funcionarios mantienen una percepción positiva sobre el clima laboral, evidenciando un ambiente de trabajo que favorece el desempeño de sus funciones y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Las relaciones interpersonales constituyen la principal oportunidad de mejora para fortalecer la integración, la colaboración y el trabajo en equipo, contribuyendo al bienestar de los funcionarios y al fortalecimiento de la gestión institucional.

Palabras claves: clima laboral, motivación laboral, relaciones interpersonales, comunicación organizacional, bienestar laboral.

ABSTRACT

This research aimed to analyze the work climate among employees of the Type B Health Center of the Ecuadorian Social Security Institute in the San Miguel canton, Bolívar province, during the year 2025. The study examined the dimensions of job motivation, leadership, organizational communication, interpersonal relationships, working conditions, and job satisfaction. The research employed a mixed-methods approach, combining quantitative and qualitative methods, with a descriptive scope, and utilizing inductive and analytical methods. The study was a census, encompassing the entire population of 35 employees of the institution. Data was collected using a survey and a structured questionnaire with 30 items.

The results showed that the work climate reached 85.96%, corresponding to a very favorable level, reflecting a positive perception among employees regarding their work environment. Job motivation was the highest-rated dimension, followed by working conditions, leadership, organizational communication, and job satisfaction. While interpersonal relationships received the lowest rating, they were still considered favorable.

It is concluded that employees maintain a positive perception of the work environment, demonstrating a workplace that fosters the performance of their duties and the achievement of institutional objectives. Interpersonal relationships represent the main opportunity for improvement; therefore, it is advisable to strengthen initiatives aimed at promoting integration, collaboration, and teamwork, contributing to employee well-being and strengthening institutional management.

Keywords: work climate, job motivation, interpersonal relationships, organizational communication, employee well-being.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del problema

El clima laboral hace referencia a la forma en que los trabajadores perciben y experimentan su ambiente de trabajo, se encuentra influenciado por aspectos como la comunicación, el liderazgo, las relaciones entre compañeros, la motivación y las condiciones en las que se desarrollan las actividades laborales, cuando existe un ambiente de trabajo favorable, los colaboradores suelen sentirse más motivados, comprometidos y satisfechos con las funciones que desempeñan, un ambiente poco adecuado puede afectar el bienestar del personal, generar conflictos y disminuir el desempeño en el cumplimiento de las actividades institucionales, conocer la percepción de los trabajadores permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora, dentro de una organización convirtiéndose en un elemento clave para la gestión del talento humano (Olaz, 2024).

En el sector de la salud, el clima laboral se ha convertido en un tema de gran importancia para diversas investigaciones, ya que vivimos en un mundo que está en constate cambio donde la necesidad de innovar y aprender nuevas formas de trabajar afecta directamente en la satisfacción, el desempeño y la calidad del servicio, diversas investigaciones indican que cuando existe un ambiente de trabajo deficiente impacta de forma negativa en el bienestar y el rendimiento del personal sanitario (Medina y Heredia, 2023). El ambiente de trabajo refleja cómo se sienten los empleados con sus compañeros y en su libertad para trabajar, por lo tanto, es necesario evaluar el clima laboral cada cierto tiempo, ya que así se pueden tomar medidas para mantener al personal motivado, asegurar un buen servicio y mejorar los resultados institucionales (Bustamante et al., 2023).

En el ámbito internacional, el clima laboral se ha consolidado como un factor estratégico para el fortalecimiento de las instituciones de salud pública, debido a su influencia directa en el desempeño del personal, la calidad de los servicios y el cumplimiento de los objetivos organizacionales, se evidencia que las condiciones del entorno de trabajo, la comunicación interna, el liderazgo y las relaciones interpersonales constituyen elementos determinantes para la satisfacción y el compromiso de los colaboradores dentro de las organizaciones sanitarias.

Organismos internacionales han señalado que la adecuada gestión del talento humano representa uno de los principales desafíos para garantizar la sostenibilidad y eficiencia de los sistemas sanitarios a nivel global (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2023).

De acuerdo con el informe Global Health Workforce Statistics de la OMS (2023), aproximadamente el 44% de los trabajadores de instituciones sanitarias manifestaron haber experimentado niveles moderados o altos de insatisfacción laboral asociados a factores organizacionales como la sobrecarga de trabajo, deficiencias en la comunicación institucional y limitadas oportunidades de desarrollo profesional, se identificó que aquellas organizaciones que promueven entornos laborales positivos registran hasta un 30% más de compromiso organizacional y una reducción significativa en la rotación del personal.

Investigaciones desarrolladas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y publicadas entre 2022 y 2025 evidencian que cerca del 60% de los colaboradores de instituciones públicas consideran que la calidad del liderazgo influye directamente en su motivación y desempeño, los estudios señalan que los ambientes laborales caracterizados por una comunicación efectiva y relaciones interpersonales adecuadas pueden incrementar la productividad organizacional entre un 20% y un 25%, fortaleciendo la eficiencia institucional y el logro de metas estratégicas. Una revisión sistemática realizada por Gómez et al. (2024) identificó que el 68% de las investigaciones analizadas reportaron una relación positiva entre un clima laboral favorable y mayores niveles de satisfacción laboral, compromiso institucional y permanencia de los trabajadores dentro de la organización, los resultados demostraron que las entidades con mejores indicadores de clima laboral presentan menores índices de ausentismo y conflictos internos.

El clima laboral ha cobrado especial relevancia dentro de las instituciones de salud debido a la necesidad de fortalecer los entornos de trabajo y promover una gestión eficiente del talento humano. En una evaluación realizada a profesionales del sector sanitario de 21 países de Europa, América, Asia, África y Oceanía, se obtuvieron valoraciones del clima organizacional que oscilaron entre 2,97 y 4,50 puntos en una escala de cinco, los resultados evidenciaron diferencias en aspectos relacionados con el liderazgo, la comunicación, el apoyo institucional y las relaciones laborales, factores que influyen en la percepción que los trabajadores tienen sobre su ambiente de trabajo, esta realidad demuestra que el clima laboral continúa siendo un desafío para las organizaciones sanitarias a nivel mundial, por lo que resulta necesario implementar estrategias

orientadas al fortalecimiento de las condiciones laborales y la gestión institucional (Essex et al., 2023).

En el Ecuador, el clima laboral dentro de las instituciones de salud se ha convertido en un tema de creciente interés debido a su influencia en el bienestar de los trabajadores y en la calidad de los servicios prestados a la población. Según el estudio "Trabajadores de la salud en Ecuador: condiciones de empleo, salud y seguridad en el trabajo", desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el año 2020 existían aproximadamente 168.000 trabajadores de la salud en el país, de los cuales el 65,8 % correspondía a mujeres y el 70,25 % tenía menos de 50 años, el estudio también evidenció problemáticas relacionadas con la sobrecarga laboral, la falta de incentivos profesionales, la disminución de ingresos y la escasez de insumos para el desarrollo de las actividades sanitarias, factores que pueden afectar la motivación y satisfacción laboral del personal de salud (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2022).

El Ministerio de Salud Pública, con el apoyo técnico de la Organización Panamericana de la Salud, presentó el primer estudio nacional sobre condiciones de trabajo y salud en Ecuador, realizado con una muestra de 4.290 trabajadores pertenecientes a diferentes sectores productivos, entre ellos 2.070 trabajadores sanitarios. Los resultados permitieron identificar la presencia de riesgos asociados a la salud mental, condiciones laborales y precariedad laboral, evidenciando que el sector salud constituye uno de los grupos ocupacionales más expuestos a factores de riesgo derivados de las exigencias propias de su trabajo. Esta realidad demuestra la necesidad de fortalecer el liderazgo institucional, la comunicación organizacional y las condiciones laborales dentro de los establecimientos de salud del país (Ministerio de Salud Pública [MSP] y Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2022).

Las investigaciones desarrolladas en organizaciones ecuatorianas mediante la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo identificaron niveles medios y altos de afectación en dimensiones relacionadas con el liderazgo y la gestión organizacional. Los resultados evidenciaron que el 87,1 % de los trabajadores presentó afectación en la dimensión liderazgo, el 87,1 % en desarrollo de competencias, el 77,42 % en aspectos relacionados con estrés, estabilidad laboral y emocional, y el 64,52 % en organización del trabajo. Estos resultados permiten inferir que las relaciones interpersonales, la comunicación organizacional y el liderazgo

continúan representando desafíos importantes dentro de las instituciones ecuatorianas, influyendo directamente en la percepción del clima laboral (Coque et al., 2022).

El clima laboral constituye un factor importante dentro de las instituciones de salud, debido a su influencia en la satisfacción y el desempeño de los trabajadores, en un estudio realizado durante el año 2023 en un centro hospitalario de la ciudad de Quito, se evidenció que el 82 % de los médicos generales percibía de manera positiva el clima laboral dentro de la institución, mientras que el 72 % presentó altos niveles de satisfacción laboral. Los resultados demostraron además una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores, lo que pone de manifiesto la importancia de fortalecer aspectos relacionados con la comunicación, el liderazgo y las condiciones de trabajo para favorecer ambientes laborales más adecuados dentro de las instituciones de salud del país (Pulupa, 2023).

El clima laboral constituye un elemento fundamental para el adecuado funcionamiento de las instituciones de salud pública, debido a su influencia en la satisfacción y el desempeño de los trabajadores. En el Hospital Civil Santa Teresita, de la ciudad de Santa Rosa, provincia de El Oro, se evidenció que existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal, identificándose que factores como el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo y el reconocimiento laboral influyen directamente en la percepción que los colaboradores tienen sobre su entorno de trabajo. Los resultados mostraron que las dimensiones mejor valoradas fueron las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, mientras que aspectos relacionados con el reconocimiento y la comunicación institucional presentaron oportunidades de mejora, estos hallazgos reflejan la importancia de fortalecer la gestión del talento humano para promover ambientes laborales favorables dentro de las instituciones sanitarias ecuatorianas (Ruiz et al., 2024).

El ambiente de trabajo se refleja en el bienestar y el desempeño de los trabajadores, una investigación realizada en el país específicamente en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en la ciudad de Ambato en donde se identificaron riesgos psicosociales como el exceso de tareas y ausencia de valoración y las condiciones laborales deficientes, son factores que bañan directamente la salud física y emocional del personal sanitario (Zapata-Constante y Riera-Vázquez, 2024). Mejorar el clima laboral es clave dentro de las políticas de seguridad y salud en el trabajo, ya que permite aplicar con claridad las acciones y estrategias necesarias para crear

entornos más adecuados y productivos para los empleados (Loor et al., 2024). El ambiente de trabajo se forma por medio de las normas, el estilo de liderazgo y las vivencias diarias de los empleados dentro de la empresa, esto demuestra la importancia de prestar atención a como se siente el personal, ya que su bienestar es la base para obtener buenos resultados (Guevara-Rufasto y Peñalver-Higuera, 2024).

En el Centro de Salud tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón San Miguel, provincia Bolívar, se considera necesario analizar el clima laboral con el propósito de conocer la situación real del personal dentro de la institución, resulta importante realizar mediciones periódicas que permitan identificar oportunamente posibles dificultades e implementar acciones que contribuyan al bienestar de los colaboradores, como satisfacción, desempeño y calidad del servicio, de acuerdo con el análisis previo realizado en la institución, se evidencian ciertas debilidades relacionadas principalmente con desacuerdos entre áreas, ocasionados por diferencias de criterios y formas de trabajo; aunque la institución desarrolla capacitaciones semanales dirigidas al personal, estas no siempre fomentan la integración entre los trabajadores, por eso mediante el análisis del clima laboral será posible obtener información relevante sobre las condiciones en las que los funcionarios desarrollan sus actividades, permitiendo identificar las fortalezas y aspectos susceptibles de mejora en las dimensiones que consideramos importantes en el estudio como la motivación laboral, liderazgo, comunicación organizacional, relaciones interpersonales, condiciones laborales y satisfacción laboral; esta investigación contribuirá al fortalecimiento del entorno laboral y al bienestar de los funcionarios, debido a que las actividades desarrolladas en la institución requieren una interacción constante entre los diferentes servicios y áreas de trabajo, resulta fundamental contar con un entorno laboral que favorezca la colaboración, el respeto y el compromiso de los funcionarios, en este sentido, conocer la percepción del personal permitirá disponer de información actualizada para apoyar la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional y la mejora continua de los servicios que brinda la institución.

La presente investigación se delimita al análisis del clima laboral durante el año 2025, considerando la participación de los 35 funcionarios que desempeñan sus actividades en las diferentes áreas y servicios de la institución, incluyendo personal administrativo, operativo y de salud. El estudio permitirá conocer la percepción de los funcionarios sobre su entorno de trabajo y

generar información relevante que contribuya al fortalecimiento de la gestión institucional y al bienestar del talento humano.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo se manifiesta el clima laboral en los funcionarios del Centro de Salud tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2025?

1.3. Preguntas de Investigación

P1: ¿Cuál es el nivel de motivación y satisfacción laboral que presentan los funcionarios dentro de su entorno de trabajo?

P2: ¿Cómo perciben los funcionarios el liderazgo y la comunicación organizacional dentro de la institución?

P3: ¿Cómo son las relaciones interpersonales y las condiciones laborales que experimentan los funcionarios en el desarrollo de sus actividades laborales?

1.4. Justificación

Este estudio surge de la necesidad de comprender la percepción del personal del Centro de Salud tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en San Miguel de Bolívar durante el año 2025. El clima laboral es el motor principal dentro de la gestión del talento humano, ya que debido a factores como la motivación, el liderazgo, la comunicación organizacional, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales influyen de manera directa en la satisfacción y desempeño de los funcionarios de la institución. La investigación permitirá identificar cómo se manifiestan estas dimensiones y de qué manera influyen en el desarrollo de sus actividades diarias y, a partir de ello, proporcionar a los directivos información objetiva y confiable para la toma de decisiones orientadas a fortalecer el ambiente de trabajo. De esta manera, se busca contribuir al bienestar de los funcionarios y al mejor desempeño del centro de salud, favoreciendo la calidad de los servicios que se ofrecen a la comunidad.

En el ámbito social, esta investigación es importante porque las instituciones de salud cumplen un papel clave en la atención a la comunidad, ya que el personal que trabaja en estos espacios mantiene contacto directo con los usuarios, por lo que un ambiente laboral adecuado

puede favorecer una atención más eficiente, cordial y humana, por eso al analizar el clima laboral permitirá conocer cómo se sienten los funcionarios dentro de sus entorno de trabajo y comprender aquellos aspectos que pueden influir en el desarrollo de sus actividades diarias, la información obtenida podrá servir como base para impulsar acciones de mejora que beneficien tanto al personal como a la comunidad que accede a los servicios de salud.

Desde el lado académico, esta investigación contribuye a fortalecer los conocimientos relacionados con el clima laboral y la gestión del talento humano en instituciones del sector de la salud, ya que proporciona información actual sobre la realidad laboral de los funcionarios del Centro de Salud tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de San Miguel de Bolívar, permitiendo ampliar la comprensión de factores como la motivación, el liderazgo, la comunicación organizacional, las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, de igual manera los resultados podrán servir como referencia para estudiantes, investigadores y profesionales interesados en el desarrollo de futuras investigaciones relacionadas con el comportamiento organizacional y el bienestar laboral.

Desde el ámbito práctico e institucional, el estudio permitirá obtener una visión más clara sobre la percepción que tienen los funcionarios respecto al clima laboral dentro de la institución, esto facilitará la identificación de fortalezas y aspectos que requieren atención, proporcionando información útil para la toma de decisiones por parte de los directivos, los resultados podrán orientar el diseño de estrategias encaminadas a fortalecer la gestión del talento humano, promover un ambiente de trabajo más favorable y contribuir al desarrollo eficiente de las actividades institucionales orientadas a fortalecer el entornos de trabajo y el desarrollo del personal dentro de la institución.

1.5. Objetivos: General y Específicos

1.5.1. Objetivo general

Analizar el clima laboral en los funcionarios del Centro de Salud tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2025.

1.5.2. Objetivos específicos

a) Identificar el nivel de motivación y satisfacción laboral que presentan los funcionarios en su entorno de trabajo.

b) Determinar la percepción de los funcionarios respecto al liderazgo y la comunicación organizacional dentro de la institución.
c) Describir las relaciones interpersonales y las condiciones laborales que experimentan los funcionarios en el desarrollo de sus actividades laborales.

1.6. Variable

Clima laboral

1.7.Operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización de la variable.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica	Instrumento
Clima laboral	Se refiere a las percepciones que tienen los trabajadores sobre las condiciones del entorno donde desarrollan sus actividades laborales, las cuales influyen en su comportamiento, motivación y satisfacción dentro del trabajo (Muñoz, 2022).	La variable clima laboral será medida a través de la percepción de los funcionarios sobre la motivación, liderazgo, comunicación organizacional, relaciones interpersonales, condiciones laborales y la satisfacción laboral, mediante la aplicación de una encuesta estructurada.	Motivación laboral	Interés por el trabajo	1. ¿Mantiene una actitud positiva al desarrollar sus actividades laborales? 2. ¿Las funciones que realiza le generan interés y motivación en su jornada diaria?	Encuesta	Cuestionario
				Compromiso	3. ¿El trabajo que realiza le motiva a dar lo mejor de sí en sus actividades diarias? 4. ¿Las actividades que desempeña le permiten sentirse parte del funcionamiento de la institución?		
				Iniciativa	5. ¿Propone ideas o alternativas que contribuyan a mejorar el desarrollo de las actividades laborales?		
			Liderazgo	Apoyo del jefe	6. ¿Recibe orientación adecuada por parte de su jefe cuando se presentan dificultades laborales? 7. ¿Su jefe inmediato demuestra disposición para atender inquietudes relacionadas con el trabajo?	Encuesta	Cuestionario
				Toma de decisiones	8. ¿Las decisiones tomadas en su área de trabajo ayudan a realizar las actividades de manera ordenada? 9. ¿Considera que las decisiones tomadas en su área de trabajo se ajustan a las necesidades del personal?		

	Influencia del líder	10. ¿El liderazgo presente en la institución promueve confianza y responsabilidad en el equipo de trabajo?		
Comunicación organizacional	Claridad de información	11. ¿La información relacionada con sus funciones es transmitida de manera clara y comprensible? 12. ¿Las indicaciones recibidas le permiten realizar adecuadamente sus actividades laborales?	Encuesta	Cuestionario
	Flujo de información	13. ¿Se siente escuchado/a por sus superiores cuando expresa ideas o sugerencias? 14. ¿Los cambios o novedades dentro de la institución son informados oportunamente al personal?		
	Retroalimentación	15. ¿Recibe información sobre los resultados de las actividades que realiza?		
Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo	16. ¿En su área de trabajo se distribuyen adecuadamente las actividades entre el personal? 17. ¿Las actividades laborales requieren interacción constante entre compañeros de trabajo?	Encuesta	Cuestionario
	Respeto entre compañeros	18. ¿Considera que el trato entre compañeros se desarrolla en un ambiente de respeto? 19. ¿Las diferencias de opinión son manejadas de manera adecuada dentro del equipo de trabajo?		
	Colaboración	20. ¿Cuándo surgen imprevistos laborales, los compañeros de trabajo muestran disposición para apoyar?		
	Ambiente físico	21. ¿Considera que las condiciones físicas de su lugar de trabajo como		

		iluminación, espacio y equipos necesarios para sus funciones son adecuados para realizar sus actividades?		
		22. ¿El entorno de trabajo le permite desarrollar sus actividades sin dificultades relacionadas con el espacio físico?		
Condiciones laborales	Recursos de trabajo	23. ¿Cuenta con herramientas y materiales necesarios para realizar sus actividades de forma eficiente?	Encuesta	Cuestionario
		24. ¿Los recursos disponibles en su área de trabajo son suficientes para atender las actividades diarias?		
	Seguridad laboral	25. ¿Considera que las condiciones del entorno laboral protegen el bienestar físico y emocional del personal?		
	Conformidad con el trabajo	26. ¿Se siente satisfecho/a con las actividades que desempeña dentro de la institución?		
		27. ¿Considera que las funciones asignadas corresponden adecuadamente a sus capacidades laborales?		
Satisfacción laboral	Bienestar laboral	28. ¿El ambiente laboral contribuye a mantener un adecuado bienestar personal y profesional?	Encuesta	Cuestionario
		29. ¿El ambiente en su lugar de trabajo le permite realizar sus actividades de manera tranquila?		
	Reconocimiento	30. ¿Considera que el esfuerzo realizado en sus actividades laborales es valorado dentro de la institución?		

Nota. Operacionalización de la variable independiente con base al marco teórico.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En el ámbito internacional, el estudio realizado por García (2023), en su tesis titulada "*Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022"*, tuvo como objetivo determinar la relación entre las dos variables que son el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de salud dentro de una institución hospitalaria pública, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo correlacional y diseño de corte transversal, aplicando encuestas a diferentes áreas del hospital, los resultados evidenciaron niveles medios de clima organizacional en dimensiones como la supervisión, el involucramiento en el trabajo, la comunicación y las condiciones de trabajo, mientras que la satisfacción laboral presentó niveles altos en aspectos relacionados con el desarrollo personal, despeño de tareas y relaciones sociales, se comprobó la existencia de una relación positiva y significativa entre ambas variables, la autora concluyó que un ambiente de trabajo adecuado favorece el bienestar, compromiso y desempeño de los trabajadores dentro de las instituciones de la salud.

Guevara-Rufasto y Peñalver-Higuera (2024), en su investigación titulada *"Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en instituciones de salud",* desarrollada en Perú, tuvieron como objetivo analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral dentro de las instituciones de la salud, la investigación se realizó mediante una revisión documental de estudios científicos publicados en bases de datos especializadas, entre los principales resultados identificaron que el clima organizacional se encuentra estrechamente relacionado con aspectos como la motivación, el liderazgo, la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales, influyendo en el bienestar y desempeño de los trabajadores, los autores concluyeron que un clima laboral favorable contribuye al fortalecimiento del compromiso de los trabajadores, mejora el desarrollo de sus funciones y favorece la calidad de los servicios prestados por las instituciones de salud.

El estudio de Guevara-Rufasto y Peñalver-Higuera (2024) aporta a la presenta investigación al destacar la importancia del clima laboral dentro de las instituciones de la salud y su relación con aspectos como la motivación, el liderazgo, las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, estos hallazgos permiten comprender como la percepción que tienen los colaboradores sobre su entorno de trabajo puede influir en el desarrollo de sus funciones, en este sentido la investigación sirve como sustento para analizar el clima laboral en los funcionarios del Centro de Salud tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de San Miguel de Bolívar, considerando las dimensiones planteadas en este estudio y la necesidad de fortalecer aquellos factores que favorecen el bienestar del personal y el adecuado funcionamiento de la institución.

En el ámbito nacional, el estudio realizado por Poma (2024), en su tesis de maestría titulada *"Programa de fortalecimiento del clima laboral entre médico y el personal de enfermería en la Unidad de hemodiálisis en el hospital general IESS Ambato"*, presentada en la Universidad de las Américas. El estudio de Poma se propuso a mejorar el clima laboral en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital General IESS Ambato, entendiendo su impacto directo en la calidad del servicio médico y en la satisfacción de los pacientes con enfermedad renal crónica. La investigación identificó como problema principal la deficiencia de la comunicación asertiva entre el personal médico y de enfermería, se planteó diseñar e implementar un programa para fomentar una colaboración y comunicación efectiva. Para poder lograrlo se evaluaron completamente las dinámicas del equipo mediante encuestas y entrevistas y se investigaron estrategias exitosas para gestionar el clima laboral en entornos clínicos. Los resultados esperados del programa incluían una mejora en la comunicación y colaboración entre el personal, un aumento en la satisfacción laboral y la retención del equipo y consecuentemente una mejor calidad en la atención al paciente.

La investigación de Poma (2024) es muy importante para nuestro estudio, ya que se realizó en un Hospital General que forma parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), lo que nos da una conexión institucional directa, aunque el autor se enfocó en una unidad específica como Hemodiálisis y en relación entre médicos y enfermeros, su hallazgo es clave sobre la comunicación asertiva como un factor clave para el clima laboral en el IESS de Ambato, nos ofrece una perspectiva esencial, ya que nos permite considera que problemas similares de comunicación podría estar afectando el ambiente de los servidores en el Centro de Salud tipo B del IESS de San Miguel de Bolívar, incidiendo a su vez en la satisfacción, el desempeño, la motivación y la

productividad del personal, variables dependientes de nuestra investigación, el programa para el fortalecimiento del clima laboral diseñado por el autor nos proporciona estrategias y enfoques metodológicos que podrían ser considerados o adaptados para futuras intervenciones o recomendaciones en nuestro propio centro de estudio.

Vera Chonana y Alaya García (2023) publicaron una investigación sobre el *"El efecto del clima laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores. Caso: Hospital Universitario de Guayaquil 2023"*, este estudio cuantitativo de tipo correlacional, que incluyó a 310 trabajadores, buscó analizar la relación entre la percepción del entorno laboral y el nivel de identificación y motivación de los empleados con la organización. Los resultados indicaron un clima laboral y un compromiso organizacional moderados (promedios de 3.42 y 3.35 respectivamente en una escala de 1 a 5). El análisis estadístico reveló que las dimensiones del clima laboral relacionadas con el reconocimiento, la autonomía y la confianza son las que más influyen en el compromiso organizacional.

El trabajo de Vera Chonana y Alaya García (2023) es altamente relevante para nuestra investigación, ya que aborda la conexión entre el clima laboral y el compromiso organizacional en un hospital lo cual se alinea directamente con nuestra intención de determinar la influencia del clima laboral en la motivación y el desempeño de los funcionarios, la identificación de los factores como el reconocimiento, la autonomía y la confianza como elementos importantes del clima laboral impactan en el compromiso, estos factores podrían ser explorados en el Centro de Salud tipo B del IESS de San Miguel para entender como contribuyen o afectan en la satisfacción, motivación, desempeño y productividad del personal.

En el contexto local, se destaca la investigación realizada por Rea (2024), tesis titulada *"El clima laboral en el desempeño organizacional del Centro de Salud B de San Miguel de Bolívar del IESS, durante el periodo Mayo-Agosto 2024",* presentada en la Universidad Estatal de Bolívar, este estudio realizado en la misma institución y localización de nuestro objeto de estudio, profundizó en la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional, destacando cómo un ambiente de trabajo positivo está directamente ligado a la motivación, la eficiencia y la satisfacción de los empleados. La investigación diagnosticó problemas específicos relacionados con la comunicación y la colaboración, los cuales impactan negativamente en la motivación y la eficiencia del personal, repercutiendo en la calidad del servicio institucional. Las conclusiones

resaltaron la importancia fundamental de un clima laboral positivo para fomentar la colaboración, la calidad y la productividad, señalando que un clima neutral conduce a un menor desempeño.

La investigación de Rea (2024), es el antecedente más directo y perteneciente para el presente estudio, no solo por haberse relacionado en el Centro de Salud tipo B del IESS de San Miguel de Bolívar, sino también por abordar las mismas variables de interés como la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral, así también como su impacto en la motivación y la satisfacción del personal, este estudio establece una base sólida y actual comprendiendo el periodo mayo-agosto 2024 que permitirá una comparación directa de hallazgos con nuestra propia evaluación proyectada para el año 2025. Los problemas identificados en la comunicación y la colaboración refuerzan la necesidad de investigar a fondo estas dimensiones, mientras que las recomendaciones sobre la implementación de planes de motivación son directamente aplicables a futuras acciones derivadas de nuestro estudio.

2.2. Científico

2.2.1. Clima laboral en las instituciones de la salud

El clima laboral es importante para que las empresas tengan buenos resultados, afectando en la calidad del trabajo que realizan los funcionarios, si se descuidan en la valoración del talento, el trabajo se vuelve más lento y el rendimiento laboral disminuye, por eso es importante animar al equipo para que den lo mejor en sus actividades y cuidar que todos se sientan bien (Toapanta, 2025). En las instituciones de salud el ambiente de trabajo impacta en el bienestar de los colaboradores por lo que es necesario e indispensable mantener un entorno laboral que sea adecuado para que pueda favorecer el desempeño y la satisfacción de los trabajadores en la empresa (Olivera et al., 2023).

Podemos decir que es el ambiente que se vive dentro de la organización, es cómo se sienten las personas en su lugar de trabajo en su día a día, fortalecerlo no es algo que se deba ignorar sino una necesidad para las organizaciones, ya que influye directamente en el bienestar del personal y de la institución, al construir un buen clima laboral es importante porque también influye en la salud emocional de los trabajadores y el éxito de las actividades, ya que se crea un entorno basado en la confianza donde todos se apoyan.

2.2.2. Influencia del clima laboral en el personal de la salud

El clima laboral es clave para poder identificar como verdaderamente se sienten los colaboradores reflejado en el rendimiento de trabajo, un buen ambiente hace que las personas se sientan bien y tengan ánimo de cumplir sus labores, pero si se siente mal o estresado es probable que baje su rendimiento y las actividades no sean realizadas con claridad, por eso un buen clima laboral ayuda a que todo funcione mejor en la empresa, ya que es más fácil entenderse y tomar decisiones juntos, cuando existe un ambiente donde se respeten, se trabaja con buena energía y ánimo lo que ayuda a que todo salga bien (Gutiérrez-Calderón et al., 2024).

