



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.”

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de

Licenciadas en Secretariado Ejecutivo Gerencial

Autoras:

Castillo Llumigusin Nathaly Corina

Lozada Moreno Katty Paola

Tutora:

Mgs. Libia Dolores Almeida Lara

Latacunga-Ecuador

Agosto, 2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras **NATHALY CORINA CASTILLO LLUMIGUSIN** y **KATTY PAOLA LOZADA MORENO** declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**, siendo. **Mgs. Ing. LIBIA DOLORES ALMEIDA LARA** tutor (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Srta. Nathaly Corina Castillo Llumigusin

C.I.: 172317766-1



Srta. Katty Paola Lozada Moreno

C.I.: 050366420-3

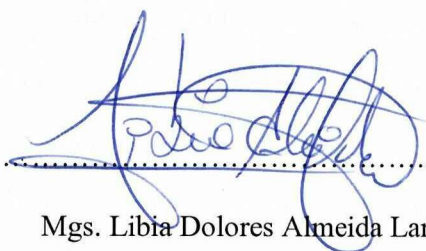
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”, de **NATHALY CORINA CASTILLO LLUMIGUSIN** y **KATTY PAOLA LOZADA MORENO**, de la carrera **SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL** 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 de 2019

El Tutor



Mgs. Libia Dolores Almeida Lara

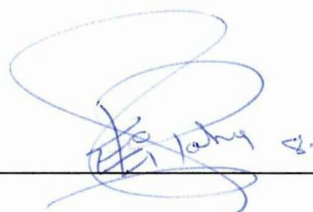
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

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, las postulantes: **NATHALY CORINA CASTILLO LLUMIGUSIN** y **KATTY PAOLA LOZADA MORENO** con el título de Proyecto de Investigación: “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.


Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Agosto 2019

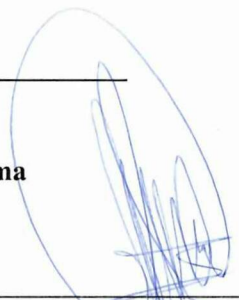
Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)
Nombre: Mgs. Eliana Palma
CC: 050303235-1



Lector 2
Nombre: Mgs. Katherine Carrera
CC: 0500349311-6



Lector 3
Nombre: Mgs. Martha Cueva
CC: 170502244-8

AGRADECIMIENTO

El camino hacia la meta no ha sido fácil, es por ello que queremos agradecer a familiares, amigos y profesores, por el apoyo incondicional, dedicación y constancia, los cuales han hecho posible que la realización de este trabajo sea, el mejor de los retos, que hemos afrontado y una fuente de inspiración para seguir cosechando triunfos.

Nathy & Katty

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a todas las personas que han creído en nosotras y nos han fortalecido como profesionales, siendo eje fundamental en la consecución de nuestras metas.

Nathy & Katty



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

Autor/es: Nathaly Corina Castillo Llumigusin
Katty Paola Lozada Moreno

TÍTULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.”

RESUMEN

Varias empresas en la actualidad deben considerar el riesgo que provoca un mal clima organizacional y como esta afecta a la satisfacción laboral del trabajador en sus actividades diarias. El objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, y así relacionar las variables. En este contexto se discierne que la influencia del clima organizacional incide en la satisfacción laboral. Distinguiendo en su entorno aquellos factores que intervienen en el rendimiento profesional dentro del personal administrativo.

La pregunta de investigación se responde por medio de la aplicación de dos cuestionarios que determinó la correlación de las variables: Cuestionario para el Análisis del Clima Organizacional (Fede Gan) y Cuestionario para Satisfacción Laboral (S10/12); el resultado obtenido muestra la relación efectiva que existe entre los superiores y su equipo de trabajo, tanto en la comunicación y en la toma de decisión. Dentro del estudio se observa la relación entre las variables siendo esta positiva demostrando que existe bienestar en los trabajadores de la institución, pero también se encontró grupos minoritarios que manifestaron estar insatisfechos o en total desacuerdo causando problemas futuros, por tal razón, se obtuvo un impacto social y teórico en el mismo.

Palabras Claves: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Liderazgo, Trabajo en Equipo.



TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

Authors: Nathaly Corina Castillo Llumigusin
Katty Paola Lozada Moreno

TITLE: “ORGANIZATIONAL CLIMATE AND LABOR SATISFACTION IN THE ADMINISTRATIVE STAFF OF THE TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI”

ABSTRACT

Several companies today must consider the risk caused by a bad organizational climate and how this affects the job satisfaction of the worker in their daily activities. However, institutions showed the risk of presenting an environment in bad conditions that affects the proactive performance of human resources, so it is important to know how one factor depends on another and what aspects to improve. The objective of this study was to determine the relationship that exists between the organizational climate and the job satisfaction of the administrative staff of the Technical University of Cotopaxi, and this relate the variables. In this context, it is discerned that the influence of the organizational climate affects job satisfaction. Distinguishing in its environment those factor that intervene in the professional performance and serve for the performance of the activities within the administrative staff of the Technical University of Cotopaxi. The research question was answered through the application of two questionnaires that determined the correlation of the variables: Questionnaire for the Analysis of the Organizational Climate (Fede Gan) and Questionnaire for Labor Satisfaction (S10/12); the result obtained showed the effective relationship that there was between superiors and the workteam both in communication and decision making. Within the study the relation was observed being this positive demonstrating that well being exist in the workers of the institution. But also was found minority groups that manifested to be dissatisfied or in total disagreement causing future problems, for such reason, the social and theoretical impact was obtained in the same one.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, Leadership, Teamwork.



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 del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de **LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL** de la **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, **SRTA. NATHALY CORINA CASTILLO LLUMIGUSIN** y la **SRTA. KATTY PAOLA LOZADA MORENO**, cuyo título versa **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**, 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 certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Agosto del 2019

Atentamente,

Lic. José Ignacio Andrade Msc.
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C.: 050310104-0



ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenidos	Pág.
Portada.....	i
Declaración de autoría.....	ii
Aval del tutor de proyecto de investigación.....	iii
Aprobación del tribunal de titulación.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice de contenido.....	xi
Índice de figuras.....	xiii
Índice de tablas.....	xv
1. Información general.....	1
2. El problema de investigación.....	2
2.1. Planteamiento del problema.....	2
2.2. Formulación del problema o pregunta de investigación.....	3
2.3. Objetivos.....	3
2.3.1. Objetivo General.....	3
2.3.2. Objetivos Específicos.....	3
2.4. Justificación de la investigación.....	4
3. Marco teórico referencial.....	5
3.1. Antecedentes de la investigación.....	5
3.2. Fundamentos teóricos.....	7
3.2.1 Administración.....	7
3.2.2 Administración de recursos humanos.....	8
3.2.3 Clima organizacional.....	9

3.2.4. Satisfacción laboral	21
4. Marco metodológico.....	34
4.1. Variables.....	34
4.2. Hipótesis	34
4.2.1. Hipótesis de investigación.....	34
4.3. Enfoque de la Investigación.....	34
4.4. Diseño de investigación.....	34
4.5. Nivel de investigación	35
4.6. Población y muestra	35
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
5. Análisis y discusión de resultados	38
5.1. Tabulación de la encuesta Clima Organizacional.....	38
5.2. Tabulación encuesta Satisfacción Laboral	63
5.3 Correlación de Variables.....	75
6. Impactos	79
7. Conclusiones y recomendaciones.....	80
7.1. Conclusiones.....	80
7.2. Recomendaciones	81
8. Bibliografía.....	82
9. Anexos	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Enfoque de satisfacción para el Clima Organizacional	9
Figura N° 2 Dimensiones de la comunicación del establecimiento de relaciones	17
Figura N° 3. Insatisfacción en el trabajo	23
Figura N° 4. Pirámide de necesidades de Maslow	29
Figura N° 5. Edad promedio.....	38
Figura N° 6. Género	39
Figura N° 7. Antigüedad.....	40
Figura N° 8. Resultados planeados.....	41
Figura N° 9. Los sistemas de comunicación facilitan una labor en equipo.....	42
Figura N° 10. Consulta con los colaboradores para tomar decisiones	43
Figura N° 11. Ante problemas o conflictos, la actitud es constructiva	44
Figura N° 12. Los reconocimientos de méritos y esfuerzos	45
Figura N° 13. Información de la marcha y los resultados	46
Figura N° 14. Los sistemas de trabajo orientados al compromiso	47
Figura N° 15. Comunicación positiva	48
Figura N° 16. Los directivos de la institución predicán con el ejemplo.....	49
Figura N° 17. Los salarios por encima de la media.....	50
Figura N° 18. Actividades realizadas.	51
Figura N° 19. El estilo entre los directivos dialogante y participativo.....	52
Figura N° 20. Rumores o bulos En la institución.	53
Figura N° 21. Cambios organizativos o tecnológicos orientados a la mejora.	54
Figura N° 22. Iniciativas de la Institución.....	55

Figura N° 23. Amplio nivel de satisfacción.	56
Figura N° 24. Puntos de vista	57
Figura N° 25. Atención y servicio	58
Figura N° 26. Superioridad o la subordinación.	59
Figura N° 27. Resolución de conflictos.....	60
Figura N° 28. Como se desarrolla en ambiente en la institución	61
Figura N° 29. Condiciones de trabajo	62
Figura N° 30. Objetivos, Metas y Tazas de Producción.....	63
Figura N° 31. Limpieza, Higiene y salubridad.....	64
Figura N° 32. Entorno físico y espacio de trabajo.....	65
Figura N° 33. Temperatura del lugar de trabajo	66
Figura N° 34. Relaciones personales.....	67
Figura N° 35. Supervisión en el trabajo	68
Figura N° 36. Frecuencia de supervisión	69
Figura N° 37. Formas de juzgar las tareas.....	70
Figura N° 38. Igualdad y justicia por parte de los directores	71
Figura N° 39. Apoyo de los directivos	72
Figura N° 40. Cumplimiento de convenios disposiciones y leyes	73
Figura N° 41. Toma de decisiones en el equipo de trabajo	74
Figura N° 42. Correlación Clima organizacional-Satisfacción laboral	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Edad promedio.....	38
Tabla N° 2: Género.....	39
Tabla N° 3: Antigüedad.....	40
Tabla N° 4: Resultados planeados.....	41
Tabla N° 5: Los sistemas de comunicación facilita una labor en equipo.....	42
Tabla N° 6: Consulta con los colaboradores para tomar decisiones.....	43
Tabla N° 7: Ante problemas o conflictos, la actitud es constructiva.....	44
Tabla N° 8: Los reconocimientos de méritos y esfuerzos.....	45
Tabla N° 9: Información de la marcha y los resultados.....	46
Tabla N° 10: Los sistemas de trabajo orientados al compromiso.....	47
Tabla N° 11: Comunicación positiva.....	48
Tabla N° 12: Los directivos de la institución predicán con el ejemplo.....	49
Tabla N° 13: Los salarios por encima de la media.....	50
Tabla N° 14: Actividades realizadas.....	51
Tabla N° 15: El estilo entre los directivos dialogante y participativo.....	52
Tabla N° 16: Rumores o bulos en la institución.....	53
Tabla N° 17: Cambios organizativos o tecnológicos orientados a la mejora.....	54
Tabla N° 18: Iniciativas de la Institución.....	55
Tabla N° 19: Amplio nivel de satisfacción.....	56
Tabla N° 20: Puntos de vista.....	57
Tabla N° 21: Atención y servicios.....	58
Tabla N° 22: Superioridad o la subordinación.....	59

Tabla N° 23: Resolución de conflictos	60
Tabla N° 24: Ambiente laboral.....	61
Tabla N° 25: Condiciones de trabajo.....	62
Tabla N° 26: Objetivos, Metas y Tazas de Producción.....	63
Tabla N° 27: Limpieza, Higiene y salubridad	64
Tabla N° 28: Entorno físico y espacio de trabajo	65
Tabla N° 29: Temperatura del lugar de trabajo	66
Tabla N° 30: Relaciones personales	67
Tabla N° 31: Supervisión en el trabajo.....	68
Tabla N° 32: Frecuencia de supervisión.....	69
Tabla N° 33: Formas de juzgar las tareas	70
Tabla N° 34: Igualdad y justicia por parte de los directores	71
Tabla N° 35: Apoyo de los directivos	72
Tabla N° 36: Cumplimiento de convenios disposiciones y leyes.....	73
Tabla N° 37: Toma de decisiones en el equipo de trabajo	74
Tabla N° 38: Análisis general del Clima organizacional	75
Tabla N° 39: Análisis general de la satisfacción laboral	76

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Fecha de inicio:

Octubre 2018 – Febrero 2019

Fecha de finalización:

Marzo - Agosto 2019

Lugar de ejecución:

Universidad Técnica de Cotopaxi

Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Secretariado Ejecutivo Gerencial

Proyecto de investigación vinculado:

Levantamiento de información para la relación del Clima organizacional y la Satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ciudad Latacunga provincia Cotopaxi.

Área de Conocimiento:

Gestión administrativa, Servicio al Cliente y TIC

Línea de investigación de la universidad:

Administración y Economía para el Desarrollo humano y social

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Sistema de información para la toma de decisiones en las empresas de la Economía Popular y Solidaria

2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Planteamiento del problema

En la actualidad el clima organizacional es un factor predominante e importante en el ámbito laboral, todas las empresas deben tomar en cuenta los factores que intervienen en el entorno organizacional de cada individuo para su desempeño en la institución, por este motivo algunas empresas evalúan anualmente al personal para conocer el clima en el que están trabajando, esto permite conocer a los directivos la situación emocional en la que se encuentran los trabajadores para cumplir sus actividades laborales y así tomar medidas necesarias en el caso de requerirlo (Arosemena, 2013). Al conocer los factores que causa el clima laboral en los trabajadores se identificará el nivel de satisfacción dentro del rendimiento laboral.

Con el aporte de varias investigaciones se analiza, la influencia del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral, percibiendo en su entorno los factores que influye en el rendimiento profesional para el desempeño de sus actividades. La sociedad debe analizar la importancia de la satisfacción laboral en las instituciones y considerar al Talento Humano como uno de los factores importantes en el proceso productivo, de la organización.

Para realizar la investigación en el personal es necesario que predomine la espontaneidad y por ningún motivo, las respuestas sean inducidas por sus jefes ya que distorsiona la naturalidad de las respuestas (Arosemena, 2013). Se los debe mantener en un clima laboral de buena calidad donde el personal se sienta tranquilo al momento de realizar sus actividades. Como manifiestan Enríquez y Calderón (2017).

Los colaboradores municipales al jugar un papel de vital importancia y al estar insatisfechos laboralmente, pueden desmotivarse o llegar a la falta de interés por el trabajo y/o apatía, causando así incumplimiento con sus funciones de forma habitual, afectando el rendimiento de los trabajadores y la productividad de los mismos dentro de la municipalidad de Huehuetenango. (p.90)

Dado que, para mejorar el proceso administrativo en base a su rendimiento se debe mejorar el clima laboral en los trabajadores de una organización. La presente investigación permitirá la relación de las variables: Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

2.2. Formulación del problema o pregunta de investigación

¿Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

2.3.2. Objetivos Específicos.

- Determinar los factores que se consideran dentro del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de las organizaciones
- Identificar los factores de clima organizacional que son considerados por el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi
- Identificar los factores de satisfacción laboral que se presentan en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi
- Analizar las posibles relaciones que se establezcan entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

2.4. Justificación de la investigación

El objetivo de esta investigación es dar a conocer la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral donde desempeñan sus actividades el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, teniendo una perspectiva amplia de la productividad laboral mediante el análisis de los mismos y su relación.

Los beneficiarios directos del proyecto serán los directivos de la Universidad, con el aporte que se les brindará podrán tomar medidas ante este factor y mejorar el clima organizacional de los trabajadores. El personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi quien gracias a los resultados de la investigación considerará ciertas medidas para poder desempeñarse satisfactoriamente en sus actividades. Para ampliar la investigación se toma en cuenta los beneficiarios indirectos siendo los investigadores quienes percibirán los factores y relación existente entre las variables de la investigación la cual permitirá fortalecer el perfil profesional del estudiante, por último, se encuentra la comunidad universitaria que indirectamente reciben sus beneficios al solicitar información del personal recibiendo una buena atención.

La factibilidad se presta en razón de la predisposición expuesta por el personal administrativo de los diferentes departamentos de la Institución para apoyar a la investigación del equipo, se cuenta con los recursos económicos y conocimientos necesarios para desarrollar el estudio propuesto. La investigación citará a varios autores, para perfeccionar los conocimientos adquiridos en clase poniendo en práctica el profesionalismo en el ámbito laboral donde se dará a conocer diferentes perspectivas del clima organizacional, relacionando con la satisfacción laboral del personal administrativo lo que permitirá responder interrogantes planteadas por los investigadores.

Se logrará un impacto teórico en el área administrativa al identificar los factores que influyen el clima organizacional y obtener resultados de satisfacción laboral, en cada departamento administrativo que pertenece a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

3. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

La primera investigación corresponde a Raudales (2012) quien investigó sobre: “Valoración del clima organizacional de las Unidades Académicas de la Facultad de Ciencia y Tecnología del Sistema Presencial en la Sede Central de la Universidad Pedagógica Francisco Morazán”, el objetivo es conocer la valoración que tienen los actores educativos del clima organizacional en la Unidad Académica de la Facultad. La metodología fue una investigación de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, teniendo una población 136 personas conformadas entre docentes, secretarias y jefes, con un resultado desfavorable.

Esta investigación aportará con el instrumento de evaluación siendo el cuestionario “Cuestionario del Clima Laboral” de Fede Gan, que mide el clima organizacional en base a 22 preguntas dando como análisis los niveles: satisfecho, indiferentes e insatisfecho; de tal manera esta investigación proveerá el instrumento para aplicar al personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, la cual facilitará el estudio e investigación del tema propuesto.

La segunda investigación corresponde a Ortiz (2017) quien realizó su estudio del “Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 16 de Barranca –2016”; su objetivo fue determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción en el personal administrativo. La metodología fue de muestra censal, con 65 trabajadores de la empresa con un resultado del 10,8% donde consideraron que el clima organizacional es óptimo.”

Esta investigación permite dar a conocer que el clima organizacional es muy importante, ya que tiene una correlación con la satisfacción laboral, con el adecuado manejo de estas variables se puede alcanzar un mayor nivel de satisfacción laboral para el mejoramiento en la toma de decisiones encaminada a los procesos internos, el rendimiento operativo y productivo en cualquier organización.

La tercera investigación corresponde a Vásquez (2017) quien realizó el estudio del “Clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital

de la ciudad Eten, 2017”, donde su objetivo fue determinar la influencia del clima laboral en la productividad de trabajadores, realizando una investigación cuantitativa con una muestra de la unidad administrativa conformada por 7 personas que tienen contacto entre sí para la gestión continua de la institución.

