



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE  
COTOPAXI**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del título de Licenciadas  
en Gestión del Talento Humano

**Autoras:**

Chicaiza Buñay Wilma Graciela

Espinosa Carrión Daniela Fernanda

**Tutor:**

Tinajero Jiménez Marlon Rubén, PhD

**LATACUNGA –ECUADOR**

**Agosto 2023**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Yo Chicaiza Buñay Wilma Graciela y Espinosa Carrión Daniela Fernanda, declaro ser autor (a) del presente proyecto de investigación Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, siendo Tinajero Jiménez Marlon Rubén, PhD tutor (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



Chicaiza Buñay Wilma Graciela

C.I. 050436036-3



Espinosa Carrión Daniela Fernanda

C.I. 050379585-8

## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi”, de Chicaiza Buñay Wilma Graciela y Espinosa Carrión Daniela Fernanda, de la carrera de Gestión del Talento Humano, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto de 2023

  
Firma  
Tinajero Jiménez Marlon Rubén, PhD  
C.I 0502080336

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, el o los postulantes: **CHICAIZA BUÑAY WILMA GRACIELA ,ESPINOSA CARRION DANIELA FERNANDA** con el título de Proyecto de Investigación: **“CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI ”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto. Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

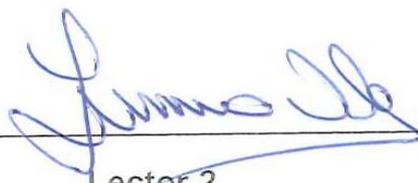
Latacunga, de agosto del 2023

Para constancia firman:



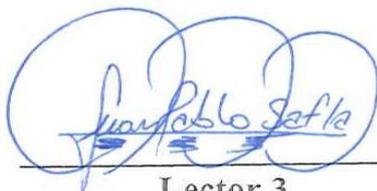
**Lector 1 (presidenta)**

Pcs: Angelita Elizabeth Romero Poveda  
CC. 050324111-9



**Lector 2**

Mgs Irma Edith Ortiz Mora  
CC. 170718607-6



**Lector 3**

Mgs. Juan Pablo Safla Sandoval  
CC. 050242342-9

## **AGRADECIMIENTO**

Me gustaría expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi por brindarme apoyo para mi tema de investigación, también quiero agradecer a mi tutor, PhD. Marlon Rubén Tinajero Jiménez por entregar su paciencia, y sus sabios consejos que me ayudaron a mejorar cada una de mis habilidades puesta en esta investigación, también quiero agradecer a mis amigos de clases cada momento compartido, con cada uno de ellos.

**Espinosa Carrión Daniela Fernanda.**

## **DEDICATORIA**

Con mucha gratitud quiero dedicar esta tesis, primero a Dios ya que me ha dado mucha sabiduría para mi futuro académico, también quiero dedicar a mis dos ángeles que están el cielo y me han dado el valor de la lucha constante y no redimirme fácilmente, de igual forma a mi hijo por ser ese pilar fundamental en mi vida y por último a mis padres que con su amor me han apoyado en todo este proceso universitario y a la familia por darme ese apoyo incondicional y poder creer en mi crecimiento personal y académica.

### **Espinosa Carrión Daniela Fernanda**

Este trabajo está dedicado a todas las personas que han sido una fuente constante de inspiración, apoyo y aliento a lo largo de esta ardua pero enriquecedora travesía académica.

A mis padres, quienes siempre creyeron en mí, me brindaron su amor incondicional a mis hermanos, a mi sobrino y a mi pareja, gracias por ser mi pilar de inspiración y mi ejemplo de perseverancia.

**Chicaiza Buñay Wilma Graciela.**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TÍTULO:** Condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal administrativo en la Universidad Técnica de Cotopaxi

**Autores:** Chicaiza Buñay Wilma Graciela  
Espinosa Carrión Daniela Fernanda

**Tutor:** Marlon Rubén Tinajero Jiménez MBA.

**RESUMEN**

La presente investigación tiene por objetivo el determinar las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC). Para alcanzar este objetivo se utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y con método deductivo para el análisis objetivo de las variables de investigación y sus efectos en la población de estudio. Los instrumentos utilizados para medir las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral, tienen un Alfa de Cronbach de 0.803, y 0.808 respectivamente, lo que indica que ambos instrumentos cuentan con una alta confiabilidad. Estos instrumentos fueron aplicados a 135 trabajadores (administrativos) obteniendo 70 respuestas lo que representa una participación del 83% de la población. En los resultados de los instrumentos aplicados se pudo evidenciar que las condiciones de trabajo que afectan la satisfacción laboral en el personal administrativo de la UTC, son la remuneración, las condiciones físicas, los riesgos laborales, las relaciones personales, el reconocimiento y valoración; después de obtener estos resultados se proponen las siguientes estrategias: implementar un sistema de remuneración mensual, desarrollar un plan de reconocimiento no monetario, implementar un programa de capacitación sobre riesgos laborales, implementar medidas de seguridad y prevención de accidentes en el trabajo, establecer un sistema de retroalimentación regular sobre el desempeño laboral, mejorar las condiciones físicas del entorno laboral, proporcionar recursos y apoyo para reducir la presión en el trabajo en un 15%, política de reconocimiento.

**Palabras clave:** condiciones de trabajo, gestión de riesgos, reconocimientos, satisfacción labora

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**  
**FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES**  
**HUMAN TALENT MANAGEMENT CAREER**

**TITLE:** Working conditions and job satisfaction of administrative personnel at the  
Technical University of Cotopaxi.

Authors: Chicaiza Buñay Wilma Graciela  
Espinosa Carrión Daniela Fernanda  
Tutor: Marlon Rubén Tinajero Jiménez MBA.

**ABSTRACT**

Objective of this research is to determine working conditions and work satisfaction of administrative staff of Technical University of Cotopaxi (UTC). In order to achieve it, a quantitative, descriptive and deductive methodology was used for the analysis of research variables and their effects on study population. The used instruments to measure working conditions and work satisfaction have a Cronbach's Alpha of 0.803 and 0.808 respectively, which indicates that both instruments have a high reliability. These instruments were applied to 135 workers (administrative) obtaining 70 responses, which represents a participation of 83% of the population. The results of the instruments showed that working conditions which affect satisfaction among UTC administrative staff are remuneration, physical conditions, labor risks, personal relationships, recognition and appraisal; after obtaining these results, the following strategies are proposed: implement a monthly remuneration system, develop a non-monetary recognition plan, implement a training program on occupational hazards, implement safety and accident prevention measures at work, establish a regular feedback system on work performance, improve physical conditions of work environment, provide resources and support to reduce work pressure by 15%, recognition policy.

Key words: working conditions, risk management, recognition, job satisfaction.



## *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“CONDICIONES DE TRABAJO Y SASTISFACION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI ”** presentado por: **Chicaiza Buñay Graciela Wilma y Espinosa Carrión Daniela Fernanda**, egresadas de la Carrera de: **Gestión del talento humano**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto del 2023

Atentamente,



**Lic. Marcelo Pacheco Pruna**  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
**CI: 0502617350**



CENTRO  
DE IDIOMAS

## **Índice de contenido**

|  |     |
|--|-----|
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....                      | ii  |
| AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN..... | iii |
| AGRADECIMIENTO .....                             | v   |
| DEDICATORIA .....                                | vi  |
| INFORMACIÓN GENERAL.....                         | 1   |
| 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....              | 2   |
| 1.1. Planteamiento .....                         | 2   |
| 1.2. Formulación del problema.....               | 4   |
| 1.3. Objetivos .....                             | 4   |
| 1.3.1. Objetivo General .....                    | 4   |
| 1.3.2. Objetivos Específicos.....                | 4   |
| 1.4. Justificación.....                          | 5   |
| 2. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....              | 8   |
| 3. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA .....       | 9   |
| 3.1. Antecedentes .....                          | 9   |
| 3.2. Gestión del talento humano.....             | 12  |
| 3.3. Condiciones de Trabajo.....                 | 13  |
| 3.3.1. Cargas de trabajo.....                    | 14  |
| 3.3.2. Remuneración .....                        | 17  |
| 3.3.3. Riesgos laborales.....                    | 18  |
| 3.3.4. Condiciones físicas.....                  | 19  |
| 3.3.5. Relaciones personales .....               | 20  |
| 3.4. Satisfacción Laboral .....                  | 22  |
| 3.4.1. Competencia laboral.....                  | 23  |
| 3.4.2. Reconocimiento.....                       | 24  |
| 3.4.3. Valoración trabajo .....                  | 26  |
| 3.4.4. Presión laboral.....                      | 27  |
| 3.4.5. Rutina .....                              | 29  |
| 4. METODOLOGÍA EMPLEADA .....                    | 30  |

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 4.1.   | Enfoque de investigación .....               | 30 |
| 4.2.   | Tipo de investigación .....                  | 31 |
| 4.3.   | Métodos .....                                | 31 |
| 4.3.1. | Método deductivo.....                        | 32 |
| 4.4.   | Técnicas de recolección de datos .....       | 32 |
| 4.4.2. | Encuestas.....                               | 35 |
| 4.5.   | Población y Muestra .....                    | 37 |
| 5.     | ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS ..... | 37 |
| 5.1.   | Análisis socio laboral .....                 | 38 |
| 5.2.   | Análisis de Condiciones de trabajo .....     | 39 |
| 5.2.1. | Carga de trabajo .....                       | 39 |
| 5.2.2. | Remuneración .....                           | 42 |
| 5.2.3. | Riesgos laborales.....                       | 46 |
| 5.2.4. | Condiciones físicas y participación.....     | 48 |
| 5.2.5. | Relaciones personales .....                  | 51 |
| 5.3.   | Análisis de satisfacción laboral .....       | 54 |
| 5.3.1. | Competencia laboral.....                     | 54 |
| 5.3.2. | Reconocimiento y valoración.....             | 56 |
| 5.3.3. | Presión laboral.....                         | 59 |
| 5.3.4. | Rutina .....                                 | 61 |
| 5.4.   | Estrategias .....                            | 67 |
| 6.     | IMPACTOS .....                               | 74 |
| 6.1.   | Impactos sociales.....                       | 74 |
| 6.2.   | Impactos tecnológicos .....                  | 75 |
| 6.3.   | Impactos administrativos.....                | 75 |
| 6.4.   | Impactos económicos .....                    | 76 |
| 7.     | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....         | 76 |
| 7.1.   | Conclusiones .....                           | 76 |
| 7.2.   | Recomendaciones .....                        | 78 |
| 8.     | BIBLIOGRAFÍA .....                           | 80 |
| 9.     | ANEXOS .....                                 | 85 |

## Índice de Tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> Sistema de tareas   | 22 |
| <b>Tabla 2.</b> Variable independiente  | 43 |
| <b>Tabla 3.</b> Variable dependiente  | 44 |
| <b>Tabla 4.</b> Frecuencia sobre el género de la población                                  | 47 |
| <b>Tabla 5.</b> Frecuencia sobre la edad de la población                                    | 48 |
| <b>Tabla 6.</b> Frecuencia de respuestas para carga de trabajo                              | 49 |
| <b>Tabla 7.</b> Frecuencia de respuestas para remuneración                                  | 51 |
| <b>Tabla 8.</b> Frecuencia de respuestas para riesgos laborales                             | 53 |
| <b>Tabla 9.</b> Frecuencia de respuestas para condiciones físicas y participación           | 55 |
| <b>Tabla 10.</b> Frecuencia de respuestas para relaciones personales                        | 57 |
| <b>Tabla 11.</b> Frecuencia de respuestas para competencia laboral                          | 59 |
| <b>Tabla 12.</b> Frecuencia de respuestas para reconocimiento y valoración                  | 61 |
| <b>Tabla 13.</b> Frecuencia de respuestas para presión laboral                              | 62 |
| <b>Tabla 14.</b> Frecuencia de respuestas para rutina                                       | 64 |
| <b>Tabla 15.</b> Estrategias para mejorar las condiciones de trabajo y satisfacción laboral | 67 |

## Índice de Figuras

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1.</b> Modelo Esfuerzo – Recompensa  | 29 |
| <b>Figura 2.</b> Conocimiento sobre las tareas que son de su responsabilidad         | 85 |
| <b>Figura 3.</b> Existencia de días con mayores ritmos de trabajo                    | 85 |
| <b>Figura 4.</b> Presencia de estrés o agotamiento debido a la carga de trabajo      | 86 |
| <b>Figura 5.</b> Equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal            | 86 |
| <b>Figura 6.</b> Cumplimiento de las expectativas que la institución requiere        | 87 |
| <b>Figura 7.</b> Cumplimiento de plazos en fechas solicitadas                        | 88 |
| <b>Figura 8.</b> Consideración sobre el trabajo forzoso obligatorio                  | 88 |
| <b>Figura 9.</b> Recepción de capacitación y herramientas para manejar la carga      | 89 |
| <b>Figura 10.</b> Análisis de valores promedio para la dimensión de carga de trabajo | 50 |
| <b>Figura 11.</b> Sistema de remuneración mensual en el trabajo                      | 90 |
| <b>Figura 12.</b> Justa retribución económica por las labores desempeñadas           | 91 |
| <b>Figura 13.</b> Transparencia en la política salarial de la institución            | 91 |
| <b>Figura 14.</b> Remuneración justa en relación con sus responsabilidades           | 92 |
| <b>Figura 15.</b> Análisis de valores promedios para la dimensión de remuneración    | 52 |
| <b>Figura 16.</b> Capacitaciones del personal sobre riesgos laborales                | 93 |
| <b>Figura 17.</b> Información sobre riesgos y/o accidentes en el trabajo             | 93 |
| <b>Figura 18.</b> Enfermedad que ha sido provocada y/o agravada en el trabajo        | 94 |
| <b>Figura 19.</b> Exámenes médicos regulares para monitorear y prevenir              | 94 |
| <b>Figura 20.</b> Análisis de valores promedios para la dimensión de remuneración    | 54 |
| <b>Figura 21.</b> Acceso a equipos y herramientas adecuadas                          | 95 |
| <b>Figura 22.</b> Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo               | 96 |

|  |     |
|--|-----|
| <b>Figura 23.</b> Condiciones físicas aceptables y cómodas en el puesto de trabajo           | 97  |
| <b>Figura 24.</b> Conocimiento de las medidas de seguridad y prevención de accidentes        | 97  |
| <b>Figura 25.</b> Análisis promedio para la dimensión de condiciones físicas y participación | 56  |
| <b>Figura 26.</b> Aplicación de estrategias para resolver conflictos                         | 98  |
| <b>Figura 27.</b> Relación personal con los superiores                                       | 99  |
| <b>Figura 28.</b> Influencia de las relaciones personales                                    | 100 |
| <b>Figura 29.</b> Participación en actividades sociales o eventos                            | 101 |
| <b>Figura 30.</b> Conflictos personales con compañeros del trabajo                           | 101 |
| <b>Figura 31.</b> Análisis de valores promedio para la dimensión de relaciones personales    | 58  |
| <b>Figura 32.</b> Buena organización en el trabajo desarrollado                              | 102 |
| <b>Figura 33.</b> Objetivos y responsabilidades claras del puesto de trabajo                 | 102 |
| <b>Figura 34.</b> Recepción de apoyo por parte de los jefes                                  | 103 |
| <b>Figura 35.</b> Satisfacción en la unidad de trabajo                                       | 104 |
| <b>Figura 36.</b> Análisis de valores promedio para la dimensión de competencia laboral      | 60  |
| <b>Figura 37.</b> Valoración y reconocimiento por la Universidad                             | 104 |
| <b>Figura 38.</b> Retroalimentación regular sobre su desempeño                               | 105 |
| <b>Figura 39.</b> Estimulación económica para personal destacado                             | 105 |
| <b>Figura 40.</b> Oportunidades para aprender y desarrollar nuevas habilidades               | 106 |
| <b>Figura 41.</b> Análisis para la dimensión de reconocimiento y valoración                  | 61  |
| <b>Figura 42.</b> Infraestructura adecuada   | 106 |
| <b>Figura 43.</b> Recepción de apoyo y recursos adecuados                                    | 107 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Figura 44.</b> Estrés a causa sobre la presión laboral                           | 107 |
| <b>Figura 45.</b> Disposición de los compañeros a ayudar                            | 108 |
| <b>Figura 46.</b> Preocupación común por la presión laboral                         | 108 |
| <b>Figura 47.</b> Análisis para valores promedio de la dimensión de presión laboral | 63  |
| <b>Figura 48.</b> Consideración sobre actividades dinámicas y poco rutinarias       | 109 |
| <b>Figura 49.</b> Retroalimentación adecuada de sus superiores                      | 109 |
| <b>Figura 50.</b> Conciliación entre vida personal y profesional                    | 110 |
| <b>Figura 51.</b> Planificación de actividades con antelación                       | 110 |
| <b>Figura 52.</b> Uso de herramientas o software para gestionar tareas diarias      | 111 |
| <b>Figura 53.</b> Análisis de valores promedio para la dimensión de rutina          | 65  |

## INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:** Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal administrativo de la universidad técnica de Cotopaxi

**Fecha de inicio:** abril 2023

**Fecha de finalización:** agosto 2023

**Lugar de ejecución:**

Barrio San Felipe, Parroquia Eloy Alfaro, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi-zona 3, Universidad Técnica de Cotopaxi.

**Facultad que auspicia**

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Carrera que auspicia:**

Gestión del Talento Humano

**Equipo de Trabajo:**

- Marlon Rubén Tinajero Jiménez, PhD.
- Chicaiza Buñay Wilma Graciela.
- Espinosa Carrión Daniela Fernanda

**Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):**

Ninguno

**Grupo de investigación**

Ninguno

**Área de Conocimiento:**

Gestión del Talento Humano

**Línea de investigación:**

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

**Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):**

Estudios del Trabajo y Gestión Humana en las organizaciones del siglo XXI.

# **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1.Planteamiento**

La presente investigación pretende analizar la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral de los empleados de una entidad pública. Dado que la satisfacción laboral es un factor crucial dentro de las empresas ya que influye en el desempeño de los empleados y en la retención del talento, dicho esto la satisfacción laboral se refiere al grado de satisfacción y bienestar que experimenta un individuo en relación con su trabajo. Es un estado emocional y cognitivo que refleja la percepción personal de la satisfacción con diversos aspectos laborales, como el contenido del trabajo, el ambiente laboral, las relaciones con los compañeros y superiores, la compensación y los beneficios, las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, el equilibrio entre vida laboral y personal, entre otros. Por otro lado, las condiciones de trabajo, se refieren a los diversos elementos y aspectos del entorno laboral en el que se lleva a cabo una actividad o empleo.

Estas condiciones pueden incluir diferentes aspectos físicos, ambientales, sociales y organizativos que afectan directamente a los trabajadores y a su desempeño, tales factores como el ambiente laboral, la sobrecarga de trabajo, insatisfacción laboral, las oportunidades de crecimiento y desarrollo, el equilibrio entre la vida laboral y personal, juegan un papel importante en la percepción de satisfacción de los empleados.

Dicho esto, esta investigación se realiza para examinar la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral desde la perspectiva de varios autores

prominentes. Algunos de los autores relevantes en este campo incluyen a Frederick Herzberg, Abraham Maslow, Douglas McGregor y Hackman y Oldham, entre otros.

Uno de los autores relevantes en este campo es (1997), quien propuso la teoría de los dos factores. Herzberg sugiere que existen factores motivacionales, como el reconocimiento, el crecimiento y el logro, que tienen un impacto directo en la satisfacción laboral. Además, señala la presencia de factores higiénicos, como el salario y las condiciones de trabajo, que solo influyen en la insatisfacción cuando son deficientes.

En complemento a este, existe la propuesta por Bakker y Demerouti (2007), quienes manifiestan que la condición de trabajo se refiere a las características objetivas y subjetivas del trabajo, incluyendo la carga de trabajo, la autonomía, las oportunidades de desarrollo, el apoyo social y la remuneración. De la misma manera, una investigación realizada por Albán (2023), sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en el contexto del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC), hizo referencia a que “en la institución la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son temas de gran relevancia debido a su impacto en la productividad y el bienestar de los empleados” (p. 86), sin embargo, muchas organizaciones enfrentan desafíos en cuanto a las condiciones de trabajo y la mejora en cuanto a satisfacción de sus empleados. Dicho esto, es importante investigar cuáles son las principales barreras y desafíos que enfrentan las instituciones públicas en Ecuador, al igual que identificar estrategias más efectivas para mejorar las condiciones de trabajo y con ello conseguir la satisfacción laboral.

El problema y objetivo de esta investigación se originó desde el diagnóstico observado mediante las prácticas realizadas durante la carrera universitaria, llegando

a apreciar que el personal administrativo de la UTC atraviesa situaciones de agotamiento causado por la sobrecarga laboral; cantidad de trabajo que debe realizar una persona en un período determinado de tiempo, carga que puede ser medida en términos de horas de trabajo, tareas por hacer, proyectos por completar, entre otros factores. Esto ha provocado en los empleados administrativos cantidades de estrés, agotamiento y otros problemas de salud relacionados con el trabajo, o en casos mayores presencia de aburrimiento y falta de motivación durante la jornada laboral.

## **1.2. Formulación del problema**

- ¿Qué condiciones de trabajo afectan la satisfacción laboral en el personal administrativo de la UTC?

## **1.3. Objetivos**

### ***1.3.1. Objetivo General***

- Determinar las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

### ***1.3.2. Objetivos Específicos***

- Fundamentar teóricamente las condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral.
- Diagnosticar la situación actual de las condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Proponer estrategias de mejora para las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

#### **1.4. Justificación**

La presente investigación se enfocó en el estudio de las condiciones de trabajo y de cómo esto se relaciona con la satisfacción laboral, ya que en la actualidad dentro de las organizaciones el acondicionamiento en el área de trabajo tiene un impacto significativo en la satisfacción y el bienestar de todos los empleados. De esta manera, el trabajo buscó identificar esta clase de indicadores que conducen a una mayor satisfacción laboral, tomando medidas que ayuden a mejorar y aumentar la productividad del trabajo que realizan los empleados, puesto que cuando los mismos están satisfechos, es más probable que trabajen de manera más creativa, efectiva y comprometida, esto puede llevar a un aumento en la calidad de los productos o servicios que ofrece la organización.

Además, este trabajo priorizó el garantizar que los empleados trabajen en condiciones justas y seguras, pues si los trabajadores están satisfechos en este ambiente laboral, es posible asegurar su motivación para realizar sus tareas de manera efectiva y eficiente. Del mismo modo, se busca reducir la rotación de personal, ya que si los trabajadores están insatisfechos con sus condiciones de trabajo es más probable que busquen otras oportunidades de empleo.

Bajo este contexto, es importante enmarcar que esta investigación toma lugar en la Universidad Técnica de Cotopaxi, la cual es una institución ubicada en el barrio El Ejido, en la parroquia Eloy Alfaro, perteneciente al cantón Latacunga de la provincia de Cotopaxi. Fue creada el 24 de enero de 1995. Tiene su planta matriz ubicada en San Felipe, en esta funcionan las facultades de Ciencias Administrativas, Ciencias Humanas, y Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas. En el campus Salache

labora el Centro de Experimentación Académica Salache (Ceasa) en el cual se desarrolla la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales. La institución tiene una extensión en el cantón La Maná, la cual fue acreditada como una de las mejores del país en septiembre del 2015. En la actualidad existe un aproximado de 10.500 estudiantes matriculados de primer ciclo en adelante y 1.080 alumnos registrados en Nivelación.

Por tal motivo, es trascendental estudiar la condición de trabajo y satisfacción laboral en esta institución educativa e implementar programas que permitan crear un ambiente organizacional satisfactorio debido a que el nivel de clima manejado al interior de la empresa influencia en las actitudes del personal y por ende la productividad como el servicio a brindar. Mediante el análisis de la condición de trabajo y satisfacción laboral se puede estudiar la percepción que los empleados tienen de su organización, ambiente laboral y por consecuencia se puede saber las repercusiones que se generan en el desempeño y la calidad en los servicios.

Entre la relevancia de esta investigación está la mejora del clima laboral, ya que busca investigar y comprender las condiciones de trabajo del personal administrativo ayudando a identificar áreas de mejora y a implementar cambios que puedan crear un ambiente laboral más positivo y productivo. Un clima laboral favorable contribuye al bienestar de los empleados, promueve la colaboración y la motivación, y reduce el estrés y los conflictos (Pilligua y Arteaaga, 2019).

Además, el impacto que este trabajo alcanza, más allá de los beneficios en ambiente laboral, está la retención de talento humano relacionada directamente con

la satisfacción laboral. Si el personal administrativo se siente valorado, tiene oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, y cuenta con condiciones laborales adecuadas, es más probable que se mantenga en la universidad a largo plazo. La alta rotación de personal puede tener un impacto negativo en la eficiencia y continuidad de las operaciones.

Estudiar las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal administrativo en una universidad es de gran utilidad cuando se desea mejorar el clima laboral, retener talento, incrementar la productividad y eficiencia, y mantener una imagen positiva de la institución. Esto se traduce en beneficios tanto para los empleados como para la universidad en su conjunto.

**[Tabla 1.**

*Sistema de tareas*

| <b>OBJETIVOS<br/>ESPECÍFICOS</b>  | <b>TAREAS</b>   | <b>PRODUCTOS</b>                   |
|---|---|------------------------------------|
| Fundamentar teóricamente las condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral.           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Buscar y seleccionar fuentes de información bibliográfica, revistas científicas, artículos científicos, sitios web especializados.</li> <li>● Revisar toda la información sacada de fuentes confiables.</li> </ul> | Marco teórico                      |
| Diagnosticar la situación actual de las condiciones de trabajo y satisfacción laboral | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Determinar la población actual y su muestra de estudio.</li> </ul>   | Análisis y discusión de resultados |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Revisar el instrumento a utilizar.</li> <li>● Aplicar el instrumento.</li> <li>● Tabular los resultados obtenidos.</li> <li>● Interpretar los resultados.</li> </ul>  |           |
| Proponer estrategias de mejora para las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Diseñar estrategias para mejorar la condición de trabajo, satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad técnica de Cotopaxi.</li> <li>● Socializar las estrategias planteadas</li> </ul> | Propuesta |

## 2. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Entre los beneficiarios directos de esta investigación está todo el personal administrativo que labora entre el personal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ya que son sus condiciones laborales y su satisfacción la que se encuentra en juego al presentar los resultados de esta investigación.

Como beneficiarios indirectos están los estudiantes de la carrera de Gestión del Talento Humano de la UTC y de otras instituciones de educación superior, así como el personal administrativo de otras universidades que presenten una problemática similar a la identificada en la Universidad Técnica de Cotopaxi. Ya sea con una aportación bibliográfica o como base para la propuesta de estrategias

correctivas, esta investigación beneficiaría a sus sistemas y procesos administrativos, así como a los estudiantes que dependen condicionalmente de estas actividades a lo largo de su jornada estudiantil, involucrando claro; a personal docente y de servicio con su jornada laboral.

### **3. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

Una fundamentación teórica o técnica para una investigación es de gran importancia para establecer una buena base de investigación, ya que por medio de esta es posible tener un contexto sobre términos de gran relevancia para este trabajo, tales como; condiciones de trabajo, satisfacción laboral y gestión de talento humano. Esta contribución al conocimiento en base a teorías y conceptos establecidos por autores posteriores a este trabajo son capaces de ampliar, refinar o cuestionar la epistemología existente.

#### **3.1. Antecedentes**

Para empezar con la fundamentación teórica de la investigación, es relevante enmarcar una revisión de literatura en base a autores internacionales y nacionales que basaron sus trabajos en las dos variables principales del trabajo; Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral.

De esta manera, se analiza el trabajo de Correa et al. (2021) titulado como “Condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad de Lima Metropolitana 2019”, esta investigación realizada en Perú analiza y estudia variables idénticas a las de este trabajo. Para alcanzar sus objetivos, la metodología utilizada por los autores fue un tipo de investigación del tipo

correlacional, con un diseño no experimental y del tipo transversal, definiendo de esta manera una muestra de 37 trabajadores del personal administrativo de la universidad. De este trabajo se concluye que, en base al coeficiente de correlación de Pearson de 0,721 con una significancia menor al 0,01, se identifica una relación directa o positiva entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo.

Adicionalmente se cita el trabajo realizado por Calderón (2017) que propuso una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de La Paz - Bolivia. El trabajo de investigación fue de enfoque cualitativo, con un diseño no experimental transversal; la población y muestra estuvo conformada por 150 personas. Para el trabajo se empleó una encuesta tipo Likert, para la validez de fiabilidad fue empleado el Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente fue del 86, para ambas variables se empleó la prueba de correlación de Pearson ,439. En cuanto al resultado se cabe mencionar que existe relación entre la motivación y satisfacción laboral en el personal que trabaja en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de La Paz, mayor motivación tenga el personal de trabajo incrementa la satisfacción laboral en la organización.