El ambiente de trabajo influye de manera importante en el personal de la salud, ya que permite conocer cómo se sienten los trabajadores dentro de la institución y como esto puede reflejarse en el desarrollo de sus actividades diarias, lo que ayuda a que las actividades se realicen de mejor manera y que exista una atención más adecuada hacia los usuarios, lo que resulta importante porque cada trabajador aporta al funcionamiento del centro de salud desde realidades y responsabilidades diferentes, por lo que contar con un ambiente donde reine el respeto, la confianza y la colaboración, lo que favorece la convivencia haciéndola más positiva y fortalece las relaciones entre los miembros del equipo de trabajo.

2.2.3. Factores que influyen en el clima laboral

El clima laboral está influenciado por diversos factores que intervienen en la forma en que los trabajadores perciben su entorno de trabajo y desarrollan sus actividades dentro de una organización, elementos como la comunicación, el trabajo en equipo, las condiciones laborales, el liderazgo y la motivación desempeñan un papel importante en la construcción de un ambiente laboral favorable, cuando estos factores son gestionados adecuadamente, los colaboradores tienden a sentirse más comprometidos con sus funciones, mantienen mejores relaciones con sus compañeros y desarrollan sus actividades con mayor disposición, comprender los factores que influyen en el clima laboral permite identificar aspectos que requieren fortalecimiento para promover entornos de trabajo más saludables, colaborativos y orientados al desarrollo organizacional (Sisa, 2023).

Permite comprender que el ambiente de trabajo no depende de un solo elemento, sino de la interacción de diversos aspectos que forman parte de la experiencia diaria de los trabajadores, factores como la motivación, el liderazgo, la comunicación, las relaciones interpersonales y las

condiciones laborales influyen en la manera en que los colaboradores perciben su entorno y desarrollan sus funciones, cuando estos elementos se encuentran fortalecidos, es más probable que exista un ambiente de trabajo favorable, caracterizado por el compromiso, la colaboración y el bienestar del personal.

2.2.4. Dimensiones del clima laboral

El clima laboral tiene varias partes que ayudan a entender como es el ambiente de trabajo en una institución, para esta investigación elegimos las seis que nos parecieron más importantes y son la motivación, el liderazgo, la comunicación, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales y la satisfacción laboral, estas dimensiones nos ayudará a identificar como es el realmente el clima laboral en la institución estudiada.

2.2.4.1. La motivación laboral como factor del clima laboral.

La motivación constituye un elemento esencial dentro del entorno laboral, ya que influye en la manera en que los trabajadores desarrollan sus actividades y se comprometen con el cumplimiento de los objetivos institucionales, cuando las personas se sienten motivadas, suelen mostrar mayor interés, disposición y responsabilidad en el desempeño de sus funciones, favoreciendo tanto su crecimiento personal como el logro de las metas organizacionales, contribuyendo al fortalecimiento de la satisfacción laboral,, el sentido de pertenencia y las relaciones interpersonales dentro del lugar de trabajo, en el contexto de las instituciones de la salud, mantener niveles adecuados de motivación resulta especialmente importante debido a las exigencias y responsabilidades que caracterizan las actividades del personal, por lo que este factor se convierte en un componente fundamental para el bienestar de los funcionarios y el fortalecimiento del clima laboral (Duarte et al., 2025).

Se entiende como motivación al impulso que tiene una persona para poder realizar de la mejor manera su trabajo y el esfuerzo que hace para poder cumplir sus metas,, cuando los trabajadores se sienten motivados, suelen mostrar mayor interés por cumplir sus responsabilidades, enfrentar los desafíos con una actitud positiva y contribuir al logro de los objetivos de la empresa, la motivación favorece la satisfacción laboral y fortalece el sentido de pertenencia hacia la institución, por esta razón promover factores que impulsen la motivación resulta fundamental para generar un ambiente de trabajo favorable y fortalecer el desempeño de los colaboradores.

2.2.4.2. Importancia del liderazgo en el entorno laboral.

El liderazgo es un elemento fundamental dentro de las instituciones, ya que influye en el cumplimiento de los objetivos y en el desempeño del trabajador, el líder es una pieza fundamental en la conducción de los trabajadores, lo que permite mejorar las relaciones laborales y el logro de los resultados de la organización, cuando existe cercanía, apoyo y orientación por parte de quienes dirigen los equipos, se genera un mayor sentido de confianza y estabilidad dentro de la institución, el liderazgo se convierte en un factor que ayuda a fortalecer la convivencia laboral y a crear condiciones que sean favorables para que los trabajadores desarrollen sus actividades en un entorno más positivo y organizado (Mera et al., 2021).

Cuando el liderazgo es el adecuado, se genera un ambiente de trabajo más organizado y participativo permitiendo a los empleados contribuir de mejor manera en el alcance de los objetivos de la institución, se puede decir que el liderazgo no solo guía el trabajo diario, sino que también favorece la construcción de un ambiente sano para todos los trabajadores y el crecimiento institucional.

2.2.4.3. Flujo de comunicación entre el personal de la salud.

La comunicación en una empresa es muy importante, porque cambia la forma en que trabajan las personas y la convivencia en el trabajo, cuando la comunicación es buena se entiende mejor y se evitan malentendidos, es importante que siempre sea de manera respetuosa y clara para no tener peleas, haciendo que el lugar donde todos trabajan sea mucho más agradable (Bustos-Viviescas et al., 2025).

La comunicación es indispensable en el trabajo, ya que necesitamos compartir nuestras opiniones, escuchar y expresarnos con nuestro equipo de trabajo, cuando la comunicación es la adecuada el ambiente es más tranquilo y se evitan malentendidos, ya que podemos trabajar en armonía con nuestros compañeros.

2.2.4.4. Interacción del personal en el entorno laboral.

Las relaciones interpersonales dentro de una empresa influyen directamente en el ambiente de trabajo, ya que, al contar con una buena comunicación, el respeto y la colaboración entre los miembros de la organización, se fortalecen vínculos de relación y facilita el trabajo en equipo (Tafur et al., 2021).

Las relaciones entre los compañeros de trabajo permiten que las personas se sientan mejor y realicen sus actividades de forma más eficiente, las condiciones de trabajo son los aspectos del entorno laboral donde una persona realizas sus actividades ya sea el lugar, los horarios, las herramientas y el trato que recibe dentro de la empresa.

2.2.4.5. Recursos y condiciones laborales en instituciones de salud.

Las condiciones de trabajo impactan en la vida de las personas ya sea en su salud física o bienestar emocional, cuando los trabajadores están en un entorno adecuado, pueden realizar bien sus actividades ya que se sienten tranquilos, pero cuando las condiciones no son las adecuadas puede generar problemas como el estrés, el cansancio, la desmotivación afectando su rendimiento y la salud del trabajador (Restrepo, 2025).

Las condiciones de trabajo son todo lo que rodea a una persona mientras trabaja**,** para que los colaboradores trabajen bien es necesario que esas condiciones sean buenas, contar con un espacio adecuado, herramientas necesarias y un ambiente seguro favorece el bienestar y la comodidad de los trabajadores, permitiéndoles desempeñar sus funciones de manera adecuada.

2.2.4.6. Satisfacción laboral en el personal de la salud.

La satisfacción laboral es lo más importante en el comportamiento de los trabajadores, ya que impacta en su trabajo y en los resultados, la insatisfacción puede causar malos resultados como el cansancio, la inseguridad y el sentirse mal, afectando el desarrollo profesional (Chunga y Escuza, 2023).

La satisfacción laboral es el grado de conformidad que una persona siente con su trabajo, reflejando cómo percibe y valora su experiencia dentro de la empresa, lo que influye en la manera en que desempeña sus actividades diarias.

2.2.5. La influencia del entorno organizacional en el desempeño de los empleados

García-García (2025) sostiene que las personas rinden mejor y se comprometen más con su institución cuando se sienten cómodas en su lugar de trabajo, para el autor aspectos cotidianos como un buen liderazgo, la claridad al comunicarse, el reconocimiento al esfuerzo y las buenas relaciones entre compañeros definen cómo experimentan el empleado en su día a día.

Podemos decir que la influencia del entorno organizacional es muy importante dentro de las empresas, ya que se relaciona con la manera en cómo se desempeña el colaborador en su trabajo, un ambiente adecuado direcciona a buenos resultados.

2.2.6. Importancia del talento humano en las organizaciones

El talento humano es importante dentro de las organizaciones porque representa el principal recurso para el desarrollo y el funcionamiento adecuado en las instituciones, por medio de una adecuada gestión del personal, puede mejorar la motivación, la productividad, el compromiso y el bienestar de los trabajadores permitiendo que los objetivos sean cumplidos con éxito (Naranjo, 2023).

Se puede comprender que el personal en una empresa es un elemento sumamente importante, ya que el desempeño y compromiso de los trabajadores influyen directamente en el funcionamiento de la institución.

2.2.7. El bienestar del personal dentro de las empresas

El rendimiento y la retención del personal son el resultado directo de una gestión estratégica del talento humano, ya que ofrecer retribuciones adecuadas, reconocer el esfuerzo y capacitar constantemente son las mejores herramientas para generar bienestar, al poner en práctica estas estrategias los empleados se van a sentir motivados y van a dar lo mejor de sí mismos, es importante innovar en el cuidado del personal y de su entorno de trabajo (Zapata et al., 2025).

El bienestar y las condiciones presentes en el trabajo influyen directamente en la satisfacción y el desempeño de los funcionarios dentro de las instituciones, por lo tanto, es importante aplicar la mejora continua para fortalecer la comodidad y satisfacción de los colaboradores.

2.2.8. El fortalecimiento de las competencias humanas en las organizaciones

Las competencias humanas como la comunicación, el liderazgo, la empatía y el trabajo en equipo contribuyen en el desarrollo de las empresas y en el bienestar de los trabajadores, ya que las habilidades favorecen ambientes laborales más colaborativos y participativos, lo que permite mejorar la interacción entre los compañeros de trabajo y en el desempeño de la empresa, este desarrollo facilita la adaptación, la integración y la convivencia dentro de los entornos organizacionales (Duedra et al., 2025).

Permite comprender que la comunicación y las relaciones interpersonales representan factores importantes dentro del clima laboral, ya que influyen de manera directa en la convivencia, la colaboración y la satisfacción de los trabajadores dentro de una empresa.

2.3. Conceptual

2.3.1. Desempeño laboral

El desempeño en el ámbito laboral es importante para que una institución pueda cumplir sus metas y objetivos, es fundamental evaluar el trabajo que realizan los empleados y verificar si están cumpliendo correctamente sus funciones, se puede decir que no solo la evaluación influye en el desempeño de los trabajadores, sino también el clima laboral, ya que un buen ambiente de trabajo ayuda a que las personas trabajen de mejor manera y se sientan más motivadas dentro de la empresa (Huanca, 2022).

2.3.2. Interés por el trabajo

El interés por el trabajo se refiere al nivel de importancia, entusiasmo y compromiso que los trabajadores otorgan a las actividades que desempeñan dentro de una organización, este aspecto influye en la manera en que las personas realizan sus funciones, ya que cuando sienten interés por su trabajo suelen mostrar una mayor dedicación, responsabilidad y disposición para alcanzar los objetivos institucionales, el interés por el trabajo favorece la participación activa de los trabajadores, promoviendo una actitud positiva de los colaboradores, promoviendo una actitud positiva frente a los desafíos laborales y contribuyendo al desarrollo de un ambiente organizacional favorable, como también permite fortalecer el sentido de pertenencia hacia la institución, incrementando la satisfacción laboral y reduciendo la intención de abandono del puesto de trabajo (Genoud et al., 2022).

2.3.3. Iniciativa

La iniciativa es una competencia laboral que se refleja en la capacidad de los trabajadores para actuar de manera proactiva, identificar oportunidades de mejora y proponer soluciones que contribuyan al cumplimiento de los objetivos organizacionales, esta cualidad permite que los trabajadores no se limiten únicamente a cumplir las tareas asignadas, sino que participen activamente en la búsqueda de alternativas para optimizar los procesos de trabajo, la iniciativa favorece la creatividad, la innovación y la capacidad de adaptación ante los cambios que se presentan en el entorno laboral, los trabajadores con iniciativa suelen asumir responsabilidades de manera voluntaria, anticiparse a posibles dificultades y contribuir al fortalecimiento del desempeño individual y colectivo, siendo un elemento importante para el crecimiento

organizacional, ya que promueve una mayor participación de los colaboradores y genera aportes que beneficien el logro de las metas institucionales (Moreno y Moreno 2023).

2.3.4. Apoyo del jefe

El apoyo del jefe se refiere a la percepción que tienen los trabajadores sobre el respaldo, orientación y acompañamiento que reciben de sus superiores durante el desarrollo de sus actividades laborales, este apoyo se manifiesta mediante la comunicación efectiva, la resolución de problemas, el reconocimiento del desempeño y la disposición para brindar ayuda cuando los colaboradores lo requieren, cuando los trabajadores perciben que cuentan con el apoyo de sus jefes, se fortalece la confianza, la motivación y el compromiso con la organización, favoreciendo un ambiente laboral positivo, el apoyo del jefe contribuye al desarrollo profesional de los empleados, ya que facilita el aprendizaje, la participación y el cumplimiento de los objetivos institucionales (López-Lemus y De la Garza, 2022).

2.3.5. Toma de decisiones

La toma de decisiones es un proceso importante dentro de las instituciones, mediante el cual se selecciona la alternativa más adecuada entre diversas opciones para resolver problemas, alcanzar objetivos o mejorar el desempeño, en el ámbito laboral, este proceso influye directamente en la eficiencia de las actividades, ya que permiten orientar las acciones de los trabajadores hacia el cumplimiento de las metas organizacionales, la participación de los colaboradores en la toma de decisiones favorece el compromiso, la motivación y el sentido de pertenencia, debido a que se sienten valorados y considerados dentro de la organización, una adecuada toma de decisiones contribuye a fortalecer la comunicación, la coordinación y la confianza entre los diferentes niveles jerárquicos (Gonzáles et al., 2021).

2.3.6. Influencia del líder

La influencia del líder hacer referencia a la capacidad que tiene una persona para orientar, motivar y guiar a los miembros de un equipo hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales, a través de sus acciones, decisiones y comportamientos, el líder ejerce un impacto significativo en la actitud, el compromiso y el desempeño de los trabajadores, cuando existe una influencia positiva por parte del líder, los colaboradores suelen sentirse más motivados, valorados y comprometidos con sus responsabilidades, favoreciendo así un ambiente laboral armónico y productivo, la influencia del líder contribuye al fortalecimiento de la comunicación, la

confianza y el trabajo en equipo, aspectos fundamentales para el desarrollo organizacional (Prospel-Santacruz et al., 2022).

2.3.7. Claridad de información

La claridad de información se refiere al grado en que los trabajadores reciben información comprensible, precisa y oportuna sobre sus funciones, responsabilidades, objetivos y procesos organizacionales, este aspecto es fundamental para el adecuado desarrollo de las actividades laborales, ya que permite que los trabajadores conozcan con exactitud lo que se espera de ellos y cómo deben ejecutar sus tareas, cuando la información es clara y accesible, se reducen los errores, se fortalece la coordinación entre áreas y se facilita la toma de decisiones dentro de la organización, una comunicación clara contribuye a generar confianza, compromiso y satisfacción laboral entre los trabajadores, la falta de información o la transmisión inadecuada de los mensajes pueden ocasionar confusión, conflictos y disminución del desempeño laboral (Pacheco-Rodríguez y Álvarez-Avilés, 2022).

2.3.8. Flujo de información

El flujo de información comprende el intercambio continuo de mensajes, conocimientos y datos entre los diferentes niveles de una organización, permitiendo que las actividades se desarrollen de manera coordinada y eficiente, este proceso facilita que los trabajadores reciban información oportuna sobre los objetivos, políticas, procedimientos y cambios institucionales, favoreciendo el cumplimiento de sus responsabilidades, un adecuado flujo de información contribuye a mejorar la comunicación interna, fortalecer las relaciones laborales y optimizar la toma de decisiones, permite reducir la incertidumbre, prevenir errores y fomentar la participación de los colaboradores en los procesos organizacionales, cuando la información circula de manera efectiva entre directivos y trabajadores, se incrementa la confianza, el compromiso y el sentido de pertenencia hacia la institución (Saldaña et al., 2023).

2.3.9. Retroalimentación

La retroalimentación es un proceso mediante el cual se proporciona información a los colaboradores sobre su desempeño, conductas y resultados obtenidos en el ejercicio de sus funciones, su finalidad es orientar, reforzar y mejorar el desempeño laboral, permitiendo que los trabajadores conozcan sus fortalezas y los aspectos que requieren desarrollo. Una retroalimentación efectiva debe ser clara, objetiva y oportuna, ya que favorece la comunicación

entre los miembros de la organización, fortalece la confianza, incrementa la motivación y contribuye a la mejora continua, constituye una herramienta clave para el desarrollo profesional y para el fortalecimiento de un clima laboral positivo dentro de la institución (Alles, 2022).

2.3.10. Respeto entre compañeros

El respeto entre compañeros es un aspecto esencial para el bienestar de los trabajadores y el fortalecimiento de las relaciones laborales, este se manifiesta a través del trato digno, la consideración hacia las opiniones de los demás, la valoración de las capacidades individuales y el reconocimiento mutuo dentro del entorno de trabajo, se puede decir que un ambiente laboral basado en el respeto favorece la satisfacción de los trabajadores, fortalece la confianza interpersonal y promueve una convivencia organizacional positiva, contribuyendo al desarrollo de un clima laboral saludable y productivo (Tonon, 2024).

2.3.11. Bienestar laboral

Según Charria et al. (2022), el bienestar laboral se relaciona con las condiciones de trabajo, la satisfacción y la salud física y emocional de los trabajadores dentro del entorno laboral, lo que permite que las personas desarrollen sus actividades en un ambiente que sea favorable y adecuado para que el desempeño de los colaboradores sea el mejor posible, el bienestar laboral contribuye a fortalecer la motivación, el compromiso y el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización, cuando los colaboradores perciben que cuentan con condiciones adecuadas para realizar sus funciones, suelen mostrar una actitud más positiva frente a sus responsabilidades y una mayor disposición para colaborar con sus compañeros.

2.3.12. Trabajo en equipo

Sánchez-Paredes y Ñañez-Silva (2022) explican que el trabajar en equipo es importante porque ayuda a las personas a unirse para lograr una misma meta, también mencionan que esto ayuda a mejorar habilidades como hablar con los demás, guiar a otros, tomar decisiones y resolver problemas, el trabajo en equipo favorece la coordinación entre los miembros de una organización, permitiendo que las actividades se desarrollen de manera más eficiente y organizada, ya que promueve la cooperación, el apoyo mutuo y el intercambio de conocimientos entre los colaboradores, fortaleciendo las relaciones interpersonales y contribuyendo a la creación de un ambiente laboral más armonioso.

2.3.13. Productividad laboral

Jinez y Choque (2023) mencionan que la productividad laboral depende en gran medida de una adecuada de gestión de recursos humanos dentro del entorno de trabajo, los autores señalan que aspectos como la capacitación, motivación, desarrollo de competencias y el buen manejo del personal ayudan a que los trabajadores realicen sus funciones de manera más eficiente y obtengan mejores resultados, una gestión adecuada del talento humano contribuye a fortalecer el compromiso de los colaboradores con la organización, favoreciendo el cumplimiento de los objetivos institucionales, cuando los trabajadores perciben apoyo, oportunidades de desarrollo y condiciones adecuadas para desempeñar sus funciones, suelen mostrar una mayor disposición para colaborar, asumir responsabilidades y mejorar su desempeño.

2.3.14. Cultura organizacional

La cultura organizacional está formada por las creencias, valores, hábitos y costumbres que comparten con los miembros de una empresa, también explican que estos elementos influyen en la manera en que las personas trabajan, se comunican y se relacionan dentro de la institución lo cual determina en gran medida el comportamiento organizacional y la forma en que se desarrollan las actividades diarias dentro de la entidad, la cultura actúa como una guía que orienta las decisiones de los colaboradores y establece patrones de conducta aceptados dentro del entorno laboral (Quijije et al., 2022).

2.3.15. Calidad de atención en salud

Una buena atención médica debe ser segura, rápida y enfocada en lo que el paciente necesita, con la finalidad de mejorar la salud y el bienestar de las personas, lo que implica que los servicios de salud deben garantizar la calidad en cada una de sus etapas, desde la atención inicial hasta el seguimiento del paciente, la atención centrada en el paciente busca no solo tratar la enfermedad, sino también considerar sus necesidades, expectativas y condiciones particulares, promoviendo un enfoque más humano e integral (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2023).

2.3.16. Estrés laboral

Martinez et al. (2022) mencionan que el estrés laboral ocurre cuando las personas del trabajo dañan la salud física y emocional de los empleados, también señalan que demasiado estrés afecta el rendimiento, la felicidad en el trabajo y el ambiente dentro de la empresa, los autores

señalan que problemas como tener exceso de tareas, trabajar bajo presión y un mal ambiente en la oficina causan estrés, lo que termina afectando el desempeño de los trabajadores y la forma en que se llevan con sus compañeros de trabajo.

2.3.17. Colaboración

La colaboración es la capacidad de los trabajadores para unir esfuerzos, compartir conocimientos, habilidades y recursos con el propósito de alcanzar objetivos comunes dentro de la organización, este aspecto favorece el trabajo en equipo, fortalece las relaciones interpersonales y contribuye a la creación de un ambiente laboral positivo, donde prevalecen la confianza, el apoyo mutuo y el compromiso organizacional, cuando existe colaboración entre los miembros de una institución, se facilita la resolución de problemas, mejora la comunicación y se incrementa la eficiencia en el desarrollo de las actividades laborales, la colaboración permite que los trabajadores se sientan parte importante de la organización, fortaleciendo su sentido de pertenencia y contribuyendo al logro de los objetivos institucionales (Navarrete et al., 2023).

2.3.18. Ambiente físico

El ambiente físico comprende el conjunto de condiciones materiales y estructurales presentes en el lugar de trabajo, tales como la infraestructura, iluminación, ventilación, temperatura, espacio disponible, mobiliario y recursos necesarios para el desarrollo de las actividades laborales. Un ambiente físico adecuado contribuye al bienestar de los trabajadores, favorece su comodidad y seguridad, y facilita el desempeño eficiente de sus funciones, las condiciones físicas deficientes pueden generar incomodidad, insatisfacción laboral y afectar el rendimiento de los colaboradores. Por ello, las organizaciones deben procurar espacios de trabajo que promuevan la salud, el bienestar y la productividad de su talento humano, fortaleciendo así el clima laboral institucional (Castillo-García et al., 2023).

2.3.19. Recursos de trabajo

Los recursos de trabajo comprenden el conjunto de herramientas, equipos, materiales, tecnología e insumos que la organización proporciona a sus colaboradores para el cumplimiento eficiente de sus funciones. La disponibilidad y adecuación de estos recursos son fundamentales para el desempeño laboral, ya que permiten desarrollar las actividades de manera oportuna, reducen dificultades operativas y favorecen el logro de los objetivos institucionales, contar con recursos suficientes contribuye a generar mayor satisfacción laboral, disminuye los niveles de

estrés y fortalece la percepción positiva del clima laboral, la escasez o deficiencia de recursos puede afectar la productividad, generar insatisfacción y dificultar el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a los trabajadores (Madero y Olivas, 2022).

2.3.20. Ambiente laboral

Roa-Espinoza et al. (2025) señalan que el ambiente laboral es clave dentro de las empresas, ya que afecta la forma en que los trabajadores hacen sus tareas y como ven su lugar de trabajo, cosas como llevarse bien con los compañeros de trabajo, hablar con claridad, tener tranquilidad y crecer como persona definen el ambiente laboral y pueden mejorar o empeorar en el rendimiento de los empleados.

2.3.21. Gestión del talento humano

Muñoz (2022) señala que la gestión del talento humano es clave porque ayuda a mejorar las habilidades y capacidades de los trabajadores en los centros de salud, también menciona que la motivación, el entrenamiento y el compromiso del personal ayudan a hacer un mejor trabajo y a que la institución funcione con éxito, la autora destaca que administrar bien el personal ayuda a que todos cumplan con sus tareas a tiempo, trabajen en equipo y den una mejor atención médica a los pacientes.

2.3.22. Reconocimiento no monetario

El reconocimiento no monetario representa una herramienta importante para la gestión del talento humano, ya que permite que los colaboradores se sientan valorados y apreciados por su esfuerzo diario, cuando los trabajadores perciben que su labor es reconocida, suelen desarrollar un mayor sentido de pertenencia, compromiso y satisfacción con la organización, este tipo de reconocimiento puede ser manifestado a través de felicitaciones verbales, agradecimientos públicos, cartas de reconocimiento, menciones honoríficas, oportunidades de capacitación, posibilidades de crecimiento profesional, asignación de mayores responsabilidades, horarios flexibles, apoyo por parte de los líderes y valoración del trabajo realizado, por eso es importante promover prácticas de reconocimiento no monetario puede contribuir al fortalecimiento del clima laboral, favoreciendo relaciones de trabajo más positivas y un ambiente organizacional orientado al bienestar de los colaboradores (Bellido-Cabrera et al., 2025).

2.3.23. Capacitación laboral

La capacitación no solo beneficia a la institución mediante la mejora del desempeño laboral, sino que también genera satisfacción y compromiso en los trabajadores, cuando las personas tienen la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y desarrollar sus capacidades, suelen sentirse más valoradas y seguras al momento de realizar sus actividades, puede considerarse como una herramienta que contribuye a fortalecer la motivación laboral y el clima organizacional, favoreciendo tanto el bienestar de los colaboradores como el cumplimiento de los objetivos institucionales (Vinueza et al., 2025).

2.3.24. Gestión por competencias

La gestión por competencias permite que las organizaciones aprovechen de mejor manera las capacidades de sus trabajadores, asignando funciones acordes a sus conocimientos y habilidades, cuando las competencias del personal se encuentran alineadas con las exigencias de cada puesto, es más probable que exista un mejor desempeño, mayor compromiso y satisfacción laboral, se considera como una herramienta importante para fortalecer la gestión del talento humano y contribuir al desarrollo eficiente de las actividades institucionales (Navarrete et al., 2024).

2.3.25. Seguridad laboral

La seguridad laboral se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y medidas implementadas por una organización con el propósito de proteger la integridad física, mental y social de los trabajadores durante el desarrollo de sus actividades. Su objetivo es prevenir accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales y cualquier situación que pueda poner en riesgo la salud o el bienestar del personal, un entorno laboral seguro contribuye a generar confianza, satisfacción y compromiso entre los colaboradores, además de favorecer un clima laboral positivo y productivo, la percepción de seguridad en el trabajo fortalece el desempeño laboral y promueve el bienestar integral de los trabajadores, convirtiéndose en un elemento fundamental para el éxito organizacional (Chiavenato, 2023).

2.3.26. Calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral es un elemento importante para el fortalecimiento de las organizaciones,, debido a que influye en la satisfacción, motivación y el bienestar de los trabajadores, cuando las personas desarrollan sus actividades en un ambiente adecuado y perciben

que sus necesidades laborales son atendidas, suelen mostrar una actitud más positiva hacia su trabajo y una mayor disposición para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la empresa, es importante promover una adecuada calidad de vida laboral favorece tanto el desarrollo de los colaboradores como el fortalecimiento del clima laboral dentro de la institución (Amasifuen y Murayari, 2022).

2.3.27. Compromiso laboral

El compromiso laboral favorece una mayor participación de los trabajadores en sus funciones y fortalece su sentido de responsabilidad hacia la organización, cuando las personas se sienten identificadas con su trabajo y valoran el aporte que realizan, suelen mostrar una actitud más positiva, mayor perseverancia frente a los desafíos y una mejor disposición para colaborar con sus compañeros, se puede decir que es un elemento muy importante para el fortalecimiento del desempeño, la satisfacción laboral y el clima laboral (Prieto-Díez et al., 2022).

2.3.28. Sentido de pertenencia

El sentido de pertenencia hace que los trabajadores no vean a la institución únicamente como un lugar donde cumplen sus funciones, sino como un espacio del cual forman parte y con el que se sienten identificados, cuando las personas perciben que su trabajo es valorado y que forman parte importante de la organización, suelen involucrarse más en las actividades institucionales y mostrar una actitud más positiva hacia sus responsabilidades, en el caso de las instituciones de la salud, resulta importante porque ayuda en la unión entre los funcionarios y favorece un entorno laboral donde existe mayor colaboración y compromiso con la atención que se brinda a la comunidad (Sierra-Obregón et al., 2025).

2.3.29. Conformidad con el trabajo

La conformidad con el trabajo se refiere al grado de aceptación y satisfacción que experimenta un trabajador respecto a las actividades que desempeña, las responsabilidades asignadas y las condiciones en las que desarrolla sus funciones, refleja la percepción positiva que tiene el colaborador sobre su trabajo, considerando elementos como el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo, el ambiente laboral y el cumplimiento de sus expectativas profesionales, cuando los trabajadores presentan un alto nivel de conformidad con su trabajo, suelen mostrar mayor compromiso, motivación y disposición para contribuir al logro de los objetivos organizacionales, la inconformidad puede generar desmotivación, disminución del

rendimiento y menor identificación con la institución, la conformidad con el trabajo constituye un componente importante de la satisfacción laboral y del clima organizacional (Alles, 2022).