La investigación permite conocer como un buen clima organizacional influye positiva y directamente sobre la productividad de los servidores públicos de la institución, investigando el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones para ampliar conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia para lograr y satisfacer las necesidades del entorno o del mercado.

Como una cuarta investigación citamos a Pecino, Mañas, Díaz, López y Llopis (2015) quienes realizaron un estudio acerca de: “Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario”, el objetivo del estudio fue comprobar la relación del clima y la satisfacción laboral en el contexto de una universidad pública. Los datos fueron recogidos de 318 empleados públicos del personal de administración y servicios. Se realizaron análisis multinivel para comprobar los efectos que transmite del clima donde su resultado a indicando que las percepciones del clima fueron suficientemente homogéneas para la agregación.

La presente investigación aportará con conocimientos claros que permitan desarrollar la investigación con fuentes bibliográficas actuales, en la investigación se considerará factores que relacionen el clima organizacional con la satisfacción laboral y cómo influye este ambiente en las actividades diarias que realiza el personal administrativo.

Por último, como una quinta investigación tenemos a Cruz (2017) quien realizó la “Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorio Laturi CIA. Ltda.”, su objetivo fue diseñar un plan de capacitaciones en Satisfacción Laboral y medición continúa del rendimiento de la productividad de Laboratorios Laturi Cía. Ltda., con el fin de mejorar el ámbito laboral e incrementar el rendimiento de la compañía, con un instrumento de cuestionario aplicados a 25 trabajadores con un resultado donde el personal se encuentra insatisfechos ya que no cumplen con las expectativas laborales.

Con esta investigación se puede observar iniciativas para mejorar la calidad en la prestación de servicios a usuarios para facilitar los medios y condiciones de trabajo en los respectivos puestos, esta información aportará con el instrumento de evaluación para medir la satisfacción laboral dentro del personal administrativo, para llegar a un análisis que permita relacionar las variables.

3.2. Fundamentos teóricos

3.2.1 Administración.

Cuando se habla de administración se relaciona con la administración del talento humano, esto significa tomar decisiones que guiarán a la organización, alcanzar diferentes metas, objetivos y por ende el éxito. Como manifiesta Chiavenato (2007):

La tarea básica de la administración es hacer las cosas por medio de las personas de manera eficaz y eficiente. En las organizaciones (sean industrias, comercio, organizaciones de servicios públicos, hospitales, universidades instituciones militares o cualquier otra forma de empresa humana), la eficiencia y eficacia con la que las personas trabajan en conjunto para conseguir objetivos comunes depende directamente de la capacidad de quienes ejercen la función administrativa. (...). Toda organización, sea industrial o prestadora de servicios, necesita ser administrada para alcanzar sus objetivos con mayor eficiencia, economía de acción de recursos, y ser competitiva. (p.75)

La función administrativa busca que las personas trabajen de manera eficaz y eficiente para alcanzar objetivos comunes, dependiendo de la capacidad de cada uno de ellos. Considerando que toda organización necesita de personal, para llevar un buen control.

La administración es aquella que se encarga de cumplir a cabalidad los objetivos propuesto por la empresa donde cumplen los procesos de la administración compuestos por la planificación, organización, dirección y control; manejando de una manera correcta los recursos económicos, humanos, materiales, tecnológicos y de conocimiento; por ende, la administración debe proponer soluciones para aportar con resultados óptimos que beneficie el crecimiento de la empresa.

La administración es la ciencia que se dedica a cumplir el proceso administrativo para dar soluciones a los problemas cumpliendo o logrando las metas de la empresa, al lograr cumplir el objetivo se da como resultado la buena administración por parte de los servidores. Se debe tomar

en cuenta las iniciativas e ideas que el recurso humano brinde para mejorar, cada idea es importante dentro para crear rentabilidad, por lo tanto, se recomienda generar una comunicación efectiva y adecuada promoviendo la solución de conflictos, esto mejorará la imagen de la empresa y se cumplirá con su filosofía y valores.

3.2.2 Administración de recursos humanos.

Cuando se hace referencia a la administración del recurso humano, o talento humano es hablar de todo lo que conlleva personalidad, habilidad, talento, he inteligencia, lo cual da vida a la organización como dice Vallejo, (2016): Las organizaciones nacen para aprovechar la sinergia del esfuerzo de varias personas que trabajan en conjunto; se han designado diversos términos de las personas que trabajan en las organizaciones, tales como: mano de obra, trabajadores, empleados, oficinistas, personal, operadores, recurso humano, colaboradores, asociados; también. (p.15)

Para administrar el talento humano es necesario reconocer a la persona como instrumento, no como capital en la organización ya que posee habilidades y características por las cuales las organizaciones fracasan o tienen éxito. Durante el proceso de la administración se considera mejorar ciertas características que permiten mejorar continuamente a la institución entre ellas esta el direccionamiento que se tiene durante la ejecución de tareas.

Al hablar de administración del recurso humano se entiende que es la capacidad que ejerce el gerente o el director en el personal con el único fin de ordenar, capacitar, motivar, reclutar o distribuir, identificando sus destrezas y habilidades en base a eso colocarlos en el puesto correspondiente dentro de la empresa motivando al empoderamiento y el mismo obtenga la satisfacción necesaria para desempeñar de sus actividades.

Generalmente las empresas en la actualidad poseen un grupo especializado en recursos humanos quienes son encargados de evaluar y seleccionar al personal con características específicas para desarrollar las actividades que deberá ejercer. Se considera ciertas habilidades innatas que posea la persona para cumplir con los objetivos propuestos por la empresa y de tal manera pueda a portar con conocimientos e ideas nuevas en la organización.

3.2.3 Clima organizacional.

Concepto del clima organizacional.

Existen varios conceptos de clima organizacional en la actualidad, lo cual permite conocer las diferentes perspectivas que existe en las empresas, instituciones o demás. Como manifiesta Chiavenato, (2006) en su libro define al clima organizacional como: "Calidad o propiedad del ambiente organizacional que se observa o experimenta por los participantes de la organización y que influye en su conducta, el ambiente organizacional representa ciertas propiedades que pueden provocar motivación para ciertas conductas." (p. 468). El clima organizacional es aquel que estudia el entorno físico, psicológico y motivacional donde un trabajador desempeña sus actividades.

Durante varios años se ha identificado en los trabajadores el entorno donde ejecutan sus actividades y conocer que productivos son en desempeñarlas, según Camisón, Cruz y González (2007) en su libro Gestión de calidad define al clima organizacional de la siguiente manera: "Entendemos por clima organizacional el conjunto de características relativamente permanentes del ambiente de trabajo que influye en la satisfacción y el comportamiento de los miembros de la organización." (p. 969). La influencia de un clima organizacional crea resultados positivos o negativos dentro de la empresa donde los trabajadores desempeñan sus actividades.

Un buen ambiente laboral genera una producción efectiva y adecuada dando resultados economicos a la misma empresa, para mantener un optimo clima organizacional, se debe evaluar las necesidades que la persona mantiene y que tan satisfecho se encuentran con su resultados, tal como se explica en la Fig. 1

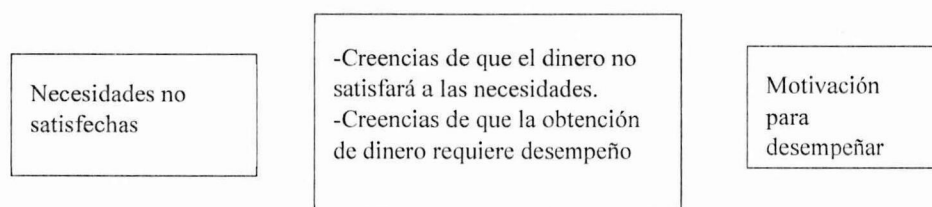


Figura N° 1 Enfoque de satisfacción para el clima organizacional

Fuente: Introducción a la teoría general de la administración

El clima organizacional es la relación o limitación que existe en el buen desempeño del trabajador en una empresa, este factor puede interferir en el comportamiento de laboral de los mismos, sin

embargo, esto permite mejorar la comunicación o conducta de la organización jerárquica que existe entre directivos y trabajadores de la empresa. Se debe incentivar a una comunicación asertiva ya que es una forma de expresión consciente, mediante la cual se exhiben las ideas, opiniones, o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar, y actuando desde una perspectiva de autoconfianza.

Dimensiones según Idalberto Chiavenato.

Durante el estudio del clima organizacional se puede diferenciar algunas dimensiones donde los trabajadores pueden reconocer su situación en base al estudio realizado, tomando en cuenta cual puede ser de su beneficio y como influenciará esto en sus actividades; las dimensiones se clasifican de la siguiente manera

✓ *Estructura organizacional*: Es aquella donde se impone reglas, procedimientos, especialización o autoridad a seguir; donde el orden, condiciones y restricciones son el eje fundamental dentro de la empresa, sin embargo, la estructura organizacional es la clave fundamental para manejar un grupo de personas dando pautas a seguir.

La estructura organizacional es aquella como se conforma la empresa, siendo estas desde un directivo hasta un subordinado o caso contrario. Este tipo de organigrama está estructurado de la siguiente manera: apéndice estratégico, línea media, núcleo de operaciones, tecno-estructura y staff de apoyo. Toda empresa debe considerar su organigrama propio lo cual permitirá cumplir con la filosofía empresarial dando a conocer la importancia que tiene cada trabajador en la estructura organizacional.

Una empresa mediana y grande debe manejar un organigrama que permita dar a conocer a la máxima autoridad o personal quien refleje los resultados de producción, talento humano, marketing, ventas entre otros. Cada una de ellas es el eje fundamental que permitirá reconocer el puesto de trabajo de cada empleado que pertenezca a la organización.

✓ *Responsabilidad social empresarial*: Es el valor fundamental que una empresa tiene con sus trabajadores antes, durante y después, este puede incentivar el comportamiento de las personas

por medio de subordinación, o de la misma manera la negación del personal con sus resultados de producción. Cuanto más se incentiva, siempre mejora el clima organizacional (Chiavenato, 2006). La responsabilidad del personal recae siempre en la responsabilidad del directivo, si el líder del grupo estimula al trabajador obtendrá resultados positivos.

La responsabilidad social es la capacidad de respuesta frente a los efectos e implicaciones que tiene el directivo de la empresa con los trabajadores o un grupo de interés; en este tipo de factor se puede identificar el tipo de satisfacción de necesidades o expectativas que se tiene para un grupo de clientes o trabajadores.

El RSE (responsabilidad social empresarial) se clasifica en tres dimensiones fundamentales dentro del contexto los cuales son: pilar económico, componente social, dimensión medio ambiental; estas con las tres dimensiones que debe calificar el jefe para lograr satisfacción en el ambiente interno como externo de la institución.

✓ *Riesgos:* Un ambiente laboral siempre debe contar con medidas de protección personal para cualquier persona que ocupe un puesto en la empresa, la situación del trabajo debe ser totalmente protectora para evitar riesgos o pérdidas del personal. Dentro de la situación laboral se debe considerar cualquier medida de protección personal dependiendo el área donde ejecute sus actividades.

Se conoce como una probabilidad de causar algún tipo de situación que afecte de manera negativa el ritmo de trabajo del personal, esta puede ser una fuerza que impulsa a tomar desafíos nuevos y diferentes; los riesgos que puede ocurrir en una empresa permiten conocer el tipo de responsabilidad que se maneja, cuanto más se impulsa al personal a su propia seguridad, siempre mejorará el clima laboral.

El riesgo se puede definir como contingencia o daño ante una situación de peligro, actualmente este factor está relacionado con la seguridad que la empresa puede ofrecer al trabajador y con la probabilidad de asumir gastos en el caso de algún riesgo laboral.

- ✓ *Recompensas*: Se define como recompensa al tipo de motivación que merece el trabajador, puede ser esta: económica o de reconocimiento, según Chiavenato (2006) manifiesta que: “La organización puede enfatizar críticas y sanciones como puede estimular recompensas e incentivos por el alcance de resultados, dejando el método de trabajo a criterio de cada persona. Cuanto más se estimula las recompensas e incentivos, tanto mejora el clima” (p.468).

Esta dimensión se basa en la percepción que los trabajadores reciben para elaborar correctamente su trabajo y esto se refleja por su esfuerzo realizado constantemente para hacer crecer la empresa. La recompensa no conlleva solo un salario, también conlleva incentivos bien merecidos que motiven al empleado a realizar un mejor trabajo.

La recompensa es aquella que motiva y no castiga, en el caso que el personal no cumpla con su parte del trabajo, la empresa deberá tomar otras medidas sean estas sanciones o despidos, pero nunca recurrida al maltrato.

- ✓ *Calor y apoyo*: La empresa puede crear un clima frío y negativo de trabajo ya sea con los mismos compañeros o el espacio físico en el que se encuentre, de la misma manera puede generar calor humano, compañerismo y apoyo a la iniciativa personal-grupal. Todo esto depende de las relaciones personales que mantenga la persona con los compañeros. Es decir, cuanto más cálida sea la organización, mejor clima organizacional se crea.

El calor empresarial es la percepción que cada integrante de la organización adquiere con su grupo de trabajo al sentir un ambiente grato y cálido para desempeñar sus actividades, las relaciones personales deben darse entre jefe-subordinado donde la comunicación fluya de manera adecuada, llegando a una negociación o entendimiento para evitar alteraciones en la información, el calor empresarial maneja las relaciones interpersonales que el trabajador pueda ofrecer al compañero o cliente.

El apoyo empresarial está relacionado con el trabajo en equipo que se crea en el ambiente, la designación de actividades y tareas en un grupo determinado permite elaborar un buen trabajo, aquí interviene el soporte que brinda el jefe departamental o algún integrante del equipo para culminar el trabajo designado con anterioridad.

- ✓ *Conflicto*: Es el grado donde la empresa en general entra en discusión aceptando términos y condiciones impuestas en la conversación, optan por aceptar las opiniones deferentes sin miedo a solucionar los problemas presentados lo más pronto que sea posible,

La definición de conflicto que menciona Chiavenato (2006) en su libro informa que: “La organización puede establecer reglas y procedimientos para evitar choques de opiniones diferentes, como puede incentivar diferentes puntos de vista y administrar los conflictos que se derivan por medio de la confrontación. Cuantos más incentivos a diferentes puntos de vista. Tanta mejora el clima” (p. 468). El conflicto se da cuando ambas partes de la empresa no manejan adecuadamente su comunicación, esta puede distorsionar la información dando mal entendidos entre las dos partes.

La solución de conflictos es importante saber manejar dentro del ámbito, para lograr solucionar los problemas y mejorar la economía de empresa. De tal manera los objetivos y metas llevaran al éxito de la institución.

Tipos de clima organizacional tipo Likert.

Existen varios tipos de clima organizacional que permiten diferenciar en qué ambiente laboral se ejecutan las actividades, conociendo los diferente mandos o liderazgo con el que se trabaja, en el trabajo se citan los más importantes para entender en que influye cada uno.

- ✓ *Clima autoritario: autorismo explotador*: Cuando se hace referencia a este tipo de clima la dirección siente inseguridad para delegar funciones a sus colaboradores. Es por ello que las decisiones y metas se toman en la cima de la organización, y son distribuidas de acuerdo a la función, sin tomar en cuenta la explotación que se ejercer dentro del recurso humano.

Los colaboradores son obligados a trabajar en una atmosfera de miedo, castigos, amenazas y de poca seguridad (Bris, 2000). Con este clima se presenta un ambiente estable y aleatorio donde la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas, este tipo de clima es aquel donde el subordinado se enfrenta a situación de explotación por parte del dueño o gerente de la empresa.

- ✓ *Clima autoritario: autorismo paternalista:* en este tipo de clima la dirección tiene confianza condescendiente en sus colaboradores, en este tipo de clima se juega mucho la importancia de sentirse amparado por parte de los directivos, el exceso o confianza puede generar el abuso por parte de los empleados, sin embargo, no es necesario que se cumplan todos los elementos para tener un clima favorable, lo ideal es que se cumplan objetivos que los empleados deseen realmente.

La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los colaboradores. (BRIS, 2000), es decir se juega mucho con las necesidades sociales de los mismos, donde el recurso humano está amparado por el directivo de la empresa peleando incansablemente por su integridad.

- ✓ *Clima participativo: consultivo:* el clima participativo evoluciona y crea confianza en sus colaboradores, pero las decisiones en la mayoría de veces lo toman en la cima, pero esto permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en niveles inferiores, la comunicación es descendente. (BRIS, 2000). Las recompensas, los castigos y cualquier implicación son utilizados para motivar, de la misma manera satisface necesidades de prestigio y estima.
- ✓ *Clima participativo: participación en grupo:* en el clima participativo la dirección crea plena confianza en sus empleados, el proceso de toma de decisiones se comparte en toda la organización, está muy bien integrada en cada nivel. Los grupos que forman parte de cada departamento tienen la prioridad de crear un cuadro de dialogo entre directivos y trabajadores generando ideas innovadoras y constructivas para la organización.

La comunicación es de forma lateral, ascendente y descendente, los empleados se motivan por la participación e implicación, estableciendo objetivos de rendimiento, mejoramiento de métodos y de evaluación de rendimiento (Bris, 2000). Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados generando un ambiente de respeto donde cada uno pueda desempeñarse correctamente en su área o departamento.

Elementos del clima organizacional.

Para estudiar el clima laboral se debe evaluar diferentes elementos que maneje una relación y coherencia entre los factores medioambientales que rodea al trabajador, se considera que para evaluar el clima organizacional se debe tomar en cuenta los siguientes elementos: trabajo equipo, liderazgo, comunicación interna, toma de decisiones, manejo de emociones entre otras. Las cuales se mencionara a continuación:

- ✓ *Trabajo en equipo:* Comprende al apoyo que genera un grupo específico de personas para conseguir un resultado positivo, Griffin, Phillips, y Gully (2017) definen al trabajo en equipo de la siguiente manera: “Se define como un agregado interdependiente de por lo menos dos personas que comparten una meta común la responsabilidad, por el equipo y sus resultados” (p. 254).

Un equipo de trabajo genera una relación de esfuerzo mutuo y coordinado entre el equipo, el apoyo de sus individuos da como resultado el cumplimiento de su meta planteada (Robbins y Judge, 2009). La designación de tareas dentro del equipo mejora los resultados y proporciona un rendimiento positivo.

De la siguiente manera existe diferentes tipos de equipo de trabajo, los cuales son capaces de realizar varios objetivos para brindar servicios o bienes, los tipos de equipos son los siguientes: equipo para resolver problemas, equipo de trabajo auto-dirigido, equipo trans-funcional, equipo virtual. Cada uno de este tipo de equipo es considerado según el entorno en el que se encuentre cada individuo.

