



UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICA
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA ASISTENTE EJECUTIVA Y ANALISTA ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, SEDE LA MATRIZ, PERIODO 2022.”

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciatura Secretariado Ejecutivo Gerencial

Autoras:

Atavallo Pullopaxi Evelin Mishell

Valiente Pilaguano Inés Margarita

Tutor:

Ing. Wilson Fabián Trávez Moreno

Latacunga - Ecuador

Agosto- 2022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“ Yo **ATAVALLO PULLOPAXI EVELIN MISHELL** con **C.I. 0550535082** y **VALIENTE PILAGUANO INÉS MARGARITA** con **C.I. 0502350812** declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: **INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA ASISTENTE EJECUTIVA Y ANALISTA ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, SEDE LA MATRIZ, PERIODO 2022**, siendo el Ingeniero **WILSON FABIÁN TRÁVEZ MORENO** tutor del presente trabajo; y eximimos 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.



Atavallo Pullopaxi Evelin Mishell

C.I. 0550535082



Valiente Pilaguano Inés Margarita

C.I. 0502350812

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título: "INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA ASISTENTE EJECUTIVA Y ANALISTA ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, SEDE LA MATRIZ, PERIODO 2022", de Atavallo Pullopaxi Evelin Mishell y Valiente Pilaguano Inés Margarita, de la carrera (a la que corresponden), 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 de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto, 2022.

El Tutor



Ing. Wilson Fabian Travez Moreno

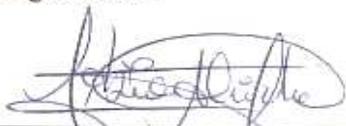
C.I. 0501854855

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; por cuanto, el o los postulantes: ATAVALLO PULLOPAXI EVELIN MISHHELL y VALIENTE PILAGUANO INÉS MARGARITA con el título de Proyecto de Investigación: INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA ASISTENTE EJECUTIVA Y ANALISTA ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, SEDE LA MATRIZ, PERIODO 2022 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, agosto 2022



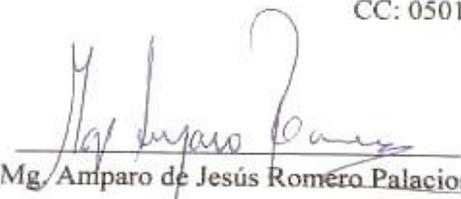
Dra. Libia Dolores Almeida Lara

CC: 0502554082



Mg. Diego Fernando Jácome Segovia

CC: 0501797997



Mg. Amparo de Jesús Romero Palacios

CC: 0501369185

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mis padres por haberme dado la vida y apoyarme en todo momento hasta llegar a mi etapa profesional.

A mis hermanos por su constante motivación, cariño y ayuda que han sido parte fundamental de mi vida.

A mi hijo Juan Andrés por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria.

A todos mis amigos y docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi por ejemplificar las cosas de la mejor manera.

Evelin Atavallo

Con Dios todo es posible. Mientras mayor es la lucha, más glorioso es el triunfo. Mi agradecimiento en especial a esta prestigiosa Universidad Técnica de Cotopaxi, quien oportunamente me supo abrir las puertas de la maravillosa institución. Mi gratitud a los docentes que dejan huellas tanto en mi vida académica como profesional con su sabiduría y experiencia, mi vida da un giro al llegar a la meta tan anhelada. Quedo agradecida infinitamente con todos los que me rodean, porque son parte de mi logro tan anhelado.

Inés Valiente

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado para mis queridos padres Rafael Atavallo y Obdulia Pullopaxi, por el apoyo económico, moral e incondicional en todo lo que me he propuesto hasta cumplirlo; a mis hermanos Danilo, Mishell, Fernanda, Cristina y Mi hijo por toda la confianza brindada y por estar pendientes de mí.

Infinitas gracias por ser las personas en las cuales tengo un motivo más para pensar y saber que la vida, la unidad y la sabiduría son regalos más hermosos que Dios nos puede dar.

Evelin Atavallo

Dedico mi trabajo a Dios por la vida, por darme la oportunidad de afrontar nuevos retos para alcanzar mi sueño tan anhelado, a mis hijos Johan e Ingrid, por ser el pilar fundamental para no desvanecer, gracias a Dios, a mi trabajo que fue el sustento fundamental para tomar la decisión de retomar mis estudios, por tener a mis padres con vida, a mis hermanos (as) en especial a Jake y Geovanny, a mi novio Javier. Finalmente, me siento satisfecha como persona por haber tomado la decisión correcta en el momento oportuno y lograr alcanzar mí meta.

Inés Valiente

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TITULO: “INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA ASISTENTE EJECUTIVA Y ANALISTA ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, SEDE LA MATRIZ, PERIODO 2022”

Autor/es:

Atavallo Pullopaxi Evelin Mishell
Valiente Pilaguano Inés Margarita

RESUMEN

El clima organizacional en las instituciones públicas como la Universidad Técnica de Cotopaxi, ha tomado una gran importancia, debido a que se busca determinar la incidencia de este en el desempeño laboral de cada uno de quienes conforman esta institución, siendo que está estrechamente ligado con los factores motivacionales en su ambiente de trabajo. El objetivo de la investigación es determinar la incidencia en el clima organizacional del desempeño laboral de los colaboradores, para lo cual se analizaron las dimensiones como las relaciones interpersonales (compañerismo y colaboración), relaciones interpersonales (comunicación), cohesión de grupo(trabajo en equipo), Calidad de vida Laboral (bienestar y salud física), Calidad de vida Laboral (condiciones de trabajo) Motivación (satisfacción laboral), Políticas y Reglamentos (derechos y obligaciones), que son pilares fundamentales para la institución. El método investigativo a aplicar es desde el enfoque de la investigación cuantitativa de tipo no experimental con el nivel descriptivo, que se empleó la técnica de la encuesta y cuyo instrumento avalado fue el de la medición del clima organizacional de los autores V. Aiken y Alfa de Cronbach además se trabajó con la evaluación del desempeño laboral con indicadores que midan su rendimiento en el trabajo. La población objeto de estudio fue de 17 personas como son: asistentes ejecutivas y analistas administrativos. El resultado que se obtuvo de este estudio es de un coeficiente de correlación que se considera como una relación positiva, esto significa que las variables clima organizacional en el desempeño laboral se relacionan de manera directa e indirecta. La investigación generó en la Universidad Técnica de Cotopaxi, un impacto técnico a partir de la presente se contara con un instrumento que le permita tomar en consideración el clima organizacional. En cuanto a la percepción del clima organizacional se puede observar que los colaboradores mantienen un clima adecuado dentro del área asistente ejecutiva y analista administrativo tomar en cuenta las estrategias dadas entre las cuales ya se establecieron en la propuesta dada así aplicar de manera satisfactoria las estrategias planteadas, ya que de esto depende el éxito del mismo.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, Universidad Técnica de Cotopaxi.

COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES FACULTY

TOPIC: "ORGANIZATIONAL CLIMATE IMPACT ON THE EXECUTIVE ASSISTANT AND ADMINISTRATIVE ANALYST WORKING PERFORMANCE FROM COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY, LA MATRIZ HEADQUARTERS, 2022 PERIOD"

Author/s:

Atavallo Pullopaxi Evelin Mishell

Valiente Pilaguano Inés margarita

ABSTRACT

The organizational climate in the public institutions and private enterprises has taken on great importance, for this reason, the present study pretends to determine the impact on working performance and motivational factors in the executive assistants and administrative analysts work environment from Cotopaxi Technical University. The applied method is a quantitative approach, a non-experimental type with a descriptive level. The technique was the survey with the Cronbach's Alpha instrument, in order to analyze the dimensions: interpersonal relationships (companionship and collaboration), interpersonal relationships (communication), group cohesion (teamwork), work life quality (well-being and health physical), working life quality (working conditions), motivation (work satisfaction), policies and regulations (rights and obligations). Besides, it was worked with the work performance assessment with indicators, what measure performance at work. The population object study was 17 people made up executive assistants and administrative analysts from study place. The result was a coefficient, which is considered a positive relationship, this means that the organizational climate variable in the work performance is directly and indirectly related. Regarding the organizational climate perception, it can be observed that the collaborators maintain an adequate climate within the institution area. A positive relationship equivalent to 92%, in relation to this, the respondents stated, what they totally agree and 8% respond to disagree, this way, they are optimized the organizational climate and the work performance of executive and administrative employees' area by generating improvements for the institution. It is suggested to consider the improvement plan presented in the proposal, among which it was already established in the given suggestion in the research for future researchers, since this will depend success and better growth as an institution. It is concluded, what the organizational climate is important in the work performance development to maintain and strengthen an optimal environment that will serve as a role model for other public entities and private enterprises.

Keywords: Organizational climate, work performance, executive assistants and administrative analysts.



UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



CENTRO
DE IDIOMAS

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 trabajo de titulación cuyo título versa: **"INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA ASISTENTE EJECUTIVA Y ANALISTA ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, SEDE LA MATRIZ, PERIODO 2022."** presentado por: **Atavallo Pullopaxi Evelin Mishell y Valiente Pilaguano Inés Margarita**, estudiantes de la Carrera de: **Secretariado Ejecutivo Gerencial**, 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 2022

Atentamente,

Mg. Marco Beltrán



CENTRO
DE IDIOMAS

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0502666514

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INFORMACIÓN GENERAL.....	16
Justificación	18
BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	19
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
Planteamiento del problema	19
FORMULACION DEL PROBLEMA.....	22
OBJETIVOS	22
Objetivo General	22
Objetivo Específico	22
CAPÍTULO I.	24
MARCO TEÓRICO	24
FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TEÓRICO.....	24
CAPÍTULO II.	48
METODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN	48
2.1 Enfoque de la investigación	48
2.2 Tipo o Nivel de investigación	48

2.3. Diseño de la investigación.....	49
2.4. Definición y Selección de la Muestra y Población	50
2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	51
3. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	53
PLAN DE MEJORAS	109
Recomendaciones	115
4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	116
5. Anexos	120
Anexo 1	120
Anexo 2	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 El origen del clima organizacional	29
Tabla 2: Factores o dimensiones para medir el clima organizacional	36
Tabla 3 Teoría X y teoría Y: concepciones diferentes de la naturaleza humana.....	40
Tabla 4 Categoría, subcategoría y variables de un instrumento	44
Tabla 5: Asistente ejecutiva y analista administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, sede la matriz.	51
Tabla 6: Plan de capacitación del clima organizacional en el desempeño laboral	109
Tabla 7: Plan de capacitación de la comunicación	111
Tabla 8: Plan de capacitación de políticas y reglamentos	112
Tabla 9: Plan de capacitación de cohesión de grupo	113

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama institucional Universidad Técnica de Cotopaxi.	47
---	----

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Sexo	54
Gráfico 2: Tiempo de trabajando en el área de asistente ejecutiva y analista administrativo	55
Gráfico 3: Contratación de asistente ejecutiva y analista administrativo	56
Gráfico 4: Apoyo para emprender nuevos proyectos académicos en el plantel.	57
Gráfico 5: Apoyo necesario del jefe/a (director/a).....	58
Gráfico 6: Relaciones entre los compañeros(as).	59
Gráfico 7: Excelentes relaciones con los compañeros(as).....	60

Gráfico 8: Buena relación de trabajo con mi jefe/a.....	61
Gráfico 9: Buena comunicación entre el personal.....	62
Gráfico 10: Buena comunicación con mi jefe(a).....	63
Gráfico 11: La comunicación entre los integrantes es efectiva.....	64
Gráfico 12: Información que me permite conocer los acontecimientos relevantes.....	65
Gráfico 13: Comunicar lo que pienso, aunque no esté de acuerdo.....	66
Gráfico 14: Información relevante del área.....	67
Gráfico 15: Información se concentra solamente en los integrantes.....	68
Gráfico 16: Problemas de comunicación entre el personal.....	69
Gráfico 17: Integración entre compañeros.....	70
Gráfico 18: Frutos del trabajo de pocos integrantes.....	71
Gráfico 19: Contribuye al trabajo en equipo.....	72
Gráfico 20: Trabajo en Equipo.....	73
Gráfico 21: Reuniones de trabajo.....	74
Gráfico 22: Cómodo trabajando.....	75
Gráfico 23: Bien organizado.....	76
Gráfico 24: El trabajo altamente productivo.....	77
Gráfico 25: Alcanzar los objetivos laborales.....	78
Gráfico 26: Se sienten estresados.....	79
Gráfico 27: Actividades que afectan la estabilidad familiar.....	80
Gráfico 28: Actividad Física.....	81
Gráfico 29: Materiales y equipo necesario.....	82
Gráfico 30: Apoyo administrativo para realizar las actividades.....	83
Gráfico 31: Lugar de trabajo.....	84

Gráfico 32: Realizo las actividades que permite concentrarse.....	85
Gráfico 33: El espacio de trabajo tiene iluminación necesario.	86
Gráfico 34: Espacio de trabajo.	87
Gráfico 35: Mobiliario que dispongo para trabajar.	88
Gráfico 37: Se sienten orgullosos.....	90
Gráfico 38: Identidad Universitaria.....	91
Gráfico 39: Se sienten participe de los éxitos.....	92
Gráfico 40: Prestigio del área.	93
Gráfico 41: Valores que promueve en el área.....	94
Gráfico 42: Buen lugar para trabajar.	95
Gráfico 43: Horas extras.	96
Gráfico 44: Trabajo profesionalmente.	97
Gráfico 45: Me gusta el trabajo que realizo	98
Gráfico 46: La oportunidad de cambiar de área.....	99
Gráfico 47: Salario que percibió lo considero adecuado.....	100
Gráfico 48: Satisfacción con la estabilidad laboral.....	101
Gráfico 49: Conozco las prestaciones a las tengo derecho.....	102
Gráfico 50: Conozco las actividades y funciones.....	103
Gráfico 51: Evaluar el desempeño de las funciones.	104
Gráfico 52: Conozco el Reglamento interior del área.....	105
Gráfico 53: Atención eficiente.	106

Anexos

Anexo 1	120
Anexo 2	123
Anexo 3	142

INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Incidencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de la asistente ejecutiva y analista administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi sede la Matriz período 2022.

Fecha de inicio: 25 de octubre del 2021

Fecha de finalización: 25 octubre del 2022

Lugar de ejecución:

Cotopaxi-Latacunga- San Felipe – Universidad Técnica de Cotopaxi (La Matriz)

Facultad que auspicia:

Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia:

Secretariado Ejecutivo Gerencial

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):

No corresponde

Grupo de investigación

No participan

Equipo de Trabajo:

Estudiantes:

Atavallo Pullopaxi Evelin Mishell

0550535082

Valiente Pilaguano Inés Margarita 0502350812

Área de Conocimiento:

Gestión Administrativa

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

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

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC.

Justificación

Mediante la presente investigación de la incidencia del clima organizacional del desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Técnica de Cotopaxi, sede la matriz, periodo 2022, se pretende analizar las percepciones de los trabajadores en lo referente al ambiente laboral.

Puesto que en la actualidad existe una problemática que ha obligado a los trabajadores se sientan inconformes con el ambiente laboral, esto se debe que los miembros del área pasan por muchos aspectos que para los trabajadores son muy importantes en su labor diaria.

El clima organizacional es fundamental en una institución ya que motiva a toso los colaboradores a ser mejores cada dia tanto personal como en lo laboral haciendo un ambiente de trabajo favorable, mostrando resultados que benefician a la institución, y altos niveles de satisfacción en el desempeño por parte de los trabajadores.

Por ellos se considera la necesidad de que la Universidad Técnica de Cotopaxi, sede la matriz, adopte medidas de mejora para un cambio de mentalidad en el personal, tomando mucho en cuenta que el recurso humano es el motor principal de una institución y que los beneficios económicos no sean favorables solo para la institución sino también para todos los trabajadores.

BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

La investigación beneficiara a las asistentes ejecutivas y analistas administrativos de la Universidad Técnica de Cotopaxi que está conformado por 17 colaboradores.

Los beneficiarios directos son las asistentes ejecutivos y analistas administrativos de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Mientras que los beneficiarios indirectos son las personas que visiten el área de las asistentes ejecutivas y analistas administrativos.

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del problema

Las organizaciones en la actualidad son cada vez más complejas y constantemente incorporan nuevos procesos y tecnologías a su forma de trabajar, la permanencia exitosa en el mercado depende del desarrollo de múltiples estrategias que orienten el comportamiento de las personas en coherencia con los objetivos organizacionales, en este contexto, el clima organizacional es considerado un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de una organización, que al ser percibidos por los individuos que la integran, generan un determinado clima que incide sobre las motivaciones y el comportamiento, y obviamente, afecta a la organización. De ahí que su estudio sea ampliamente utilizado, como un componente que refleja el suceder de una organización, las facilidades u obstáculos que encuentra el trabajador para actuar y desempeñarse en el contexto laboral.

Hall, (1983), define al clima organizacional como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados, que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

A nivel mundial, las organizaciones sin importar tamaño o fin, consideran al clima organizacional como un aspecto **relevante** para alcanzar altos niveles de eficiencia y eficacia organizacional.

En América Latina, según González-Garcés y Morales-Urrutia, (2020) en el campo del clima organizacional se están dirigiendo las miradas a la gestión del conocimiento, por esto se reconoce a los trabajadores y las mejores condiciones en las que se encuentren como uno de los capitales más sustanciales para generar eficiencia y eficacia en la organización. Esto se debe a que, en los empleados reside el conocimiento, resultado del proceso teórico de las definiciones y del estudio en su experiencia Marulanda Echeverry, López Trujillo y Castellanos Galeano, (2016).

El Ecuador, por su parte de acuerdo a una investigación basada en más de 500 evaluaciones realizadas en 15 países de América Latina por empresas de todo tipo de sectores del mercado y diferentes tamaños a través de la herramienta de evaluación de Clima Laboral de Acsendo; se ubica en el top 3 de los países con mejor clima organizacional, así también analizando el clima laboral por departamentos, las Direcciones son las que mejor se ubican, alcanzando el 87,21% de satisfacción frente al clima organizacional.

La Universidad Técnica de Cotopaxi, por su parte aún no dispone de un estudio de estas características, **dirigido a la asistente ejecutiva y analista administrativo**; al ser una institución donde los actores de la convivencia son varios y diversos, requiere de forma urgente y responsable diagnosticar como **aporte** de esta manera las trabajadoras administrativas se desenvolverán en un Clima Organizacional que favorezca su salud mental y la unión entre el equipo de trabajo para maximizar su desempeño laboral. El clima laboral como uno de los factores determinantes de los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación en los

colaboradores sujetos de este estudio; y determinar su incidencia en el desempeño; una vez explícita la incidencia, adquiere importancia mejorar el clima organizacional reconociendo su **influencia** inmediata tanto en procesos como en resultados y en la calidad del propio sistema, como también su poderosa **influencia** sobre la motivación, el compromiso, la creatividad, el desempeño de las personas y los equipos de trabajo. Un buen clima favorece la actitud de la gente para enfrentar situaciones de incertidumbre, minimizando las implicaciones negativas, propias del proceso de cambio, sobre la eficiencia organizacional.

El clima organizacional es fundamental en la institución ya que motiva a todos los colaboradores a ser mejores cada día tanto personal como en lo laboral haciendo un ambiente de trabajo favorable, mostrando mejores resultados que **benefician** a la Universidad Técnica de Cotopaxi, y altos niveles de satisfacción en el desempeño por parte de los trabajadores.

El impacto social que generará en la actualidad, la investigación para la Universidad Técnica de Cotopaxi, sede la matriz periodo 2022, será positivo, ya que se contará con los empleados sujetos de estudio, motivados y satisfechos en el lugar en donde se desempeñan, haciendo fuerte la identidad y el compromiso de los funcionarios privados como son la asistente ejecutiva y analista administrativo. Al demostrarse la incidencia entre el clima organizacional y desempeño laboral se podrá implementar medidas de mejoras para la organización. Así las trabajadoras ejecutivas se desenvolverán en un clima organizacional que favorezca su salud mental y la unión entre el equipo de trabajo para maximizar su desempeño laboral.

La utilidad práctica es mejorar el clima organizacional en la asistente ejecutiva y analista administrativo a través de una serie de elementos en la Universidad Técnica de Cotopaxi para un mejoramiento de las investigadoras que requieren obtener la información necesaria y así analizar los resultados.

FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo el Clima Organizacional influye en el desempeño laboral de las asistentes ejecutivas y analistas administrativos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, sede la matriz, periodo 2022?

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de las asistentes ejecutivas y analistas administrativos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, campus la matriz, periodo 2022.

Objetivo Específico

- Fundamentar teóricamente las concepciones relacionadas al clima organizacional y desempeño laboral.
- Desarrollar un diagnóstico situacional mediante la aplicación del instrumento de medición de los autores V. Aiken y Alfa de Cobrach para obtener información respecto al clima organizacional.
- Sugerir un plan de mejora que permita fortalecer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral.

**ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS
PLANTEADOS**

Objetivo Específico	Actividades	Cronograma	Productos
Fundamentar las definiciones sobre el clima organizacional en el desempeño laboral de distintas fuentes de información.	Búsqueda de información correspondiente al clima organizacional.	Semana 6-8 (Segunda etapa)	Orientación sobre la información recopilada de las personas de objeto de estudio.
Diagnosticar el clima organizacional en la asistente ejecutiva y analista administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, sede la matriz, periodo 2022.	Visita a la institución en busca de información necesaria. Aplicación del instrumento en la Universidad Técnica de Cotopaxi sede la matriz, a la asistente ejecutiva y analista administrativo.	Semana 9-13 (Segunda etapa)	Análisis de la información tomado del instrumento aplicado en la institución.
Sugerir un plan de mejora que permita fortalecer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral.	Proponer un plan de mejora para los asistentes y analistas administrativos	Semana 14-16 (Segunda etapa)	Presentación del plan de mejora de mejora en la institución.

Nota: Descripción de actividades y tareas en base a los objetivos.

Fuente: investigación de campo, 2022. Elaborado por: Atavallo y Valiente, 2022.

CAPÍTULO I.

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TEÓRICO

1. Antecedentes

En el repositorio de la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, se encuentra la tesis de posgrado con el tema: “Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas”, de los autores D. Morales y D. González. Ambato Ecuador (2020), la cual se tiene por objetivo: determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos, y llega a la conclusión que, a mejor clima organizacional de la entidad, los funcionarios presentarán niveles de desempeño laboral más altos, mostrando así los beneficios para cada uno y también para la institución. De la misma forma concluye que, la mayoría de constantes del clima organizacional como la delegación de funciones, comunicación, relaciones interpersonales, reconocimiento y entorno físico, tienen una asociación estadísticamente significativa con el desempeño laboral. La investigación encontró una excepción y es el constructo denominado objetivos institucionales, debido a que todo lo establecido dentro del plan estratégico institucional, se encuentra plasmado sólo en el papel, pero no en la mentalidad de los funcionarios.

Otro de los trabajos analizados es la tesis de grado con el tema: “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en las Pymes del Sector lácteo de la Parroquia Belisario Quevedo”, de la autora S. Jaya. Ubicada en el repositorio de la biblioteca de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga Ecuador (2018). Se planteó como principal objetivo determinar los factores del clima organizacional que incide en el

desempeño laboral, concluyendo que el desempeño laboral de los colaboradores se ve afectado por el clima organizacional, debido a dos factores como son; la toma de decisiones, los colaboradores no tienen confianza en sí mismos, lo cual resultan retraso en los procesos de trabajo. De la misma manera el factor de adaptación al cambio, los trabajadores no se sienten aptos para realizar la tarea encomendada en su área, debido a que no cuentan con capacitaciones, de manera que si existe incidencia en las actividades realizadas por los colaboradores.

Por otro lado, una importante contribución a la presente investigación realiza el artículo académico presentado en la Revista Ibero Americana de Educación, titulado: Diseño y validación de un instrumento de evaluación del clima organizacional en centros escolares del nivel superior, de los autores C. Salazar, C. Peña, A. Ceja y E. Del Río. Universidad de Colima. México. (2015) El artículo muestra el proceso de diseño y validación de un instrumento de evaluación del clima organizacional, creado desde la teoría clásica. La metodología desarrollada será utilizada en la investigación y se estructura en cuatro fases: diseño del instrumento, validación por expertos, aplicación de un piloto para medir la consistencia interna, y finalmente un análisis para comprobar la homogeneidad de las categorías y subcategorías del instrumento. Estos pasos, son los que orientan el proceso metodológico en el presente estudio.

1.2 Bases Teóricas

Para abarcar este tema es imperativo conocer las opiniones de varios autores respecto a clima organizacional en el desempeño laboral, y su relación; es así que se describen a continuación.

1.2 .1 Clima Organizacional

Varios instancias mundiales y regionales cada día entregan mayor importancia a la gestión del conocimiento, por esto se reconoce al talento humano o trabajadores en mejores condiciones para el desempeño de sus funciones. La suma de condiciones en las que se encuentren hoy por hoy representa uno de los capitales más sustanciales para generar eficiencia y eficacia en la organización. Es así como se reconoce que en los empleados reside el conocimiento, resultado del proceso teórico de su formación y su experiencia. Por tanto, mantener un clima organizacional adecuado, permitirá que su rendimiento y el de la organización se eleven. Según Yamarú et al. (2018):

Clima organizacional como componente para el desarrollo del emprendimiento sostenible, puesto que permitirá el desarrollo fluido de ideas y la cooperación entre diversas personas con diferentes puntos de vista que complementen el trabajo y faciliten las funciones en las iniciativas de negocio, con la finalidad de alcanzar el éxito organizacional. Aquí radica la capacidad de integrar a los trabajadores en sus proyectos empresariales, de forma que todos consideren los objetivos corporativos colectivamente (p.46-47).

Es significativo disponer de un adecuado clima organizacional para el crecimiento del emprendimiento sostenible, tanto de la organización como de sus empleados. Esto debido a que permite el trabajo en equipo de los empleados y las iniciativas de negocio, con el fin de cumplir los objetivos institucionales.

1.2.1.1. Definiciones

Según García M (2009) menciona que “el clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente” (p.45). El clima organizacional representa el entorno físico y emocional en el que se desarrollan las actividades laborales. En este entorno, los individuos pueden poner en práctica los conocimientos que poseen en la búsqueda de llegar a los objetivos de la institución.

Para este autor el clima organizacional más idóneo se lo encuentra entre las personas que hacen su trabajo sin perjudicar a los demás, toman en cuenta las ideas de sus compañeros, llegan a consensos y este desempeño permite mejorar a la institución u organización. Según Chiavenato, I. (1999):

El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la org. Y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (p.8)

Cabe mencionar que cuando la motivación es escasa, el clima organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento; esto puede suceder porque las necesidades están insatisfechas, sea por frustración o por impedimentos, conllevando inclusive a estados de agresividad, agitación, e inconformidad.