2.4. Legal

2.4.1. Convenios internacionales: Organización Internacional del trabajo (OIT)

Convenio N. 155 sobre la seguridad y salud de los trabajadores, establece principios orientados a la protección de la seguridad y salud de los trabajadores mediante la adopción de medidas preventivas que permitan garantizar condiciones laborales adecuadas y seguras dentro de las organizaciones (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 1981). Este convenio es importante para el estudio, porque promueve condiciones de trabajo seguras y adecuadas, aspecto fundamental que influye en el bienestar de los funcionarios y en la percepción que tienen sobre su ambiente de trabajo.

Convenio N. 187 Promueve el fortalecimiento de sistemas, programas y políticas nacionales destinados a mejorar continuamente las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, fomentando ambientes laborales seguros y sanos (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2006). Este convenio es relevante porque fomenta la mejora continua de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, contribuyendo a la creación de entornos de trabajo más favorables para los trabajadores.

Convenio N. 190 sobre la violencia y el acoso en el trabajo, reconoce el derecho de toda persona a desempeñar sus actividades en un entorno de trabajo libre de violencia y acoso, promoviendo el respeto, la igualdad y la dignidad dentro de los espacios del trabajo (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2019). Este convenio es importante ya que promueve espacios laborales libres de violencia y acoso, favoreciendo el respeto, la convivencia y las relaciones interpersonales dentro de la institución.

2.4.2. Normativa internacional

a. Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 23 sobre la declaración universal de los derechos humanos establece que toda persona tiene derecho al trabajo en condiciones equitativas y satisfactorias, permitiendo garantizar un entorno de respeto y bienestar a los trabajadores (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 1948). Este artículo reconoce el derecho de las personas a desempeñar sus actividades laborales

en condiciones justas, permitiendo desarrollar el respeto y la valoración de los trabajadores dentro de las organizaciones.

2.4.3. Normativa nacional

b. Constitución de la República del Ecuador (2008, con reformas vigentes hasta 2023)

Artículo 33: Este artículo establece que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 33). La importancia de este artículo para la presente investigación radica en que reconoce el derecho de los trabajadores a desempeñar sus funciones en condiciones que sean dignas, justas y saludables.

Artículo 34: Reconoce que la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas y será deber y responsabilidad primordial del Estado, la cual debe regirse por los principios de solidaridad, equidad, eficiencia y participación (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 34). Este articulo tiene relación con la presente investigación debido a que garantiza la protección y el bienestar de los trabajadores a través del sistema de seguridad social, en el caso de los funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, su aplicación resulta importante porque contribuye a asegurar condiciones que favorezcan su estabilidad y desarrollo laboral.

c. Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2010, vigente hasta 2025)

Artículo 22: Establece los deberes de las servidoras y servidores públicos, orientados al cumplimiento responsable de sus funciones, al respecto de las normas institucionales y al fortalecimiento de la gestión pública, elementos que contribuyen al adecuado desarrollo del entorno laboral (Ley Orgánica del Servicio Público, 2010, art. 22). Este artículo se relaciona con la investigación porque fomenta el cumplimiento de responsabilidades y el respeto de las normas institucionales, contribuyendo a mantener un ambiente laboral ordenado y favorable para el desarrollo de las actividades de los funcionarios.

Artículo 23: Reconoce los derechos de las servidoras y servidores públicos, garantizando condiciones que sean adecuadas para el desarrollo de sus funciones y el respeto a su integridad y dignidad dentro de la institución (Ley Orgánica del Servicio Público, 2010, art. 23). Este artículo

es importante, ya que garantiza los derechos orientados a la protección y el bienestar de los servidores públicos, aspectos que pueden influir positivamente en la percepción del clima laboral dentro de la institución.

d. Reglamento General a la LOSEP

Art. 228: sobre la prestación de los servicios, menciona que las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales. Para este fin las instituciones contemplarán en sus respectivos presupuestos los recursos materiales y financieros necesarios. Por su parte las y los servidores públicos deben cumplir con las acciones de prevención y protección previstas y los programas que se establezcan (Reglamento General a la LOSEP, 2011, art. 228).

Art. 236.- Bienestar social.- A efectos del plan de salud ocupacional integral, el Estado aportará dentro del programa de bienestar social, que tiende a fomentar el desarrollo profesional y personal de las y los servidores públicos, en un clima organizacional respetuoso y humano, protegiendo su integridad física, psicológica y su entorno familiar, con lo siguiente: Los beneficios de transporte, alimentación, uniformes y guarderías, que deberán ser regulados por el Ministerio de Relaciones Laborales, en los que se determinarán las características técnicas relacionadas con salud ocupacional, y techos de gastos para cada uno de ellos, para lo cual previamente deberá contarse con la respectiva disponibilidad presupuestaria (Reglamento General a la LOSEP, 2011, art. 236).

e. Ley Orgánica de Salud

Artículo 4: Reconoce la salud como un derecho fundamental que debe ser garantizado por el Estado mediante políticas, programas y acciones orientadas a promover el bienestar integral de la población y de quienes forman parte del sistema de salud (Ley Orgánica de Salud, 2006). Este artículo es relevante para la investigación porque reconoce la importancia del bienestar de las personas, ya que se relaciona con la necesidad de promover condiciones laborales favorables para los funcionarios.

f. Ley de Seguridad Social (Reformada, 2022)

Artículo 1: Define la seguridad social como el sistema que protege a las personas frente a contingencias que afecten su salud, bienestar y estabilidad económica (Ley de Seguridad Social, 2001, art. 1). La protección que brinda la seguridad social constituye en una parte importante para los funcionarios, ya que les permite contar con respaldo frente a situaciones que podrían afectar sus estabilidad, en esta investigación este derecho adquiere importancia debido a que los funcionarios del IESS desarrollan sus actividades dentro de la institución y garantizar la protección es prioritario, lo que ayuda a que la confianza de los trabajadores sea mayor, ya que se van a sentir valorados y protegidos, lo que va permitir que desarrollen compromiso con la institución.

g. Norma técnica para la medición del clima laboral del servicio público

Artículo 4: establece la obligatoriedad de realizar la medición del clima laboral de forma anual en las instituciones comprendidas en su ámbito de aplicación. Esta disposición permite evaluar periódicamente la percepción de los servidores públicos sobre su ambiente de trabajo, facilitando la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora para fortalecer la gestión institucional y promover la mejora continua (Ministerio del Trabajo, 2018, art. 4).

Artículo 11: establece que el modelo de medición del clima laboral está conformado por tres componentes: liderazgo, compromiso y entorno del trabajo, los cuales permiten evaluar la percepción que tienen las y los servidores públicos respecto al ambiente laboral dentro de la institución (Ministerio del Trabajo, 2018, art. 11).

Artículo 12: dispone que el componente liderazgo busca medir la percepción que tienen las y los servidores públicos sobre el nivel de liderazgo ejercido por las autoridades, considerando aspectos como la influencia, interacción, orientación a resultados, responsabilidad y el apoyo brindado por los directivos para el cumplimiento de los objetivos institucionales (Ministerio del Trabajo, 2018, art. 12).

Artículo 14: establece que el componente compromiso mide el grado en que las y los colaboradores se identifican con la institución, sus políticas y objetivos, así como su deseo de permanecer en ella, en función de la satisfacción de sus necesidades y expectativas laborales (Ministerio del Trabajo, 2018, art. 14).

Artículo 16: señala que el entorno del trabajo comprende las percepciones de las y los servidores públicos respecto a los aspectos materiales y humanos que influyen en el ambiente donde desarrollan sus actividades laborales (Ministerio del Trabajo, 2018, art. 16).

Artículo 17: establece que el entorno del trabajo está integrado por el factor condiciones físicas y humanas, el cual evalúa aspectos como la disponibilidad de herramientas, las instalaciones y el equilibrio entre la vida personal y el trabajo, elementos que favorecen el desempeño de los servidores públicos (Ministerio del Trabajo, 2018, art. 17).

Artículo 19: dispone que la encuesta para la medición del clima laboral está conformada por cincuenta preguntas valoradas mediante la escala de Likert, con cinco opciones de respuesta: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre; además, incorpora una pregunta abierta para recoger comentarios o recomendaciones de las y los servidores públicos (Ministerio del Trabajo, 2018, art. 19).

Artículo 20: establece que la interpretación de los resultados de la encuesta se realiza considerando que las respuestas Nunca **y** Casi nunca reflejan una percepción negativa; A veces**,** una posición intermedia; mientras que Casi siempre **y** Siempre representan una percepción positiva sobre el aspecto evaluado (Ministerio del Trabajo, 2018, art. 20).

Artículo 21: determina que la encuesta debe aplicarse al 100 % de la población objetivo de la institución, integrada por los servidores públicos con una permanencia mínima de tres meses (Ministerio del Trabajo, 2018, art. 21).

Artículo 22: dispone que las instituciones públicas deben garantizar una participación mínima del 80 % de los servidores públicos para asegurar la confiabilidad de los resultados obtenidos en la medición del clima laboral (Ministerio del Trabajo, 2018, art. 22).

Artículo 23: establece que el Indicador de Clima Laboral (ICL) permite conocer el nivel de percepción que tienen los servidores públicos sobre el clima laboral de la institución. Este indicador se expresa en una escala porcentual de 0 a 100 %, la cual clasifica los resultados en cinco niveles: Excelente (100 % - 90,01 %), Muy bueno (90 % - 75,01 %), Aceptable (75 % - 60,01 %), Regular (60 % - 40,01 %) y Deficiente (menos de 40 %). Esta clasificación facilita la interpretación de los resultados obtenidos y permite identificar las fortalezas y los aspectos que requieren acciones de mejora para fortalecer el clima laboral de la institución (Ministerio del Trabajo, 2018, art. 23).

Artículo 32: establece que los planes de mejora constituyen una herramienta de planificación orientada a organizar, ejecutar y controlar acciones dirigidas al fortalecimiento del clima laboral y la cultura organizacional, señala que estos planes deben elaborarse con base en los resultados obtenidos de la medición del clima laboral, ya que estos permiten identificar las fortalezas y las oportunidades de mejora existentes en la institución, con el propósito de implementar estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo del ambiente laboral y al cumplimiento de los objetivos institucionales (Ministerio del Trabajo, 2018, art. 32).

2.4.4. Normativa complementaria

h. Normas Técnicas del Ministerio de Trabajo del Ecuador

Acuerdo Ministerial MDT-2022-004: Establece las directrices para la promoción de entornos laborales saludables y la prevención de riesgos psicosociales en instituciones públicas (Ministerio de Trabajo del Ecuador, 2022). Este acuerdo resulta importante para la investigación porque busca prevenir situaciones que puedan afectar el bienestar emocional de los trabajadores, también promueve ambientes de trabajo que sean más favorables, influyendo directamente en el clima laboral y con la experiencia que viven los funcionarios dentro de la institución.

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, ya que permitió identificar y analizar la percepción del clima laboral y establecer la relación entre sus dimensiones en el Centro de Salud tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de San Miguel de Bolívar.

3.1.1. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva permite conocer y detallar las características de una realidad tal como ocurre dentro de un determinado contexto, este tipo de investigación ayuda a observar, recopilar e interpretar la información sobre una situación específica, permitiendo comprender de mejor manera el comportamiento y las características del objeto de estudio (Guzmán et al., 2022).

La investigación descriptiva es importante para este estudio, porque permitió identificar y describir las percepciones de los funcionarios respecto al clima laboral dentro de la institución, facilitando la comprensión de las dimensiones estudiadas y de su comportamiento dentro del entorno laboral, contribuyó a caracterizar la situación actual del clima laboral a partir de la información obtenida mediante la encuesta, permitiendo analizar de manera objetiva aspectos relacionados con la motivación laboral, el liderazgo, la comunicación organizacional, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales y la satisfacción laboral, de esta manera, fue posible conocer la realidad institucional y generar información relevante para el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, debido a que permitió recolectar datos mediante la aplicación de encuestas y analizarlos a través de procedimientos estadísticos, obteniendo resultados objetivos sobre la percepción del clima laboral en los funcionarios del Centro de Salud tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de San Miguel de Bolívar.

3.2.1. Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo se caracteriza por la medición de variables y el análisis de datos numéricos mediante técnicas estadísticas, permitiendo obtener resultados objetivos y verificables dentro de una investigación (Ñaupas et al., 2023).

Este enfoque fue importante porque facilitó la medición de las dimensiones del clima laboral y la obtención de datos numéricos confiables, permitiendo realizar un análisis objetivo y preciso de la información recolectada. Para ello, se aplicó una encuesta estructurada con preguntas en escala de Likert a los funcionarios de la institución. La información obtenida fue procesada mediante técnicas estadísticas descriptivas, como puntajes, promedios y porcentajes, lo que permitió interpretar los resultados y formular conclusiones sustentadas sobre el clima laboral.

3.2.2. Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo permite comprender los fenómenos sociales desde la perspectiva de los participantes, mediante el uso de métodos y técnicas que facilitan la interpretación de la realidad dentro de su contexto, favoreciendo la comprensión de significados, experiencias y comportamientos (Bautista, 2022).

Este enfoque permite comprender los fenómenos desde la perspectiva de los participantes, analizando sus experiencias y percepciones dentro de un contexto determinado. Sin embargo, en la presente investigación no fue aplicado, ya que el estudio requirió la obtención y análisis de datos numéricos sobre el clima laboral mediante una encuesta con escala de Likert, por lo que se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo.

3.3. Métodos de Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se emplearon los métodos inductivo y analítico, los cuales permitieron comprender el clima laboral de los funcionarios del Centro de Salud tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de San Miguel de Bolívar.

3.3.1. Método inductivo

El método inductivo facilitó la obtención de conclusiones a partir de los datos recopilados mediante la aplicación de encuestas a los funcionarios, la información obtenida permitió identificar percepciones y tendencias relacionadas con el clima laboral, contribuyendo a la compresión de la realidad institucional desde la experiencia de los participantes, por eso este método es una

herramienta adecuada para estudios de carácter social y organizacional en donde las percepciones de las personas se convierte en un elemento importante para la compresión de la realidad de la investigación (Palacios et al., 2023).

3.3.2. Método analítico

El método analítico permitió estudiar de manera individual cada una de las dimensiones que conforman el clima laboral, este proceso favoreció la identificación de las características particulares de cada dimensión y su incidencia dentro del ambiente de trabajo de los funcionarios, este método facilitó la interpretación de los datos obtenidos en la investigación, permitiendo comprender las relaciones existentes entre los diferentes factores organizacionales, también aportó evidencia importante para formular conclusiones más precisas y recomendaciones direccionadas al mejoramiento continuo del clima laboral (Ñaupas et al., 2023).

La aplicación del método inductivo y del método analítico permitió desarrollar la presente investigación de manera ordenada y sistemática. El método inductivo facilitó la obtención de conclusiones generales a partir de la información recopilada mediante la encuesta aplicada a los funcionarios del Centro de Salud Tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón San Miguel, mientras que el método analítico permitió examinar de forma individual cada una de las dimensiones e indicadores del clima laboral, favoreciendo la interpretación de los resultados y el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

3.4.1. Encuesta

La encuesta es una técnica de investigación que permite recopilara información de manera sistemática mediante la formulación de preguntas dirigidas a un grupo de personas, con el propósito de conocer opiniones, percepciones, actitudes y características relacionadas con un tema determinado, por medio de esta técnica se caracteriza por facilitar la obtención de datos cuantificables, favoreciendo la participación de una cantidad de participantes que proporcionan información útil para el análisis y la interpretación de los resultados (Saras, 2023).

Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta, la cual permitió obtener información directa sobre la percepción de los funcionarios respecto al clima laboral dentro del Centro de Salud Tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón San Miguel, provincia Bolívar. Esta técnica facilitó la recopilación sistemática de datos de todos los

participantes, permitiendo conocer sus opiniones y valoraciones sobre las diferentes dimensiones del clima laboral, también se proporcionó información objetiva y confiable para identificar las características del ambiente laboral, analizar las percepciones de los funcionarios y establecer el nivel del clima laboral existente en la institución. La aplicación de la encuesta favoreció la obtención de información cuantificable, indispensable para el procesamiento estadístico de los datos y la interpretación de los resultados, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

3.4.2. Cuestionario

El cuestionario es un instrumento de investigación compuesto por un conjunto ordenado y estructurado de preguntas diseñadas para obtener información específica sobre un tema de estudio, su finalidad es facilitar la recopilación de satos de manera uniforme, garantizando que todos los participantes respondan a los mismos planteamientos, lo que ayuda en la confiabilidad y comparabilidad de la información obtenida, ya que permite organizar los datos de forma sistemática y facilita si posterior procesamiento estadístico, especialmente cuando está compuesto por preguntas cerradas que permiten categorizar y cuantificar las respuestas de los participantes (Rodrigues de Andrade, 2023).

La elaboración del cuestionario y su aplicación mediante la técnica de la encuesta permitieron obtener información precisa y confiable sobre la percepción de los funcionarios respecto al clima laboral en el Centro de Salud Tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón San Miguel, provincia Bolívar. El cuestionario, diseñado con preguntas estructuradas en escala de Likert, constituyó el instrumento para la recolección de datos, mientras que la encuesta permitió aplicarlo a los funcionarios de la institución. La utilización conjunta de la técnica y el instrumento facilitó la obtención de información cuantificable, el análisis estadístico de los resultados y el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

3.5. Escala de Medición

La escala de Likert es una herramienta ampliamente utilizada en las investigaciones que sirve para medir actitudes, percepciones y opiniones mediante diferentes niveles de respuesta que expresan el grado de acuerdo o desacuerdo de los participantes frente a una serie de afirmaciones, este tipo de escala permite cuantificar información subjetiva y facilitar su análisis estadístico, se

caracteriza por presentar categorías de respuestas ordenadas, lo que permite obtener información más precisa sobre la intensidad de las opiniones de los encuestados, la aplicación facilita en la recolección de datos de manera sencilla y estandarizada, favoreciendo la comparación e interpretación de los resultados obtenidos, es una de las escalas más utilizadas en las investigaciones debido a su capacidad para convertir las percepciones y valoraciones personales en datos medibles que pueden ser analizados e interpretado de manera efectiva (Romero y Álvarez, 2022).

En la presente investigación se utilizó una escala de Likert de cinco opciones de respuesta que son: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre; esta escala permitió medir la percepción de los funcionarios sobre el clima laboral en las dimensiones de motivación laboral, liderazgo, comunicación organizacional, relaciones interpersonales, condiciones laborales y satisfacción laboral, facilitando la cuantificación y análisis de los resultados obtenidos en el estudio, ya que permitió identificar distintos niveles de valoración relacionada a cada una de las afirmaciones planteadas en el cuestionario durante el proceso de investigación, su aplicación favoreció la obtención de información, lo que permitió comparar las respuestas entre los participantes y reconocer patrones de comportamiento dentro de las dimensiones evaluadas.

3.6. Rango de calificación

Para interpretar los resultados obtenidos en cada dimensión y en la variable clima laboral, se estableció una escala de calificación expresada en porcentajes, la cual permitió clasificar el nivel alcanzado en cinco categorías: Excelente (100 % - 90,01 %), Muy bueno (90 % - 75,01 %), Aceptable (75 % - 60,01 %), Regular (60 % - 40,01 %) y Deficiente (menos de 40 %). Esta escala facilitó la interpretación de los resultados, permitiendo identificar el nivel de percepción de los funcionarios respecto al clima laboral y a cada una de sus dimensiones.

3.7. Universo, Población y Muestra

El universo de esta investigación está conformado por todos los funcionarios del Centro de Salud tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón San Miguel, provincia Bolívar, durante el año 2025. La población correspondió a un total de 35 funcionarios que laboran en las diferentes áreas y servicios de la institución, entre ellos personal administrativo, operativo

y de salud, los mismos que se caracterizan por desempeñar funciones importantes para el cumplimiento de las actividades administrativas y la prestación de servicios de atención en la salud de la ciudadanía, siendo un grupo de interés relevante para el estudio del clima laboral, la diversidad de cargos y responsabilidades permitió obtener diferentes perspectivas sobre las condiciones del ambiente de trabajo, favoreciendo una evaluación integral de las dimensiones analizadas en la investigación, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2.

Población de los funcionarios del Centro de Salud tipo B de San Miguel de Bolívar.

Área/Servicio	**Puesto/Cargo**	**Número de funcionarios**
Dirección	Directora	1
Talento humano	Responsable de talento humano	1
Contabilidad	Contador/a	2
Tesorería	Tesorero	1
Presupuesto	Responsable de presupuesto	1
Médico auditor	Médico auditor	1
Bodega	Auxiliar de bodega	1
Transporte	Responsable de transporte	1
Estadística	Analista de estadística	1
Admisión	Personal de admisión	1
Consulta externa	Médico general	2
	Médico familiar	1
	Psicólogo clínico	1
	Obstetra	1
	Odontólogo	1
	Auxiliar de odontología	1
Laboratorio	Licenciado/a en laboratorio	2
Fisioterapia	Fisioterapeuta	2
Rayos X	Técnico de RX	1
ECU 911	Personal operativo	8
Enfermería	Licenciado/a en enfermería	2
Farmacia	Químico farmacéutico/ auxiliar	2
Total		35

Nota. Datos proporcionados del departamento de talento humano del IESS de San Miguel, 2025.

Debido a que la población objeto de estudio es reducida y accesible, se trabajó con la totalidad de los funcionarios, aplicando un muestreo censal, no fue necesario seleccionar una muestra, ya que se consideró a todos los integrantes de la población para la recolección de información, la aplicación del censo permitió obtener información directa de todos los funcionarios, garantizando una mayor representatividad de los datos y una visión más completa de las precepciones sobre el tema de estudio.

3.8. Procesamiento de la Información

La información obtenida mediante la aplicación de las encuestas fue organizada, revisada y tabulada para facilitar su análisis e interpretación, los datos obtenidos fueron registrados mediante la plataforma Google Forms, herramienta que permitió generar automáticamente los gráficos estadísticos para representar los resultados de manera ordenada y comprensible, la información fue exportada y organizada en Microsoft Excel para apoyar el análisis de frecuencia y porcentajes obtenidos en cada una de las dimensiones estudiadas, los resultados fueron interpretados de acuerdo con los objetivos plateados en la investigación, permitiendo comprender la percepción de los funcionarios respecto al clima laboral dentro de la institución y facilitando la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis cuantitativo de la encuesta

El análisis del clima laboral se realizó mediante la aplicación de una encuesta a 35 funcionarios del Centro de Salud tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón San Miguel de Bolívar, los resultados obtenidos permitieron conocer la percepción de los colaboradores respecto a diferentes aspectos de su entorno de trabajo, evidenciando una valoración favorable en la mayoría de las dimensiones estudiadas, a partir de los datos obtenidos se realizó la tabulación, organización y procedimiento de la información, permitiendo la elaboración de gráficos estadísticos para representar los resultados de cada una de las preguntas planteadas en el instrumento, los datos fueron agrupados según las dimensiones de estudio para facilitar su análisis e interpretación, contribuyendo a unan mejor comprensión de la percepción de los funcionarios respecto al clima laboral dentro de la institución.

4.1.1. Análisis resultados de la variable: Clima laboral

La variable clima laboral permitió obtener una visión integral de la percepción que tienen los funcionarios sobre su entorno de trabajo, a través de la dimensiones evaluadas fue posible identificar aquellos aspectos que influyen en la forma en que los colaboradores experimentan su realidad laboral dentro de la institución, la información obtenida permitió comprender como factores relacionados con la motivación, la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales y la satisfacción laboral contribuyen a la construcción del ambiente organizacional, el análisis de la variable facilitó la identificación de elementos que fortalecen el clima laboral y de aspectos que pueden ser mejorados, constituyéndose en una herramienta importante para la toma de decisiones y direccionadas al bienestar de los trabajadores y al fortalecimiento de la gestión de la institución.

Tabla 3.

Estadísticas de fiabilidad.

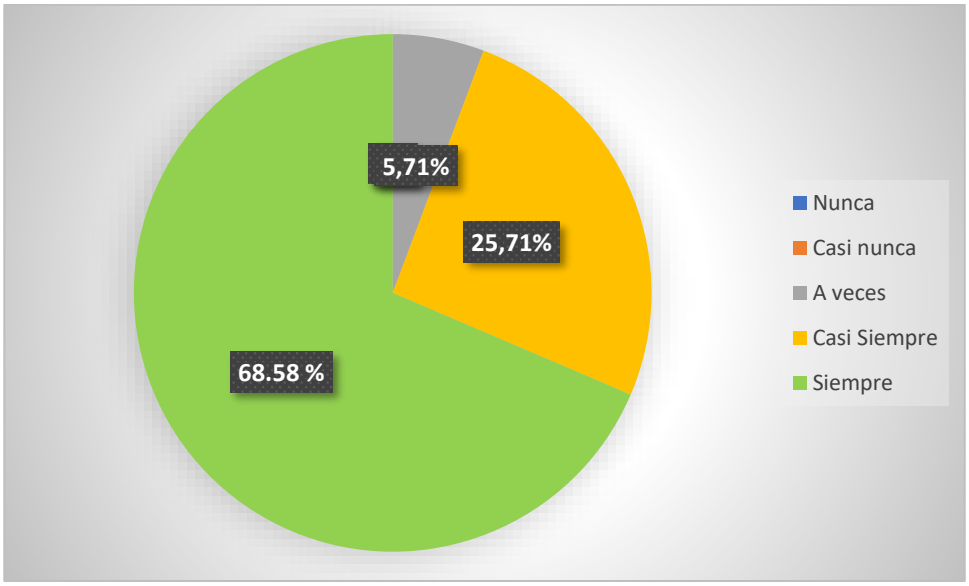
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,96	30

a. Motivación laboral

Pregunta 1: ¿Mantiene una actitud positiva al desarrollar sus actividades laborales?

Figura 1.

Percepción sobre la actitud positiva en el trabajo.



Análisis e interpretación

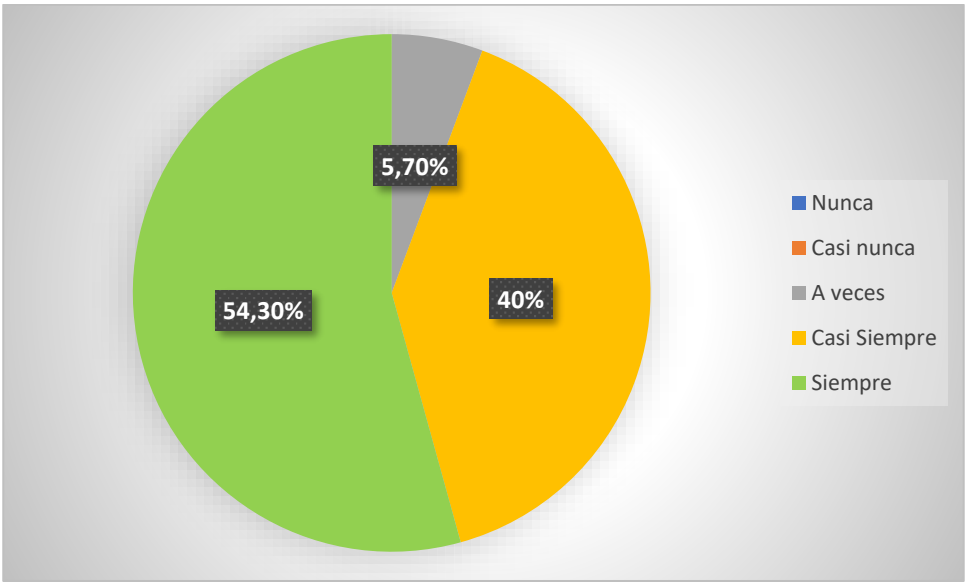
Los resultados demuestran que el 68,58% de los encuestados siempre mantienen una actitud positiva al desarrollar sus actividades laborales, el 25,71% casi siempre lo hace, mientras que únicamente el 5,71% manifestó que solo a veces mantiene dicha actitud, no se registraron respuestas en las opciones “nunca” y “casi nunca”.

Estos datos indican que existe un ambiente favorable que contribuye al desarrollo de actitudes positivas, la predominancia de las respuestas positivas evidencia que el personal se siente motivado cuando inicia su jornada laboral, aunque el reducido porcentaje que respondió “a veces” lo que refleja que ciertos colaboradores no perciben el mismo nivel de motivación.

Pregunta 2: ¿Las funciones que realiza le generan interés y motivación en su jornada diaria?

Figura 2.

Interés y motivación en las funciones laborales.