- ✓ *Liderazgo:* Es la capacidad que tiene una persona para influenciar en otra de manera positiva, esta tiene la potestad de direccionar para cumplir el objetivo planteado al inicio, según Robbins (2004) define el liderazgo como: “Capacidad de influir en un grupo para que consiga sus metas. La base de esta influencia puede ser formal como la que confiere un rango gerencial en la organización.” (p.314). El liderazgo es la parte fundamental de una empresa, la cual permite desarrollar una buena relación entre los integrantes de la organización, para mejorar la dirección de la empresa se debe tener en cuenta los modelos y teorías de liderazgo.

Durante varias décadas el liderazgo se conoció como el proceso de influencia social, donde el jefe de grupo pretende participar en las actividades encomendadas al equipo de trabajo, el líder debe poseer carisma, carácter, para designar tareas y así cumplir las metas propuestas por la organización.

- ✓ *Toma de decisiones:* La toma de decisiones son aquellas alternativas e ideas que aporta un cierto grupo de trabajo para mejorar la condición de vida de la empresa, estas se consideran en diferentes ámbitos y cuando permita dar solución a los problemas presentados, la toma de decisiones se clasifica en: Decisión proactiva y decisión reactiva, decisión intuitiva y decisión sistemática. Donde la primera es aquella que considera la resolución de problemas sin discriminar prioridades y se expulsa hacia el exterior los conflictos. Y la segunda es un pensamiento inconsciente dentro de la persona quien es capaz de tomar una decisión sin ver las consecuencias.
- ✓ *Comunicación interna:* Se llama comunicación interna o interpersonal al factor que pone en contacto varias áreas de trabajo dentro de la organización, a excepción de todos aquellos departamentos quienes están orientados al servicio al cliente, los cuales traspasan información a diferentes usuarios y eso se lo conoce como comunicación externa.

La comunicación interna es aquella donde manifiestan sus ideas, interrogantes y criterios dentro de un grupo de trabajo y de tal manera lograr una comunicación efectiva entre ellos, este tipo de comunicación se puede dar de manera descendente o ascendente.

Toda comunicación tiene su clasificación, dentro de la comunicación empresarial se puede encontrar la siguiente categorización:

- Comunicación descendente: La información siempre fluye de un cargo superior a un inferior siguiendo las líneas jerárquicas que existen en la organización, desde los directivos y supervisores hasta los subordinados.
- Comunicación ascendente: Este tipo de información es aquella que fluye de abajo a arriba desde los subordinados a hacia los directivos y de esta manera hasta los mandos altos de la organización.

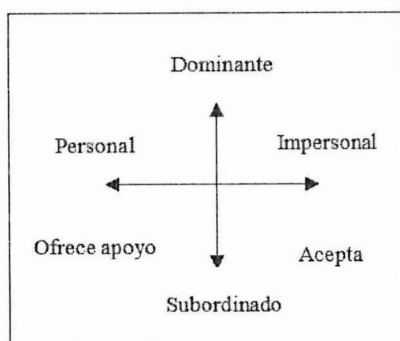


Figura N° 2 Dimensiones de la comunicación del establecimiento de relaciones

Fuente: Relaciones humanas: comportamiento en el trabajo

Esta comunicación es necesaria para que los directivos logren calificar la efectividad de la comunicación existente entre trabajador y supervisor, de esta manera las ideas que aporta el personal permitirán tomar medidas dentro de la organización para mejorarlas y lograra permitir al trabajador sentirse augusto dentro de la empresa. En ente factor interviene las solicitudes, sugerencias, y comentarios.

- ✓ *Comunicación Horizontal:* Son aquellos que se da de manera horizontal, es decir, en el nivel jerárquico es la comunicación que existe entre directivos del mismo puesto, pero de diferentes áreas, esta comunicación también se puede dar mediante la información de notas, memorandos e informes.

Este tipo de comunicación mejora las relaciones que existen entre los directivos y de tal manera pueden realizar la designación de tareas, para que no exista la acumulación de trabajo dentro de un área o departamento, la buena comunicación entre directivos es la más recomendada para que no exista distorsión de información.

- ✓ *Inteligencia emocional:* Es aquella que puede medir o manipular las emociones dentro del contexto donde se encuentre la persona, según Robbins (2004) considera que inteligencia emocional: “Se refiere a un conjunto de capacidades, habilidades y competencias, que no son cognoscitivas y que influye en la capacidad de una persona para enfrentar las exigencias y

presiones de su entorno” (p.111). La inteligencia emocional es aquella que comprende el contexto en el que manipula las emociones una persona en situación de estrés o cualquier otra. La inteligencia emocional está compuesta de las siguientes dimensiones que pueden ser útiles para el sobrellevar el control dentro de cualquier situación y esas son:

- **Conciencia:** Es la manera de saber diferenciar lo que está pasando a su alrededor, estar al tanto de lo que uno siente, y considerar que los estímulos internos y externos pueden reconocer la seguridad que se tiene de uno mismo.

La conciencia maneja la autoestima, seguridad, conocimiento y actitudes que se tiene de la persona. Está asociada a la actividad mental que implica una influencia por parte de un individuo sobre sus propios sentidos.

- **Administración personal:** Está relacionada con la capacidad de la manipulación de emociones e impulsos propios, donde la persona debe diferenciar el ambiente donde se encuentra y de tal manera manejar correctamente sus actitudes en situación de estrés, sin llegar a la explosión de sentimientos y emociones.

La administración personal es el autocontrol que existe donde cada emoción debe ser identificada en cada entorno en el que se encuentre la persona, y de tal manera se sienta bien y augusto con su personalidad.

✓ **Motivación:** Se considera motivación a las remuneraciones o incentivos que se puede dar a una persona que ejecuta bien su trabajo y esta debe estar constantemente motivado para seguir rindiendo o mejorando la producción, según Griffin, Phillips, y Gully, (2017) manifiesta que es el: “Procesos que incide en la intensidad dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la persecución de un objetivo (...) los instrumentos claves son: intensidad dirección y persistencia” (p.170). la motivación es aquella que permite incentivar al trabajador para mejorar la rentabilidad de la empresa, y de tal manera mantener al personal en buenas condiciones de ánimo.

Es la relación de diferentes características por la cual las personas se deben comportar de mejor manera desde el aspecto gerencial, de tal manera la motivación se clasifica de la siguiente manera:

- Intensidad: Se refiere a lo enérgico que puede ser una persona y al intento de manejar su conducta correctamente para que sea favorable a su desempeño en el trabajo, y se pueda canalizar en una sola dirección (Griffin, Phillips, y Gully, 2017). La intensidad es es aquella energía positiva par manejar la conducta de una persona para mejorar su rendimiento laboral.
 - Dirección: La persona que labore en la institución de estar claro con los objetivo y metas a dónde quiere llegar la institución, busca estar direccionado hacia las metas de la organización si se es consciente con estas, cada trabajador debe involucrarse con su trabajo para mejorar su rendimiento y productividad.
 - Persistencia: Se considera a la capacidad que tiene una persona al culminar su objetivo, es decir no deja plantado el trabajo o no culmina, es la medida del tiempo donde la persona mantiene el esfuerzo constante para perseguir sus metas.
- ✓ *Cultura organizacional*: Es el compromiso que se tiene con la organización y que tan involucrado se encuentra el personal con la misma, según Robbins, (2004) manifiesta que “Es un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras. Si se examina con atención este sistema es un conjunto de características básicas, que valora la organización” (p.525)

La cultura organizacional en el conjunto de creencias, tradiciones, valores, hábitos, actitudes entre otras características que existe entre los grupos de la organización, una cultura fuerte es aquella donde los integrantes aceptan sin discriminación y apoyan al crecimiento de la misma, sin embargo, se encuentra la cultura débil, donde el trabajador no está augusto o de acuerdo con las actitudes de quienes lo conforman o cómo se organiza la empresa.

Una cultura débil se puede identificar en un ambiente donde el trabajador o tiene su propia libertad, la gerencia presiona mucho a los subordinados o los directivos no toman en cuenta las opiniones de los trabajadores. De las diferentes investigaciones se desglosa 7 características básicas que capta la esencia de la cultura de una organizacional la cual permitirá conocer el rendimiento de cada empresa dentro de la sociedad y como está esta brinda su calidad de servicio.

- Innovación y correr riesgos: grado en el que se alienta a los empleados para que sean innovadores y corran riesgos.
- Minuciosidad: grado en el que se espera que los empleados muestren exactitud, capacidad de análisis y atención a los detalles.
- Orientación a los resultados: Grado en el que la gerencia se centra en los resultados más que en las técnicas y procedimientos para conseguirlos.
- Orientación a las personas: Grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de ellos resultados en los integrantes de la organización.
- Orientación en los equipos: Grado en el que las actividades laborales se organizan en equipo más que individualmente.
- Agresividad: Grado en que las personas son osadas y competitivas, antes que despreocupadas.
- Estabilidad: Grado en el que las actividades de la organización mantienen el estado de las cosas en lugar de crecer.

Importancia del clima organizacional.

Para que las organizaciones funcionen eficientemente es de suma importancia que prevalezca un clima laboral de armonía, por lo que se deben considerar los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los trabajadores en su conducta o comportamiento y está relacionado de manera directa con las percepciones que el trabajador percibe en su centro de trabajo, e implica también la relación con su entorno laboral y con el medio ambiente. (Leslie, 2011, pág. 3).

El clima organizacional tiene mucha importancia en las organizaciones ya que, si los trabajadores se encuentran motivados existirá una mejor productividad laboral. En un clima laboral de armonía, las organizaciones funcionan eficientemente evitando así afectar en el desempeño de los trabajadores, y su entorno laboral, así manteniendo ambiente cómodo, evitando absentismo laboral mejorara la productividad laboral.

3.2.4. Satisfacción laboral

Concepto de Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral es aquella que permite medir el nivel de satisfacción que un empleado tiene en su puesto de trabajo, dando a conocer la motivación que posee para ejercer sus actividades diarias; este factor estudia el comportamiento humano dentro de la organización y producción del trabajador, para esta investigación se menciona a Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2011)

Satisfacción laboral es una actitud que los individuos tienen acerca de sus empleos; resulta de las percepciones de sus puestos y se basa en factores del ambiente laboral, como el estilo del supervisor, las políticas y procedimientos, la afiliación al grupo de trabajo, las condiciones de trabajo y las prestaciones (p. 102)

La satisfacción laboral engloba todo aquello que rodea al trabajador, es decir la remuneración recibida por parte de la empresa, puesto donde la persona ejecuta sus actividades, el trabajo en equipo que tiene el individuo, el manejo de emociones durante sus actividades, entre otras. Según Robbins y Judge (2009) afirman que “satisfacción en el trabajo es el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña(...)” (p.63). Este estudio permite reconocer el estudio de diversos enfoques dentro del la satisfacción laboral.

Durante épocas el estudio de este enfoque a sido la estrategia que llevan las organizaciones para la mejora continua de su producción, motivando al personal a crear un ambiente pacífico entre ellos, sin embargo Alles, (2013) en su libro manifiesta que “Satisfacción laboral surge a medida que un empleado obtiene cada vez más información sobre su centro de trabajo. Por otra parte : satisfacción laboral es dinámica, y puede declinar aun más rápidamente que lo que se desarrolla.” (p. 307). Es importante conocer los diferentes conceptos acerca de la satisfacción en el trabajo.

Cada enfoque dado con anterioridad permite mejorar el comportamiento institucional y personal, tanto del trabajador como de la empresa, en esta parte es importante conocer que factores psicológicos y físicos intervienen para crear un ambiente laboral satisfactorio o insatisfactorio.

Factores de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es aquella que fomenta el resultado de los colaboradores con el clima organizacional en el que se encuentran, donde se puede obtener resultados positivos o negativos dentro de la misma donde se involucran: tareas intelectuales altamente estimulantes, recompensas de equipo, las oportunidades de ascenso, retos laborales, buenas relaciones personales y sobre todo las buenas condiciones físicas del establecimiento tanto en limpieza e higiene como en seguridad.

Todo esto conlleva los factores que mantendrán al personal satisfechos de su puesto de trabajo, entre las ya mencionadas se puede reconocer que cada individuo puede comportarse o manifestar su incomodidad de diferentes maneras, lo cual es necesario conocer los factores que intervienen en esta relación del clima organizacional y la satisfacción laboral los cuales son:

✓ *Satisfacción laboral y comportamiento ciudadano organizacional:* Dentro de los factores de satisfacción laboral se encuentra la escala de satisfacción el cual califica el ambiente, seguridad, incentivos, motivación, liderazgo, empoderamiento, toma de decisiones y trabajo en equipo. Donde el trabajador debe reconocer si estas condiciones son óptimas y en base a ello dar una respuesta positiva o negativa dentro de la escala, según Robbins (2004) manifiesta lo siguiente:

Parecería lógico suponer que la satisfacción laboral debe ser uno de los principales determinantes del comportamiento ciudadano. Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás a superar las expectativas normales de su puesto. Así mismo, son más propensos a esforzarse más allá de su deber, pues quieren “pagar” sus experiencias positivas. En congruencia con esta manera de pensar, los primeros análisis del CCo daban por hecho que había un vínculo estrecho con la satisfacción. (p.82)

Se considera que los trabajadores satisfechos proporcionan información positiva de la empresa a personas que los rodean, siendo propensos a mejorar sus rendimientos en base al esfuerzo para sentirse útiles dentro de la organización, un trabajador se puede sentir empoderado cuando los directivos le dan su lugar tomando en cuenta sus ideas, decisiones u opiniones.

Para lograr que el factor de satisfacción sea positivo se debe mejorar: los incentivos, el trabajo en equipo, la comunicación, realizar buenas decisiones, de esta manera la escala subirá y la empresa mejorará en su rentabilidad, cuando se tiene a un personal comprometido con la organización, ellos son capaces de dar más de lo que tienen, construyendo retos a lo largo de su vida profesional.

✓ *Insatisfacción:* Los empleados manifiestan su insatisfacción de varias maneras. Por ejemplo: más que renunciar se quejan, se insubordinan, roban partencias de la organización o eluden parte de sus responsabilidades, esto se define en dos dimensiones, constructivas o destructivas y activas o pasivas, se definen como lo siguiente:

- Salida: es un comportamiento dirigido de abandonar la organización, como buscar otro trabajo o renunciar.
- Vocear: Tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones, como al sugerir mejorar, analizar los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.
- Lealtad: esperar pasivamente, aunque con optimismo a que mejore las condiciones; por ejemplo, defender la organización de críticas externas y confiar en que la organización y su administración “hacen lo correcto”
- Negligencia: dejar que las condiciones empeoren, como por ausentismos o retardo crónicos, poco empeño o tasa elevada de errores

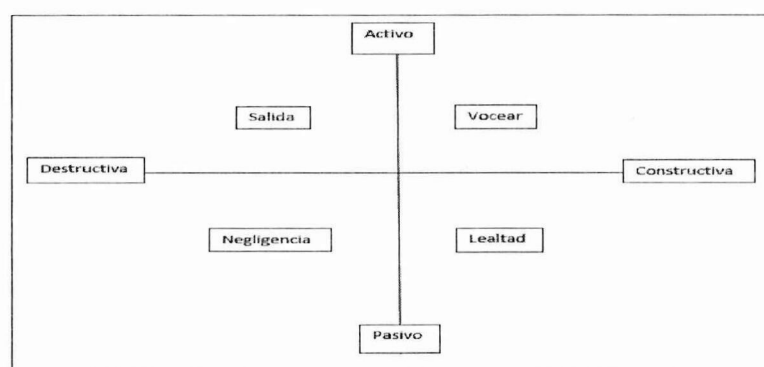


Figura N° 3. Insatisfacción en el trabajo

Fuente: Comportamiento organizacional

Elementos de satisfacción laboral.

La satisfacción laboral puede manipular varios elementos que permitan evaluar el tipo de satisfacción en la que se encuentre la persona dentro de su ambiente de trabajo, sin embargo, los elementos que se mencionaran a continuación son algunos de los que se podría evaluar dentro del contexto, entre ellos están:

- ✓ *Labor que plantee retos mentales:* Por lo general la mayoría de las empresas prefieren contratar personal que sea capaz de desafiar retos, las personas prefieren empleados que les den oportunidades de implantar habilidades y actitudes que les ofrezcan diferentes tareas no repetitivas, libertad y retroalimentación en la forma en la que se desempeñan en su ámbito laboral.

Estas características son las que forman un trabajo que plantea retos mentales en los trabajadores, entre mayor reto mental posea la persona, mejor habilidad de innovación e iniciativa tendrá, lo cual es una ventaja para la empresa ya que, entre más personas habilidosas cuente la empresa mejor productividad y rentabilidad poseerá.

Las actividades repetitivas conllevan al trabajador a volverse poco útil dentro de su trabajo, por lo cual es recomendable utilizar una metodología para incentivar al trabajador a mejorar la producción y una de ellas es involucrar al personal en todas las actividades laborales, donde pueda desempeñarse correctamente y sienta la iniciativa de superar el reto planteado.

- ✓ *Recompensas equitativas:* Una recompensa es aquella remuneración que el trabajador percibe por el buen desempeño de su trabajo, esto no conlleva solo remuneraciones económicas, también se manejan incentivos, membresías, o reconocimientos, los empleados manejan un sistema de pago que perciban como un sueldo justo que cumple sus expectativas.

Cuando el pago se ve como algo justo con base en las demandas del puesto, el nivel de aptitud individual y dentro de los estándares de pago de la comunidad, es probable que surja la satisfacción o de la misma manera esta puede ser inversa, al no existir una recompensa justa y equitativa los trabajadores no se van a sentir contentos en su área de trabajo.

Una recompensa equitativa promueve al personal a competir por ser el mejor y que su trabajo sea destacado ante los demás, si esto se logra en un trabajador se entiende que la recompensa está siendo útil para aquella persona y siempre deseara dar lo mejor que tiene, ya que permitirá mejorar el rendimiento de cada uno dependiendo el incentivo dado, puede ser este: económico, social, reconocimiento entre otros. El objetivo de esto es mejorar el rendimiento del trabajo en base a esta técnica.

- ✓ *Condiciones apropiadas de trabajo:* El ambiente laboral donde se encuentra el personal es sumamente importante para mejorar la condición de trabajo, esta se relaciona con el clima laboral el cual se calificará en el estudio, a los empleados les interesa el ambiente laboral tanto por comodidad personal como para que les resulte sencillo hacer un buen trabajo.

Los estudios demuestran que los empleados prefieren entornos físicos que no sean peligrosos o incómodos además la mayor parte de empleados prefiere trabajar, relativamente cerca de casa en instalaciones limpias y modernas con herramientas y equipos adecuados. Una buena condición de trabajo mejora la estabilidad del personal en la empresa y por ende el crecimiento de la producción.

Las condiciones de trabajo engloban varios factores entre ellos esta: los equipos apropiados para el trabajo dependiendo el área en el que se encuentre, el grupo de trabajo que le toque, las instalaciones limpias y adecuadas para su trabajo y la proximidad que tenga su trabajo con su lugar de residencia, entre más cerca mejor.