Concomitante se analiza el trabajo del año (2019) que tuvo como objetivo determinar la relación entre condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018. Se empleó un estudio tipo correlacional con diseño no experimental, donde la población fue 308 trabajadores y la muestra estuvo conformada por 172 trabajadores del área administrativa. Se aplicó una encuesta tipo

Likert, aprobado por 3 juicios de expertos y la prueba estadística de correlación de Pearson. Los resultados demostraron que, si existe una relación positiva moderada entre Condiciones de trabajo y satisfacción laboral, con una correlación de Pearson 0,465 con un nivel de significancia de 0,018.

Como antecedentes nacionales, se considera el trabajo de Fernández y Ruíz (2022) para el cual se tuvo como objetivo general el determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad San Gregorio de Portoviejo (USGP)” (p. 02). Se hizo uso de una investigación del tipo descriptiva, no experimental y transversal, con una población objetivo de 114 trabajadores administrativos y de servicio de la universidad. Para la recolección de datos se contó con un cuestionario de 47 indicadores clasificadores en 4 dimensiones; valoración sobre el proceso de evaluación de desempeño (7 ítems), satisfacción con respecto al trabajo (26 ítems), satisfacción con respecto a la unidad de trabajo (9 ítems) y satisfacción con respecto a la labor de la institución (5 ítems). Demostrando de esta manera como el desempeño laboral depende directamente del grado de satisfacción que el colaborador perciba con respecto a sí mismo, y a su vez con respecto a la unidad de trabajo, a sus superiores y hacia la organización en general.

En base a lo expuesto anteriormente, este trabajo de investigación visibiliza la relación entre la satisfacción laboral del personal administrativo de la institución objeto de estudio y su desempeño dentro de la misma organización. Como lo analiza Marín y Delgado (2020), ya no solo se evalúa el accionar de los colaboradores, sino que también la percepción de ellos sobre lo que la institución les ofrece en torno a su

bienestar. Es importante realizar este tipo de análisis para poder generar decisiones administrativas no solo desde resultados de desempeño de terceros, igualmente desde el desempeño propio de la organización. Menciona Chiang et al. (2021), que se considera importante analizar el comportamiento de la organización hacia sus empleados para contribuir a su bienestar personal y que esto influya en lograr las metas y objetivos organizacionales en un ambiente de armonía.

### **Argumentaciones teóricas**

A continuación, se presentan las reflexiones teóricas y epistémicas considerando los ejes temáticos de la presente investigación.

#### **3.2.Gestión del talento humano**

Recursos Humanos, también conocido como Gestión de Recursos Humanos (GRH) o Administración de Personal, es un campo de estudio y una función organizativa que se ocupa de la gestión y desarrollo del capital humano en una organización. El talento humano es un aspecto crucial en cualquier organización, ya que se refiere al conjunto de habilidades, conocimientos, experiencias y aptitudes que poseen los individuos y que contribuyen al logro de los objetivos y al éxito de la empresa (Vallejo, 2016).

La gestión del talento ha evolucionado a lo largo de los años para centrarse en atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los empleados. Los beneficios de una gestión eficaz del talento incluyen la reducción de la brecha de competencias, la mejora continua, el fomento de una cultura de consecución de los objetivos de la organización, la mejora de la cultura organizativa y del clima laboral, y el aumento

de la satisfacción laboral y la retención de los talentos clave (Pérez, 2021). Los principales objetivos de la gestión del talento son optimizar las relaciones entre los trabajadores y la empresa y garantizar que la organización cuente con el personal necesario para alcanzar el éxito de forma continuada

Para lograr una gestión eficaz del talento, es importante invertir en el desarrollo de los empleados, reconocer sus méritos e inspirar lealtad. Una estrategia de gestión del talento humano basada en las competencias puede aplicarse a varios procesos de RRHH, como la selección, la formación, los planes de crecimiento interno y las políticas de incentivos (Ríos, 2021). Una estrategia de gestión del talento exitosa implica tener un plan estratégico adaptado a los objetivos de la empresa, reclutar, detectar el talento interno, promover el compromiso y la motivación de los empleados, formar, evaluar el rendimiento de los empleados y utilizar la tecnología.

### **3.3. Condiciones de Trabajo**

En el ámbito laboral, es fundamental contar con una comprensión clara y precisa de diferentes conceptos y términos que conforman el entorno de trabajo, es así que, al hablar de condiciones de trabajo, autores como Saltos et al. (2022) definen este concepto como la relación entre tareas o actividades que se realizan y a las características del entorno laboral en el cual se desarrollan. Estas condiciones tienen un impacto directo en los resultados y el desempeño de una organización.

Otros teóricos señalan que las condiciones de trabajo son un conjunto de circunstancias y características que abarcan diversos aspectos, como el entorno ecológico, los recursos materiales, métodos de trabajo, los aspectos económicos,

sociales, políticos, jurídicos y organizacionales en los que se desarrollan las actividades y las relaciones laborales. Además, es fundamental destacar que estas condiciones laborales pueden presentar factores de riesgo para la salud de los trabajadores cuando no son adecuadamente diseñadas o controladas, pudiendo convertirse en riesgos laborales que impactan negativamente en el bienestar, la salud, la seguridad, el compromiso y la satisfacción laboral de los trabajadores (Riquelme et al., 2019).

Con base en esos marcos conceptuales, las condiciones de trabajo se refieren a las características y circunstancias en las que trabaja una persona, incluyendo aspectos como el ambiente físico, las demandas laborales, la relación con los compañeros y superiores, y los recursos disponibles para llevar a cabo las tareas laborales. Numerosos estudios han explorado cómo la condición de trabajo puede afectar la salud, el bienestar y el desempeño de los trabajadores.

Las condiciones de trabajo según Frederick Herzberg (199) se componen de 5 dimensiones que se presenta a continuación:

### ***3.3.1. Cargas de trabajo***

La carga de trabajo es un concepto central en el análisis de las condiciones de trabajo y tiene una influencia significativa en la salud, el bienestar y el rendimiento de los trabajadores. Así, la carga de trabajo se concibe como: “(...) la cantidad de tareas, compromisos, deberes y responsabilidades que desempeña cada empleado durante su jornada laboral.” (Indeed, 2022). Este concepto general se refiere a la cantidad de tareas y demandas que deben cumplir los empleados en el desempeño de

sus funciones. En el contexto de este análisis existen diferentes enfoques y teorías relacionadas con las cargas de trabajo.

La teoría de la carga de trabajo mental se centra en la demanda cognitiva y psicológica de las tareas que realizan los trabajadores. Se considera que la carga de trabajo mental está determinada por factores como la complejidad de la tarea, la necesidad de tomar decisiones, la atención requerida y la carga de información. Esta teoría fue desarrollada por Paas y sus colaboradores en 2003, se centra en cómo las demandas cognitivas y psicológicas del trabajo pueden afectar el rendimiento de los trabajadores (Rodríguez, 2019). La teoría destaca la importancia de gestionar adecuadamente la carga de trabajo para evitar la fatiga mental y mejorar la eficiencia laboral.

Uno de los aspectos relevantes en la teoría es la sobrecarga: “El aprendizaje puede frenar, o incluso detenerse, si nuestra memoria de trabajo está sobrecargada, como cuando tenemos que procesar demasiada información nueva de una sola vez” (Centre for Education Statistics and Evaluation, 2020, p. 2). De ese modo, un nivel excesivo de carga de trabajo mental puede llevar a la fatiga cognitiva, dificultar la concentración y la toma de decisiones, y aumentar el riesgo de errores y accidentes laborales.

Por otro lado, el modelo de Demanda-Control-Sostenimiento, propuesto por Karasek, destaca la interacción entre las demandas laborales y el control que los trabajadores tienen sobre su trabajo. Las demandas laborales se refieren a la cantidad y complejidad de las tareas, así como a los plazos y la presión experimentada. Mientras que, el control apunta al grado de autonomía y participación en la toma de

decisiones que tienen los empleados en relación con su trabajo. La combinación de estas dimensiones ocasiona:

(...) que los trabajos con alta demanda y bajo control son trabajos de alta tensión e implican el mayor riesgo de enfermedad y bienestar reducido. Por el contrario, los trabajos de baja demanda y alto control son trabajos de baja tensión. (Coy y Giraldo, 2019, p. 5)

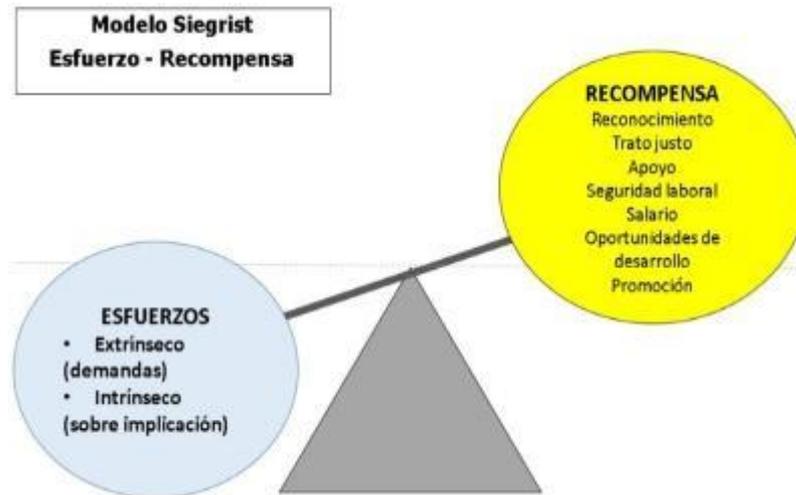
En otras palabras, una alta carga de trabajo combinada con un bajo control puede generar estrés y afectar negativamente la salud y el bienestar de los trabajadores, en relación con el estrés, Suárez et al. (2020) explica: “El estrés relacionado con el trabajo es la reacción negativa que se produce cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad para hacerles frente” (p.107).

Otro enfoque importante es el Modelo de Esfuerzo-Recompensa propuesto por Siegrist en 1996, que sugiere que los trabajadores que perciben un desequilibrio entre el esfuerzo invertido en el trabajo y las recompensas recibidas (como salario, reconocimiento o seguridad laboral) están en mayor riesgo de experimentar estrés laboral y problemas de salud.

Con base en las cargas de trabajo, el Modelo Esfuerzo-Recompensa es una forma de detectar la satisfacción o insatisfacción del trabajador a sus condiciones de trabajo, de ese modo, el desequilibrio entre el esfuerzo y las recompensas puede generar estrés laboral y afectar negativamente la satisfacción laboral de los empleados. Esto puede manifestarse en síntomas de agotamiento, falta de motivación, disminución del compromiso y aumento de la intención de abandonar el empleo.

## Figura 1.

### *Modelo Esfuerzo – Recompensa*



Fuente: (Ullilen, 2019)

### **3.3.2. Remuneración**

Según un informe del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, es importante identificar un socio externo confiable que proporcione datos sobre salarios dignos para todos los lugares relevantes, así como orientación sobre procedimientos y políticas (Benchmark, 2020). Para generar una base de datos integral y mejorar la evaluación de puestos de trabajo, es fundamental conocer el desempeño de los trabajadores. Esto se puede lograr a través de informes de recursos humanos que estiman el impacto de las acciones departamentales, identifican problemas y oportunidades en tiempo real y respaldan el proceso en el organigrama.

En este contexto, la remuneración en las empresas se refiere a la compensación que se le da a un trabajador por su tiempo y trabajo. La remuneración no solo se reduce al salario, sino que también puede incluir otros tipos de compensaciones, como beneficios no económicos, incentivos y prestaciones sociales

(González et al., 2022). Un buen sistema de remuneración debe ser justo y equitativo, y debe estar directamente relacionado con el trabajo realizado por el empleado. Además, una remuneración adecuada puede mejorar la marca empleadora, retener el talento y aumentar la satisfacción laboral.

Existen diferentes tipos de remuneración, como sueldo, sobresueldo, comisión y prestación. Es importante que las empresas conozcan los distintos tipos de remuneración que pueden brindar, ya que esto es clave para cumplir con lo que dicta la ley y atraer talento a la organización.

### **3.3.3. Riesgos laborales**

Los riesgos laborales son una preocupación importante en el ámbito de las condiciones de trabajo, ya que pueden tener un impacto significativo en la salud y seguridad de los trabajadores. En ese sentido, el enfoque de prevención de riesgos laborales se posiciona como un modelo relevante para alcanzar la seguridad laboral.

El enfoque de prevención de riesgos laborales se centra en identificar y prevenir los factores de riesgo que pueden causar accidentes laborales o enfermedades ocupacionales, en ese sentido:

La legislación en materia de seguridad y salud en el trabajo encuentra su razón de ser en la protección de la persona trabajadora frente a los riesgos para su salud e integridad física a los que se verá expuesta en el desarrollo de su prestación de servicios. (Fernández, 2020, p. 87)

Esto implica realizar evaluaciones de riesgos, implementar medidas de control, capacitar a los empleados en seguridad laboral y promover una cultura de

seguridad en el lugar de trabajo. Los riesgos laborales pueden estar relacionados con diversos aspectos, como el ambiente físico, las condiciones ergonómicas, la exposición a sustancias peligrosas, el estrés laboral y los factores psicosociales.

En el marco del enfoque de prevención de riesgos laborales, la aplicación de la norma ISO 31000 promueve un enfoque basado en el análisis de riesgos y la toma de decisiones informadas.

La norma ISO 31000 toma en cuenta que todas las actividades de una organización implican riesgo, por lo tanto, describe cada componente del enfoque general del proceso de gestión de riesgos. La ISO 31000 da un marco de referencia para la gestión integral de riesgos estableciendo principios de trabajo y señalando que la identificación, evaluación y monitoreo de los riesgos debe ser un proceso sistemático en la organización. (Arévalo, 2022, p. 42)

La aplicación de esta normativa proporciona orientación sobre cómo establecer un marco de gestión del riesgo, que incluye la identificación y evaluación de los riesgos, la selección de medidas de control apropiadas y la implementación de un proceso de monitoreo continuo. Este enfoque proactivo busca prevenir los riesgos laborales en lugar de simplemente reaccionar a ellos una vez que han ocurrido.

#### ***3.3.4. Condiciones físicas***

Uno de los aspectos cruciales que influye en la experiencia laboral son las condiciones físicas en las que se lleva a cabo el trabajo, Chiavenato (como se citó en Suárez et al, 2020) define a las condiciones físicas como: “circunstancias físicas que

rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización, es decir, al ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un puesto” (p. 108).

De esa forma, el entorno de trabajo puede tener un impacto significativo en la comodidad y la seguridad de los empleados; además: “las condiciones físicas del trabajo y los entornos laborales tienen un impacto significativo en la productividad de los empleados y en el eventual éxito de una empresa” (Ojeda y Rodríguez, 2022, p. 23).

Por ejemplo, un ambiente físico adecuado, con una iluminación adecuada, una temperatura confortable y una buena ventilación, puede contribuir a un mayor bienestar y productividad. Por otro lado, un entorno de trabajo deficiente, con condiciones precarias o riesgos para la salud y la seguridad, puede generar estrés y afectar negativamente el desempeño y la salud de los trabajadores.

Así, las condiciones físicas pueden tener impacto en la satisfacción o insatisfacción de los empleados en sus cargos, según la teoría bifactorial de Frederick Herzberg, las condiciones físicas del trabajo pueden influir en la no insatisfacción laboral de los empleados, a causa de factores higiénicos, es decir, como aspectos que, si están ausentes o deficientes, pueden causar insatisfacción.

En definitiva, “las condiciones físicas de trabajo de los colaboradores” (Parra, 2021, p. 22), es uno de los elementos descendentes de la insatisfacción laboral, cabe señalar que, otros factores higiénicos que influyen en esta problemática son: el salario, los beneficios, la seguridad laboral, la política de la empresa y las relaciones interpersonales en el contexto laboral.

### **3.3.5. Relaciones personales**

En el contexto de las Condiciones de Trabajo las relaciones personales tienen un papel relevante al buscar comprender cómo se dan las interacciones entre los trabajadores y cómo éstas pueden traer consecuencias para los individuos y la organización, diversas teorías buscan proporcionar una base para analizar las relaciones personales en el contexto laboral, León y Pérez (2019) explican:

Las relaciones que tienen las personas pueden darse de formas diferentes. En muchas ocasiones el clima organizacional es insoportable para el personal, pero en otras ocasiones el clima es muy bueno e inclusive puede ser que las personas formen lazos de afecto, amistad que llegan a sobrepasar las barreras laborales (pp.13-14).

Un buen clima laboral con relaciones interpersonales positivas puede contribuir a la no insatisfacción de los colaboradores, argumento basado en la teoría bifactorial de Frederick Herzberg, la cual toma en cuenta a las relaciones interpersonales como un aspecto de los factores higiénicos que puede contribuir a la satisfacción o insatisfacción de los trabajadores.

Otro modelo de análisis de las relaciones personales en el entorno laboral es la teoría del intercambio social, centrada en exponer las relaciones interpersonales y el intercambio de recursos entre individuos. Este paradigma propone que las relaciones se basan en un proceso de intercambio en el cual las personas evalúan los costos y beneficios de la relación y buscan maximizar sus recompensas mientras minimizan costos.

De ese modo, el modelo del intercambio social esbozado por George Homans y Peter Blau proponen que cuando los trabajadores tienen percepciones negativas

(falta de igualdad y recompensas en lo económico y social) en su entorno laboral sus actividades laborales y relaciones personales se ven afectadas, resultando en una situación inaceptable (Pullosig, 2022).

En este modelo las recompensas y los costos son aspectos implícitos en las relaciones laborales, por un lado, las recompensas pueden incluir apoyo emocional, gratitud, información y oportunidades de desarrollo, mientras que los costos implican el tiempo, el esfuerzo y las demandas emocionales asociadas con la relación. Entender este tipo de conceptos puede ayudar a que las instituciones promuevan entornos y relaciones saludables para los empleados, en consecuencia, la organización logra un impacto positivo al contar con colaboradores comprometidos con su trabajo.

### **3.4.Satisfacción Laboral**

Definir la satisfacción laboral nos lleva a entender que es un constructo complejo. El concepto se refiere al nivel de satisfacción que experimenta un empleado en relación con el entorno y las condiciones de trabajo. Esto ocurre cuando el trabajador percibe que existe estabilidad laboral, oportunidades de crecimiento profesional y un equilibrio adecuado entre su vida laboral y personal. Es importante destacar que la satisfacción laboral puede generar una sensación de bienestar si el trabajo cumple con las expectativas del individuo, mientras que puede causar malestar si no se cumplen dichas expectativas (Ojeda y Rodríguez, 2022).

Por su parte, Mora y Mariscal (2019) ven a la satisfacción laboral como un juicio evaluativo que se realiza sobre una experiencia laboral específica, al cual se llega a través de procesos cognitivos e incluso elementos emocionales. Sin embargo,

este juicio es relativo, ya que se basa en una comparación entre la experiencia subjetiva actual y las experiencias anteriores. Es decir, para determinar si existe o no satisfacción, se compara la experiencia laboral actual con experiencias pasadas, buscando evaluar si el resultado actual es mejor o peor en relación con lo que hemos experimentado previamente.

Ergo, la satisfacción laboral se enfoca en comprender los factores que influyen en el grado de satisfacción que experimentan los individuos en su trabajo. Esta satisfacción laboral es un constructo multidimensional que abarca aspectos emocionales, cognitivos y evaluativos que se relacionan con la estabilidad, el crecimiento profesional y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

La satisfacción laboral según Hackman y Oldham (1976) se componen de 5 dimensiones que se presenta a continuación

#### ***3.4.1. Competencia laboral***

Al relacionar los conceptos de competencia laboral y satisfacción laboral se trata de analizar el desarrollo de habilidades y conocimientos específicos en el entorno laboral que pueden influir positivamente en la satisfacción de los empleados. En las organizaciones, generalmente, se brindan capacitaciones sobre la adquisición de nuevos conocimientos o habilidades para mejorar el desempeño de los trabajadores en sus cargos, pero se debe ir más allá, las competencias emocionales no deben quedar a un lado, se debería capacitar a los trabajadores con técnicas para disminuir el estrés y así cuidar de su bienestar (Pullotasig, 2022).

En este contexto, la teoría del Capital Humano se posiciona como un enfoque esencial al momento de buscar entender la competencia laboral, sosteniendo que la

adquisición y desarrollo de competencias laborales son inversiones de capital humano que pueden generar beneficios tanto para el individuo como para la organización. Según este modelo, a medida que los empleados desarrollan sus competencias, aumenta su valor en el mercado laboral y, por ende, pueden experimentar una mayor satisfacción laboral al tener acceso a mejores oportunidades profesionales y remuneración. Los postulados originales de Backer sobre el Capital Humano contemplaban a la calidad de vida y la riqueza cultural e intelectual (literatura y el arte) como formas de alcanzar el bienestar, la productividad humana y ser un aporte para la sociedad (Aliaga y Cofré, 2021).

Cabe señalar que, en el Capital Humano todas las personas tienen la capacidad de alcanzar un desarrollo elevado, pero alcanzarlo depende de factores internos o externos que van más allá del control que tienen los individuos (Aliaga y Cofré, 2021). Aunque cada trabajador tiene un potencial intrínseco, su desarrollo y éxito dependen de una interacción compleja entre sus características internas (como habilidades, actitudes y motivación) y factores externos (como oportunidades, recursos y circunstancias sociales).

Estos elementos internos y externos pueden incluir factores como la educación, el entorno familiar, las oportunidades laborales, la situación económica, la disponibilidad de recursos económicos, las relaciones sociales, las políticas gubernamentales, entre otros. En definitiva, los individuos tienen control en los factores internos al tener un deseo y esfuerzo por alcanzar un alto grado de desarrollo; pero, los factores externos tendrán influencia en lograr el desarrollo.

#### **3.4.2. Reconocimiento**

El reconocimiento es un elemento fundamental en el ámbito de la satisfacción laboral, este concepto versa sobre la valoración y apreciación que se brinda a los empleados por su desempeño, logros y contribuciones en el entorno laboral. El reconocimiento puede ser expresado de diversas formas, como palabras de elogio, recompensas tangibles o intangibles, oportunidades de desarrollo, promoción, entre otros. Para Parra (2021) el reconocimiento a través de incentivos tiene el poder de fortalecer la capacidad y disposición de los trabajadores en el desempeño de sus roles laborales. Al brindar incentivos como recompensas tangibles o intangibles, se motiva a los empleados a mejorar sus habilidades y capacidades para resolver problemas y cumplir con sus responsabilidades laborales; además, se mejora el ambiente laboral.

Es necesario comprender la psicología del reconocimiento, aplicar los principios del reconocimiento de los empleados y fomentar elogios y reconocimientos entre los colegas, estas prácticas son fundamentales para lograr un entorno laboral exitoso, donde los empleados se sientan valorados, motivados y comprometidos. Al crear una cultura de reconocimiento, se fomenta la satisfacción laboral y se impulsa el rendimiento individual y colectivo (Pursell, 2023).

El reconocimiento a los empleados implica reconocer de manera oportuna aspectos como el comportamiento, esfuerzo o resultados que superan las expectativas del empleador, el cual puede reconocerlas de manera formal o informal. En el ámbito de las Condiciones de Trabajo y la Satisfacción Laboral la teoría bifactorial de Herzberg cobra relevancia, en epígrafes anteriores se han categorizado diferentes aspectos analizados en factores higiénicos y motivadores, por su parte, el Reconocimiento se clasifica como un factor motivador. Al hablar de factores

motivadores (logro y reconocimiento), Herzberg se refiere a aspectos relacionados con el rol laboral del empleado, con cuya presencia el estado de ánimo mejora, al sentirse realizado y motivado para cumplir con sus tareas (Madero, 2019).

En ese sentido, una parte tangible de los reconocimientos son los incentivos, ingresos adicionales al salario utilizados para respaldar el cumplimiento de objetivos o metas de la organización. Estos incentivos tienen la capacidad de activar actitudes positivas, mejorar el comportamiento y motivar a los individuos a tomar acción. En consecuencia, el departamento de recursos humanos debe diseñar propuestas de incentivos diferentes y variados para ayudar a alcanzar la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores dentro de la empresa (Mora y Mariscal, 2019). El reconocimiento es un factor clave que puede generar un impacto positivo en el estado de ánimo de los empleados, aumentando su satisfacción laboral y su motivación para cumplir con sus responsabilidades.

### ***3.4.3. Valoración trabajo***

La valoración del trabajo se refiere a la evaluación subjetiva que los empleados hacen sobre la importancia, significado y reconocimiento de su trabajo en el contexto organizacional. Implica considerar factores como la relevancia de las tareas, la contribución al logro de los objetivos organizacionales, la compensación recibida y las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. De este modo, la valoración del trabajo se convierte en un componente esencial para la satisfacción laboral de los empleados, el modo en que los empleados perciben y evalúan el valor de su trabajo puede tener un impacto significativo en su nivel de compromiso, motivación y bienestar en el entorno laboral.

En los epígrafes *Condiciones físicas* y *Relaciones personales* se trató la teoría bifactorial de Frederick Herzberg, enfocada en los factores higiénicos; pero en este marco conceptual la valoración del trabajo se asocia principalmente con los factores motivadores, que incluyen el reconocimiento, la responsabilidad, el crecimiento personal y las oportunidades de avance. Estos factores motivadores son fundamentales para que los empleados valoren positivamente su trabajo y se sientan satisfechos en su desempeño laboral (Madero, 2019).

La motivación se constituye como un factor clave que impulsa a la participación y toma de acción de los individuos en su entorno laboral, así los trabajadores se convierten en colaboradores que buscan alcanzar metas en su área laboral o por la organización, demostrando que valoran y están comprometidos con su rol (Parra, 2021). Al estar motivados, los empleados son más propensos a mostrar un mayor dedicación y esfuerzo en su trabajo, lo que puede conducir a incrementos en la productividad.

La forma de mantener motivados a los colaboradores es colocarlos en áreas acorde al perfil laboral de cada individuo, esto ayuda a que las personas se sientan conformes y realizados, donde sienten que tienen logros y reconocimientos.

#### **3.4.4. *Presión laboral***

La presión laboral es un fenómeno que ha ganado relevancia en el ámbito laboral debido a su influencia en la satisfacción y bienestar de los empleados. La presión laboral se refiere a la carga de demandas y expectativas que experimenta un empleado en su entorno de trabajo, y puede manifestarse de diversas formas, como la sobrecarga de tareas, la presión por cumplir plazos, la competitividad entre

compañeros y la necesidad de tomar decisiones en situaciones de estrés. En consecuencia, la presión laboral puede generar estrés, ansiedad y desgaste emocional en los empleados, afectando su satisfacción laboral y su rendimiento en el trabajo.

De esa forma, el estrés laboral se manifiesta cuando la presión laboral es intensa o cuando existen problemas en la organización, lo cual puede llevar a que los trabajadores experimenten vivencias negativas relacionadas con su entorno laboral (Suárez et al., 2020). Es de suma importancia reconocer y abordar los factores que generan estrés en el trabajo. El exceso de demandas y la presión por alcanzar objetivos pueden afectar negativamente la satisfacción laboral y el bienestar de los empleados.

Se debe reconocer que, la carga mental se relaciona con la presión laboral, la cual puede tener un impacto negativo tanto en el bienestar individual de los trabajadores como en el funcionamiento de la organización. Cuando los empleados experimentan presión laboral por la carga mental elevada, pueden experimentar dificultades para realizar su trabajo de manera eficiente, sentir agotamiento y tener dificultades para mantener la motivación y el compromiso con sus tareas (Neffa, 2021).

Es fundamental que las organizaciones sean conscientes de los efectos de la presión laboral en sus empleados y tomen medidas para abordar esta problemática. La mejor solución es proporcionar un ambiente de trabajo saludable, brindar apoyo y recursos adecuados, promover una cultura de bienestar y equilibrio, y fomentar la gestión efectiva del estrés.

En la práctica, empresas como Google enfrentan los momentos de presión laboral de los empleados con áreas verdes donde sus trabajadores pueden ir a

despejar su mente un momento; otras organizaciones colocan plantas en las oficinas, con el objetivo de que la mente vea el lugar de trabajo como un sitio más cómodo y agradable (Ortíz, 2020).

Crear espacios verdes o incorporar elementos naturales en el lugar de trabajo, puede producir un ambiente más relajante y propicio para la concentración y el equilibrio emocional de los empleados. Al proporcionar un entorno de trabajo cómodo, saludable y estimulante, las organizaciones pueden contribuir a mejorar la satisfacción laboral, aumentar la productividad y fomentar un clima laboral positivo.

#### **3.4.5. Rutina**

La rutina es definida como: “Costumbre o hábito adquirido de hacer las cosas por mera práctica y de manera más o menos automática” (Real Academia Española, 2020, párr. 1). De esa forma, la rutina se refiere a la secuencia habitual de tareas y actividades que un empleado lleva a cabo en su trabajo de manera repetitiva y automática. Estas actividades pueden incluir el manejo de correos electrónicos, la realización de informes, la participación en reuniones regulares o cualquier otra tarea recurrente en el contexto laboral.

Una rutina laboral implica adquirir hábitos y costumbres establecidos a través de la práctica y la experiencia, lo que permite a los empleados llevar a cabo sus tareas de manera eficiente y sin requerir una atención o esfuerzo intenso; sin embargo, la rutina también puede llevar a la monotonía y al aburrimiento si no se introducen suficientes desafíos o variedad en las labores diarias.