Según González, et al, (como se citó barguer, 2010) dice que define al clima organizacional como “el ambiente humano en el cual se desarrollan actividades; cuando existe un buen clima organizacional las personas trabajan en un entorno favorable en donde pueden poner en práctica sus conocimientos y habilidades”. Además, los estudios de clima organizacional son considerados una alternativa altamente efectiva para recuperar la percepción de los integrantes de las organizaciones, y obtener elementos para promover y dirigir acciones.

1.2.1.2 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral como una de las más importantes para manifestar que el bienestar de los trabajadores mejore. Según Boada, N. (2019):

La satisfacción laboral. Esto se debe a que su definición ha sido adaptada según el autor o investigación. No obstante, se pueden identificar dos aproximaciones generales hacia este concepto: La satisfacción laboral como respuesta afectiva hacia el trabajo; y la satisfacción laboral como respuesta afectiva con énfasis en la comparación. (p.80)

Se plantea que la satisfacción en el trabajador es resultado de los denominados factores individuales, los cuales están relacionados con la naturaleza de las tareas que realiza el trabajador, e involucran sentimientos relacionados al desarrollo personal y necesidades.

1.2.1.3 Origen del clima organizacional

Una de las principales áreas que la administración ha estudiado es el entorno organizacional que lo rodea y que ahora se conoce como clima organizacional, a continuación, se presenta un cuadro resumen que indica cómo fueron las distintas escuelas del conocimiento aportando al surgimiento del concepto de Clima Organizacional.

Tabla 1

El origen del clima organizacional

Escuela	Personales principales	Aportaciones
Científica	Frederick W. Taylor	Producción Industrial
Clásica	Henri Fayol	Principios Administrativos
Relaciones Humanas	Elton Mayo	La motivación
Estructuralista	Max Weber	Burocracia organizacional
Conductista	Maslow y Herzberg, Forehand y Gilmer, Taguiri y Litwin, Campbell, Dunnette, Lawler y Weick	La conducta, Teoría x, Teoría y, teoría de los sistemas, surgimiento del concepto de CLIMA ORGANIZACIONAL

Nota: Tomado de Arano Chávez, et al. (2016)

El desarrollo de las aportaciones de las diferentes escuelas, más allá de ser un dato histórico, debe ser analizado como el surgimiento de una organización más humanizada, moderna, tecnificada, que sin lugar a duda construye todos los días el llamado clima organizacional.

1.2.1.4 Importancia del clima organizacional

Según Guevara X (2018), afirma que “el clima organizacional reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de la organización.” (p.17). La importancia del clima para la vida de la organización y de su estudio, constituye el punto de partida para alcanzar metas como mejorar el entorno de trabajo, los comportamientos y la satisfacción con el trabajo. Un clima laboral de estas características conlleva a la institución alcanzar la calidad en el servicio, y una mejor capacidad de respuesta al entorno social complejo y variable. Por otro lado, se debe considerar que clima organizacional y la satisfacción laboral van de la mano.

El clima organizacional aparece como un componente de los centros educativos, con una serie de enfoques con respecto a la percepción que tienen los individuos sobre él. Es el estudio de los enfoques, elementos y dimensiones, Según Guevara X (2018):

La importancia del clima organizacional radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es solamente el resultado de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de esos factores, como tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo, entre otros. Sin embargo, en gran medida estas percepciones que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen pueden depender de las interacciones y actividades, además de otras experiencias de cada miembro con la organización. (p.18)

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional. La escala del clima organizacional reside en el hecho de que el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los elementos organizacionales externos o internos, sino que resulta de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores. No obstante, estas percepciones dependen en buena medida del grado de interacciones, responsabilidades y otra serie de experiencias que el trabajador tenga con la organización. Por consiguiente, la interacción entre características personales y organizacionales marca la importancia del clima organizacional.

1.2.1.5 Características del clima organizacional

Para determinar las cualidades propias o peculiares del clima organizacional, es necesario aclarar que el clima organizacional tiene una connotación de continuidad, pero no de permanencia como la cultura organizacional; es decir el clima organizacional responde a una configuración de variables situacionales, en un período acotado de tiempo, puede mejorar después de una intervención bien hecha. Así también se debe mencionar que el clima y la cultura tienen fuerte interdependencia, pero el clima es situacional.

El clima organizacional está determinado por las características personales de los individuos y las realidades de gestión, físico-ambientales y sociales de la organización. Entre las características generales dadas por Davis y Newstrom, (2000) están:

- Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo.
- Tiene cierta permanencia.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- Es afectado por los comportamientos y formas de los miembros de la organización y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes.
- Es afectado por diferentes variables estructurales, tales como las políticas, estilo de dirección, sistema de despidos, etc.
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral.

Las características del clima en una organización, generan un determinado comportamiento. Este juega un papel muy importante en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de esta. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Según Rodríguez, E. (2016), afirma que avanzando en el razonamiento Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima:

1. Variables Causales
2. Variables Intermedias
3. Variables Finales

Las variables causales: Llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables.

Las variables intermedias: Reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

Las variables finales: Denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas.

La combinación de dichas variables determina dos grandes tipos de clima organizacional los cuales parten de un sistema muy AUTORITARIO a uno muy PARTICIPATIVO.

1.2.1.6 Tipos de clima organizacional

Likert en su teoría de clima organizacional menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción. Según Rodríguez, E (2016):

1.2.1.6.1 Autoritario

Es un clima cerrado determinado por una estructura rígida. Este se divide en dos grandes sistemas:

Sistema de Autoritarismo Explorador: Se caracteriza porque la jefatura, dirección o gerencia no tiene confianza hacia sus trabajadores, la percepción que se tiene en este tipo de clima es de temor y la interacción que se da entre colaboradores y directivos es casi nula. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

Sistema de Autoritarismo Paternalista: Este se caracteriza porque en las relaciones colaboradoras y directas existe confianza, en este tipo de clima se manejan las recompensas y los castigos como fuentes de motivación y los supervisores de cada área manejan mecanismos de control. Las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

1.2.1.6.2 Participativo

Corresponde a un clima abierto caracterizado por su estructura flexible. Este también se divide en dos grandes sistemas, Según Rodríguez, E. (2016):

A. Sistema Consultivo: Este se caracteriza por la confianza que existe entre directivos y colaboradores. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar. Las decisiones se toman en la cima, pero los

subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes.

B. Sistema Participación en Grupo: Este se caracteriza porque los directivos tienen plena confianza en sus colaboradores. El funcionamiento de este sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica. La toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo.(p.7)

Los tipos de clima organizacional estudiados no son un modelo estándar en todas las organizaciones, ya que depende de la voluntad de cada organización para su implementación, como se puede comprender cada tipo de clima tiene sus características, el de mayor acogida dentro de las instituciones por parte de los colaboradores es el Sistema participativo, ya que es en este que los trabajadores tienen una mayor oportunidad de emitir sus ideas y necesidades para que se puedan realizar los cambios que ayuden a la mejora del clima organizacional.

1.2.1.7 La evaluación del clima organizacional

La evaluación del clima organizacional identifica una serie de elementos internos de la institución de carácter formal (producto) e informal (proceso), para analizar cómo afectan estos al comportamiento de los empleados, a partir de sus percepciones y actitudes, y cómo influyen en su motivación laboral. Según Salazar C et al. (2015):

La mayoría de las evaluaciones sobre clima organizacional utilizan con frecuencia cuestionarios tipo Likert, en formatos escritos o sistemas automatizados. Múltiples pueden ser las dimensiones a ser observadas a través de la medición del clima organizacional, a manera de ejemplo se presentan, algunos autores y los factores o dimensiones propuestos en sus investigaciones:

Tabla 2: Factores o dimensiones para medir el clima organizacional

AUTOR	FACTORES O DIMENSIONES
Stern (1963)	<input type="checkbox"/> Orientación intelectual <input type="checkbox"/> Eficacia social <input type="checkbox"/> Juego y diversión <input type="checkbox"/> Cordialidad <input type="checkbox"/> Fuerza <input type="checkbox"/> Dominancia / sumisión <input type="checkbox"/> Conflicto y ambigüedad organizativa <input type="checkbox"/> Liderazgo: consideración y apoyo
Lysons (1990)	<input type="checkbox"/> Cooperación, amistad y sinceridad en el grupo de trabajo de alto nivel <input type="checkbox"/> Liderazgo en relación con la orientación a las metas <input type="checkbox"/> Cooperación, amistad y sinceridad en el grupo de trabajo inmediato <input type="checkbox"/> Espíritu profesional y organizativo
Taguiri (1968)	<input type="checkbox"/> Variables ecológicas (características físicas y materiales del centro) <input type="checkbox"/> Variables de medio (dimensión social relacionada con la presencia y características de personas y grupos dentro del medio escolar) <input type="checkbox"/> Variables del sistema social (modelo de interacciones y relaciones de personas y grupos del centro) <input type="checkbox"/> Variables de cultura (incluye los sistemas de valores, creencias, estructuras cognitivas de los grupos, etc.)

Nota: Tomado de Asencio Muñoz y Fernández Díaz, (1991)

La información sintetizada en la tabla anterior demuestra la diversidad de dimensiones para evaluar el clima organizacional, concluyendo que el sujeto de estudio es

multidimensional, y que cuanto más permita un instrumento de medida filtrar las dimensiones y componentes de una organización, mejor será el resultado.(Cuadro.1)

Como se afirmó al inicio, la investigación pretende evaluar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, una vez definida la variable clima organizacional corresponde examinar el desempeño laboral.

1.2.2. Desempeño Laboral

Las organizaciones independientes de su grado de calidad, presencia en el mercado, objeto social, y un sin número de aspiraciones; enfrentan permanentemente la necesidad de mejorar el desempeño laboral de su personal, y para ello buscan consolidar un adecuado clima laboral. Ante esta premisa se hace necesario estudiar y conocer el concepto desempeño laboral desde un enfoque de comportamiento humano y resultado organizacional. Según Chiavenato (2009):

Considera que el desempeño laboral, es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones, el desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor. El desempeño de los individuos, los grupos y la organización tienen una enorme influencia en el comportamiento organizacional.

Entonces, el desempeño laboral es la demostración de aptitudes del colaborador en cuanto a habilidades y destrezas en el ámbito laboral, así también las actitudes, que conducen a un eficiente resultado, y que es medido de manera individual de acuerdo al esfuerzo de cada persona.

Los sistemas administrativos permiten identificar las diferentes opciones que existen para administrar a las personas dentro de las organizaciones. Según Chiavenato (2007):

Están muy enfocadas al comportamiento organizacional, al tratar de comparar el estilo tradicional de administración con el estilo moderno basado en la comprensión de los conceptos conductuales y motivacionales. Los conductistas estudian la organización bajo el prisma de un sistema de intercambios de alicientes y contribuciones dentro de una compleja red de decisiones. (p.109)

Estos sistemas están basadas en mejorar la organización común de gestión que realizan diferentes formas de motivar por ejemplo tratar de incentivar para que el trabajador brinde un mejor desenvolvimiento dentro del mismo.

La aplicación de esos principios y presupuestos que determina los condicionamientos para el comportamiento humano que debe imperar en las organizaciones. Según Chiavenato (2007):

Douglas McGregor distingue dos concepciones opuestas de administración basadas en presuposiciones acerca de la naturaleza humana: la tradicional (teoría X) y la moderna (teoría Y). En este contexto se afirma que, la apreciación del desempeño laboral era mayormente de concepción tradicional (teoría X), ya que la mayoría de esos

programas tienden a tratar a las personas como si fueran un producto que se inspecciona en la línea de producción. Algunas organizaciones experimentan como éxito la formulación, hecha por las personas, de sus propios objetivos y una autoevaluación periódica de su desempeño en comparación con esos objetivos establecidos. El superior jerárquico tiene una enorme importancia en este proceso, ya que funciona como orientador y estimulador del desempeño futuro y no como juez o inspector del desempeño pasado. (p.88)

Además, las personas se ven motivadas a asumir la responsabilidad de planear y evaluar su contribución al logro de los objetivos de la organización. Y esto tiene efectos positivos en las necesidades de estima y autorrealización.

Tabla 3

Teoría X y teoría Y: concepciones diferentes de la naturaleza humana

Teoría X	Teoría Y
1. A los seres humanos no les gusta el trabajo y siempre que pueden lo evitan.	1. El trabajo puede ser una fuente de satisfacción o de sufrimiento, de acuerdo con las condiciones.
2. Todas las organizaciones tienen objetivos. Las personas que trabajan en las organizaciones tienen que ser obligadas, controladas y hasta amenazadas con sanciones para que orienten sus esfuerzos hacia el logro de esos objetivos.	2. El control externo y las amenazas con sanciones no son los únicos medios para estimular y dirigir los esfuerzos. Las personas pueden tener autocontrol y tomar la dirección de sí mismas en cuanto estén convencidas y se sientan comprometidas.
3. En general, las personas prefieren ser dirigidas que dirigir.	3. Las recompensas por el trabajo están relacionadas con los compromisos asumidos.
4. Las personas evitan las responsabilidades.	4. Las personas pueden aprender a aceptar y asumir responsabilidades.
5. Las personas promedio tienen pocas ambiciones.	5. La imaginación, la creatividad y el ingenio se encuentran con facilidad en las personas.
6. Las personas se preocupan, sobre todo, por la seguridad y el bienestar propios.	6. El potencial intelectual del ser humano promedio está aún lejos de ser utilizado en su totalidad.

Nota: Tomado de Chiavenato, (2007) p.90

La gestión debe enfocarse en los efectos, no en las rutinas burocráticas establecidas, no en los enlaces ordenados tradicionales, aunque sigan jugando un papel determinante.

Según Proulx, (2014):

Los procesos tradicionales que potencian perspectivas individuales, dadas por las descripciones de tareas, y la división del trabajo, pueden ser un impedimento al crecimiento del grupo de trabajadores. Se mide el desempeño por su capacidad de satisfacer al destinatario final de los servicios y bienes, lo que hace vivir con las contradicciones de demandas variadas y a veces contradictorias. La eficacia pasa por la estabilidad de las estructuras y la crítica de los procesos. (p.105)

Dicho brevemente, el desempeño laboral se condiciona a los procesos administrativos sean tradicionales o modernos, estos procesos que forman la cultura organizacional pueden mejorar el desempeño de los trabajadores o, por el contrario, hacerlos sentir poco útiles al desarrollo organizacional, lo que se refleja en baja calidad del producto o servicio.

1.2.2.1 Factores internos que intervienen en el desempeño laboral

El desempeño laboral como consecuencia de una serie de factores, entre esos el clima organizacional que perciban, se traducirá en las actividades asignadas, donde la optimización de los recursos como el tiempo, le significará a la empresa, una eficiencia operativa, de ahí y de otras ventajas adicionales.

Según Davis y Newstron, (como se citó en Jácome León y Jácome Montenegro 2017) existen factores que deben ser analizados para saber si el ambiente de los empleados es el más adecuado para ellos” los factores que se deben tener en consideración son:

Satisfacción del trabajo: Es el conjunto de sentimientos favorables con los que el empleado percibe su trabajo que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.

Capacitación: La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales a través de ella se actualizan los conocimientos del personal, deberán ser programadas mediante las necesidades de cada colaborador.

Trabajo en equipo: Es un conjunto de personas que se organizan en grupos para a través de acciones determinadas se obtienen un objetivo común.

Autoestima: La autoestima es la confianza, respeto por sí mismo, concepto que se tiene de uno mismo, el grado de auto aceptación que tengo, como defino mis objetivos y la crítica adecuada que me hago para mejorar cada día más. (p.22)

1.2.2.2 Factores externos que intervienen en el desempeño laboral

De manera semejante, Jácome M. y Jácome, C., (como se citó Davis y Newstron 2000) “el ambiente interno que los empleados viven son parte importante de su desempeño en la empresa”, por ello:

- I. Factores ambientales e higiénicos:** Se relacionan con factores como: el insomnio, el ruido, la alimentación y mala higiene en su lugar de trabajo, entre otros que cuando se tiene la ausencia de algunos de estos provocan estrés o enfermedades graves en los colaboradores, generando que no tengan un adecuado desempeño laboral y por ende los colaboradores tendrían un incorrecto clima organizacional por falta de atención.
- II. Vida Familiar:** La vida familiar de los colaboradores es uno de los factores que mayor influencia tienen en el mismo, si está pasando por un conflicto dentro del hogar la

conducta del colaborador se puede ver reflejada al momento de realizar sus actividades cotidianas dentro de la organización. (p.22-23).

Es importante tener en cuenta las acciones, que cada colaborador realiza fuera de la organización, de ellas también depende su rendimiento en la organización, es decir, si tiene problemas familiares su estado de ánimo impedirá que ejerzan sus actividades correctamente, si su alimentación no es la correcta no tendrán energía adecuada para rendir en sus actividades, entre otras.

1.2.3 La Evaluación del Clima Organizacional

Según Vega et al, (como se citó Segredo y Pérez, 2007) “el análisis del clima organizacional permite identificar las fortalezas y los aspectos a mejorar para lograr un ambiente de trabajo que facilite un mejor desempeño del individuo y alcanzar los objetivos particulares y los de la organización”. (p.250). Un buen clima organizacional incrementa el desempeño de la organización e influye positivamente en el comportamiento de los empleados, ya que hace que se sientan identificados e integrados a la estructura de la organización.

La mayoría de las encuestas del clima organizacional a menudo usan cuestionarios tipo Likert, ya sea en forma escrita o en un sistema automatizado. Según Salazar, C., et al, (2015):

La evaluación del clima organizacional identifica una serie de elementos internos de la institución de carácter formal (producto) e informal (proceso), para analizar cómo

afectan estos al comportamiento de los empleados, a partir de sus percepciones y actitudes, y cómo influyen en su motivación laboral. (p.183).

Tabla 4

Categoría, subcategoría y variables de un instrumento

Categoría	Subcategoría	Variables
		<ul style="list-style-type: none"> • Sexo
Datos generales	Identificación	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo laborado • Contratación actual
	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Compañerismo colaboración • Comunicación
Procesos organizacionales	Cohesión de grupo	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Productividad
	Calidad de vida laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar y salud física • Condiciones de traba
	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Orgullo de pertenencia • Satisfacción por el trabajo
Estructura organizacional	Políticas y reglamentación	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos y obligaciones

Nota: Tomado de Salazar, C., et al. (2015), p.184

Las dimensiones del clima organizacional con sus categorías, subcategorías, variables e indicadores, fue diseñado considerando la evolución de las corrientes de clima institucional e instrumentos para el ámbito de las organizaciones y universidades, así se muestra en la

tabla. Se recomienda que el instrumento sea calificado con una clave creada para el fin, donde se pondere las respuestas.

1.2.4. Caracterización de la universidad objeto de estudio

La universidad objeto de estudio es de carácter nacional; cuenta con extensiones con influencia en todo el territorio ecuatoriano, su rol institucional es formar profesionales de excelencia, humanistas e investigadores; genera ciencia y tecnología vinculada con la sociedad mediante la transferencia y difusión del conocimiento, arte y cultura para contribuir en la transformación social y económica del país.

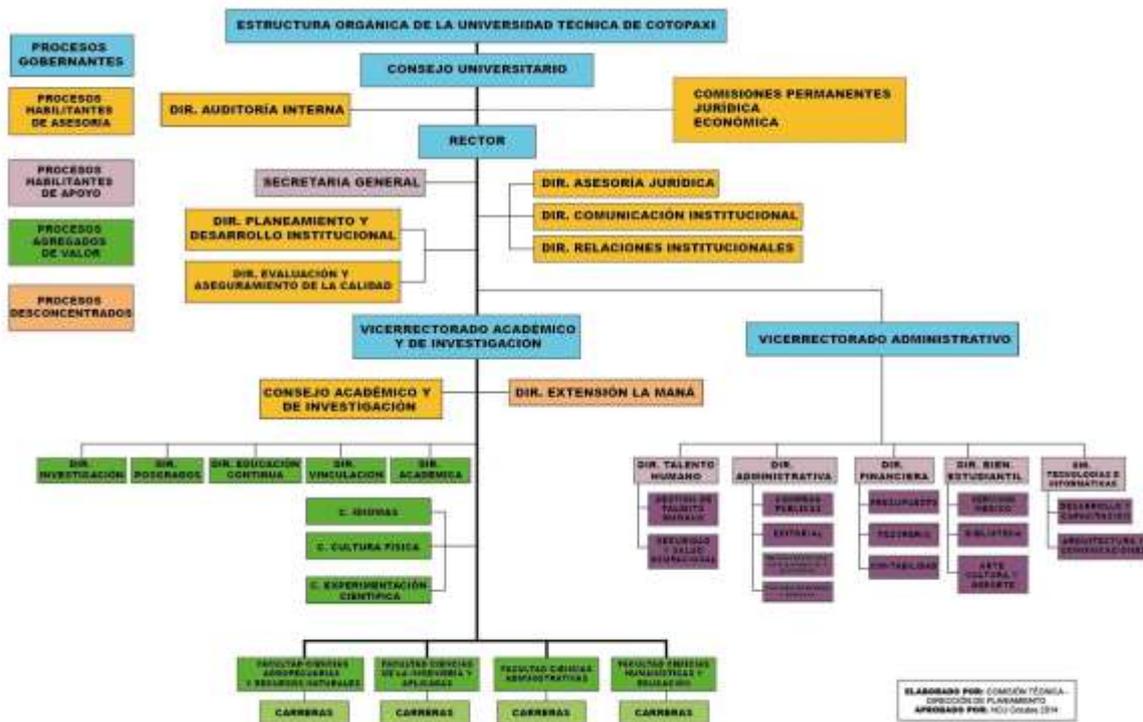
Es una Universidad alternativa; es decir, es una institución de nuevo tipo, que responde a la época de cambios que vive el mundo y la sociedad ecuatoriana. Es una institución que brinda una alternativa frente a la estructura y concepción tradicional de la educación superior. Asume los retos del cambio desde la perspectiva del compromiso social, y del desarrollo de la ciencia como instrumento para comprender la realidad, pero, sobre todo para transformarla. La concepción que existe sobre la calidad académica está íntimamente relacionada con el impacto social que ella genere, bajo una concepción socio- crítico, en donde existe un compromiso consciente de aprovechar la autonomía para contribuir en la liberación social y humana; comprende entonces, la formación de sus profesionales como un proceso integral, que incorpora las dimensiones académica y humana, lo cual los vuelve capaces de responder a la demanda social, tanto en los aspectos técnico-profesionales, como en la generación de nuevas perspectivas de desarrollo social.

La Universidad Técnica de Cotopaxi, es una institución con visión de futuro, que enfrenta sus actividades en una dinámica de constante desarrollo y formación científico y 20 tecnológico y social, sustentado en evaluaciones integrales, así como en definiciones constantes de sus líneas de acción, de acuerdo a la realidad en la que actúa. Es una universidad alternativa, es decir, cumple un papel de involucramiento y liderazgo en la realidad social. El debate se vuelve, en ese sentido, el instrumento clave para el desarrollo de las ciencias y de la organización de procesos de cambio en la defensa de la dignidad y la soberanía.

De acuerdo a la información disponible en los sitios oficiales digitales, existe un aproximado de 10.500 estudiantes matriculados de primer ciclo en adelante y 1.080 alumnos registrados en Nivelación. Laboran 350 docentes, 182 empleados entre funcionarios regidos por la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa (LOSEP) y servidores bajo el Código de Trabajo. En la estructura formal de la institución se identifica el siguiente organigrama.

Figura 1

Organigrama institucional Universidad Técnica de Cotopaxi.



Nota: Tomado de la Universidad Técnica de Cotopaxi, (2022).

Los conceptos hasta ahora estudiados permiten conocer el contenido y alcance de las variables de estudio: clima organizacional, desempeño laboral, y su relación personal; las posturas de los autores, así como sus aportes de estudios de caso y la caracterización de la universidad objeto de estudio, complementan la presente construcción de marco teórico.

CAPÍTULO II.

METODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado y controlado y está directamente relacionado a los métodos de investigación que son dos: método inductivo generalmente asociado con la investigación cualitativa, que consiste en ir de los casos particulares a la generalización; mientras que el método deductivo, es asociado habitualmente con la investigación cuantitativa cuya característica es ir de lo general a lo particular. Según Thomas (2005):

La investigación toma el paradigma interpretativo, por cuanto busca la solución a problemas en contextos específicos, así mismo este paradigma asume una realidad múltiple y dinámica en permanente construcción. De conformidad con el paradigma seleccionado, corresponde utilizar el enfoque cualitativo, el mismo que implica la interacción con la realidad y los sujetos investigados. (p.152)

El presente enfoque permitirá estudiar y comprender los elementos que integran el clima organizacional de las Asistente ejecutiva y Analista administrativo de la institución y relacionarlo con el desempeño laboral, para luego sugerir las estrategias de mejora.

2.2 Tipo o Nivel de investigación

Descriptivo

La investigación descriptiva tiene como objetivo especificar las características y perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos que son

objeto de análisis. Es decir, tiene como finalidad en el siguiente proyecto como concepto y variables son los siguientes: escala del clima organizacional, relaciones interpersonales, cohesión de grupo (trabajo en equipo), cohesión de grupo (productividad), calidad de vida laboral (bienestar y salud física), calidad de vida laboral (condiciones de trabajo), políticas y reglamentos (derechos y obligaciones), su propósito no es mostrar cómo están relacionados.

Según Úria, D., (2011):

El propósito de esta investigación es describir situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiestan determinados fenómenos, en este caso el clima organizacional y el desempeño laboral. Se utilizará la modalidad bibliográfico documental ya que para su ejecución se sustentará en información existente en libros, tesis, artículos científicos, revistas, documentos oficiales, etc. La información estará centrada en la comprensión y el realismo permitiendo de esta manera conceptualizar las variables y categorías. (p.36)

Con el objeto de buscar información en la asistente ejecutiva y analista administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, esta topología facilita describir los aspectos relevantes más característicos, de las personas y las situaciones que definen su clima laboral, con el objeto de explicar cómo influye en el desempeño laboral.

2.3. Diseño de la investigación

Diseño no experimental, el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. De acuerdo con Según Zans, A., (2017), “Se realiza sin manipular deliberadamente variables lo que hacemos con la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como están en su contexto natural y su respectivo

análisis” (p.86). Al mismo tiempo la investigación es de diseño transversal descriptivo, para el presente proyecto se requiere analizar dicho concepto y variables que son los siguientes: escala del clima organizacional, relaciones interpersonales, cohesión de grupo (trabajo en equipo), cohesión de grupo (productividad), calidad de vida laboral (bienestar y salud física), calidad de vida laboral (condiciones de trabajo), políticas y reglamentos (derechos y obligaciones), dado que se centra en analizar cuál es el estado de una o diversas variables en un momento dado o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo. En este tipo de diseño se recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único.