Análisis e interpretación

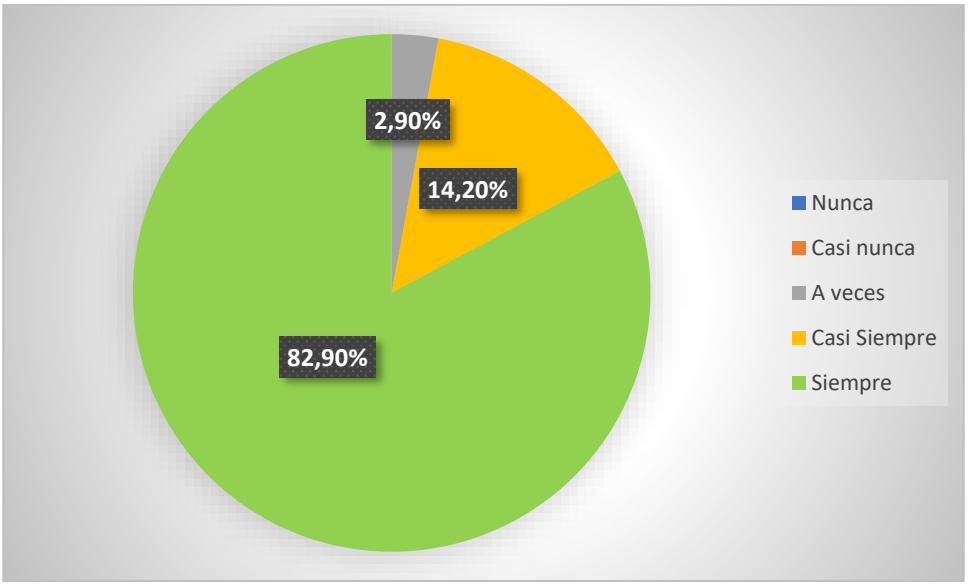
Los resultados muestran que el 54,3% de los encuestados afirma que sus funciones siempre le generan interés y motivación, mientras que el 40,0% señala que casi siempre, solo el 5,7% indica que esto ocurre a veces, sin registrarse respuestas en “casi nunca” ni en “nunca”.

Los datos permiten interpretar que las actividades que realizan los colaboradores generan interés y motivación en el desarrollo de sus funciones diarias, contribuyendo positivamente a su motivación y desempeño laboral, la ausencia de respuestas negativas evidencia que los trabajadores se sienten identificados con las tareas que realizan, el reducido porcentaje que respondió “a veces” podría indicar la existencia de ciertos factores laborales que afectan ocasionalmente el nivel de motivación de algunos colaboradores.

Pregunta 3: ¿El trabajo que realiza le motiva a dar lo mejor de sí en sus actividades diarias?

Figura 3.

Motivación laboral para el cumplimiento de las actividades diarias.



Análisis e interpretación

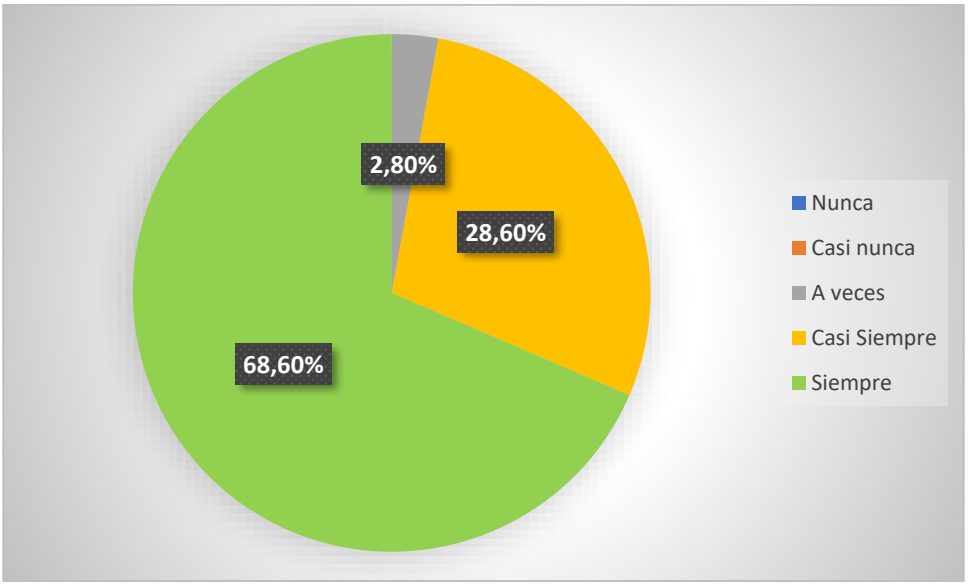
Los resultados obtenidos evidencian que el 82,9% de los encuestados manifestó que siempre el trabajo que realizan le motiva a dar lo mejor de sí en sus actividades diarias mientras que el 14,2% indicó que casi siempre se siente motivado y únicamente el 2,9% señaló que solo a veces experimenta dicha motivación, no se registraron respuestas en las opciones “nunca” y “casi nunca”, lo que demuestra que la mayor parte del personal mantiene un elevado nivel de motivación y compromiso con las funciones que desempeña dentro de la institución.

Los resultados permiten interpretar que los funcionarios se sienten identificados y comprometidos con las actividades que realizan, lo cual favorece el esfuerzo, la responsabilidad y el cumplimiento eficiente de sus funciones laborales, la predominancia de respuestas positivas evidencia un ambiente laboral que favorece la motivación y el desempeño del personal, aunque el reducido porcentaje que respondió “a veces” evidencia oportunidades de mejora en determinados aspectos laborales.

Pregunta 4: ¿Las actividades que desempeña le permite sentirse parte del funcionamiento de la institución?

Figura 4.

Percepción de integración institucional.



Análisis e interpretación

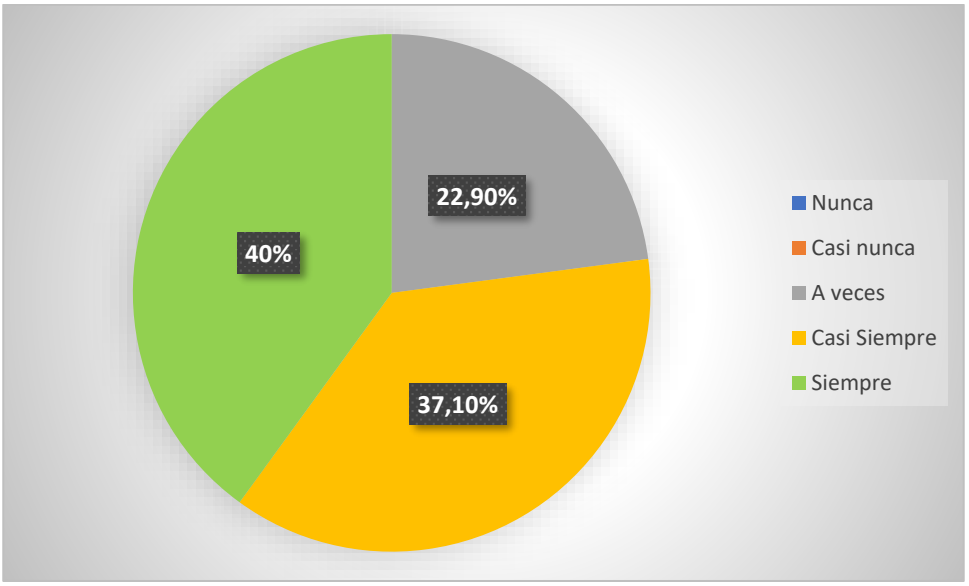
Los datos obtenidos de la encuesta evidencian que el 68,6% de los funcionarios manifestó que siempre las actividades que desempeña le permiten sentirse parte del funcionamiento de la institución, mientras que el 28,6% indicó que casi siempre percibe dicho sentido de pertenencia y únicamente el 2,8% señaló que solo a veces experimenta esta percepción, sin registrarse respuestas en las opciones “nunca” y “casi nunca”, estos resultados reflejan que la mayoría del personal se siente integrado e identificado con las actividades de la institución y con el rol que cumple dentro de la organización, lo que también evidencia el nivel favorable de motivación.

Los resultados permiten entender que los trabajadores mantienen un adecuado sentido de pertenencia hacia la institución, reconociendo que las funciones que desempeñan contribuyen al cumplimiento de los objetivos organizacionales, las respuestas positivas evidencian una participación activa y una identificación favorable con el entorno laboral, fortaleciendo el compromiso y la integración del personal dentro de la institución, el porcentaje mínimo refleja que algunos colaboradores no perciben plenamente su involucramiento en la empresa.

Pregunta 5: ¿Propone ideas o alternativas que contribuyan a mejorar el desarrollo de las actividades laborales?

Figura 5.

Propuesta de ideas para mejorar las actividades laborales.



Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos muestran que el 40,0% de los encuestados siempre propone ideas o alternativas para mejorar el desarrollo de las actividades laborales, mientras que el 37,1% indicó que casi siempre participa con aportes e iniciativas dentro de sus funciones, el 22,9% manifestó que solo a veces contribuye con sugerencias de mejora, sin registrarse respuestas en las opciones “nunca” y “casi nunca”, estos datos evidencian una participación favorable del personal en la generación de propuestas orientadas al fortalecimiento y optimización de las actividades laborales dentro de la institución.

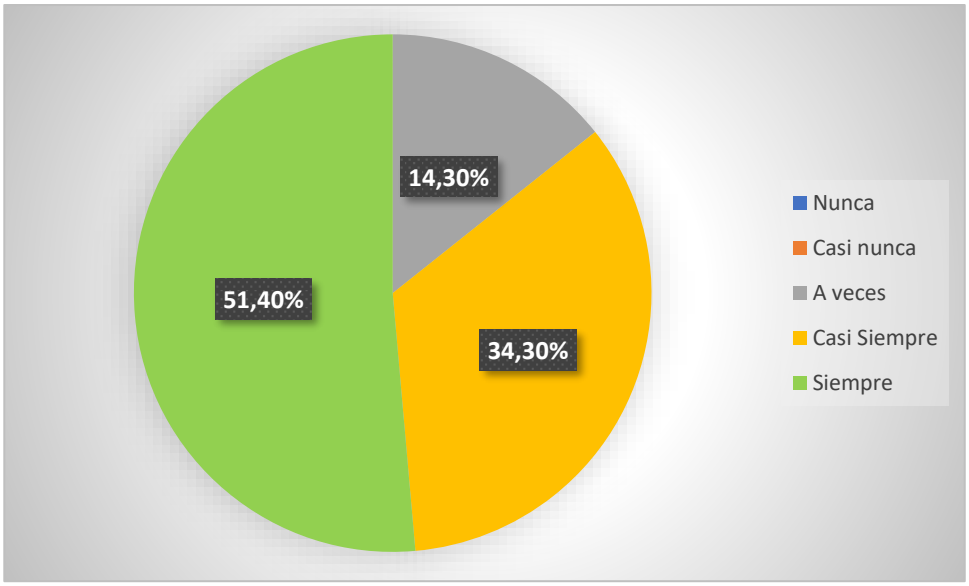
Los resultados permiten evidenciar que la mayoría de los trabajadores mantiene una actitud participativa y proactiva frente al desarrollo de sus funciones, demostrando interés en aportar con ideas que contribuyan al mejoramiento de las actividades laborales, esto refleja apertura hacia la colaboración y disposición para involucrarse en procesos de mejora dentro de la institución, el porcentaje de respuestas en la opción “a veces” sugiere que algunos colaboradores aún presentan una participación menor constante en la generación de propuestas e iniciativas laborales, lo que podría afectar de manera significativa en su motivación.

b. Liderazgo

Pregunta 6: ¿Recibe orientación adecuada por parte de su jefe cuando se presentan dificultades laborales?

Figura 6.

Orientación recibida ante dificultades laborales.



Análisis e interpretación

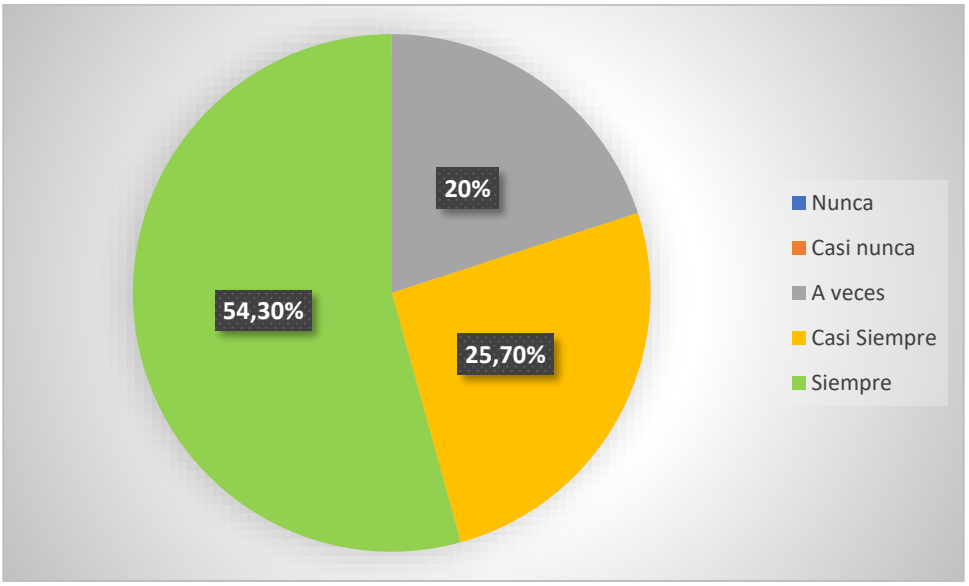
Los resultados muestran que el 51,4% de los encuestados manifiestan que siempre recibe orientación adecuada por parte de su jefe cuando se presentan dificultades laborales, mientras que el 34,3% indicó que casi siempre cuenta con dicho apoyo, por otra parte el 14,3% señaló que solo a veces recibe orientación en situaciones laborales complejas, sin registrarse respuestas en las opciones “nunca” y “casi nunca”, estos resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores percibe una adecuada guía y acompañamiento por parte de sus superiores dentro del entorno laboral.

Se puede interpretar que existe una relación de apoyo y comunicación entre los jefes y trabajadores, favoreciendo la resolución de dificultades que se presentan en el desarrollo de las actividades laborales, la predominancia de respuestas positivas evidencian que los superiores brindan acompañamiento y orientación al personal, favoreciendo la confianza y el desempeño en el trabajo, una parte minoritaria considera que este apoyo no siempre se presenta de manera constante en determinadas situaciones laborales.

Pregunta 7: ¿Su jefe inmediato demuestra disposición para atender inquietudes relacionadas con el trabajo?

Figura 7.

Disposición del jefe para atender inquietudes laborales



Análisis e interpretación

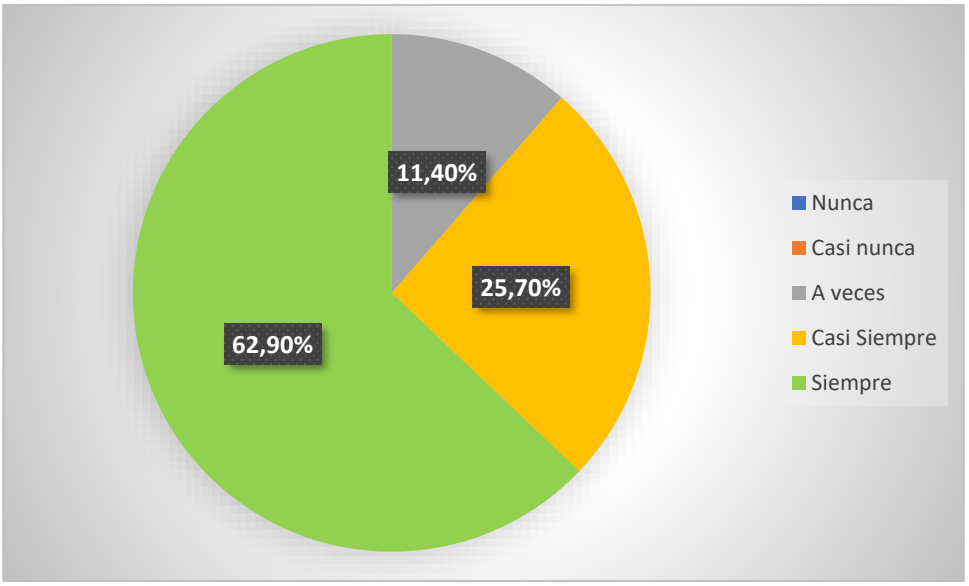
Los resultados evidencian que el 54,3% de los encuestados mencionan que su jefe inmediato siempre demuestra disposición para atender inquietudes relacionadas con el trabajo mientras que el 25,7% indicó que casi siempre percibe apertura y atención por parte de sus superiores, el 20,0% señaló que solo a veces recibe esta atención, sin registrarse respuestas en las opciones “nunca” y “casi nunca”,

Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable respecto a la accesibilidad y disposición de los jefes en la atención de asuntos laborales para atender las necesidades e inquietudes de los funcionarios, la ausencia de valoraciones negativas sugiere que los superiores mantienen una actitud receptiva hacia su personal, lo que puede contribuir al fortalecimiento de la comunicación, la confianza y el apoyo dentro del entorno laboral.

Pregunta 8: ¿Las decisiones tomadas en su área de trabajo ayudan a realizar las actividades de manera ordenada?

Figura 8.

Decisiones organizadas en el área de trabajo.



Análisis e interpretación

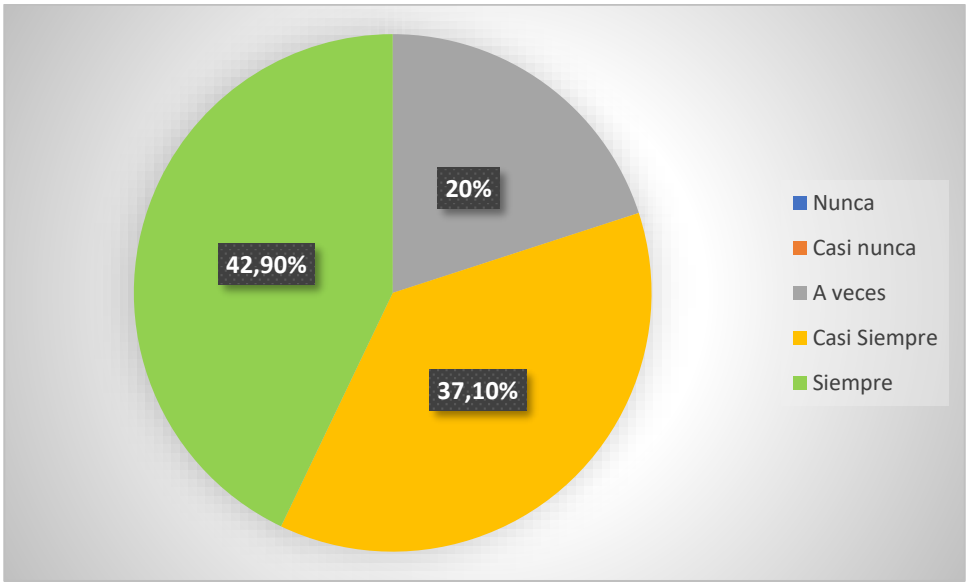
Los datos evidencian que el 62,9% de los encuestados consideran que las decisiones tomadas en su área de trabajo siempre permiten desarrollar las actividades de manera ordenada, mientras que el 25,7% indicó que esto ocurre casi siempre, el 11,4% manifestó que únicamente a veces percibe una adecuada organización derivada de las decisiones adoptadas en su área laboral, sin registrarse respuestas negativas, estos datos evidencian una valoración favorable respecto a la manera en que se gestionan y coordinan las actividades dentro de la institución.

Los resultados permiten interpretar que las decisiones implementadas en las diferentes áreas contribuyen a mantener una adecuada estructura y organización en el desarrollo de las actividades laborales, la percepción positiva de los trabajadores refleja que existe claridad en los procesos y lineamientos establecidos para el cumplimiento de las funciones, favoreciendo un mejor desenvolvimiento de las tareas diarias, una minoría considera que aún pueden fortalecerse ciertos aspectos relacionados con la coordinación y ejecución de actividades dentro del área de trabajo.

Pregunta 9: ¿Considera que las decisiones tomadas en su área de trabajo se ajustan a las necesidades del personal?

Figura 9.

Adecuación de las decisiones a las necesidades del personal.



Análisis e interpretación

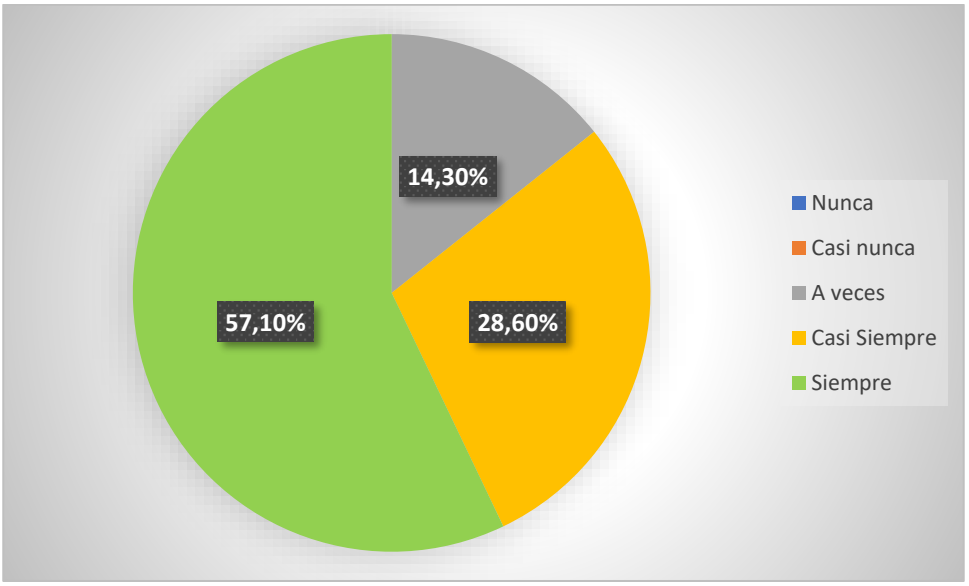
Los resultados obtenidos muestran que el 42,9% de los encuestados consideran que las decisiones tomadas en su área de trabajo siempre se ajustan a las necesidades del personal, mientras que el 37,1% indicó que esto ocurre casi siempre , el 20,0% manifestó que solo a veces percibe que las decisiones responden a los requerimientos de los trabajadores, sin registrarse respuestas en las opciones negativas, estos resultados evidencian una valoración favorable respecto a la forma en que toman decisiones dentro de las áreas de trabajo.

Los resultados permiten evidenciar que las decisiones adoptadas en las distintas áreas laborales son percibidas, en su mayoría como acciones que consideran las necesidades y requerimientos del personal, esta percepción refleja interés institucional por mantener condiciones laborales acordes al funcionamiento del equipo de trabajo y al desarrollo de las actividades, una parte de los trabajadores considera que no todas las decisiones responden de manera constante a las expectativas o necesidades del personal, lo que indica que ciertos aspectos que pueden fortalecerse.

Pregunta 10: ¿El liderazgo en la institución promueve confianza y responsabilidad en el equipo de trabajo?

Figura 10.

Liderazgo y confianza en el equipo de trabajo.



Análisis e interpretación

Los resultados reflejan que el 57,1% de los encuestados considera que el liderazgo presente en la institución siempre promueve confianza y responsabilidad en el equipo de trabajo, mientras que el 28,6% señaló que esto ocurre casi siempre, de igual manera el 14,3% manifestó que solo a veces percibe este tipo de liderazgo dentro de la institución, sin registrarse respuestas negativas, los datos evidencian una apreciación positiva respecto a la influencia del liderazgo en el fortalecimiento del trabajo en equipo y el cumplimiento de responsabilidades laborales.

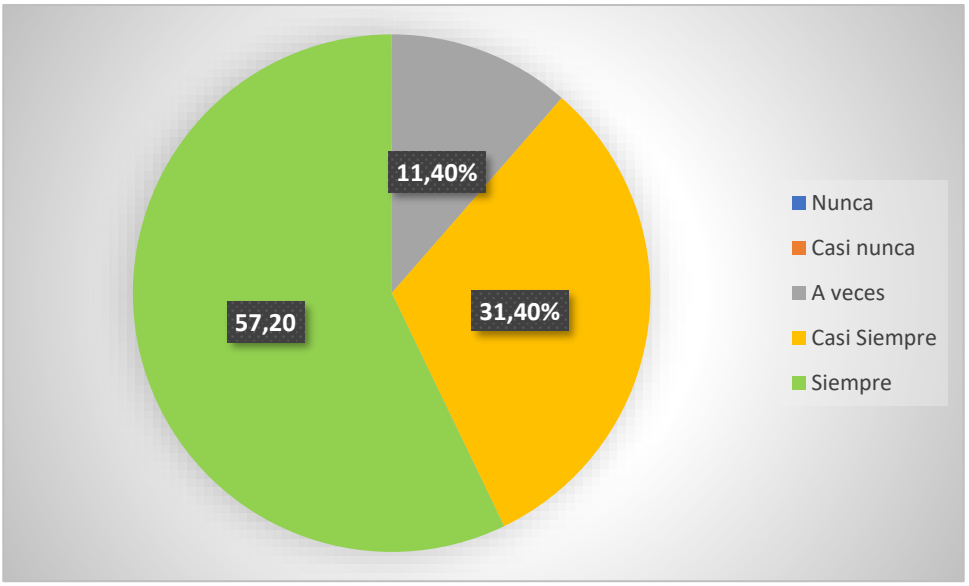
Los resultados permiten comprender que el liderazgo ejercido dentro de la institución contribuye al fortalecimiento de relaciones laborales basadas en la confianza, el compromiso y la responsabilidad compartida entre los colaboradores, la percepción favorable de la mayoría de los trabajadores evidencia que las autoridades o jefes influyen positivamente en el desempeño del equipo, generando un entorno de mayor seguridad y cooperación en el desarrollo de las actividades institucionales, una parte minoritaria considera que estas actividades no se evidencian con la misma intensidad en todas las áreas de trabajo.

a. Comunicación organizacional

Pregunta 11: ¿La información relacionada con sus funciones es transmitida de manera clara y comprensible?

Figura 11.

Claridad en la transmisión de información laboral.



Análisis e interpretación

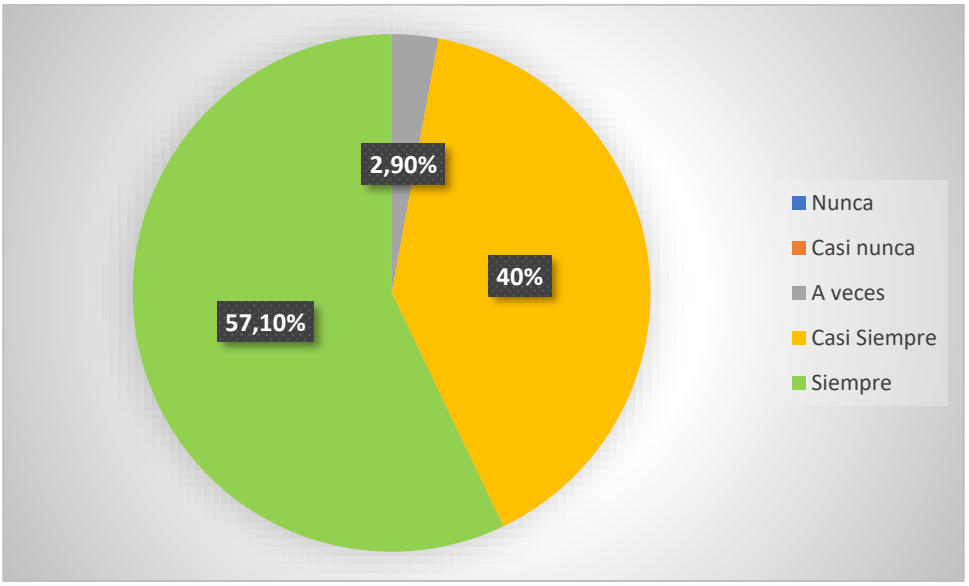
Los resultados obtenidos muestran que el 57,2% de los encuestados considera que la información relacionada con sus funciones siempre es transmitida de manera clara y comprensible, mientras que el 31,4% indicó que esto ocurre casi siempre, el 11,4% manifestó que solo a veces recibe información con suficiente claridad, sin registrarse respuestas negativas, estos datos evidencian que existe una adecuada comunicación de las funciones y actividades dentro de la institución.

Los resultados permiten evidenciar que la transmisión de información dentro de la institución favorece la comprensión de las funciones y responsabilidades asignadas al personal, la percepción positiva de los trabajadores refleja que la comunicación laboral contribuye al desarrollo ordenado de las actividades y facilita el cumplimiento de las tareas asignadas, un grupo reducido considera que la información no siempre se comunica con el mismo nivel de claridad en determinadas ocasiones.

Pregunta 12: ¿Las indicaciones recibidas le permiten realizar adecuadamente sus actividades laborales?

Figura 12.

Indicaciones para el desarrollo de las actividades laborales.