Hay que reconocer a la rutina como una parte fundamental de la vida profesional de los empleados y que esta puede tener un impacto significativo en su

satisfacción laboral. Al analizar la rutina se debe comprender y abordar aspectos que puedan promover un entorno laboral saludable y propicio para el bienestar y el rendimiento de los empleados.

En el contexto laboral, la rutina, compuesta de tareas monótonas y un ritmo o carga de trabajo pesado, se constituye como un factor psicosocial del trabajo el cual puede influir de forma negativa en los empleados. Este tipo de factor está relacionado con la salud mental y física de los empleados y es importante prevenirlo en la medida de lo posible, anteriormente, este factor estaba ligado a las actividades que conllevan fuerza intensa, pero en la actualidad se reconoce que también existen factores de riesgo relacionados con la complejidad de las tareas, la aceleración del ritmo de trabajo y la necesidad de adaptarse a nuevas tareas (Ojeda y Rodríguez, 2022).

Ese tipo de hallazgos indica que los desafíos y demandas del trabajo moderno van más allá de la fuerza física y abarcan aspectos psicológicos y sociales que pueden afectar la salud y el bienestar de los empleados y en consecuencia la satisfacción que el colaborador tiene con su estado laboral.

## **4. METODOLOGÍA EMPLEADA**

### **4.1. Enfoque de investigación**

Según Olivares y González (2014) la investigación cuantitativa pretende establecer el grado de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados por medio de una muestra, permitiendo realizar inferencias causales a una población que explican por qué sucede o no determinado hecho o fenómeno. Al ser una metodología cuantitativa permitió recopilar y analizar información que se obtendrá de diferentes fuentes y se utilizará

herramientas estadísticas con el que se podrá demostrar la problemática de esta investigación a través de gráficos y tablas que faciliten la interpretación de datos en función de las condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal administrativo de UTC.

#### **4.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación empleada para el presente estudio fue descriptivo con enfoque cuantitativo y apoyada en una investigación de campo, ya que busca determinar los procesos de condición laboral y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, esto de manera no experimental y a través de una observación previa a la muestra de investigación.

Al respecto del tipo de investigación, Hernández et al. (2014) define la investigación descriptiva como aquellos que “buscan especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p. 18). Es decir, tiene por objeto medir aspectos particulares que ayuden a describir o caracterizar el evento de estudio de un contexto particular.

#### **4.3. Métodos**

El método se examina desde dos perspectivas, primero como parte de la lógica que se ocupa del estudio de los métodos que, en palabras de Pulido (2015), es “el estudio (descripción, explicación y justificación) de los métodos de investigación y no los métodos en sí” (p. 12); y en segundo lugar se entiende como el conjunto de aspectos operativos del proceso investigativo, y que es la concepción más conocida en el ambiente académico en general.

#### **4.3.1. Método deductivo**

En base a los objetivos de esta investigación se hizo uso del método deductivo, con cuya ayuda es posible deducir conclusiones a partir de enunciados supuestos llamados premisas si de una hipótesis se sigue una consecuencia y esa hipótesis se da, entonces, necesariamente, se da la consecuencia (Pulido, 2015). A través de este método el análisis pasa de lo general a lo específico, implicando sacar una conclusión basada en una proposición o una serie de hipótesis que son verdaderas. De esta manera es posible analizar todo el ambiente laboral del campo de estudio y poder concluir de manera individual sobre las condiciones de trabajo y satisfacción del personal administrativo.

#### **4.4. Técnicas de recolección de datos**

Con el fin de obtener la información necesaria y ofrecer una solución al problema, hemos utilizado una herramienta - un cuestionario, que será el inicio de esta investigación. Por otro lado, un cuestionario es una herramienta de recopilación de información que consiste en una serie de preguntas formuladas en un orden determinado, pueden ser utilizados en diferentes ámbitos, como en las ciencias sociales, la educación, el marketing, entre otros.

El instrumento de recolección de datos está orientado a crear las condiciones para la medición. En tanto que, las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación

#### ***4.4.1. Cuestionario***

Según Meneses (2016) un cuestionario es, por definición, un instrumento estandarizado que se emplea para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de preguntas cerradas. En pocas palabras, el cuestionario es una herramienta utilizada por los científicos sociales para recopilar información estructurada sobre una muestra de personas, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir a la población a la que pertenecen y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés. Los términos "test", "escalas" e "índices" son utilizados para referirse a formas específicas de organización de preguntas en el contexto de la construcción de cuestionarios, que permiten la construcción de medidas agregadas o compuestas. La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

Es necesario especificar los indicadores de las dos variables principales de esta investigación para definir sus respectivas técnicas de investigación, cada uno de estos expuestos en la Tabla 2 y 3.

**Tabla 2.**

*Variable independiente*

| <b>Variable</b>               | <b>Dimensiones analizadas</b>  |
|-------------------------------|--|
| <b>Condiciones de trabajo</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>● Preocupación total por las condiciones de trabajo. (C-Total)</li><li>● Por las condiciones de trabajo relacionadas con las relaciones personales (CTR relaciones personales)</li><li>● Por las condiciones de trabajo relacionadas con los riesgos laborales (CT Riesgos laborales)</li><li>● Por las condiciones de trabajo relacionadas con las cargas de trabajo (CT Cargas de trabajo)</li><li>● Por las condiciones de trabajo relacionadas con las condiciones físicas (CT Condiciones físicas).</li></ul> |

**Tabla 3.**

*Variable dependiente*

| <b>Variable</b>             | <b>Dimensiones aj analizadas</b>  |
|-----------------------------|---|
| <b>Satisfacción Laboral</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>● SL relacionada con la competencia laboral (SL Competencia laboral),</li><li>● SL relacionada con las cargas de trabajo (SL-Cargas de trabajo),</li><li>● SL relacionada con la rutina (SL- Rutina),</li></ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● SL relacionada con la Valoración del trabajo (SL-Valoración Trabajo),</li> <li>● SL relacionada con el Reconocimiento del trabajo (AL Reconocimiento),</li> <li>● SL relacionada con la Presión laboral (SL-Presión Laboral),</li> <li>● SL relacionada con Relaciones Personales (SL-Relaciones personales),</li> <li>● SL total (SL-Total)</li> </ul> |
|--|--|

En base a esto, se usan las tablas y gráficos como forma de presentar los resultados, ya que esta presenta datos cuantitativos y gráficos (como gráficos de barras, líneas o pastel) para visualizar tendencias y comparaciones. Asegúrate de etiquetar adecuadamente los ejes y proporcionar leyendas que expliquen claramente lo que se muestra en cada tabla o gráfico. Además, una vez que haya redactado la sección de datos, se realizó una revisión minuciosa para asegurarse de que la información sea precisa, esté bien organizada y sea comprensible. Con esta revisión y edición se amplía la posibilidad de buscar retroalimentación de colegas o asesores para mejorar la claridad y la presentación.

El instrumento diseñado se adjunta en el Anexo 1 y Anexo 2 ; el cual, se elaboró con base al cuestionario realizado por Akamine (2017), y Tafur (2020) en el que se recoge información para evaluar las condiciones de trabajo y satisfacción laboral .

#### **4.4.2. Encuestas**

Según Hernández et al. (2010), la encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas

encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.

La encuesta es una técnica de investigación que se utiliza para obtener información necesaria para una investigación a través de una interrogación verbal o escrita a las personas. Cuando se realiza verbalmente, se utiliza el método de la entrevista, mientras que cuando se realiza por escrito, se utiliza el cuestionario, que consiste en un documento con un listado de preguntas que se les hacen a las personas a encuestar. Las encuestas pueden ser estructuradas, cuando están compuestas de listas formales de preguntas que se le formulan a todos por igual, o no estructuradas, cuando permiten al encuestador ir modificando las preguntas en base a las respuestas que vaya dando el encuestado.

Las encuestas se les realizan a grupos de personas con características similares de las cuales se desea obtener información, por ejemplo, se realizan encuestas al público objetivo, a los clientes de la empresa, al personal de la empresa, etc.; dicho grupo de personas se les conoce como población o universo. Y para no tener que encuestar a todos los integrantes de la población o universo, se suele hacer uso de la técnica del muestreo, que consiste en determinar, a través de una fórmula, un número de personas representativo de la población o universo a estudiar; dicho número representativo de personas se le conoce como muestra. Al obtener una muestra y hacer las encuestas al número de personas que ésta indica, se puede obtener información precisa, sin necesidad de tener que encuestar a toda la población o universo.

#### **4.4 Análisis y confiabilidad de datos**

Los instrumentos utilizados para medir las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral, tienen un nivel de confiabilidad valorado por el Alfa de Cronbach obteniendo como resultado en el primer cuestionario un valor de 0.803, y el segundo con un valor de 0.808 lo que indica que ambos instrumentos cuentan con una alta confiabilidad. (Hernández & Duana, 2020)

#### **4.5.Población y Muestra**

La población es un conjunto de individuos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar o momento determinado, por otro lado, la muestra en una investigación es una fracción de la población que posee una alta representatividad del comportamiento real del conjunto de datos que se debe analizar (Díaz, 2019).

Con esta delimitación teórica, es posible definir la población de esta investigación entre todo el personal administrativo que labora a fechas de realización de este trabajo, dando un total de 135 individuos. Debido a la población con la que se cuenta y a las respuestas obtenidas en la aplicación del instrumento, se ha considerado una muestra de 70 individuos con respuestas lo que representa una participación del 53% de la población.

### **5. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

Las respuestas obtenidas en la aplicación del instrumento suman un total de 70, por lo que se ha considerado esta muestra para la descripción de los ejes temáticos según el cuestionario escrito en el anexo 1 y 2. Además de un análisis por

dimensiones para cada una de las variables de investigación, se cuenta con un análisis inicial socio-laboral en donde están las respuestas de género, edad y unidad administrativa a la que pertenece cada servidor universitario.

### **5.1. Análisis socio laboral**

Para esta sección se empezó con las preguntas de género, edad y área de trabajo dentro del área administrativa de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

**Tabla 4.**

*Frecuencia sobre el género de la población*

| <b>Indicador</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Masculino        | 31                | 44,28%            |
| Femenino         | 39                | 55,72%            |
| TOTAL            | 70                | 100,00%           |

Se observa que existe mayor personal administrativo del género femenino al ser este el 55,72%, seguido por el 44,28% que corresponde a la población masculina. Es decir, entre el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi existen principalmente mujeres.

**Tabla 5.**

*Frecuencia sobre la edad de la población*

| <b>Indicador</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|-------------------|-------------------|
| 20 a 30 años     | 7                 | 10,00%            |
| 31 a 40 años     | 13                | 18,57%            |
| 41 a 50 años     | 30                | 42,86%            |
| 51 a más años    | 20                | 28,57%            |

|       |     |         |
|-------|-----|---------|
| TOTAL | 112 | 100,00% |
|-------|-----|---------|

Sobre la edad de los encuestados, se observa que la mayor parte de estos se encuentran en el rango de 41 a 50 años de edad (en un 42,86%), seguido por el personal que es mayor a los 51 años de edad (28,57%), aquellos de 31 a 40 años de edad (18,57%) y de 20 a 30 años (10%). Los datos interpretan que la mayor parte de la población se encuentra por encima de los 40 años de edad, dando a entender la amplia experiencia que puede llegar a tener esta población en el área administrativa.

## 5.2. Análisis de Condiciones de trabajo

Para esta variable se cuenta con un total de 5 dimensiones divididas en un total de 25 ítems con variables de respuesta con escala Likert en un rango de 1 a 5, siendo uno la menor calificación posible y 5 la máxima consideración sobre las preguntas. Las dimensiones analizadas fueron: carga de trabajo, remuneración, riesgos laborales, condiciones físicas y participación y relaciones personales.

### 5.2.1. Carga de trabajo

Esta dimensión cuenta con un total de 8 ítems en donde se toma en consideración aspectos como el conocimiento sobre las tareas y responsabilidades, ritmo de trabajo, presencia de estrés o agotamiento, entre otras.

**Tabla 6.**

*Frecuencia de respuestas para carga de trabajo*

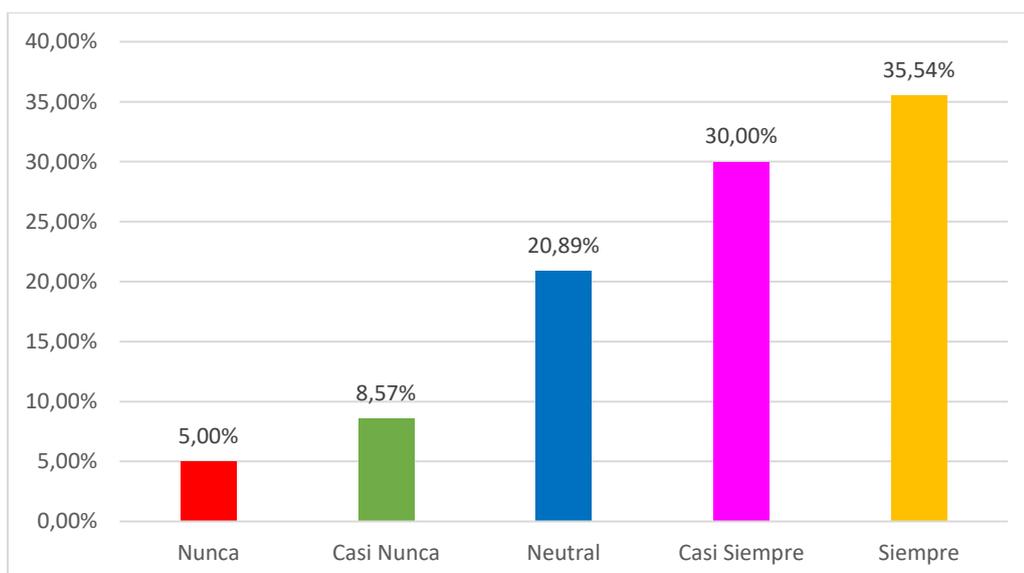
| Ítem                             | Nunca | Casi nunca | Neutral | Casi siempre | Siempre |
|----------------------------------|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1. ¿Conoce usted exactamente las | 0,00% | 2,86%      | 4,29%   | 22,86%       | 70,00%  |

|  |       |        |        |        |        |
|--|-------|--------|--------|--------|--------|
| tareas que son de su responsabilidad?  |       |        |        |        |        |
| 2. ¿Existen días con un mayor ritmo de trabajo?  | 0,00% | 0,00%  | 14,29% | 47,14% | 38,57% |
| 3. ¿Usted ha experimentado estrés o agotamiento debido a una carga de trabajo elevada en el pasado?                              | 5,71% | 10,00% | 45,71% | 30,00% | 8,57%  |
| 4. ¿Siente usted que la carga de trabajo actual le permite mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal? | 2,86% | 8,57%  | 30,00% | 40,00% | 18,57% |
| 5. ¿Cree usted que el trabajo que desempeña cumple con las expectativas que la Institución requiere?                             | 0,00% | 1,43%  | 5,71%  | 27,14% | 65,71% |
| 6. ¿Cumple usted con los plazos en la ejecución de los trabajos en las fechas solicitadas?                                       | 0,00% | 0,00%  | 1,43%  | 34,29% | 64,29% |

|  |        |        |        |        |        |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| 7. ¿Considera usted cómo trabajo forzoso la obligación de trabajar horas extras?                   | 25,71% | 22,86% | 34,29% | 10,00% | 7,14%  |
| 8. ¿Usted ha recibido capacitación y herramientas para manejar eficientemente su carga de trabajo? | 5,71%  | 22,86% | 31,43% | 28,57% | 11,43% |
| <b>Promedio para la dimensión</b>  | 5,00%  | 8,57%  | 20,89% | 30,00% | 35,54% |

**Figura 2.**

*Análisis de valores promedio para la dimensión de carga de trabajo*



Con la primera dimensión de condiciones de trabajo se observan valores favorables al tener un 35,54% de las respuestas promedio en la calificación de “siempre”, seguido por un 30% en “casi siempre” y 20,89% en “neutral”. En base a la Tabla 6 se interpreta que la mayoría de las respuestas de “siempre” son para el conocimiento de tareas de sus propias responsabilidades con un 70% (pregunta 1, Figura 2), siendo esta la pregunta con la mayor parte de las frecuencias positivas que aumentan el valor promedio de la dimensión. Seguido se encuentra la pregunta 5 (Figura 6) con el 65,71% sobre el cumplimiento de las expectativas que la institución requiere y la pregunta 6 (Figura 7) con un 64,29% en base al cumplimiento de trabajos en fechas establecidas, cada una con sus valores en “siempre”.

El indicador que recibió la mayor parte de las respuestas de “nunca” fue sobre la consideración que se tiene sobre el trabajo en horas extras (pregunta 7, Figura 8), ya que, al menos la mayor parte de la población considera que nunca (25,71%) y casi nunca (22,36%) esto es un trabajo forzoso. De manera general, en lo que respecta a la carga de trabajo se tiene una frecuencia favorable entre la población, existiendo únicamente un 13,57% (5% de nunca y 8,57% de casi nunca) de la población con ciertas dificultades en esta dimensión.

### **5.2.2. Remuneración**

Esta dimensión cuenta con un total de 4 ítems de respuestas en donde se evaluó aspectos como sistemas de remuneración dentro de la organización, transparencia en la política salarial y remuneración justa en relación a responsabilidades y desempeño.

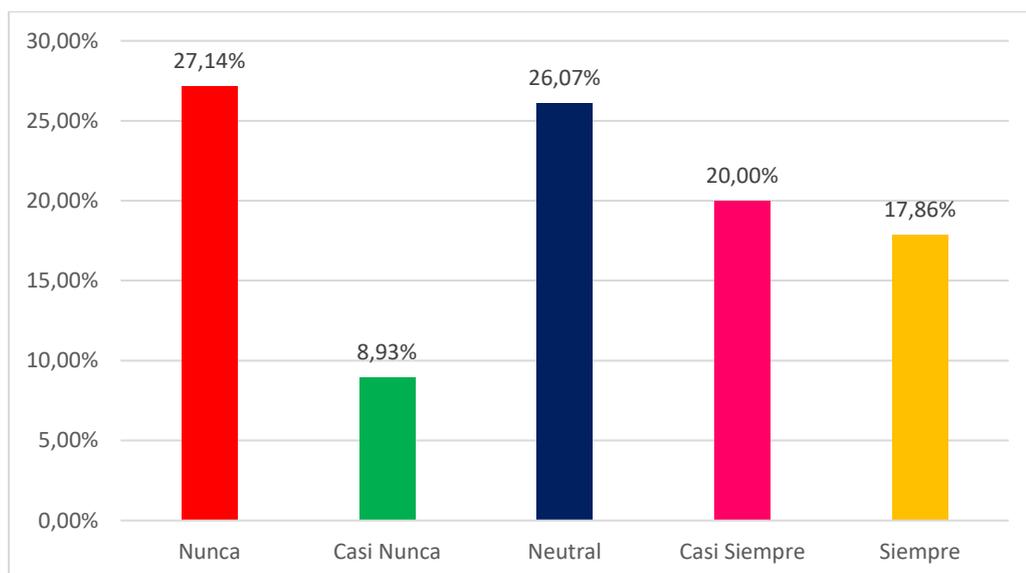
**Tabla 7.***Frecuencia de respuestas para remuneración*

| <b>Ítem</b>  | <b>Nunca</b> | <b>Casi nunca</b> | <b>Neutral</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |
|--|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| 9. ¿Existe en su trabajo un sistema de remuneración mensual, habiendo incentivos económicos adicionales? | 74,29%       | 2,86%             | 17,14%         | 2,86%               | 2,86%          |
| 10. ¿Considera usted que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas ?           | 11,43%       | 10,00%            | 27,14%         | 27,14%              | 24,29%         |
| 11. ¿Considera usted que existe una buena transparencia  | 7,14%        | 10,00%            | 31,43%         | 30,00%              | 21,43%         |

|   |        |        |        |        |        |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| en la política salarial de la institución?  |        |        |        |        |        |
| 12. ¿Cree usted que su remuneración es justa en relación con sus responsabilidades y desempeño laboral? | 15,71% | 12,86% | 28,57% | 20,00% | 22,86% |
| <b>Promedio para la dimensión</b>   | 27,14% | 8,93%  | 26,07% | 20,00% | 17,86% |

**Figura 3.**

*Análisis de valores promedios para la dimensión de remuneración*



Para los valores de la dimensión de remuneración se observa un valor promedio más amplio en la respuesta de “nunca” con un 27,14% (Figura 3), al observar la Tabla 7 se interpreta que esto se debe a la pregunta 9 (Figura 11) en donde para la mayor parte de la población no existe un sistema de remuneración mensual o algún incentivo económico adicional en su labor cotidiana (teniendo un 74,59% de respuestas en “nunca”). Con respecto al resto de respuestas, se observa que el indicador con mayor frecuencia después de “nunca” son los valores de “neutral” con el 26,07%, este estado neutral de los encuestados se debe a las respuestas sobre remuneración justa en relación al cumplimiento de responsabilidades y desempeño laboral (pregunta 12 con un 28,57%), retribución económica en base a las labores desempeñadas (pregunta 10 con 27,14%) y sobre la transparencia en las políticas salariales de la institución (pregunta 11 con un 31,43%).

Es posible interpretar que para la dimensión de remuneración existen respuestas significativas en los valores neutrales y negativos, dando a interpretar que se necesita una corrección o un seguimiento a este tipo de actividades dentro de la universidad, especialmente en la transparencia de la política salarial y en los sistemas de remuneración. De esta manera, en base a las respuestas de las preguntas 9 (Figura 11) y 11 (Figura 13) es posible diseñar estrategias que respondan al problema de sistemas de remuneración entre el personal administrativo y mejore la transparencia en la política salarial.

### 5.2.3. Riesgos laborales

Para esta dimensión se cuenta, al igual que la dimensión anterior, con 4 ítems en donde se evaluó los riesgos laborales que son percibidos por los encuestados del sector administrativo de la universidad.

**Tabla 8.**

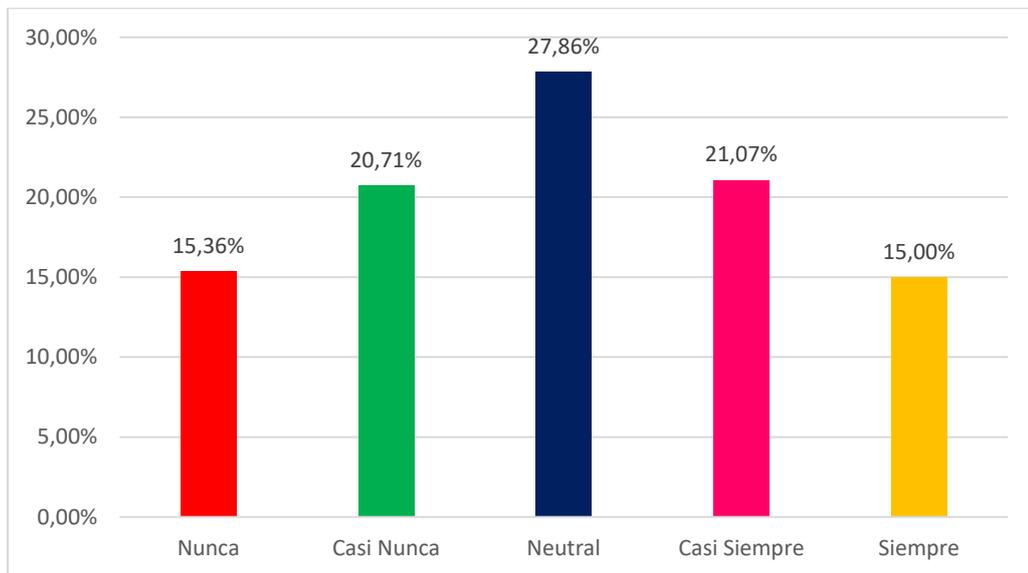
*Frecuencia de respuestas para riesgos laborales*

| Ítem   | Nunca  | Casi nunca | Neutral | Casi siempre | Siempre |
|--|--------|------------|---------|--------------|---------|
| 13. ¿Existen capacitaciones del personal en base a riesgos laborales?                                    | 7,14%  | 32,86%     | 37,14%  | 17,14%       | 5,71%   |
| 14. ¿Se le informa a usted con relación a los riesgos y/o accidentes que pudieran ocurrir en el trabajo? | 14,29% | 28,57%     | 27,14%  | 22,86%       | 7,14%   |
| 15. ¿Usted tiene o ha tenido alguna enfermedad que ha sido provocada y/o agravada en el trabajo?         | 38,57% | 17,14%     | 25,71%  | 8,57%        | 10,00%  |
| 16. ¿Se le   | 1,43%  | 4,29%      | 21,43%  | 35,71%       | 37,14%  |

|   |        |        |        |        |        |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| realizan exámenes médicos regulares para monitorear y prevenir posibles efectos adversos para la salud relacionados con el trabajo? |        |        |        |        |        |
| <b>Promedio para la dimensión</b>   | 15,36% | 20,71% | 27,86% | 21,07% | 15,00% |

**Figura 4.**

*Análisis de valores promedios para la dimensión de Riesgos laborales.*



Para riesgos laborales, se observa en la Figura 20 una distribución equitativa de las respuestas desde la posición neutral hasta cada extremo de las evaluaciones

positivas y negativas. Dando a entender que una mayoría del 27,86% se mantiene “neutral” sobre los riesgos laborales en su área de trabajo, seguido por aproximadamente 2 quintas partes de la población que considera esto “casi siempre” (21,07%) o casi nunca (20,71%).

En base a los datos de la Tabla 8 se puede interpretar que la frecuencia negativa en las respuestas se acumula en la pregunta 15 (Figura 18), gracias a la cual se sabe que estas respuestas de “nunca” y “casi nunca” se relacionan con el padecimiento de enfermedad provocada y/o agravada en el trabajo, además de existir un 32,86% y un 7,14% (casi nunca y nunca, respectivamente) que afirman que no existe una capacitación del personal sobre posibles riesgos laborales (pregunta 13, Figura 16).

Tomando en consideración las valoraciones individuales y globales, se puede decir que los riesgos laborales son una dimensión que necesita ser atendida ampliamente, ya sea a través de capacitaciones sobre riesgos laborales o sobre la información constante de estos posibles padecimientos en el área de trabajo y cómo responder a ellos.

#### ***5.2.4. Condiciones físicas y participación***

Esta dimensión cuenta con 4 ítems sobre las condiciones físicas y participación del personal, evaluando el acceso a equipos y herramientas para desempeñar la actividad laboral, la satisfacción con estas condiciones y sobre las medidas de seguridad y prevención de accidentes en la institución.

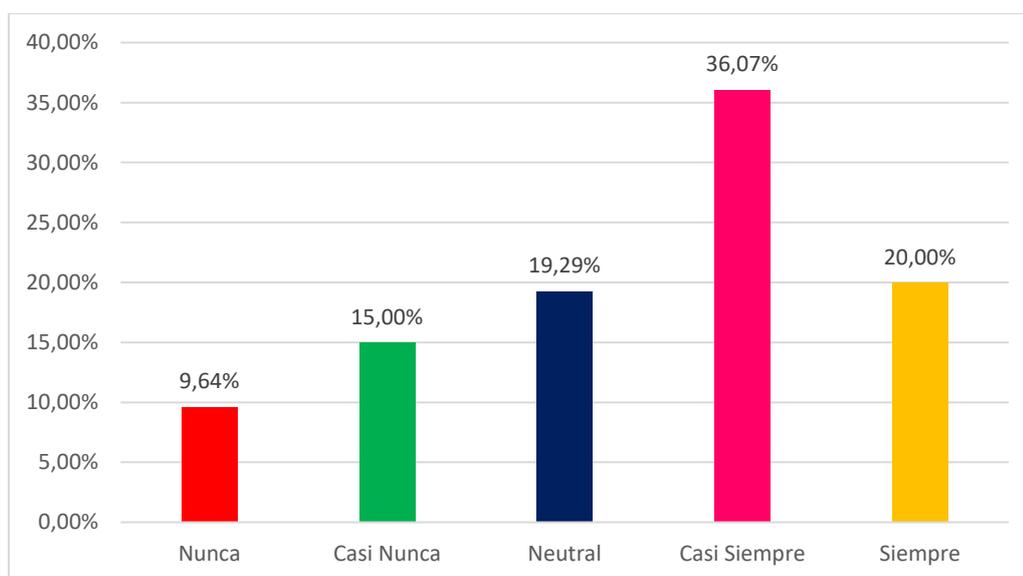
**Tabla 9.***Frecuencia de respuestas para condiciones físicas y participación*

| <b>Ítem</b>   | <b>Nunca</b> | <b>Casi nunca</b> | <b>Neutral</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |
|---|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| 17. ¿Usted tiene acceso a equipos y herramientas adecuados para realizar su trabajo de manera eficiente dentro de la universidad? | 5,71%        | 10,00 %           | 12,86%         | 48,57%              | 22,86%         |
| 18. ¿Usted está satisfecho con las condiciones físicas de su lugar de trabajo actual?   | 10,00%       | 12,86 %           | 22,86%         | 32,86%              | 21,43%         |
| 19. ¿En su puesto de trabajo usted posee condiciones físicas aceptables y cómodas para que cumpla su labor?                       | 4,29%        | 18,57 %           | 12,86%         | 38,57%              | 25,71%         |
| 20. ¿Conoce usted cuáles son medidas de seguridad y prevención de accidentes implementadas en su                                  | 18,57%       | 18,57 %           | 28,57%         | 24,29%              | 10,00%         |

|                                   |       |        |        |        |        |
|-----------------------------------|-------|--------|--------|--------|--------|
| puesto de trabajo?                |       |        |        |        |        |
| <b>Promedio para la dimensión</b> | 9,64% | 15,00% | 19,29% | 36,07% | 20,00% |

**Figura 5.**

*Análisis promedio para la dimensión de condiciones físicas y participación*



Para esta penúltima dimensión, a diferencia de las anteriores, se puede observar una tendencia favorable al tener un 36.07% de las respuestas en “casi siempre”, un 20% en “siempre” y un 19,29% en el indicador de “neutral”. Dando a entender que, las condiciones físicas y de participación son satisfactorias para al menos un 55% de la población total (Sumatoria entre los valores de “casi siempre” y “siempre”).