- ✓ *Compañeros colaboradores:* las personas obtienen más de su trabajo que solo dinero o logros tangibles, para la mayor parte de empleados el trabajo también cubre las necesidades de tener interacción social. De ahí que nos sorprenda de tener compañeros amistosos y colaboradores lleva a un crecimiento de satisfacción en el trabajo, el comportamiento propio del jefe es un comportamiento principal de la satisfacción. Los estudios dicen que la satisfacción en los empleados aumenta cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amistoso, hace elogios por un buen desempeño, escucha las opiniones de los empleados y muestra interés personal por ellos.

Efectos de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es un factor indispensable que se debe llevar dentro de una empresa ya que conlleva varios beneficios para la estabilidad de la organización, la satisfacción es la actitud que pone el trabajador frente al clima organizacional que le rodea, dentro de ellas se encuentra los efectos que puede ocasionar la insatisfacción, los cuales se pueden clasificar de la siguiente manera:

- ✓ *Satisfacción y productividad:* Es importante medir la cantidad de producción que puede generar un empleado al tener satisfacción en el trabajo según Robbin (2004) considera que: “Cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad en toda la organización. Más que el plano individual encontramos que las empresas con más empleados satisfechos son más eficaces que aquellos con menos empleados satisfechos” (p.80). La productividad lleva consigo la motivación intrínseca y extrínseca que puede mantener el personal, se considera como factor extrínseco: las motivaciones que existen a su alrededor o lo que le inspira a seguir trabajando arduamente.

Entre ellas se encuentra el sueldo, políticas de la organización, relaciones personales, condiciones de trabajo, y el liderazgo que existe en su entorno; los factores intrínsecos son causantes de la satisfacción entre ellos tenemos: reconocimiento, el empoderamiento, la adaptación y relación del trabajador con la empresa, entre otros.

Estos dos factores permiten al personal sentir satisfacción para rendir efectivamente en el trabajo, al sentirse a gusto con su equipo, líder, remuneraciones, ambiente y entre otras; se considerará que la producción aumentará de una manera eficaz para la mejora continua de la empresa.

- ✓ *Satisfacción y ausentismo:* El ausentismo afecta a todos los integrantes de la compañía, al existir abandono del personal los mandos medios deben cubrir inmediatamente aquel puesto sin ser sentido por los demás, y de tal manera distribuir la tarea entre los que están presentes, según Robbin (2004) considera que: “Es de entender que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo, pero otros factores tienen un efecto en la relación y reducen este coeficiente” (p. 80)

El ausentismo depende del nivel jerárquico de los trabajadores esta se da cuando los trabajadores no se encuentran a gusto con el puesto asignado o con los conocimientos que debe ejercer dentro de su puesto, por lo tanto, optan por abandonar el trabajo sin medir las consecuencias. Al encontrar al personal insatisfecho se debe medir varias condiciones que se relacionen en su entorno, entre ellos está el clima en el que laboran, sus remuneraciones, conocimientos, y puestos; se puede observar que el ausentismo se encuentra la mayor parte de veces en los mandos bajos del organigrama es decir el personal operativo.

- ✓ *Satisfacción y rotación:* Es aquella que surge dentro de los departamentos en un trabajador con la posibilidad de ascenso, (Robbin, 2004) Es un moderador importante que existe de la relación entre satisfacción y rotación es el nivel de desempeño del trabajador para obtener un ascenso inmediato en base al esfuerzo dedicado a la empresa. Se considera que el grado de satisfacción no es importante para anunciar la rotación de los que mejor se desempeñan. Al observar el esfuerzo puesto por el trabajador la organización realiza considerables reconocimientos por conservar a estas personas, se les asigna aumentos, elogios, reconocimientos, y más oportunidades de ascender.

Es necesario mantener al personal feliz para su mejor rendimiento, de tal manera ambas partes salen beneficiadas con los resultados obtenidos, los directivos obtienen rentabilidad empresarial y los subordinados remuneraciones acorde al trabajo elaborado. Entre más rotación de puesto exista en una persona más motivado se encontrará para desempeñar sus actividades.

- ✓ *Satisfacción y salud:* Se considera el control que tienen los directivos sobre el personal siendo está en la manera física o mental en la que se encuentre. El clima organizacional donde la empresa desempeña sus actividades debe estar en óptimas condiciones y con los equipos e indumentaria necesaria para mejorar su condición.

Cada departamento sea este administrativo u operativo debe mantener su condiciones óptimas y adecuadas para trabajar, si es un área operativa los trabajadores deben contar con los siguiente equipos: maquinaria con protección, seguro de vida, establecimiento estables, equipos de protección personal (casco, guantes, uniforme, gafas, andamios) dependiendo el producto o

servicio que brinden, todo directivo debe cuidar la salud de los trabajadores ya que los mismos son los que generan movimientos productivos, sin su aporte una empresa no existiría.

Dentro de satisfacción y salud se debe considerar la norma ISO 9001 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD; las cuales son consideradas como el eje fundamental de la empresa ya que regulan varios parámetros como son: liderazgo, compromiso de las personas, enfoque al cliente enfoque al proceso, toma de decisiones y gestión de relaciones.

La norma Internacional ISO 9001 está encaminada a la obtención de la calidad en una institución donde se implementa un método o Sistema de Gestión de la calidad (SGC) para la mejora continúa de la misma organización. Esta norma se ha convertido en un referente de calidad de servicio a nivel mundial obteniendo más de Un millón de empresas certificadas la acreditación de llevar correctamente su regularización.

En la norma ISO 9001 se establecen los requisitos de Un Sistema de gestión de la calidad, que permiten a una empresa demostrar su capacidad de satisfacer los requisitos del cliente y para acreditar de esta capacidad ante cualquier parte interesada esto lo manifiesta

Causas de la satisfacción laboral.

Para evaluar la satisfacción del individuo se puede considerar las siguientes dimensiones: trabajo, sueldo, ascensos, compañeros y supervisión. Estas causas se clasifican en los siguientes modelos que permitirán evaluar una buena o mala satisfacción dentro del personal: (Kreitner & Kinicki, 1997)

- ✓ *Cumplimento de necesidades:* la satisfacción está expresada por el grado de necesidad que mantiene el individuo hasta que las características de su trabajo permitan cumplir las mismas necesidades, este cumplimiento genera un elevado grado de discusión, ya que muchas de las personas se adaptan rápidamente a su cambio y se les es difícil cubrir sus nuevas necesidades (Kreitner y Kinicki, 1997). Es admitido generalmente que el cumplimiento de las necesidades corresponde o se relaciona con la satisfacción laboral.

Al cumplir con las necesidades que tiene una persona, se puede considerar que entre más altas sean sus necesidades, más cerca está en cumplir su autorrealización, y mucho mejor será sus motivaciones, sin embargo, cabe recalcar que un porcentaje de la población pueden llegar a cubrir la última parte de la pirámide, sin embargo, lo más importante es solventar las necesidades fisiológicas que todas las personas deben obtener.

Las necesidades que crean diariamente depende el nivel económico en el que se encuentre la persona, entre más dinero tenga más gastos genera para cubrir sus necesidades esto depende mucho si sus necesidades son básicas o son de autorrealización por la misma razón se toma como referencia la pirámide de Maslow (1943)

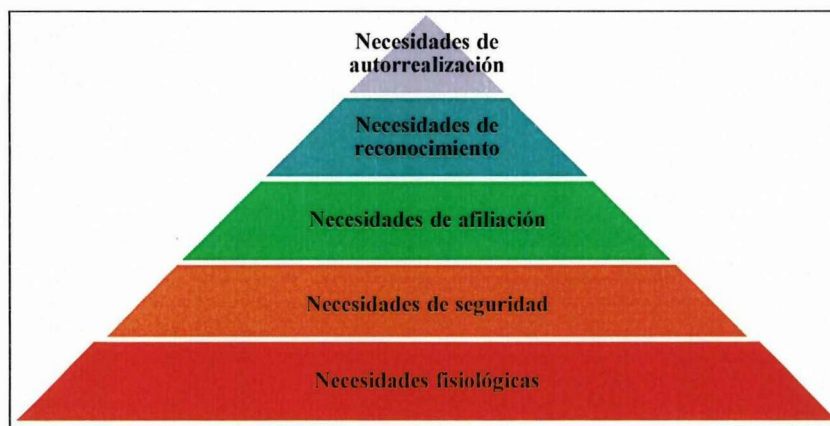


Figura N° 4. Pirámide de necesidades de Maslow

Fuente: Teoría de la motivación humana

✓ *Discrepancia:* Este modelo plantea que la satisfacción es el resultado de las expectativas encontradas en el ser mismo. La expectativa cumplida constituye la diferencia entre lo que una persona espera recibir de su trabajo, como un sueldo u oportunidades de ascenso, con lo que realmente reciben lo cual no supera sus expectativas.

Cuando las expectativas son mayores de lo que se recibe, la persona estará insatisfecha. Por el contrario, si sus expectativas son menores, la satisfacción será plena en el individuo, es necesario que se encuentre en un punto realista donde no deje empoderarse de lo que realmente piensa o siente.

Las personas pueden llegar a confundir y convertir en una problemática, los resultados obtenidos por su trabajo. Sin embargo, existen empresas que se aprovechan de los trabajadores, explotando su trabajo y reconociendo muy poco o menos de lo que se merecen, es ahí donde ambas partes involucradas llegan a una discusión y muy pocas veces encuentran una solución, por lo cual optan por renunciar o despedir

- ✓ *Consecución de valores:* Esto se enfoca más a la empresa, donde cada socio desea cultivar nuevos valores en los trabajadores para desempeñar correctamente las actividades empresariales y las mismas suelen representar al público como la filosofía empresarial, según Kreitner y Kinicki, (1997) manifiesta que:

En general las investigaciones respaldan de manera consistente la predicción de que el cumplimiento de los valores está relacionado positivamente con la satisfacción laboral. (...) por eso los directivos no deben concentrarse solamente en satisfacer los valores más importantes de un individuo. Los aumentos de la satisfacción pueden obtenerse proporcionando a los trabajadores resultados de menor valor. (171)

Las empresas no deben fijarse en solventar solo los valores más necesarios del trabajador debe ir más allá de lo que se espera cubriendo necesidades de menor importancia, pero dando a conocer que el empleado es parte importante de la empresa y por ende los incentivos con mayor regularidad, la consecución de valores impone conseguir los objetivos y mejorar la rentabilidad.

- ✓ *Equidad:* Este modelo la satisfacción es la manera de como se trata a un individuo en el trabajo, siendo esto en su grupo laboral o el trato que recibe de sus superiores. La satisfacción resulta de la percepción que tiene uno mismo sobre los resultados del trabajo de otros individuos (Kreitner y Kinicki, 1997). Es necesario conocer la relación personal que tienen ambas partes y que trato se da entre los mismos.

Equidad es la parte esencial de la empresa, donde todos los individuos deben tener los mismos derechos y obligaciones sin discriminación, si existe un abuso por parte de los directivos o los mismos compañeros esto puede ser juzgado como discriminación laboral y por ende entrar en una acusación legal. Es por ello que las empresas generan campañas para crear igualdad de género entre hombres y mujeres dentro de un ambiente laboral, la calidad de vida dentro de las estrategias de la

responsabilidad social es el eje fundamental para la evolución cultural y respeto de los derechos humanos.

- ✓ *Componentes genéticos/ rasgos*: El modelo de rasgos genéticos se basa en la creencia que la satisfacción laboral es parte de una fusión de rasgos personales y de los factores genéticos. Tal como manifiesta Kreitner y Kinicki, (1997) en su libro: “Este modelo implica que las diferencias individuales estables son tan importantes para explicar la satisfacción laboral como lo son las características del entorno de trabajo” (p.172)

Existe cierta similitud con resultados positivos entre los rasgos personales y satisfacción laboral, donde se expresa que todo lo adoptado genéticamente genera personas con habilidades innatas capaces de desarrollar a la perfección su trabajo sin necesidad de esforzarse demasiado. Es decir, cuando una empresa se encuentra en problemas una persona apta al cargo debe enfrentarse con valentía y buscar la solución del problema, por ende, el CEO's debe tener en claro la genética de su empresa en las desventajas en la que se encuentre, y mantener alto el nombre de la institución sin perder privilegio.

Consecuencias de la satisfacción laboral.

Satisfacción laboral es aquella que cuida la integridad del trabajador, arrojando resultados positivos o negativos que se encuentren dentro de la organización, de las evaluaciones depende conseguir resultados que favorezcan la mejora continua dentro de la empresa o mantener durante por un tiempo la manera de sobrellevar sus procesos.

Dentro de la satisfacción laboral se puede conocer algunas consecuencias que puede llevar la insatisfacción las cuales pueden perjudicar al trabajador entre ellas están:

- ✓ *Absentismo*: Es un factor con altos estándares económicos el cual los directivos tratan constantemente de reducir los gastos ocasionados. Según Kreitner y Kinicki, (1997) consideran que: “Una recomendación ha sido incrementar una satisfacción laboral. Si está es una recomendación válida debería, haber una relación negativa fuerte entre la satisfacción y el absentismo. En otras palabras, a cada vez que la satisfacción aumenta, e absentismo debe

disminuir.” (p.172). Como antes ya se ha mencionado el absentismo es cuando un apersona abandona el puesto de trabajo generando a la empresa perdidas tanto económica y de personal, las cuales incumplen con las condiciones de trabajo puestas en el contrato.

Lo cual genera problemas organizativos que suscitan en su transcurso y los costos que genera mantener un personal que no se encuentra constantemente en su puesto de trabajo ejerciendo las actividades impartidas por la dirección.

- ✓ *Movimiento del personal:* Es importante conocer porque se rompe la continuidad organizativa y llega hacer muy costoso, se aconseja a los directivos a tratar de reducir el personal incrementando la satisfacción laboral del empleado. Es decir, entre menos personal poco útil que se tenga en la empresa mayor satisfacción laboral puede generar.

Muchas empresas optan por conseguir personal polifuncional que se adapte a varias áreas del trabajo y pueda desempeñarlas correctamente, sin embargo, la mayoría opta por rotar a los mismos por diferentes áreas de trabajo hasta que se acoplen al ritmo laboral en el que se encuentran.

Se debe tomar en cuenta que el empleador debe anunciar al empleado con 30 días de anticipación todos los movimientos que incurran en el personal tomando en cuenta lo siguiente: liquidaciones, finiquitos o licencias médicas; todo esto debe estar dentro del contrato que se firmó al iniciar sus actividades laborales en aquella empresa.

- ✓ *Conducta cívica organizativa:* Se define como la conducta del empleado que está más allá de lo que se podría llamar su deber organizacional. Un ejemplo puede ser “gestos como afirmaciones constructivas acerca del departamento, expresión de un interés personal en el trabajo de otros.

Sugerencias para mejorar, formación de los nuevos, respeto por el espíritu y las normas escritas de la casa, cuidado por la propiedad de la organización, puntualidad y asistencia más allá del estándar y los niveles ejecutables” (Kreitner & Kinicki, 1997). A los directivos les gustaría que los empleados adquirieran ciertas conductas que permitan la rentabilidad de la empresa.

Se considera que la conducta cívica es una parte positiva que la empresa puede contraer por parte sus trabajadores, ya que esto es la consecuencia del empoderamiento que tiene con la institución,

si se obtiene este compromiso con el trabajador los resultados serán altamente positivo y rentables para los socios.

Estas conductas van más allá del compromiso organizacional donde los colaboradores ponen en marcha cualquier actividad de manera voluntaria y que las mismas benefician a la organización

✓ *Compromiso organizativo*: El compromiso organizativo manifiesta el grado de compromiso hasta el que un individuo se identifica con la organización o se empodera y se compromete con cumplir los objetivos, se aconseja a los directivos aumentar la satisfacción laboral para provocar niveles más altos de compromiso y de esta manera logren cumplir retos para sí mismos.

El compromiso que tenga un trabajador con el grado más alto puede facilitar una producción más elevada e incentivar a otras personas implantarse retos corporativos para mejorar sus ingresos mensuales, cada persona tiene una perspectiva diferente con su manera de ver las cosas por lo cual es necesario que los colaboradores se sienten identificados cumplir con sus objetivos.

✓ *Rendimiento laboral*: Uno de las mayores polémicas dentro de los centros de investigación organizativa es las relaciones entre la satisfacción y el rendimiento laboral, la cual examina la relación entre medidas agregadas de satisfacción laboral y rendimiento organizativo donde es una solución para corregir problemas.

Si un empleador toma la iniciativa y fomenta el trabajo en equipo con igualdad y suficiente incentivo económico o psicológico el trabajador mejorará su rendimiento en base al esfuerzo planteado, teniendo como resultado el agrado de sus compañeros y jefe de trabajo.

4. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Variables

- Clima Organizacional
- Satisfacción laboral

4.2. Hipótesis

4.2.1. Hipótesis de investigación.

H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

H1: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

4.3. Enfoque de la Investigación

El presente proyecto tiene un enfoque cuantitativo ya que se utilizará como instrumento el cuestionario para medir el clima organizacional y satisfacción laboral la cual permitirá realizar un análisis en base a estadísticas, se puede entender que nuestro enfoque investigativo está acorde con el proyecto, para realizar el cálculo en base a indicadores numéricos. Hernández, Fernández y Baptista (2006) dice que la investigación cuantitativa es “La recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” (pág. 15), la recolección de datos a realizarse permitirá comprobar la hipótesis planteada, en base a los resultados obtenidos en las encuestas que se aplicarán, de tal manera proporcionará una estadística de resultados.

4.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación utilizado es la investigación no experimental ya que conlleva al investigador poner a prueba la hipótesis, buscando las causas por las causas de un fenómeno ya ocurrido. Según Hernández (2014) informa que “La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las

inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural.” (p. 153). Como se puede observar la investigación no experimental es aquella donde la variable “el clima organizacional”, no se manipula por parte de las investigadoras en el estudio práctico.

4.5. Nivel de investigación

Según el área estudiada y su grado de conocimiento el proyecto tiene una investigación relacional la cual permite identificar las causas, fenómenos y condiciones en las que se encuentra la población a estudiar, entendiendo el por qué se relacionan las dos variables. Según Hernández (2014) manifiesta que:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (p. 93)

El proyecto de investigación relacionará las dos variables donde puedan analizar los factores del rendimiento laboral y su ambiente organizacional del personal administrativo que ejecutan diariamente sus actividades dando soluciones a problemas planteados por la empresa.

Una investigación Transversal según Hernández (2014) dice que “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede.” (p.154). Esta investigación transversal se relaciona con nuestro proyecto ya que se desarrollará en un tiempo dado es decir Abril –Agosto 2019 donde se investigará la relación que existe entre las dos variables aplicadas al proyecto de investigación dando respuesta al problema planteado.