2.4. Definición y Selección de la Muestra y Población

2.4.1 Población

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. Según Wigodski, J., (2010):

La población está constituida por 17 personas servidores públicos de la Universidad Técnica de Cotopaxi (La Matriz), que poseen la denominación de puesto asistente ejecutiva y analista administrativo, este personal es sujeto de estudio como se indica en el Anexo 1

Tabla 5: Asistente ejecutiva y analista administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, sede la matriz.

Denominación de puesto	Cantidad
Analista Administrativo	12
Asistente Ejecutiva	5
TOTAL	17

Nota: Número de asistente ejecutiva y analista administrativo, tomado del anexo 1

Fuente: Investigación de campo, 2022. **Elaborado por:** Atavallo y Valiente, (2022).

2.4.2. Muestra

Debido a que la población es pequeña, no es necesario calcular la muestra, por lo que toda la población está compuesta por 17 profesionales, las mismas que serán encuestados.

2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

2.5.1 Encuesta

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación. Según Puentes, W., (2001). En el caso del presente proyecto se da a conocer que la encuesta por muestreo o simplemente encuesta es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información relevante del clima organizacional.

2.5.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizó para la recopilación de información fue un cuestionario para cada variable como son; el clima organizacional el cuestionario de V.Aiken y Alfa de Cronbach (2015), que constan de 53 ítems de 5 dimensiones, cada pregunta cuenta de 5 niveles de respuesta: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo,(3) Indeciso, (4) De

acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo, este instrumento fue aplicado a la asistente ejecutiva y analista administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, dicho instrumento es avalado y aprobado para realizar la encuesta.

2.5.3. Guía de encuesta

Es un documento que contiene, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista. Dentro de los temas que se encuentra es la experiencia profesional, estudios y formación, historia familiar, entre otros. Esto es útil para reorganizar expectativas, responsabilidades, fomentar una atmosfera cálida de aceptación, confianza y empatía. Según López, P., y Roldan, S., (2015):

Guía de la entrevista como protocolo para el encuestador que va desde la selección hasta la finalización de la entrevista: recordando qué debe qué no, la presentación de material como tarjetas, los filtros, que liga con el conocimiento del cuestionario.

Material para el encuestador. Preguntas comunes y manejo de situaciones.

Recomendaciones sobre la selección de la persona a entrevistar, la presentación, la realización de la entrevista (abstenerse de establecer relaciones personales, leer las preguntas tal y como se presentan y recoger las respuestas tal y como se dan), preguntas habituales de los entrevistados, interrupciones y situaciones de entrevista, despedida, revisión de la entrevista (p.25-26).

Es un instrumento que consta de una serie de preguntas escritas permite obtener información verídica mediante la formulación de preguntas adecuadas, las que suministren son datos necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación.

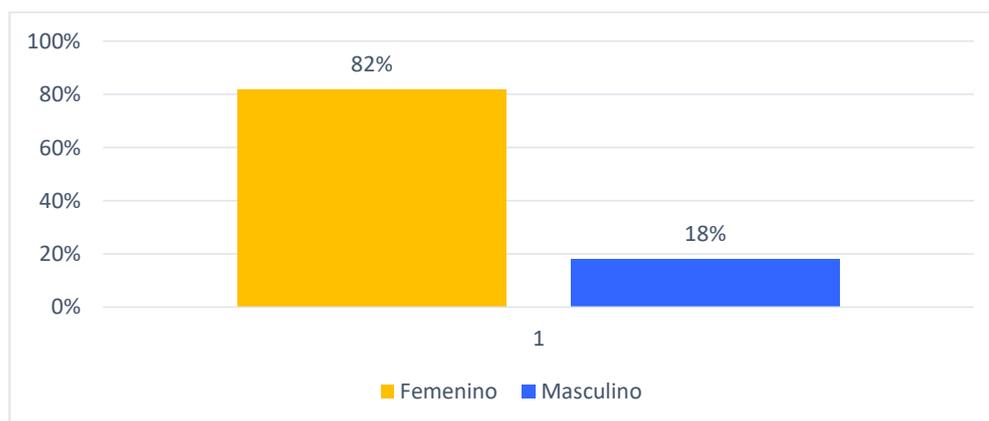
3. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este capítulo se realizara el análisis e interpretación de datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de información para obtener los resultados con base en lo desarrollado en los capítulos teóricos, con la finalidad de dar respuesta a los objetivos de la investigación.

SECCIÓN I: DATOS GENERALES

1. Sexo:

Gráfico 1: Sexo



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

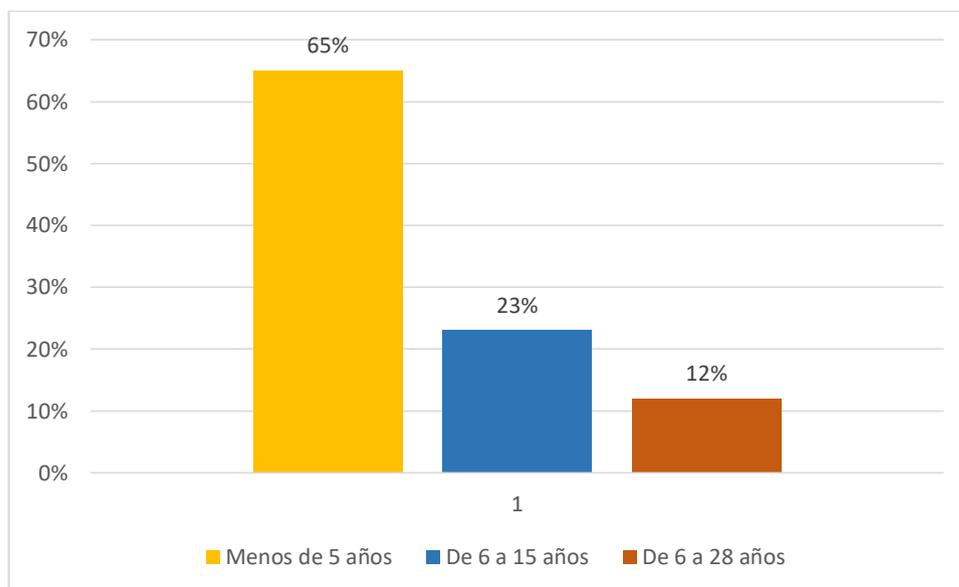
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Los datos de la pregunta uno describen el sexo de las personas encuestadas, el 82% son del sexo femenino y el 18% son del sexo masculino.

Esta encuesta describe que la mayoría de los encuestados son de sexo femenino en el área de asistente ejecutiva y analista administrativo, siendo la minoría del sexo masculino en consecuencia el área está formado más de mujeres.

2. Señale el tiempo que usted tiene trabajando en el área de asistente ejecutiva y analista administrativo

Gráfico 2: Tiempo de trabajando en el área de asistente ejecutiva y analista administrativo



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

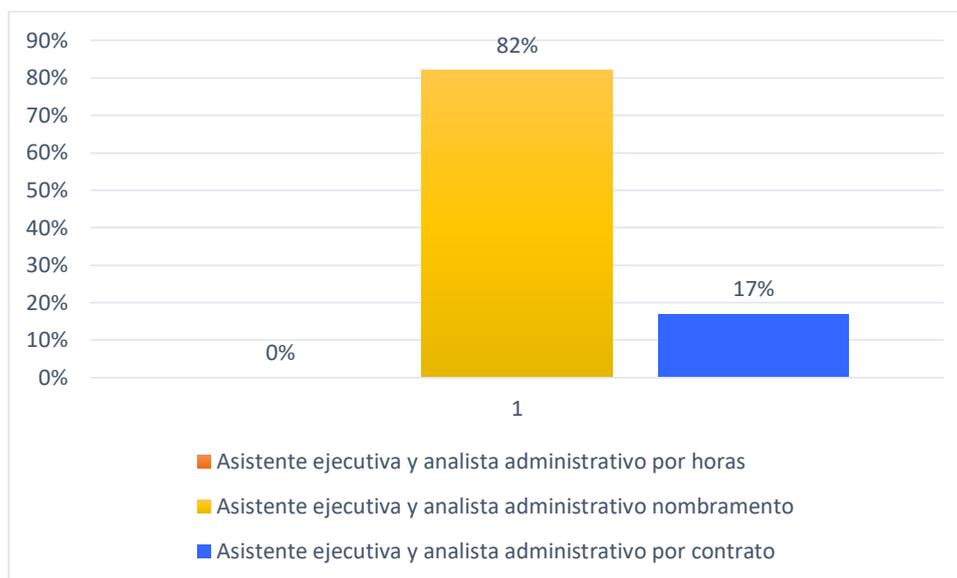
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Del personal encuestado el 65% manifiestan estar menores de 5 años, manifiestan estar el 23% de 6 a 15 años y el 12% de 16 a 28 años.

Los resultados permiten afirmar que en este ítem en particular existen trabajadores que en su mayoría están menos de 5 años laborales, ya que se puede interpretar de esta manera que son muy pocos los trabajadores que laboran más de 6 años y con un porcentaje mínimo brindan su servicio estable.

3. La contratación de asistente ejecutiva y analista administrativo actual que tiene es:

Gráfico 3: Contratación de asistente ejecutiva y analista administrativo



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: La mayoría de los encuestados, expresan específicamente el 82% son asistente ejecutiva y analista administrativo con nombramiento, y el 18% asistente ejecutiva y analista administrativo por contrato.

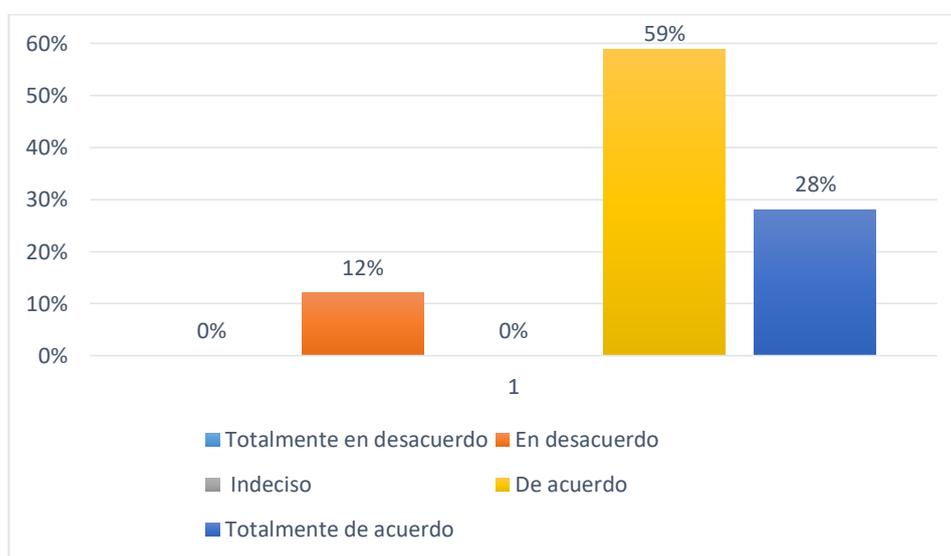
Los resultados permiten afirmar que la mayoría de colaboradores brindan su servicio bajo nombramiento, mientras que el restante manifiesta que brinda su servicio bajo el contrato en el área de la asiste ejecutiva y analista administrativo.

SECCIÓN II. ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

RELACIONES INTERPERSONALES (compañerismo y colaboración)

4. Cuento con el apoyo de mis compañeros(as) para emprender nuevos proyectos académicos en mi plantel.

Gráfico 4: Apoyo para emprender nuevos proyectos académicos en el plantel.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

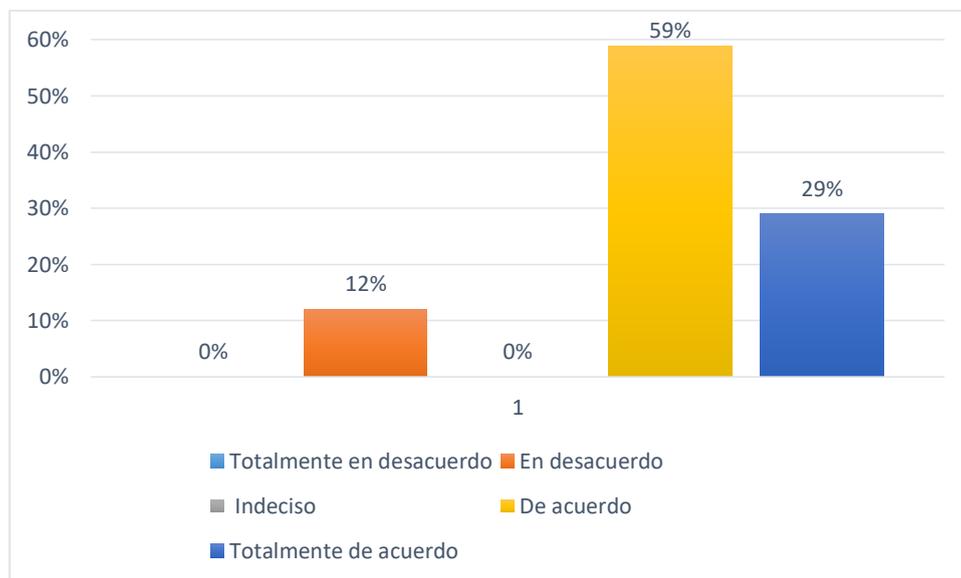
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Del personal encuestado ya sea asistente ejecutiva y analista administrativo, el 59% manifiestan estar de acuerdo, mientras el 29% totalmente de acuerdo y el 12% en desacuerdo.

Los resultados permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores se sienten apoyados por el resto de los compañeros para realizar nuevos emprendimientos, los encuestados respondieron en un porcentaje mayor sentirse apoyados para alcanzar los objetivos laborales, por lo que podría describirse como una condición de sana competitividad laboral.

5. Recibo el apoyo necesario de mi jefe/a (director/a) cuando lo requiero.

Gráfico 5: Apoyo necesario del jefe/a (director/a)



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

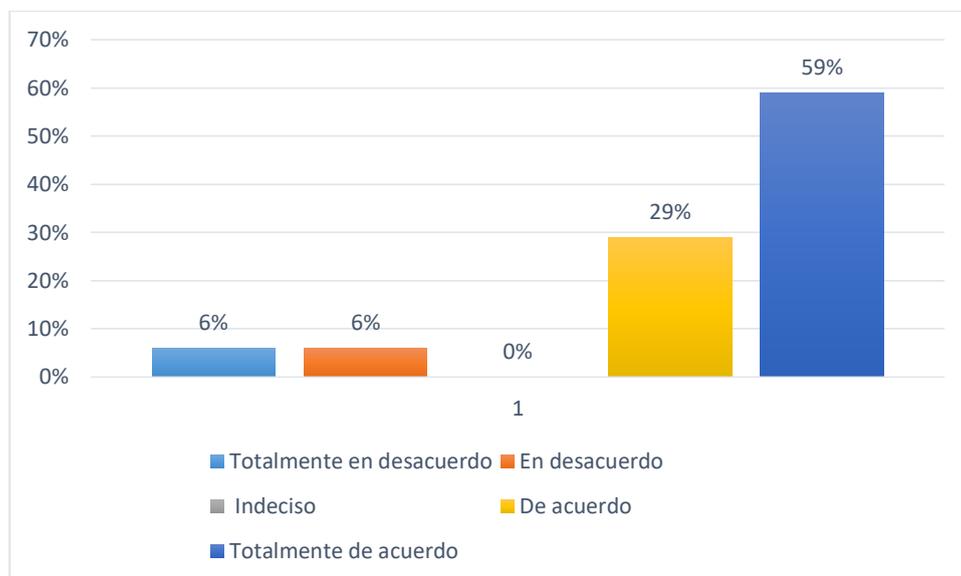
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: El 59% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo, el 29% en totalmente de acuerdo y el 12% en desacuerdo.

De la asistente ejecutiva y analista administrativo encuestados, la mayoría de ellos expresa tener el apoyo necesario del jefe cuando así lo requieren, ha esto se suma a un porcentaje mínimo estar en desacuerdo de no tener el apoyo necesario de su jefe.

6.- En el área de asistente ejecutiva y analista administrativo, las relaciones entre los compañeros(as) se dan de manera cordial y respetuosa.

Gráfico 6: Relaciones entre los compañeros(as).



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

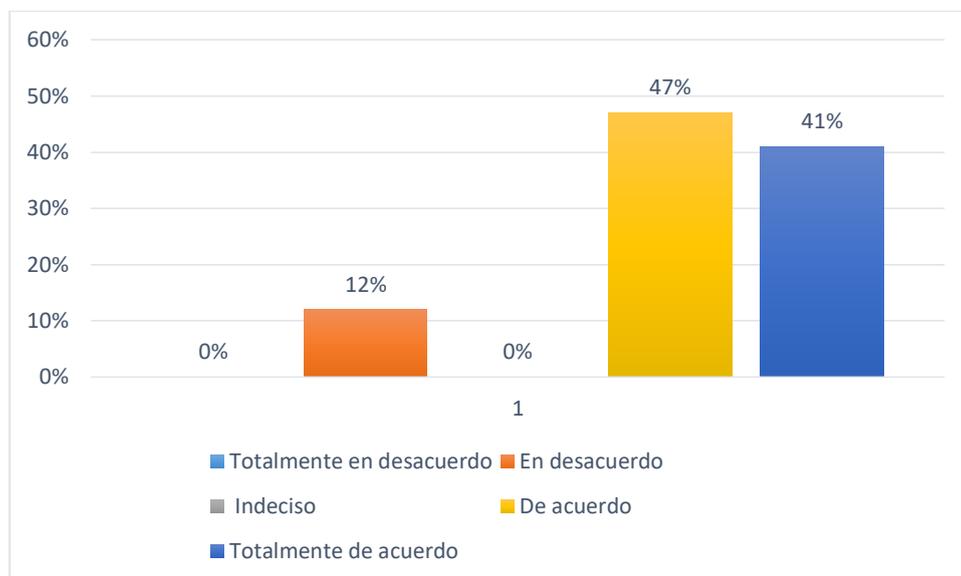
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Al encuestar tanto al asistente ejecutiva y analista administrativo, el 59% manifiestan estar totalmente de acuerdo, el 29% de acuerdo, el 6% en desacuerdo y el 6% totalmente de acuerdo.

Los resultados permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores se sienten que tienen buena comunicación y respetuosa en el área donde presta el servicio de esta forma se puede observar que existe buen clima organizacional en el equipo de trabajo. Por lo que se podría mencionar que la condición laboral entre compañeros es excelente.

7.- Tengo excelentes relaciones con los compañeros(as) del área de asistente ejecutiva y analista administrativo.

Gráfico 7: Excelentes relaciones con los compañeros(as).



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

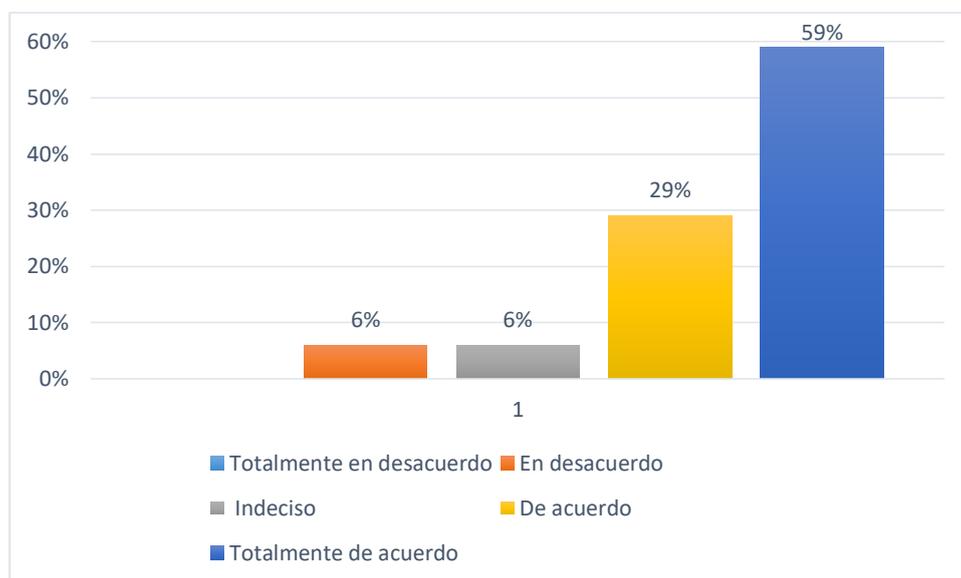
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Los resultados de la encuesta realizada tenemos el 47% que revelan estar de acuerdo, el 41% manifiestan estar totalmente de acuerdo y el 12% en desacuerdo.

La mayoría de ellos aseguran que tienen excelente relación entre compañeros en el espacio donde realizan sus actividades, esto permite un buen ambiente de trabajo generando un buen clima organizacional.

8.- Considero que tengo buena relación de trabajo con mi jefe/a (director/a).

Gráfico 8: Buena relación de trabajo con mi jefe/a.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Las investigadoras

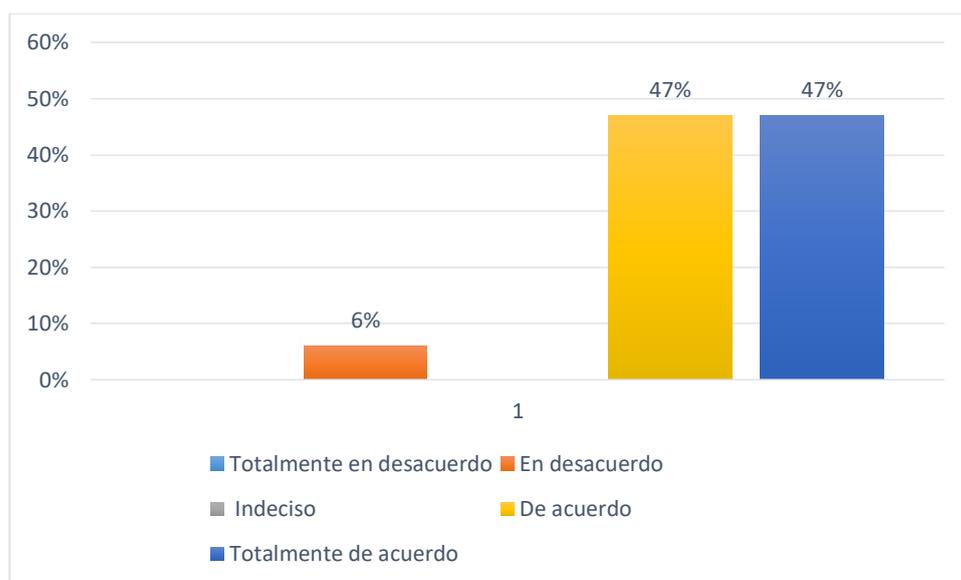
Análisis e Interpretación: El personal encuestado con el 59% expresan estar totalmente de acuerdo, el 29% de acuerdo, 6% indeciso y el 6% en desacuerdo.

Los resultados permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores tienen una buena relación con el jefe, los encuestados respondieron en un porcentaje mayor se sienten con una buena relación de trabajo con el jefe.

RELACIONES INTERPERSONALES (comunicación)

9.- Existe buena comunicación entre el personal asistente ejecutiva y analista administrativo.

Gráfico 9: Buena comunicación entre el personal.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

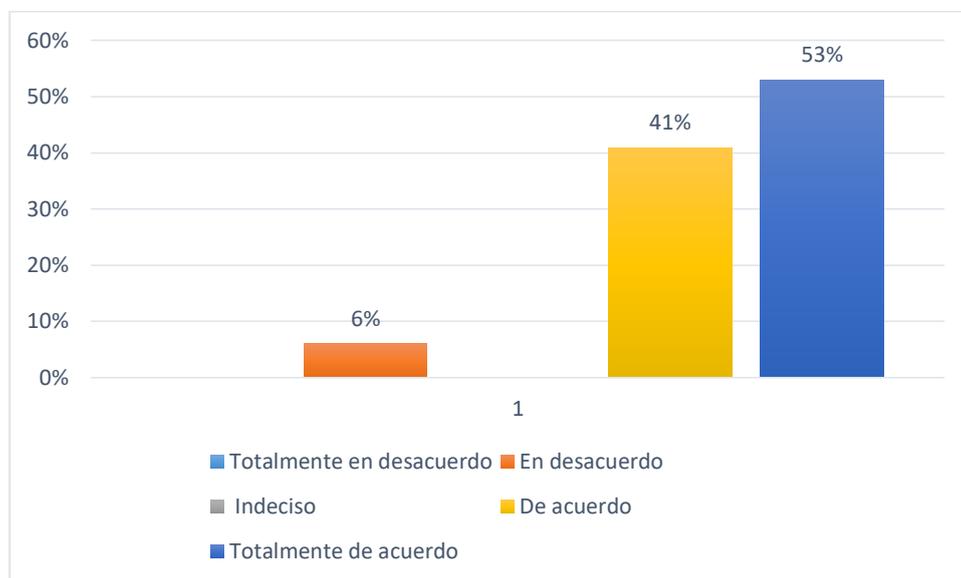
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: el personal encuestado la mayoría de ellos con el 47% manifiestan estar totalmente de acuerdo, el 47% de acuerdo y el 6% en desacuerdo.

Es notorio que en su mayoría están de acuerdo que existe buena comunicación entre el personal de trabajo este porcentaje de resultado son percibidas positivamente por la mayoría de los trabajadores. Esta información reconoce la buena comunicación que existe entre el personal dentro de la universidad generando un buen ambiente de trabajo entre el personal del área.

10.- Considero que tengo buena comunicación con mi jefe(a) (director/a).

Gráfico 10: Buena comunicación con mi jefe(a).