Con una observación en la Tabla 9 se puede interpretar la mayoría de las respuestas favorables son de la pregunta 17 (Figura 21) en donde se analizó el acceso a equipos y herramientas adecuadas para realizar la labor diaria, indicador en donde solamente un 15,71% de la población encuestada “casi nunca” (10%) y “nunca”

(5,71%) no cuentan con este acceso a recursos. Así también, es necesario tomar en consideración ese 37,14% de la población que “nunca” y “casi nunca” tienen conocimiento sobre medidas de seguridad y prevención de accidentes en su puesto de trabajo (respuestas de la pregunta 20, Figura 24).

En contraste con las respuestas de la dimensión de riesgos laborales, se puede interpretar que las condiciones físicas y de participación no se encuentran vulneradas en la institución evaluada, identificando ciertos problemas de información en lo que a seguridad respecta, además de un déficit en la distribución de recursos en al menos un 24,64% del personal universitario administrativo (sumatoria de los valores promedios de “casi nunca” y “nunca” de la dimensión).

#### **5.2.5. Relaciones personales**

Esta última dimensión cuenta con 5 ítems de respuesta en donde se analizó el uso de estrategias para resolver conflictos laborales en su entorno de trabajo, relación entre personal y superiores, participación en actividades sociales y conflictos entre el personal de la institución.

**Tabla 10.**

*Frecuencia de respuestas para relaciones personales*

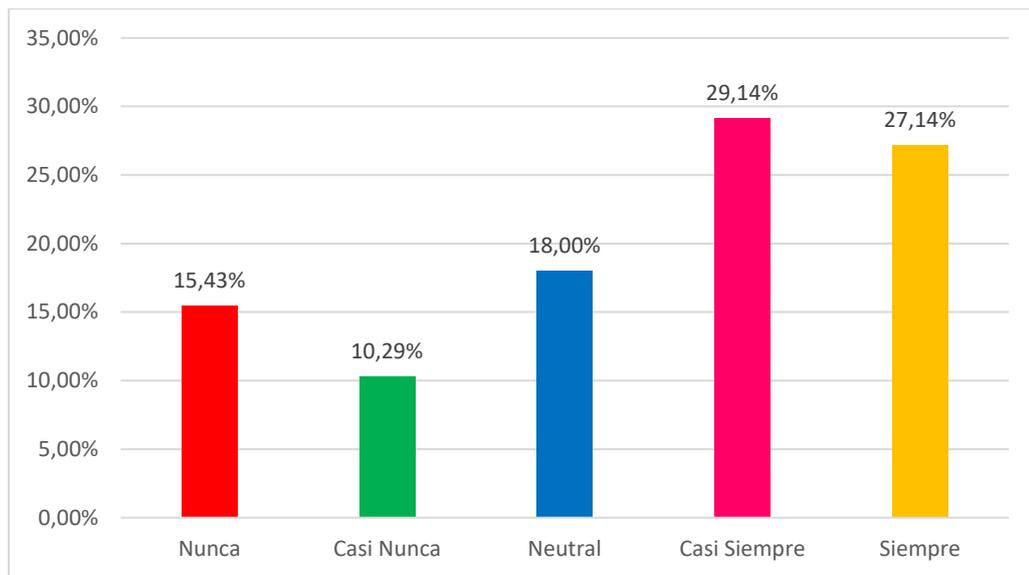
| <b>Ítem</b>  | <b>Nunca</b> | <b>Casi nunca</b> | <b>Neutral</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |
|--|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| 21. ¿Usted ha aplicado estrategias para resolver conflictos laborales originados en su entorno de trabajo? | 5,71%        | 8,57%             | 28,57%         | 30,00%              | 27,14%         |

|   |        |        |        |        |        |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| 22. ¿Cree usted que tener una buena relación personal con sus superiores incide en su crecimiento profesional?                          | 1,43%  | 7,14%  | 24,29% | 30,00% | 37,14% |
| 23. ¿Considera usted que las relaciones personales en el trabajo influyen en su motivación y compromiso laboral?                        | 2,86%  | 4,29%  | 14,29% | 31,43% | 47,14% |
| 24. ¿Usted participa regularmente en actividades sociales o eventos organizados por la universidad junto con sus compañeros de trabajo? | 1,43%  | 10,00% | 15,71% | 51,43% | 21,43% |
| 25. ¿Ha tenido usted algún conflicto personal con alguno de sus compañeros de trabajo en el último año?                                 | 65,71% | 21,43% | 7,14%  | 2,86%  | 2,86%  |

|                                   |        |        |        |        |        |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>Promedio para la dimensión</b> | 15,43% | 10,29% | 18,00% | 29,14% | 27,14% |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|

**Figura 6.**

*Análisis de valores promedio para la dimensión de relaciones personales*



Finalizando con la variable de condiciones de trabajo, se cuenta con las respuestas sobre relaciones personales en donde a pesar de tener una tendencia positiva en las respuestas de “casi siempre” (29,14%) y “siempre” (27,14%), se aprecia valores significativos en las respuestas de “nunca” (15,43%) y “casi nunca” (10,29%), siendo estos valores promedio una representación de un poco más de un cuarto de toda la población encuestada.

En base a los datos de la Tabla 10 se puede observar que este sesgo en las respuestas negativas se debe a las respuestas en la última pregunta, en donde se da a entender que la mayor parte de la población (65,71%) “nunca” ha tenido un conflicto con sus compañeros de trabajo, demostrando una respuesta positiva para esta variable, a pesar de tener la frecuencia en un indicador negativo.

Para esta dimensión se puede interpretar que las relaciones en el área de trabajo se encuentran particularmente en buenas condiciones para la mayor parte de la población, “neutral” para aproximadamente un 18% de esta y negativa para menos del 15%. Se destaca sobre todo las respuestas sobre la relación entre relaciones personales y motivación laboral (pregunta 23, Figura 28) y el no haber presentado conflictos entre compañeros de trabajo durante el año en el cual se llevó a cabo esta investigación (pregunta 25, Figura 30).

### **5.3. Análisis de satisfacción laboral**

Para la variable de satisfacción laboral, al igual que con la de condiciones de trabajo, se cuenta con un instrumento de evaluación con escala Likert con un total de 18 ítems en donde se consideran las dimensiones de: competencia laboral, reconocimiento y valoración, presión laboral y rutina.

#### **5.3.1. Competencia laboral**

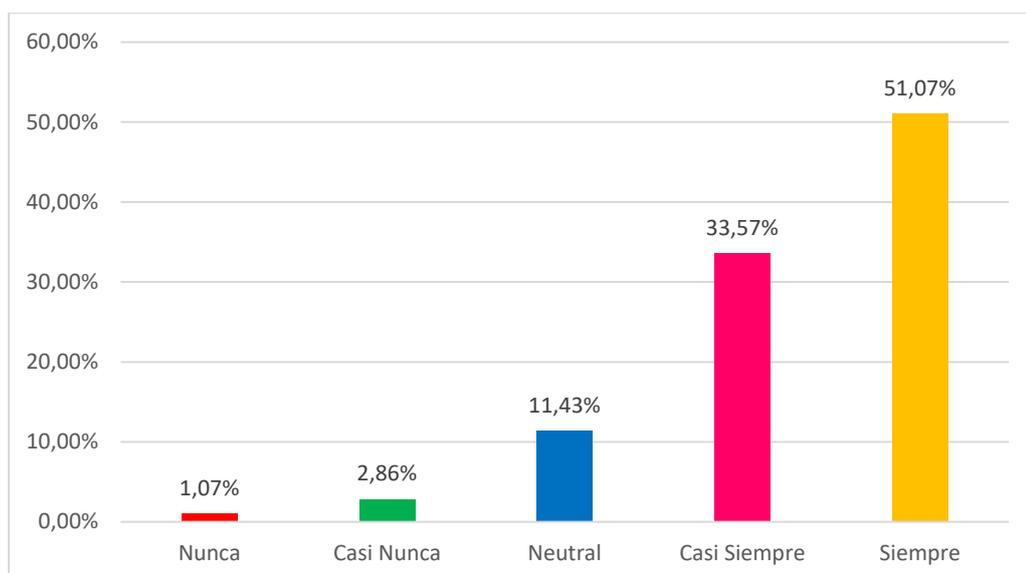
Para esta dimensión se cuenta con 4 ítems de respuesta donde se analizó la satisfacción en las competencias laborales, siendo esto la consideración sobre la organización del trabajo, claridad en los objetivos y responsabilidades, apoyo por parte de los jefes y la satisfacción general de los encuestados.

**Tabla 11.***Frecuencia de respuestas para competencia laboral*

| <b>Ítem</b>  | <b>Nunca</b> | <b>Casi nunca</b> | <b>Neutral</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |
|--|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| 1. ¿El trabajo que usted desarrolla está bien organizado?  | 1,43%        | 0,00%             | 10,00%         | 35,71%              | 52,86%         |
| 2. ¿Los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto, saben sus superiores lo que esperan de usted? | 1,43%        | 2,86%             | 5,71%          | 41,43%              | 48,57%         |
| 3. ¿Recibe usted el apoyo de sus jefes en las iniciativas en el desempeño de sus actividades?                                      | 1,43%        | 5,71%             | 24,29%         | 25,71%              | 42,86%         |
| 4. ¿En general usted, se siente satisfecho en su unidad de trabajo?  | 0,00%        | 2,86%             | 5,71%          | 31,43%              | 60,00%         |
| <b>Promedio para la dimensión</b>  | 1,07%        | 2,86%             | 11,43%         | 33,57%              | 51,07%         |

**Figura 7.**

*Análisis de valores promedio para la dimensión de competencia laboral*



Iniciando con la evaluación de satisfacción laboral, está la dimensión de competencia laboral, en la cual se observa una enorme tendencia positiva al tener un 33,57% y 51,07% de respuestas en “casi siempre” y “siempre”, respectivamente. Con una revisión a la Tabla 11, se puede interpretar que esto se debe a que en su mayoría el personal tiene bien organizado su trabajo (52,86% “siempre” para la pregunta 1), se sienten satisfechos en su unidad de trabajo (60% “siempre” en la pregunta 4) y reciben apoyo por parte de los jefes en las actividades laborales (42,86% “siempre” en la pregunta 3).

### **5.3.2. Reconocimiento y valoración**

Esta evaluación consta con 4 ítems donde se analizó la valoración y reconocimiento que se brinda a los encuestados por parte de la universidad,

retroalimentación sobre el desempeño laboral, oportunidades de aprender y desarrollar nuevas habilidades.

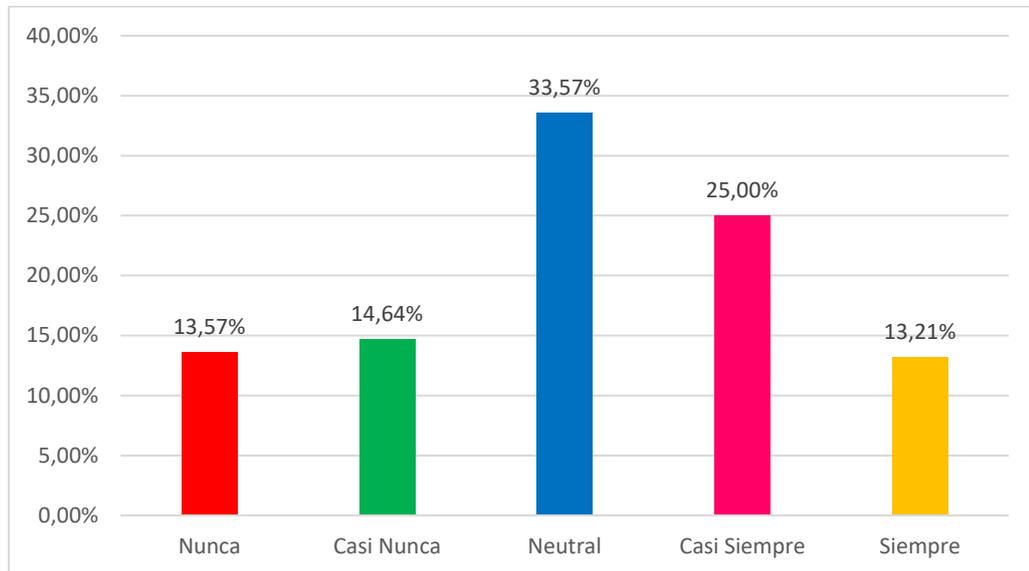
**Tabla 12.**

*Frecuencia de respuestas para reconocimiento y valoración*

| <b>Ítem</b>   | <b>Nunca</b> | <b>Casi nunca</b> | <b>Neutral</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |
|---|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| 5. ¿Siente usted que su trabajo es valorado y reconocido por la universidad?  | 2,86%        | 12,86%            | 24,29%         | 38,57%              | 21,43%         |
| 6. ¿Recibe usted retroalimentación regular sobre su desempeño laboral?  | 11,43%       | 17,14%            | 40,00%         | 21,43%              | 10,00%         |
| 7. ¿Los docentes, servidores y/o trabajadores más destacados son los que reciben estímulos económicos excepcionales o algún tipo de felicitación? | 32,86%       | 15,71%            | 38,57%         | 10,00%              | 2,86%          |
| 8. ¿La institución le brinda a usted oportunidades para aprender y desarrollar nuevas habilidades?  | 7,14%        | 12,86%            | 31,43%         | 30,00%              | 18,57%         |
| <b>Promedio para la dimensión</b>   | 13,57%       | 14,64%            | 33,57%         | 25,00%              | 13,21%         |

**Figura 8.**

*Análisis para la dimensión de reconocimiento y valoración*



A diferencia de la dimensión de competencia laboral, y en contraste con las respuestas de la variable de condiciones de trabajo, en la dimensión de remuneración y valoración se observa una postura “neutral” por la mayor parte de los encuestados (33,57%), seguido por las respuestas de “casi siempre” en un 25% y las respuestas de “casi nunca” en un 14,64%. En base a la Tabla 12 se interpreta que estas respuestas se deben principalmente a la postura del personal administrativo sobre la valoración y reconocimiento que reciben por parte de la universidad (pregunta 5, con 38,57% de respuestas en “casi siempre”), la retroalimentación sobre el desempeño laboral (pregunta 6, con 40% en respuesta “neutral”) y sobre la recepción de estímulos económicos al personal más destacado (pregunta 7, con 38,57% en respuesta “neutral”). Estas respuestas demuestran que el reconocimiento y valoración está presente en la institución, pero esta no es atendida con eficacia, afirmado así al menos por una cuarta parte de la población de estudio.

### 5.3.3. Presión laboral

Para esta dimensión, que cuenta con 5 ítems de respuesta, se analizó sobre la infraestructura adecuada, el apoyo y recursos con los que se cuenta, disposición a la ayuda por parte de los compañeros, entre otros.

**Tabla 13.**

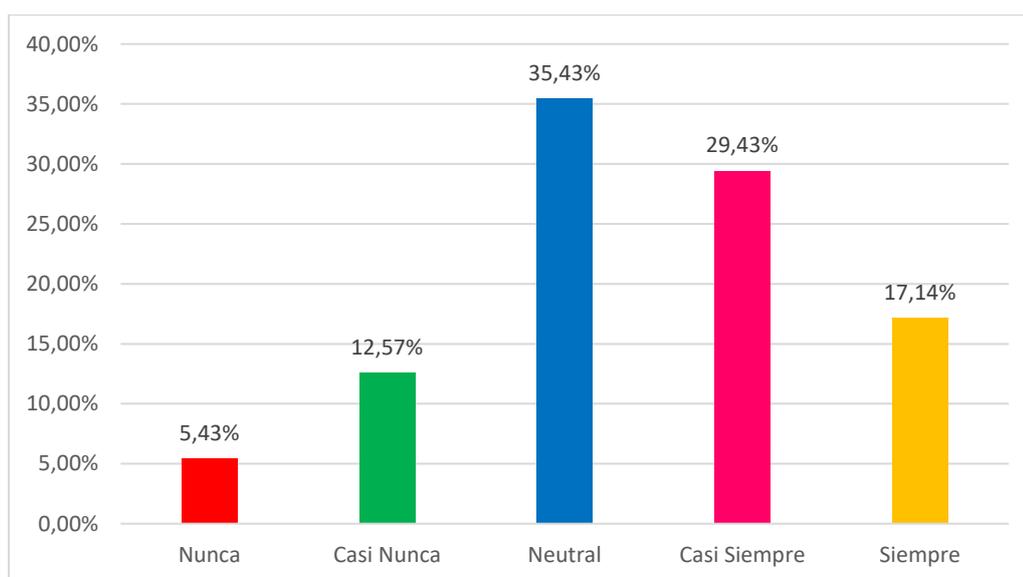
*Frecuencia de respuestas para presión laboral*

| Ítem   | Nunca  | Casi nunca | Neutral | Casi siempre | Siempre |
|--|--------|------------|---------|--------------|---------|
| 9. ¿La institución tiene la infraestructura adecuada, las herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto? | 2,86%  | 11,43%     | 27,14%  | 41,43%       | 17,14%  |
| 10. ¿Recibe usted el apoyo y recursos adecuados para manejar la presión en su trabajo?   | 4,29%  | 11,43%     | 41,43%  | 25,71%       | 17,14%  |
| 11. ¿Cree usted que la presión laboral que genera su ambiente de trabajo es estresante?  | 14,29% | 21,43%     | 45,71%  | 17,14%       | 1,43%   |
| 12. ¿Los compañeros de trabajo están dispuestos a ayudar para cumplir las tareas   | 2,86%  | 4,29%      | 21,43%  | 30,00%       | 41,43%  |

|  |       |        |        |        |        |
|--|-------|--------|--------|--------|--------|
| asignadas?   |       |        |        |        |        |
| 13. ¿Considera usted que la presión laboral es una preocupación común entre sus compañeros de trabajo? | 2,86% | 14,29% | 41,43% | 32,86% | 8,57%  |
| <b>Promedio para la dimensión</b>  | 5,43% | 12,57% | 35,43% | 29,43% | 17,14% |

**Figura 9.**

*Análisis para valores promedio de la dimensión de presión laboral*



En lo que respecta a la presión laboral, las respuestas observables en la Tabla 13 y Figura 9 dan a entender que esta se encuentra bien manejada en la mayor parte de la población, en al menos el 82% del personal administrativo, esto demostrado por las personas que respondieron “neutral” (35,43%), “casi siempre” (29,43%) y “siempre” (17,14%).

En base a las respuestas individuales se analiza que la calificación global se debe principalmente a las condiciones en las que se encuentra la infraestructura de la

institución, siendo esta adecuada para al menos el 85% de los encuestados (sumatoria de “neutral”, “casi siempre” y “siempre” de la pregunta 9). Además de recibir apoyo y recursos adecuados en la mayor parte de la población (valores de la pregunta 10), a excepción de un aproximadamente 15% del personal que “nunca” y “casi nunca” disponen de estos aspectos para manejar la presión laboral (respuestas de la pregunta 10).

#### 5.3.4. Rutina

Finalmente, para la dimensión de presión laboral se tienen 5 ítems en donde se analiza sobre la dinamización de actividades, retroalimentación por parte de sus superiores, conciliación de su vida personal y profesional y uso de software o alguna herramienta para seguimiento de actividades diarias.

**Tabla 14.**

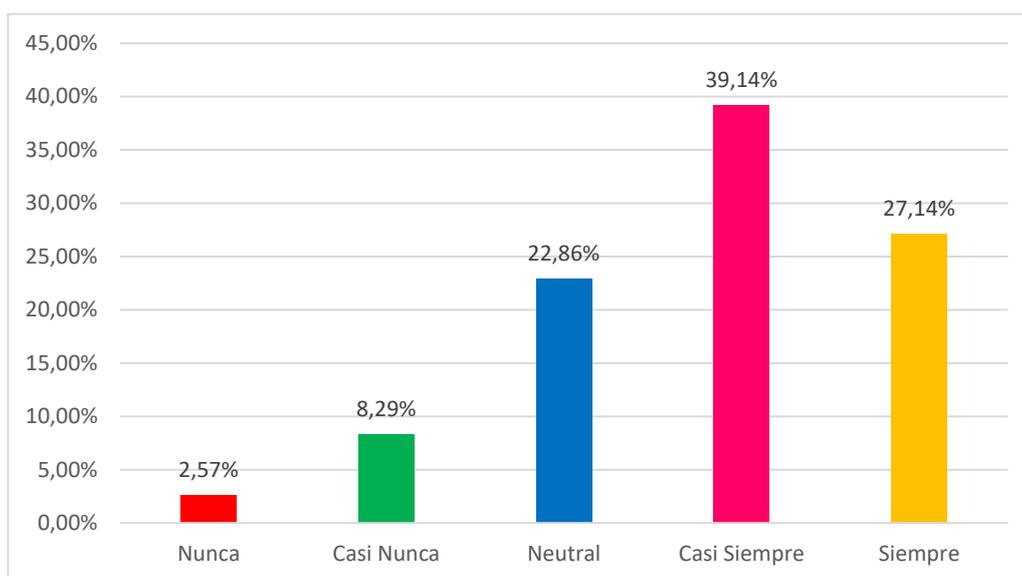
*Frecuencia de respuestas para rutina*

| Ítem  | Nunca | Casi nunca | Neutral | Casi siempre | Siempre |
|---|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 14. ¿Usted considera que sus actividades son dinámicas y poco rutinarias? | 0,00% | 12,86%     | 21,43%  | 44,29%       | 21,43%  |
| 15. ¿Cuenta usted con la retroalimentación adecuada de sus superiores?    | 2,86% | 11,43%     | 34,29%  | 25,71%       | 25,71%  |
| 16. ¿Puede usted conciliar  | 0,00% | 2,86%      | 14,29%  | 50,00%       | 32,86%  |

|   |       |        |        |        |        |
|---|-------|--------|--------|--------|--------|
| adecuadamente su vida personal y profesional?   |       |        |        |        |        |
| 17. ¿Le gusta usted planificar sus actividades con antelación o prefiere improvisar en el momento?            | 1,43% | 4,29%  | 28,57% | 34,29% | 31,43% |
| 18. ¿Usted utiliza alguna herramienta o software para gestionar y hacer un seguimiento de sus tareas diarias? | 8,57% | 10,00% | 15,71% | 41,43% | 24,29% |
| <b>Promedio para la dimensión</b>   | 2,57% | 8,29%  | 22,86% | 39,14% | 27,14% |

**Figura 10.**

*Análisis de valores promedio para la dimensión de rutina*



Para finalizar con las respuestas de satisfacción laboral, y ya con los instrumentos de toda la investigación, se evaluó la dimensión de rutina llegando a tener una frecuencia del 39,14% en “casi siempre”, 27,14% en “siempre” y 22,86% en “neutral”. En base a la Tabla 14, estas respuestas se deben principalmente a las frecuencias en la pregunta 16 donde la mayor parte de los encuestados están de acuerdo con que se les es posible conciliar adecuadamente su vida personal y laboral (50% en “casi siempre” y 32,86% en “siempre”), al igual que la mayor parte de estos considera que sus actividades son dinámicas y poco rutinarias (44,29% de “casi siempre” y 21,43% de “siempre” en la pregunta 14), influyendo positivamente en la satisfacción del personal administrativo da Universidad Técnica de Cotopaxi.

En base a las respuestas e interpretaciones realizadas se puede inferir que el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi posee condiciones de trabajo satisfactorias para la mayoría de los trabajadores y buenos niveles de satisfacción laboral a lo largo de su labor en esta área.

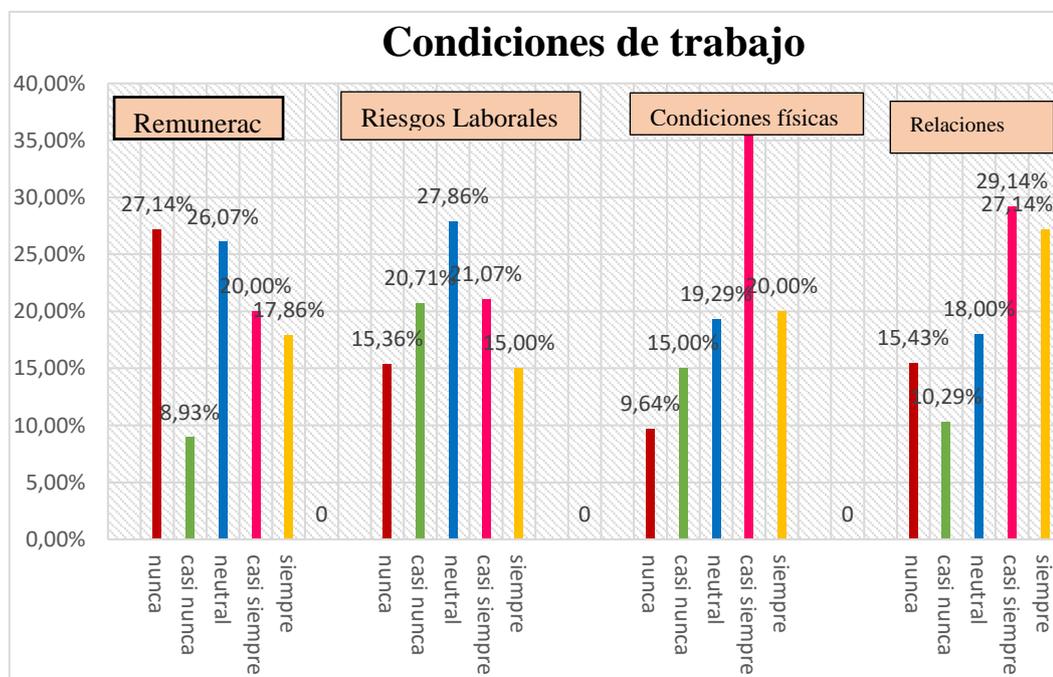
Se destaca sobre todo que la carga de trabajo y presión laboral no es un problema para al menos un 80% de la población, ya que disponen de los recursos, herramientas y apoyo necesario para que estos indicadores no representan un problema. Además, en relaciones interpersonales y rutina existen valores favorables y similares, demostrando que no existen conflictos significativos entre los compañeros de trabajo y por lo general se encuentra bien con esta comunicación interna, a tal punto que la rutina no es un factor que influye de manera negativa entre la satisfacción del personal.

Sin embargo, se han identificado valores importantes en la insatisfacción de personal en relación a la remuneración y reconocimiento de su labor, ya que no

existe programas de reconcomiendo o la retroalimentación debida por parte de los superiores al personal administrativo. Es justamente este un problema que nace por la falta o deficiente comunicación entre personal y superiores, tanto en lo que respecta al reconocimiento y valoración como a la información que todo el personal administrativo debe tener sobre posibles riesgos laborales en sus puestos de trabajo.

**Figura 11.**

*Análisis promedio para las dimensiones de condiciones de trabajo*



Remuneración en esta categoría, los datos indican que una proporción considerable de las personas encuestadas siente que la remuneración no cumple sus expectativas, ya que el 27.14% respondió "nunca" y un 8.93% respondió "casi nunca". Sin embargo, hay un número similar de personas (20.00% y 17.86%) que indicaron estar satisfechas con su remuneración "casi siempre" o "siempre". La mayoría de las respuestas en la categoría "neutral" (26.07%) sugiere que hay una

percepción mixta en cuanto a la remuneración, y podría haber una falta de consenso en este aspecto

Riesgos Laboral en esta categoría, los resultados muestran una diversidad de opiniones. Aproximadamente el 28% se encuentra en la categoría "neutral", lo que podría indicar que una cantidad significativa de encuestados no tiene una opinión extrema sobre los riesgos laborales. Sin embargo, las categorías "casi nunca" y "casi siempre" tienen porcentajes similares (20.71% y 21.07%, respectivamente), lo que sugiere que hay una percepción balanceada entre la presencia y ausencia de riesgos laborales significativos.