4.6. Población y muestra

En la Población para una investigación Rodríguez (2005) manifiesta que “Es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos. Este concepto desempeña un papel fundamental en la estadística, pues define los límites de la inferencia o inducción que con ella efectúa” (p. 79). La población que será parte de la investigación

es el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi conformado por 117 servidores en la matriz, 12 servidores en Salache y 4 servidores en la Maná; con un resultado total de 133 servidores los cuales serán la parte esencial del estudio.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica según Arias (2006) manifiesta que “Se entiende por técnica de investigación al procedimiento o forma particular de obtener datos o información, las técnicas son particulares y específicas de una disciplina, por lo que sirven de complemento al método científico” (p. 67). En el proyecto la técnica que se utilizará es la encuesta, ya que es un diseño de investigación de campo y permitirá recolectar datos cuantitativos.

Un instrumento según Arias (2006) manifiesta que es “Cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p. 68). Los resultados de las dos encuestas serán medidos cuantitativamente por la escala de likert permitiendo obtener respuestas concretas acorde al estudio.

El cuestionario a utilizar para la medición del clima organizacional ha sido validado en base al juicio de 3 expertos: Esp. Paulina Arias, Mgs. Efrén Montenegro, Ing. Marlon Tinajero pertenecientes a las carreras administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, quienes tienen el conocimiento necesario acerca del tema, proyectos de investigación y elaboración de cuestionarios. Para la validación de este cuestionario se tomó como referencia y base el “Cuestionario para el Análisis del Cima laboral” de Federico Gan (2013). El cuestionario se mide en base a la siguiente escala:

- | | | | |
|----|--------------------|----|------------------------|
| 1. | Muy bueno | 4. | Bastante en desacuerdo |
| 2. | De acuerdo | 5. | Total desacuerdo |
| 3. | Algo en desacuerdo | | |

Para el análisis de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario S10/12 cuyo significado es satisfacción evaluada en 12 preguntas de Meliá y Peiró (1998), el cual posee un muestreo de contenidos limitado precisamente, porque ha sido desarrollado como una medida breve de la satisfacción laboral. El cual será medido con la siguiente escala:

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| 1. Muy satisfecho | 5. Algo insatisfecho |
| 2. Bastante satisfecha | 6. Bastante insatisfecho |
| 3. Algo satisfecha | 7. Muy insatisfecho |
| 4. Indiferente | |

5. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Tabulación de la encuesta Clima Organizacional

Pregunta análisis socioeconómico: Edad promedio

Tabla N° 1: Edad promedio

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
20-29 Años	26	20%
30-39 Años	42	32%
40-49 Años	34	26%
50-65 Años	31	23%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

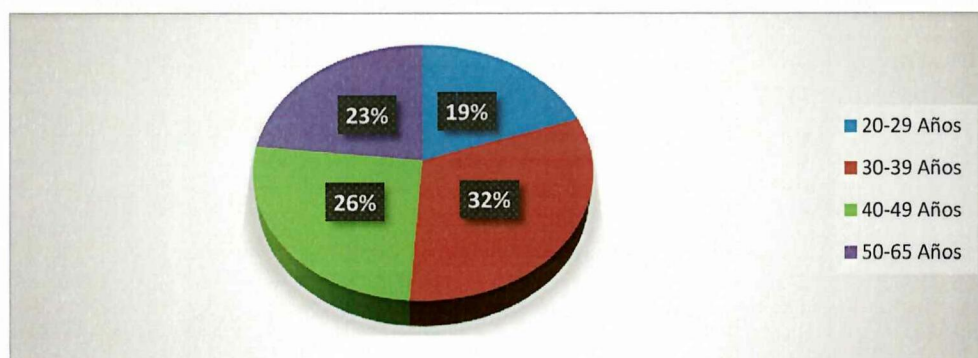


Figura N° 5. Edad promedio

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

En el factor “Edad promedio”, se puede observar que 32% de los encuestados tienen una edad entre los 30 a 39 años, considerada adultez temprana, el 26% y 23% está entre las edades de 40 a 49 y 50 a 65 considerada como la adultez media, y el 20% tienen una edad entre 20 a 29 años.

Donde se puede observar que en la instrucción laboran trabajadores de todas las edades, no existe ningún tipo de discriminación, también prevalece la experiencia, y nuevas ideas. Algunas personas prefirieron dejar el espacio en blanco por discreción.

Pregunta análisis socioeconómico: Género

Tabla N° 2: Género

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	71	58%
Masculino	52	42%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

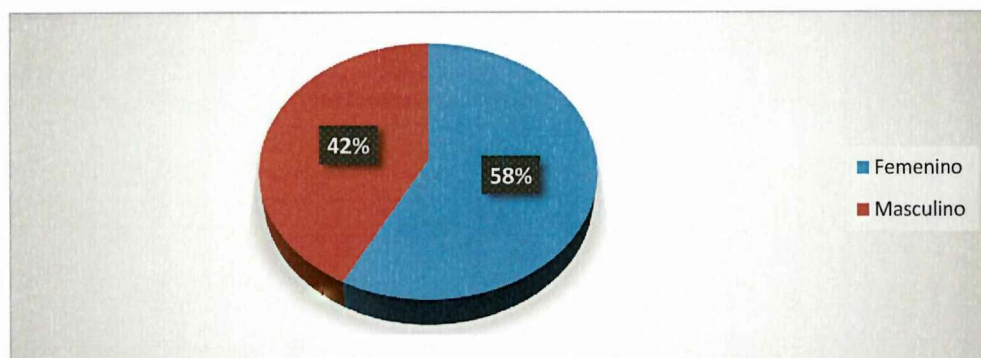


Figura N° 6. Género

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

En el factor “Genero” se puede observar el 58% de la población que corresponden a 71 personas son de genero femenino y el 42% restante pertenecen al género masculino.

Llegando a la conclusión que el 58% del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi es decir más de la mitad del personal es femenino, sin embargo, no existe discriminación de género.

Pregunta análisis socioeconómico: Antigüedad

Tabla N° 3: Antigüedad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0-9	49	37%
10-19	58	44%
19-25	26	19%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

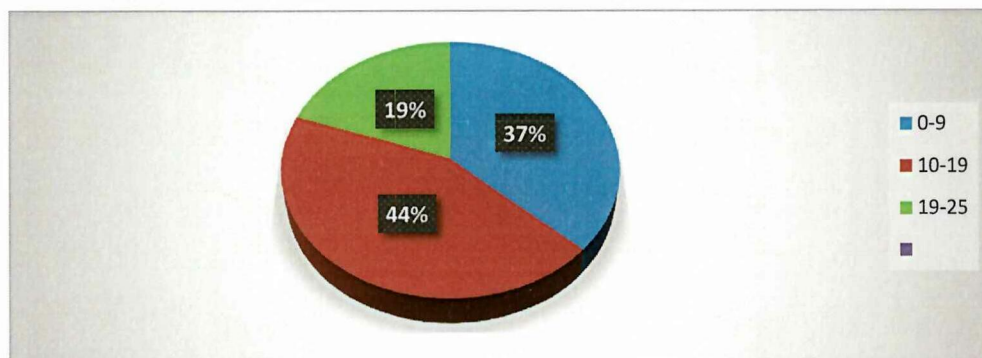


Figura N° 7. Antigüedad

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

En el elemento “antigüedad”, se puede observar que un 44%, laboran de 10 a 19 años en la institución, un 37% de 0 a 10 años, y un 19% han pertenecido a la institución de 19 a 25 años.

En donde se puede observar que en la institución existe estabilidad laboral ya que la mayoría del personal ha trabajado más de 10 años en ella y se entiende que trabajan en un buen ambiente laboral.

1.- La institución está obteniendo resultados por encima de los objetivos planeados:

Tabla N° 4: Resultados planeados

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	43	32%
De acuerdo	40	30%
Algo en desacuerdo	22	16%
Bastante en desacuerdo	19	15%
Total desacuerdo	9	7%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

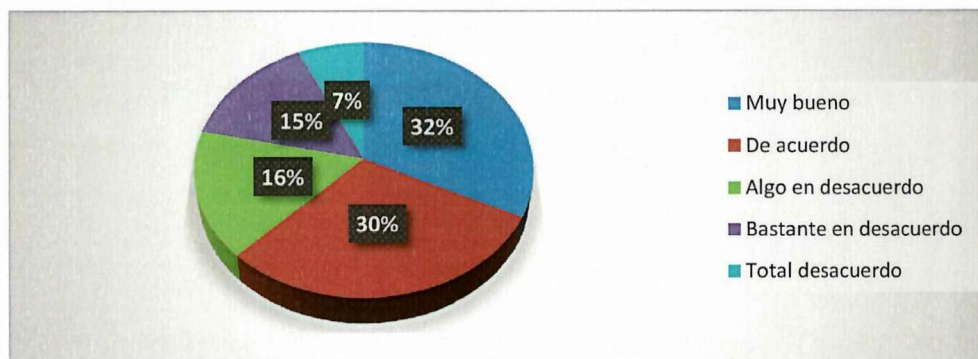


Figura N° 8. Resultados planeados

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

Es importante saber si el personal en la institución está trabajando para cumplir los objetivos planteados y 43 empleados consideran que están muy de acuerdo, 40 empleados están de acuerdo, 22 empleados están algo desacuerdo, 19 empleados están bastante desacuerdo y por ultimo 9 empleados están en total desacuerdo.

Lo que quiere decir que la mayoría del personal trabaja arduamente por obtener resultados por encima de los objetivos planeados y un menor porcentaje no lo hace lo cual se debe tomar en cuenta para mejorar y obtener mejores resultados.

2.- Los sistemas de trabajo/comunicación de su departamento, facilitan que se desarrolle una labor de equipo.

Tabla N° 5: Los sistemas de comunicación facilita una labor en equipo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	36	27%
De acuerdo	52	39%
Algo en desacuerdo	15	11%
Bastante en desacuerdo	21	16%
Total desacuerdo	9	7%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

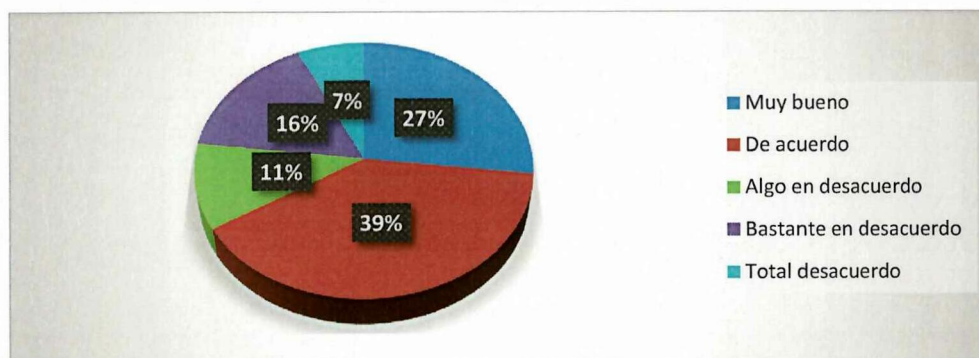


Figura N° 9. Los sistemas de comunicación facilitan una labor en equipo

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

Los sistemas de comunicación facilitan una labor en equipo en donde, el 39% de los encuestados consideran que están de acuerdo, el 27% dicen que la comunicación es muy buena, el 16% consideran que están bastante desacuerdo, y un 7% considera que la comunicación facilita el trabajo en equipo.

Donde se puede comprobar que 88 de los encuestados están muy de acuerdo y de acuerdo, lo que quiere decir que creen que los sistemas de comunicación facilitan la labor en equipo, sin embargo 30 personas no lo hacen lo cual se debe tomar en cuenta para mejorar el trabajo/comunicación en cada departamento.

3.-En la institución los directores consultan a sus colaboradores antes de tomar decisiones por problemas que les afectan.

Tabla N° 6: Consulta con los colaboradores para tomar decisiones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	23	17%
De acuerdo	48	36%
Algo en desacuerdo	30	22%
Bastante en desacuerdo	24	18%
Total desacuerdo	8	6%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

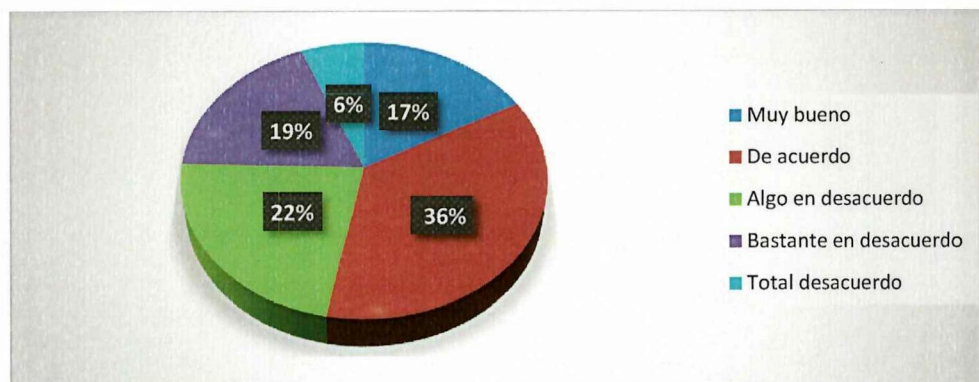


Figura N° 10. Consulta con los colaboradores para tomar decisiones

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados se puede decir que 48 personas están de acuerdo al manifestar que los directores los consultan antes de tomar decisiones, 30 personas están algo desacuerdo, 24 personas están bastante desacuerdo con lo manifestado, 23 personas piensan que la consulta para tomar decisiones es muy buena y para terminar 8 encuestados están en total desacuerdo.

En los resultados 36% de la población considera que los directores consultan a sus colaboradores antes de tomar decisiones pese a eso 32 encuestados creen que no es así lo cual es una problemática ya que el personal no se siente incluido.

4.- Ante problemas o conflictos, la actitud de las personas de la institución es constructiva.

Tabla N° 7: Ante problemas o conflictos, la actitud es constructiva

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	24	18%
De acuerdo	57	43%
Algo en desacuerdo	26	19%
Bastante en desacuerdo	17	13%
Total desacuerdo	9	7%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

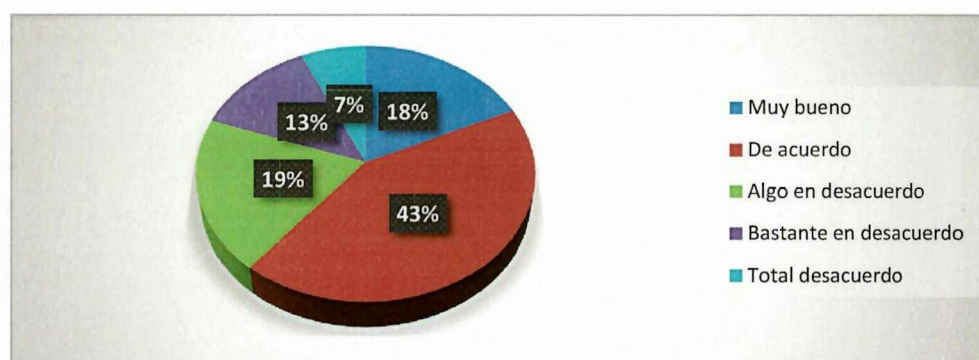


Figura N° 11. Ante problemas o conflictos, la actitud es constructiva

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

Del personal a quien se aplicó la encuesta se puede interpretar que un 43% de los encuestados están muy de acuerdo que, ante problemas o conflictos, la actitud de las personas en la institución es constructiva, 19% están algo desacuerdo, 18% piensan que es muy buena la actitud ante conflictos, un 13% están bastante desacuerdo y un 7% están en total desacuerdo.

Donde se puede manifestar que ante problemas o conflictos la actitud es constructiva, y así lo consideran el 43% de los encuestados y en un porcentaje menor con una sumatoria del 20% están en total desacuerdo.

5.- Los reconocimientos de méritos y esfuerzos se lo llevan las personas que se lo merecen

Tabla N° 8: Los reconocimientos de méritos y esfuerzos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	27	20%
De acuerdo	35	26%
Algo en desacuerdo	32	24%
Bastante en desacuerdo	21	16%
Total desacuerdo	18	14%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi.

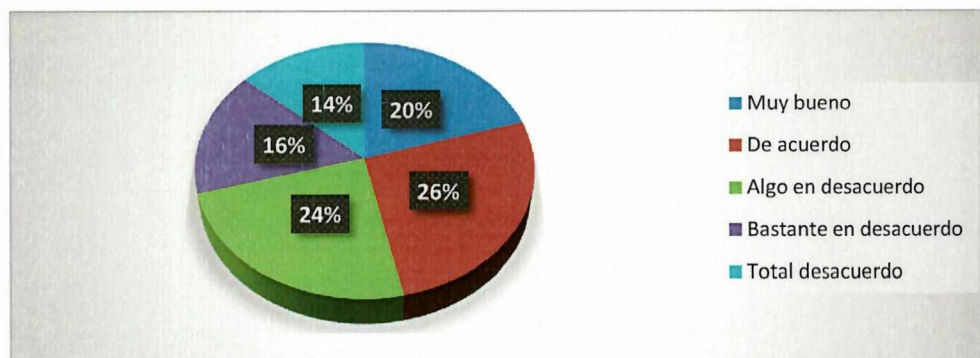


Figura N° 12. Los reconocimientos de méritos y esfuerzos

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

Del análisis de la pregunta 35 de los encuestados considera que están de acuerdo que los méritos y esfuerzos se lo llevan los que se la merecen, 32 encuestados, algo desacuerdo, 27 encuestados que es muy bueno, 21 encuestados están bastante desacuerdo y 18 encuestados están en total desacuerdo.

Al momento de reconocer los méritos y esfuerzos a las personas que se lo merecen en la institución se podría decir que los encuestados están en un porcentaje similar alto con un 26% y 24% en un rango de acuerdo, lo preocupante es que 71 personas no lo piensan así.

6.- Se da desde la dirección una información suficiente acerca de la marcha y los resultados de la institución.