Análisis e interpretación

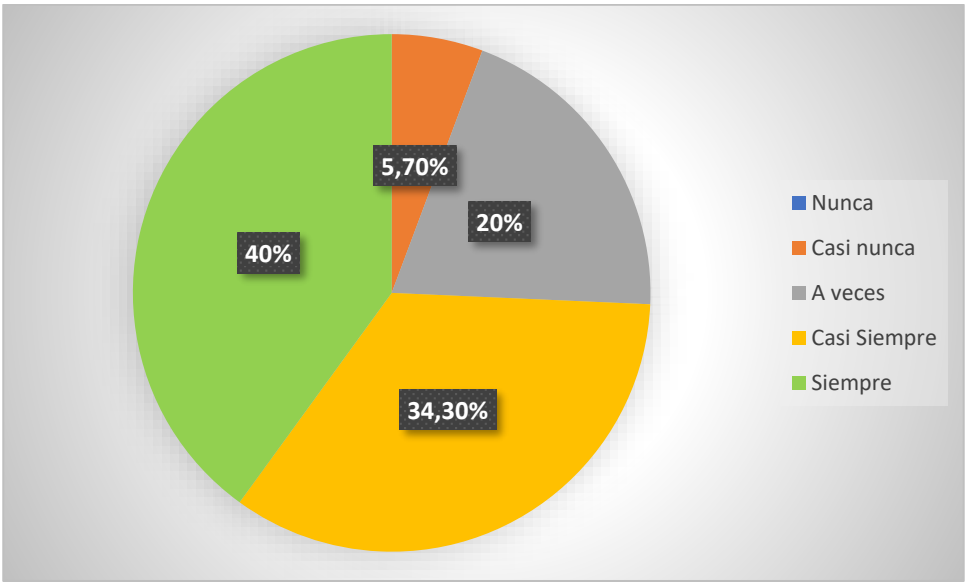
Los resultados evidencian que el 57,1% de los encuestados consideran que las indicaciones recibidas siempre les permiten realizar adecuadamente sus actividades laborales, mientras que el 40,0% indicó que esto ocurre casi siempre y únicamente el 2,9% señaló que solo a veces recibe orientaciones suficientes para ejecutar sus funciones, sin registrarse respuestas negativas, los datos reflejan una percepción favorable respecto a la orientación brindada para el cumplimiento de las actividades laborales.

Los resultados permiten comprender que las directrices proporcionadas dentro de la institución facilitan el desarrollo eficiente de las tareas asignadas al personal, contribuyendo a un mejor desempeño en sus funciones, la tendencia positiva en las respuestas demuestra que los trabajadores cuentan con orientaciones que les permiten actuar con mayor seguridad y organización en sus actividades diarias, una mínima parte del personal considera que las indicaciones recibidas no siempre resultan suficientes para el desarrollo de sus labores.

Pregunta 13: ¿Se siente escuchado/a por sus superiores cuando expresa ideas o sugerencias?

Figura 13.

Escucha y atención a ideas del personal.



Análisis e interpretación

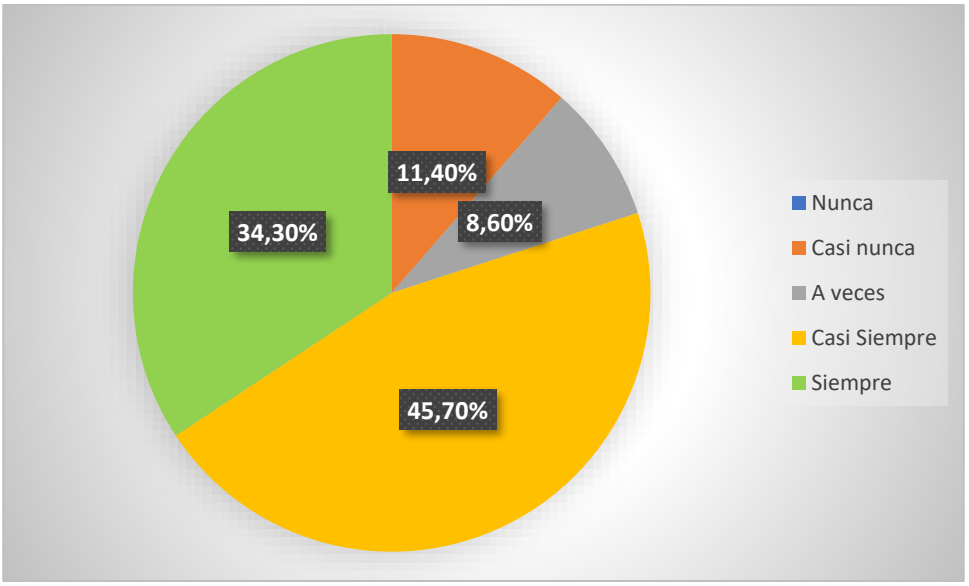
Los resultados obtenidos muestran que el 40% de los encuestados consideran que siempre se sienten escuchados por sus superiores al expresar ideas o sugerencias, mientras que el 34,3% indicó que ocurre casi siempre, el 20,0% manifestó que solo a veces percibe apertura para expresar sus opiniones y el 5,7% señaló que casi nunca se siente escuchado, estos resultados evidencian que aunque existe una percepción mayoritariamente favorable respecto a la comunicación entre superiores y trabajadores, todavía se presentan ciertas limitaciones en la atención y consideración de las opiniones del personal.

Los resultados permiten interpretar que dentro de la institución existe disposición para escuchar las ideas y sugerencias de los funcionarios, favoreciendo espacios de comunicación e interpretación entre superiores y trabajadores, la presencia de respuestas en las opciones “a veces” y “casi nunca” refleja que no todos los colaboradores perciben el mismo nivel de apertura para expresar sus opiniones, lo que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo mecanismos de participación y escucha dentro del entorno de trabajo.

Pregunta 14: ¿Los cambios o novedades dentro de la institución son informados oportunamente al personal?

Figura 14.

Comunicación de cambios y novedades institucionales.



Análisis e interpretación

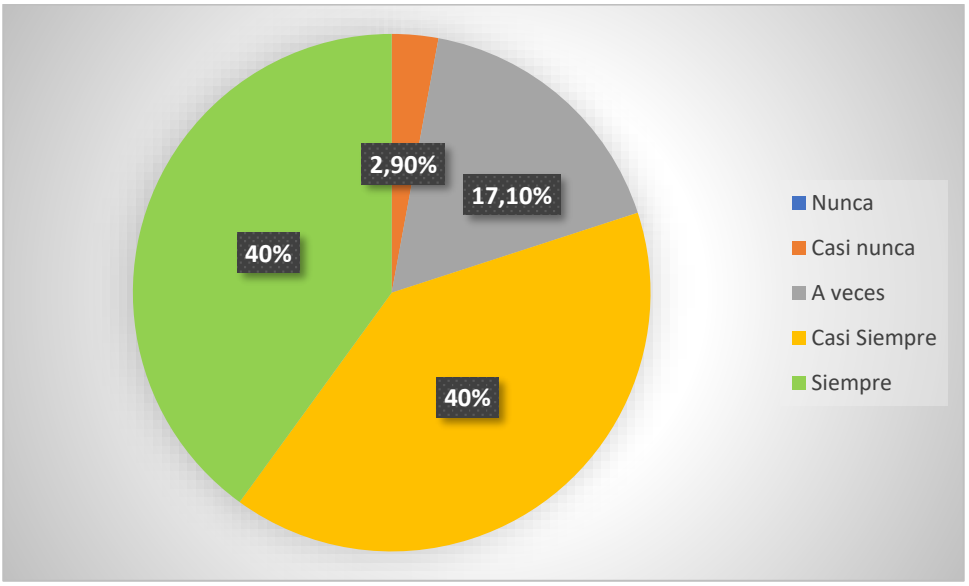
Los resultados obtenidos evidencian que el 45,7% de los encuestados considera que casi siempre los cambios o novedades dentro de la institución son informados oportunamente al personal, mientras que el 34,3% indicó que esto sucede siempre, el 11,4% manifestó que casi nunca recibe información oportuna y el 8,6% señaló que solo a veces es informado sobre las novedades institucionales, estos datos reflejan que aunque la mayoría percibe una adecuada comunicación institucional, aún existen funcionarios que consideran insuficiente la difusión oportuna de información relevante.

Los resultados permiten evidenciar que la institución mantiene mecanismos de comunicación que facilitan la transmisión de cambios y novedades del personal, contribuyendo al desarrollo de las actividades laborales y a la coordinación institucional, la presencia de respuestas en las opciones “casi nunca” y “a veces” demuestra que algunos funcionarios consideran que la información no siempre llega de manera oportuna, lo que podría generar desconocimiento o dificultades en la adaptación a determinados cambios institucionales.

Pregunta 15: ¿Recibe información sobre los resultados de las actividades que realiza?

Figura 15.

Información sobre resultados de las actividades laborales.



Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos muestran que el 40,0% de los encuestados manifestó que siempre recibe información sobre los resultados de las actividades que realizan y el otro 40,0% indicó que esto ocurre casi siempre, el 17,1% señaló que solo a veces recibe retroalimentación sobre sus actividades y el 2,9% manifestó que casi nunca obtiene información relacionada con los resultados de su trabajo, estos datos reflejan que la mayoría de los funcionarios percibe una comunicación frecuente respecto al seguimiento y conocimiento de sus actividades laborales.

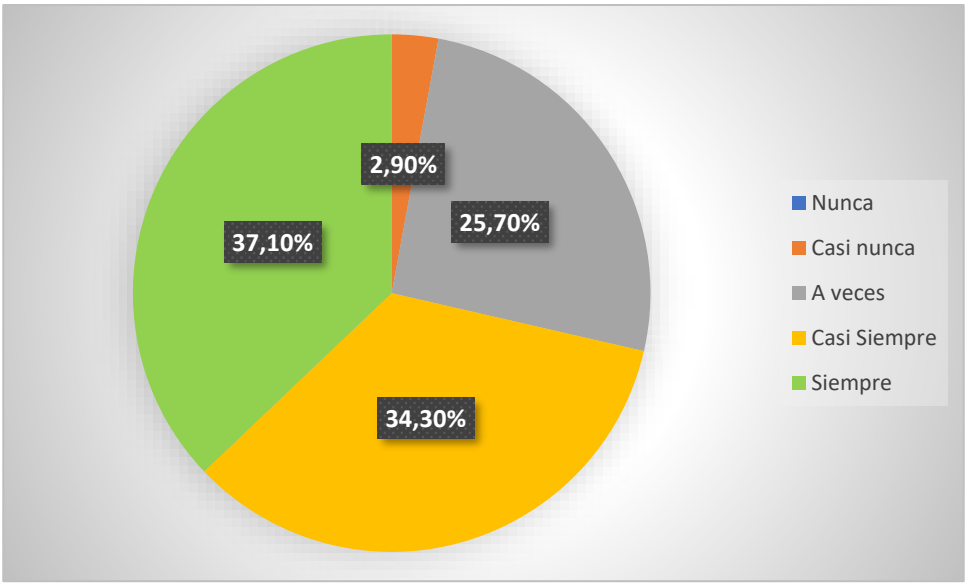
Los resultados permiten interpretar que los funcionarios reciben retroalimentación sobre las actividades que desarrollan, lo cual favorece el conocimiento de los avances, resultados y cumplimiento de sus funciones dentro de la institución, la tendencia positiva en las respuestas evidencian la existencia de procesos de comunicación orientados al seguimiento laboral, algunos consideran que la información sobre el resultado de sus actividades no siempre es transmitida con la misma frecuencia o claridad.

b. Relaciones interpersonales

Pregunta 16: ¿En su área de trabajo se distribuyen adecuadamente las actividades entre el personal?

Figura 16.

Distribuciones de actividades en el área de trabajo.



Análisis e interpretación

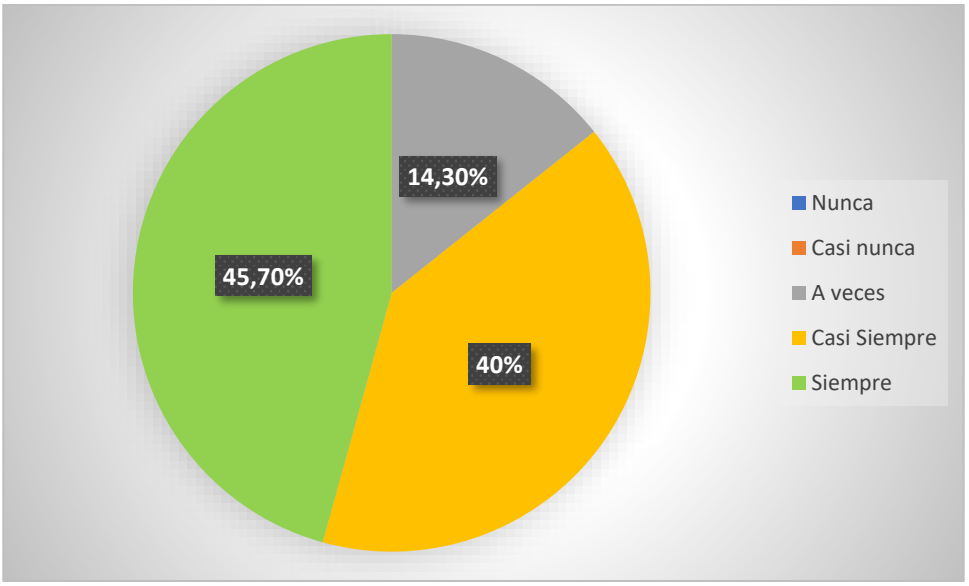
Los resultados obtenidos evidencian que el 37,1% de los encuestados consideran que las actividades es su área de trabajo siempre se distribuyen adecuadamente entre el personal, mientras que el 34,3% indicó que esto ocurre casi siempre, el 25,7% manifestó que solo a veces percibe una adecuada distribución de tareas y el 2,9% señaló que casi nunca existe una organización equitativa de las actividades laborales, estos resultados reflejan que aunque la mayoría mantiene una percepción favorable respecto a la asignación de funciones, todavía existen criterios divididos sobre la organización del trabajo dentro de algunas áreas.

Los resultados permiten interpretar que la distribución de actividades dentro de las áreas de trabajo generalmente favorece el cumplimiento de las funciones asignadas y el desarrollo de las labores institucionales, el porcentaje registrado en las opciones “a veces” y “casi nunca” evidencia que algunos funcionarios perciben desequilibrios o limitaciones en la asignación de tareas, lo que podría afectar la coordinación y la carga laboral entre los miembros del equipo de trabajo.

Pregunta 17: ¿Las actividades laborales requieren interacción constante entre compañeros de trabajo?

Figura 17.

Interacción entre compañeros de trabajo.



Análisis e interpretación

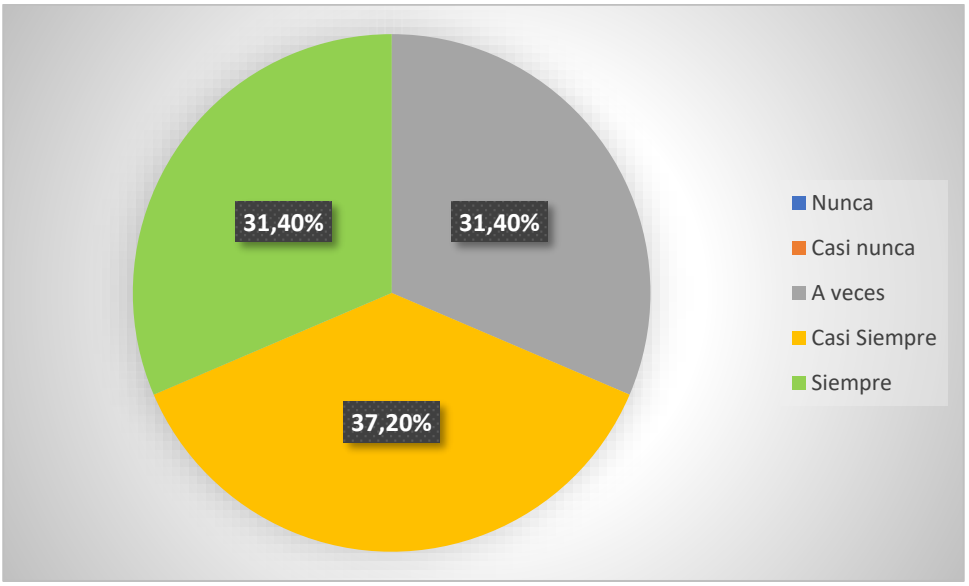
Los resultados obtenidos muestran que el 45,7% de los encuestados considera que las actividades laborales siempre requieren interacción constante entre compañeros de trabajo, mientras que el 40,0% indicó que esta interacción se presenta casi siempre, el 14,3% manifestó que solo a veces las actividades demandan trabajo conjunto entre colaboradores, sin registrarse respuestas negativas, estos datos evidencian que la mayoría del personal desarrolla sus funciones mediante procesos de interacción y colaboración dentro del entorno laboral.

Los resultados permiten evidenciar que el desarrollo de las actividades dentro de la institución depende de gran medida de la cooperación y comunicación entre compañeros de trabajo, la percepción positiva de los funcionarios refleja la importancia de trabajo colaborativo para el cumplimiento de las funciones y objetivos institucionales, fortaleciendo la coordinación y el apoyo mutuo entre integrantes de las diferentes áreas laborales.

Pregunta 18: ¿Considera que el trato entre compañeros se desarrolla en un ambiente de respeto?

Figura 18.

Respeto entre compañeros de trabajo.



Análisis e interpretación

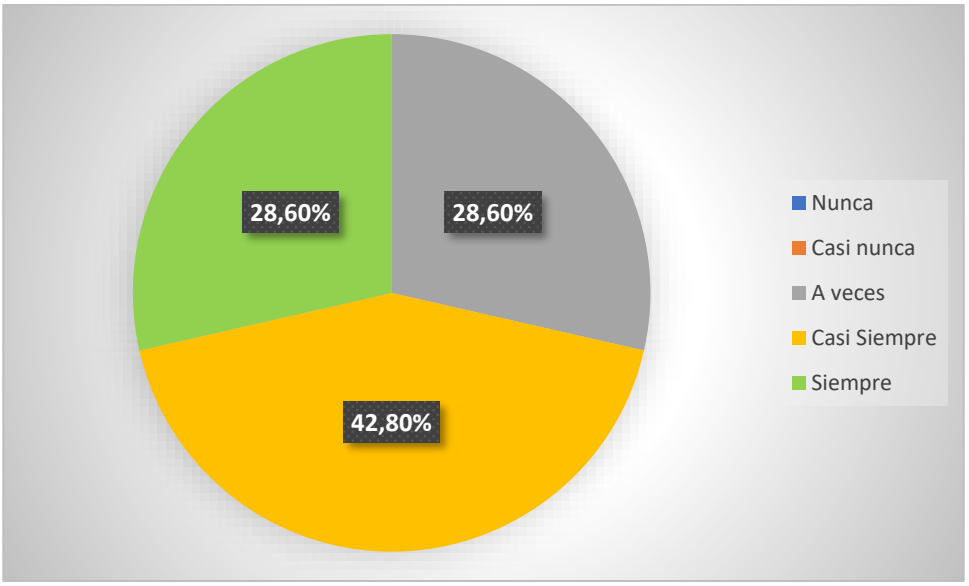
Los resultados obtenidos muestran que el 37,2% de los encuestados considera que el trato entre compañeros casi siempre se desarrolla en un ambiente de respeto, mientras que el 31,4% manifestó que esto ocurre siempre, el otro 31,4% indicó que solo a veces percibe un ambiente respetuoso dentro del equipo de trabajo, sin registrarse respuestas negativas, estos datos evidencian que la mayoría de los funcionarios mantienen una percepción favorable respectos a la convivencia laboral, también reflejan que existen situaciones en las que el respeto entre compañeros no se percibe de manera constante.

Estos datos permiten evidenciar que las relaciones interpersonales dentro de la institución se desarrollan bajo criterios de respeto y convivencia laboral, favoreciendo el trabajo conjunto entre compañeros, el porcentaje registrado en la opción “a veces” demuestra que algunos funcionarios han percibido situaciones en las que el trato laboral no mantiene el mismo nivel de cordialidad y respeto, lo que evidencia la importancia de fortalecer las relaciones humanas y la convivencia dentro de los equipos de trabajo.

Pregunta 19: ¿Las diferencias de opinión son manejadas de manera adecuada dentro del equipo de trabajo?

Figura 19.

Manejo de diferencias de opinión en el equipo de trabajo.



Análisis e interpretación

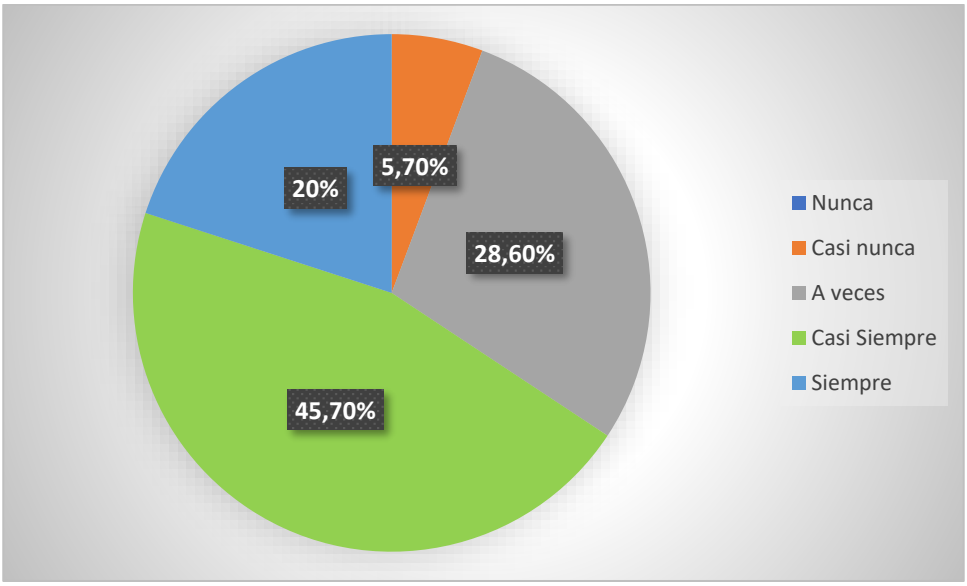
Los resultados obtenidos evidencian que el 42,8% de los encuestados considera que las diferencias de opinión dentro del equipo de trabajo casi siempre son manejadas de manera adecuada, mientras que el 28,6% manifestó que esto ocurre siempre, el 28,6% indicó que solo a veces percibe un adecuado manejo de desacuerdos entre compañeros, sin registrase respuestas negativas, estos datos reflejan que la mayoría del personal percibe un ambiente laboral donde las diferencias de criterio suelen gestionarse de manera apropiada dentro de los equipos de trabajo.

Los datos permiten interpretar que los funcionarios consideran que existe disposición para mantener el diálogo y la convivencia laboral frente a diferencias de opinión dentro del equipo de trabajo, la percepción positiva predominante evidencia que los desacuerdos suelen manejarse mediante criterios de respeto y comunicación, el porcentaje registrado en la opción “a veces” demuestra que aún se presentan situaciones en las que el manejo de opiniones distintas podría generar dificultades en la interacción entre compañeros.

Pregunta 20: ¿Cuándo surgen imprevistos laborales, los compañeros de trabajo muestran disposición para apoyar?

Figura 20.

Apoyo entre compañeros ante imprevistos laborales.



Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos muestran el 45,7% de los encuestados considera que, cuando surgen imprevistos laborales, los compañeros de trabajo casi siempre muestran disposición para brindar apoyo, mientras que el 20,0% manifestó que esto ocurre siempre, el 28,6% indicó que el apoyo se presenta solo a veces y el 5,7% señaló que casi nunca percibe colaboración ante situaciones imprevistas, estos datos evidencian que aunque existe una percepción mayoritariamente favorable respecto al apoyo entre compañeros, todavía se presentan limitaciones en la cooperación dentro de determinadas situaciones laborales.

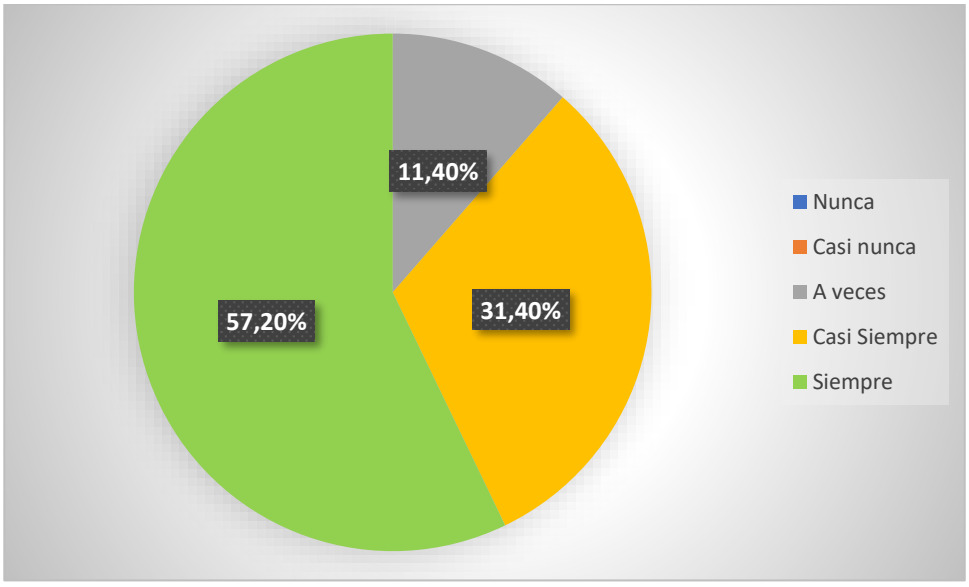
Los resultados permiten evidenciar que dentro de la institución existe colaboración entre compañeros para afrontar situaciones imprevistas en el trabajo, favoreciendo la continuidad y el cumplimiento de las actividades laborales, el porcentaje registrado en las opciones “a veces” y “casi nunca” refleja que la disposición de apoyo no siempre se manifiesta de manera uniforme entre todos los integrantes del equipo, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la solidaridad y el compromiso colectivo dentro del entorno laboral.

c. Condiciones laborales

Pregunta 21: ¿Considera que las condiciones físicas de su lugar de trabajo como iluminación, espacio y equipos necesarios para sus funciones son adecuados para realizar sus actividades?

Figura 21.

Lugar de trabajo.



Análisis e interpretación

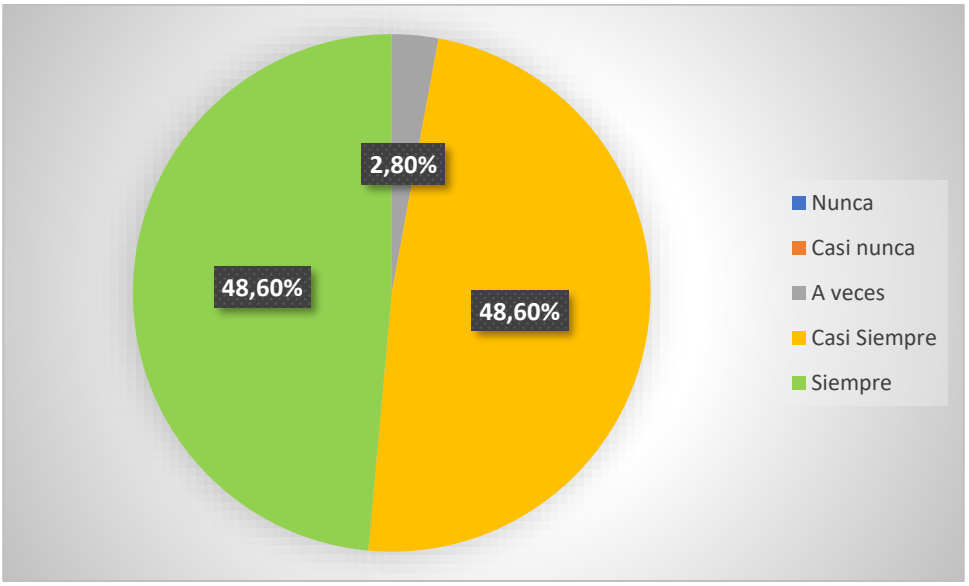
Los resultados obtenidos evidencian que el 57,2% de los encuestados considera que las condiciones físicas de su lugar de trabajo, como iluminación, espacio y equipos necesarios, siempre son adecuadas para realizar sus actividades laborales, mientras que el 31,4% indicó que estas condiciones casi siempre son favorables, el 11,4% manifestó que solo a veces dispone de condiciones apropiadas para el desarrollo de sus funciones, sin registrarse respuestas negativas, estos datos reflejan una percepción positiva respecto al entorno físico y los recursos disponibles dentro de la institución.

Los resultados permiten interpretar que la institución cuenta, en términos generales, con espacios y recursos que facilitan el desempeño de las actividades laborales del personal, la percepción favorable de los funcionarios evidencia que las condiciones físicas del entorno de trabajo contribuyen al desarrollo eficiente de sus funciones y al bienestar durante la jornada laboral, una parte minoritaria considera que ciertos aspectos relacionados con el espacio físico o los recursos de trabajo aún pueden ser mejorados.

Pregunta 22: ¿El entorno de trabajo le permite desarrollar sus actividades sin dificultades relacionadas con el espacio físico?

Figura 22.

Espacio físico para el desarrollo de actividades laborales.