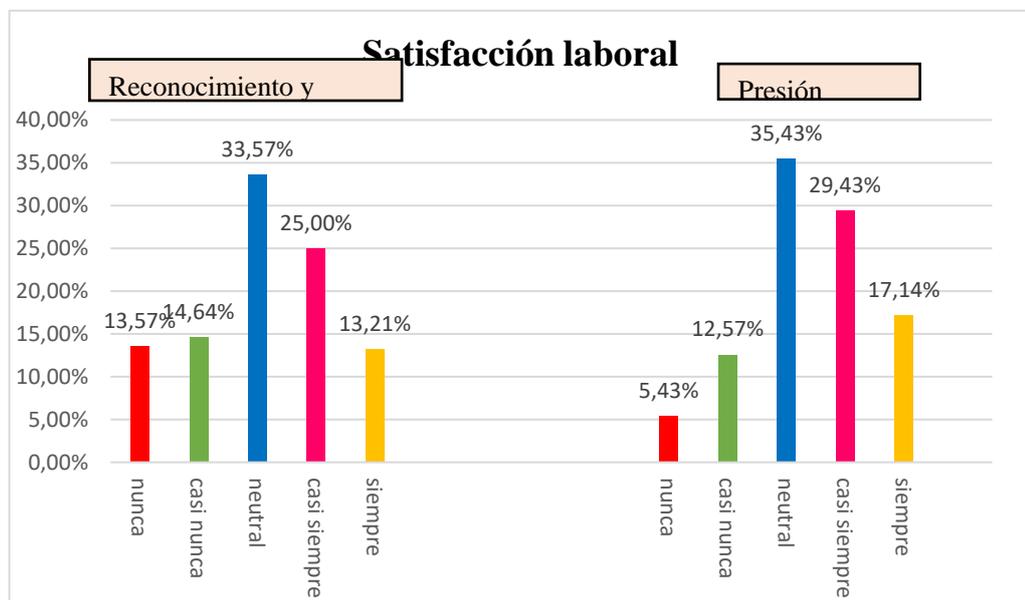
Condiciones Físicas en este caso, los resultados indican que la mayoría de las personas se sienten conformes con las condiciones físicas en su entorno laboral. Un notable 36.07% afirmó que las condiciones son buenas "casi siempre", mientras que otro 20.00% respondió que son buenas "siempre". Sin embargo, un 24.64% (suma de "nunca" y "casi nunca") no está satisfecho con las condiciones físicas, lo que sugiere que aún hay margen de mejora en este aspecto.

En cuanto a las relaciones personales en el trabajo, los datos muestran que hay una distribución equilibrada entre las categorías "casi siempre" (29.14%) y "siempre" (27.14%), lo que indica que la mayoría de las personas encuestadas tiene experiencias positivas en este aspecto. Las categorías de respuestas negativas, "nunca" y "casi nunca", suman un 25.72%, lo que sugiere que aún existe una proporción significativa de personas que experimentan dificultades en las relaciones personales laborales.

En general, estos datos reflejan una diversidad de opiniones y experiencias en cada aspecto considerado. La variabilidad en las respuestas indica que no existe una única perspectiva predominante en ninguno de los aspectos evaluados, lo que podría reflejar la diversidad en las condiciones laborales y las experiencias individuales de los encuestados.

**Figura 12.**

*Análisis para valores promedio de las dimensiones de satisfacción laboral*



Reconocimiento y Valoración esta categoría, los datos indican que hay una distribución relativamente uniforme de respuestas en las diferentes categorías. Sin embargo, cabe destacar que las respuestas en las categorías "casi nunca", "neutral" y "casi siempre" tienen porcentajes cercanos entre sí. Esto sugiere que hay una diversidad de opiniones en cuanto a cómo las personas perciben el reconocimiento y la valoración en su entorno laboral. La categoría "neutral" con el 33.57% indica que hay una cantidad significativa de personas que no tienen una opinión clara en este aspecto. En general, estos datos podrían sugerir que el nivel de reconocimiento y

valoración en el entorno laboral puede ser un tema de percepción subjetiva, con opiniones variadas en la población encuestada.

Presión Laboral en esta categoría, los datos indican que la mayoría de las personas se encuentran en las categorías "neutral", "casi siempre" y "siempre". La categoría "neutral" con un 35.43% sugiere que una cantidad significativa de personas no tiene una opinión extrema sobre la presión laboral. Sin embargo, es relevante que la suma de las respuestas en las categorías "casi nunca" y "nunca" (18.00%) indica que un porcentaje relativamente bajo de encuestados siente que nunca o rara vez experimenta presión laboral. En contraste, las respuestas en las categorías "casi siempre" y "siempre" (46.57%) sugieren que un porcentaje considerable de personas siente que enfrenta presión laboral de manera frecuente o constante.

En resumen, los datos en ambas categorías reflejan una variedad de experiencias y opiniones. En el caso del reconocimiento y valoración, la percepción es diversa y podría estar influida por factores individuales. En cuanto a la presión laboral, parece que un porcentaje significativo de personas enfrenta algún grado de presión en su trabajo, pero también existe un segmento que no siente una presión intensa. Estos datos pueden ser útiles para identificar áreas de mejora en la gestión de recursos humanos y en la promoción de un ambiente laboral saludable.

#### **5.4.Estrategias**

En base a los resultados analizados en los instrumentos de las condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, es posible proponer ciertas estrategias que respondan a las necesidades identificadas. Esto se presenta en la tabla 15 y tabla 16.

**Tabla 15.***Estrategias para mejorar las condiciones de trabajo.*

| <b>Objetivos</b>                                   | <b>Estrategia</b>  | <b>Acciones</b>   | <b>Presupuesto</b> | <b>Tiempo de realización</b> | <b>Control y evaluación</b>  |
|--|--|---|--------------------|------------------------------|--|
| 1. Implementar un sistema de remuneración mensual. | Realizar un estudio de remuneraciones integrales aplicadas por las instituciones de educación superior del país para establecer una estructura salarial competitiva. | a. Contratar una empresa especializada en estudios salariales para realizar el análisis remunerativo en las instituciones de educación superior y determinar los rangos salariales adecuados. | 2.500.             | 3 meses                      | a. Verificar que el estudio salarial se efectúe en las principales instituciones de educación superior del país<br>b. Comprobar que se haya establecido la estructura salarial de acuerdo a la norma y a la realidad presupuestaria institucional. |

|   |   |   |  |         |  |  |
|---|---|---|--|---------|--|--|
|   |   |   |  |         |  | c. Evaluar el impacto en la satisfacción laboral a través de encuestas de empleados.   |
| 2. Implementar medidas de seguridad y prevención de accidentes en el trabajo. | Realizar una auditoría de seguridad para identificar áreas de mejora. | <p>a. Contratar a un especialista en seguridad laboral para realizar una auditoría de seguridad en el departamento.</p> <p>b. Implementar las recomendaciones y medidas de prevención señaladas en la auditoría.</p> <p>c. Capacitar al personal sobre las nuevas medidas de seguridad.</p> | Presupuesto para la auditoría 3.100 y para la capacitación 2.500 | 6 meses |  | <p>a. Verificar que la auditoría se haya completado y las medidas implementadas.</p> <p>b. Evaluar la efectividad de las medidas de seguridad a través de inspecciones periódicas.</p> <p>c. Realizar encuestas de empleados para evaluar su</p> |

|   |   |  |  |         |  |
|---|---|--|--|---------|--|
|   |   |  |  |         | percepción de seguridad en el trabajo.   |
| 3. Establecer un sistema de retroalimentación regular sobre el desempeño laboral. | Implementar un sistema de evaluación del desempeño. | <p>a. Diseñar y poner en marcha un sistema de evaluación del desempeño que permita a los empleados recibir retroalimentación regular sobre su trabajo.</p> <p>b. Capacitar a los supervisores y gerentes sobre cómo brindar retroalimentación constructiva.</p> <p>c. Establecer reuniones periódicas de retroalimentación entre empleados y supervisores.</p> | Recursos para el diseño y capacitación \$3500. | 4 meses | <p>a. Verificar la implementación del sistema de evaluación del desempeño.</p> <p>b. Evaluar la frecuencia y calidad de las reuniones de retroalimentación.</p> <p>c. Recopilar comentarios de los empleados sobre la efectividad del sistema.</p> |

|  |  |  |                 |         |   |
|--|--|--|-----------------|---------|---|
| 4. Mejorar las condiciones físicas del entorno laboral | Renovación de mobiliario y equipos obsoletos | a. Adquisición de nuevos escritorios y sillas ergonómicas. | \$10.000        | 3 meses | a. Seguimiento de la satisfacción de los empleados a través de encuestas trimestrales |
|  |  | b. Instalación de iluminación LED                          |                 |         |   |
| <b>Total de presupuestos</b>                           |  |  | <b>\$18.500</b> |         |   |

**Tabla 16.***Estrategias para mejorar la satisfacción laboral*

| <b>Objetivos</b>  | <b>Estrategia</b>  | <b>Acciones</b>  | <b>Presupuesto</b>                              | <b>Tiempo de realización</b> | <b>Control y evaluación</b>   |
|---|--|--|---|------------------------------|---|
| 1. Proporcionar recursos y apoyo para reducir la presión en el trabajo en un 15%. | Realizar un análisis de carga de trabajo y necesidades del personal. | <p>a. Realizar un análisis de la carga de trabajo y las necesidades del personal para determinar cómo se puede reducir la presión laboral en un 15%.</p> <p>b. Contratar personal adicional si es necesario.</p> <p>c. Ofrecer recursos y herramientas que faciliten las tareas diarias.</p> | Presupuesto para contratación y recursos 6.500. | 3 meses (sistema continuo)   | <p>a. Evaluar la carga de trabajo antes y después de implementar las medidas.</p> <p>b. Realizar encuestas para medir la percepción de la presión laboral por parte de los empleados.</p> |

|                                |   |  |                |         |                                |
|--------------------------------|---|--|----------------|---------|--------------------------------|
| 2. Política de reconocimiento. | Diseñar políticas de crecimiento profesional para fomentar la productividad de los empleados. | a. Analizar las áreas y sus indicadores para establecer el grado de cumplimiento.                              | 2.800          | 3 meses | a. Indicadores de cumplimiento |
|                                |   | b. Determinar los indicadores que se adapten a la realidad de la institución.                                  |                |         |                                |
|                                |   | c. Definir las políticas para cada área, es decir, establecer los reconocimientos a entregar por cumplimiento. |                |         |                                |
|                                |   | d. Dar cumplimiento a las políticas de reconocimiento.   |                |         |                                |
|                                |   | <b>Total de presupuesto</b>  | <b>\$9.300</b> |         |                                |

Es importante recordar que estas estrategias deben adaptarse a la realidad específica del área administrativa de la Universidad Técnica de Cotopaxi y pueden requerir ajustes adicionales a medida que se implementan y evalúan. Además, la colaboración y el compromiso de la alta dirección, el personal y los representantes sindicales, en caso de existir, son fundamentales para el éxito de estas acciones.

## **6. IMPACTOS**

La investigación "Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi" tiene diversos impactos sociales, tecnológicos, administrativos y económicos que pueden ser considerados. A continuación, se presentan algunos de los principales impactos asociados con los objetivos y resultados de la investigación:

### **6.1. Impactos sociales**

- **Bienestar y satisfacción del personal administrativo:** Los resultados indican que la mayoría de los trabajadores están satisfechos con sus condiciones de trabajo y laborales, lo que puede contribuir positivamente a su bienestar y calidad de vida.
- **Relaciones interpersonales:** El hecho de que no existan conflictos significativos entre los compañeros de trabajo puede fomentar un ambiente laboral más armonioso y una cultura organizacional positiva.
- **Reconocimiento y valoración:** La identificación de la insatisfacción del personal relacionada con la remuneración y reconocimiento puede llevar a un debate sobre la importancia de reconocer adecuadamente el trabajo del

personal administrativo, lo que puede mejorar su motivación y compromiso con la institución.

- Comunicación interna: La falta o deficiente comunicación entre el personal y los superiores puede ser un obstáculo para el buen funcionamiento de la organización. Identificar esta problemática puede llevar a acciones para mejorar la comunicación y fortalecer el vínculo entre ambas partes.

## **6.2.Impactos tecnológicos**

- Posible implementación de herramientas tecnológicas: La investigación podría motivar la adopción de sistemas o plataformas que faciliten la comunicación interna, el reconocimiento del trabajo y la retroalimentación entre el personal administrativo y sus superiores.

## **6.3.Impactos administrativos**

- Mejora en la gestión del personal: Los resultados de la investigación pueden proporcionar información valiosa para la gestión de recursos humanos, permitiendo implementar estrategias para mejorar la satisfacción y retención del personal administrativo.
- Diseño de programas de reconocimiento: La identificación de la insatisfacción relacionada con la falta de reconocimiento puede llevar a la implementación de programas que valoren y premien el desempeño del personal.
- Desarrollo de estrategias para la prevención de riesgos laborales: La falta de información sobre posibles riesgos laborales destaca un área de

oportunidad para implementar medidas de prevención y protección del personal.

#### **6.4. Impactos económicos**

- Retención de talento: Al mejorar las condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal administrativo, la institución puede reducir la rotación de personal, lo que a su vez disminuye los costos asociados con la contratación y capacitación de nuevos empleados.
- Incremento de la productividad: Un personal satisfecho y motivado tiende a ser más productivo, lo que puede generar mayores beneficios económicos para la Universidad.

### **7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **7.1. Conclusiones**

- Fue posible fundamentar teóricamente las variables de condiciones de trabajo y satisfacción laboral con fines bibliográficos para esta investigación, destacando el amplio alcance que estos dos conceptos han tenido en el sector administrativo y social, además de destacar que estos pueden ser analizado a través de diferentes dimensiones aplicables a cualquier organización o empresa. Entre las dimensiones de las condiciones de trabajo se encuentra: cargas de trabajo, remuneración, riesgos laborales, condiciones físicas y relaciones personales, sobre las dimensiones de la satisfacción laboral están: competencia laboral, reconocimiento, valoración del trabajo, presión laboral y rutina.

- Se llevó a cabo un diagnóstico de la situación actual de las condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, llegando a encontrar que cada una de estas variables se encuentran en niveles favorables en la mayor parte de la población. Sin embargo, se concluye que la remuneración, valoración y reconocimiento son dimensiones que deben ser fortalecidas entre el personal de la universidad, ya que estos por falta de comunicación y retroalimentación se encuentran con una insatisfacción notable por parte de los encuestados en sus respuestas. Además, es necesario tomar en consideración que aproximadamente un 15% de la población total no se encuentra satisfecha con más de una de las dimensiones de las condiciones de trabajo, principalmente con la gestión de riesgos y con las condiciones físicas en las que se labora.
- Entre las condiciones de trabajo que llegan a afectar la satisfacción laboral en el personal administrativo de la UTC están los indicadores de valoración y reconocimiento, ya sea verbal o con una remuneración económica por un trabajo destacado. Además de no existir una buena comunicación con las autoridades o directivos del sector administrativo en al menos un 20% del personal encuestado. Siendo también la gestión de riesgos y la información sobre accidentes en el trabajo aspectos que afectan directamente la satisfacción del personal.
- En base a las respuestas analizadas en los resultados es posible mejora para las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi a través de estrategias

de una mejor comunicación interna entre superiores y personal administrativo, además de la implementación de un sistema de remuneración que premie el buen desempeño y funcione como motivante para todos aquellos que ya han estado laborando en la universidad por un tiempo considerable. Además, se debe mejorar la comunicación de posibles riesgos laborales a los que toda persona está expuesta durante su labor diaria, diseñando así estrategias de prevención y corrección de accidentes que pueden suscitarse en la universidad.

## **7.2.Recomendaciones**

- Ampliar la información y estudios que existen sobre la satisfacción laboral en personal administrativo en las universidades, ya que de este cuerpo de profesionales depende la mayoría, por no ser todos los procesos que se realizan diariamente por toda la comunidad universitaria, razón por la cual una satisfacción y condiciones laborales positivas en esta población garantiza un trabajo eficiente y de pronta respuesta sin repercutir sobre este mismo personal.
- Considerando que el diagnóstico actual muestra niveles favorables en la mayoría de las dimensiones, se sugiere realizar un estudio de seguimiento en un período posterior (por ejemplo, anualmente o cada dos años) para evaluar si las estrategias de mejora implementadas han tenido un impacto positivo en la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del personal administrativo. Esto permitirá verificar la efectividad de las intervenciones realizadas y realizar ajustes si es necesario.

- Elaborar un plan de mejora continua basado en los resultados obtenidos y las recomendaciones planteadas. Este plan debe incluir acciones específicas, responsables, plazos y recursos asignados para abordar las áreas de insatisfacción identificadas, como la comunicación interna, la remuneración y la gestión de riesgos laborales.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Aliaga, O., y Cofré, D. (2021). La evolución del concepto de Capital Humano y los desafíos para la Gestión Estratégica de Recursos Humanos en Chile. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 14(40), 38-59.
- Arévalo, M. (13 de octubre de 2022). *Todo lo que debe saber sobre la norma ISO 31000*. pirani: [https://www.piranirisk.com/es/blog/todo-lo-que-debe-saber-sobre-la-norma-iso-31000?utm\\_term=&utm\\_campaign=Matriz+de+Riesgos+-+General+-+Julio+2022&utm\\_source=adwords&utm\\_medium=ppc&hsa\\_acc=9508207643&hsa\\_cam=17802451156&hsa\\_grp=138377008319&hsa\\_ad=6115416](https://www.piranirisk.com/es/blog/todo-lo-que-debe-saber-sobre-la-norma-iso-31000?utm_term=&utm_campaign=Matriz+de+Riesgos+-+General+-+Julio+2022&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=9508207643&hsa_cam=17802451156&hsa_grp=138377008319&hsa_ad=6115416)
- Benchmark. (2020). *El 100% de los empleados/as de la organización ganan un salario digno*. DSG Ambition.
- Calderón, J. (2017). *Motivación Y Satisfacción Laboral En La Empresa “Joe Banana” De La Ciudad De La Paz*. [Tesis] Universidad Mayor de San Andrés.
- Centre for Education Statistics and Evaluation. (2020). *Serie: ¿Cómo aprenden los niños? Teoría de la carga cognitiva en práctica. Ejemplos para la sala de clases* (Aptus., y Fundación Educacional Hernán Briones. Trad.). Aptus.
- Chiang, V., Hidalgo, O. J., y Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362.

<https://doi.org/https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/22.2021.10>

Correa, C., Ramos, V., y Salazar, B. (2021). *Condiciones de trabajo y la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad de Lima Metropolitana 2019*. Universidad Peruana de las Américas.

Coy, M., y Giraldo, C. (2019). *¿Existe una asociación entre el modelo demanda control y la productividad de los empleados en la empresa donde trabajan?*. [Tesis] Universidad El Bosque.

Díaz, N. (2019). *Técnicas de investigación Cualitativas y Cuantitativas FAD UAEMex*. Universidad Autónoma del Estado de México.

Fernández, C. J. (2020). La prevención de riesgos laborales y sus nuevas exigencias y retos frente al avance de la digitalización y las nuevas tecnologías . *Revista de Trabajo y Seguridad Social, CEF.*, 45(2), 83-115.

Fernández, E., y Ruíz, A. (2022). Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de Universidad San Gregorio de Portoviejo. *Revista San Gregorio*, 11(52), 20-36.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i52.2160>

González, E., López, J., y Cabral, R. (2022). *Relación entre productividad laboral y remuneración*. CEPAL en México.

Hernández, M., García, S., Abejón, N., y Zazo, M. (2010). *Estudio de encuestas*. Métodos de investigación. Educación Especial.

Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (Sexta Edición). McGraw-Hill.

- Indeed. (30 de septiembre de 2022). *¿Cuál es la carga de trabajo?*  
<https://es.indeed.com/orientacion-laboral/desarrollo-profesional/que-es-carga-trabajo>
- León, E., y Pérez, M. (2019). *Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral*. [Tesis] Universidad Estatal de Milagro.
- Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, 21-53.
- Marín, J., y Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159.
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. Universitat Oberta de Catalunya.
- Mora, J., y Mariscal, Z. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, 1-18.
- Neffa, J. C. (2021). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET.
- Ojeda, T., y Rodríguez, E. (2022). *Incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná, 2021*. [Tesis de pregrado] Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Ortíz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 15(3), 1-19.
- Parra, D. (2021). *Análisis sobre la satisfacción laboral según la teoría de Herzberg, ventajas y desventajas de la inclusión laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPERCO Cía. Ltda.* [Tesis de maestría] Universidad del Azuay.

- Pérez, O. (13 de julio de 2021). *¿Qué es la gestión del talento humano?* Blog PeopleNext: <https://blog.peoplenext.com/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>
- Pilligua, C., y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28).
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*, 31(1), 1137-1156.
- Pullotasig, R. (2022). Gestión de riesgos para la seguridad sostenible en edificaciones públicas: Revisión sistemática. *Centros. Revista Científica Universitaria*, 11(1), 50-73.
- Pursell, S. (26 de enero de 2023). *Reconocimiento laboral: tipos, ejemplos y cómo aplicarlo en tu empresa*. hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/reconocimiento-laboral>
- Reaño, R. (2019). *Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. Universidad Nacional de San Agustín (Perú).
- Ríos, J. (8 de diciembre de 2021). *Gestión del talento humano: 12 desafíos a superar para tener éxito*. nubox: <https://blog.nubox.com/empresas/gestion-del-talento-humano>
- Riquelme, A., Soto, M., Torres, M., y Luengo, C. (2019). Condiciones de trabajo y estrés laboral en madres académicas universitarias. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 20(3), 26-34.

- Rodríguez, J. (2019). *Fatiga en los centros de trabajo (Work Fatigue)*. Comillas Universidad Pontificia.
- Saltos, I., Paravic, T., y Burgos, M. (2022). Visibilización de condiciones de trabajo del personal de salud en Ecuador en tiempos de pandemia. *Revista Eugenio Espejo*, 16(2), 153-158.
- Suárez, R., Campos, L., Villanueva, J., y Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(1), 104-119.
- Ullilen, C. (05 de marzo de 2019). *Desequilibrio Esfuerzo - Recompensa*. Ergónoma Ullilen: <https://www.ergonomaullilen.com/blog/desequilibrio-esfuerzo-recompensa/187/>
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. ESPOCH.
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (Sexta Edición). McGraw-Hill.
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*, 31(1), 1137-1156.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. ESPOCH.

## 9. ANEXOS

### Anexo 1.

#### CUESTIONARIO DE CONDICIONES DE TRABAJO

GÉNERO:  F  M

EDAD : \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES:

Lea las siguientes preguntas y conteste con objetividad, elija una sola opción marcando en el cuadro que contenga la respuesta elegida.

#### ESCALA VALORATIVA:

Para responder a cada reactivo, utilice la siguiente leyenda.

| Nunca | Casi nunca | Neutral | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |

#### EJECUCIÓN

| N<br>o                               | CONDICIONES DE TRABAJO  | RESPUESTA |   |   |   |   |
|--------------------------------------|---|-----------|---|---|---|---|
|                                      |   | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión 1. Carga de trabajo</b> |   |           |   |   |   |   |
| <b>1</b>                             | ¿Conoce usted exactamente las tareas que son de su responsabilidad?   |           |   |   |   |   |
| <b>2</b>                             | ¿Existen días con un mayor ritmo de trabajo?  |           |   |   |   |   |
| <b>3</b>                             | ¿Usted ha experimentado estrés o agotamiento debido a una carga de trabajo elevada en el pasado?                              |           |   |   |   |   |
| <b>4</b>                             | ¿Siente usted que la carga de trabajo actual le permite mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal? |           |   |   |   |   |
| <b>5</b>                             | ¿Cree usted que el trabajo que desempeña cumple con las expectativas que la Institución requiere?                             |           |   |   |   |   |

|                                       |   |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 6                                     | ¿Cumple usted con los plazos en la ejecución de los trabajos en las fechas solicitadas?               |  |  |  |  |  |
| 7                                     | ¿Considera usted cómo trabajo forzoso la obligación de trabajar horas extras?                         |  |  |  |  |  |
| 8                                     | ¿Usted ha recibido capacitación y herramientas para manejar eficientemente su carga de trabajo?       |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 2. Remuneración</b>      |   |  |  |  |  |  |
| 9                                     | ¿Existe en su trabajo un sistema de remuneración mensual, habiendo incentivos económicos adicionales? |  |  |  |  |  |
| 10                                    | ¿Considera usted que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?             |  |  |  |  |  |
| 11                                    | ¿Considera usted que existe una buena transparencia en la política salarial de la institución?        |  |  |  |  |  |
| 12                                    | ¿Cree usted que su remuneración es justa en relación con sus responsabilidades y desempeño laboral?   |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 3. Riesgos laborales</b> |   |  |  |  |  |  |
| 13                                    | ¿Existen capacitaciones del personal en base a riesgos laborales?                                     |  |  |  |  |  |
| 14                                    | ¿Se le informa a usted con relación a los riesgos y/o accidentes que pudieran ocurrir en el trabajo?  |  |  |  |  |  |
| 15                                    | ¿Usted tiene o ha tenido alguna enfermedad que ha sido provocada y/o agravada en el trabajo?          |  |  |  |  |  |
| 16                                    | ¿Se le realizan exámenes médicos regulares para monitorear y prevenir posibles efectos                |  |  |  |  |  |

|   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
|   | adversos para la salud relacionados con el trabajo?   |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 4. Condiciones físicas y Participación</b> |   |  |  |  |  |  |
| <b>17</b>   | ¿Usted tiene acceso a equipos y herramientas adecuados para realizar su trabajo de manera eficiente dentro de la universidad?       |  |  |  |  |  |
| <b>18</b>   | ¿Usted está satisfecho con las condiciones físicas de su lugar de trabajo actual?   |  |  |  |  |  |
| <b>19</b>   | ¿En su puesto usted posee condiciones físicas aceptables y cómodas durante su labor?  |  |  |  |  |  |
| <b>20</b>   | ¿Conoce usted cuáles son medidas de seguridad y prevención de accidentes implementadas en su puesto de trabajo?                     |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 5. Relaciones personales</b>               |   |  |  |  |  |  |
| <b>21</b>   | ¿Usted ha aplicado estrategias para resolver conflictos laborales originados en su entorno de trabajo ?                             |  |  |  |  |  |
| <b>22</b>   | ¿Crees usted que tener una buena relación personal con sus superiores incide en su crecimiento profesional?                         |  |  |  |  |  |
| <b>23</b>   | ¿Considera usted que las relaciones personales en el trabajo influyen en su motivación y compromiso laboral?                        |  |  |  |  |  |
| <b>24</b>   | ¿Usted participa regularmente en actividades sociales o eventos organizados por la universidad junto con sus compañeros de trabajo? |  |  |  |  |  |
| <b>25</b>   | ¿Ha tenido usted algún conflicto personal con alguno de sus compañeros de trabajo en  |  |  |  |  |  |

|  |                |  |  |  |  |  |
|--|----------------|--|--|--|--|--|
|  | el último año? |  |  |  |  |  |
|--|----------------|--|--|--|--|--|

**Anexo 2.****ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL**GÉNERO:  F  M

EDAD : \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:**

Lea las siguientes preguntas y conteste con objetividad, elija una sola opción marcando en el cuadro que contenga la respuesta elegida.