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

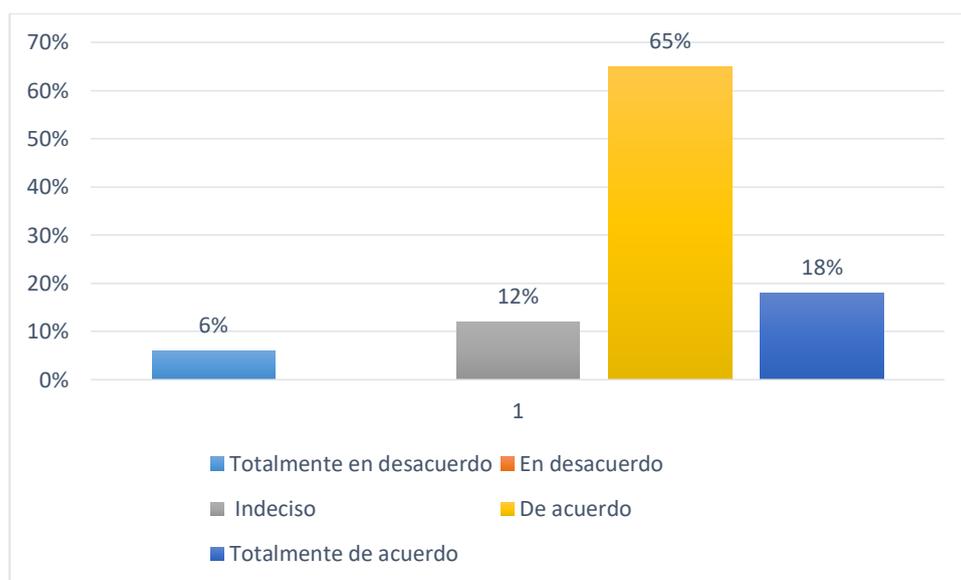
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Los resultados del personal encuestado asistente ejecutiva y analista administrativo, la mayoría de ellos con 53% declaran estar totalmente de acuerdo, el 41% de acuerdo y el 6% en desacuerdo.

En su mayoría están de acuerdo que existe buena comunicación con el jefe de trabajo los resultados son percibidas positivamente por la mayoría de los colaboradores con una aceptación relevante en los ítems. Esta información permitirá alcanzar los objetivos institucionales, también reconocer la buena comunicación con el jefe dentro del área.

11.- De manera general, percibo que la comunicación entre los integrantes del área asistente ejecutiva y analista administrativo, es efectiva (independientemente del tipo de contratación).

Gráfico 11: La comunicación entre los integrantes es efectiva.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

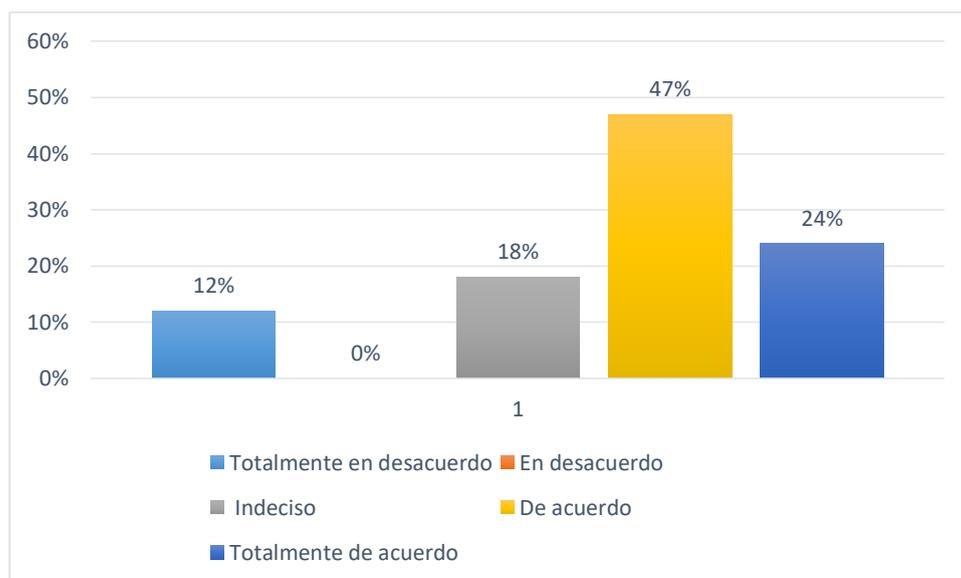
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: El personal encuestado asistente ejecutiva y analista administrativo, la mayoría de ellos con el 65% manifiestan estar de acuerdo, el 17% totalmente de acuerdo, el 12% indeciso y el 6% totalmente en desacuerdo.

En su mayoría están de acuerdo que existe de manera general una comunicación efectiva entre los integrantes de trabajo, el personal que se muestra indeciso es negativo en la descripción del presente ítem, ya que es sujeto de desmotivación para tener una comunicación efectiva, no así aquellos encuestados que tácticamente expresan no estar de acuerdo de manera general con la comunicación efectiva entre los integrantes.

12.- Recibo información con regularidad (impresa y/o electrónica) que me permite conocer los acontecimientos relevantes del área asistente ejecutiva y analista administrativo.

Gráfico 12: Información que me permite conocer los acontecimientos relevantes



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

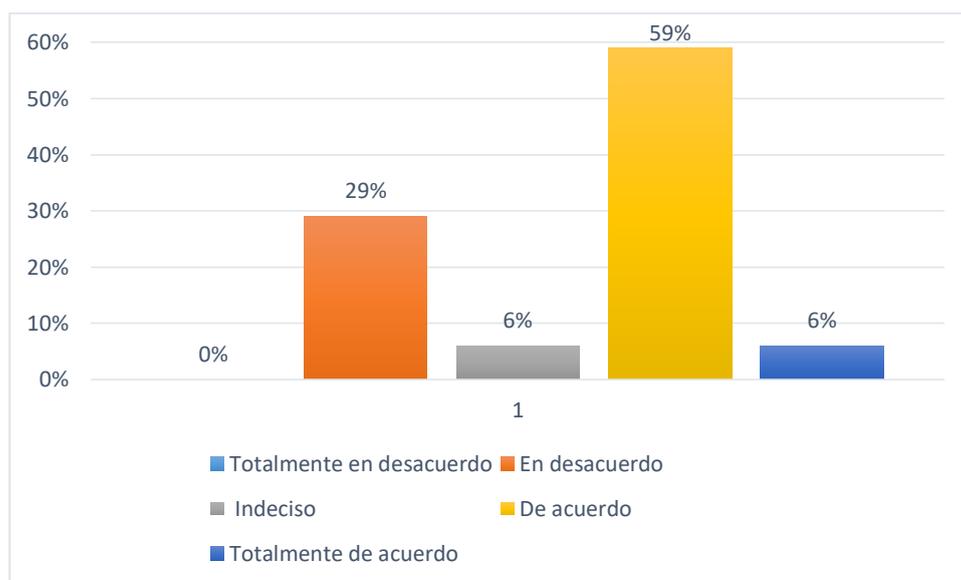
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Los resultados del personal encuestado asistente ejecutiva y analista administrativo, más de la mitad de ellos con el 47% expresan estar de acuerdo, el 23% totalmente de acuerdo, el 18% indeciso y el 12% totalmente en desacuerdo.

Los resultados permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores reciben la información con regularidad que permite conocer los acontecimientos relevantes del área por lo tanto se percibe un buen clima organizacional.

13.- Siempre puedo comunicar lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con el resto de la organización.

Gráfico 13: Comunicar lo que pienso, aunque no esté de acuerdo



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

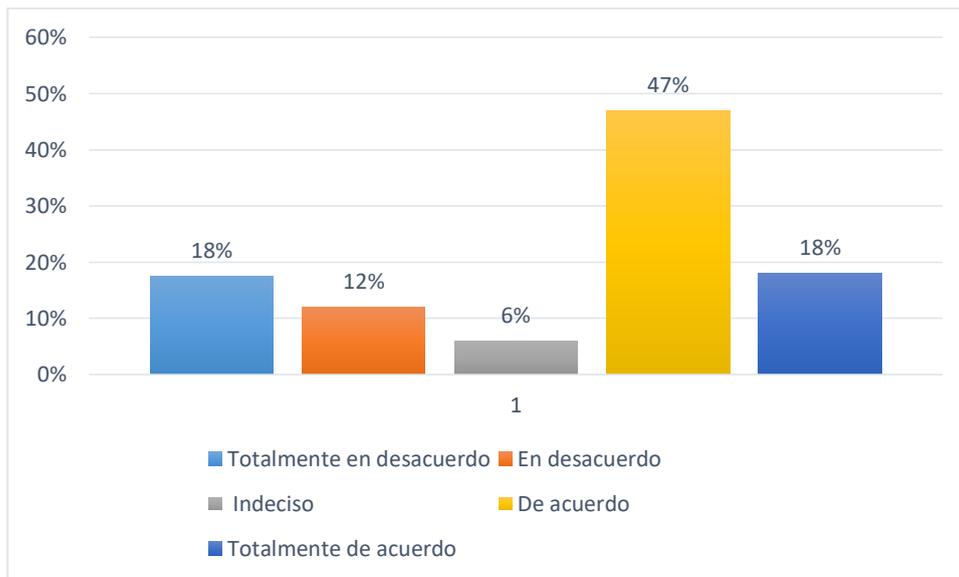
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: El personal encuestado la mayoría de ellos con el 59% manifiestan estar de acuerdo, 29% en desacuerdo y el 6% indeciso y el 6% totalmente de acuerdo.

Los resultados permiten afirmar que este ítem la mayoría de los colaboradores encuestados puede afirmar que la comunicación de lo que piensan pueden expresar aunque no estén de acuerdo con el resto en el área de trabajo, con un porcentaje mínimo que se encuentran en desacuerdo del ítem mencionado.

14.- La información relevante del área asistente ejecutiva y analista administrativo, fluye lentamente.

Gráfico 14: Información relevante del área



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

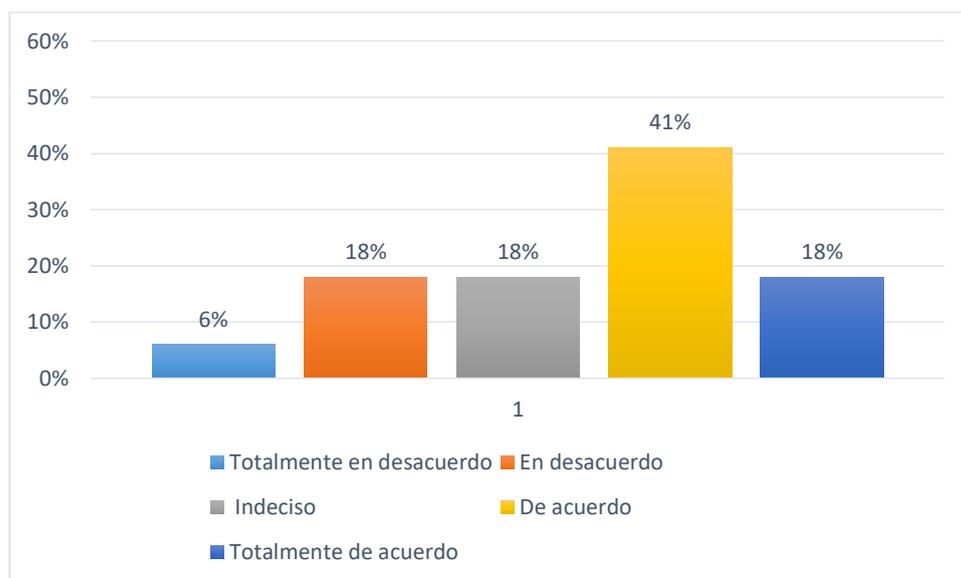
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: El personal encuestado la mayoría de ellos con el 47% declaran estar de acuerdo, el 18% totalmente de acuerdo, 17% totalmente en desacuerdo, 12% en desacuerdo y el 6% indeciso.

Los resultados permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores reciben la información con regularidad que permite conocer los acontecimientos relevantes del área por lo tanto se percibe un buen clima organizacional.

15.- Percibo que la información se concentra solamente en algunos(as) integrantes del área asistente ejecutiva y analista administrativo.

Gráfico 15: Información se concentra solamente en los integrantes.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

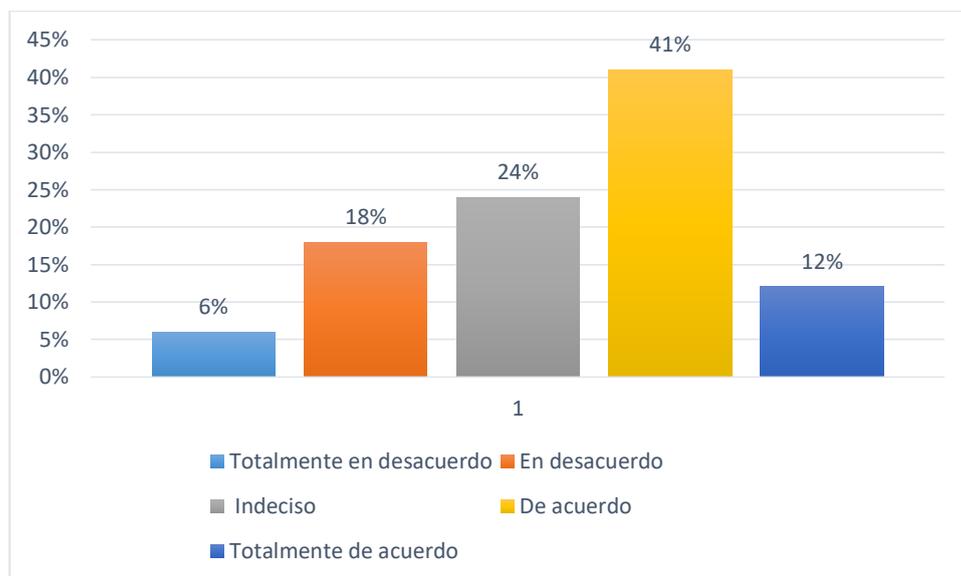
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: El personal encuestado asistente ejecutiva y analista administrativo, más de la mitad de ellos específicamente el 41% expresan estar de acuerdo, 18 totalmente de acuerdo, 18% indeciso, 17% en desacuerdo y 6% totalmente en desacuerdo.

Los resultados permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores reciben la información con regularidad que permite conocer los acontecimientos relevantes del área por lo tanto se percibe un buen clima organizacional.

16.- Considero que, en el área asistente ejecutiva y analista administrativo, existen problemas de comunicación entre el personal.

Gráfico 16: Problemas de comunicación entre el personal.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Las investigadoras

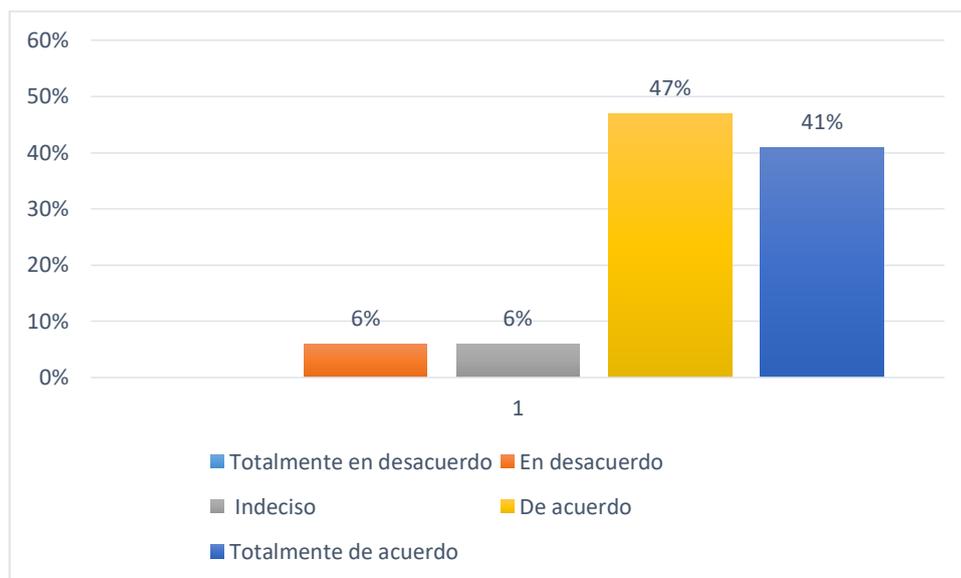
Análisis e Interpretación: El personal encuestado con un 41% manifiestan estar de acuerdo, 23% indeciso, 18% en desacuerdo, 12% totalmente de acuerdo y 6% totalmente en desacuerdo.

La mayoría de los colaboradores reciben la información con regularidad que permite conocer los acontecimientos relevantes del área por lo tanto se percibe un buen clima organizacional.

COHESIÓN DE GRUPO (trabajo en equipo)

17.- La integración entre los compañeros(as) para el trabajo académico es positiva.

Gráfico 17: Integración entre compañeros



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

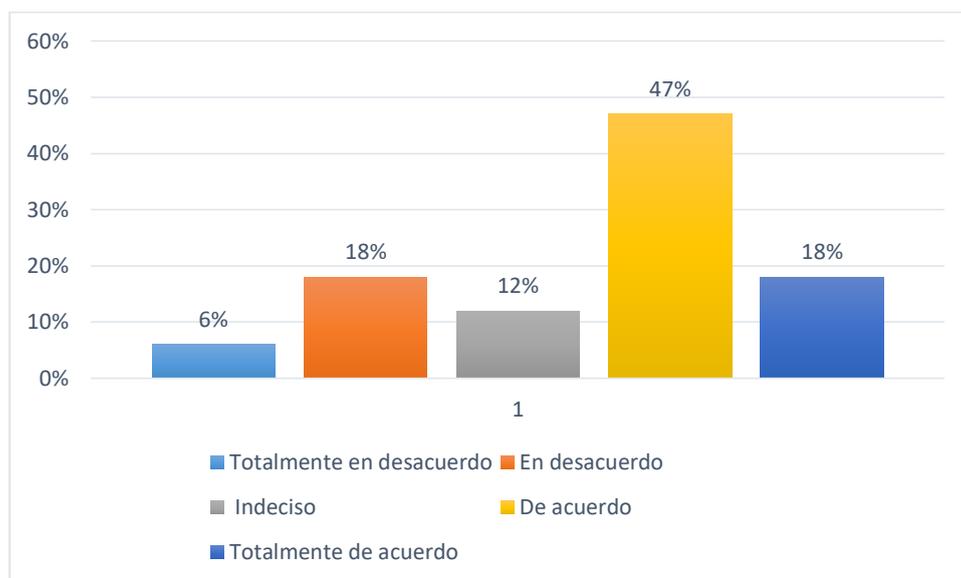
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: El personal encuestado con el 47% manifiestan estar de acuerdo, 41% totalmente de acuerdo, 6% indeciso y el 6% en desacuerdo.

Los resultados permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores reciben trabajo académico es positiva, que permite conocer los acontecimientos relevantes del área por lo tanto se percibe un buen clima organizacional.

18.- En el área de asistente ejecutiva y analista administrativo, los resultados son el fruto del trabajo de pocos integrantes.

Gráfico 18: Frutos del trabajo de pocos integrantes.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

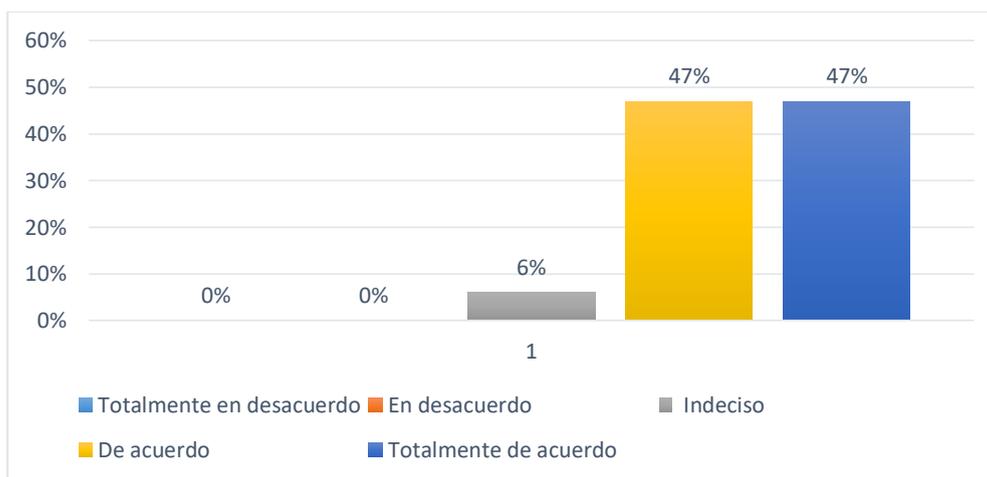
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: El personal encuestado con un 47% manifiestan estar de acuerdo, 18% totalmente, 17% en desacuerdo, 12% indeciso y el 6% totalmente en desacuerdo.

Los resultados permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores reciben frutos del trabajo de pocos integrantes en el área de las asistentes ejecutivas y analista administrativa se percibe un buen clima organizacional.

19.- El liderazgo que prevalece en área de asistente ejecutiva y analista administrativo, contribuye al trabajo en equipo.

Gráfico 19: Contribuye al trabajo en equipo



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

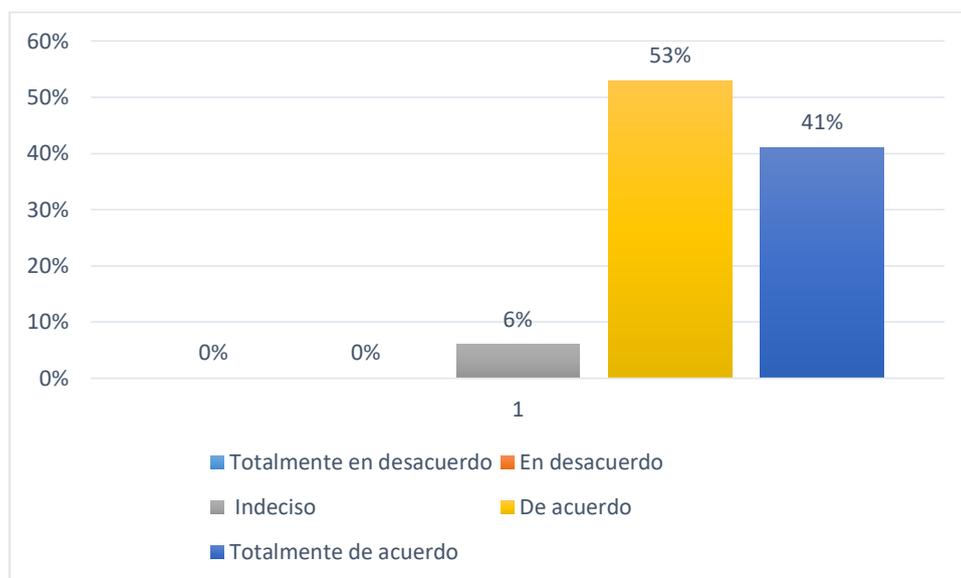
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: El personal encuestado la mayoría con el 47% manifiestan estar totalmente de acuerdo, el 47% de acuerdo y el 6% indeciso.

Los resultados permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores contribuye al trabajo en equipo que permite conocer los acontecimientos relevantes en el área de la asistente ejecutiva y analista administrativo.

20.- En las DES Pedagogía (asistente ejecutiva y analista administrativo) se propicia el trabajo en equipo.

Gráfico 20: Trabajo en Equipo



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

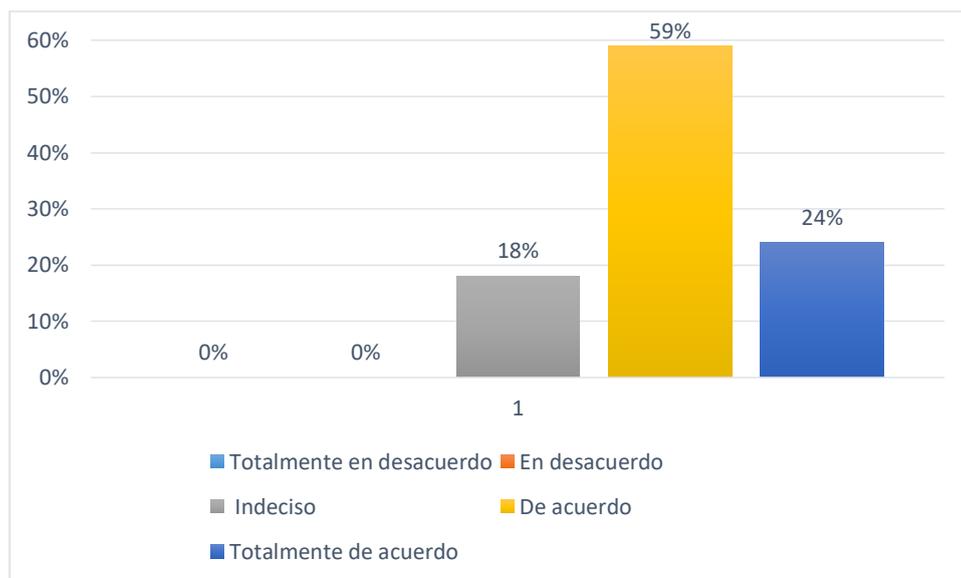
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: El personal la mayoría de ellos con el 53% manifiestan estar de acuerdo, 41% totalmente de acuerdo y el 6% indeciso.

Los resultados permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores se propicia en el trabajo en equipo que permite conocer los acontecimientos principales del área de la asiste ejecutiva y analista administrativo.

21.- En las reuniones de trabajo en el área asistente ejecutiva y analista administrativo, siento la confianza de expresar desacuerdos abiertamente.

Gráfico 21: Reuniones de trabajo



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

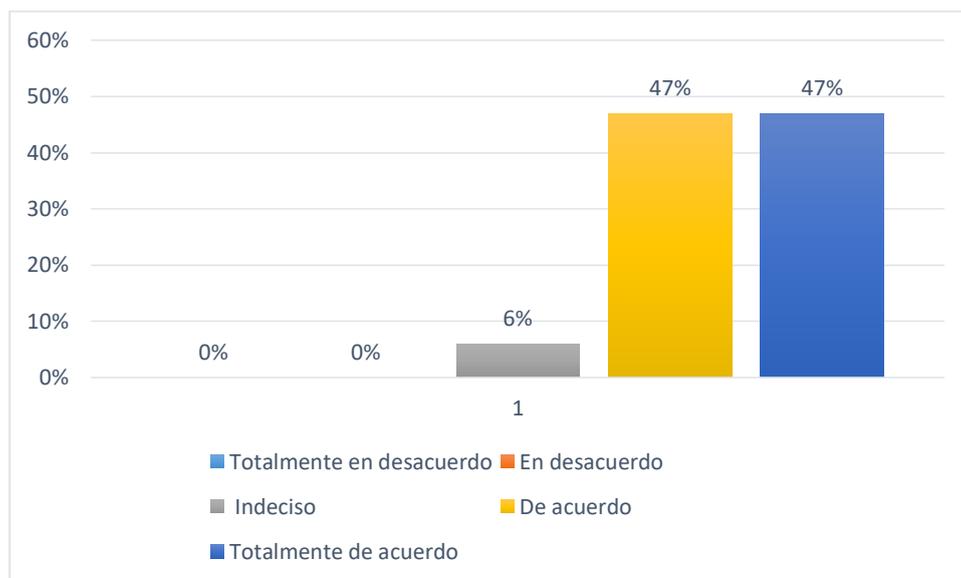
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Las encuestas realizadas con el 58% expresan estar de acuerdo, 23% totalmente de acuerdo y el 18% indeciso.