Análisis e interpretación

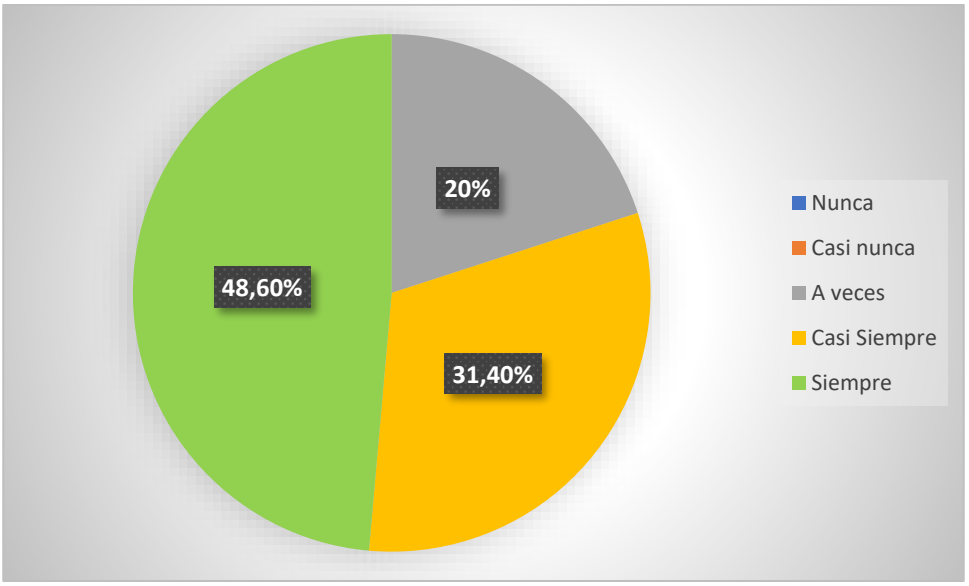
Los resultados obtenidos muestran que el 48,6% de los encuestados considera que el entorno de trabajo siempre le permite desarrollar sus actividades sin dificultades relacionadas con el espacio físico, mientras que otro 48,6% indicó que esto ocurre casi siempre, únicamente el 2,8% manifestó que solo a veces dispone de un espacio adecuado para el cumplimiento de sus funciones, sin registrarse respuestas negativas, estos datos evidencian una valoración ampliamente favorable respecto a las condiciones del entorno físico dentro de la institución.

Los resultados permiten evidenciar que el espacio físico de trabajo facilita, en la mayoría de los casos, el desarrollo normal de las actividades laborales, favoreciendo la comodidad y organización del personal durante la jornada de trabajo, la alta frecuencia de respuestas positivas refleja que los funcionarios perciben un entorno adecuado para desempeñar sus funciones, un porcentaje mínimo considera que aún pueden presentarse ciertas limitaciones relacionadas con el espacio físico en determinadas situaciones laborales.

Pregunta 23: ¿Cuenta con herramientas y materiales necesarios para realizar sus actividades de forma eficiente?

Figura 23.

Disponibilidad de herramientas y materiales de trabajo.



Análisis e interpretación

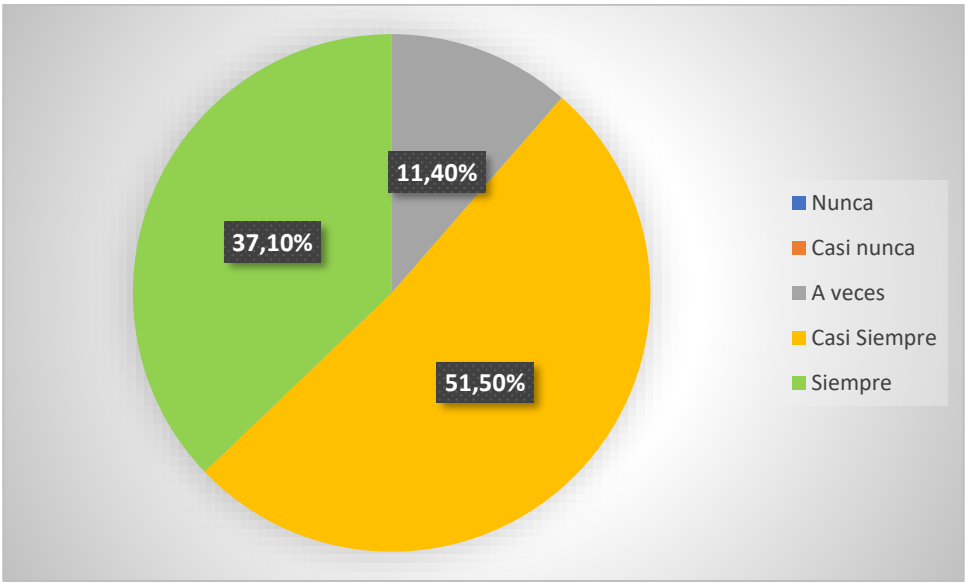
Los resultados obtenidos evidencian que el 48,6% de los encuestados considera que siempre cuenta con las herramientas y materiales necesarios para realizar sus actividades de forma eficiente, mientras que el 31,4% indicó que esto ocurre casi siempre, el 20,0% manifestó que solo a veces dispone de los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, sin registrarse respuestas negativas, estos datos reflejan que la mayoría de los funcionarios percibe una adecuada disponibilidad de materiales y herramientas dentro de la institución.

Los resultados permiten interpretar que la institución proporciona, en gran medida los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades laborales, facilitando el cumplimiento de las funciones asignadas al personal, la percepción positiva predominante evidencia que las herramientas y materiales disponibles contribuyen al desempeño eficiente de los trabajadores, una parte de los funcionarios considera que la disponibilidad de ciertos recursos no siempre es suficiente para desarrollar sus actividades con total normalidad.

Pregunta 24: ¿Los recursos disponibles en su área de trabajo son eficientes para atender las actividades diarias?

Figura 24.

Disponibilidad de herramientas y materiales de trabajo.



Análisis e interpretación

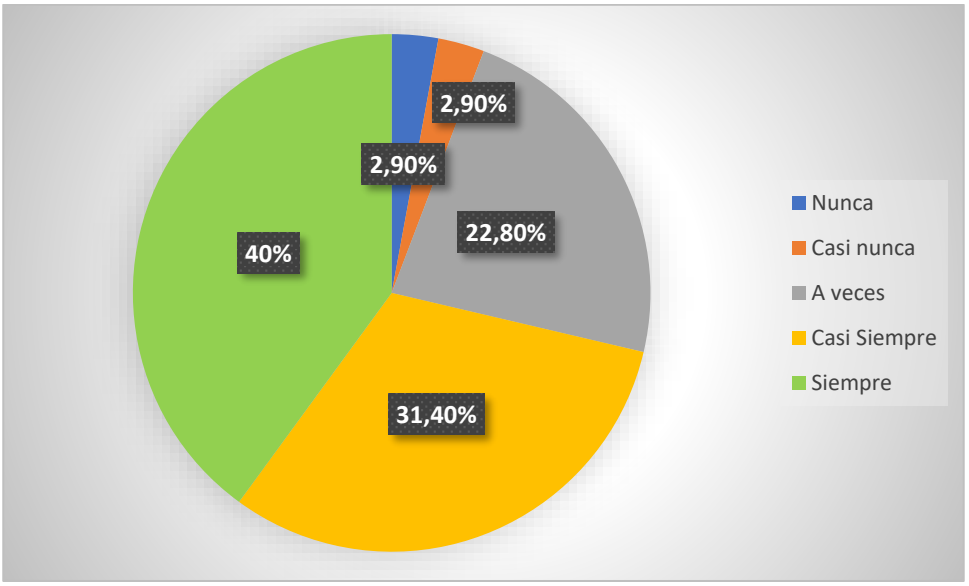
Los resultados obtenidos muestran que el 51,5% de los encuestados considera que los recursos disponible en su área de trabajo casi siempre son suficientes para atender las actividades diarias, mientras que el 37,1% indicó que estos recursos siempre cubren las necesidades laborales, el 11,4% manifestó que solo a veces dispone de recursos suficientes para el cumplimiento de sus funciones, sin registrarse respuestas negativas, estos datos evidencian una percepción favorable respecto a la disponibilidad de recursos dentro de las áreas de trabajo de la institución.

Los resultados permiten evidenciar que las áreas de trabajo cuentan con recursos que facilitan el desarrollo de las actividades diarias y contribuyen al cumplimiento de las funciones del personal, la valoración positiva de los funcionarios refleja que los recursos disponibles responden adecuadamente a las necesidades laborales en la mayoría de los casos, algunos trabajadores consideran que existen momentos en los que los recursos podrían resultar limitados frente a las exigencias de las actividades diarias.

Pregunta 25: ¿Considera que las condiciones del entorno laboral protegen el bienestar físico y emocional del personal?

Figura 25.

Bienestar físico y emocional en el entorno laboral.



Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos evidencian que el 40,0% de los encuestados considera que las condiciones del entorno laboral siempre protegen el bienestar físico y emocional del personal, mientras que el 31,4% indicó que esto ocurre casi siempre, el 22,8% manifestó que solo a veces percibe condiciones favorables para su bienestar y el 2,9% señaló que nunca y casi nunca siente que el entorno laboral proteja adecuadamente su bienestar físico y emocional, estos datos reflejan una percepción mayoritariamente positiva, aunque también evidencian la existencia de ciertas inconformidades relacionadas con las condiciones laborales dentro de la institución.

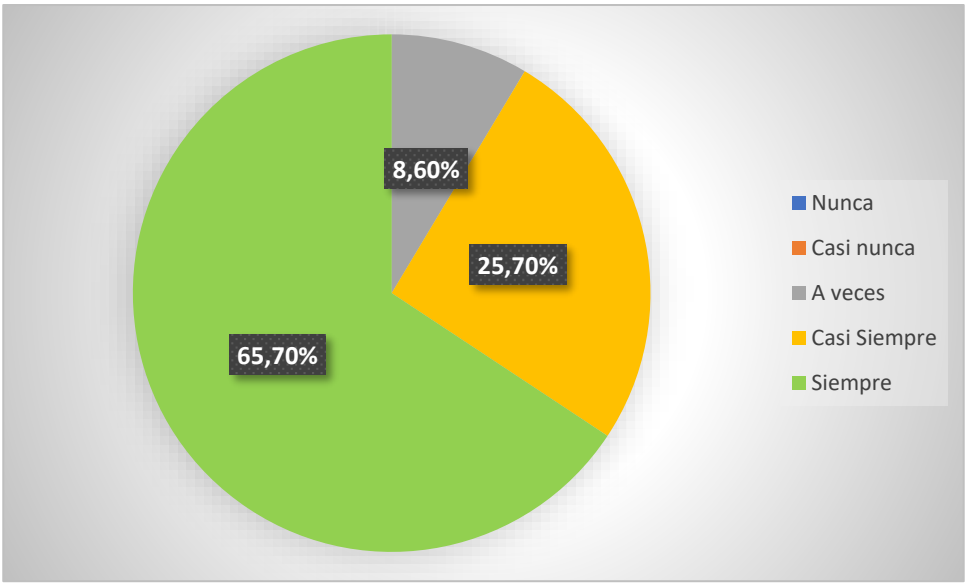
Los resultados permiten interpretar que los funcionarios consideran que el entorno laboral contribuye al cuidado de su bienestar físico y emocional, favoreciendo el desarrollo de sus actividades dentro de un ambiente relativamente adecuado, la presencia de respuestas negativas y de la opción “a veces” demuestra que algunos trabajadores perciben limitaciones en las condiciones laborales, lo que evidencia la importancia de continuar fortaleciendo acciones orientadas al bienestar integral y la salud ocupacional del personal.

d. Satisfacción laboral

Pregunta 26: ¿Se siente satisfecho/a con las actividades que desempeña dentro de la institución?

Figura 26.

Las actividades desempeñadas.



Análisis e interpretación

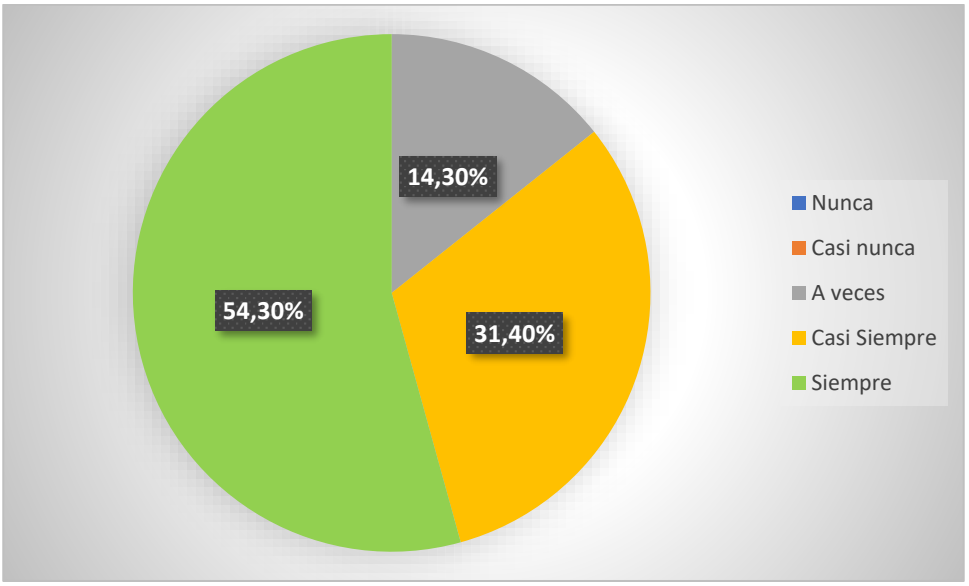
Los resultados obtenidos evidencian que el 65,7% de los encuestados manifestó que siempre se siente satisfecho con las actividades que desempeña dentro de la institución, mientras que el 25,7% indicó que casi siempre mantiene este nivel de satisfacción, el 8,6% señaló que solo a veces se siente satisfecho con las funciones que realiza, sin registrarse respuestas negativas, estos datos reflejan que la mayoría del personal presenta una percepción favorable respecto a las actividades laborales que desarrolla dentro la institución.

Los resultados permiten interpretar que los funcionarios mantienen un alto nivel de satisfacción con las actividades que realizan, evidenciando conformidad y aceptación respecto a las funciones asignadas dentro de la institución, la predominancia de respuestas positivas refleja que las actividades laborales contribuyen al bienestar y estabilidad laboral del personal, favoreciendo una actitud positiva hacia el trabajo y el cumplimiento de sus responsabilidades, un grupo reducido considera que su nivel de satisfacción no se mantiene de manera constante en todas las actividades desempeñadas.

Pregunta 27: ¿Considera que las funciones asignadas corresponden adecuadamente a sus capacidades laborales

Figura 27.

Correspondencia entre funciones y capacidades laborales.



Análisis e interpretación

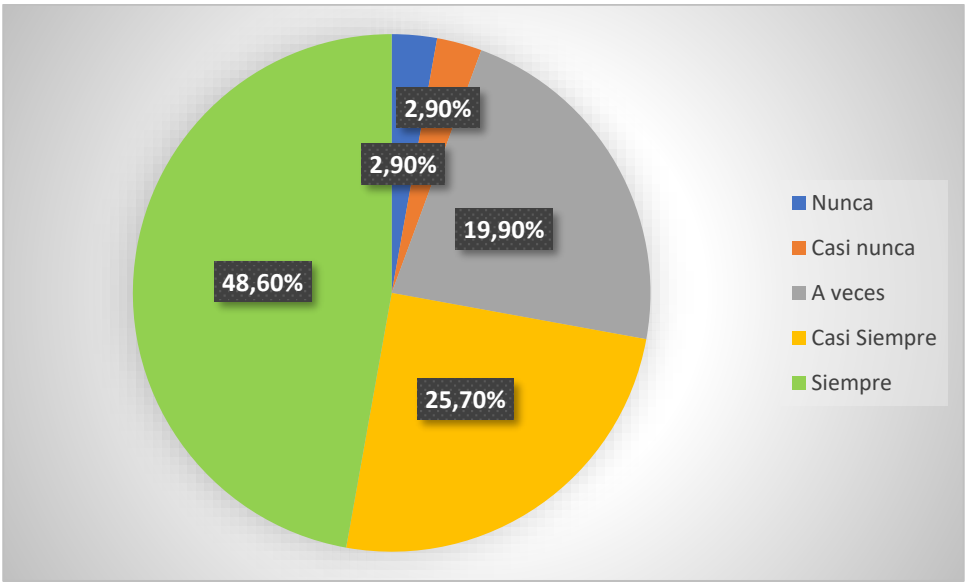
Los resultados obtenidos muestran que el 54,3% de los encuestados considera que las funciones asignadas siempre corresponden adecuadamente a sus capacidades laborales, mientras que el 31,4% indicó que esto ocurre casi siempre, el 14,3% manifestó que solo a veces percibe una adecuada relación entre sus capacidades y las funciones que desempeña, sin registrarse respuestas negativas, estos datos evidencian que la mayoría de los funcionarios mantiene una percepción favorable respecto a la asignación de funciones dentro de la institución.

Los resultados permiten interpretar que los funcionarios consideran que las actividades y responsabilidades asignadas se ajustan a sus conocimientos, habilidades y capacidades laborales, favoreciendo un mejor desempeño en el desarrollo de sus funciones, la tendencia positiva de las respuestas refleja conformidad con la distribución de tareas dentro de la institución, algunos trabajadores perciben que determinadas funciones no siempre se relacionan completamente con sus capacidades o competencias laborales.

Pregunta 28: ¿El ambiente laboral contribuye a mantener un adecuado bienestar personal y profesional?

Figura 28.

Bienestar personal y profesional en el ambiente laboral.



Análisis e interpretación

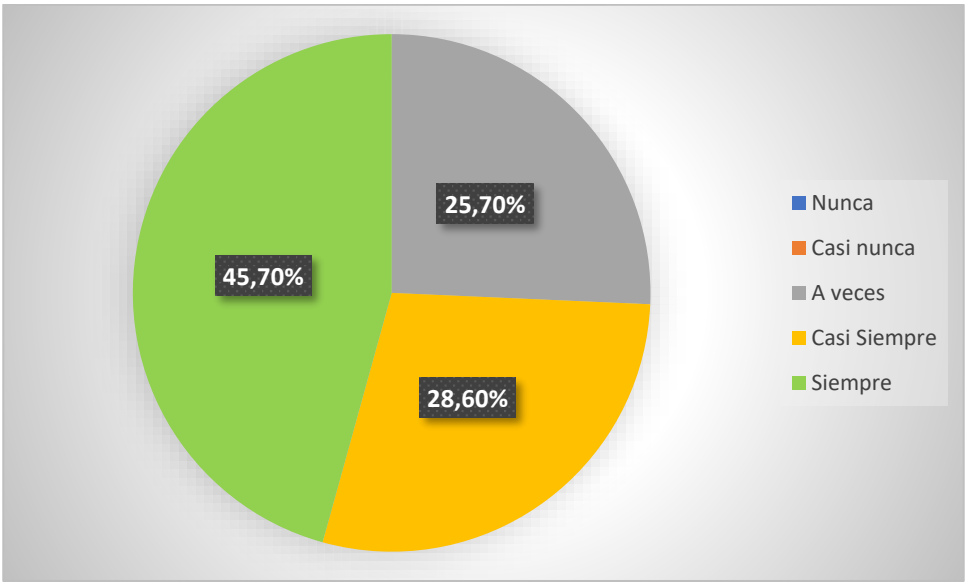
Los resultados obtenidos evidencian que el 48,6% de los encuestados manifestó que siempre considera que el ambiente laboral contribuye a mantener un adecuado bienestar personal y profesional, mientras que el 25,7% indicó que esto ocurre casi siempre, el 19,9% señaló que solo a veces percibe esta influencia positiva y el 2,9% manifestó que casi nunca y nunca siente que el entorno laboral favorezca su bienestar, estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable respecto al ambiente laboral dentro de la institución.

Los resultados permiten interpretar que la mayoría de los funcionarios percibe un ambiente laboral favorable, el cual contribuye a sus bienestar personal y profesional dentro de la institución, la predominancia de respuestas positivas refleja que el entorno de trabajo genera condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades laborales, algunos colaboradores consideran que aún existe aspectos del ambiente laboral que podrían mejorarse para fortalecer su bienestar y satisfacción en el trabajo.

Pregunta 29: ¿El ambiente en su lugar de trabajo le permite realizar sus actividades de manera tranquila?

Figura 29.

Ambiente tranquilo para desarrollar las actividades laborales.



Análisis e interpretación

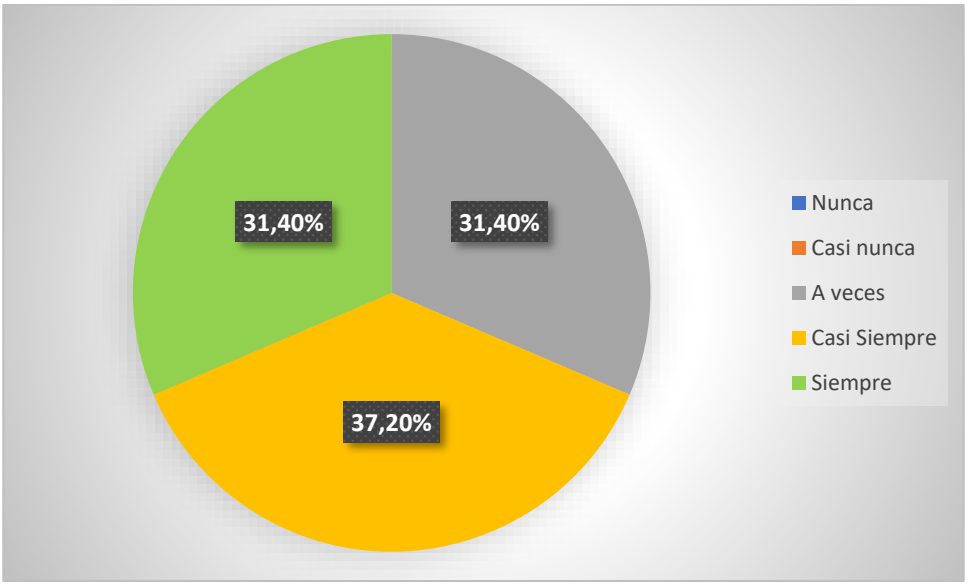
Los resultados obtenidos evidencian que el 45,7% de los encuestados manifestó que le ambiente de su lugar de trabajo siempre le permite realizar sus actividades de manera tranquila, mientras que el 28,6% indicó que esto ocurre casi siempre, el 25,7% señaló que solo a veces percibe un ambiente laboral tranquilo, sin registrarse respuestas negativas, estos datos reflejan que la mayoría de los funcionarios mantiene una percepción favorable respecto al ambiente laboral dentro de la institución.

Los resultados permiten interpretar que los funcionarios consideran que el ambiente laboral favorece el desarrollo de sus actividades en condiciones de tranquilidad y estabilidad, la percepción positiva predomina evidencia que el entorno de trabajo contribuye al desempeño adecuado de las funciones, una parte del personal considera que existe situaciones laborarles que ocasionalmente afectan la tranquilidad durante la jornada de trabajo.

Pregunta 30: ¿Considera que el esfuerzo realizado en sus actividades laborales es valorado dentro de la institución?

Figura 30.

Valoración del esfuerzo laboral.



Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos muestran que el 37,2% de los encuestados considera que el esfuerzo realizado en sus actividades laborales casi siempre es valorado dentro de la institución, mientras que el 31,4% indicó que esto ocurre siempre, otro 31,4% manifestó que solo a veces percibe reconocimiento hacia su esfuerzo laboral, sin registrarse respuestas negativas, estos datos reflejan que la mayoría de los funcionarios percibe una valoración favorable de su trabajo dentro de la institución.

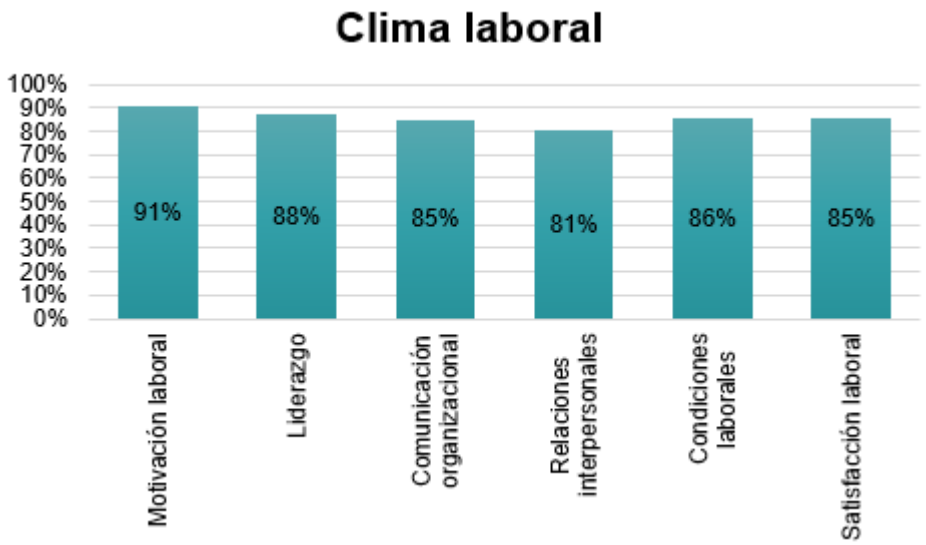
Los resultados permiten evidenciar que los funcionarios, en su mayoría consideran que el esfuerzo y dedicación en el desarrollo de sus actividades laborales son reconocidas dentro de la institución, lo cual contribuye a fortalecer su satisfacción y compromiso laboral, el porcentaje registrado en la opción “a veces” demuestra que algunos trabajadores no perciben un reconocimiento constante hacia el trabajo que realizan.

4.2. Interpretación de resultados

La interpretación de los resultados permite comprender de manera más amplia la percepción de los funcionarios respecto al clima laboral dentro de la institución, se analizaron las dimensiones e indicadores que conforman la variable de estudio, con el fin de identificar los aspectos que favorecen el ambiente de trabajo y aquellos que pueden fortalecerse para contribuir al bienestar de los colaboradores y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Figura 31.

Resultados consolidados de las dimensiones del clima laboral.



Nota. Los porcentajes corresponden al nivel de cada dimensión.

Variable	Puntaje obtenido	Puntaje máximo	%
Clima laboral	4513	5250	86%

Excelente	Muy bueno	Aceptable	Regular	Deficiente
100% - 90,01%	90% - 75,01%	75% - 60,01%	60% - 40,01%	Menos de 40%
	86%			

Los resultados obtenidos evidencian que el clima laboral en el Centro de Salud Tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón San Miguel, provincia Bolívar, alcanzó un 86 % del puntaje máximo posible, ubicándose en la categoría muy bueno. Esto refleja que los

funcionarios mantienen una percepción positiva sobre su entorno de trabajo y las condiciones en las que desarrollan sus actividades. Entre las dimensiones evaluadas, motivación laboral obtuvo la mayor valoración con 91 %, seguida de liderazgo con 88 %, condiciones laborales con 86 %, comunicación organizacional y satisfacción laboral con 85 % cada una. Por su parte, relaciones interpersonales registró el menor porcentaje 81 %; sin embargo, se mantiene dentro de la categoría muy bueno, evidenciando oportunidades para fortalecer el trabajo en equipo, la colaboración y la integración entre los funcionarios. Estos resultados permiten establecer que la institución cuenta con un clima laboral favorable para el desempeño de sus funciones y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Tabla 4.

Preguntas con mayor nivel de positividad.

Dimensión	Indicador	Pregunta	Puntaje
Motivación laboral	Interés por el trabajo	1. ¿Mantiene una actitud positiva al desarrollar sus actividades laborales?	162/175
	Compromiso	3. ¿El trabajo que realiza le motiva a dar lo mejor de sí en sus actividades diarias?	168/175
	Compromiso	4. ¿Las actividades que desempeña le permiten sentirse parte del funcionamiento de la institución?	163/175
Satisfacción laboral	Conformidad con el trabajo	26. ¿Se siente satisfecho/a con las actividades que desempeña dentro de la institución?	160/175

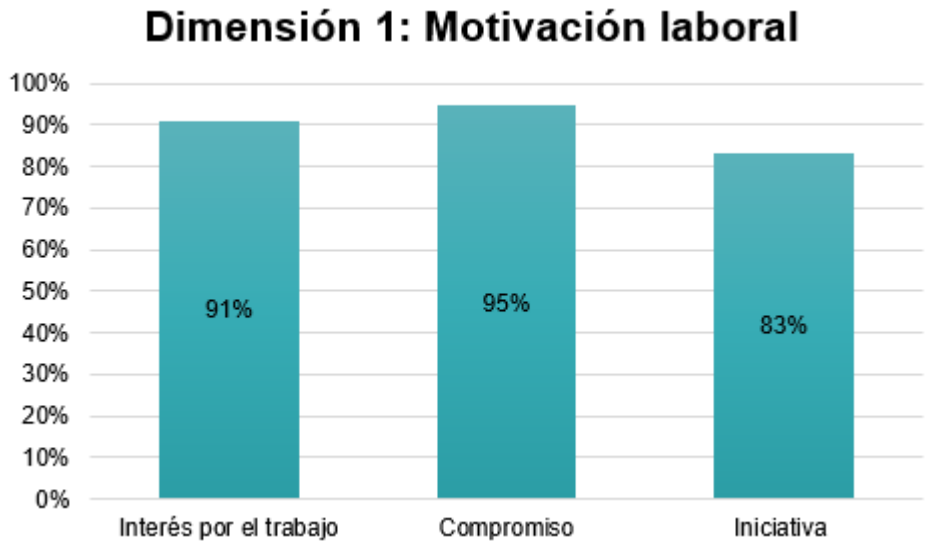
Nota. Los puntajes corresponden a las preguntas que obtuvieron la mayor valoración dentro de las dimensiones evaluadas.