**ESCALA VALORATIVA:**

Para responder a cada reactivo, utilice la siguiente leyenda.

| Nunca | Casi nunca | Neutral | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |

**EJECUCIÓN**

| N.<br>o   | SATISFACCIÓN LABORAL  | RESPUESTA |   |   |   |   |
|---|---|-----------|---|---|---|---|
|   |   | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión 1. Competencia laboral</b>         |   |           |   |   |   |   |
| 1   | ¿El trabajo que usted desarrolla está bien organizado?  |           |   |   |   |   |
| 2   | ¿Los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto, saben sus superiores lo que esperan de usted? |           |   |   |   |   |
| 3   | ¿Recibe usted el apoyo de sus jefes en las iniciativas en el desempeño de sus actividades?                                      |           |   |   |   |   |
| 4   | ¿En general usted, se siente satisfecho en su unidad de trabajo?  |           |   |   |   |   |
| <b>Dimensión 2. Reconocimiento y valoración</b> |   |           |   |   |   |   |
| 5   | ¿Siente usted que su trabajo es valorado y reconocido por la universidad?   |           |   |   |   |   |
| 6   | ¿Recibe usted retroalimentación regular sobre   |           |   |   |   |   |

|                                     |   |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
|                                     | su desempeño laboral?   |  |  |  |  |  |
| 7                                   | ¿Los trabajadores más destacados son los que reciben estímulos económicos excepcionales o algún tipo de felicitación?                     |  |  |  |  |  |
| 8                                   | ¿La institución le brinda a usted oportunidades para aprender y desarrollar nuevas habilidades?   |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 3. Presión laboral</b> |   |  |  |  |  |  |
| 9                                   | ¿La institución tiene la infraestructura adecuada, las herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto? |  |  |  |  |  |
| 10                                  | ¿Recibe usted el apoyo y recursos adecuados para manejar la presión en su trabajo?  |  |  |  |  |  |
| 11                                  | ¿Cree usted que la presión laboral que genera su ambiente de trabajo es estresante?   |  |  |  |  |  |
| 12                                  | ¿Los compañeros de trabajo están dispuestos a ayudar para cumplir las tareas asignadas?   |  |  |  |  |  |
| 13                                  | ¿Considera usted que la presión laboral es una preocupación común entre sus compañeros de trabajo?  |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 4. Rutina</b>          |   |  |  |  |  |  |
| 14                                  | ¿Usted considera que sus actividades son dinámicas y poco rutinarias?   |  |  |  |  |  |
| 15                                  | ¿Cuenta usted con la retroalimentación adecuada de sus superiores?  |  |  |  |  |  |
| 16                                  | ¿Puede usted conciliar adecuadamente su vida personal y profesional?  |  |  |  |  |  |
| 17                                  | ¿Le gusta usted planificar sus actividades con antelación o prefiere improvisar en el momento?  |  |  |  |  |  |

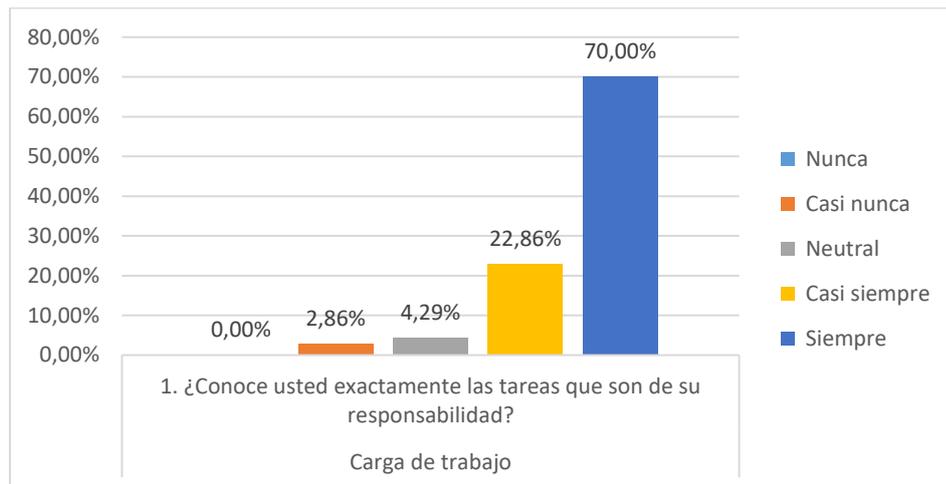
|           |   |  |  |  |  |  |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| <b>18</b> | ¿Usted utiliza alguna herramienta o software para gestionar y hacer un seguimiento de sus tareas diarias? |  |  |  |  |  |
|-----------|---|--|--|--|--|--|

### Anexo 3. Respuestas para Carga de Trabajo

#### 1. ¿Conoce usted exactamente las tareas que son de su responsabilidad?

**Figura 11.**

*Conocimiento sobre las tareas que son de su responsabilidad*

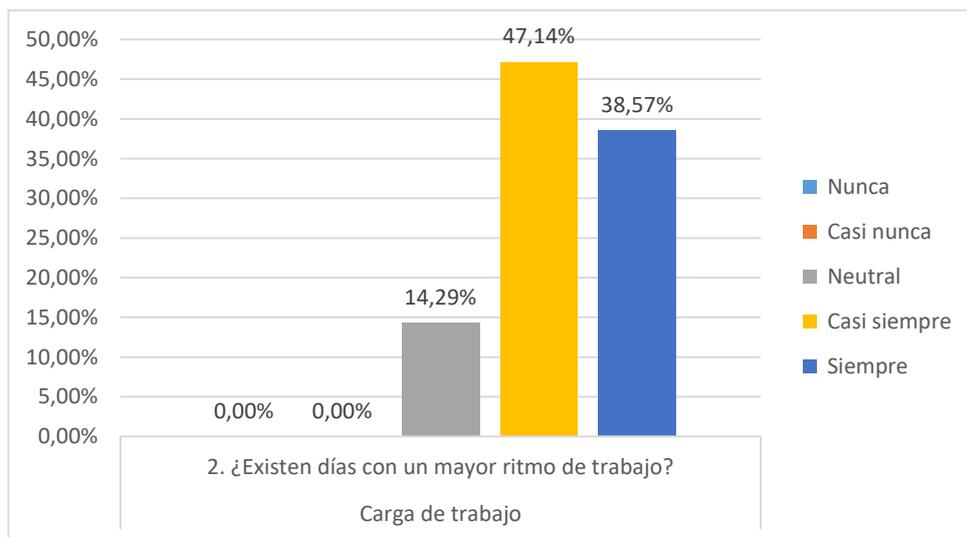


Para esta pregunta se toma en consideración la frecuencia alta que se tiene para la respuesta de “siempre” con un 70%, seguido por “casi siempre” con el 22,86%, respuestas “neutral” en un 4,29% y, finalmente, un 2,86% para el indicador de “casi nunca”, sin respuestas de “nunca”.

## 2. ¿Existen días con un mayor ritmo de trabajo?

**Figura 12.**

*Existencia de días con mayores ritmos de trabajo*

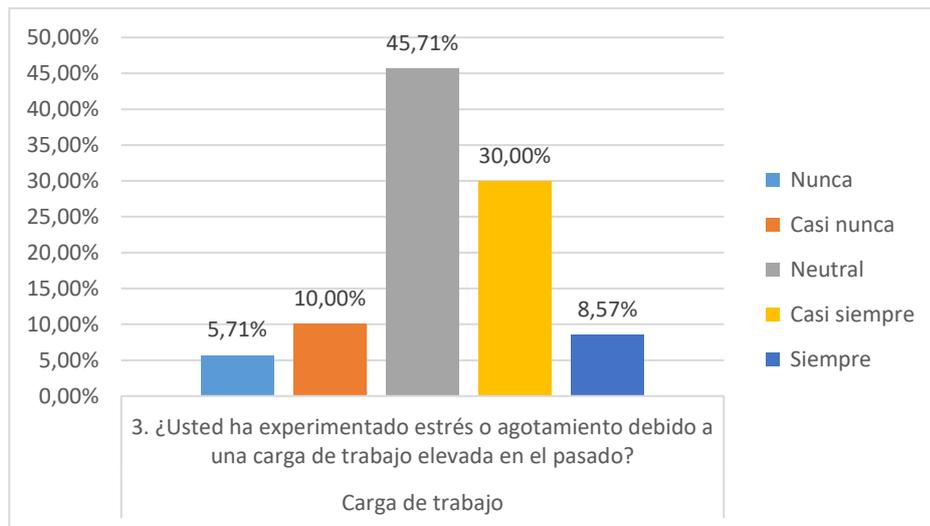


Para esta pregunta se toma en consideración la frecuencia alta que se tiene para la respuesta de “casi siempre” con un 47,14%, seguido por “siempre” con el 38,57% y finalmente con respuestas neutrales del 14,29%

### 3. ¿Usted ha experimentado estrés o agotamiento debido a una carga de trabajo elevada en el pasado?

**Figura 13.**

*Presencia de estrés o agotamiento debido a la carga de trabajo*

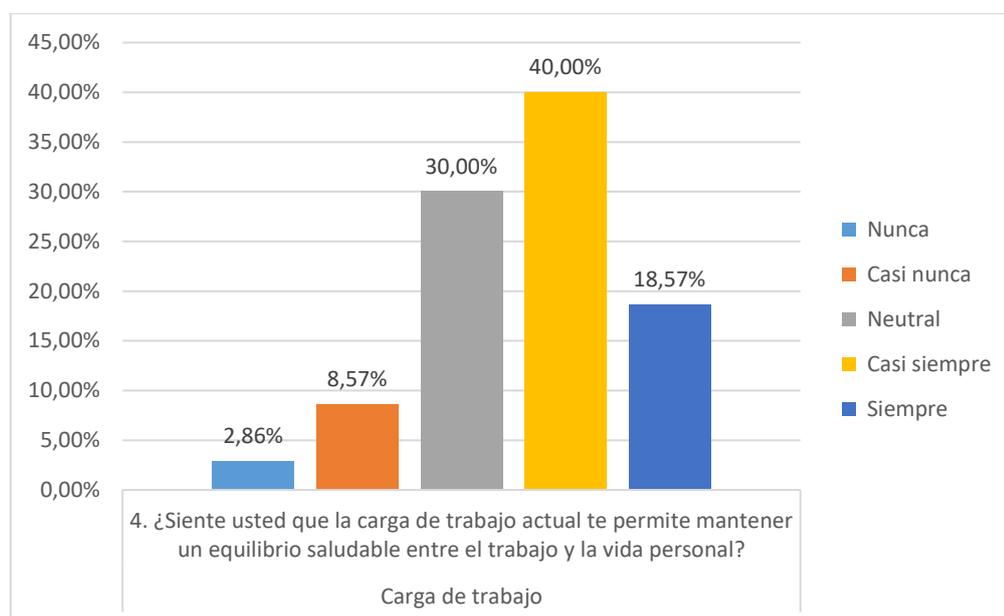


Para esta pregunta se toma en consideración la frecuencia alta con una tendencia positiva que va desde las respuestas en “neutral” con un 45,71%, seguido por las respuestas de “casi siempre” con un 30%; “casi nunca” con el 10%; “siempre” con el 8,57% y finalmente, “nunca” con una frecuencia del 5,71%.

**4. ¿Siente usted que la carga de trabajo actual le permite mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal?**

**Figura 14.**

*Equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal*

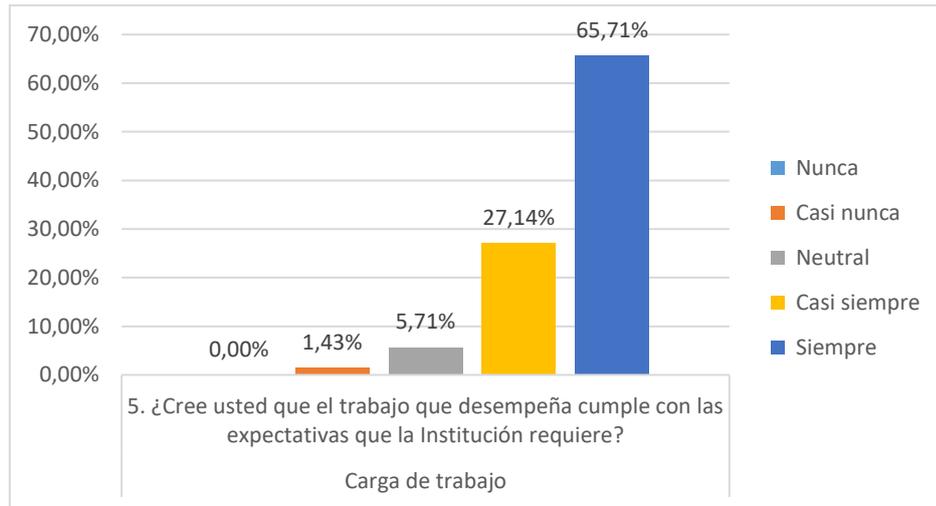


Para esta pregunta se toma en consideración la frecuencia más alta para el indicador de “casi siempre” con un 40%; luego las respuestas “neutrales” en un 30%; “siempre” con el 18,57%; “casi nunca” con una frecuencia del 8,57% y “nunca” con 2,86%.

**5. ¿Cree usted que el trabajo que desempeña cumple con las expectativas que la Institución requiere?**

**Figura 15.**

*Cumplimiento de las expectativas que la institución requiere*

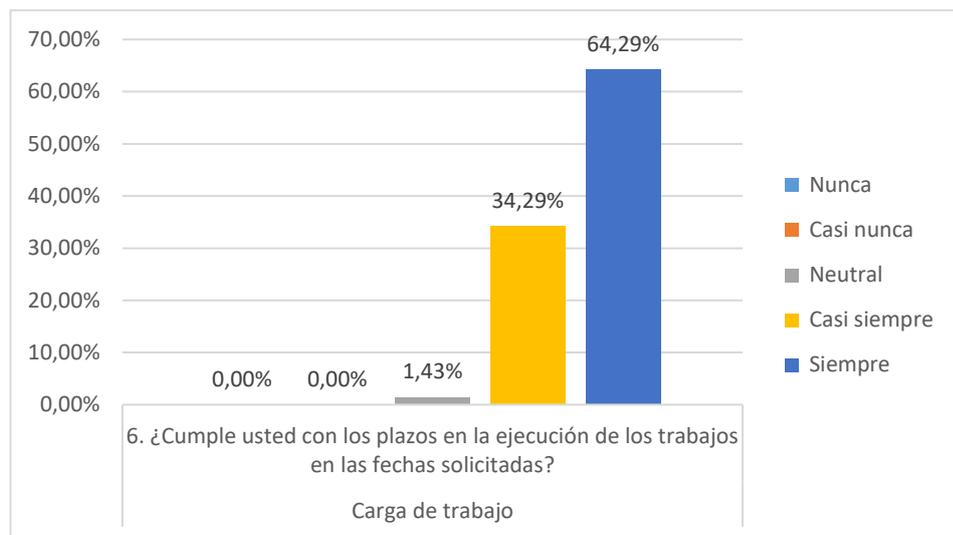


La respuesta con la frecuencia más alta está en las respuestas de “siempre” con un 65,71%, seguido muy por debajo con las respuestas de “casi siempre” en un 27,14%; “neutral” en un 5,71%; “casi nunca” con un 1,43% y “nunca” son alguna respuesta entre la población estudiada.

**6. ¿Cumple usted con los plazos en la ejecución de los trabajos en las fechas solicitadas?**

**Figura 16.**

*Cumplimiento de plazos en fechas solicitadas*

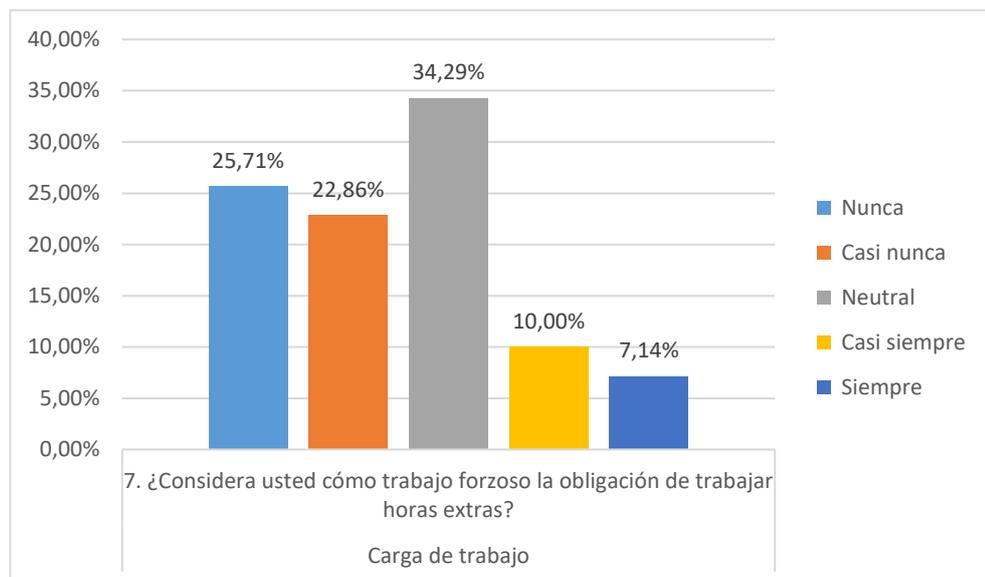


La respuesta con la frecuencia más alta está en las respuestas de “siempre” con un 64,29%, seguido muy por debajo con las respuestas de “casi siempre” en un 34,29%; “neutral” en un 1,43% y sin respuestas en los indicadores de “casi nunca” y “nunca” entre la población estudiada en lo que a incumplimiento de plazos respecta.

**7. ¿Considera usted cómo trabajo forzoso la obligación de trabajar horas extras?**

**Figura 17.**

*Consideración sobre el trabajo forzoso obligatorio*

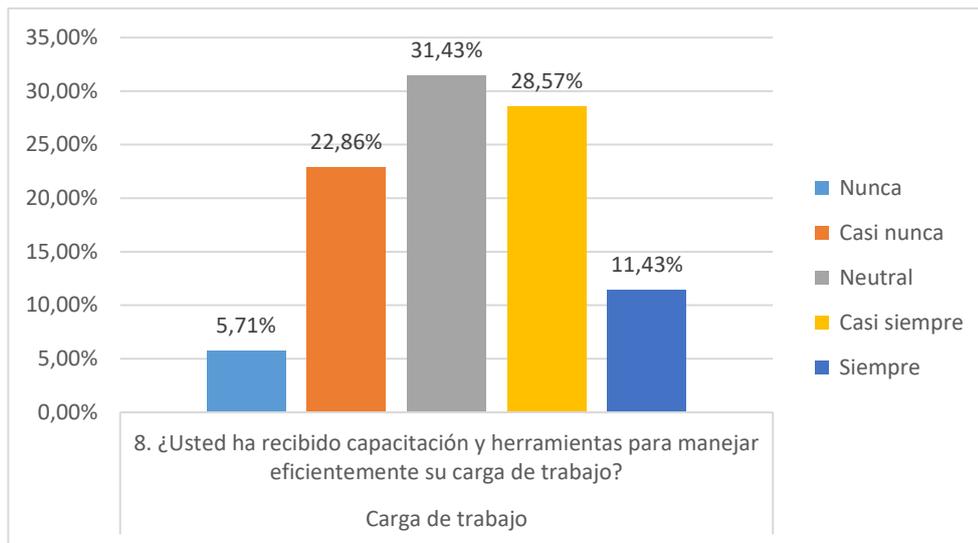


A diferencia de las preguntas anteriores, esta tiene una mayor tendencia negativa con una mayoría de las respuestas en “neutral” con un 34,29%; seguido con un 25,71% en “nunca”; 22,86% de frecuencia para “casi siempre”; 10% de respuestas para “casi siempre” y 7,14% para las respuestas de “siempre”.

**8. ¿Usted ha recibido capacitación y herramientas para manejar eficientemente su carga de trabajo?**

**Figura 18.**

*Recepción de capacitación y herramientas para manejar la carga*



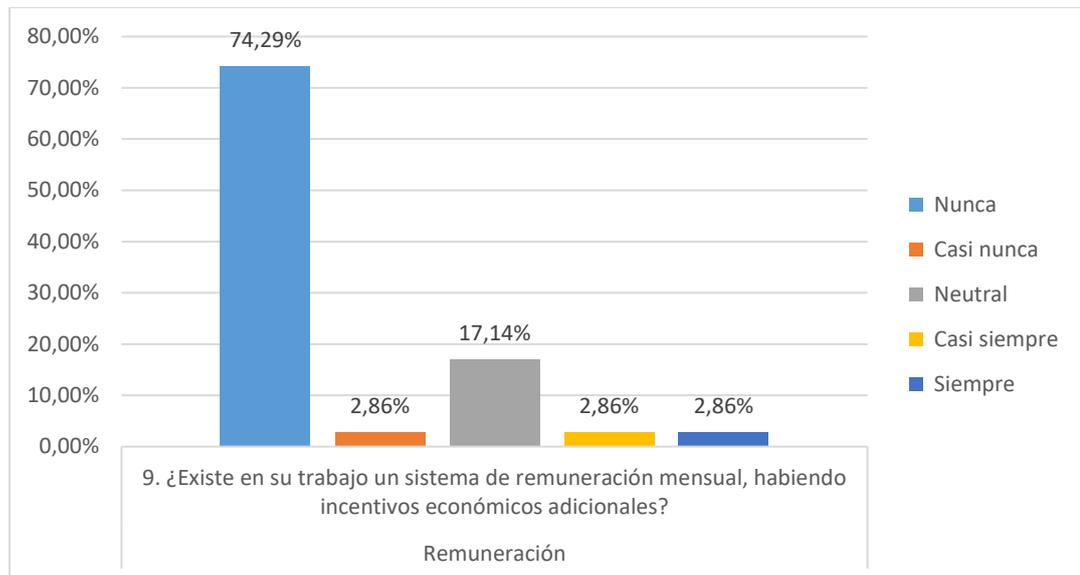
Para esta pregunta se toma como la mayor parte de las respuestas fueron en “neutral” con un 31,43%, seguido por el 28,57% de “casi siempre”; 22,86% en “casi nunca”; 11,43% para las respuestas de “siempre” y, finalmente, 5,71% en “nunca” en esta última pregunta de la dimensión de la carga de trabajo.

### Anexo 3. Respuestas para remuneración

#### 9. ¿Existe en su trabajo un sistema de remuneración mensual, habiendo incentivos económicos adicionales?

**Figura 19.**

*Sistema de remuneración mensual en el trabajo*

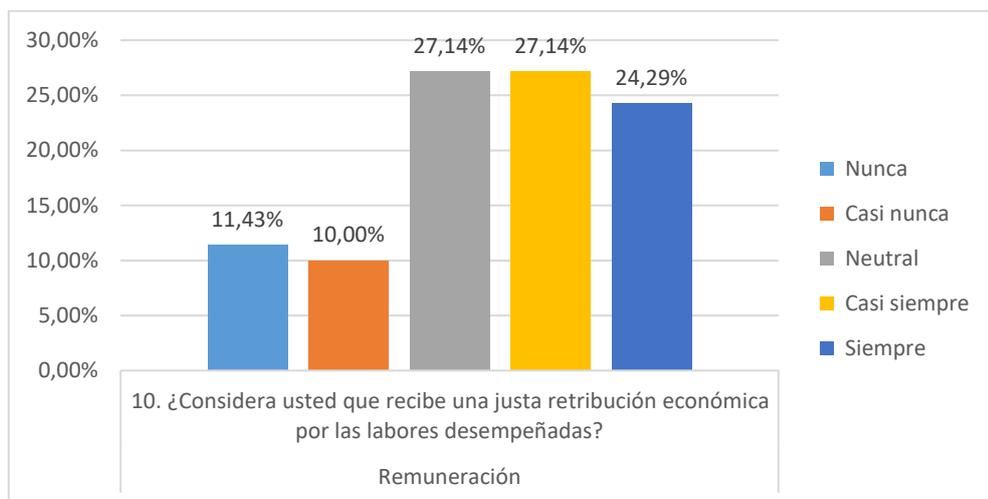


En base a la Figura 11 existe una mayor frecuencia de respuestas por el indicador de “nunca” en un 74,29%, seguido muy por debajo por un 17,14% de las respuestas “neutral”; y un 2,86% para cada una de las opciones de “casi nunca”, “casi siempre” y “siempre”.

**10. ¿Considera usted que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?**

**Figura 20.**

*Justa retribución económica por las labores desempeñadas*

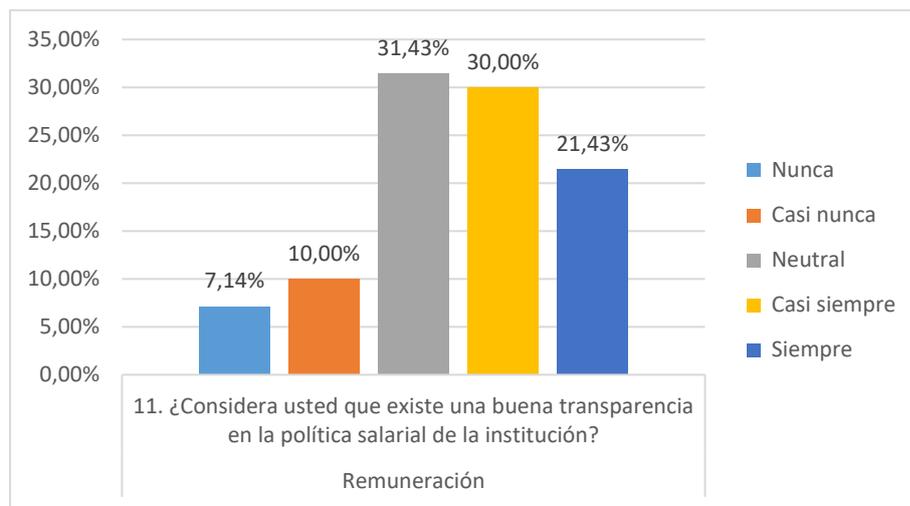


En esta pregunta existen frecuencias equilibradas entre las respuestas de “neutral”, “casi siempre” y “siempre”, cada una con un 27,14%, 27,14% y 24,29% respectivamente. El resto de respuestas se divide entre el indicador de “nunca” en un 11,43% y “casi nunca” con un 10% de las respuestas totales.

**11. ¿Considera usted que existe una buena transparencia en la política salarial de la institución?**

**Figura 21.**

*Transparencia en la política salarial de la institución*

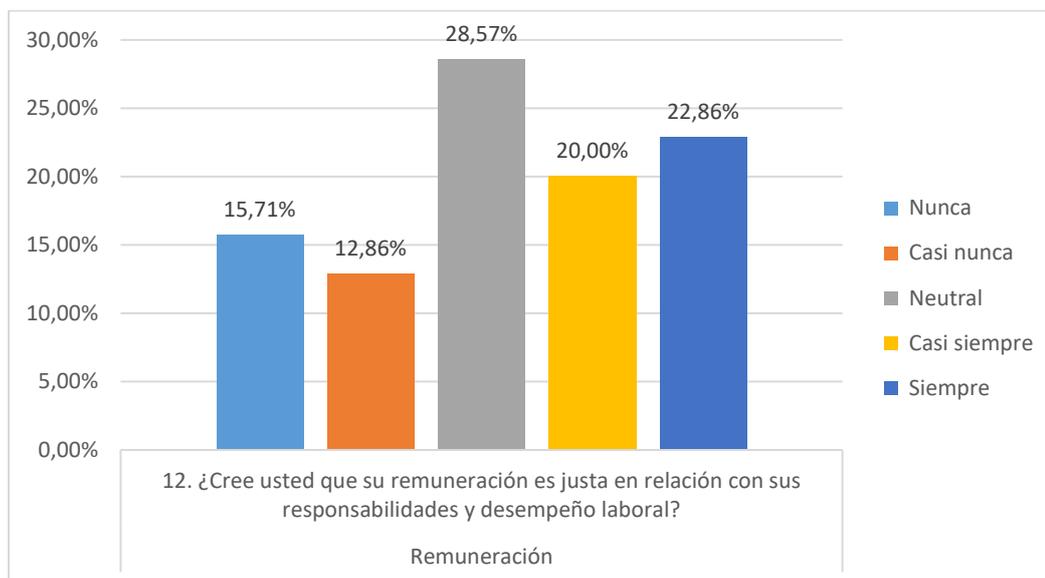


En esta pregunta existen frecuencias equilibradas, aunque con una mayor pendiente que la pregunta anterior, entre las respuestas de “neutral”, “casi siempre” y “siempre”, cada una con un 31,43%, 30% y 21,43% respectivamente. El resto de respuestas se divide entre el indicador de “nunca” en un 7,14% y “casi nunca” con un 10% de las respuestas totales.

**12. ¿Cree usted que su remuneración es justa en relación con sus responsabilidades y desempeño laboral?**

**Figura 22.**

*Remuneración justa en relación con sus responsabilidades*



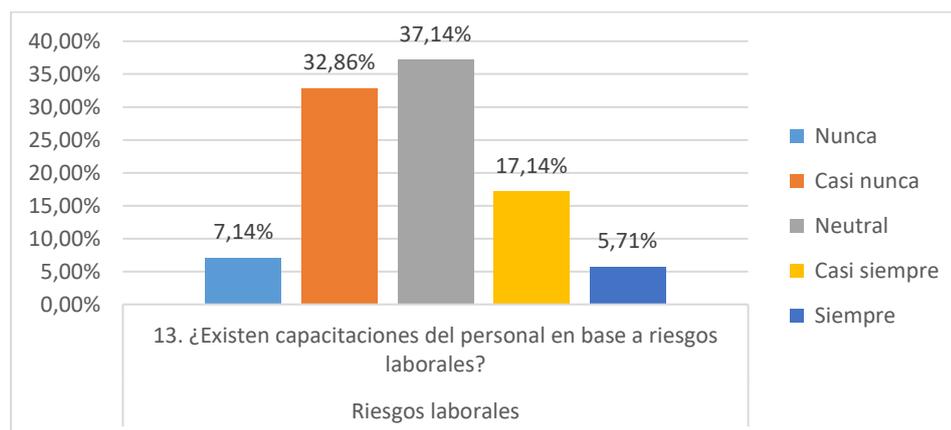
Como se ha observado en las preguntas anteriores, la mayor frecuencia está en las respuestas de “neutral” con un 28,57%, seguido por “siempre” en un 22,46%; “casi siempre” en un 20%, “nunca” en un 15,71% y, finalmente, en un 12,86% en “casi nunca”.