Los resultados permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores tienen reuniones de trabajo que permite conocer la confianza entre compañeros del área de la asistente ejecutiva y analista administrativo de la organización.

22.- Me siento cómodo trabajando en equipo del área asistente ejecutiva y analista administrativo.

Gráfico 22: Cómodo trabajando



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Las investigadoras

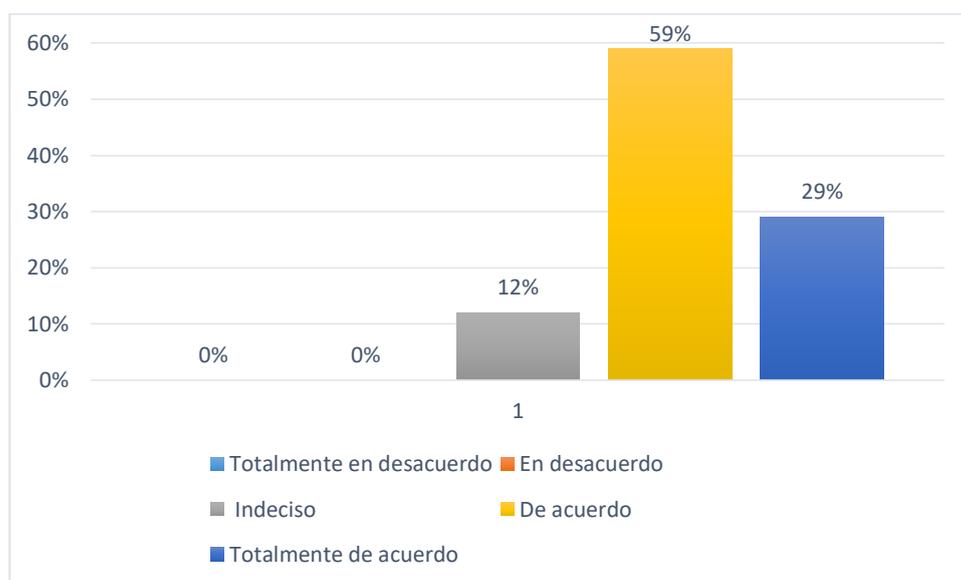
Análisis e Interpretación: El personal encuestado la mayoría con el 47% manifiestan estar totalmente de acuerdo, el 47% de acuerdo y el 6% indeciso.

Los resultados permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores se sienten cómodos trabajando en equipo en el área de la asistente ejecutiva y analista administrativo de la organización.

COHESIÓN DE GRUPO (productividad)

23.- El trabajo del área asistente ejecutiva y analista administrativo, está bien organizado.

Gráfico 23: Bien organizado



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

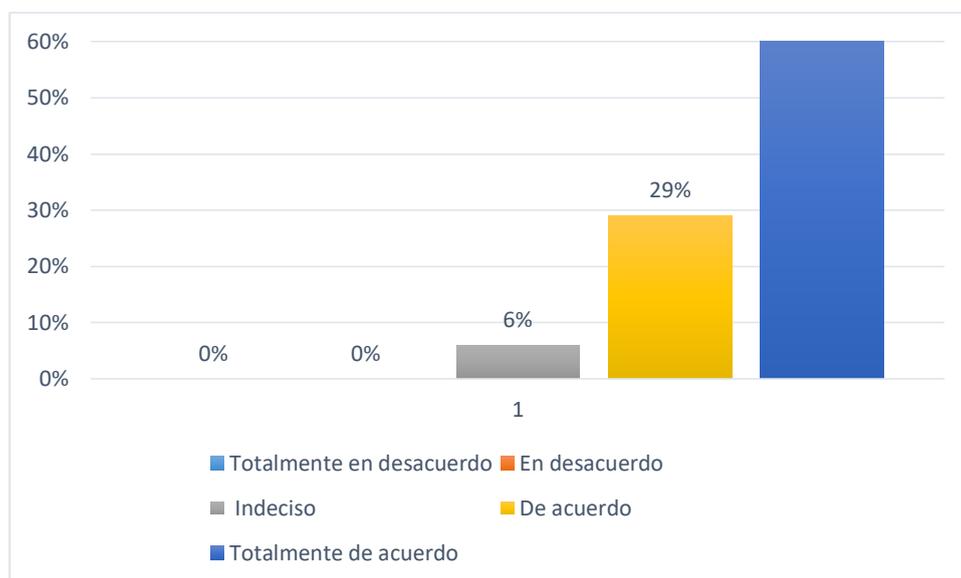
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Los resultados revelan con el 59% manifiestan estar de acuerdo, el 29% totalmente de acuerdo y el 12% indeciso.

Los resultados permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores están bien organizados en el área de la asistente ejecutiva y analista administrativo y así poder tener un buen reflejo.

24.- El trabajo me hace sentir útil y altamente productivo.

Gráfico 24: El trabajo altamente productivo



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

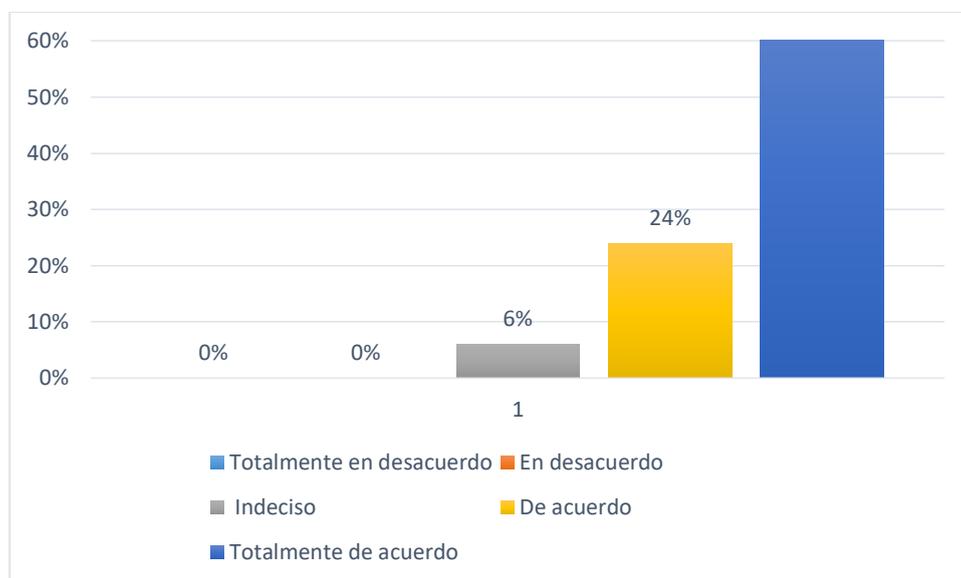
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Los resultados de las personas encuestadas es el 65% expresan estar totalmente de acuerdo, el 29% de acuerdo y el 6% indeciso.

Los resultados permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores aseveran sentirse útiles y altamente productivos permitiendo una calidad de vida laboral óptima y así crean un clima organizacional idóneo para alcanzar los objetivos.

25.- Me siento comprometido a alcanzar mis objetivos laborales.

Gráfico 25: Alcanzar los objetivos laborales.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Las investigadoras

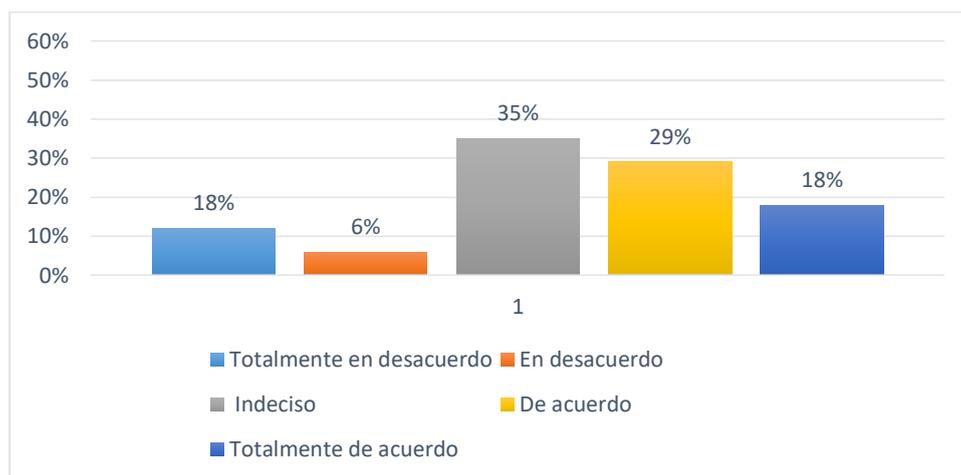
Análisis e Interpretación: Los datos de la pregunta 25 describen si las personas encuestadas se sienten comprometidas a alcanzar los objetivos laborales, el 71% expresa estar totalmente de acuerdo, el 24 % de acuerdo y sólo el 6 % se muestra indeciso. Ninguna persona expresa estar en desacuerdo.

Esta situación describe positivamente a la cohesión de grupo dentro del clima organizacional presente en la universidad; se debe recalcar que el compromiso expresado por la mayor parte de los encuestados, se traduce en fuerza de trabajo que aporta en el corto, mediano y corto plazo a la consecución de los objetivos departamentales e institucionales.

CALIDAD DE VIDA LABORAL (bienestar y salud física)

26.- Con qué frecuencia me siento estresado(a) por las actividades que realizo.

Gráfico 26: Se sienten estresados



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

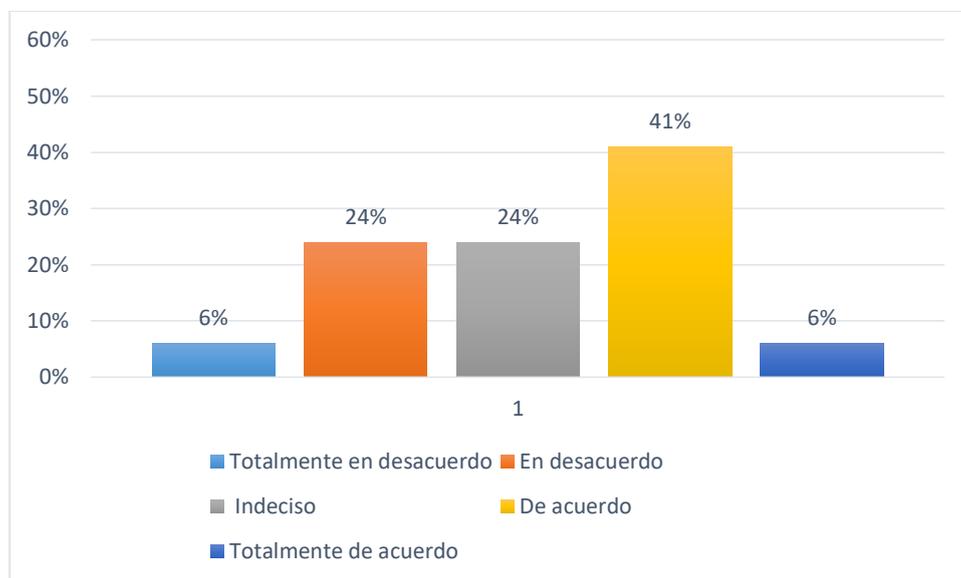
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Los resultados muestran que el 35% de asistentes ejecutivas y analistas administrativos, están indecisos sobre sentirse con frecuencia estresados por las actividades que realizan, el 29% enuncia estar de acuerdo con la afirmación y el 18% declara estar totalmente de acuerdo. Por otra parte, el 12% de los colaboradores encuestados expresa estar totalmente en desacuerdo y el 6% en desacuerdo frente a la afirmación de que con frecuencia se sienten estresados por las actividades que realizan.

Los resultados permiten afirmar que la mayoría de colaboradores se sienten estresados por las actividades que realizan esto puede tratarse de un modo de actuación propio y grupal para resolver las actividades diarias ya que cuando se preguntó sobre motivación, los encuestados respondieron en un porcentaje mayor sentirse motivados por alcanzar los objetivos laborales.

27.- Las actividades que desempeño afectan la estabilidad con mi familia.

Gráfico 27: Actividades que afectan la estabilidad familiar



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

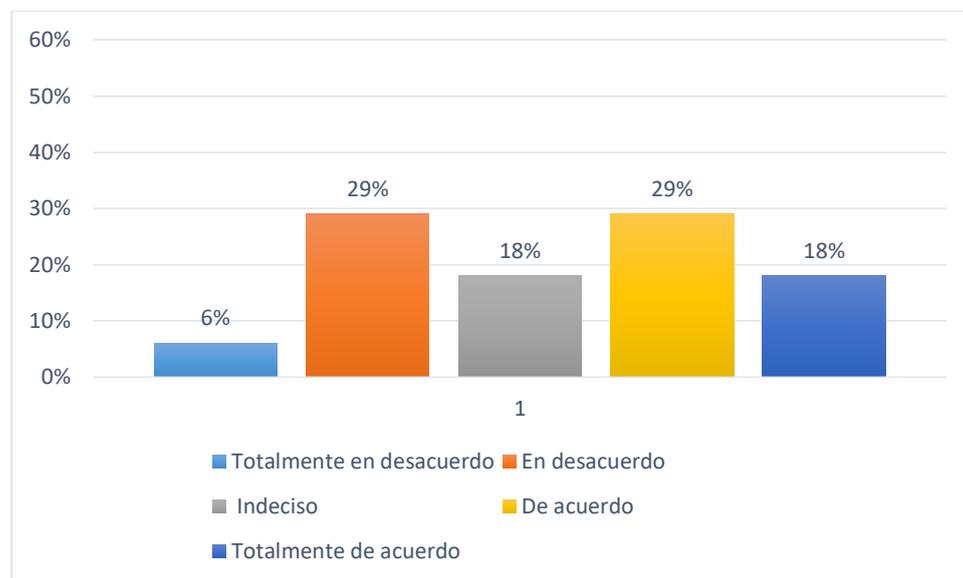
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: El personal encuestado la mayoría de ellos con un 41% manifiestan estar de acuerdo, el 24% indeciso, el 23% en desacuerdo el 6% totalmente de acuerdo y el 6% totalmente en desacuerdo.

Los resultados permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores se puede considerar que la carga de trabajo laboral que requiere la organización, influye en las relaciones y actividades familiares de trabajador.

28.- Realizo actividad física fuera de mi horario laboral.

Gráfico 28: Actividad Física.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Las investigadoras

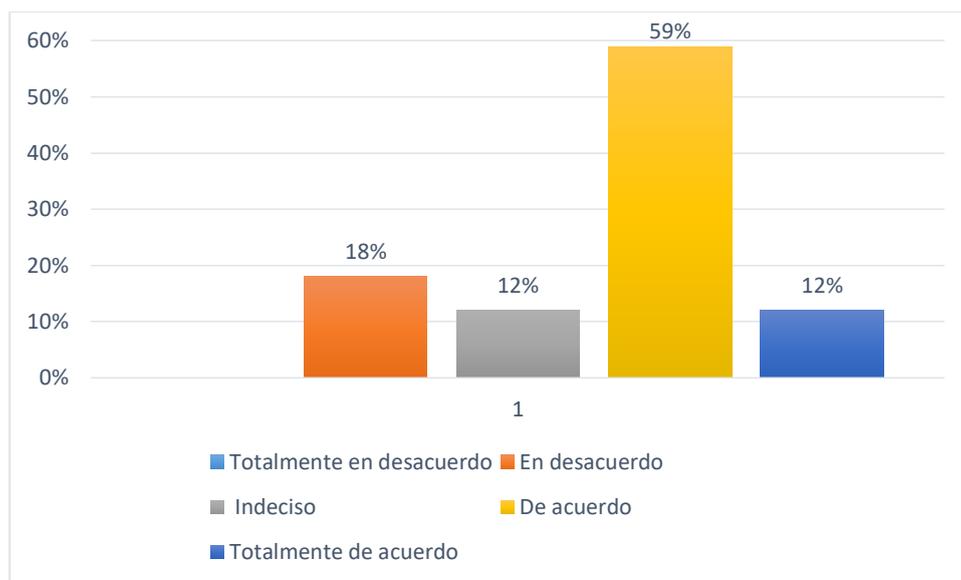
Análisis e Interpretación: Los resultados describen si el personal encuestado realiza actividad física fuera de su horario de trabajo, el 29% anuncian estar de acuerdo con la afirmación, pero también un 29% está en desacuerdo. El 18% está indeciso y otro porcentaje igual es decir 18% expresa estar totalmente de acuerdo, sólo el 6% expresa totalmente desacuerdo.

Conscientes de los beneficios que el ejercicio físico trae a la salud física y mental de las personas, y frente a los resultados obtenidos, se requiere incrementar la actividad física en los colaboradores ya que de mantenerse la tendencia ésta no permitiría alcanzar la calidad de vida laboral.

CALIDAD DE VIDA LABORAL (condiciones de trabajo)

29.- Cuento con los materiales y equipo necesario para llevar a cabo mi trabajo.

Gráfico 29: Materiales y equipo necesario.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

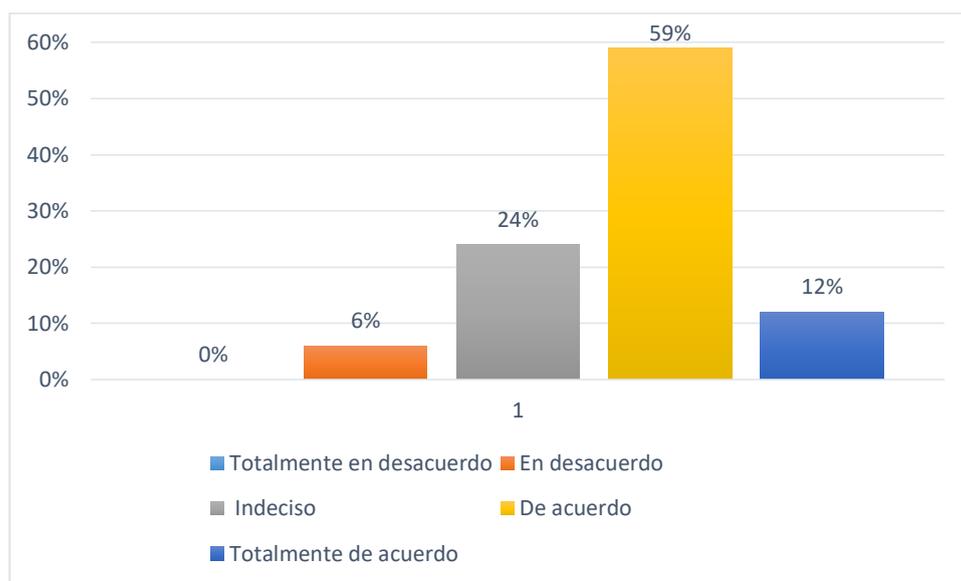
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Los datos arrojaron que respecto a contar con los materiales y equipo necesario para llevar a cabo su trabajo, el 59% expresa estar de acuerdo, 23% expresa indecisión, el 12% está totalmente de acuerdo y apenas el 6% de los colaboradores encuestados expresa no contar con los materiales y equipo necesario para llevar a cabo su trabajo.

Los resultados permiten afirmar que en este ítem en particular existe calidad de vida laboral ya que las condiciones de trabajo son óptimas, la disponibilidad de materiales y equipo junto a la motivación expresada por los encuestados crea un clima organizacional idóneo para alcanzar los objetivos departamentales e institucionales.

30.- He recibido apoyo administrativo (recursos, materiales, entre otros) para la realización de las actividades que lo han requerido.

Gráfico 30: Apoyo administrativo para realizar las actividades.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

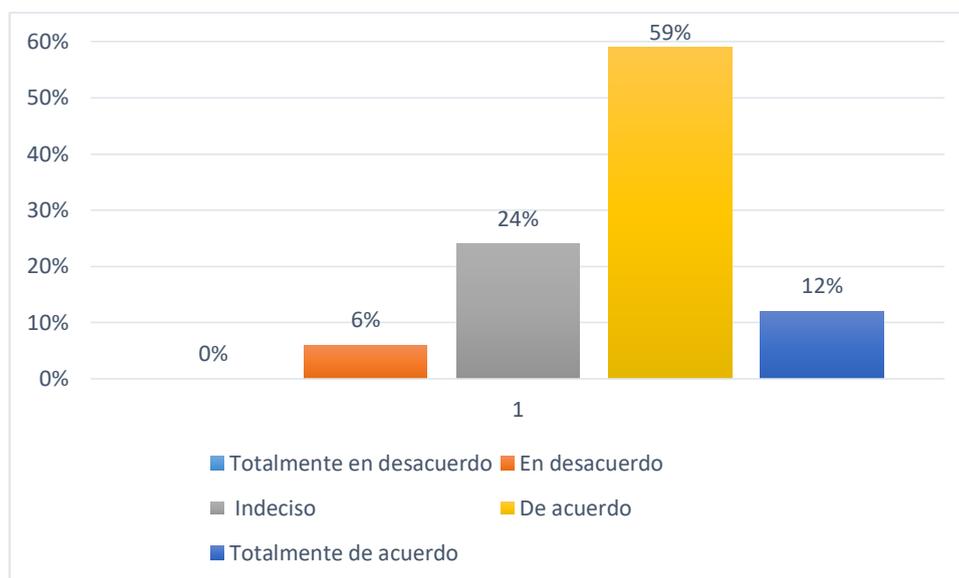
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Los resultados revelan que respecto a haber recibido apoyo administrativo (recursos, materiales, entre otros) para la realización de las actividades que lo han requerido; el 59% expresan estar de acuerdo, el 24% indeciso, el 12% totalmente y el 6% en desacuerdo de los colaboradores encuestados expresa no haber recibido apoyo administrativo para la realización de las actividades que lo han requerido.

Los resultados alcanzados permiten afirmar que las condiciones de trabajo aportan positivamente al clima organizacional y por ende al desempeño de los colaboradores en el área en estudio.

31.- Considero que mi lugar de trabajo es agradable.

Gráfico 31: Lugar de trabajo.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

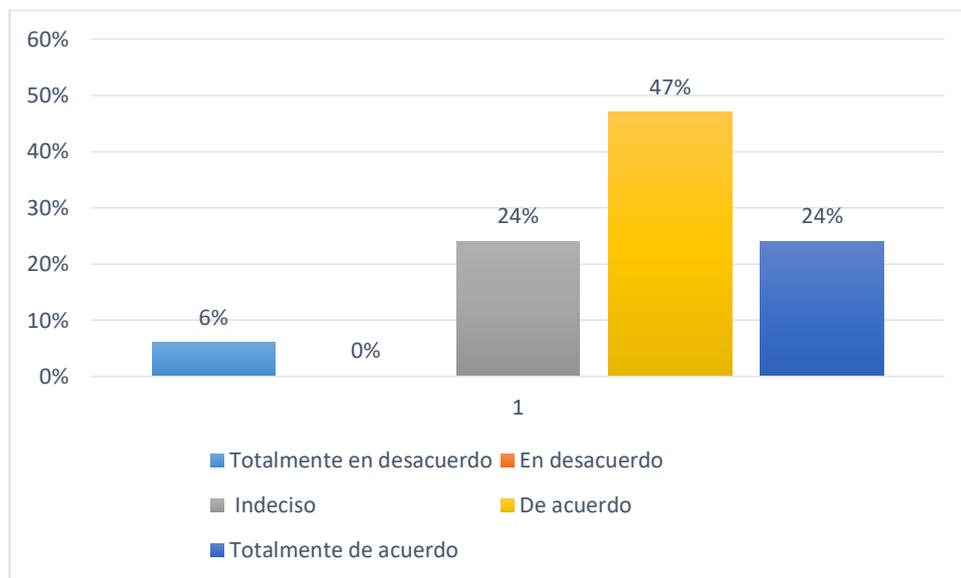
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Esta pregunta indaga si el personal encuestado asistente ejecutiva y analista administrativo considera que su lugar de trabajo es agradable, el 59 % manifiestan estar de acuerdo, el 29% está totalmente de acuerdo, el 6% no tiene clara su posición frente a la pregunta; y un porcentaje igual 6% no está de acuerdo que su lugar de trabajo sea un lugar agradable.

Con base a las percepciones de los encuestados, los datos nos revelan aspectos positivos del lugar de trabajo esto sin duda aporta a un clima organizacional óptimo que permite alcanzar objetivos personales e institucionales.

32.- El espacio donde realizo mis actividades me permite concentrarme.

Gráfico 32: Realizo las actividades que permite concentrarse.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

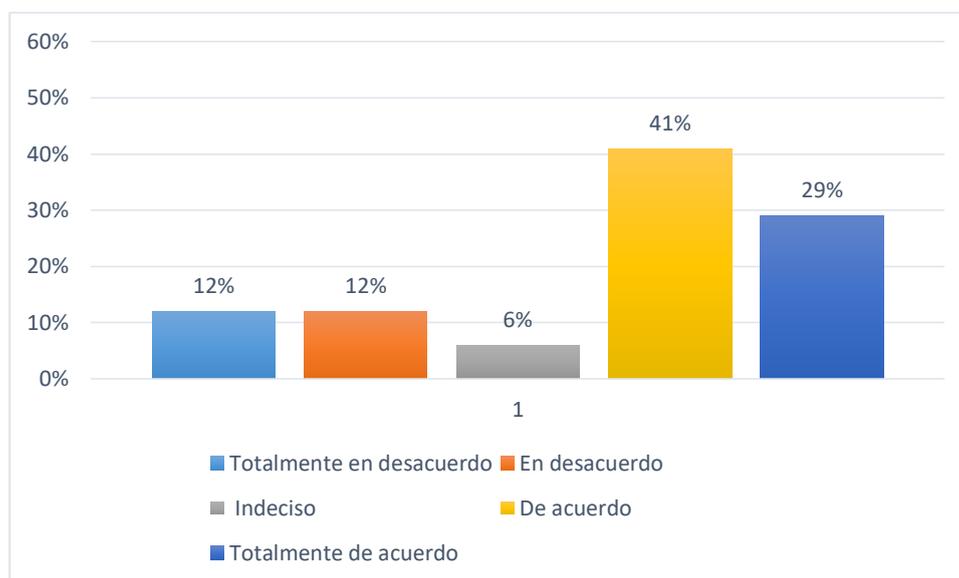
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Esta pregunta está en el contexto de las condiciones de trabajo, indaga si el espacio donde los encuestados realizan sus actividades les permite concentrarse el 47% expresa estar de acuerdo, el 23% totalmente de acuerdo, el 24% de los encuestados está indeciso frente a la pregunta; y sólo el 6% de los colaboradores encuestados expresa que su espacio de trabajo no le permite concentrarse.