Tabla N° 9: Información de la marcha y los resultados

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	27	20%
De acuerdo	44	33%
Algo en desacuerdo	24	18%
Bastante en desacuerdo	29	22%
Total desacuerdo	9	7%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

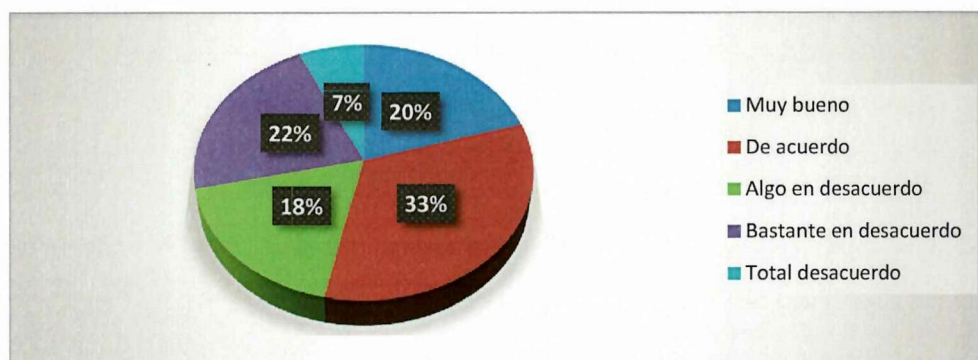


Figura N° 13. Información de la marcha y los resultados

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

Del análisis de la pregunta se desprende que el 33% de los encuestados considera estar de acuerdo con que la información es suficiente para conocer la marcha y los resultados de la información, 22% responde que están bastante desacuerdo, 20% están muy de acuerdo, en un menor porcentaje con 7% piensan que están en total desacuerdo.

Lo que quiere decir que la información que llega desde la dirección es suficiente para conocer la marcha y los resultados de institución con un 53%, pero el 29% creen que falta comunicación desde la dirección.

7.- Los sistemas de trabajo de la institución se apoyan más en el compromiso y la profesionalidad que en la vigilancia y control.

Tabla N° 10: Los sistemas de trabajo orientados al compromiso

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	25	19%
De acuerdo	44	33%
Algo en desacuerdo	36	27%
Bastante en desacuerdo	24	18%
Total desacuerdo	4	3%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

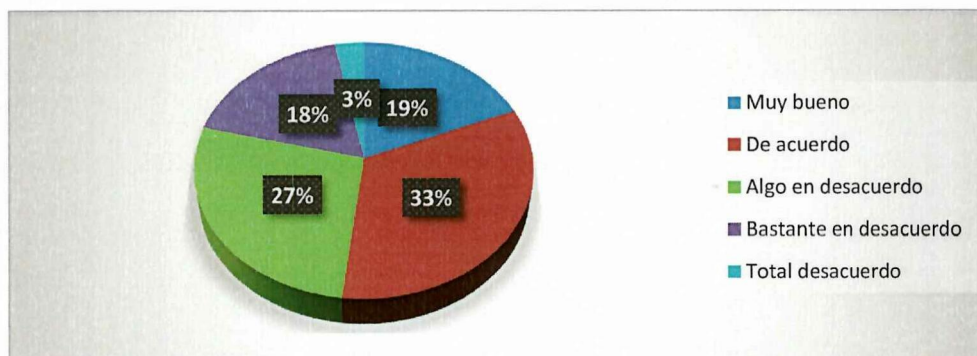


Figura N° 14. Los sistemas de trabajo orientados al compromiso

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

En la pregunta se puede apreciar que 44 encuestados están de acuerdo en que los sistemas de apoyo apoyan en compromiso y la profesionalidad más que en la vigilancia y el control, 36 encuestados están algo en desacuerdo, 25 encuestados mencionan estar muy de acuerdo, 24 encuestados están en bastante desacuerdo y 4 encuestados están en total desacuerdo.

Lo quiere decir que el 33% de los encuestados consideran que los sistemas de trabajo que se brinda en la institución se apoya en el compromiso y la profesionalidad y un 21% que prevalece más la vigilancia y control por ello trabajan bajo presión.

8.- En su departamento abunda más la comunicación positiva que las críticas negativas o el temor.

Tabla N° 11: Comunicación positiva .

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	36	27%
De acuerdo	47	35%
Algo en desacuerdo	23	17%
Bastante en desacuerdo	18	14%
Total desacuerdo	9	7%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

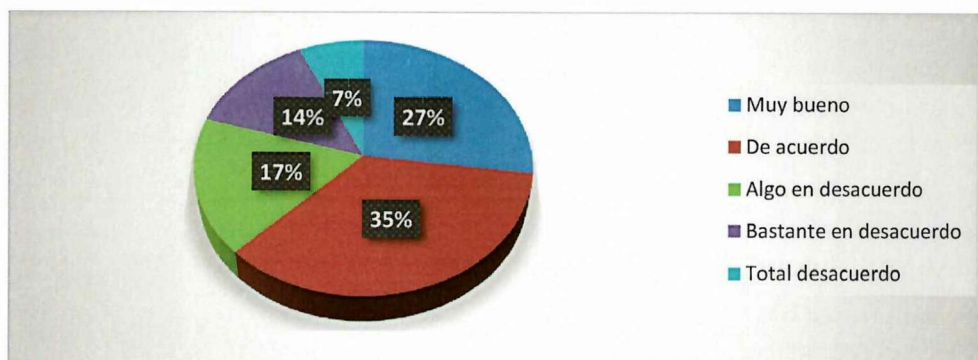


Figura N° 15. Comunicación positiva

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

Según como manifiestan la suma de los encuestados en su mayoría, 47 de ellos manifiestan de acuerdo, que en sus departamentos abunda más la comunicación positiva que las críticas negativas o el temor de la misma manera 36 de los encuestados dicen que están muy de acuerdo y 23 de los encuestados están algo en desacuerdo, siendo así la minoría con 18 de los encuestados que responden a bastante desacuerdo y 9 encuestados dicen estar en total desacuerdo,

Lo cual es bueno ya que en la institución en su mayor parte es buena pero no por ello dejar de lado a la minoría y buscar solucionar la problemática respecto a las críticas negativas o el temor.

9.- A la hora de pedir esfuerzos o sacrificios, los directivos de la institución predicán con el ejemplo: Arriman el hombro al menos tanto como los demás.

Tabla N° 12: Los directivos de la institución predicán con el ejemplo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	36	27%
De acuerdo	47	35%
Algo en desacuerdo	24	18%
Bastante en desacuerdo	17	13%
Total desacuerdo	9	7%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

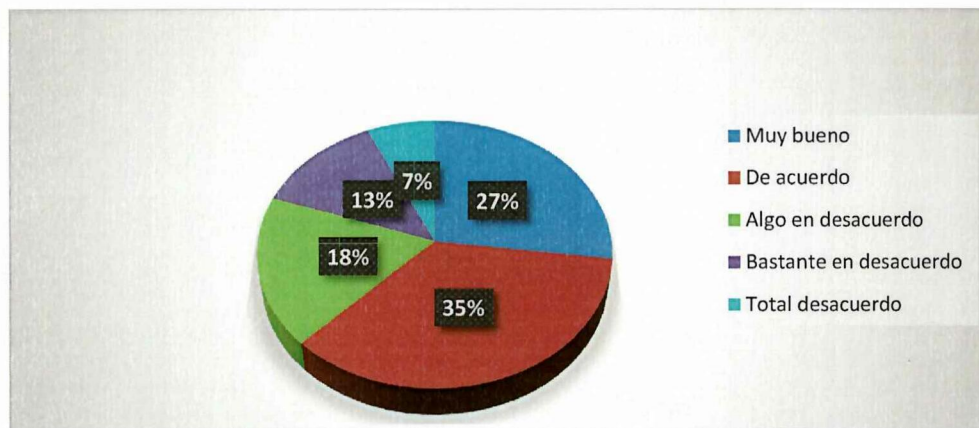


Figura N° 16. Los directivos de la institución predicán con el ejemplo.

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

Del análisis de los encuestados se desprende los siguientes datos; el 35% considera estar de acuerdo, 27% responde muy bueno, 18% algo en desacuerdo, 13% están bastante desacuerdo y el 7% en total desacuerdo. Lo que refleja en un porcentaje muy elevado que los directivos de la institución predicán con el ejemplo y esto se nota en la satisfacción de la mayoría de los colaboradores, pero el 21% creen que no es así, cuando es conocido que para que las cosas salgo perfectas es buen dar ejemplo.

10.- Los salarios de la institución son similares o están por encima de la media del sector.

Tabla N° 13: Los salarios por encima de la media

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	36	27%
De acuerdo	47	35%
Algo en desacuerdo	24	18%
Bastante en desacuerdo	17	13%
Total desacuerdo	9	7%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

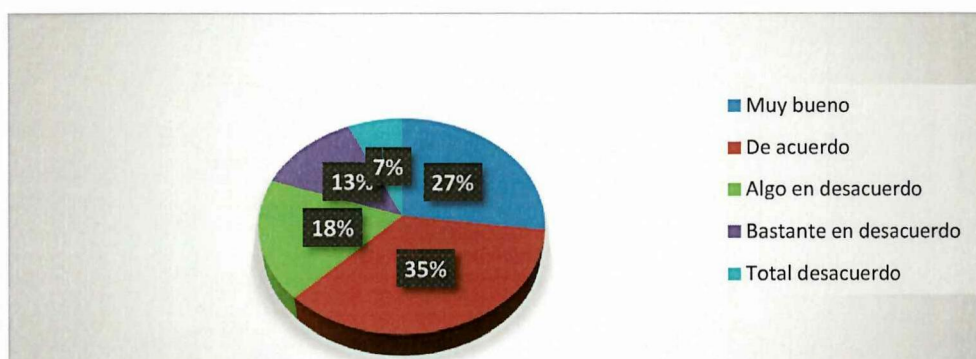


Figura N° 17. Los salarios por encima de la media.

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

En su mayoría el número de personal administrativo considera que los salarios son similares o están por encima de la media del sector el 35% estando de acuerdo, el 27% muy bueno, 24 el 18% responden algo en desacuerdo, el 13% están bastante desacuerdo, y es el 7% en total desacuerdo.

Es importante el porcentaje sumado con el 61% elevado de los resultados, piensan que sus salarios están por encima de su sector y por ello se pueden cumplir objetivos y metas institucionales sin embargo 21 personas creen que podría mejorar.

11.- Las actividades del trabajo de su departamento están bien organizadas; cada cual sabe lo que tiene que hacer.

Tabla N° 14: Actividades realizadas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	36	27%
De acuerdo	47	35%
Algo en desacuerdo	18	14%
Bastante en desacuerdo	15	11%
Total desacuerdo	17	13%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

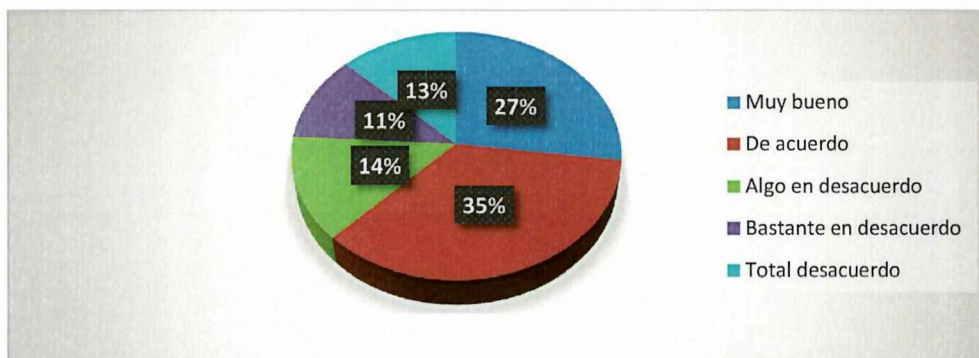


Figura N° 18. Actividades realizadas.

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

En la pregunta, se puede apreciar que 47 empleados están muy de acuerdo, 36 empleados, consideran estar muy de acuerdo y 18 empleados, en algo desacuerdo respecto a que su departamento está bien organizado, mientras que 15 empleados manifiestan que están bastante en desacuerdo y 17 empleados en total desacuerdo, lo que quiere decir que en un 24% las personas no saben que es lo que deben hacer lo cual podría generar problemas a nivel institucional

12.- El estilo que predomina entre los directivos de la empresa es dialogante y participativo.

Tabla N° 15: El estilo entre los directivos dialogante y participativo.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	34	26%
De acuerdo	45	34%
Algo en desacuerdo	28	21%
Bastante en desacuerdo	15	11%
Total desacuerdo	11	8%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

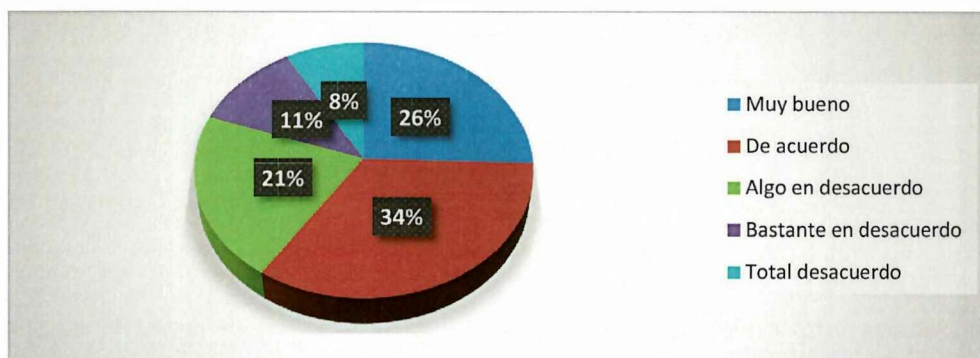


Figura N° 19. El estilo entre los directivos dialogante y participativo.

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

Del análisis de la pregunta se desprende que 45 encuestados están de acuerdo, 34 encuestados muy bueno, y 28 encuestados consideran en algo desacuerdo, que el estilo que predomina entre los directivos es dialogante y participativo, mientras que con 15 encuestados dicen estar en bastante desacuerdo y 11 encuestados están en total desacuerdo

Reflejando que un porcentaje menor con el 19%, no consideran un estilo dialogante y participativo, donde los directivos deben trabajar para ser mejor.

13.- En la institución, no existen rumores o bulos (burlas), o bien los que circulan son de nula o baja intensidad.

Tabla N° 16: Rumores o bulos en la institución.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	23	17%
De acuerdo	49	37%
Algo en desacuerdo	36	27%
Bastante en desacuerdo	15	11%
Total desacuerdo	10	8%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

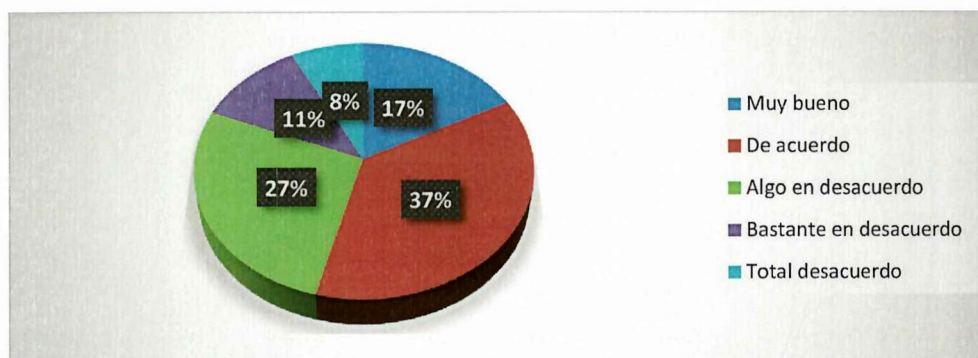


Figura N° 20. Rumores o bulos En la institución.

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

De las personas que se realizó la encuesta se puede decir que un 37% están de acuerdo, un 27% consideran estar algo desacuerdo, un 17% muy de acuerdo que, en la institución, no existe rumores o bulos (burlas) o son de baja intensidad, mientras que un 11% están en bastante desacuerdo, y un 8% en total desacuerdo.

Estos resultados manifiestan que en un gran porcentaje la población cree que no existe rumores o burlas lo que apuntala a una buena relación laboral, pero no se puede dejar de lado a la población que no lo cree así con 19%.

14.- Entiende que los cambios organizativos o tecnológicos que producen o se han producido en el departamento están orientados a la mejora.

Tabla N° 17: Cambios organizativos o tecnológicos orientados a la mejora.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	34	26%
De acuerdo	51	38%
Algo en desacuerdo	22	17%
Bastante en desacuerdo	19	14%
Total desacuerdo	7	5%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

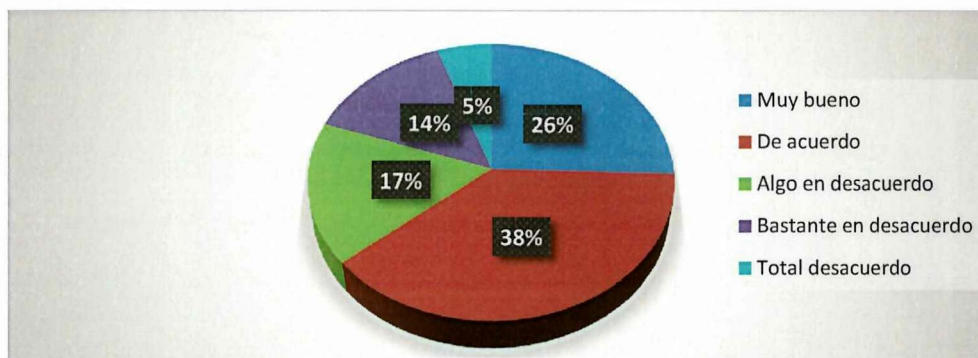


Figura N° 21. Cambios organizativos o tecnológicos orientados a la mejora.

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

Como se puede observar 51 encuestados considera que está muy de acuerdo al entender que los cambios organizativos o tecnológicos están orientados a la mejora 34 encuestados están muy de acuerdo, 22 encuestados dicen algo en desacuerdo, 19 encuestados consideran bastante en desacuerdo y por ultimo 7 encuestados están el total desacuerdo.

Lo que quiere decir en estos resultados, que en un gran porcentaje los cambios son para mejorar a nivel institucional y profesional, pero 29 encuestados no lo creen así.

15.- Su impresión es que las iniciativas de mejora que en la institución surgen desde abajo, son escuchadas y valoradas adecuadamente en los niveles superiores.

Tabla N° 18: Iniciativas de la Institución

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	28	21%
De acuerdo	48	36%
Algo en desacuerdo	27	20%
Bastante en desacuerdo	20	15%
Total desacuerdo	10	8%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

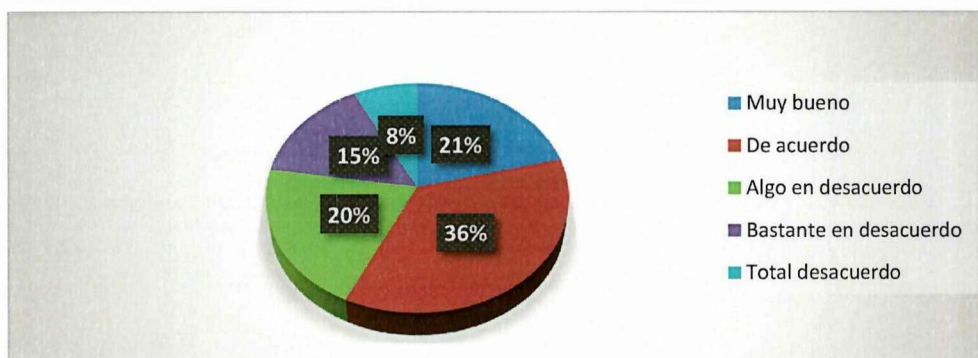


Figura N° 22. Iniciativas de la Institución

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

Mediante los resultados obtenidos un 36% consideran estar de acuerdo, un 21% están muy de acuerdo y el 20% consideran algo en desacuerdo, a que según su impresión las iniciativas de mejora que surgen desde abajo son escuchadas y valoradas en los niveles superiores, de la misma manera en un menor porcentaje, el 15% responden a bastante en desacuerdo, y el 8% en total desacuerdo. Donde se puede observar que en su mayoría las iniciativas de mejora son aceptadas por los niveles superiores pero un 23% no lo cree así y sus iniciativas no son escuchadas y mucho menos valoradas por los niveles superiores.