## Anexo 5. Respuestas para Riesgos Laborales

### 13. ¿Existen capacitaciones del personal en base a riesgos laborales?

**Figura 23.**

*Capacitaciones del personal sobre riesgos laborales*

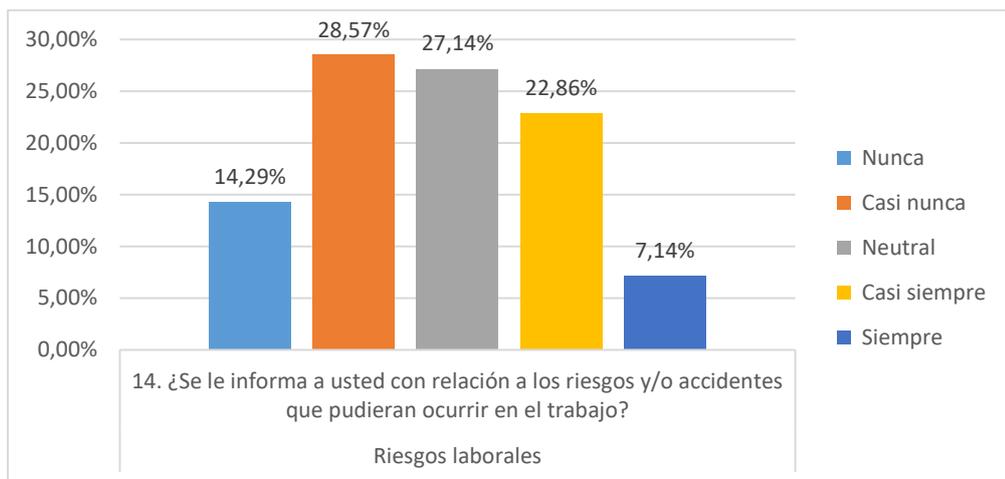


Para esta primera pregunta de la dimensión de riesgos laborales, la mayor frecuencia está en las respuestas de “neutral” con un 37,14%, seguido por “casi nunca” en un 32,86%; “casi siempre” en un 17,14%, “nunca” en un 7,14% y, finalmente, en un 5,71% en “siempre”.

**14. ¿Se le informa a usted con relación a los riesgos y/o accidentes que pudieran ocurrir en el trabajo?**

**Figura 24.**

*Información sobre riesgos y/o accidentes en el trabajo*



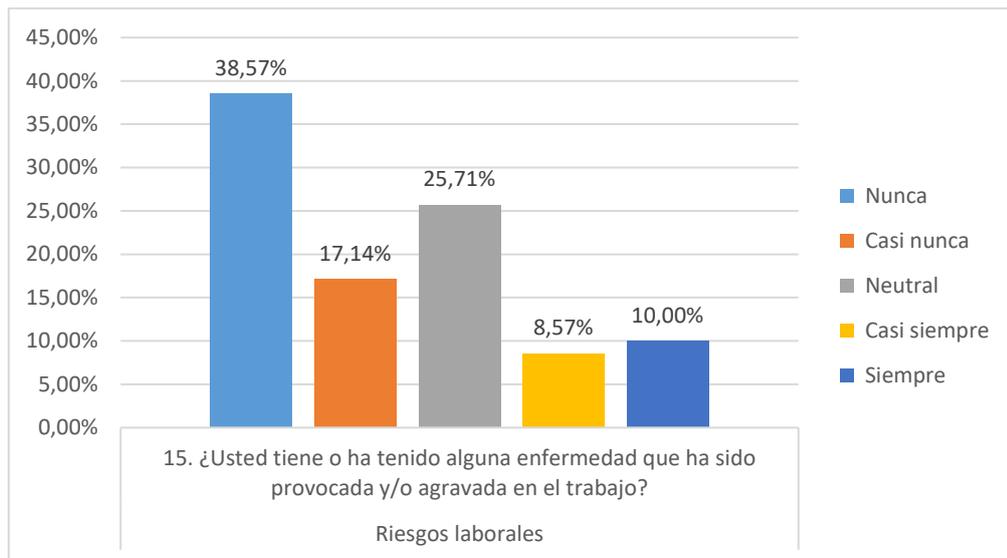
Para esta primera pregunta, la mayor frecuencia está en las respuestas de “casi nunca” con un 28,57%, seguido por “neutral” en un 27,14%; “casi siempre” en un 22,86%, “nunca” en un 14,29% y, finalmente, en un 7,14% en “siempre”.

Demostrando problemas relacionados con el conocimiento de riesgos laborales por parte de la población encuestada.

**15. ¿Usted tiene o ha tenido alguna enfermedad que ha sido provocada y/o agravada en el trabajo?**

**Figura 25.**

*Enfermedad que ha sido provocada y/o agravada en el trabajo*

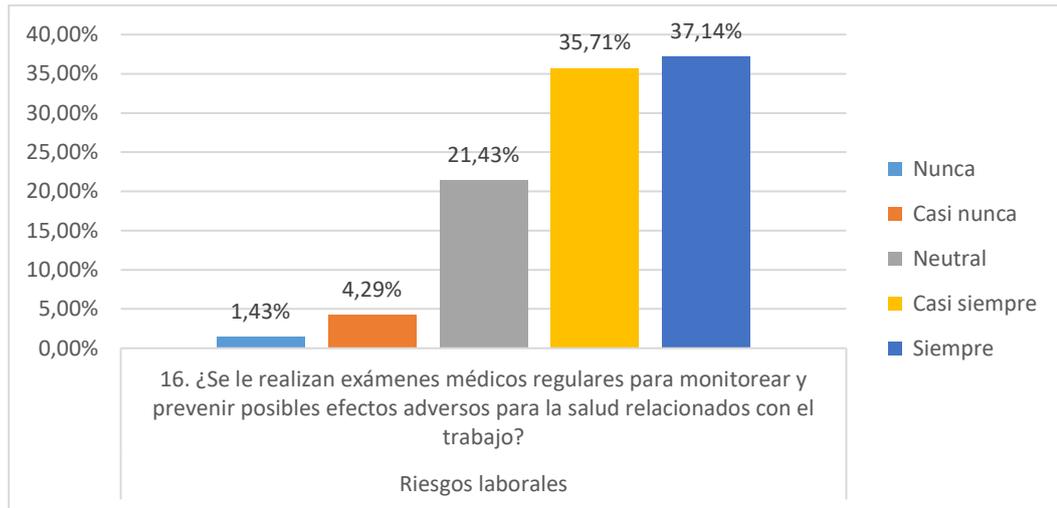


Para esta primera pregunta, la mayor frecuencia está en las respuestas de “casi nunca” con un 38,57%, seguido por “neutral” en un 25,71%; “casi siempre” en un 8,57%, “nunca” en un 17,14% y, finalmente, en un 10,00% en “siempre”. Demostrando problemas relacionados con el conocimiento de riesgos laborales por parte de la población encuestada.

**16. ¿Se le realizan exámenes médicos regulares para monitorear y prevenir posibles efectos adversos para la salud relacionados con el trabajo?**

**Figura 26.**

*Exámenes médicos regulares para monitorear y prevenir*



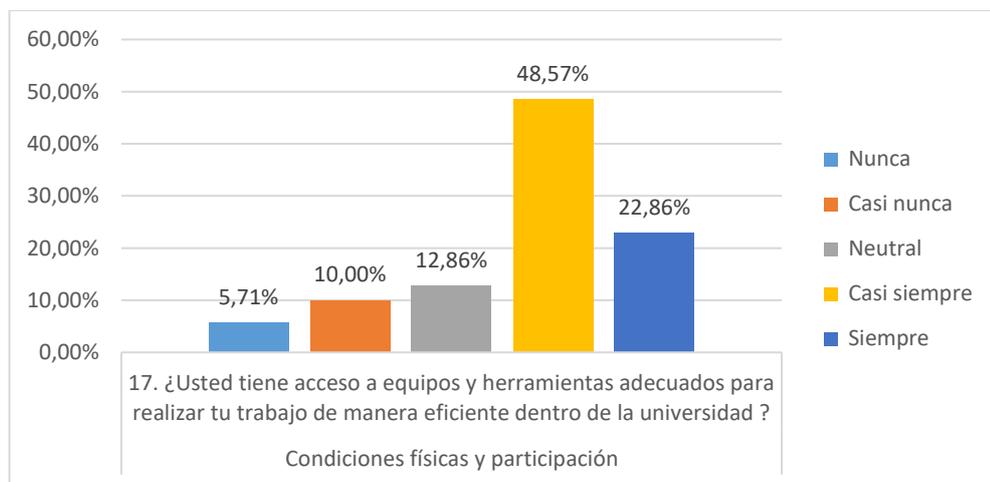
Para esta última pregunta sobre los riesgos laborales, la mayor frecuencia está en las respuestas de “siempre” con un 37,14%, seguido por “casi siempre” en un 35,71%; “neutral” en un 21,43%, “casi nunca” en un 4,29% y, finalmente, en un 1,43% en “nunca”. Demostrando que no existen problemas en el monitoreo y prevención de posibles efectos adversos para la salud relacionados con el trabajo.

## Anexo 6. Respuestas para condiciones físicas y participación

**17. ¿Usted tiene acceso a equipos y herramientas adecuados para realizar su trabajo de manera eficiente dentro de la Universidad?**

**Figura 27.**

*Acceso a equipos y herramientas adecuadas*

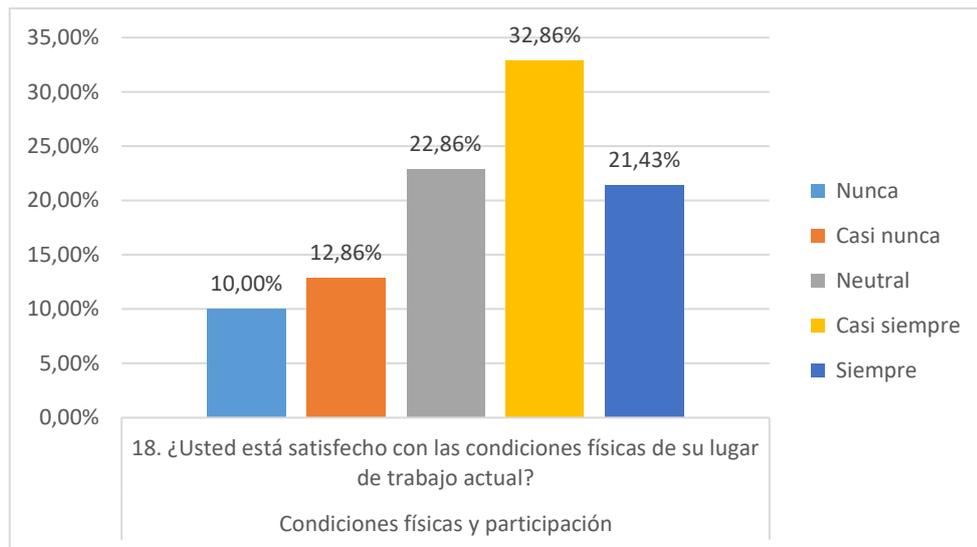


Empezando con la dimensión de condiciones físicas y participación se observa una mayor frecuencia en las respuestas de “casi siempre” con un 48,57%, seguido por “siempre” en un 22,86%; “neutral” en un 12,86%, “casi nunca” en un 10% y, finalmente, en un 5,71% en “nunca”. Demostrando que no existen problemas en el acceso a equipos y herramientas adecuadas para realizar el trabajo en la universidad, a excepción de un 5,71% de la población que no tiene acceso a esto.

**18. ¿Usted está satisfecho con las condiciones físicas de su lugar de trabajo actual?**

**Figura 28.**

*Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo*

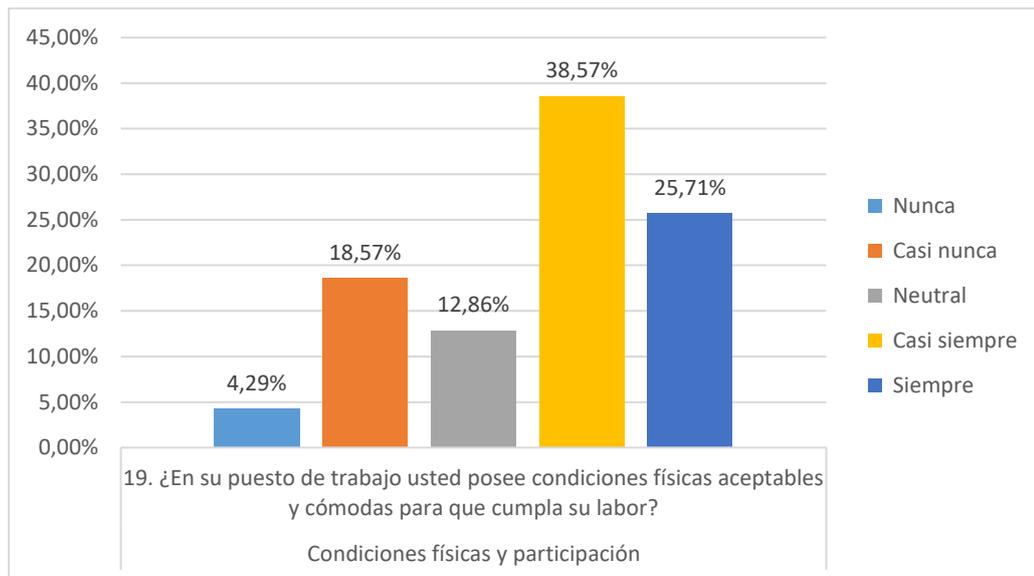


Para esta pregunta, al igual que la anterior, la mayor frecuencia en las respuestas es de “casi siempre” con un 32,86%, seguido por “neutral” en un 22,86%; “siempre” en un 21,43%; “casi nunca” en un 12,86% y, finalmente, en un 10% en “nunca”. Demostrando que existen sólo ligeros problemas sobre la satisfacción de las condiciones de trabajo por parte de los encuestados.

**19. ¿En su puesto de trabajo usted posee condiciones físicas aceptables y cómodas para que cumpla su labor?**

**Figura 29.**

*Condiciones físicas aceptables y cómodas en el puesto de trabajo*

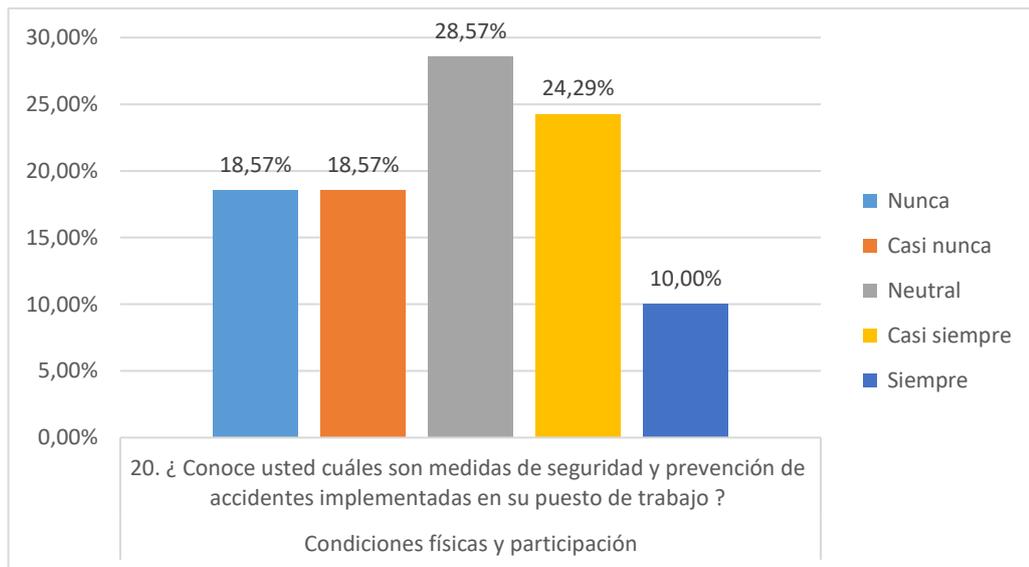


Para esta pregunta, la mayor frecuencia en las respuestas es de “casi siempre” con un 38,57%, seguido por “siempre” en un 25,71%; “casi siempre” en un 18,57%; “neutral” en un 12,86% y, finalmente, en un 4,29% en “nunca”.

**20. ¿Conoce usted cuáles son las medidas de seguridad y prevención de accidentes implementadas en su puesto de trabajo?**

**Figura 30.**

*Conocimiento de las medidas de seguridad y prevención de accidentes*



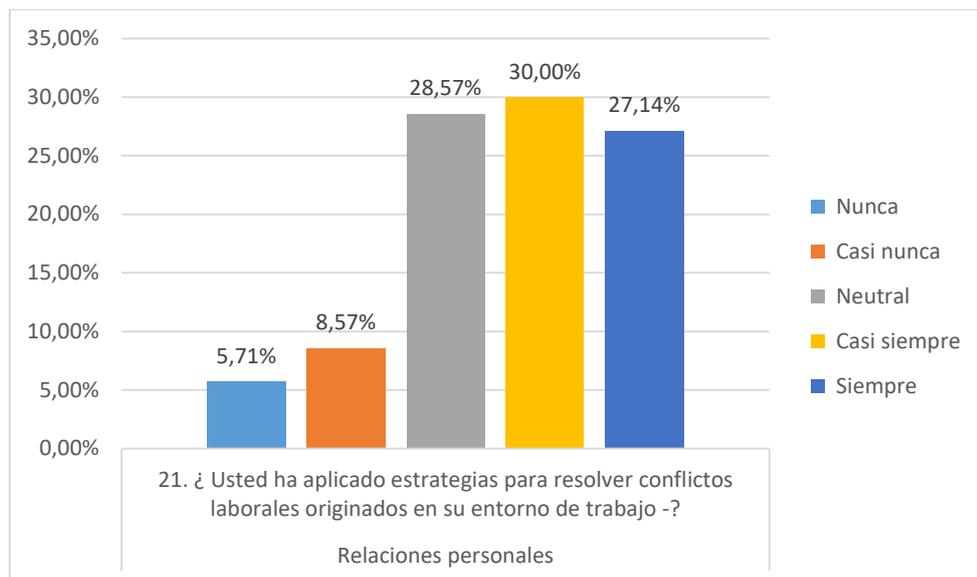
Para esta pregunta, la mayor frecuencia en las respuestas es de “neutral” con un 28,57%, seguido por “casi siempre” en un 24,29%; teniendo luego los valores similares tanto en “casi nunca” y “nunca” con un 18,57%; y, finalmente, en un 10% en “siempre”. Dando a entender que las condiciones físicas y de participación no se encuentran en condiciones óptimas entre el personal administrativo de la UTC, especialmente en el conocimiento de los posibles riesgos y los canales de comunicación sobre esta dimensión.

## Anexo 7. Respuestas para relaciones personales

**21. ¿Usted ha aplicado estrategias para resolver conflictos laborales originados en su entorno de trabajo?**

**Figura 31.**

*Aplicación de estrategias para resolver conflictos*

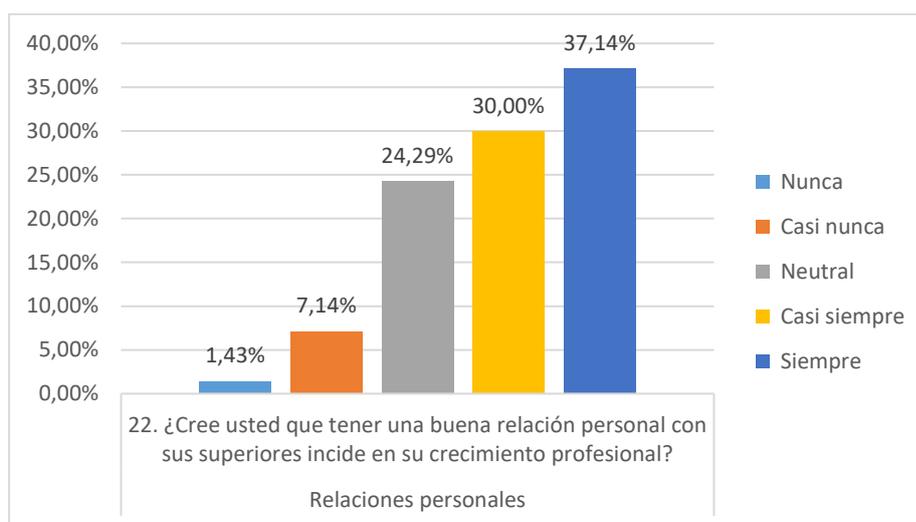


Para empezar con el análisis de relaciones personales se observan respuestas equivalentes entre los indicadores de “neutral”, “casi siempre” y “siempre”, teniendo frecuencias de 28,57%, 30% y 27,14%, respectivamente. Muy por debajo están los valores de “casi nunca” en un 8,57% y de “nunca” en un 5,71%.

**22. ¿Cree usted que tener una buena relación personal con sus superiores incide en su crecimiento profesional?**

**Figura 32.**

*Relación personal con los superiores*

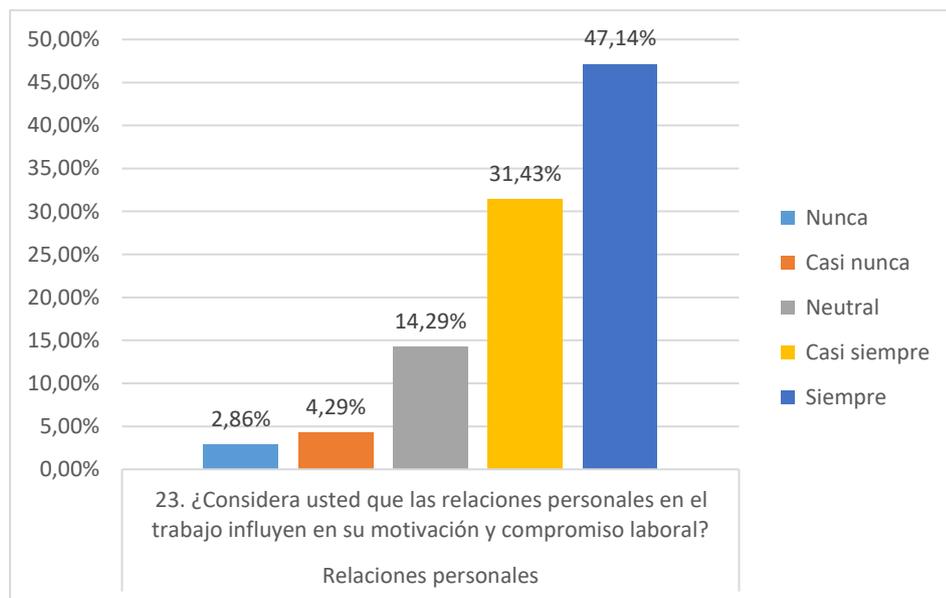


En esta pregunta se tiene una prevalencia positiva empezando con un 37,14% en la respuesta de “siempre”; 30% en la respuesta de “casi siempre”, 24,29% de frecuencia para “neutral”, 7,14% en “casi siempre” y en 1,43% en las respuestas de “nunca”.

**23. ¿Considera usted que las relaciones personales en el trabajo influyen en su motivación y compromiso laboral?**

**Figura 33.**

*Influencia de las relaciones personales*

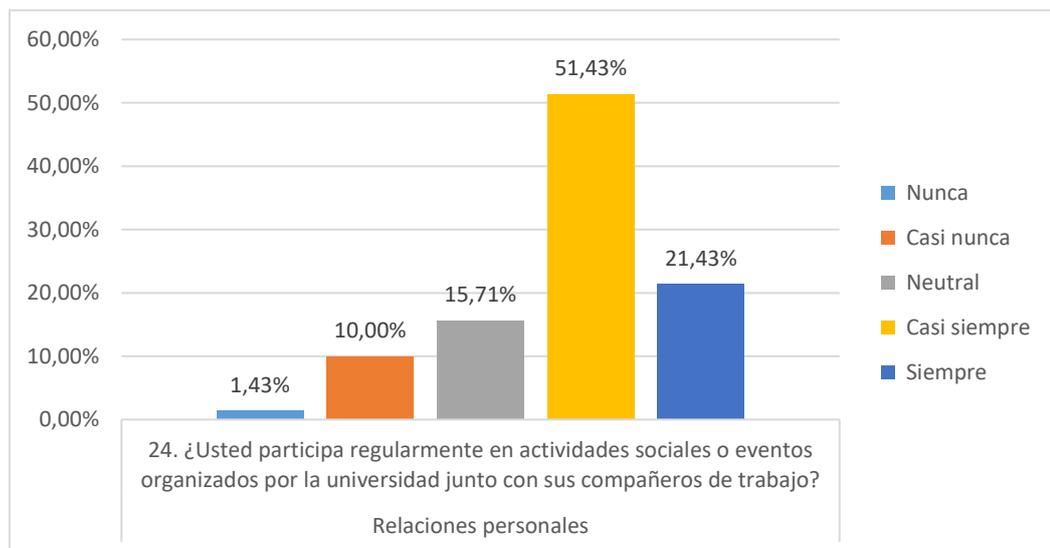


En esta pregunta se tiene una prevalencia positiva empezando con un 47,14% en la respuesta de “siempre”; 31,43% en la respuesta de “casi siempre”; 14,29% de frecuencia para “neutral”; 4,29% en “casi siempre” y en 2,86% en las respuestas de “nunca”.

**24. ¿Usted participa regularmente en actividades sociales o eventos organizados por la universidad junto con sus compañeros de trabajo?**

**Figura 34.**

*Participación en actividades sociales o eventos*

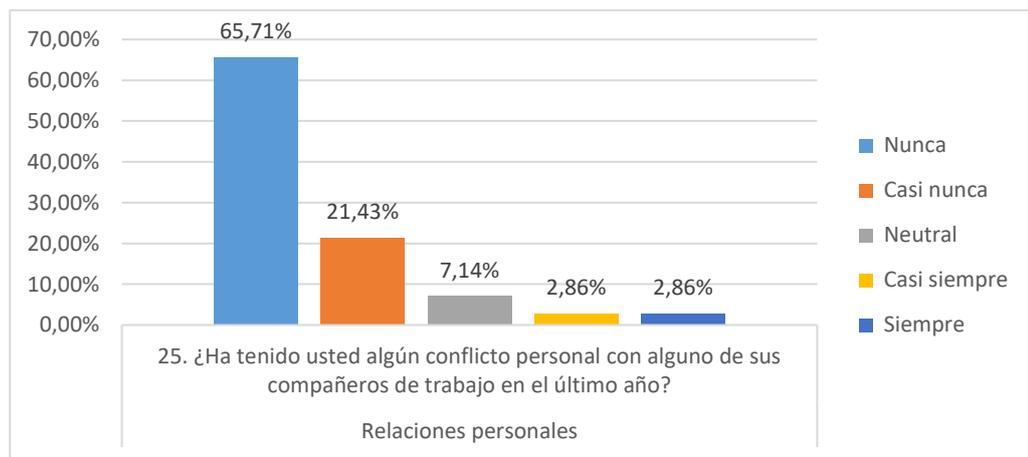


En lo que respecta a la participación en actividades sociales o eventos organizados se tiene una prevalencia de respuestas en “casi siempre” con un 51,43%; “siempre” con un 21,43%; “neutral” con un 15,71%; 10% para la respuesta de “casi siempre”; y finalmente, 1,43% para la respuesta de “nunca”.

**25. ¿Ha tenido usted algún conflicto personal con alguno de sus compañeros de trabajo en el último año?**

**Figura 35.**

*Conflictos personales con compañeros del trabajo*



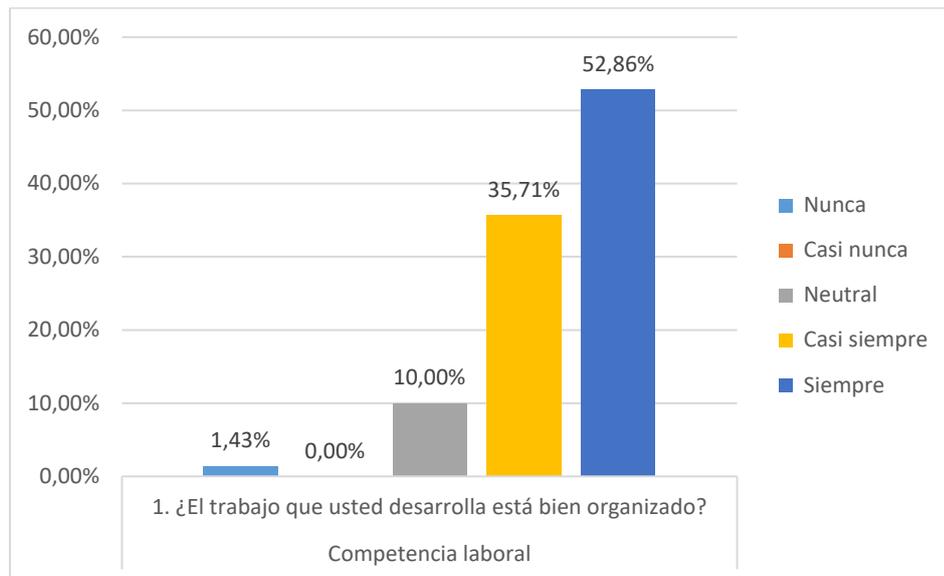
Para finalizar con las dimensiones de condiciones de trabajo, se cuenta con una frecuencia alta en las respuestas de “nunca” con un 65,71%; seguido por un 21,43% en el indicador de “casi nunca”; 7,14% en el indicador de “neutral” y 2,86% tanto en las respuestas de “casi siempre” y “siempre”.