Como se puede observar se repite el porcentaje alcanzado en varias preguntas anteriores que también describen las condiciones de trabajo. Esta coherencia en las respuestas y por ende en la información obtenida, permite afirmar que, dentro de la construcción de un clima organizacional, la Universidad ha realizado un trabajo impecable en las condiciones de trabajo que entrega a sus colaboradores.

33.- Mi espacio de trabajo (individual) tiene la iluminación necesaria.

Gráfico 33: El espacio de trabajo tiene iluminación necesario.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

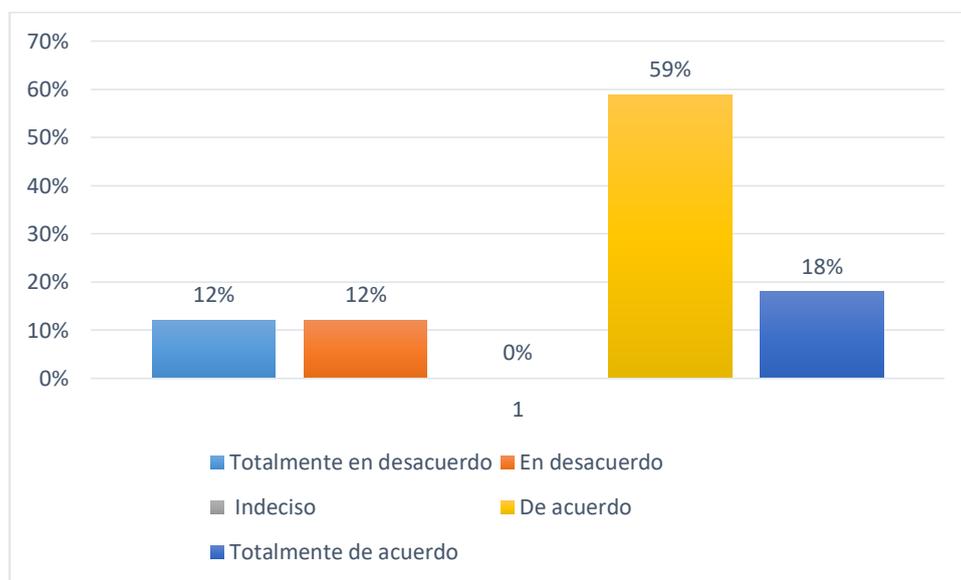
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Los resultados describen si el espacio de trabajo individual de los encuestados tiene la iluminación necesaria para sus actividades, el 41% manifiestan estar de acuerdo, el 29% totalmente de acuerdo, el 12% expresa estar en desacuerdo y en igual porcentaje 12% totalmente en desacuerdo; sólo el 6% de los encuestados se presenta indeciso ante la pregunta.

Como se puede observar que la mayoría de los encuestados, tienen el espacio de trabajo con la iluminación necesaria por ende, permite afirmar que, dentro de la organización genera un clima organizacional idóneo en los trabajadores.

34.- La ventilación de mi espacio de trabajo es la adecuada.

Gráfico 34: Espacio de trabajo.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

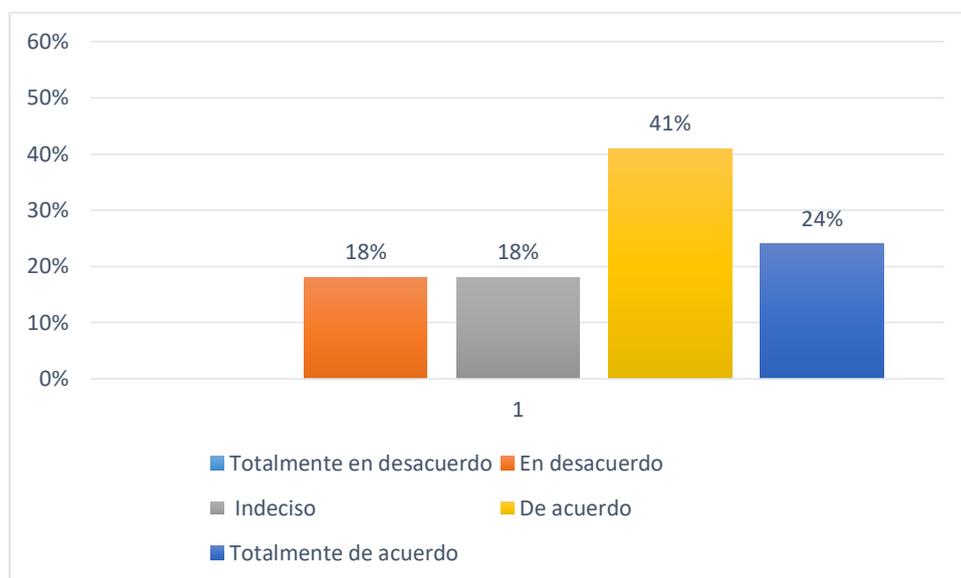
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos el 59% manifiestan estar de acuerdo, el 18% totalmente de acuerdo, el 12% den desacuerdo y el 12% totalmente en desacuerdo no tiene clara su respuesta se muestra indeciso.

Es comprensible que al ser la ventilación una propiedad claramente perceptible en el área de trabajo todos los encuestados hayan entregado una respuesta determinante, razón por la cual no existe indecisión en los registros. Además, es lógico pensar que por la ubicación en el espacio de trabajo no todos reciban la ventilación por igual de ahí que existan diferencias de criterios. Para concluir, el porcentaje elevado de colaboradores que afirman condiciones de trabajo favorables sigue siendo muy superior y justificando aún más un clima organizacional positivo.

35.- El mobiliario con el que dispongo para trabajar es cómodo.

Gráfico 35: Mobiliario que dispongo para trabajar.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

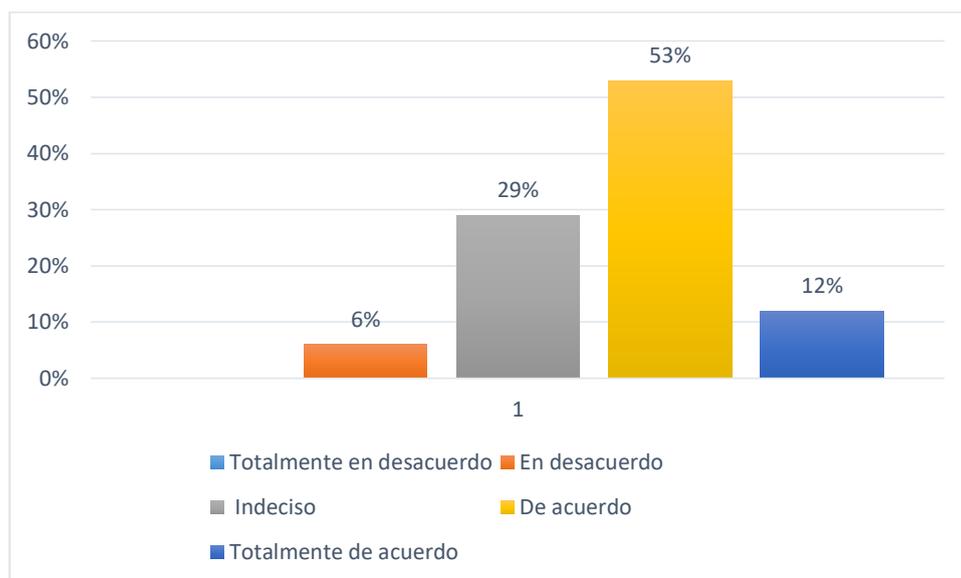
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Los resultados obtenidos indagan si el mobiliario con el que disponen para trabajar es cómodo, el 41% expresa estar de acuerdo, el 23% expresa estar totalmente de acuerdo, 18% está indeciso frente a la pregunta y en igual porcentaje 18% expresa que el mobiliario disponible para su trabajo no es cómodo.

Es evidente que las condiciones de trabajo son percibidas positivamente por la mayoría de los trabajadores y en la mayoría de ítems encuestados. Sin duda esta información permitirá proponer mejoras para alcanzar los objetivos institucionales, pero también reconocer las buenas decisiones que ha tomado la universidad en cuanto a proporcionar calidad de vida laboral a sus colaboradores.

36.- Las áreas de asistente ejecutiva y analista administrativo, están equipadas con lo necesario para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Gráfico: Áreas equipadas con lo necesario para el desarrollo.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Las investigadoras

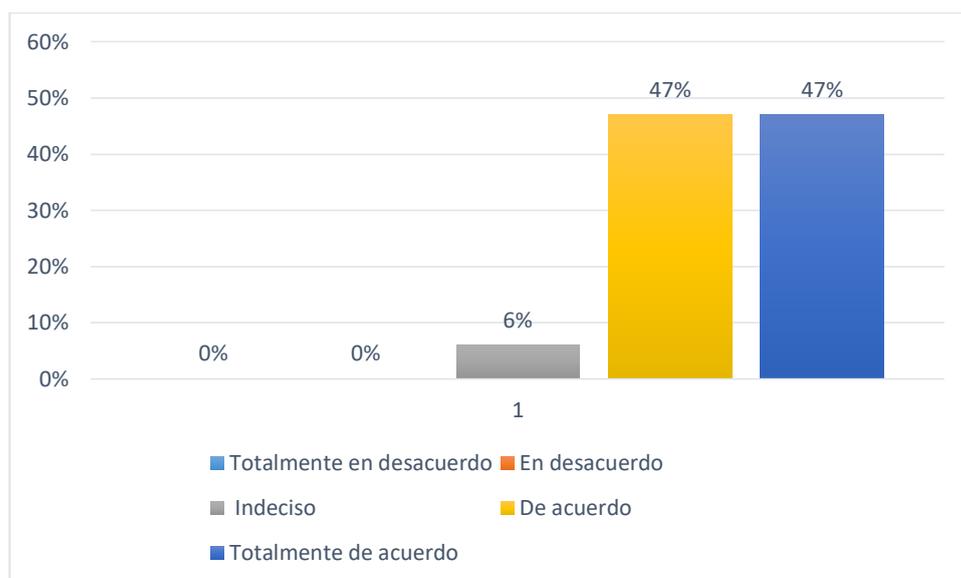
Análisis e Interpretación: Mediante los resultados de la encuesta realizada es de 53% manifiestan estar de acuerdo, el 29% indeciso, el 12% totalmente de acuerdo y el 6% en desacuerdo.

Como se puede observar la mayoría de los encuestados, están equipadas con lo necesario para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje en el área de la asistente ejecutiva y analista administrativo de la organización.

MOTIVACIÓN (sentido de pertenencia)

37.- Me siento orgulloso(a) de pertenecer a esta área de asistente ejecutiva y analista administrativo.

Gráfico 36: Se sienten orgullosos.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

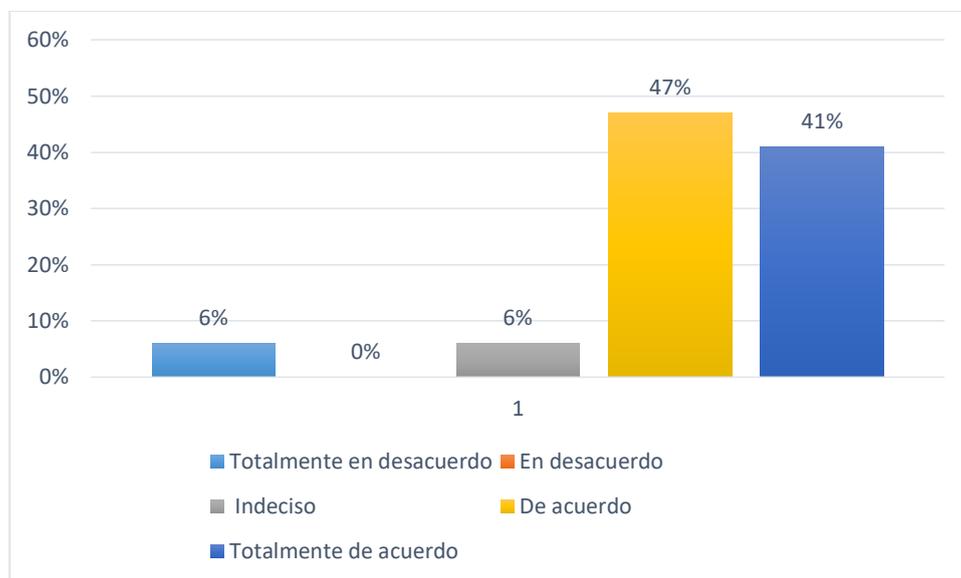
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Los resultados de la encuesta realizada con el 47% expresa estar totalmente de acuerdo, el 47% de acuerdo y el 6% indeciso.

Como se puede observar que la mayoría se sienten orgullosos de su área de trabajo de la asistente ejecutiva y analista administrativo de la organización, sin duda esta información permitirá proponer mejoras para alcanzar los objetivos, pero también reconocer las buenas vibras y calidad laboral de los colaboradores.

38.- Considero que mis colegas tienen identidad universitaria.

Gráfico 37: Identidad Universitaria



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

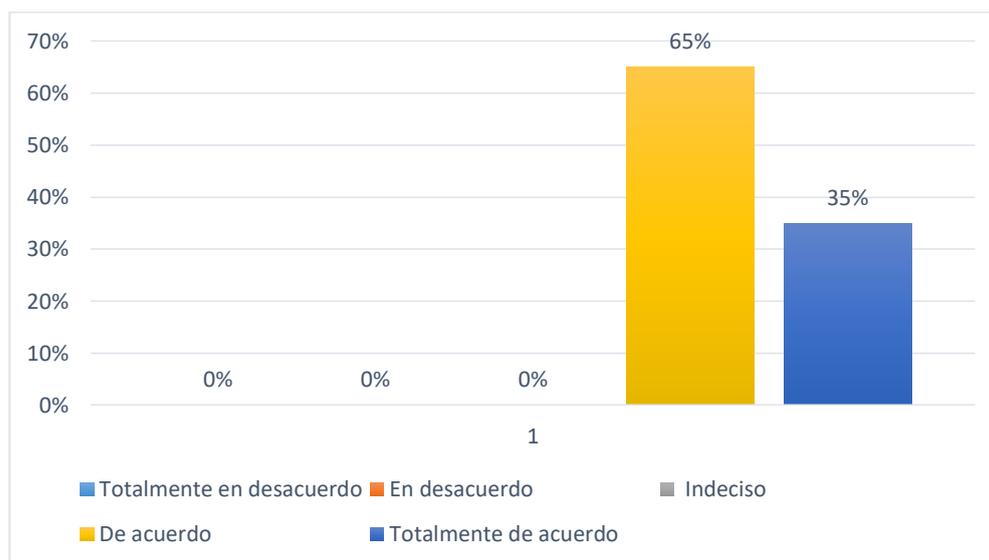
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos con un 47% manifiestan estar de acuerdo, el 41% totalmente de acuerdo, el 6% indeciso y el 6% totalmente en desacuerdo.

Se consideran que los colegas tienen identidad universitaria en el trabajo, del área de la asistente ejecutiva y analista administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi sede la Matriz.

39.- Me siento partícipe de los éxitos del área asistente ejecutiva y analista administrativo.

Gráfico 38: Se sienten partícipe de los éxitos.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

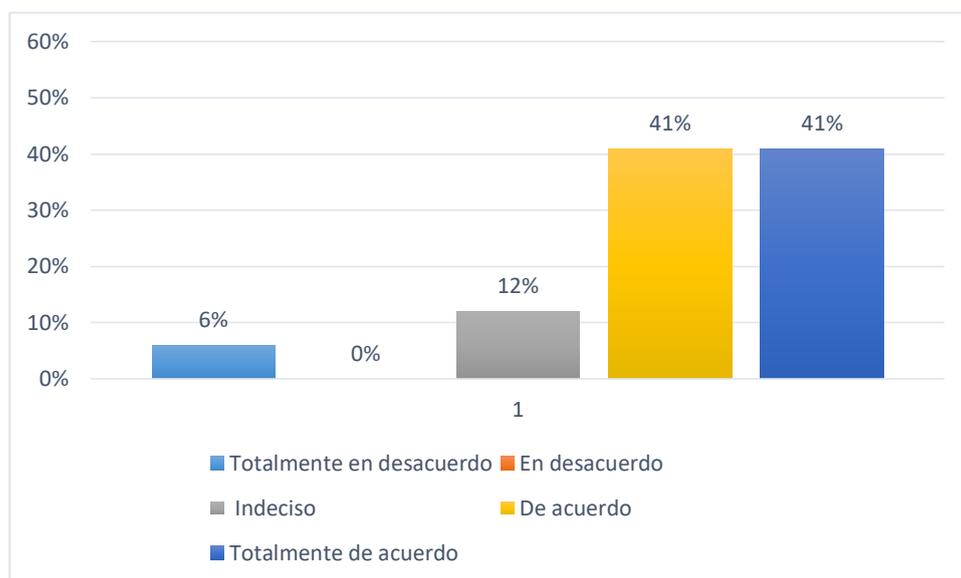
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Los datos arrojaron que el 65% expresan estar de acuerdo y el 35% totalmente de acuerdo.

Como se puede observar que la mayoría se sienten partícipe de los éxitos del área asistente ejecutiva y analista administrativo y que se encuentra muy bien organizado, de la misma manera existe una calidad de vida laboral en óptimas condiciones junto a la motivación expresada por los encuestados crea un clima organizacional idóneo.

40.- Me preocupa el prestigio del área asistente ejecutiva y analista administrativo.

Gráfico 39: Prestigio del área.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

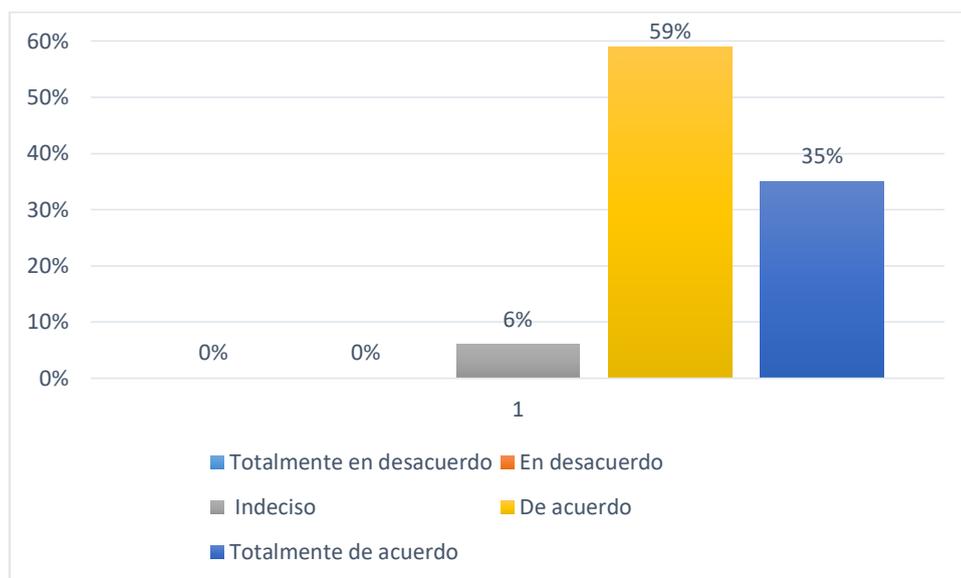
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e interpretación: Los resultados de la encuesta realizada con el 41% manifiestan estar totalmente de acuerdo, el 41% de acuerdo, el 12% indeciso y el 6% totalmente de acuerdo.

Los resultados alcanzados permiten afirmar que el prestigio del área de la asistente ejecutiva y analista administrativo están en perfectas condiciones de trabajo de esta manera aportan positivamente en el clima organizacional por ende el desempeño de los colaboradores en el área es excelente.

41.- Estoy de acuerdo con los valores y la filosofía en general que promueve el área de asistente ejecutiva y analista administrativo.

Gráfico 40: Valores que promueve en el área.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

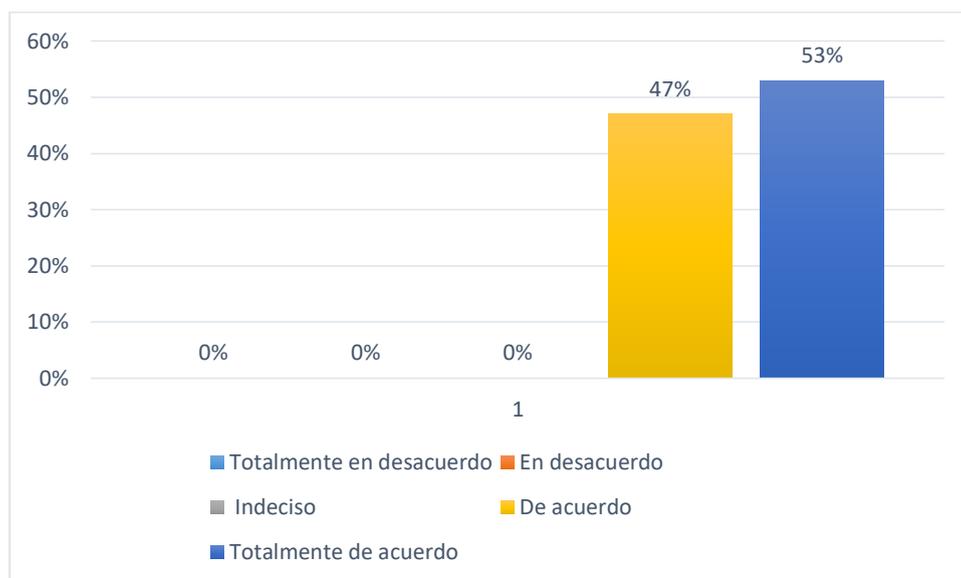
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada con el 59% manifiesta estar de acuerdo, el 35% totalmente de acuerdo y el 6% indeciso.

Como se puede observar que la mayoría están de acuerdo con los valores y la filosofía en general que promueve el área asistente ejecutiva y analista administrativo

42.- El área de asistente ejecutiva y analista administrativo, es un buen lugar para laborar.

Gráfico 41: Buen lugar para trabajar.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

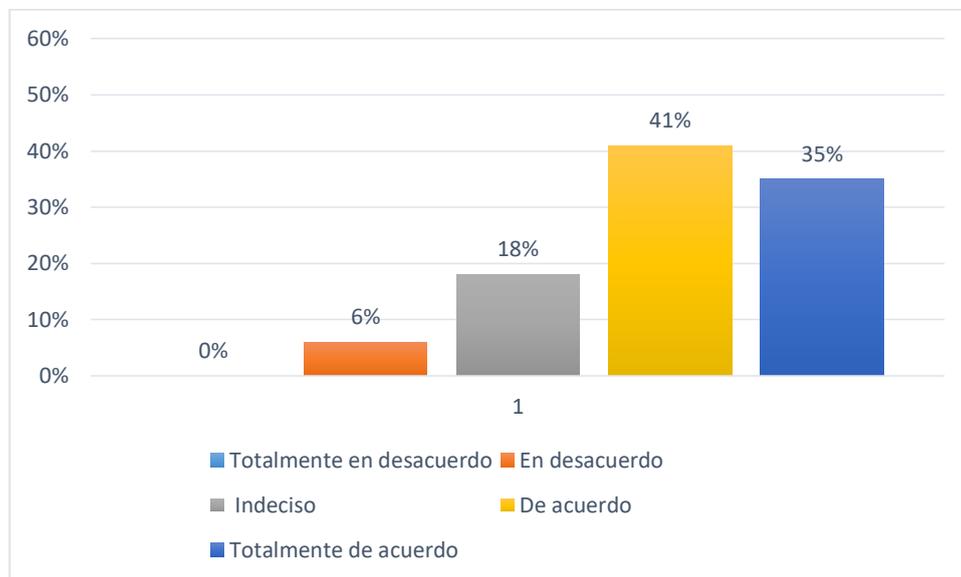
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Los resultados obtenidos indagaron el 53% expresan estar totalmente de acuerdo y el 47% de acuerdo.

Es notorio que el área de asistente ejecutiva y analista administrativo, es un buen lugar para laborar. Sin duda esta información permitirá alcanzar los objetivos, así también justificando un buen clima organizacional positiva en la Universidad Técnica de Cotopaxi sede la Matriz.

43.- Con frecuencia dedica horas extras de trabajo a las actividades que lo requieren.

Gráfico 42: Horas extras.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Las investigadoras

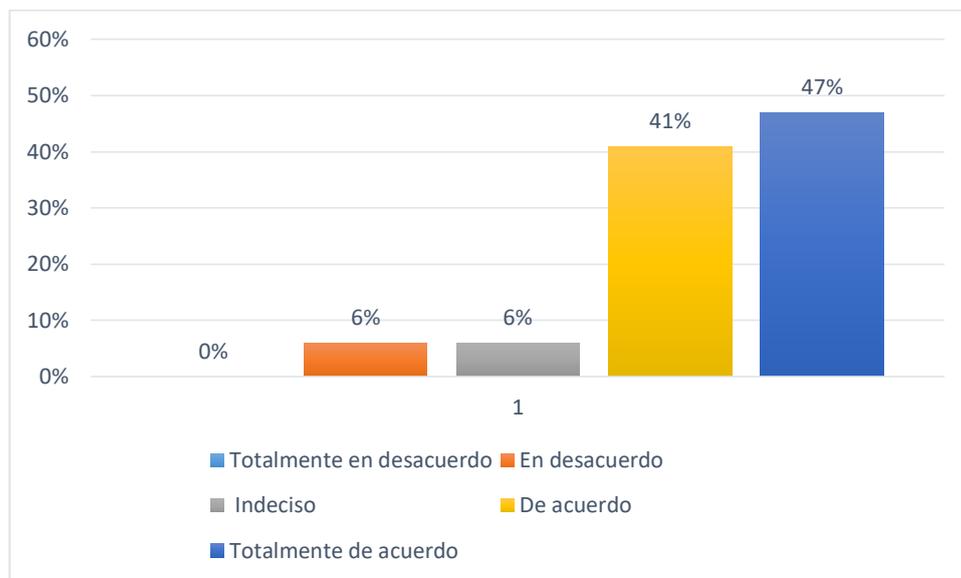
Análisis e Interpretación: Los resultados de la encuesta realizada con el 41% manifiestan estar de acuerdo, 35% totalmente de acuerdo, 18% indeciso y el 6% en desacuerdo.

Es notorio que con frecuencia dedican horas extras de trabajo a las actividades que lo requieren de la asistente ejecutiva y analista administrativo de la organización, sin duda esta información permitirá proponer mejoras en el lugar de trabajo y un clima organizacional óptimo.