16.- Cree que existe un amplio sentimiento de satisfacción por pertenecer a la institución.

Tabla N° 19: Amplio nivel de satisfacción

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	41	31%
De acuerdo	46	35%
Algo en desacuerdo	24	18%
Bastante en desacuerdo	13	10%
Total desacuerdo	9	7%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

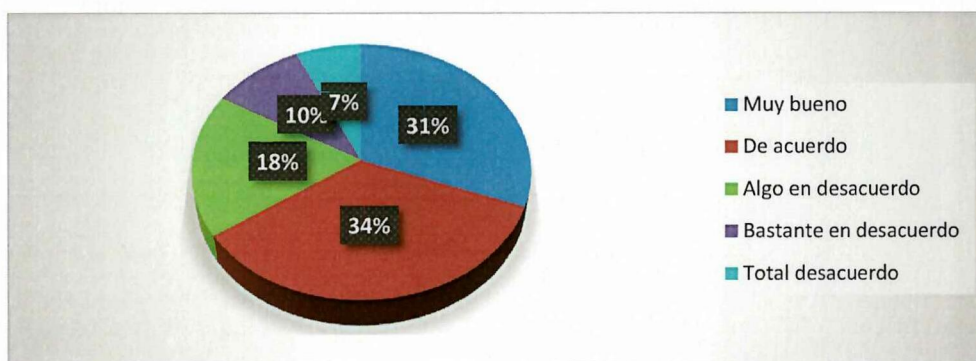


Figura N° 23. Amplio nivel de satisfacción.

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

En los resultados se puede observar que 46 encuestados están de acuerdo en que existe un amplio sentimiento de satisfacción por pertenecer a la institución, 41 encuestados creen que están muy de acuerdo, 24 encuestados responde a algo en desacuerdo, 13 encuestados están bastante desacuerdo, y 9 encuestados es decir el 7% responde a total desacuerdo.

Entonces el sentir de la mayoría de los encuestados es que existe un amplio sentimiento de satisfacción al pertenecer a la institución, un 17% no se siente muy a gusto siendo parte de la misma.

17.- En su departamento debaten escuchando de verdad cuando existen puntos de vista contrarios o no coincidentes.

Tabla N° 20: Puntos de vista

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	26	19%
De acuerdo	49	37%
Algo en desacuerdo	34	26%
Bastante en desacuerdo	13	10%
Total desacuerdo	11	8%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

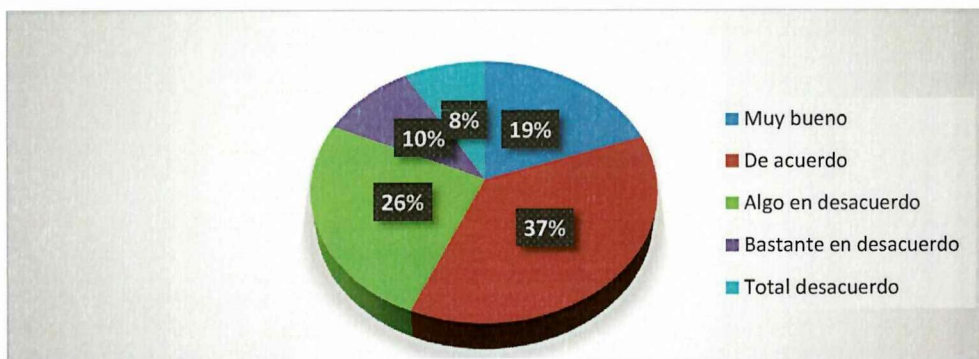


Figura N° 24. Puntos de vista

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

De la población encuestada a la interrogante donde si sus departamentos debaten escuchando puntos de vista un 37% manifiestan estar de acuerdo, el 26% se consideran en algo en desacuerdo, el 19% consideran muy bueno, el 10% responde a bastante en desacuerdo y el 8% en total desacuerdo.

Donde se puede observar que en la mayoría de los departamentos se debate escuchando puntos de vista y un porcentaje menor no debaten ni se toman en cuenta comentarios ni puntos de vista.

18.- Cree que la marcha de la institución es buena: la atención y servicios son bien valorados por la sociedad.

Tabla N° 21: Atención y servicios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	36	27%
De acuerdo	56	42%
Algo en desacuerdo	19	14%
Bastante en desacuerdo	13	10%
Total desacuerdo	9	7%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

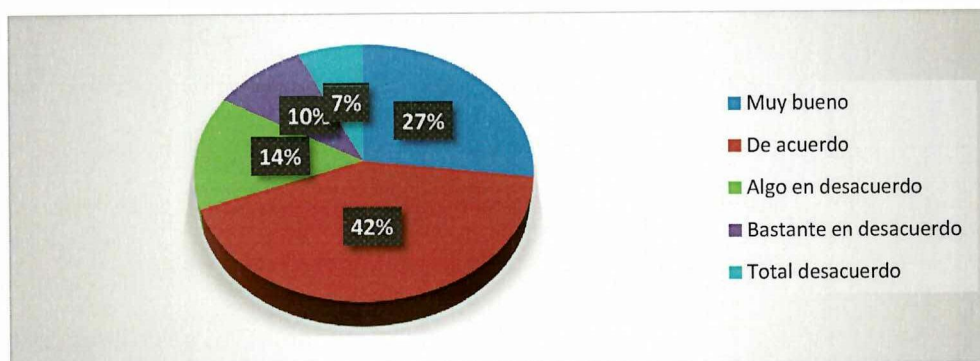


Figura N° 25. Atención y servicio

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

La atención y servicios son bien valorados por la sociedad en donde el 42% de los encuestados considera que están de acuerdo el 27% dicen estar muy de acuerdo el 14% en algo en desacuerdo, el 10% consideran en el rango de bastante en desacuerdo, y el 7% consideran en total desacuerdo.

Al momento de mencionar que la marcha de la institución es buena, más aún con la atención y los servicios en su mayoría creen sí que se cumple por ende son valorados por la sociedad, pero 22 trabajadores creen que la sociedad no aprecia su trabajo.

19.- En las relaciones entre personas de diferentes niveles jerárquicos, predomina más la comprensión mutua que la superioridad (de arriba hacia abajo), o la subordinación (de abajo hacia arriba).

Tabla N° 22: Superioridad o la subordinación.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	30	23%
De acuerdo	48	36%
Algo en desacuerdo	26	20%
Bastante en desacuerdo	16	12%
Total desacuerdo	13	10%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

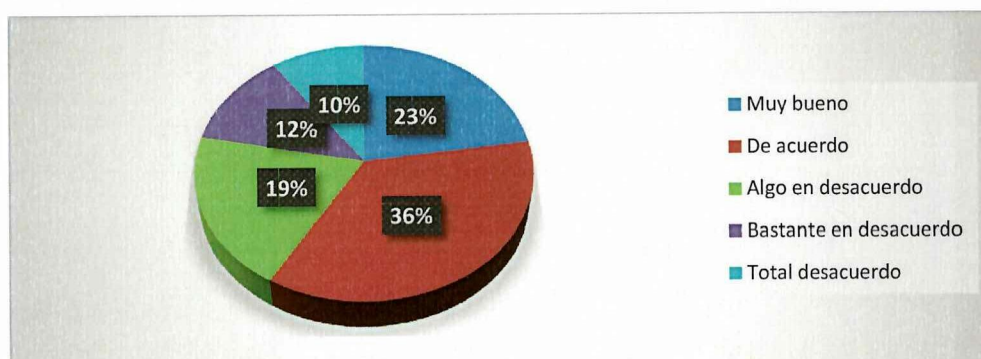


Figura N° 26. Superioridad o la subordinación.

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

En la pregunta en donde las relaciones entre personas de diferentes niveles jerárquicos predominan la comprensión mutua a que la superioridad 48 colaboradores manifiesta que están de acuerdo, 30 colaboradores dicen muy bueno, y 26 encuestados están algo en desacuerdo, 16 a bastante en desacuerdo, y 13 considera estar en total desacuerdo.

Los resultados manifiestan que un gran porcentaje de la población considera que existe comprensión mutua de los superiores hacia los subordinados, pero 29 personas creen que no hay comprensión mutua.

20.- En su departamento los problemas importantes no se ocultan o retrasan, si no que se afrontan o resuelven.

Tabla N° 23: Resolución de conflictos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	35	26%
De acuerdo	47	35%
Algo en desacuerdo	12	9%
Bastante en desacuerdo	26	20%
Total desacuerdo	13	10%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

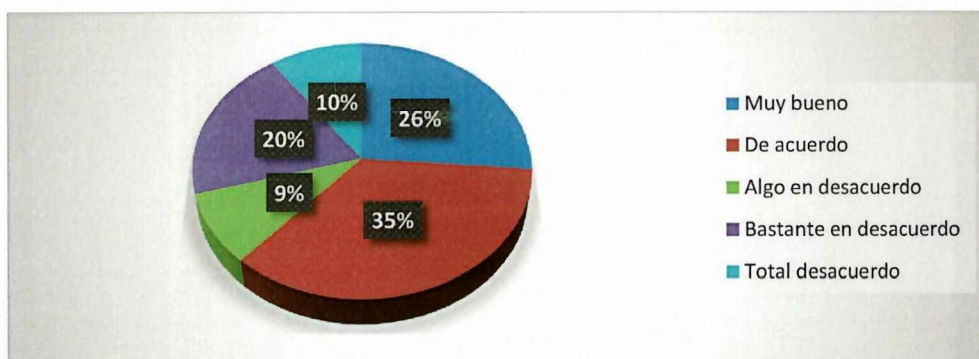


Figura N° 27. Resolución de conflictos

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

De la encuesta realizada se puede interpretar que el 35% de los encuestados están de acuerdo en que los problemas se resuelven dentro de la institución, junto con el 26% manifestando que están muy de acuerdo y el 20% bastante en desacuerdo, el 9% consideran en algo en desacuerdo, y el 10% en total desacuerdo.

Lo que quiere decir que la población en su mayoría piensa que los problemas importantes no se ocultan o retrasan si no que se afrontan o resuelven, pero un 30% no comparte el mismo criterio y creen que los problemas importantes se deben afrontar.

21.- Cree que en el día a día de la institución predomina más el buen ambiente y el entendimiento, que los enfados o reproches.

Tabla N° 24: Ambiente laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	27	20%
De acuerdo	55	42%
Algo en desacuerdo	17	13%
Bastante en desacuerdo	23	17%
Total desacuerdo	11	8%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

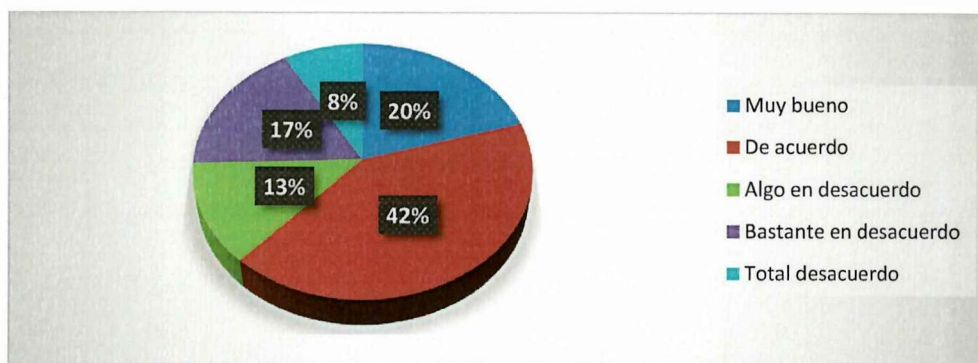


Figura N° 28. Como se desarrolla en ambiente en la institución

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

De la pregunta realizada, 55 encuestados consideran estar de acuerdo al creer que en el día a día de la institución predomine más el buen ambiente y el entendimiento que los enfados y reproches, 27 encuestados responde estar muy de acuerdo, 23 encuestados dicen que es bastante desacuerdo, 17 encuestados consideran en algo en desacuerdo y 11 encuestados están en total desacuerdo.

Esto quiere decir que en su mayoría con 82 encuestados en los diferentes departamentos existe un buen ambiente y entendimiento, pero 34 encuestados piensan que predominan más lo enfados y los reproches lo se debe considerar para ser mejor.

22.- Las condiciones de trabajo de su departamento son confortables: facilitan “trabajar bien”.

Tabla N° 25: Condiciones de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	31	23%
De acuerdo	39	30%
Algo en desacuerdo	23	17%
Bastante en desacuerdo	17	13%
Total desacuerdo	23	17%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

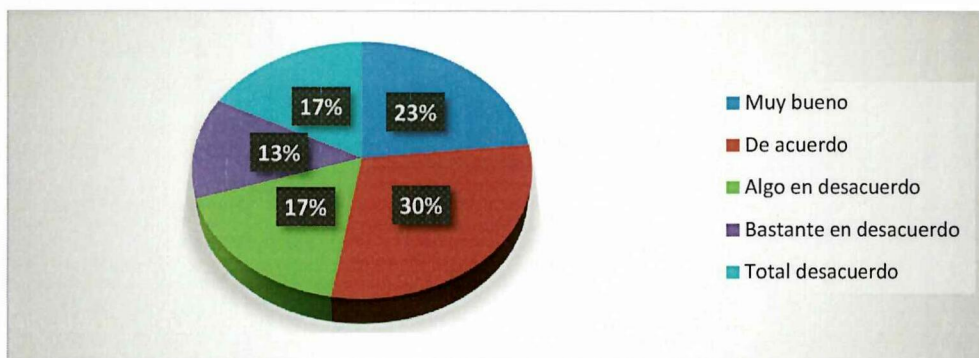


Figura N° 29. Condiciones de trabajo

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados se puede decir que el 30% están de acuerdo al manifestar que las condiciones de trabajo son confortables, un 23% dicen muy bueno, el 17% están algo en desacuerdo con lo manifestado, un 17% en total desacuerdo, y un 13% en bastante desacuerdo.

Lo cual es el resultado en su mayoría de facilitar el “trabajar bien” pero un 30% no lo cree así y las condiciones de trabajo deben ser más confortables para así cumplir con metas y objetivos.

5.2. Tabulación encuesta Satisfacción Laboral

1.- Los objetivos, metas y tasa de producción que debe alcanzar la empresa es:

Tabla N° 26: Objetivos, Metas y Tazas de Producción

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	3	2%
Bastante Insatisfecho	1	1%
Algo Insatisfecho	4	3%
Indiferente	10	7%
Algo Satisfecho	32	24%
Bastante Satisfecho	58	44%
Muy Satisfecho	25	19%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

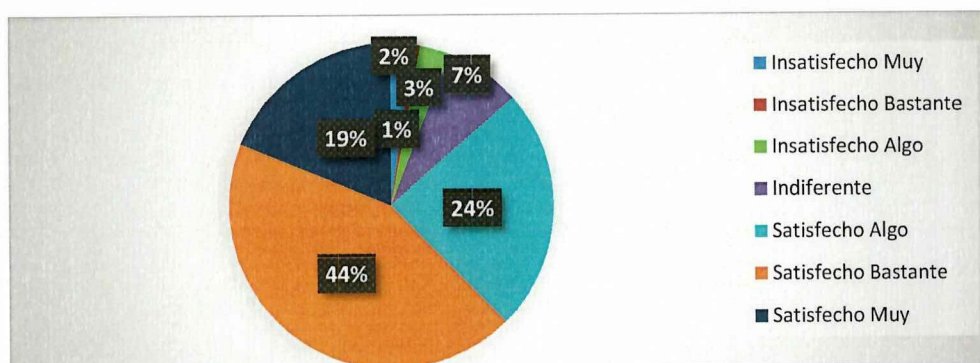


Figura N° 30. Objetivos, Metas y Tazas de Producción

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

En la interpretación se toma en cuenta la escala insatisfecha en un solo rango negativo, indiferente en el mismo rango y satisfecho en el rango positivo; por lo tanto, se interpreta de la siguiente manera el 6% de la población consideran insatisfecha la pregunta, el 7% de la población es indiferente, mientras que el 87% de considera positiva.

Los objetivos metas y tazas de producción en el personal administrativo genera expectativas altas tanto a los directivos como al mismo personal, ya que al mantener o cumplir los objetivos establecidos, se entiende que existe personas aptas para desempeñar su trabajo, permitiendo el crecimiento continuo de Universidad.

2.- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo genera una actitud positiva:

Tabla N° 27: Limpieza, Higiene y salubridad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	5	4%
Bastante Insatisfecho	5	4%
Algo Insatisfecho	8	6%
Indiferente	9	7%
Algo Satisfecho	35	26%
Bastante Satisfecho	46	34%
Muy Satisfecho	25	19%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

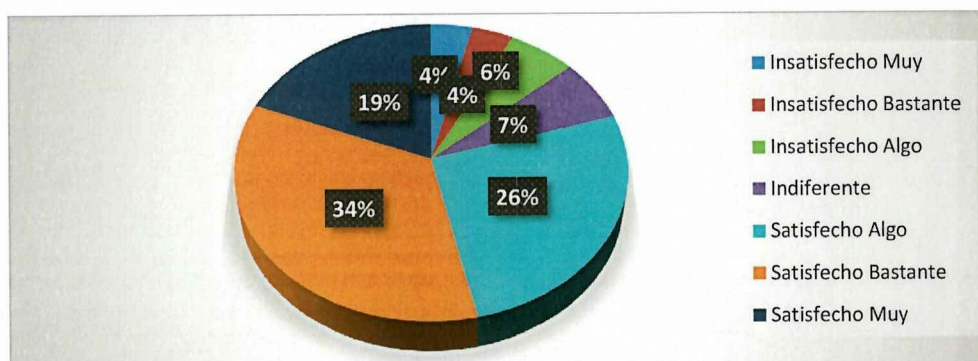


Figura N° 31. Limpieza, Higiene y salubridad

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

En base a la pregunta de limpieza, higiene y salubridad se interpreta que el 14% de la población considera insatisfecho, el 7% es indiferente, y el 79% de objeto de estudio manifiesta que es efectiva o satisfactoria el tipo de limpieza que se lleva.