## Anexo 8. Respuestas para satisfacción laboral

### 1. ¿El trabajo que usted desarrolla está bien organizado?

**Figura 36.**

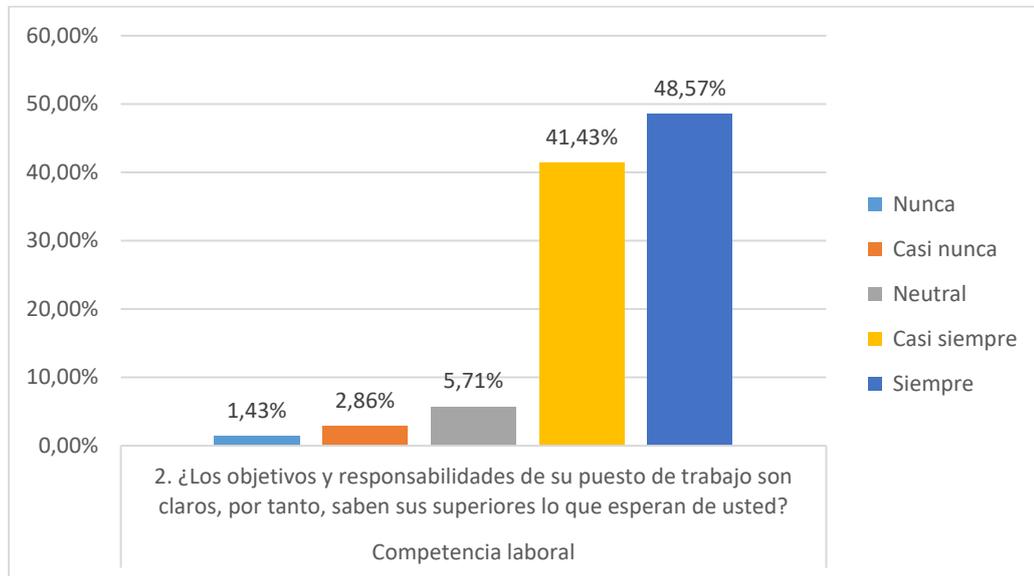
*Buena organización en el trabajo desarrollado*



### 2. ¿Los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto, saben sus superiores lo que esperan de usted?

**Figura 37.**

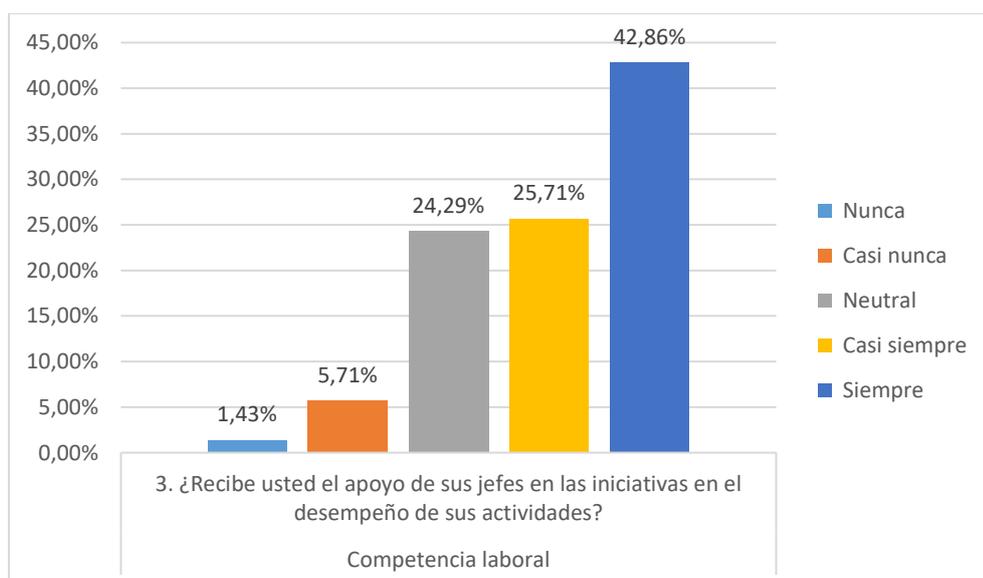
*Objetivos y responsabilidades claras del puesto de trabajo*



**3. ¿Recibe usted el apoyo de sus jefes en las iniciativas en el desempeño de sus actividades?**

**Figura 38.**

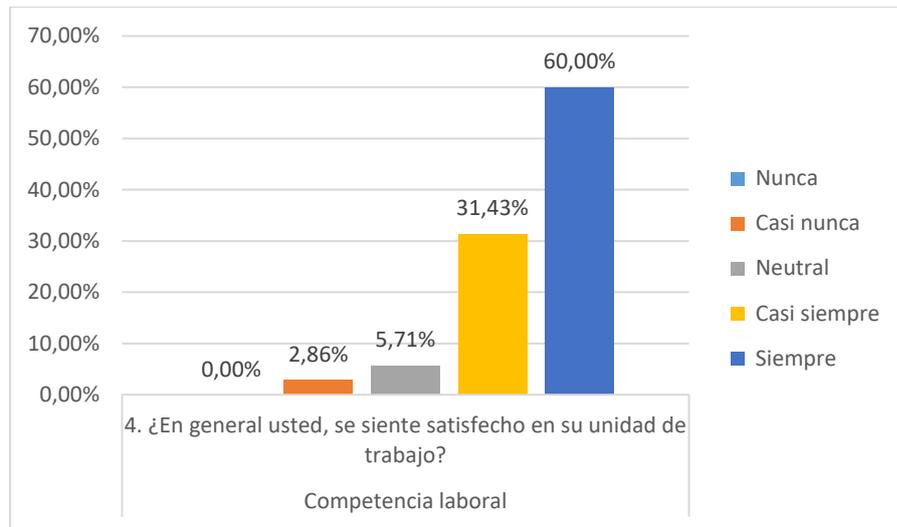
*Recepción de apoyo por parte de los jefes*



#### 4. ¿En general usted, se siente satisfecho en su unidad de trabajo?

**Figura 39.**

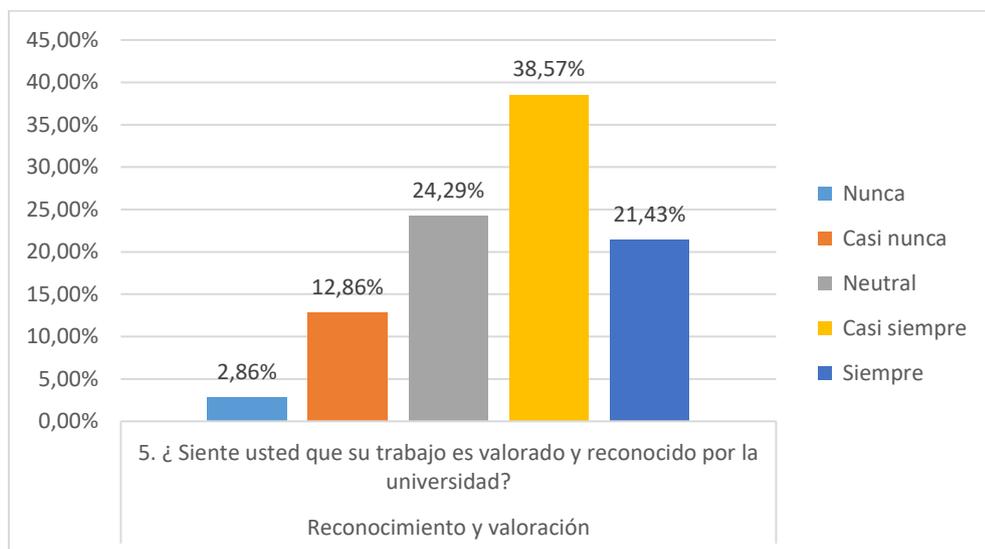
*Satisfacción en la unidad de trabajo*



#### 5. ¿Siente usted que su trabajo es valorado y reconocido por la universidad?

**Figura 40.**

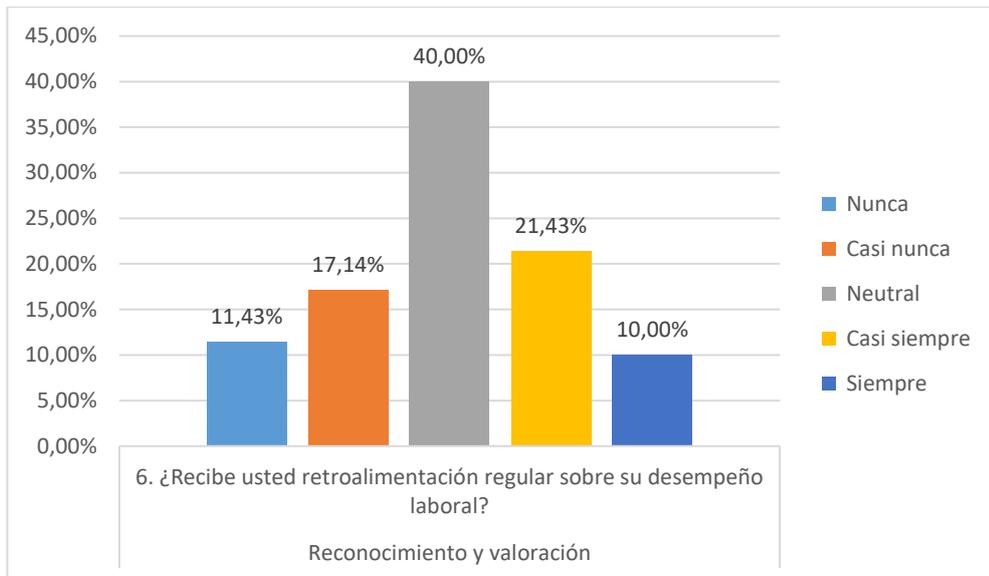
*Valoración y reconocimiento por la Universidad*



## 6. ¿Recibe usted retroalimentación regular sobre su desempeño laboral?

**Figura 41.**

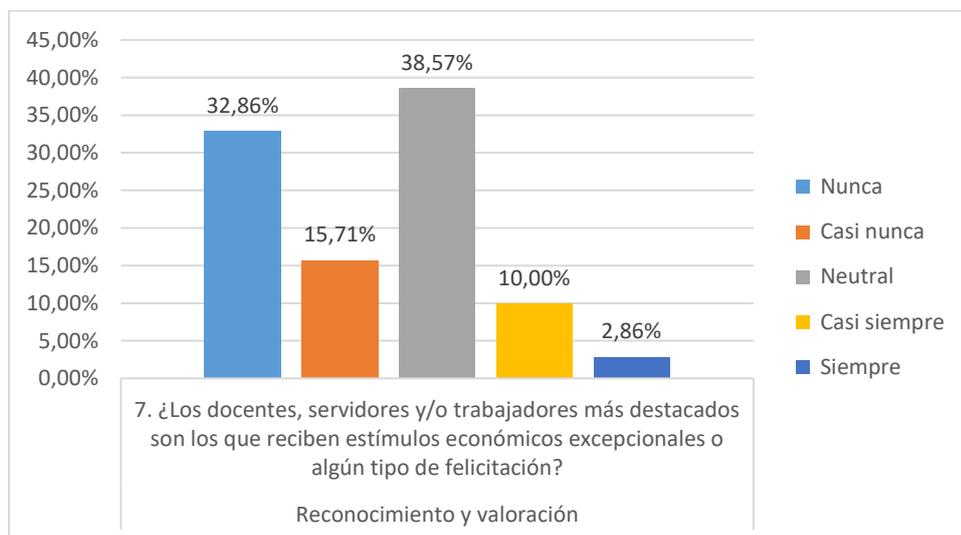
*Retroalimentación regular sobre su desempeño*



**7. ¿Los docentes, servidores y/o trabajadores más destacados son los que reciben estímulos económicos excepcionales o algún tipo de felicitación?**

**Figura 42.**

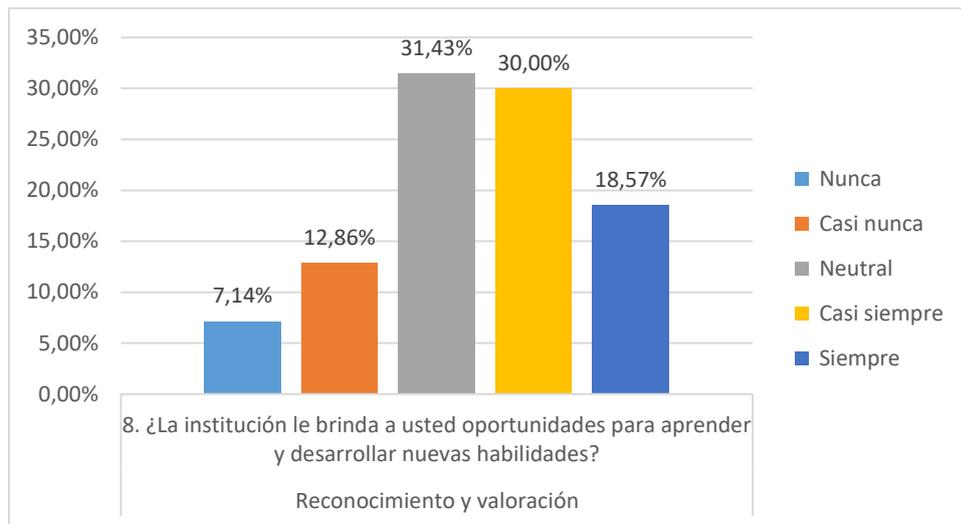
*Estimulación económica para personal destacado*



**8. ¿La institución le brinda a usted oportunidades para aprender y desarrollar nuevas habilidades?**

**Figura 43.**

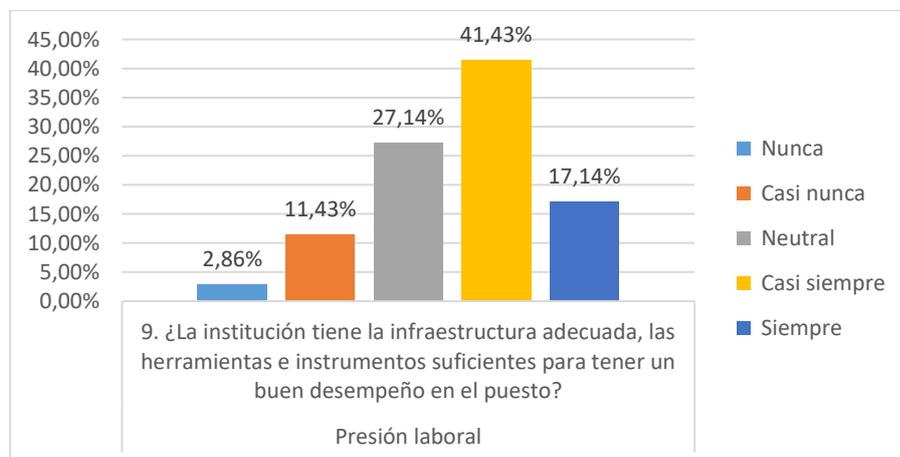
*Oportunidades para aprender y desarrollar nuevas habilidades*



**9. ¿La institución tiene la infraestructura adecuada, las herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto?**

**Figura 44.**

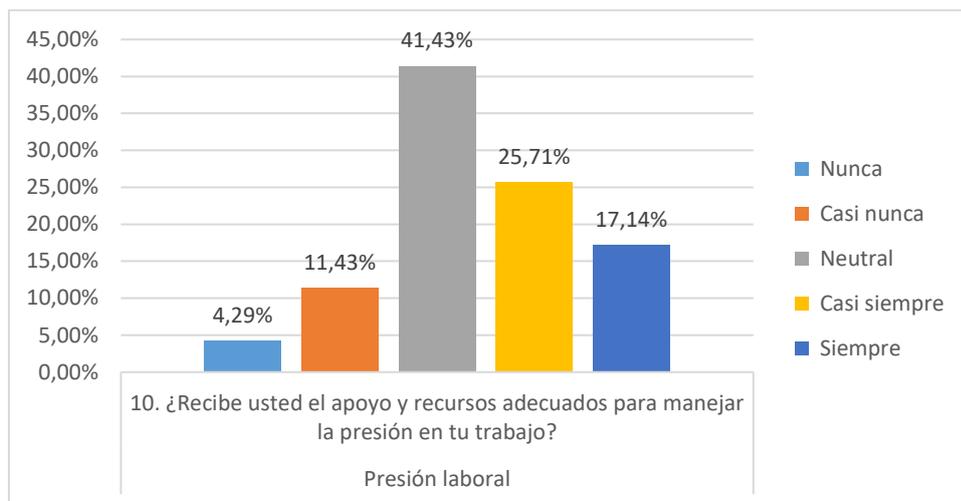
*Infraestructura adecuada*



**10. ¿Recibe usted el apoyo y recursos adecuados para manejar la presión en su trabajo?**

**Figura 45.**

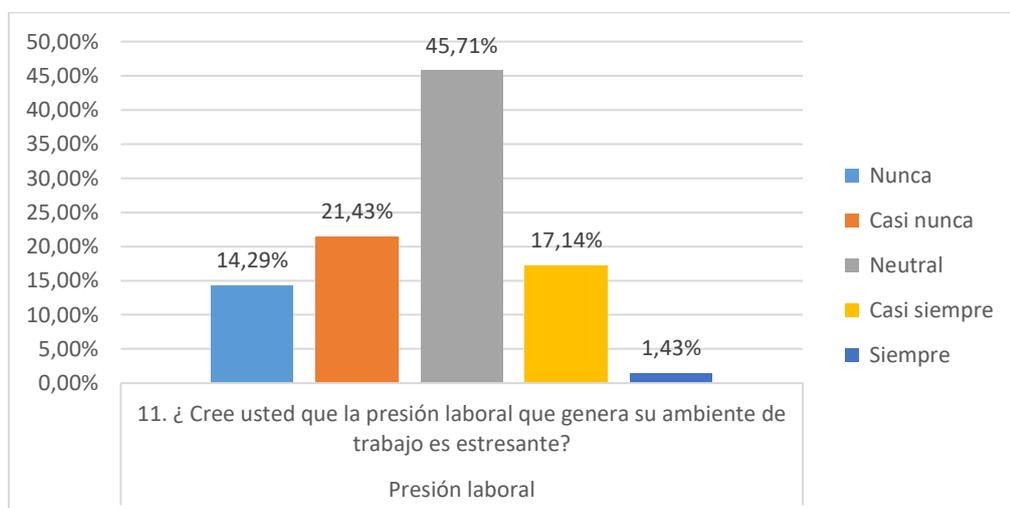
*Recepción de apoyo y recursos adecuados*



**11. ¿Cree usted que la presión laboral que genera su ambiente de trabajo es estresante?**

**Figura 46.**

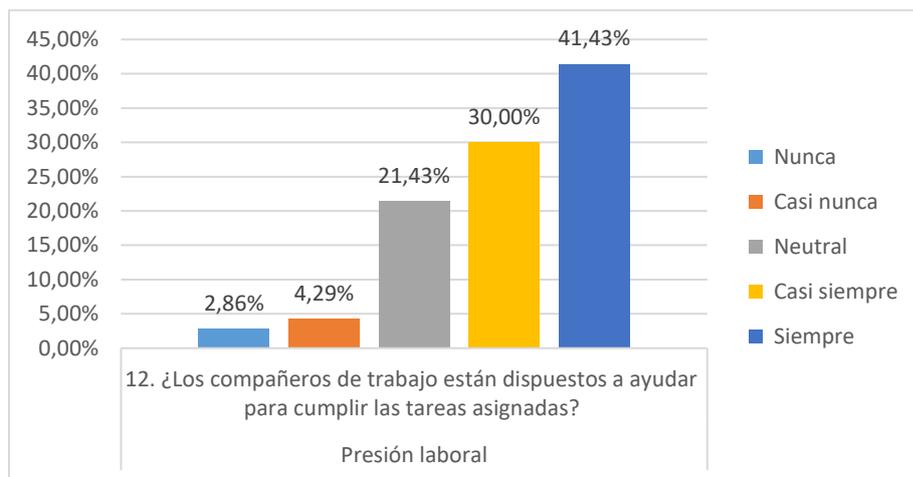
*Estrés a causa sobre la presión laboral*



**12. ¿Los compañeros de trabajo están dispuestos a ayudar para cumplir las tareas asignadas?**

**Figura 47.**

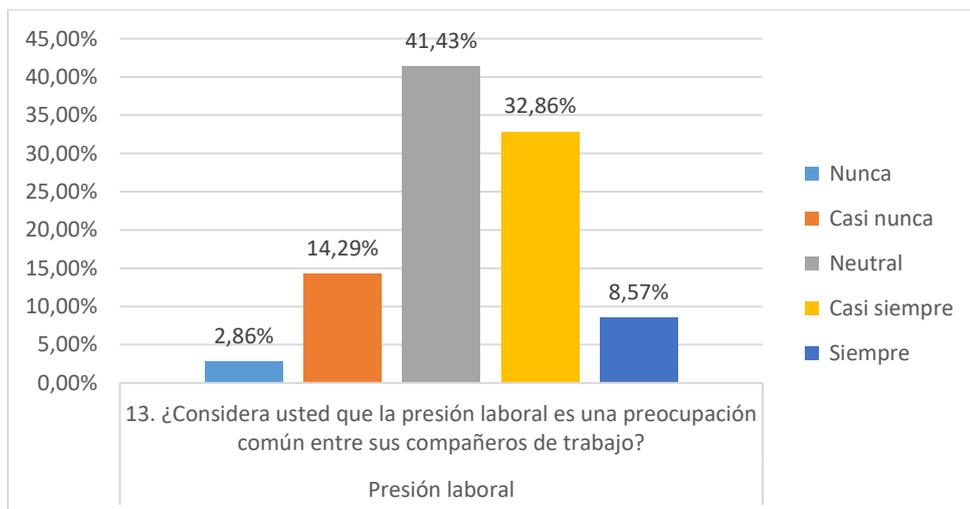
*Disposición de los compañeros a ayudar*



**13. ¿Considera usted que la presión laboral es una preocupación común entre sus compañeros de trabajo?**

**Figura 48.**

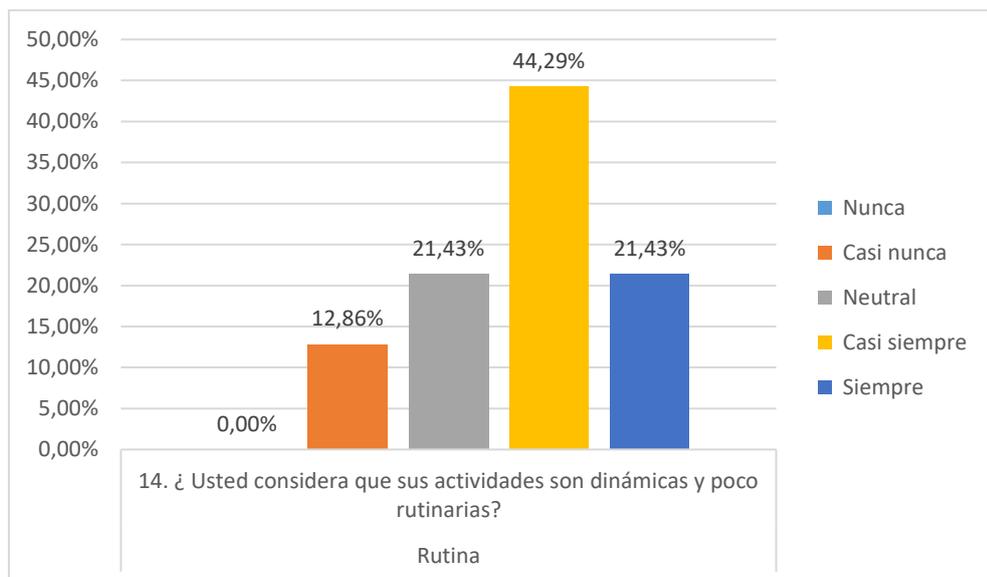
*Preocupación común por la presión laboral*



**14. ¿Usted considera que sus actividades son dinámicas y poco rutinarias?**

**Figura 49.**

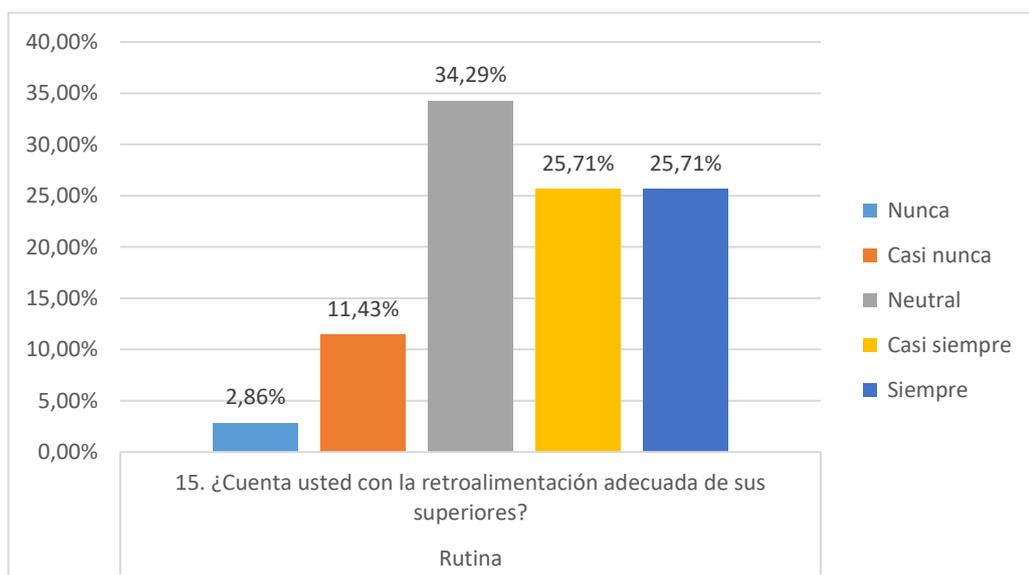
*Consideración sobre actividades dinámicas y poco rutinarias*



**15. ¿Cuenta usted con la retroalimentación adecuada de sus superiores?**

**Figura 50.**

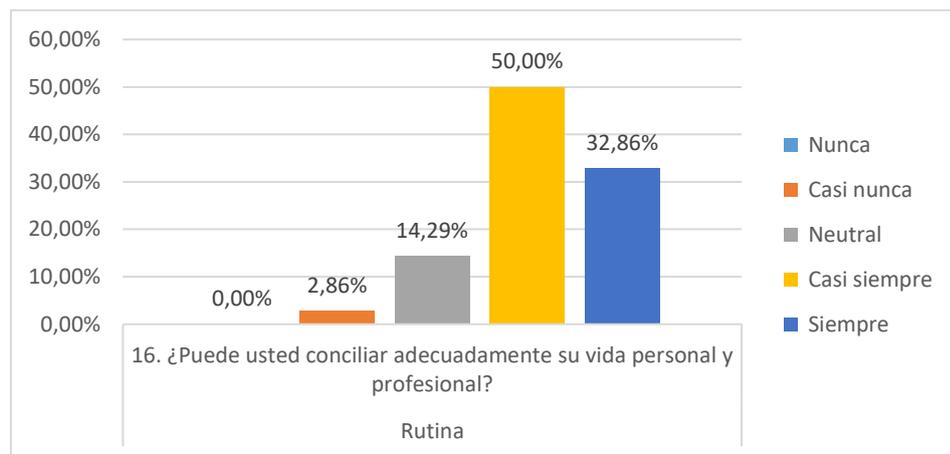
*Retroalimentación adecuada de sus superiores*



**16. ¿Puede usted conciliar adecuadamente su vida personal y profesional?**

**Figura 51.**

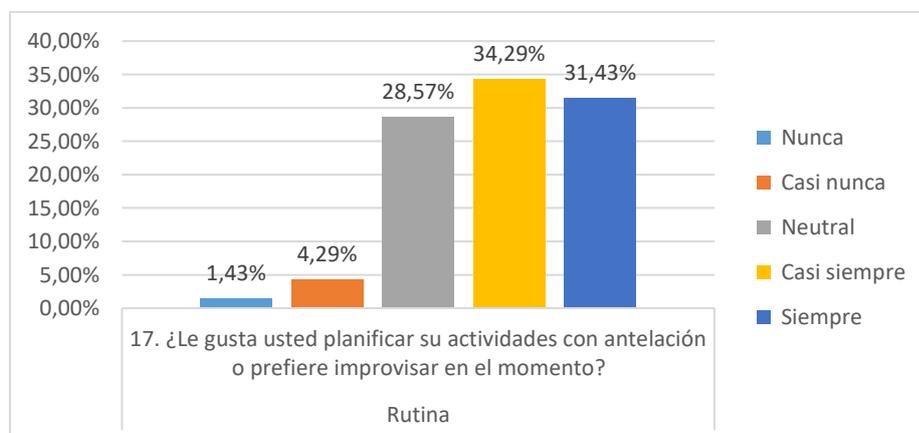
*Conciliación entre vida personal y profesional*



**17. ¿Le gusta usted planificar sus actividades con antelación o prefiere improvisar en el momento?**

**Figura 52.**

*Planificación de actividades con antelación*



**18. ¿Usted utiliza alguna herramienta o software para gestionar y hacer un seguimiento de sus tareas diarias?**

**Figura 53.**

*Uso de herramientas o software para gestionar tareas diarias*