MOTIVACIÓN (satisfacción laboral)

44.- En este trabajo me siento realizado profesionalmente.

Gráfico 43: Trabajo profesionalmente.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

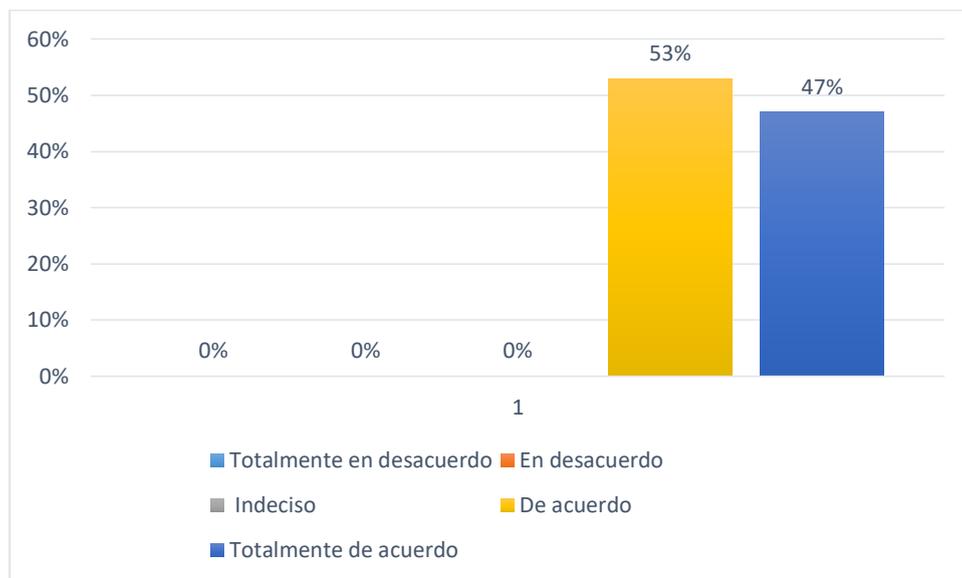
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Los resultados de los encuestados la mayoría de ellos con el 47% expresa estar totalmente de acuerdo, el 41% de acuerdo, el 6% indeciso y el 6% en desacuerdo.

En base a los encuestados, los datos nos revelan aspectos positivos en el lugar de trabajo profesional esto sin duda aporta a un clima organizacional optimo que permiten alcanzar los objetivos profesionales en la institución.

45.- Me gusta el trabajo que realizo en el área de asistente ejecutiva y analista administrativo.

Gráfico 44: Me gusta el trabajo que realizo



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

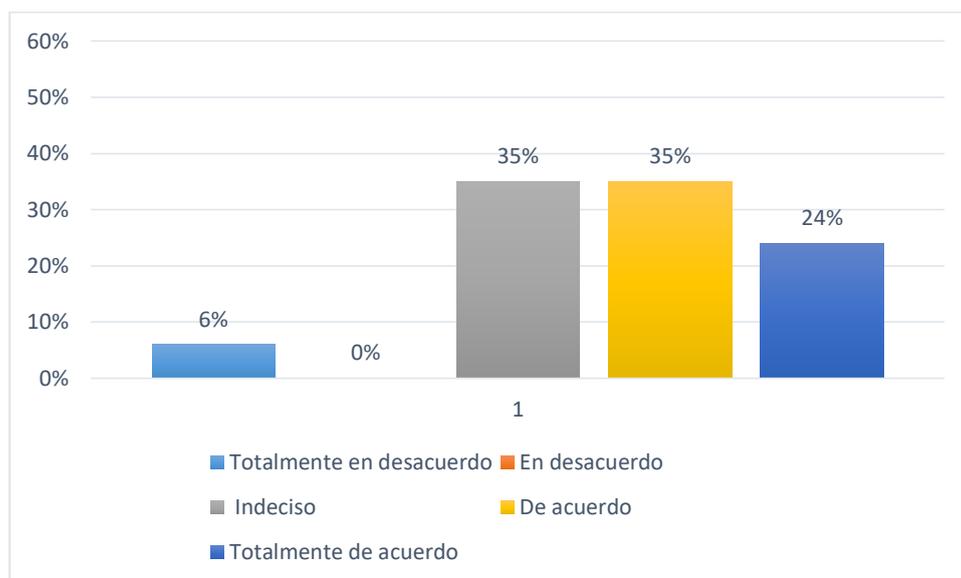
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Los resultados revelan el 53% manifiesta estar de acuerdo y el 47% totalmente de acuerdo.

Los resultados permiten afirmar que los colaboradores encuestados les gustan el trabajo que realizan en el área de esta manera se puede percibir que existe un excelente clima organizacional.

46.- Si se me presentara la oportunidad de cambiar de área, para desarrollar las mismas actividades que realizo actualmente, lo aceptaría de inmediato.

Gráfico 45: La oportunidad de cambiar de área



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

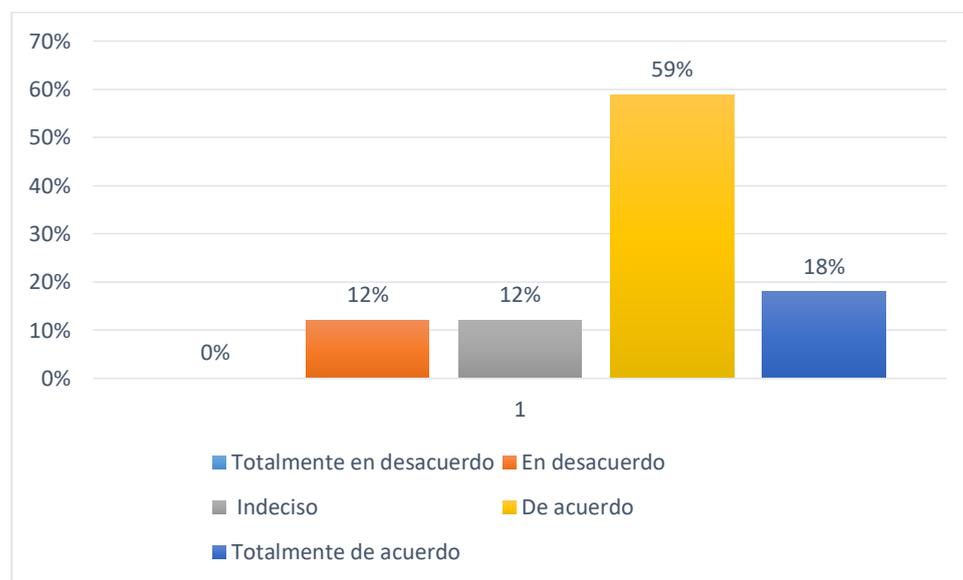
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: El personal encuestado la mayoría de ellos con el 35% expresa estar de acuerdo, el 35% el indeciso, 24% totalmente de acuerdo el 6% totalmente en desacuerdo.

Esta situación describe positivamente a la oportunidad de cambio de área para desarrollar la misma actividad. Si bien los resultados permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores encuestados están dispuestos a colaborar con el mismo entusiasmo a un cambio de área.

47.- El salario que percibo lo considero adecuado en función de mis responsabilidades.

Gráfico 46: Salario que percibió lo considero adecuado



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

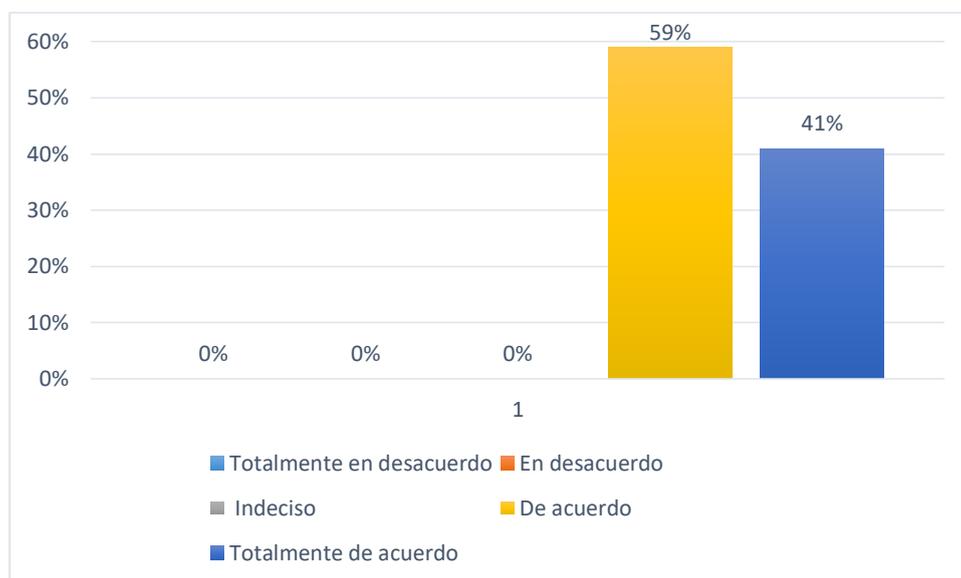
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: El personal encuestado con el 59% expresa estar de acuerdo, el 17% totalmente de acuerdo, el 12% indeciso y el 12% en desacuerdo.

Los resultados permiten afirmar que la mayoría de los colaboradores encuestados consideran que es adecuado sus salarios en función de sus responsabilidades. Esta situación describe positivamente por los encuestados creando un clima organizacional idóneo para alcanzar los objetivos.

48.- Estoy satisfecho con la estabilidad laboral que me proporciona este trabajo.

Gráfico 47: Satisfacción con la estabilidad laboral



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Las investigadoras

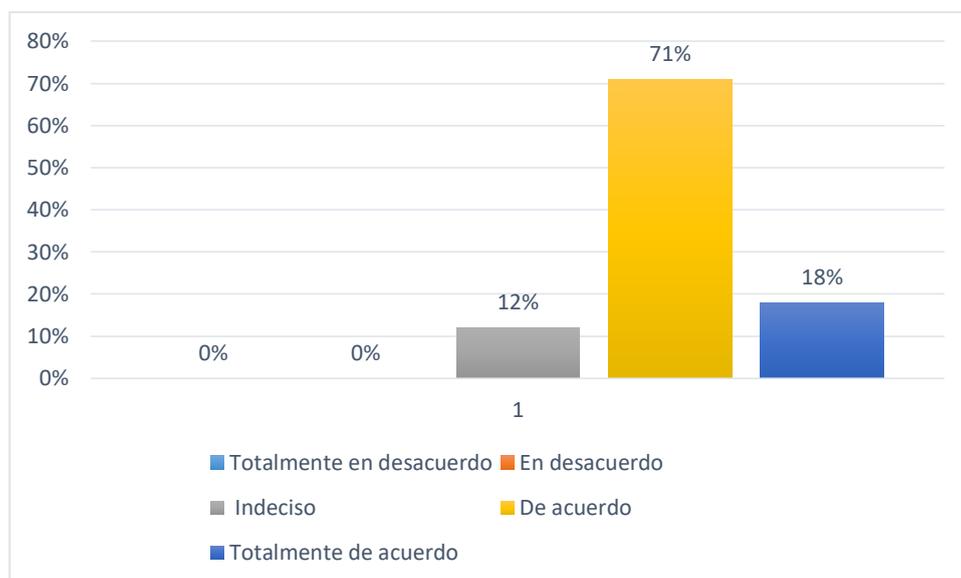
Análisis e Interpretación: El personal encuestado la mayoría de ellos con el 59% manifiesta estar de acuerdo y el 41% totalmente de acuerdo.

Los resultados permiten afirmar que los colaboradores encuestados manifiestan la satisfacción laboral que realizan en el área de esta manera se puede percibir que existe un excelente clima organizacional.

POLÍTICAS Y REGLAMENTOS (derechos y obligaciones)

49.- Conozco las prestaciones (becas, capacitación, solicitud de días para tratar asuntos diversos, entre otros) a las que tengo derecho como asistente ejecutiva y analista administrativo.

Gráfico 48: Conozco las prestaciones a las tengo derecho.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

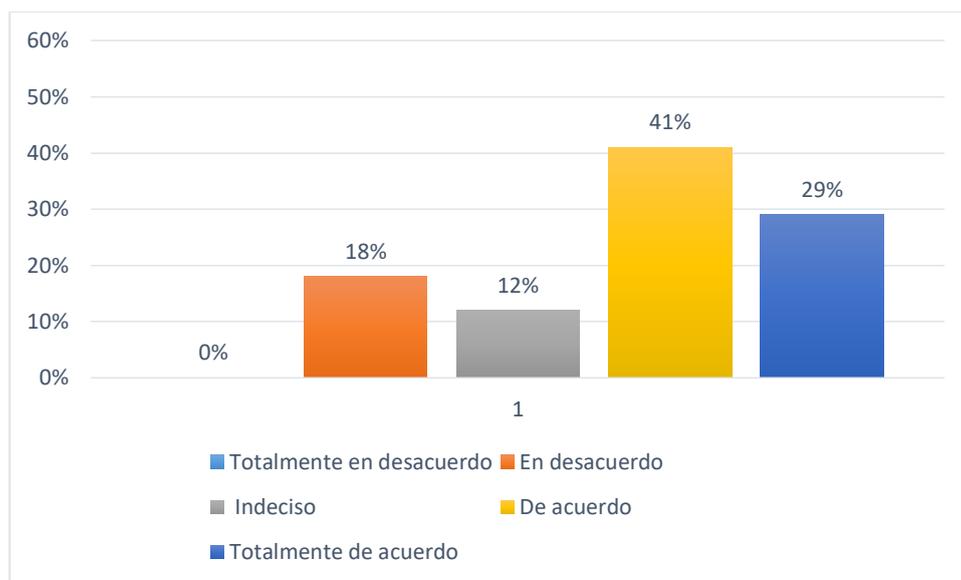
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Los resultados obtenidos de los encuestados es el 70% manifiestan estar de acuerdo, 18% totalmente de acuerdo y el 12% indeciso.

Esta coherencia en las respuestas y por ende en la información obtenida es claramente percibido en el área de trabajo todos los encuestados han entregado una respuesta determinante, razón por la cual no existe un alto porcentaje de indecisos.

50.- Conozco las actividades que señala el Manual de Puestos y Funciones respecto a mi tipo de contratación.

Gráfico 49: Conozco las actividades y funciones.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

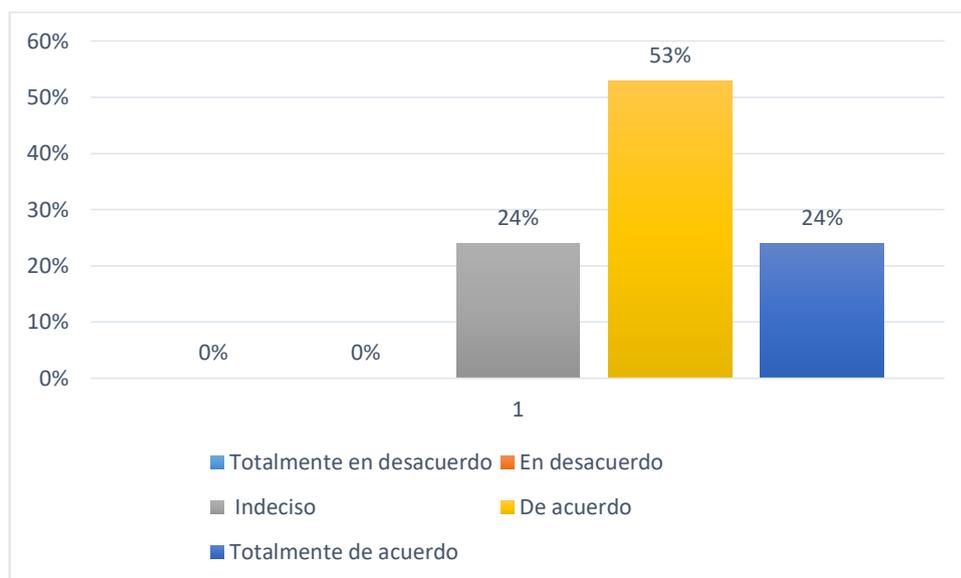
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: El personal encuestado la mayoría de ellos con un 41% expresa estar de acuerdo, el 29% totalmente de acuerdo, el 18% en desacuerdo y el 12% indeciso.

Es notorio que los trabajadores conocen las actividades que señala el manual de puesto y funciones del tipo de contratación que poseen los colaboradores, la encuesta percibida ha sido positiva por la mayoría de los mismos. Sin duda esta información permitirá mejorar notoriamente el desempeño laboral y así alcanzar mejoras para el área. El porcentaje de indecisión es mínimo.

51.- El procedimiento para evaluar el desempeño de las funciones que debo asumir como docente son de mi entera satisfacción.

Gráfico 50: Evaluar el desempeño de las funciones.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

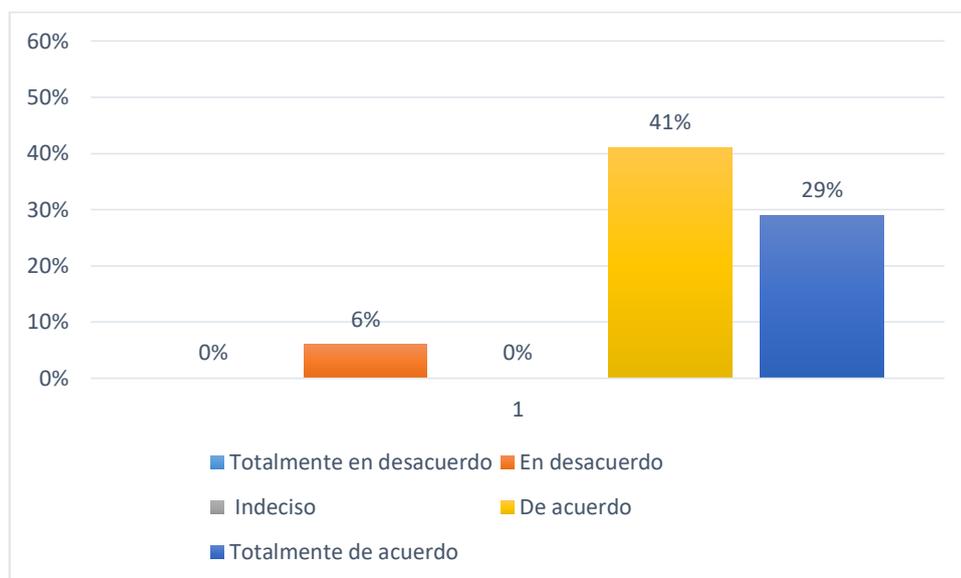
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Del personal encuestado el 53% manifiestan estar de acuerdo, el 24% estar totalmente de acuerdo y un 23% indeciso.

Es notorio que los trabajadores conocen las actividades que señala el manual de puesto y funciones del tipo de contratación que poseen los colaboradores, la encuesta percibida ha sido positiva por la mayoría de los mismos. Sin duda esta información permitirá mejorar notoriamente el desempeño laboral y así alcanzar mejoras para el área. El porcentaje de indecisión es mínimo.

52.- Conozco lo que señala el Reglamento Interior del área de asistente ejecutiva y analista administrativo de la institución.

Gráfico 51: Conozco el Reglamento interior del área.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

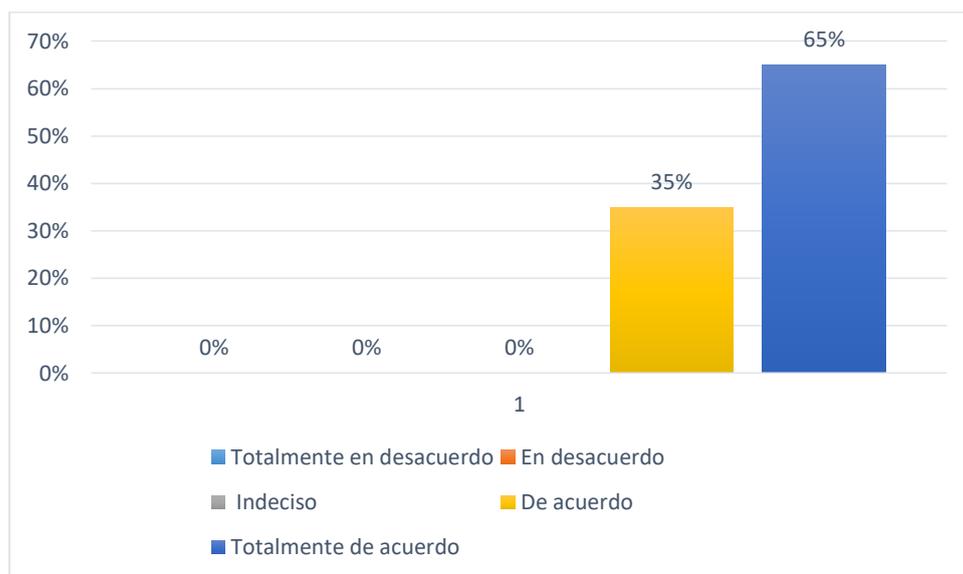
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Del personal encuestado, el 54% expresa estar de acuerdo, el 38% totalmente de acuerdo y el 8% en desacuerdo.

Esta situación describe positivamente las políticas y reglamentos dentro del clima organizacional presente en la universidad; se debe recalcar que el compromiso expresado por la mayor parte de los encuestados, se traduce en fuerza de trabajo que aporta en el corto, mediano y largo plazo a la consecución de los objetivos departamentales e institucionales. El porcentaje en desacuerdo es mínimo y ningún colaborador expresa totalmente en desacuerdo.

53.- La administración del área de asistente ejecutiva y analista administrativo, atiende con rapidez las solicitudes y/o trámites que realiza.

Gráfico 52: Atención eficiente.



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación: Los resultados obtenidos del personal encuestado, el 65% manifiestan estar totalmente de acuerdo y el 35% estar de acuerdo.

Los resultados permiten afirmar que los colaboradores encuestados manifiestan que atienden con rapidez y eficacia las solicitudes y trámites que se realiza dentro del área de esta manera se sienten satisfechos y se puede percibir que existe un excelente clima organizacional.

DISCUSIÓN

En las investigaciones realizadas anteriormente, el clima organizacional en el desempeño laboral de las asistentes ejecutivas y analistas administrativos del Universidad Técnica de Cotopaxi sede la matriz, mismo que indica que tiene una relación directa con el clima organizacional y el desempeño laboral, en todas estas investigaciones tienen como resultado común con buen clima laboral que incide positivamente en el desempeño laboral, entendiendo esto que si en las instituciones existe un adecuado ambiente de trabajo donde se tome en cuenta las necesidades físicas y emocionales, cohesión de grupo, trabajo en equipo, calidad de vida, motivación, etc., en los empleados, esto genera los resultados que se necesita para las instituciones que tengan alta competitividad, lo que es positivo. Para la presente investigación se muestra que existe incidencia del clima organizacional, como se pudo evidenciar en los resultados encontrados en las preguntas por ejemplo: El área de asistente ejecutiva y analista administrativo, es un buen lugar para laborar, en la que se manifiesta que el 53% totalmente de acuerdo y el 47% están de acuerdo, este clima es adecuado para realizar las actividades y por ende el desempeño es el esperado por las autoridades de la institución, de esto se determinó que la Universidad Técnica de Cotopaxi se preocupa por sus colaboradores que tengan siempre el ambiente físico adecuado e idóneo, tienen el espacio apropiado para que cada uno pueda realizar sus actividades necesarias, cada uno tiene en su puesto de trabajo, su escritorio, sus opiniones son muy importantes para mejorar los procesos y por ende ser escuchadas por los jefes del área, la comunicación que tienen son las más adecuadas para los requerimientos de todo el personal en sus momentos tanto los requerimientos profesionales como los emocionales, reciben motivación y reconocimiento constante donde ayudan a que el desempeño laboral sea el adecuado, para lo cual los

resultados que estos generan sean los más proporcionados de la institución pública y este cubriendo al tiempo las necesidades de los habitantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi. En todas las investigaciones tienen como resultado común que el clima organizacional en el desempeño laboral incide positivamente y negativamente en el desempeño del colaborador, entendiendo esto que si en la institución existe un adecuado ambiente de trabajo donde se toma en cuenta las necesidades físicas y emocionales de los empleados estos generan los resultados que se necesita para que la institución tenga alta competitividad; este es adecuado para realizar las actividades y por ende el desempeño es el esperado por las autoridades de la institución de esto se determinó que la Universidad Técnica de Cotopaxi, sede La Matriz, se preocupa que sus colaboradores tengan siempre el ambiente físico adecuado, que tengan el espacio apropiado para realizar sus actividades, buenas relaciones interpersonales, cohesión de grupo, calidad de vida laboral, motivación, políticas y reglamentos donde ayudan a que el desempeño sea adecuado en los resultados de la competitividad que estos generan y son los más relevante y proporcionados para la mejora de la institución pública.

PLAN DE MEJORAS

En base a las sugerencias planteadas en el presente plan de mejoras se debe considerar las siguientes actividades a fin de: mantener, fortalecer y reforzar el clima organizacional para mejorar el desempeño laboral en un nivel óptimo y eficiente en los Asistentes y analistas administrativos de la institución.

Tabla 6: Plan de capacitación del clima organizacional en el desempeño laboral

Clima Organizacional Dimensiones	Actividades	Objetivos	Responsable	Recursos	Costos
Relaciones Interpersonales Comunicación Compañerismo y colaboración	Desarrollar el plan de fortalecimiento de la comunicación escrita para que sea efectiva, clara y precisa.	Mejorar la comunicación escrita a través de la capacitación a las Asistentes y analistas administrativo de la UTC en los próximos seis meses	Talento humano jefes de área Asistentes y analistas administrativo	Financieros Sala de educación continúa	\$200
	Plan de desarrollo de comunicación ascendente y descendente entre los jefes departamentales y el personal ejecutivo y administrativo	Aumentar la comunicación ascendente y descendente capacitando a las Asistentes y analistas administrativo de la UTC en los próximos 12 meses	Talento humano jefes de área Asistentes y analistas administrativo	Financieros Sala semicircular	\$200
Motivación Sentido de pertenencia Satisfacción laboral	Plan de desarrollo profesional y laboral que responda a los intereses del personal ejecutivo y administrativo.	Crear un plan de desarrollo profesional basado en las habilidades y conocimientos a las Asistentes y analistas administrativo de la UTC en los próximos 12 meses	Talento humano jefes de área Asistentes y analistas administrativo	Financieros Sala de educación continúa.	\$200
Políticas y Reglamentos	Plan de desarrollo de fortalezas y habilidades de	Desarrollar talleres de liderazgo participativo a las	Talento humano jefes de área Asistentes y	Financieros Sala semicircular	\$200

Derechos y Obligaciones	liderazgo al personal ejecutivo y administrativo de la UTC.	Asistentes y analistas administrativo de la UTC, en los próximos 12 meses.	analistas administrativo		
Cohesión de Grupo	Creación de talleres para desenvolver habilidades del personal ejecutivo y administrativo de la UTC.	Mejorar el trabajo en equipo con una buena comunicación. Mejorar las relaciones interpersonales	Talento humano Jefes de área Asistentes y analistas administrativo	Financieros Sala de educación continua	\$200
Productividad	Plan de desarrollo de habilidades blandas para el Personal ejecutivo y administrativo de la UTC.	Desarrollar Habilidades blandas para mejorar las ideas del equipo de trabajo.	Talento humano jefes de área Asistentes y analistas administrativo	Financieros Sala semicircular	\$200

Fuente: Atavallo Evelin y Valiente Inés

La dimensión comunicacional ofrece dos actividades, la primera es desarrollar un plan para fortalecer la comunicación escrita en el área de las asistentes y analistas administrativos. El objetivo es mejorar la comunicación escrita brindando capacitaciones. Las áreas encargadas de desarrollar esta gestión son: el área de Talento humano, jefes de área, el personal ejecutivo y administrativo. Los recursos que se movilizarán son: financieros, salón de educación continua y sala semicircular. La duración total de estas actividades es de 3 horas por día el costo \$200.