Las preguntas con mayor puntuación permiten determinar las principales fortalezas del clima laboral en el Centro de Salud Tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón San Miguel de Bolívar. Los resultados evidencian que los trabajadores mantienen una actitud positiva hacia el desarrollo de sus actividades, se sienten motivados para dar lo mejor de sí y perciben que forman parte importante del funcionamiento de la institución. La alta valoración obtenida en la satisfacción con las actividades desempeñadas refleja conformidad con las funciones asignadas y un adecuado nivel de bienestar en el entorno laboral. Estas fortalezas

demuestran que el personal presenta un elevado compromiso con su trabajo, lo que contribuye a consolidar un clima laboral muy favorable y orientado al logro de los objetivos institucionales.

Figura 32.

Análisis de la dimensión Motivación laboral.



Nota. La interpretación fundamentada en el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta.

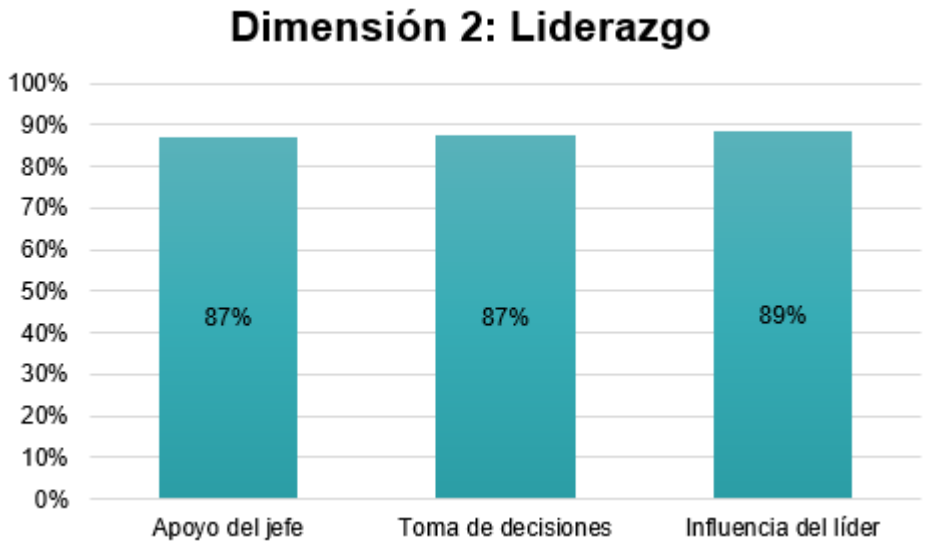
Excelente	Muy bueno	Aceptable	Regular	Deficiente
100% - 90,01%	90% - 75,01%	75% - 60,01%	60% - 40,01%	Menos de 40%
91%				

Interpretación:

Los resultados de la dimensión motivación laboral evidencian un nivel de desempeño excelente en los tres indicadores evaluados, el indicador compromiso obtuvo la mayor valoración con 95 %, seguido de interés por el trabajo con 91 % e iniciativa con 83 %. Estos resultados reflejan que los funcionarios muestran un alto grado de compromiso con la institución, mantienen interés por las actividades que realizan y demuestran iniciativa en el cumplimiento de sus funciones, contribuyendo al fortalecimiento del clima laboral.

Figura 33.

Análisis de la dimensión liderazgo.



Nota. La interpretación fundamentada en el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta.

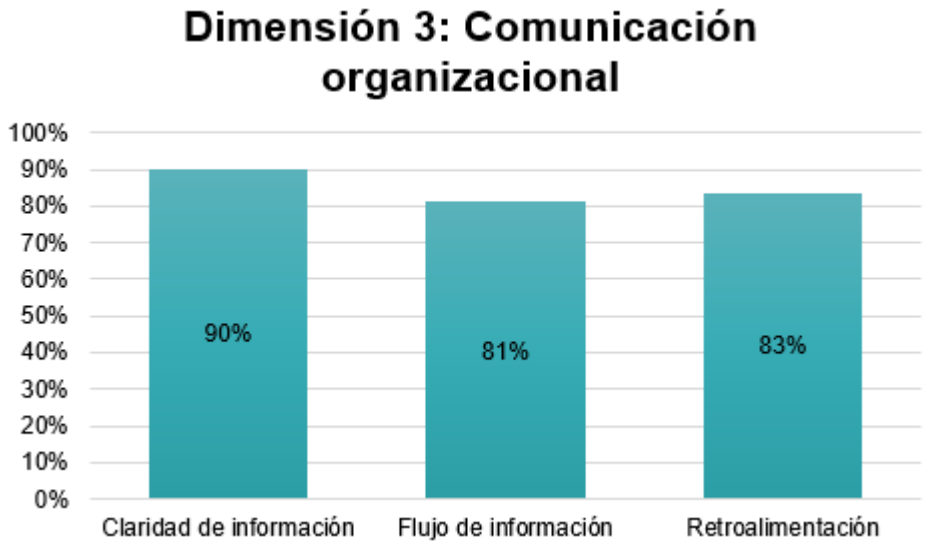
Excelente	Muy bueno	Aceptable	Regular	Deficiente
100% - 90,01%	90% - 75,01%	75% - 60,01%	60% - 40,01%	Menos de 40%
	88%			

Interpretación:

Los resultados de la dimensión liderazgo evidencian un nivel muy bueno**,** al obtener un promedio general del 88 %, el indicador influencia del líder alcanzó la mayor valoración con 89 %, mientras que apoyo del jefe **y** toma de decisiones registraron 87 % cada uno. Estos resultados reflejan que los funcionarios perciben positivamente el liderazgo ejercido por sus superiores, destacando la influencia del líder, el apoyo brindado por el jefe inmediato y la adecuada toma de decisiones, aspectos que favorecen el desarrollo de las actividades laborales y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Figura 34.

Análisis de la dimensión comunicación organizacional.



Nota. La interpretación fundamentada en el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta.

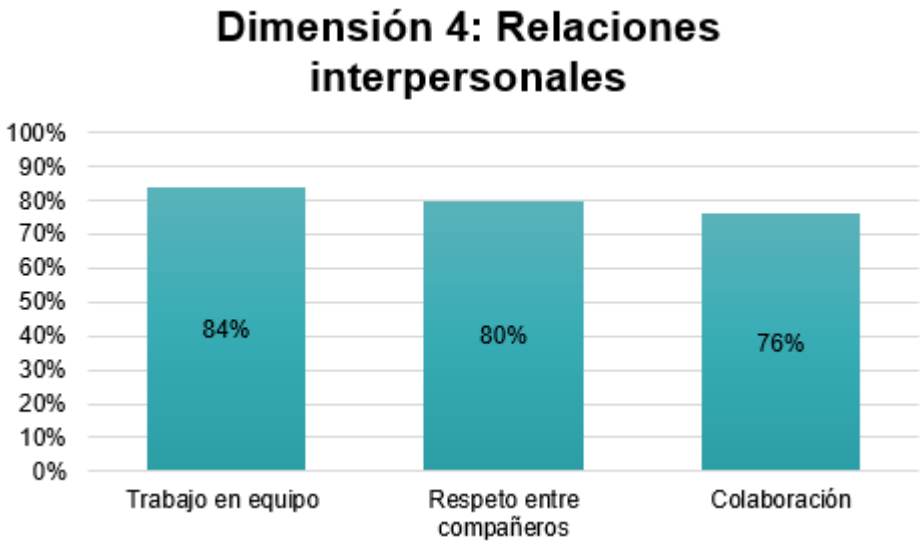
Excelente	Muy bueno	Aceptable	Regular	Deficiente
100% - 90,01%	90% - 75,01%	75% - 60,01%	60% - 40,01%	Menos de 40%
	85%			

Interpretación:

Los resultados de la dimensión comunicación organizacional evidencian un nivel muy bueno, al obtener un promedio general del 85 %, el indicador claridad de la información alcanzó la mayor valoración con 90 %, seguido de retroalimentación con 83 % y flujo de información con 81 %. Estos resultados reflejan que los funcionarios perciben que la información se comunica de manera clara y comprensible, existe un adecuado intercambio de información entre los diferentes niveles de la institución y se promueve la retroalimentación para el desarrollo de las actividades laborales, contribuyendo al fortalecimiento del clima laboral.

Figura 35.

Análisis de la dimensión relaciones interpersonales.



Nota. La interpretación fundamentada en el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta.

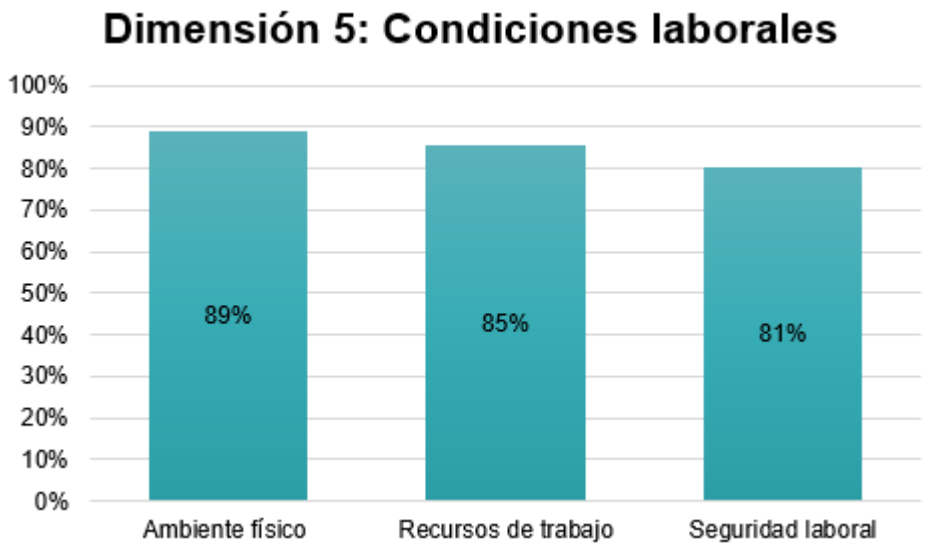
Excelente	Muy bueno	Aceptable	Regular	Deficiente
100% - 90,01%	90% - 75,01%	75% - 60,01%	60% - 40,01%	Menos de 40%
	81%			

Interpretación:

Los resultados de la dimensión relaciones interpersonales evidencian un nivel muy bueno, al obtener un promedio general del 81 %, el indicador trabajo en equipo alcanzó la mayor valoración con 84 %, seguido de respeto entre compañeros con 80 % y colaboración con 76 %. Estos resultados reflejan que los funcionarios mantienen relaciones basadas en el respeto, el trabajo conjunto y la cooperación durante el desarrollo de sus actividades laborales, favoreciendo la convivencia, la interacción entre compañeros y el cumplimiento de las funciones institucionales.

Figura 36.

Análisis de la dimensión condiciones laborales.



Nota. La interpretación fundamentada en el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta.

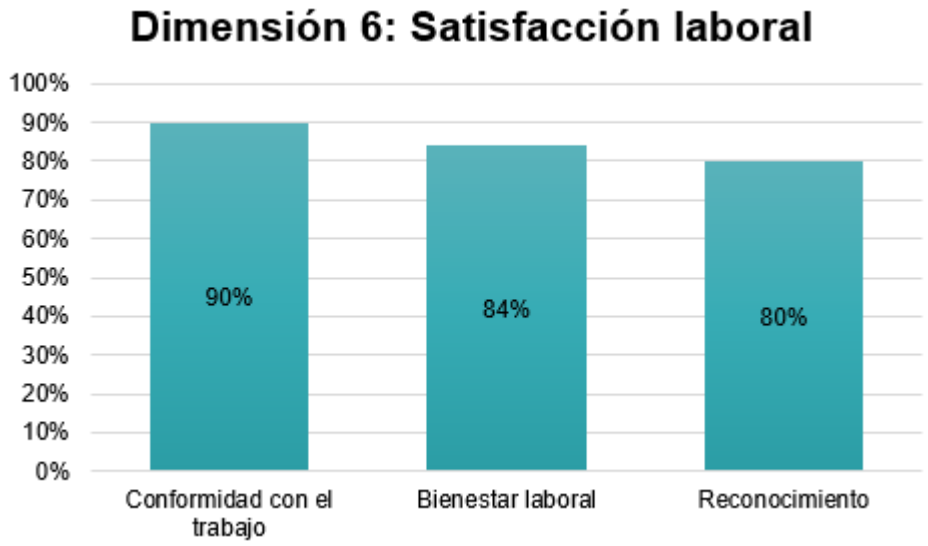
Excelente	Muy bueno	Aceptable	Regular	Deficiente
100% - 90,01%	90% - 75,01%	75% - 60,01%	60% - 40,01%	Menos de 40%
	86%			

Interpretación:

Los resultados de la dimensión condiciones laborales evidencian un nivel muy bueno, al obtener un promedio general del 86 %, el indicador ambiente físico alcanzó la mayor valoración con 89 %, seguido de recursos de trabajo con 85 % y seguridad laboral con 81 %. Estos resultados reflejan que los funcionarios perciben que la institución dispone de un ambiente físico adecuado, cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades y ofrece condiciones de seguridad que favorecen el desempeño de sus funciones, contribuyendo al fortalecimiento del clima laboral.

Figura 37.

Análisis de la dimensión satisfacción laboral.



Nota. La interpretación fundamentada en el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta.

Excelente	Muy bueno	Aceptable	Regular	Deficiente
100% - 90,01%	90% - 75,01%	75% - 60,01%	60% - 40,01%	Menos de 40%
	85%			

Interpretación:

Los resultados de la dimensión satisfacción laboral evidencian un nivel muy bueno, al obtener un promedio general del 85 %, el indicador conformidad con el trabajo alcanzó la mayor valoración con 90 %, seguido de bienestar laboral con 84 % y reconocimiento con 80 %. Estos resultados reflejan que los funcionarios manifiestan una percepción positiva respecto a las actividades que desempeñan, experimentan bienestar en su entorno de trabajo y consideran que su labor es reconocida, aspectos que favorecen su satisfacción laboral y contribuyen al fortalecimiento del clima laboral de la institución.

Tabla 5.

Resultados consolidados de las dimensiones del clima laboral.

Dimensiones	Puntaje/875	Promedio/5	%	Interpretación
Motivación laboral	796	4,55	91%	Excelente
Liderazgo	766	4,38	88%	Muy bueno
Comunicación organizacional	745	4,26	85%	Muy bueno
Relaciones interpersonales	706	4,03	81%	Muy bueno
Condiciones laborales	752	4,30	86%	Muy bueno
Satisfacción laboral	748	4,27	85%	Muy bueno

Nota. Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada al personal del Centro de Salud Tipo B del IESS San Miguel de Bolívar.

4.3. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitieron determinar que el clima laboral del Centro de Salud Tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de San Miguel de Bolívar, alcanzó el 86 % del puntaje máximo posible, ubicándose en la categoría muy bueno. Este hallazgo evidencia que los funcionarios mantienen una percepción positiva sobre las condiciones laborales, las relaciones que establecen dentro de la institución y el ambiente en el que desarrollan sus actividades. Asimismo, se identificó que las dimensiones motivación laboral**,** liderazgo**,** comunicación organizacional**,** condiciones laborales **y** satisfacción laboral alcanzaron una valoración muy favorable, mientras que relaciones interpersonales obtuvo una valoración favorable, siendo la dimensión con menor puntuación. Estos resultados permiten afirmar que, en términos generales, la institución cuenta con un ambiente laboral que favorece el compromiso del personal y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los resultados encontrados guardan concordancia con la investigación desarrollada por García (2023), quien determinó que un clima organizacional adecuado favorece la satisfacción laboral y el desempeño del personal de salud. En dicho estudio se evidenció que dimensiones como la supervisión, la comunicación y las condiciones de trabajo mantienen una relación significativa con el bienestar de los trabajadores. De manera similar, en la presente investigación las dimensiones liderazgo, comunicación organizacional y condiciones laborales alcanzaron valoraciones muy favorables, lo que demuestra que estos factores continúan siendo elementos determinantes para fortalecer el ambiente laboral dentro de las instituciones de salud. La

coincidencia entre ambos estudios puede atribuirse a que fueron desarrollados en organizaciones sanitarias, donde la coordinación, el liderazgo y la interacción permanente entre los colaboradores son indispensables para garantizar una atención eficiente y de calidad.

De igual manera, los resultados coinciden con lo expuesto por Guevara-Rufasto y Peñalver-Higuera (2024), quienes, mediante una revisión de investigaciones realizadas en instituciones de salud, concluyeron que la motivación, el liderazgo, la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales constituyen factores que influyen directamente en el desempeño de los trabajadores. En la presente investigación estas dimensiones obtuvieron valoraciones favorables y muy favorables, destacándose especialmente la motivación laboral como la dimensión con mayor puntuación. Este resultado evidencia que los funcionarios mantienen interés por su trabajo, compromiso con las actividades que realizan y disposición para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales, aspecto que respalda la afirmación de los autores respecto a que un clima laboral positivo fortalece el desempeño y la calidad de los servicios prestados.

En el ámbito nacional, los hallazgos también presentan similitud con la investigación de Poma (2024), quien diseñó un programa orientado al fortalecimiento del clima laboral entre el personal médico y de enfermería del Hospital General IESS Ambato, identificando la comunicación asertiva y la colaboración como factores fundamentales para mejorar la satisfacción laboral y la calidad del servicio. En este estudio, la dimensión comunicación organizacional obtuvo una valoración muy favorable; sin embargo, el indicador retroalimentación presentó la menor participación dentro de la dimensión, lo que evidencia que aún existen oportunidades para fortalecer los mecanismos de comunicación entre directivos y colaboradores. Aunque la percepción general es positiva, este resultado demuestra que la comunicación organizacional debe entenderse como un proceso continuo que requiere espacios permanentes de diálogo, participación y retroalimentación para favorecer el desempeño del personal.

Asimismo, los resultados presentan concordancia con la investigación de Vera Chonana y Alaya García (2023), quienes determinaron que el reconocimiento, la confianza y la autonomía representan factores que fortalecen el compromiso organizacional de los trabajadores hospitalarios. En la presente investigación, las dimensiones motivación laboral y satisfacción laboral alcanzaron valoraciones muy favorables, reflejando que los funcionarios se sienten comprometidos con las actividades que realizan y conformes con el trabajo que desempeñan. No

obstante, el indicador reconocimiento obtuvo la menor participación dentro de la dimensión satisfacción laboral, situación que sugiere la conveniencia de fortalecer estrategias institucionales orientadas a valorar el esfuerzo, los logros y el desempeño del talento humano. Este aspecto adquiere especial relevancia, ya que el reconocimiento constituye un elemento motivador que favorece el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional.

Por otra parte, el estudio desarrollado por Rea (2024) representa el antecedente más cercano a la presente investigación, debido a que fue realizado en el mismo Centro de Salud Tipo B del IESS de San Miguel de Bolívar. El autor concluyó que existían dificultades relacionadas con la comunicación y la colaboración entre los trabajadores, las cuales incidían negativamente en el desempeño organizacional. Si bien los resultados actuales muestran una percepción general muy favorable del clima laboral, la dimensión relaciones interpersonales fue la que obtuvo la menor valoración en comparación con las demás dimensiones, manteniéndose únicamente en un nivel favorable. Esta situación evidencia que, aunque el clima laboral presenta una evolución positiva respecto a la investigación anterior, aún persisten aspectos relacionados con la colaboración y la integración del personal que requieren ser fortalecidos mediante estrategias orientadas a mejorar el trabajo en equipo, la comunicación y la convivencia laboral.

La comparación de los resultados con los antecedentes internacionales, nacionales y locales permite evidenciar que existe una tendencia común al reconocer que el clima laboral constituye un factor estratégico para el funcionamiento de las instituciones de salud. Las coincidencias encontradas confirman que dimensiones como la motivación, el liderazgo, la comunicación, las condiciones laborales y la satisfacción influyen directamente en el bienestar de los trabajadores y en la calidad de los servicios prestados. En este sentido, los resultados de la presente investigación no solo respaldan los planteamientos de los estudios revisados, sino que también aportan evidencia actual sobre la realidad del Centro de Salud Tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de San Miguel de Bolívar, proporcionando información relevante para el diseño de estrategias orientadas a fortalecer las relaciones interpersonales, promover una mayor retroalimentación entre los diferentes niveles organizacionales y consolidar un clima laboral que favorezca el desempeño institucional y la atención de calidad a los usuarios.

CONCLUSIONES

Una vez culminado el proceso investigativo y examinados los resultados obtenidos sobre el clima laboral de los funcionarios del Centro de Salud Tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón San Miguel, provincia Bolívar, durante el año 2025, se concluye lo siguiente:

1. El análisis del clima laboral en los funcionarios del Centro de Salud Tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón San Miguel, provincia Bolívar, durante el año 2025, permitió determinar que la institución presenta un clima laboral con un nivel muy bueno, al alcanzar un promedio del 86 %. Este resultado evidencia una percepción positiva de los funcionarios respecto a su entorno de trabajo, reflejando condiciones organizacionales que favorecen el desempeño de sus funciones, el compromiso institucional y el cumplimiento de los objetivos de la institución. En concordancia con la Norma Técnica para la Medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional del Servicio Público, la medición del clima laboral constituye una herramienta para conocer la percepción de los servidores públicos y orientar la toma de decisiones. Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 de dicha norma, esta evaluación debe realizarse de manera obligatoria y anual, con el propósito de fortalecer la gestión institucional mediante la mejora continua.
2. Se identificó que la dimensión motivación laboral alcanzó un nivel excelente, con un porcentaje del 91 %, constituyéndose en la dimensión con mayor valoración dentro del clima laboral. Los resultados evidenciaron que el indicador compromiso obtuvo la mayor valoración con 95 %, seguido de interés por el trabajo con 91 % e iniciativa con 83 %. Asimismo, las preguntas relacionadas con la motivación para dar lo mejor de sí en las actividades diarias, el sentido de pertenencia hacia la institución y el mantenimiento de una actitud positiva en el desempeño de las funciones alcanzaron las valoraciones más altas dentro de la dimensión. Estos hallazgos permiten concluir que los funcionarios desempeñan sus actividades con responsabilidad, mantienen un elevado compromiso con la institución, muestran interés por el trabajo que realizan y actúan con iniciativa en el cumplimiento de sus funciones, fortaleciendo el clima laboral y contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

En cuanto a la dimensión satisfacción laboral, se identificó un nivel muy bueno, con un porcentaje del 85 %. Los resultados evidenciaron que el indicador conformidad con el trabajo obtuvo la mayor valoración con el 90 %, seguido de bienestar laboral con el 84 % y reconocimiento con el 80 %. La pregunta relacionada con la satisfacción de los funcionarios respecto a las actividades que desempeñan alcanzó una de las valoraciones más altas dentro de la dimensión. Estos hallazgos permiten concluir que los funcionarios manifiestan satisfacción con las funciones que desempeñan, perciben condiciones que favorecen su bienestar laboral y consideran que su trabajo es reconocido, aspectos que contribuyen al fortalecimiento del clima laboral y al adecuado funcionamiento de la institución.

3. Se determinó que la percepción de los funcionarios respecto al liderazgo alcanzó un nivel muy bueno, con un porcentaje del 88 %. Los resultados evidenciaron que el indicador influencia del líder obtuvo la mayor valoración con el 89 %, seguido de apoyo del jefe y toma de decisiones, ambos con el 87 %. Las preguntas relacionadas con la orientación del jefe inmediato, el respaldo brindado al personal y la adecuada toma de decisiones obtuvieron las valoraciones más altas dentro de la dimensión. Estos hallazgos permiten concluir que los directivos ejercen un liderazgo que favorece el desempeño de los funcionarios, fortalece el cumplimiento de las funciones y contribuye al logro de los objetivos institucionales.

   En cuanto a la comunicación organizacional, se determinó que los funcionarios mantienen una percepción de nivel muy bueno, con un porcentaje del 85 %. Los resultados evidenciaron que el indicador claridad de la información obtuvo la mayor valoración con el 90 %, seguido de retroalimentación con el 83 % y flujo de información con el 81 %. Las preguntas relacionadas con la transmisión clara de la información, el intercambio oportuno de información y los procesos de retroalimentación alcanzaron las valoraciones más altas dentro de la dimensión. Estos resultados permiten concluir que la comunicación organizacional favorece la coordinación entre los funcionarios, facilita el desarrollo de las actividades institucionales y contribuye al fortalecimiento de un ambiente de trabajo adecuado.

4. Las relaciones interpersonales que experimentan los funcionarios durante el desarrollo de sus actividades laborales se caracterizan por un ambiente de respeto, colaboración y trabajo conjunto, lo que favorece la interacción entre los servidores y el cumplimiento de las funciones institucionales. Aunque esta dimensión obtuvo un nivel favorable, los resultados reflejan que existe una adecuada convivencia laboral, permitiendo mantener relaciones positivas entre los miembros de la institución.

   Las condiciones laborales se caracterizan por ofrecer un entorno adecuado para el desarrollo de las actividades institucionales, al presentar un nivel muy favorable. Los funcionarios perciben que disponen de condiciones que facilitan el desempeño de sus funciones, relacionadas con los recursos de trabajo, el ambiente físico y la seguridad laboral, aspectos que contribuyen al bienestar del personal y al fortalecimiento del clima laboral.

RECOMENDACIONES

1. Mantener un proceso periódico de medición del clima laboral, conforme a los lineamientos establecidos en la Norma Técnica para la Medición del Clima Laboral del Servicio Público, con el propósito de monitorear la percepción de los funcionarios, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la gestión institucional mediante la implementación de planes de acción.
2. Fortalecer las estrategias institucionales orientadas a mantener los niveles de motivación y satisfacción laboral, mediante programas de reconocimiento al desempeño, oportunidades de desarrollo profesional, espacios de participación y acciones que promuevan el compromiso, el sentido de pertenencia y el bienestar de los funcionarios.
3. Consolidar las prácticas de liderazgo y comunicación organizacional mediante procesos permanentes de capacitación dirigidos a los directivos y responsables de los equipos de trabajo, fortaleciendo competencias relacionadas con la toma de decisiones, el liderazgo participativo, la comunicación efectiva y la retroalimentación, con el fin de favorecer la coordinación institucional y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
4. Promover acciones que fortalezcan las relaciones interpersonales y permitan mantener condiciones laborales adecuadas, a través de actividades que fomenten el trabajo en equipo, la integración entre los funcionarios, la resolución oportuna de conflictos y la mejora continua de los espacios y recursos de trabajo, contribuyendo al bienestar del personal y al fortalecimiento del clima laboral.

BIBLIOGRAFÍA

Alles, M. A. (2022). Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias. Ediciones Granica.

Alles, M. A. (2022). Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias (4.ª ed.). Ediciones Granica.

Amasifuen Sajami, E., & Murayari Gonzales, C. A. (2022). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en una institución pública peruana 2022. Compendium: Cuadernos de Economía y Administración, 9 (3). https://doi.org/10.46677/compendium.v9i3.1064

Asamblea Nacional del Ecuador. (2022). Ley Orgánica de Salud. Segundo Suplemento del Registro Oficial 53 de 29 de abril de 2022. https://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3426

Bautista C., N. P. (2022). Proceso de la investigación cualitativa: Epistemología, metodología y aplicaciones (2.ª ed.). Editorial El Manual Moderno.

Bellido-Cabrera, J., Valiente-Saldaña, Y. M., Alvites-Gasco, A. M. & Diaz-Gómez, C. (2025). Reconocimiento laboral y compromiso organizacional en una empresa agroindustrial. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 10 (19), 202-216. https://doi.org/10.35381/r.k.v10i19.4397

Bustamante Vidaurre, M. L., Gálvez-Díaz, N. del C., y Arrunategui-Huamán, B. P. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú. *Revista Venezolana De Gerencia, 28*(No. Especial 9), 150-161. https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.10

Bustos-Viviescas, B. J., García- Yerena, C. E., & Romero Cuestas, C. A. (2025). Relevancia de la comunicación organizacional en el ámbito de la salud pública y laboral. *Archivos De Prevención de Riesgos Laborales, 28*(2), 53-57. https://doi.org/10.12961/aprl.2025.28.02.05

Castillo-García, F. J., Hernández-Suárez, C. A., & Sánchez-Gómez, M. C. (2023). Ambiente físico de trabajo y su influencia en la satisfacción laboral y el desempeño organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia, 28*(101), 245–260.

Charria Ortiz, V.H., Romero-Caraballo, M. P., & Sarsosa-Prowesk, K. (2022). Bienestar laboral y condiciones de trabajo en docentes de primaria y secundaria. Revista CES Psicología, 15(3), 63-80. https://doi.org/10.21615/cesp.5984

Chiavenato, I. (2023). *Gestión del talento humano* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.