Tabla 7: Plan de capacitación de la comunicación

Fecha	Hora	Duración	Tema	Resumen de contenido	Responsable	Procedimiento
Día 1 Lunes 5 de septiembre 2022	08:00 11:00	3 horas	Importancia de la comunicación escrita.	La comunicación para mejorar el desempeño del área.	Capacitador Participantes	Presentación por grupo y discusión.
Día 2 Martes 6 de septiembre 2022	08:00 11:00	3 horas	Principales errores al redactar un comunicado	Principales errores que deben evitarse al desarrollar un comunicado.	Capacitador Participantes	Reflexión individual y discusión.
Día 3 Miércoles 7 de septiembre 2022	08:00 11:00	3 horas	Signos de puntuación.	Ejercicios prácticos aplicando las reglas de los signos de puntuación.	Capacitador Participantes	Taller práctico y discusión.
Día 4 Jueves 8 de septiembre 2022	08:00 11:00	3 horas	Comunicación con la administración.	Elaborar los siguientes informes: acta de reunión e informe	Capacitador Participantes	Trabajo individual y discusión.

Fuente: Atavallo Evelin y Valiente Inés

El plan de fortalecimiento de la comunicación escrita busca que la misma sea efectiva, óptima y precisa, a través de los ejercicios como: reglas de puntuación, informes y actas de reunión, dentro del área, debido a que representan a una organización educativa del nivel superior.

Tabla 8: Plan de capacitación de políticas y reglamentos

Fecha	Hora	Duración	Tema	Resumen de contenido	Responsable	Procedimiento
Día 1 Lunes 3 de octubre 2022	08:00 11:00	3 horas	El líder como el eje del cambio empresarial.	La diferencia entre liderazgo carismático, transformacional y visionario	Capacitador Participantes	Discusión
Día 2 Martes 4 de octubre 2022	08:00 11:00	3 horas	Liderazgo moral.	La importancia del liderazgo moral.	Capacitador Participantes	Presentación con retroalimentación
Día 3 Miércoles 5 de octubre 2022	08:00 11:00	3 horas	Liderazgo contemporáneo.	Las funciones del liderazgo contemporáneo como es: liderazgo en equipo y liderazgo de uno mismo.	Capacitador Participantes	Trabajo en equipo y presentación.
Día 4 Jueves 6 de octubre 2022	08:00 11:00	3 horas	Liderazgo empresarial	Las nuevas funciones del liderazgo dentro de una organización.	Capacitador Participantes	Trabajo en equipo y presentación.

Fuente: Atavallo Evelin y Valiente Inés

El liderazgo se perfeccionara mediante el desarrollo de un plan de fortalecimiento dirigido en fortalecer las habilidades de las asistentes y analistas administrativos. El objetivo es generar talleres de liderazgo participativo. Las áreas responsables de estas actividades son: talento humano, jefe de área que forman parte de la UTC. El tiempo que se establece para que se ejecuten dichas actividades es de 12 horas

Tabla 9: Plan de capacitación de cohesión de grupo

Fecha	Hora	Duración	Tema	Resumen de contenido	Responsable	Procedimiento
Día 1 Lunes 7 de noviembre 2022	08:00 11:00	3 horas	Trabajo en equipo	Diferencia entre equipo y grupo de trabajo	Capacitador Participantes	Dinámica entre equipo
Día 2 Martes 8 de noviembre 2022	08:00 11:00	3 horas	La creación de trabajo en equipo.	Importancia del rol clave de los equipos de trabajo dentro de una organización	Capacitador Participantes	Trabajo en equipo y presentación
Día 3 Miércoles 9 de noviembre 2022	08:00 11:00	3 horas	Trabajo en equipo y su relación con la productividad.	Relacionar el equipo de trabajo con la productividad.	Capacitador Participantes	Dinámica entre equipo
Día 4 Jueves 10 de noviembre 2022	08:00 11:00	3 horas	Trabajo en equipo y su relación con la motivación.	Relación del equipo de trabajo con la motivación.	Capacitador Participantes	Dinámica entre equipo

Fuente: Atavallo Evelin y Valiente Inés

El trabajo en equipo, es la creación de talleres motivacionales a las asistes y analistas administrativos. El objetivo es mejorar la comunicación fortaleciendo relaciones interpersonales. Las áreas responsables para desarrollar esta actividad son: talento humano, jefe de área. El tiempo que se propone dicha actividad es de 12 horas.

Conclusiones

Las definiciones sobre el clima organizacional en el desempeño laboral concluye que las distintas fuentes de información y la fundamentación teórica permitieron profundizar el conocimiento sobre el clima organizacional, los tipos de entornos organizacionales, los factores internos y externos, así como la eficiencia y eficacia del desempeño de la organización en el lugar de trabajo, su importancia, factores directa e indirecta que interfieren en el desempeño laboral.

La investigación demuestra que mediante la aplicación del instrumento permitió analizar la información respecto al clima organizacional, de las siguientes dimensiones: relaciones interpersonales, cohesión de grupo, calidad de vida laboral, motivación, políticas y reglamentos, se concluye que el desempeño laboral de los colaboradores es positivo de acuerdo a los resultados obtenidos.

Un plan de mejoras permite fortalecer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, las sugerencias mencionadas optimizaran el fortalecimiento y condiciones laborales y con ello en los colaboradores se generará un clima de satisfacción, es decir todos los factores están correctamente estructurados y atendidos lo que permite tener participantes eficientes de alta competitividad dentro de la institución.

Recomendaciones

El clima organizacional es fundamental en el desempeño laboral de los colaboradores, es importante que las autoridades motiven a las asistentes ejecutivas y analistas administrativos mediante el reconocimiento de su trabajo, responsabilidad, confianza, establecer incentivos, para mantener y fortalecer el buen compromiso de los usuarios optimizando de una manera productiva, efectiva, eficiente, competitivo, generando resultados positivos para la institución.

Al encontrar el clima organizacional positivo se propone realizar las actividades para mantener, fortalecer, optimizar el comportamiento de los colaboradores ejecutivos y administrativos, y sea este un modelo a seguir para las distintas instituciones públicas y privadas del cantón, la provincia y el país.

Poner en práctica el plan de mejoras presentado en esta investigación. Al realizar el estudio se encontró que la institución en donde se realizó el trabajo cuenta con convenios con el CECAP, institución de renombre a nivel nacional, por lo que pareció una buena idea hacer uso de esta fortaleza y centrar todo en las capacitaciones. Esto permitirá que los objetivos y metas sean cumplidos y optimizados dentro de la institución.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arano Chávez, R. M., Escudero Macluf, J., y Delfín Beltrán, L. A. (2016). El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación, 9-14 <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>

Asencio Muñoz, I., y Fernández Díaz, J. (1991). El clima de las instituciones de Educación Superior. Revista Complutense de Educación, 2(3), 501-518. <https://rieoei.org/historico/documentos/rie67a10.pdf>

Boada, N. (2019). Journal of Economics, Finance and International Business, Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú, 3(1) 75-103. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>

Guevara X. (2018). Clima organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa, Maestría en Investigación en Educación, Universidad Andina Simón Bolívar, <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>

Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos (Quinta ed.). McGraw-Hill. <https://www.coursehero.com/file/8235235/Adm-Personal-Libro-Adm-de-RRHH-Chiavenato-Cap1-al-17/>

Chivenato, I. (2007). Administración de recursos humanos (Octava ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

https://www.academia.edu/34007846/8va_Administracion_de_recursos_humanos_El_capital_humano_pdf

Chivenato, I. (2009). Comportamiento organizacional (Segunda ed.). México D.F.: McGraw-Hill. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Rodríguez, E (2016). Revista Educación en Valores. El clima organizacional presente en una empresa de servicio. 1(25), 3-18. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Úria, D., (2014): el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de andelas cía. Ltda. De la ciudad de ambato. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

Wigodski, J., (2010): Metodología de Investigación. Blogger. <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

López, P., y Roldan, S., (2015): Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Universidad Autónoma de Barcelona. 1 edición. https://ddd.uab.cat/pub/llobres/2015/129382/metinvsocuan_presentacioa2015.pdf

Uría, D. (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de andelas cía. Ltda. De la ciudad de ambato. Trabajo de graduación previo a la obtención del título de ingeniera de empresas, <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

- González, J., Rodríguez, M., y González, O. (2018). El clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia. *Revista Espacios*. 39(37), 3.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/18393703.html>
- Lecaros, D. (2016). *Implementación de un sistema de evaluación del clima laboral en una entidad del estado*, Universidad de Lima. Licenciatura en Administración
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/2321/Lecaros_Alvaro_Diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González-Garcés, D. I., y Morales-Urrutia, D. C. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *Digital Publisher CEIT*, 5(5), 79-93.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/245
- Jácome León, M. A., y Jácome Montenegro, C. (2017). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí. Universidad Técnica de Cotopaxi.
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3767/1/T-UTC-0214.pdf>
- Ortiz, M. (2015). Guía de entrevista. prezi.com: https://prezi.com/ooatecj5_fgt/guia-de-entrevista-y-de-observacion/
- Proulx, D. (2014). *Diagnóstico y cambio organizacional: Elementos claves* (Primera ed.). Asociación para el Mejoramiento de la Educación Básica de Piura.
<http://archives.enap.ca/bibliotheques/2015/03/030824785.pdf>

Rodríguez, I. (2017). Evaluación del Desempeño. ICADE Business School.

<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/135467/retrieve>

Gutiérrez, E. (2001). Análisis Descriptivo del clima organizacional antes y después de un proceso de rotación de personal. Universidad Católica Andrés Bello

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP3578.pdf>

Salazar, C., Peña, C., Ceja A, y Valdivia, E. (2015). Diseño y validación de un instrumento de evaluación del clima organizacional en centros escolares del nivel superior. Revista Iberoamericana de Educación (67), 181-196.

<https://rieoei.org/historico/documentos/rie67a10.htm>

Universidad Técnica de Cotopaxi. (2021). Organigrama. Dirección de Servicios Informáticos:

<https://www.utc.edu.ec/organigrama>

Vega, J. C., Rodríguez Díaz, E. G., y Montoya, A. (2014). Metodología de evaluación del clima organizacional a través de un modelo de regresión logística para una universidad en Bogotá, Colombia. CIFE, 14(21), 247-272.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5061177.pdf>

Zans, A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN –Managua en el período 2016. Universidad nacional autónoma de nicaragua, managuafacultad regional multidisciplinaria matagalpat. Máster en Gerencia Empresarial. [https://1library.co/document/z3ew0j8q-organizacional-incidencia-](https://1library.co/document/z3ew0j8q-organizacional-incidencia-desempeno-trabajadores-administrativos-facultad-multidisciplinaria-matagalpa.html)

[desempeno-trabajadores-administrativos-facultad-multidisciplinaria-matagalpa.html](https://1library.co/document/z3ew0j8q-organizacional-incidencia-desempeno-trabajadores-administrativos-facultad-multidisciplinaria-matagalpa.html)

5. Anexos

Anexo 1

N°	NOMBRES	DENOMINACIÓN PUESTO	UNIDAD ÓRGÁNICA
1	Calapaqui Suarez Jenny del Rocío	Asistente Ejecutiva de Unidad Académica	Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales
2	Segovia Ochoa Paola Cristina	Asistente Ejecutiva de Unidad Académica	Centro de Idiomas
3	Gavilema Ronquillo Susana Alicia	Analista Administrativo	Facultad de Ciencias Humanas y Educación
4	Pastas Taco Ángela Maricela	Analista Administrativo	Vicerrectorado Académico – Investigación
5	Tovar Cobo Jorge Rodrigo	Analista Administrativo	Dirección de Postgrados
6	Villamarin Álvarez Sandra María	Analista Administrativo	Facultad de Ciencias Administrativas
7	Tapia Gaibor Nancy Elizabeth	Analista Administrativo	Facultad de Ciencias Administrativas
8	Andrade Barriga María Isabel	Analista Administrativo	Dirección de Postgrados
9	Pacheco Erazo Lilia Marisol	Analista Administrativo	Facultad de Ciencias

			Agropecuarias Y Recursos Naturales
10	Ruiz Jácome AnaLucia	Analista Administrativo	Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas
11	Tapia Trujillo Rocío Del Carmen	Analista Administrativo	Facultad de Ciencias Humanas y Educación
12	Noroña Tayupanta MaríaEugenia	Analista Administrativo	Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas
13	García Tapia Miriam Lorena	Analista Administrativo	Dirección Extensión Pujilí
14	Viera Mena Alexis Orlando	Asistente Ejecutiva de Unidad Académica	Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales
15	Jiménez Álvarez Verónica Maribel	Asistente Ejecutiva de Unidad Académica	Facultad de Ciencias Administrativas
16	Cazco Hurtado Martha Cristina	Asistente Ejecutiva	Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales
17	Sánchez Castillo Galo Patricio	Analista Administrativo	Dirección de Extensión

Denominación de puesto	Cantidad
Analista Administrativo	12
Asistente Ejecutiva	5
TOTAL	17

Anexo 2

Instrumento para determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la asistente Ejecutiva y analista Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi (La Matriz).

Encuesta a la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la asistente ejecutiva y analista administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi (La matriz).

INSTRUCCIÓN

El siguiente instrumento, tiene como finalidad, determinar la INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA ASISTENTE EJECUTIVA Y ANALISTA ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI (LA MATRIZ), donde usted labora, a partir de su percepción sobre las siguientes dimensiones: relaciones interpersonales, cohesión de grupo, calidad de vida laboral, motivación, políticas y reglamentos. La escala se estructura en dos grandes secciones, en principio la que recaba los datos generales y la segunda que concentra los ítems por cada dimensión explorada.

Para responder cada uno de los planteamientos que se presentan en el instrumento, debe considerarse lo siguiente:

a) Leer cuidadosamente cada uno de los ítems y, seleccione la respuesta que usted considere más indicada de acuerdo a la siguiente escala: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

b) La información que resulte de la aplicación del instrumento, será manejada en forma

Anónima y confidencial.

c) No está permitido consultar a sus compañeros(as) de trabajo para indagar sobre sus respuestas, ya que es muy importante que su opinión sea personal de cada situación planteada.

SECCIÓN I: DATOS GENERALES *

1.- SEXO

- Femenino
- Masculino

2.- Señale el tiempo que usted tiene trabajando en el área de asistente ejecutiva y analista administrativo *

- Menor de 25 años
- De 25 a 30 años
- De 30 a 40 años
- De 40 a 50 años

3.-La contratación de asistente ejecutiva y analista administrativo actual que tiene es: *

- Asistente ejecutiva y analista administrativo por horas
- Asistente ejecutiva y analista administrativo de tiempo completo
- Asistente ejecutiva y analista administrativo 40 horas

SECCIÓN II. ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

RELACIONES INTERPERSONALES (compañerismo y colaboración)

4.- Cuento con el apoyo de mis compañeros(as) para emprender nuevos proyectos académicos en mi plantel. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

5.- Recibo el apoyo necesario de mi jefe/a (director/a) cuando lo requiero. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

6.- En el área de asistente ejecutiva y analista administrativo, las relaciones entre los compañeros(as) se dan de manera cordial y respetuosa. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo
- Totalmente de cuerdo

7.- Tengo excelentes relaciones con los compañeros(as) del área de asistente ejecutiva y analista administrativo. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8.- Considero que tengo buena relación de trabajo con mi jefe/a (director/a). *

- Totalmente en acuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

RELACIONES INTERPERSONALES (comunicación)

9.- Existe buena comunicación entre el personal asistente ejecutiva y analista administrativo. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10.- Considero que tengo buena comunicación con mi jefe(a) (director/a). *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11.- De manera general, percibo que la comunicación entre los integrantes del área asistente ejecutiva y analista administrativo, es efectiva (independientemente del tipo de contratación). *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12.- Recibo información con regularidad (impresa y/o electrónica) que me permite conocer los acontecimientos relevantes del área asistente ejecutiva y analista administrativo. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo

- Totalmente de acuerdo

13.- Siempre puedo comunicar lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con el resto de la organización. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14.- La información relevante del área asistente ejecutiva y analista administrativo, fluye lentamente. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15.- Percibo que la información se concentra solamente en algunos(as) integrantes del área asistente ejecutiva y analista administrativo. *

- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

16.- Considero que en el área asistente ejecutiva y analista administrativo, existen problemas de comunicación entre el personal. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

COHESIÓN DE GRUPO (trabajo en equipo)

17.-La integración entre los compañeros(as) para el trabajo académico es positiva. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

18.- En el área de asistente ejecutiva y analista administrativo, los resultados son el fruto del trabajo de pocos integrantes. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

19.- El liderazgo que prevalece en área de asistente ejecutiva y analista administrativo, contribuye al trabajo en equipo. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

20.- En las DES Pedagogía (asistente ejecutiva y analista administrativo) se propicia el trabajo en equipo. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

21.- En las reuniones de trabajo en el área asistente ejecutiva y analista administrativo, siento la confianza de expresar desacuerdos abiertamente. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

22.- Me siento cómodo trabajando en equipo del área asistente ejecutiva y analista administrativo. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

COHESIÓN DE GRUPO (productividad

23.- El trabajo del área asistente ejecutiva y analista administrativo, está bien organizado. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

24.- El trabajo me hace sentir útil y altamente productivo. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

25.- Me siento comprometido a alcanzar mis objetivos laborales. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

CALIDAD DE VIDA LABORAL (bienestar y salud física)**26.- Con qué frecuencia me siento estresado(a) por las actividades que realizo. ***

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

27.- Las actividades que desempeño afectan la estabilidad con mi familia. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

28.- Realizo actividad física fuera de mi horario laboral. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

CALIDAD DE VIDA LABORAL (condiciones de trabajo)

29.- Cuento con los materiales y equipo necesarios para llevar a cabo mi trabajo. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

30.- He recibido apoyo administrativo (recursos, materiales, entre otros) para la realización de las actividades que lo han requerido. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

31.- Considero que mi lugar de trabajo es agradable. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo
- Indeciso.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

32.- El espacio donde realizo mis actividades me permite concentrarme. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo
- Indeciso.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

33.- Mi espacio de trabajo (individual) tiene la iluminación necesaria. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo
- Indeciso.
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo.

34.- La ventilación de mi espacio es la adecuada. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.

- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo

35.- El mobiliario con el que dispongo para trabajar es cómodo. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

36.- Las áreas de asistente ejecutiva y analista administrativo, están equipadas con lo necesario para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

MOTIVACIÓN (sentido de pertenencia)

37.- Me siento orgulloso(a) de pertenecer a este área de asistente ejecutiva y analista administrativo. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo

- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

38.- Considero que mis colegas tienen identidad universitaria. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

39.- Me siento partícipe de los éxitos del área asistente ejecutiva y analista administrativo. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

40.- Me preocupa el prestigio del área asistente ejecutiva y analista administrativo. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo

- Totalmente de acuerdo

41.- Estoy de acuerdo con los valores y la filosofía en general que promueve el área de asistente ejecutiva y analista administrativo. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

42.- El área de asistente ejecutiva y analista administrativo, es un buen lugar para laborar. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

43.- Con frecuencia dedica horas extras de trabajo a las actividades que lo requieren. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

MOTIVACIÓN (satisfacción laboral)

44.- En este trabajo me siento realizado profesionalmente. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

45.- Me gusta el trabajo que realizo en el área de asistente ejecutiva y analista administrativo. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

46.- Si se me presentara la oportunidad de cambiar de área, para desarrollar las mismas actividades que realizo actualmente, lo aceptaría de inmediato. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

47.- El salario que percibo lo considero adecuado en función de mis responsabilidades. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

48.- Estoy satisfecho con la estabilidad laboral que me proporciona este trabajo. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

POLÍTICAS Y REGLAMENTOS (derechos y obligaciones)**49.- Conozco las prestaciones (becas, capacitación, solicitud de días para tratar asuntos diversos, entre otros) a las que tengo derecho como asistente ejecutiva y analista administrativo. ***

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

50.- Conozco las actividades que señala el Manual de Puestos y Funciones respecto a mi tipo de contratación. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

51.- El procedimiento para evaluar el desempeño de las funciones que debo asumir como docente son de mi entera satisfacción. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

52.- Conozco lo que señala el Reglamento Interior del área de asistente ejecutiva y analista administrativo de la institución. *

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

53.- La administración del área de asistente ejecutiva y analista administrativo, atiende con rapidez las solicitudes y/o trámites que realiza.

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Indeciso.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

https://docs.google.com/forms/d/1F2GJBIrteyIZfGuqnaIR2UK62Mt_W-Xad9VhRdlSrJg/edit

Anexo 3

Instrumentó Abalizado

Diseño y validación de un instrumento de evaluación del clima organizacional de centros escolares de nivel superior.

Anexo 1

Instrumento para caracterizar el clima organizacional en profesores de centros escolares de Educación Superior

Es intención del siguiente instrumento, caracterizar el clima organizacional de la unidad académica donde usted labora, a partir de su percepción sobre las siguientes dimensiones: relaciones interpersonales, cohesión de grupo, calidad de vida laboral, motivación y políticas y reglamentos.

La escala se estructura en dos grandes secciones, en principio la que recaba los datos generales y la segunda que concentra los ítems por cada dimensión explorada.

Para responder cada uno de los planteamientos que se presentan en el instrumento, debe considerarse lo siguiente:

- Leer cuidadosamente cada uno de los ítems y, responder marcando con una X la opción que usted considere más indicada de acuerdo a la siguiente escala: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.
- La información que resulte de la aplicación del instrumento, será manejada en forma anónima y confidencial.
- No está permitido consultar a sus compañeros(as) de trabajo para indagar sobre sus respuestas, ya que es muy importante que su opinión sea personal de cada situación planteada.

194

SECCIÓN I: DATOS GENERALES

1.- Sexo:	1) Femenino <input type="checkbox"/>	2) Masculino <input type="checkbox"/>
2.- Señale el tiempo que usted tiene trabajando en el centro escolar universitario:		
1) Menos de 5 años <input type="checkbox"/>	2) De 6 a 15 años <input type="checkbox"/>	3) De 16 a 28 años <input type="checkbox"/>
3.- La contratación docente actual que tiene es:		
1) Docente por horas <input type="checkbox"/>	2) Profesor de tiempo completo (PTC) <input type="checkbox"/>	3) Profesor por 40 horas de contrato <input type="checkbox"/>

SECCIÓN II. ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

RELACIONES INTERPERSONALES (compañerismo y colaboración)	1	2	3	4	5
4.- Cuento con el apoyo de mis compañeros(as) para emprender nuevos proyectos académicos en mi plantel.					
5.- Recibo el apoyo necesario de mi jefe/a (director/a) cuando lo requiero.					
6.- En la facultad las relaciones entre los compañeros(as) se dan de manera cordial y respetuosa.					
7.- Tengo excelentes relaciones con los compañeros(as) de mi unidad académica.					
8.- Considero que tengo buena relación de trabajo con mi jefe/a (director/a).					
RELACIONES INTERPERSONALES (comunicación)	1	2	3	4	5
9.- Existe buena comunicación entre el personal docente de la facultad.					
10.- Considero que tengo buena comunicación con mi jefe(a) (director/a).					

11.- De manera general, percibo que la comunicación entre los integrantes de mi facultad es efectiva (Independientemente del tipo de contratación).					
12.- Recibo información con regularidad (impresa y/o electrónica) que me permite conocer los acontecimientos relevantes de mi facultad.					
13.- Siempre puedo comunicar lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con el resto de la organización.					
14.- La información relevante de mi unidad académica fluye lentamente.					
15.- Percibo que la información se concentra solamente en algunos(as) integrantes de mi plantel.					
16.- Considero que en mi facultad existen problemas de comunicación entre el personal.					
COHESIÓN DE GRUPO (trabajo en equipo)	1	2	3	4	5
17.- La integración entre los compañeros(as) para el trabajo académico es positiva.					
18.- En este plantel los resultados son el fruto del trabajo de pocos integrantes.					
19.- El liderazgo que prevalece en el plantel contribuye al trabajo en equipo.					
20.- En las DES Pedagogía (Facultad de Pedagogía y Ciencias de la Educación) se propicia el trabajo en equipo.					
21.- En las reuniones de trabajo en mi unidad académica siento la confianza de expresar desacuerdos abiertamente.					
22.- Me siento cómodo trabajando en equipo en mi plantel.					
COHESIÓN DE GRUPO (productividad)	1	2	3	4	5
23.- El trabajo en mi facultad está bien organizado.					
24.- El trabajo me hace sentir útil y altamente productivo.					
25.- Me siento comprometido a alcanzar mis objetivos laborales.					
CALIDAD DE VIDA LABORAL (bienestar y salud física)	1	2	3	4	5
26.- Con frecuencia me siento estresado(a) por las actividades que realizo.					
27.- Las actividades que desempeño afectan la estabilidad con mi familia.					
28.- Realizo actividad física fuera de mi horario laboral.					
CALIDAD DE VIDA LABORAL (condiciones de trabajo)	1	2	3	4	5
29.- Cuento con los materiales y equipo necesarios para llevar a cabo mi trabajo.					
30.- He recibido apoyo administrativo (recursos, materiales, entre otros) para la realización de las actividades que lo han requerido.					
31.- Considero que mi lugar de trabajo es agradable.					
32.- El espacio donde realizo mis actividades me permite concentrarme.					
33.- Mi espacio de trabajo (Individual) tiene la iluminación necesaria (PTC).					
34.- La ventilación de mi espacio es la adecuada (PTC).					
35.- El mobiliario con el que dispongo para trabajar es cómodo.					