Chonana, R. V., & García, M. A. (2023). EFECTO DEL CLIMA LABORAL EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES. CASO: HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL 2023. Compendium: Cuadernos De EconomíA Y AdministracióN, 10(3), 190-204.

Chunga Díaz, Tito Orlando, & Escuza Pasco, María Elena. (2023). La importancia de la satisfacción laboral en el ámbito profesional: una revisión sistemática. Diversitas: Perspectivas en Psicología, 19(1), 127-143. Epub February 15, 2023.https://doi.org/10.15332/22563067.9109

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. https://www.oas.org/jurídico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Coque Prócel, M. S., Noroña Salcedo, D. R., & Vega Falcón, V. (2022). Análisis de los factores de riesgo psicosociales en trabajadores del Patronato Provincial de Cotopaxi, Ecuador. *Revista UNIANDES de Ciencias de la Salud, 6*(2). https://doi.org/10.61154/rucs.v6i2.2857

Duarte Sánchez, D. D., Carballo Ranoni, O., & Benítez Tandis, J. A. (2025). *Motivación laboral en trabajadores de empresas privadas de Saltos del Guairá, Paraguay*. https://doi.org/10.24215/23143738e168

Duedra, M. J., Fierro Saltos, W. R., Navas Montes, Y. D. M., y Chávez García, E. M. (2025). Habilidades blandas: Claves para la educación superior del siglo XXI. Universidad Estatal de Bolívar. https://rdigital.ueb.edu.ec/handle/123456789/8930

Essex, R., Thompson, T., Evans, T. R., Fortune, V., Kalocsányiová, E., Miller, D., Markowski, M., & Elliott, H. (2023). *Ethical climate in healthcare: A systematic review and meta-analysis*. *Nursing Ethics, 30*(7–8), 910–921. https://doi.org/10.1177/09697330231177419

García-García, X. M. (2025). Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral: Caso de Estudio de una Empresa Pública Ecuatoriana. *Revista Científica Hallazgos21. 10*(1). 79-91. https://doi.org/10.69890/hallazgos21.v10i1.690

García Saldaña, C. R. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Internacional de la Universidad Nacional de Cajamarca. https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5655

Genoud, M. A., Broveglio, G. D., & Rammos, M. del P. (2022). ¿Qué motivaciones laborales priorizan los trabajadores en América Latina? La gestión del conocimiento centrada en valores. Ciencias Administrativas, (21). https://doi.org/10.24215/2314373e115

Google Maps. (s.f.). Centro de Salud tipo B San Miguel de Bolívar [Mapa]. Recuperado el 8 de mayo de 2026, de https://maps.app.goo.gl/maYwamusbXhpmE479

Gómez, M., Ramírez, J., & Fernández, P. (2024). Clima laboral y satisfacción laboral en organizaciones públicas: Una revisión sistemática. Journal of Organizational Studies, 18(2), 145-162.

González García, W. de J., & Vilchez Pirela, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, (51), 54–74. https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155

González, J., Ramírez, R., Terán, N., & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público latinoamericana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5*(1), 1157-1170. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318

Guzmán Pérez, F. A., Ocaña Fernández, Y. J., Vidal Caycho, R. J., Cejas Martínez, M., Toro Garrido, J., Perozo Chirinos, S., & Blanco Ayala, L. F. (2022). Diplomado en metodologías de investigación cuantitativa. *Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador*.

Guevara-Rufasto, Benner Sandy, & Peñalver-Higuera, Manuel José. (2024). Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en instituciones de salud. Cienciamatria. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, 10*(19), 163-180. Epub 30 de noviembre de 2024. https://doi.org/10.35381/cm.v10i19.1357

Gutiérrez-Calderón, M. ., Paternina-Avilez, Y., González-Payares, D., Mercado-Martínez, X., & Acosta-Guerra, L. (2024). Clima y Satisfacción Laboral En Funcionarios Del Sector Salud. Búsqueda, 10(2), e690. https://doi.org/10.21892/01239813.690

Huanca Larico, C. (2022). Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno 2021-2022. *Revista De Investigación En Gestión Y Finanzas, 1*(2), 32-37. https://revistas.unap.edu.pe/rigf/index.php/rigf/article/view/580

International Labour Organization. (2024). Working conditions in public sector organizations: Global report. ILO Publishing.

Jinez M., S. I. ., & Choque C., R. F. . (2023). Influencia de la gestión de recursos humanos en la productividad laboral en una entidad prestadora de Servicios. SCIÉNDO, 26(2), 139-144. https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.019

López-Lemus, J. A., & De la Garza Carranza, M. T. (2022). Liderazgo y compromiso organizacional: una revisión de la literatura para América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia, 27*(99), 1008-1024.

Madero Gómez, S. M., & Olivas Luján, M. R. (2022). Recursos organizacionales y su influencia en el bienestar y desempeño laboral de los trabajadores. *Estudios Gerenciales, 38*(165), 561-572. https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.165.5190

María Karina Mera Loor, Kerly Cecilia Cruz Arteaga y Elisa Juverly Zambrano Zambrano (2021): "El liderazgo y su importancia en las organizaciones", Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS, n. 15 (enero 2021). En línea: https://www.eumed.net/es/revistas/rilcoDS/15-enero21/liderazgo-organizaciones

Martinez Piedra, G. M., Guerrero Sánchez, J. A., & Pedraza Melo, N. A. (2022). El Clima y Estrés Organizacional en el Bienestar Laboral. *Vinculatégica EFAN, 8*(4), 26-38. https://doi.org/10.29105/vtga8.4-203

Medina Pariente, N. M., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica. Una revision literaria. *Revista Internacional De Investigación En Ciencias Sociales, 19*(1). Recuperado a partir de https://revistacientifica.uaa.edu.py/index.php/riics/article/view/1466

Ministerio del Trabajo. (2018). *Acuerdo Ministerial N.° MDT-2018-0138. Norma Técnica para la Medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional del Servicio Público*. Registro Oficial Suplemento N.° 277, 5 de julio de 2018.

Ministerio del Trabajo de Ecuador. (s.f.). Biblioteca de normativa. https://www.trabajo.gob.ec/biblioteca-de-normativa/

Moreno García, B. V., & Moreno Cuahtecontzi, F. J. (2023). Estilo de actuación organizacional enfocado al desempeño del colaborador quintanarroense con base a la clínica del comportamiento laboral. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 4(5), 1094-1108. https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1380

Muñoz Marichin, D. (2022). Gestión del talento humano y competitividad de los servidores de la Red de Salud Daten del Marañón-2021[Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/79500

Naranjo Gaibor, J. N. (2023). Gestión del talento humano como medio de mejoramiento en el desarrollo empresarial. Polo del Conocimiento, 8(9). https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/6100

Navarrete Pilacúan, M. P., Andramunio Chuma, Y. M., Tadeo, P. R., & Narváez Jaramillo, H. J. (2024). Modelación de perfiles por competencias en la gestión del talento humano. *LATAM Revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanas, 5*(5), 1785-1801. https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2743

Navarrete Pilacuán, M. P., Galarraga Montalvo, N. J., Araujo Vílchez, I., Carmona Graterol, C., & Morocho Núñez, E. W. (2023). Clima organizacional y rendimiento laboral del personal del ITCA. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7*(2), 1760–1776. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5434

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2023). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis (6.ª ed.). Ediciones de la U.

Olaz Capitán, A. (2024). Definiendo el clima laboral. 100 años de revisión bibliográfica. Revista Internacional de Organizaciones, (32), 123-145. https://doi.org/10.17345/rio32.458

Olivera Cuadra, D., Hernández Gómez, M., & Cárdenas Carvajal, M. (2023). La gestión del clima organizacional: una necesidad impostergable en las instituciones de salud. https://www.researchgate.net/publication/379604923_La_gestion_del_clima_organizacional_una_necesidad_impostergable_en_las_instituciones_de_salud

Organización Mundial de la Salud. (2023). Calidad de la atención sanitaria. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services

Organización Mundial de la Salud. (2023). Health workforce support and safeguards list 2023. OMS.

Organización de las Naciones Unidas. (1948), *Declaración Universal de los Derechos Humanos.* https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights

Organización Internacional del Trabajo. (1981). *Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores (núm. 155).* https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C155

Organización Internacional del Trabajo. (2006). *Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo (núm. 187).* https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C187

Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Convenio sobre la violencia y el acoso (núm. 190).* https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::P12100_ILO_CODE:C190

Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Trabajadores de la salud en Ecuador: condiciones de empleo, salud y seguridad en el trabajo*. OIT.

Organización Internacional del Trabajo. (2025). Workplace well-being and organizational performance in public institutions. OIT.

Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Ecuador presentó el primer estudio nacional sobre condiciones de trabajo y salud*. OPS/OMS.

Pacheco-Rodríguez, M. G., & Álvarez-Avilés, E. A. (2022). La evolución de la comunicación organizacional y su impacto en las nuevas estructuras empresariales. INNOVA Research Journal, 7 (3.2), 51-71. https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2.2022.2149

Palacios Alvarado, W., Cely Calixto, N. J., & Caicedo Rolón, A. J. (2023). Conceptos y enfoques de metodología de la investigación. Editorial Creser S.A.S. https://repositorio.ufps.edu.co/handle/ufps/6728

Poma, K. (2024). *Programa de fortalecimiento del clima laboral entre el médico y el personal de enfermería en la Unidad de hemodiálisis en el hospital general IESS Ambato* [Tesis de

maestría, Universidad de las Américas]. Repositorio Digital UDLA. https://dspece.udla.edu.ec/handle/33000/15778

Pulupa Simbaña, J. C. (2023). Clima y satisfacción laboral en el personal médicos generales de un centro hospitalario ubicado en Quito-Ecuador, 2023 [Trabajo de titulación, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional de la Universidad Central del Ecuador.

Prieto-Díez, F., Postigo, Á., Cuesta, M., & Muñiz, J. (2022). El compromiso laboral: ¿atributo organizacional o rasgos de personalidad? Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 38(2), 85-92. https://doi.org/10.5093/jwop2022a7

Prospel-Santacruz, E. L., Romero-Morocho, L. R., & Jaya-Pineda, I.I. (2022). Influencia del liderazgo en el desempeño laboral: caso práctico de la empresa Mcduck. *593 Digital Publisher CEIT, 7(*3), 184-196. https://doi.org/10.33386/593dp.2022.3.1112

Quijije Carrillo, I. A., Álvarez Montalvo, N. B., Guevara Santana, D. J., & Lujan Johnson, G. L. (2022). Percepción de la cultura organizacional en profesionales de un hospital público Ecuador, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6*(4), 2272-2287. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2751

Quispe Fernández, G. M., & Ayaviri Nina, V. D. (2025). Un enfoque práctico de la metodología de la investigación. Editorial Universidad Nacional de Chimborazo. https://doi.org/10.37135/u.editorial.05.176

Rea, S. (2024). *El clima laboral en el desempeño organizacional del Centro de Salud B de San Miguel de Bolívar del IESS, durante el período mayo-agosto 2024* [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal de Bolívar]. Repositorio Digital UEB. https://dspace.ueb.edu.ec/items/f25465df-ddOa-4bc2-bcdb-5fc8fa8cfc98

Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público [LOSEP]. (1 de abril de 2011). Registro Oficial Suplemento 418.

República del Ecuador. (2001). Ley de Seguridad Social. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. https://www.iess.gob.ec/documents/10162/33703/Ley+de+Seguridad+Social.pdf

República del Ecuador. (2010). Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP). https://www.gob.ec/sities/default/files/regulations/2018-10/Documento_LOSEP.pdf

Restrepo Escobar, F., (2024). LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SU IMPACTO EN LA SALUD FÍSICA Y PSICOSOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR AGROPECUARIO. Revista Mexicana de Agronegocios, (54).

Roa-Espinoza, R., Araya-Castillo, L., Rubio-Rivera, A., y Álvarez-Maldonado, D. (2025). Percepciones del efecto del ambiente laboral en el desempeño de los empleados. *Revista Venezolana de Gerencia, 30*(111), 1484-1501. https://doi.org/10.52080/rvqluz.30.111.15

Rodrigues de Andrade, F. M. (2023). El cuestionario en una investigación cualitativa: reflexiones teórico-metodológicas. *Revista Pesquisa Quialitativa, 11*(26). 28-49. https://doi.org/10.33361/RPQ.2023.v.11.n.26.467

Romero, M. del C. & Álvarez, M. B. (2022). Usos del término Likert. Una visión en estudios sobre el aprendizaje organizacional. https://www.researchgate.net/publication/362291558_Usos_del_termino_Likert_Una_revision_en_estudios_sobre_aprendizaje_organizacional

Ruiz Quezada, K. M., Ruiz Quezada, M. A., & Alcívar Cabada, R. R. (2024). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en el Hospital Civil Santa Teresita, Ecuador. Impulso Revista de Administración, 4(8), 275–291. https://doi.org/10.59659/impulso.v.4i8.62

Saldaña Díaz, E. I., Horna Rodríguez, R. F., & Troya Palomino, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. Economía & Negocios, 5(1). https://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542

Sánchez-Paredes, R. G., & Ñañez-Silva, M. V. (2022). Percepción del trabajo en equipo y de las habilidades sociales en estudiantes universitarios. *Puriq, 4*, e265. Https://doi.org/10.37073/puriq.4.265

Saras Zapata, E. (2023). Técnicas e instrumentos de investigación en la actividad investigativa. Revista Educación, 21(21), 8-9. https://doi.org/10.51440/unsch.revistaeducacion.2023.21.458

Sierra-Obregón, G. G., Alcalá-Salinas, C. A., Treviño-Uribe, J. J., & Zapata-Rebolloso, A. (2025). Impacto del sentido de pertenencia en cuanto a productividad en las empresas. *Revista*

Interdisciplinaria De Ingeniería Sustentable y Desarrollo Social. 11(1), 101-113. https://doi.org/10.63728/riisds.v11i1.161

Sisa Tenesaca, C. L. (2023). Factores determinantes del clima laboral que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa TEXCODI [Trabajo de titulación, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/38663

Tafur Puente, R. M., Soriano Talavera, R. L., & Huamán Robles, S. P. (2021). Percepciones de los docentes de dos instituciones educativas de Lima metropolitana sobre sus relaciones interpersonales. Horizonte de la Ciencia, 11(21), 151-164. https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2021.21.902

Toapanta Niebla, L. E. (2025). Deterioro del Clima Laboral: Factores y Efectos en la Productividad Organizacional. *ASCE MAGAZINE*, 4(4), 984–1012. https://doi.org/10.70577/asce.v4i4.476

Tonon, G. (2024). El respeto en el lugar de trabajo que reciben los y las estudiantes universitarios que se desempeñan en atención al público. *Ejes de Economía y Sociedad, 8*(14). https://doi.org/10.33255/25914669/7242

Vinueza Tello, S. E., Idrovo Flores, P. M., & Gutiérrez Zambrano, C. E. (2025). Análisis de los programas de desarrollo de talento humano en instituciones públicas del cantón Manta. UNESUM – Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria, 9(2), 4-15. https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v9.n2.2025.4-15

World Health Organization. (2023). Global health workforce statistics. WHO Publishing.

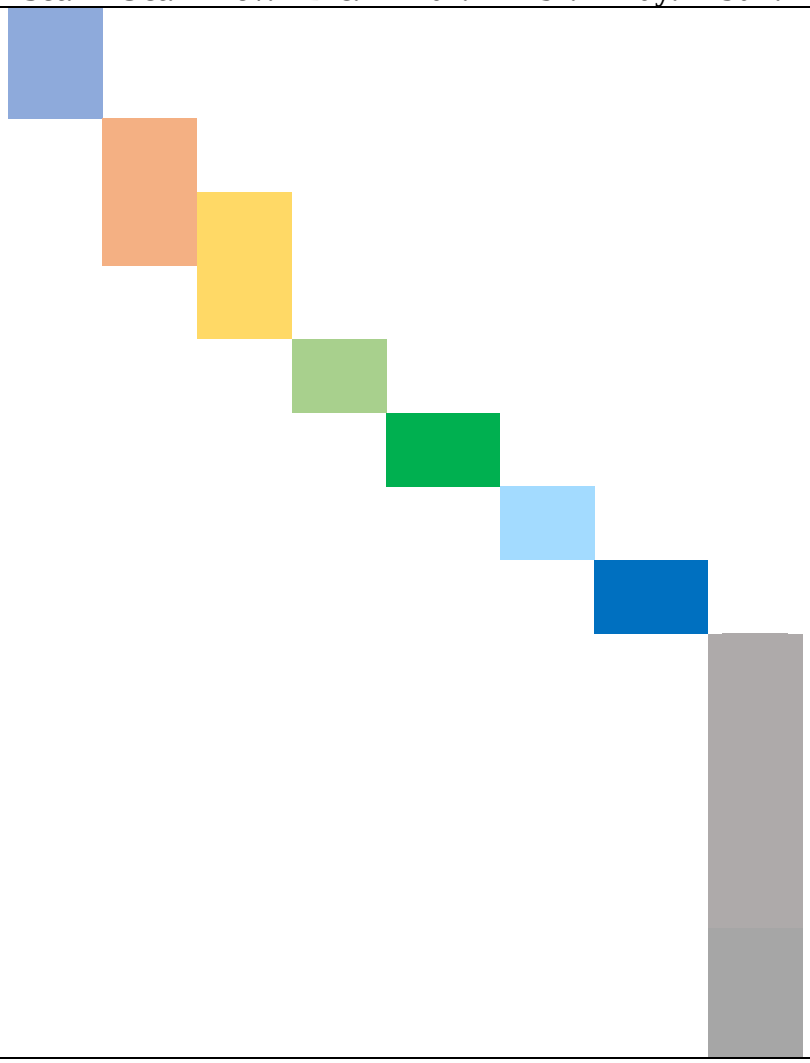
Zapata-Constante, Cristhian Andrés, & Riera-Vázquez, Wilma Leonila. (2024). Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ambato, Ecuador.. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales,* 6(10), 4-23. Epub 12 de junio de 2024. https://doi.org/10.35381/gep.v6i10.60

Zapata Romero, S. V., Cahuasqui Molina, E. P., y Navas Montes, Y. D. M. (2025). Gestión estratégica del talento humano a través de la administración de sueldos, salarios, compensaciones y perfiles por competencias en equipo. Universidad Estatal de Bolívar. https://rdigital.eub.edu.ec/handle/123456789/8929

ANEXOS

Cronograma de Gantt.

Actividad	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.
Selección y delimitación del tema									
Revisión bibliográfica									
Planteamiento del problema									
Elaboración del marco teórico									
Diseño de la metodología									
Elaboración del cuestionario									
Validación del instrumento									
Aplicación de encuestas									
Redacción de resultados									
Procesamiento de datos									
Análisis e interpretación									
Conclusiones y recomendaciones									
Correcciones del tutor y pares									
Entrega final									



Nota. El cronograma presenta las actividades planificadas para el desarrollo de la investigación durante el período 2025-2026.

Presupuesto.

Ítem	Cantidad	Costo Unitario (USD)	Total, de Dos (USD)
Pasajes para visitas a la institución IESS San Miguel	20 días	0,60 por día	24,00
Impresiones y copias encuestas, consentimientos, oficios.	200 páginas	0,10	20,00
Materiales carpeta, esferos, Hojas	2 kit	5,00	10,00
Recargas para envío y recepción de encuestas	1	5,00	5,00
Internet	9 meses	22	396,00
Impresión del informe final y empastado	1	12,00	12,00
TOTAL			467

Nota. Los valores presentados corresponden a gastos estimados para el desarrollo de la investigación.

Anexo 1.

Aplicación de la encuesta a los funcionarios del Centro de Salud B de San Miguel.



Ilustración 1

Anexo 2.

Aplicación de la encuesta a los funcionarios del Centro de Salud B de San Miguel.



Ilustración 2

Anexo 3.

Aplicación de la encuesta a los funcionarios del Centro de Salud B de San Miguel.



Ilustración 3

Anexo 4.

Aplicación de la encuesta a los funcionarios del Centro de Salud B de San Miguel.



Ilustración 4

Anexo 5.

Aplicación de la encuesta a los funcionarios del Centro de Salud B de San Miguel.



Ilustración 5

Instrumento.

CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD TIPO B DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÌVAR.

Estimado/a colaborador/a:

La presente encuesta tiene como objetivo evaluar el clima laboral en la institución, con el fin de conocer la percepción del personal sobre el ambiente de trabajo. La información será confidencial y utilizada únicamente con fines académicos. Se agradece responder con sinceridad.

Escala de valoración:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Ambiente de trabajo		1	2	3	4	5
1.	¿Mantiene una actitud positiva al desarrollar sus actividades laborales?					
2.	¿Las funciones que realiza le generan interés y motivación en su jornada diaria?					
3.	¿El trabajo que realiza le motiva a dar lo mejor de sí en sus actividades diarias?					
4.	¿Las actividades que desempeña le permite sentirse parte del funcionamiento de la institución?					
5.	¿Propone ideas o alternativas que contribuyan a mejorar el desarrollo de las actividades laborales?					
Liderazgo		1	2	3	4	5
6.	¿Recibe orientación adecuada por parte de su jefe cuando se presentan dificultades laborales?					

7.	¿Su jefe inmediato demuestra disposición para atender inquietudes relacionadas con el trabajo?					
8.	¿Las decisiones tomadas en su área de trabajo ayudan a realizar las actividades de manera ordenada?					
9.	¿Considera que las decisiones tomadas en su área de trabajo se ajustan a las necesidades del personal?					
10.	¿El liderazgo presente en la institución promueve confianza y responsabilidad en el equipo de trabajo?					
Comunicación organizacional		1	2	3	4	5
11.	¿La información relacionada con sus funciones es trasmitida de manera clara y comprensible?					
12.	¿Las indicaciones recibidas le permiten realizar adecuadamente sus actividades laborales?					
13.	¿Se siente escuchado/a por sus superiores cuando expresa ideas o sugerencias?					
14.	¿Los cambios o novedades dentro de la institución son informados oportunamente al personal?					
15.	¿Recibe información sobre los resultados de las actividades que realiza?					
Relaciones interpersonales		1	2	3	4	5
16.	¿En su área de trabajo se distribuyen adecuadamente las actividades entre el personal?					
17.	¿Las actividades laborales requieren interacción constante entre compañeros de trabajo?					
18.	¿Considera que el trato entre compañeros se desarrolla en un ambiente de respeto?					

19.	¿Las diferencias de opinión son manejadas de manera adecuada dentro del equipo de trabajo?					
20.	¿Cuándo surgen imprevistos laborales, los compañeros de trabajo muestran disposición para apoyar?					
Condiciones laborales		1	2	3	4	5
21.	¿Considera que las condiciones físicas de su lugar de trabajo como iluminación, espacio y equipos necesarios para sus funciones son adecuados para realizar sus actividades?					
22.	¿El entorno de trabajo le permite desarrollar sus actividades sin dificultades relacionadas con el espacio físico?					
23.	¿Cuenta con herramientas y materiales necesarios para realizar sus actividades de forma eficiente?					
24.	¿Los recursos disponibles en su área de trabajo son suficientes para atender las actividades diarias?					
25.	¿Considera que las condiciones del entorno laboral protegen el bienestar físico y emocional del personal?					
Satisfacción laboral		1	2	3	4	5
26.	¿Se siente satisfecho/a con las actividades que desempeña dentro de la institución?					
27.	¿Considera que las funciones asignadas corresponden adecuadamente a sus capacidades laborales?					
28.	¿El ambiente laboral contribuye a mantener un adecuado bienestar personal y profesional?					

29.	¿El ambiente en su lugar de trabajo le permite realizar sus actividades de manera tranquila?					
30.	¿Considera que el esfuerzo realizado en sus actividades laborales es valorado dentro de la institución?					

Se le agradece profundamente por su participación y colaboración en el desarrollo de esta investigación.

San Miguel de Bolívar. 11 de mayo del 2026
CT-IESS-CSB-SMB-2026-0004-SM-DT

Señoritas
Mishell Abigail Zambrano Quiñonez
Nayeli Nicoll Quintana Parreño
ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
Ciudad

De mi consideración:

Luego de expresarle un cordial y atento saludo en cual de manera textual manifiesta lo siguiente:" ***Nosotras, Mishell Abigail Zambrano Quiñonez con cédula de ciudadanía Nº 220053021-6, y Nayeli Nicoll Quintana Parreño con cédula de identidad Nº 020240030-5, estudiantes de la carrera de Gestión de Talento Humano, nos dirigimos a usted de manera respetuosa para solicitar la autorización correspondiente que nos de la apertura de poder realizar la encuesta de la tesis, titulado:***

"Clima Laboral en los funcionarios del Centro de salud tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS San Miguel, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, año 2025".

La presente solicitud tiene como propósito recopilar datos sobre el clima laboral de los colaboradores de la institución, como parte del proyecto de investigación.

Agradecemos de antemano su atención y quedamos atentas a una respuesta favorable para iniciar con su debida aplicación del instrumento."

Con estos antecedentes en mi Calidad de Directora del Centro de Salud B San Miguel de Bolívar, se AUTORIZA la aplicación de encuesta del tema ***"Clima Laboral en los funcionarios del Centro de salud tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS San Miguel, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, año 2025".*** para lo cual debo indicar que se deberán respetar las leyes y normas vigentes, además de la confidencialidad de los datos obtenidos.

Particular que pongo en consideración para los fines pertinentes.

Atentamente

CENTRO DE SALUD SAN MIGUEL DE BOLIVAR
Dra. Sofia Moyano
DIRECTORA
C.I. 0[illegible]

CENTRO DE SALUD B
IESS
DIRECCION
SAN MIGUEL DE BOLIVAR

Dra. Viviana Sofía Moyano Gaibor.
DIRECTORA DE LA CSB
SAN MIGUEL DE BOLIVAR

Elaborado por	Tglo. Carlos Novillo
Revisado por	Dra. Viviana Moyano
Aprobado por	Dra. Viviana Moyano
Fecha	11 – 05 -2026

San Miguel de Bolivar, 24 de noviembre del 2025
CT-IESS-CSB-SMB-2025-005-SM-PP

Señoritas
Mishell Abigail Zambrano Quiñonez
Nayeli Nicoll Quintana Parreño
ESTUDIANTES DE LA UEB EXTENCION SAN MIGUEL
Presente

De mi consideración:

En atención al oficio No. SN, de fecha 24 de noviembre de 2025, donde solicita autorización para realización el anteproyecto de tesis con el Tema: "**CLIMA LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO B, DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, CANTÓN SAN MIGUEL, PROV. BOLÍVAR, AÑO 2025**", de la carrera de Gestión del Talento Humano; del particular comunico a Usted, se ha procedido autorizar su pedido, debiendo coordinar con la Tglo. Carlos Alberto Novillo Responsable de la Unidad Administrativa de Talento Humano del Centro de Salud B San Miguel de Bolívar, el inicio de la práctica.

La misma que deberá cumplir con todos las políticas y reglas establecidas por esta institución.

Particular que comunico para fines pertinentes.

Atentamente,

CENTRO DE SALUD SAN MIGUEL DE BOLIVAR
Dra. Sofia Moyano
MEDICA DIRECTORA
C.I. 0201918026

Dra. Viviana Sofia Moyano Gaibor.
DIRECTORA DE LA CSB
SAN MIGUEL DE BOLIVAR

CENTRO DE SALUD B
IESS
DIRECCION
SAN MIGUEL DE BOLIVAR

Elaborado por	Tglo. Carlos Novillo
Revisado por	Dra. Viviana Moyano
Aprobado por	Dra. Viviana Moyano
Fecha	24-11-2025

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

ING. XAVIER MARCELO GARCÍA GARCÍA, EN CALIDAD DE DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA

Que el trabajo de Integración Curricular denominado: **"Clima laboral en los funcionarios del Centro de Salud tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cantón San Miguel, Prov. Bolívar, año 2025"** presentado por las señoritas **Quintana Parreño Nayeli Nicoll** y **Zambrano Quiñonez Mishell Abigail**, estudiantes de la carrera de Gestión del Talento Humano, pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Compilatio, reflejando un **porcentaje de similitud del 8%,** como se evidencia en el documento adjunto.

San Miguel, 09 de junio del 2026

Atentamente,

Ing. Xavier Marcelo García García
Director

Dirección: Av. General José Gallardo Román y César Jácome Cajiao
San Miguel - Ecuador
Teléfono: (593) 032 989812 - 032989813 - 032989463
www.ueb.edu.ec



Certificado de análisis
Compilatio Magister+ | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR (UEB)

4. Estructura del proyecto (última versión)_Mishell Zambrano2 (2)R
ID : c100273dc299945d8020b75bec0d55c172887c88

8% Textos sospechosos

Nombre del fichero : 4. Estructura del proyecto (última versión)_Mishell Zambrano2 (2)R.txt
Tamaño del archivo original : 1,49 MB
Número de palabras : 23.341
Número de caracteres : 164143

Depositante : Xavier Marcelo García García
Fecha de depósito : 9 de junio de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 9 de junio de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :

Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Similitudes 4%
Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.

Detección de IA 2%
Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.
Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.

Idiomas no reconocidos 2%
Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.
Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.

No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Textos entre comillas 2%
Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.