Una buena limpieza en las instalaciones genera una actitud positiva para trabajar, si el factor estuviera en viceversa las actividades no serían desempeñadas de la misma manera o se crearía un entorno de desorden, por lo tanto, es necesario que se cuide mucho este aspecto dentro de la Universidad por el mismo hecho que está expuesta a la sociedad en general, la respuesta a la pregunta es satisfactoria para el objeto de estudio.

3.- El entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo es motiva a desempeñar sus actividades:

Tabla N° 28: Entorno físico y espacio de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	9	7%
Bastante Insatisfecho	7	5%
Algo Insatisfecho	11	8%
Indiferente	10	7%
Algo Satisfecho	28	21%
Bastante Satisfecho	54	41%
Muy Satisfecho	14	11%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

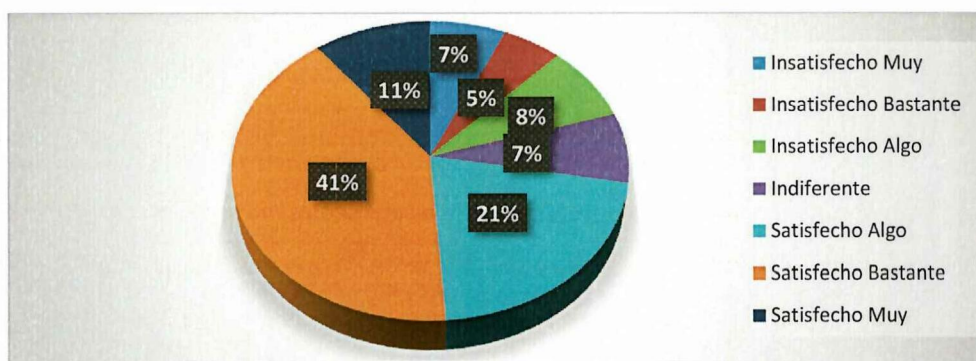


Figura N° 32. Entorno físico y espacio de trabajo

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

Como se puede observar 27 personas de la población que corresponde al 20% considera que el entorno físico donde laboral es insatisfactorio, mientras el 7% es indiferente ante su espacio físico, el 73% corresponde en la escala al criterio satisfecho.

Por lo cual se considera que el entorno físico y espacio de trabajo es satisfactorio para desempeñar sus actividades y esto motiva a desarrollar correctamente y con buena actitud sus tareas asignadas, el entorno que les rodea es bastante bueno y permite que el personal pueda entablar una conversación o amistad constructiva dentro de la institución.

4.- La temperatura de su lugar de trabajo es:

Tabla N° 29: Temperatura del lugar de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	30	22%
Bastante Insatisfecho	13	10%
Algo Insatisfecho	11	8%
Indiferente	5	4%
Algo Satisfecho	25	19%
Bastante Satisfecho	34	26%
Muy Satisfecho	15	11%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

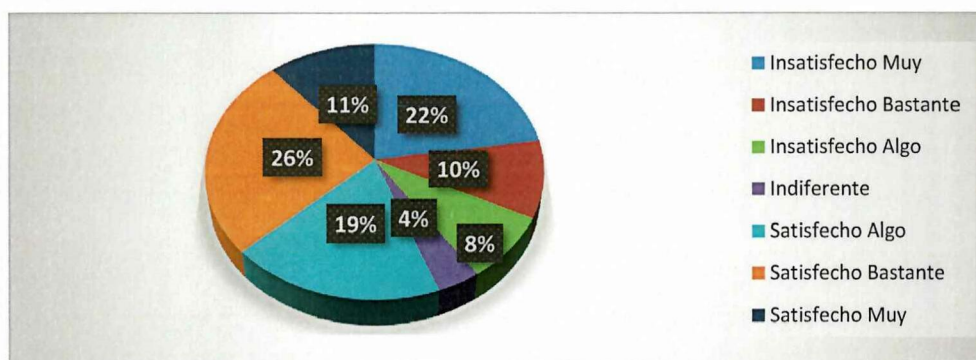


Figura N° 33. Temperatura del lugar de trabajo

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

Como se puede observar el 22% considera muy insatisfecho esta pregunta, el 18% se encuentra en la escala negativa, el 4% es indiferente a la temperatura del ambiente laboral, el 30% cruza la escala positiva y el 26% considera que es bastante satisfecha.

Se entiende que entre muy insatisfecho y bastante satisfecho existe el 4% de diferencia donde la mayor parte de la población considera que la temperatura del ambiente laboral es mala y no se ha tomado medidas ante esto, pero estadísticamente se considera que para el objeto de estudio con una pequeña diferencia es positiva, esto permite tener un nivel medio de producción o rendimiento dentro del trabajo en cuanto a la temperatura laboral.

5.- Las relaciones personales con sus superiores son:

Tabla N° 30: Relaciones personales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	5	4%
Bastante Insatisfecho	2	1%
Algo Insatisfecho	8	6%
Indiferente	4	3%
Algo Satisfecho	30	23%
Bastante Satisfecho	36	27%
Muy Satisfecho	48	36%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

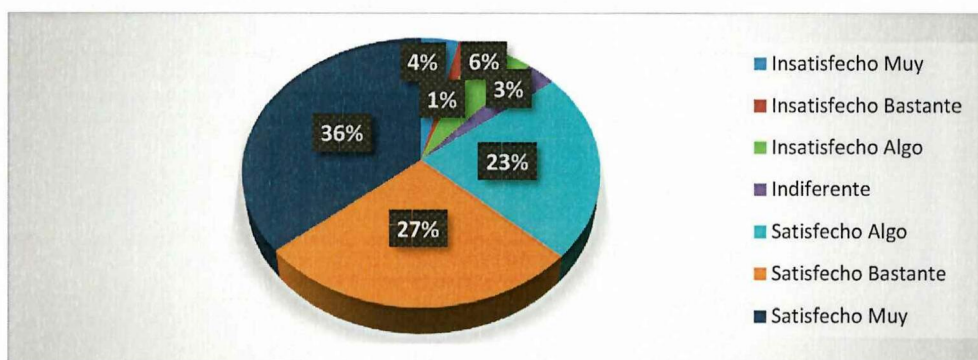


Figura N° 34. Relaciones personales

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

Las relaciones personales que manejan con los superiores para un aparte de la población que corresponde al 11% considera que es negativa o insatisfecha, el 3% es indiferente y al 86% el cual es la población más alta se encuentra satisfecha con esta pregunta.

Los directivos de la institución generan un ambiente de confianza y respeto; lo cual permite obtener una relación personal positiva en el personal, esto ayuda a mejorar el trabajo en equipo e incrementar la motivación, al crear un clima organizacional efectivo la satisfacción aumentará drásticamente para el crecimiento institucional.

6.- La supervisión que ejercen sobre usted en su área de trabajo es:

Tabla N° 31: Supervisión en el trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	4	3%
Bastante Insatisfecho	6	4%
Algo Insatisfecho	3	2%
Indiferente	9	7%
Algo Satisfecho	22	17%
Bastante Satisfecho	51	38%
Muy Satisfecho	38	29%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

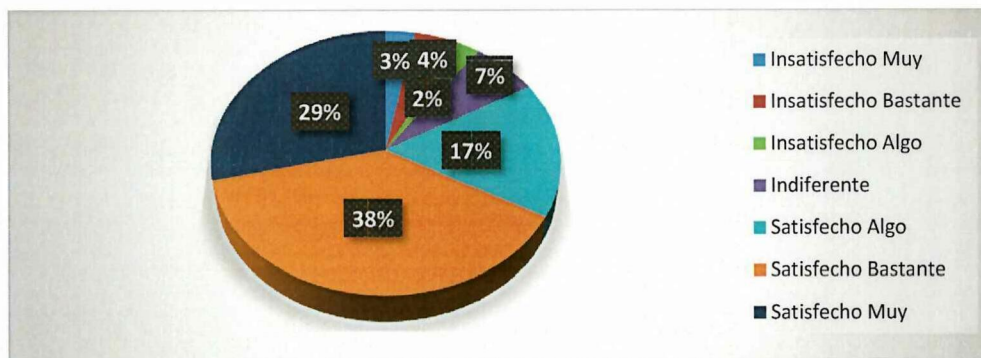


Figura N° 35. Supervisión en el trabajo

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

En el rango que engloba la insatisfacción se puede mostrar que el 9% que corresponde a 10 personas tiene resultados negativos; el 7% es indiferente y el 84% de la población se encuentra satisfecha con la supervisión del trabajo.

En el estudio se demuestra que la supervisión en el área de trabajo es bastante satisfactoria mientras se desempeña cualquier actividad, los directivos supervisan minuciosamente sus tareas sin interrumpir, esto permite que el recurso humano siga laborando sin nerviosismo, en el que caso que exista alguna falla son llamados la atención para corregir el error y mejorar su cumplimiento.

7.- La proximidad y frecuencia con la que es supervisado en su área de trabajo es:

Tabla N° 32: Frecuencia de supervisión

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	6	4%
Bastante Insatisfecho	2	1%
Algo Insatisfecho	4	3%
Indiferente	18	14%
Algo Satisfecho	33	25%
Bastante Satisfecho	52	39%
Muy Satisfecho	18	14%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

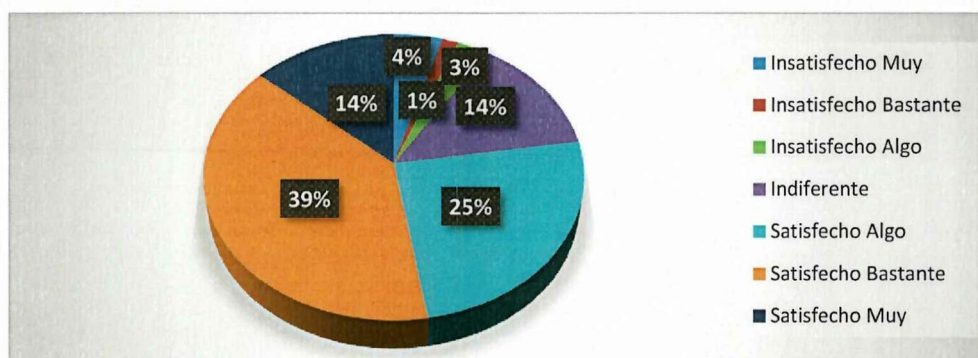


Figura N° 36. Frecuencia de supervisión

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

La frecuencia de supervisión que ejercen en el área de trabajo es insatisfecha para el 8% representado por 8 personas, para el 14% la respuesta es indiferente, y al 78% de la población considera que es satisfactorio. Se observa, que la frecuencia de supervisión es bastante satisfactoria para el personal y esta no promueve impedimento para cumplir sus actividades, considerando que el tipo de supervisión no es drástica, la frecuencia con la que son supervisados permite al personal estar en óptimas condiciones para su desempeño; esto favorece a la ejecución de tareas efectivas dentro del departamento con un bajo margen de error.

8.- La forma en la que sus superiores juzgan su trabajo es:

Tabla N° 33: Formas de juzgar las tareas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	3	2%
Bastante Insatisfecho	5	4%
Algo Insatisfecho	4	3%
Indiferente	18	14%
Algo Satisfecho	17	13%
Bastante Satisfecho	59	44%
Muy Satisfecho	27	20%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

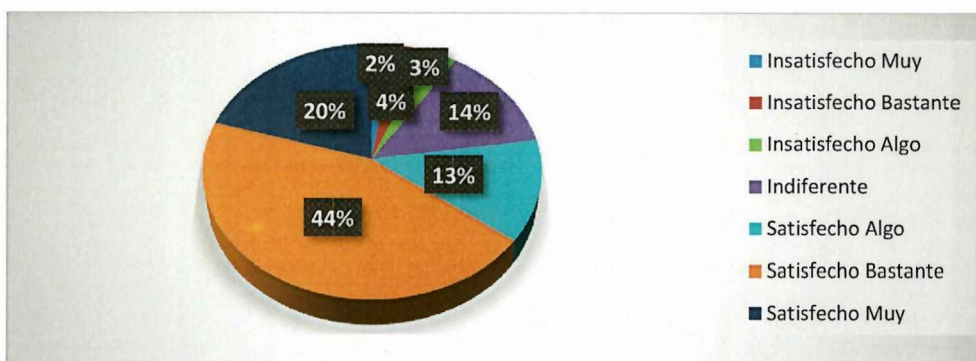


Figura N° 37. Formas de juzgar las tareas

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

En la pregunta acerca de: la manera de juzgar las tareas por parte de los directivos el 9% se encuentra en una escala baja de insatisfacción y el 14% en rango de indiferencia, mientras que el 77% califica a la pregunta como satisfactoria.

Se analiza que la manera como juzgan las tareas los directivos sean estas positivas o negativas siempre estarán dirigidas a la mejora, considerando que críticas sean constructivas y les permitan seguir creciendo como profesionales en base a las equivocaciones, esta pregunta se encuentra en la escala positiva permitiendo que sus trabajadores se sientan contentos con el trabajo o actividad que desempeñan.

9.- La igualdad y la justicia de trato que recibe por su superior es:

Tabla N° 34: Igualdad y justicia por parte de los directores

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	3	2%
Bastante Insatisfecho	2	1%
Algo Insatisfecho	4	3%
Indiferente	4	3%
Algo Satisfecho	30	23%
Bastante Satisfecho	44	33%
Muy Satisfecho	46	35%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

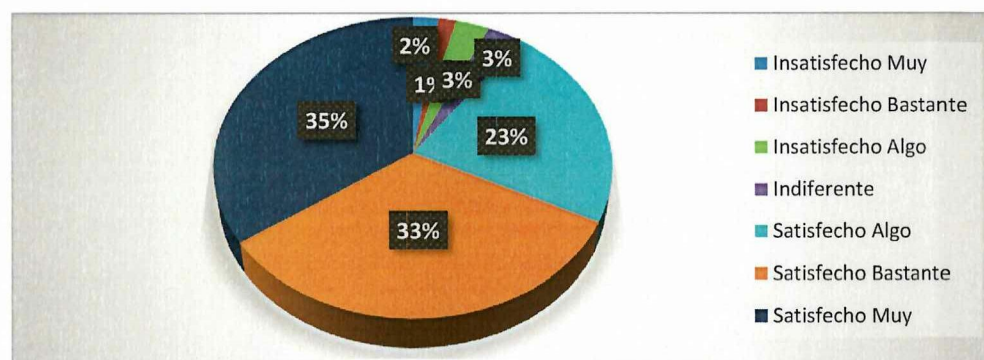


Figura N° 38. Igualdad y justicia por parte de los directores

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

Dentro de la interpretación se puede observar que el 6% considera la igualdad y justicia por parte de los directores es negativa ya que se encuentra en el rango de insatisfacción, para el 3% es indiferente y para el 91% de la población se encuentra en el rango positiva de la escala ya que sus respuestas estuvieron en el rango de satisfacción.

Se analiza que la igualdad y justicia que reciben en su área de trabajo o actividad por los superiores es muy satisfecha para desempeñar las tareas designadas. Esto llega hacer parte de la motivación e incentivos que reciben para mejorar su actividad, entre más igualdad reciba por parte de la institución mejor será su rendimiento laboral.

10.- El apoyo que recibe del superior es:

Tabla N° 35: Apoyo de los directivos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Algo Insatisfecho	1	1%
Bastante Insatisfecho	6	5%
Muy Insatisfecho	5	4%
Indiferente	11	8%
Algo Satisfecho	27	20%
Bastante Satisfecho	32	24%
Muy Satisfecho	51	38%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

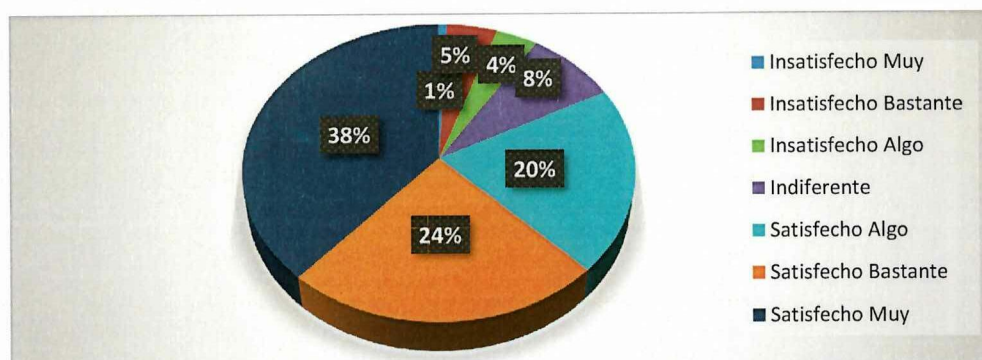


Figura N° 39. Apoyo de los directivos

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

El 10% de la población encuestada considera que es muy insatisfecho el apoyo que recibe por parte de los directivos, el 8% es indiferente, mientras que 27 personas representadas por el 20% considera que están algo satisfechos, el 24% responden como bastante satisfecho, y el 38% restante considera que es muy satisfecho.

El apoyo recibido por los directivos es satisfactorio para el personal, sin embargo una parte de la población considera que no existe apoyo por parte de los mando altos; se analiza que la mayor parte del recurso humano se encuentra con actitud positiva para seguir desempeñando sus labores correctamente y con el apoyo de su área de trabajo.

11.- El grado en el que su departamento cumple el convenio, las disposiciones y leyes Universitarias es:

Tabla N° 36: Cumplimiento de convenios disposiciones y leyes

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Algo Insatisfecho	1	1%
Bastante Insatisfecho	1	1%
Muy Insatisfecho	3	2%
Indiferente	5	4%
Algo Satisfecho	27	20%
Bastante Satisfecho	49	37%
Muy Satisfecho	47	35%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

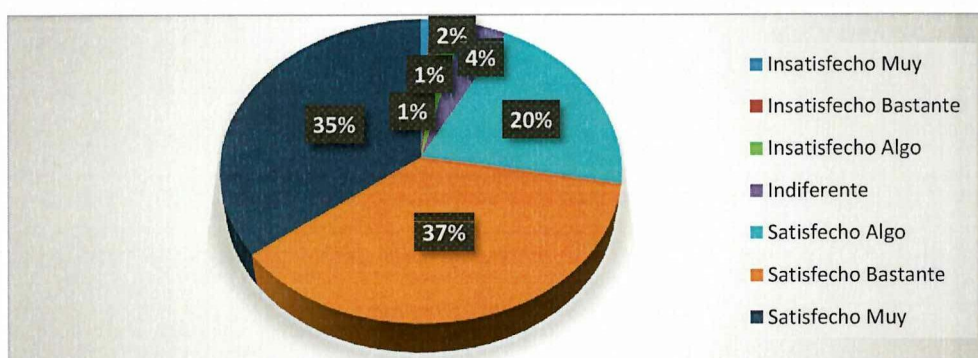


Figura N° 40. Cumplimiento de convenios disposiciones y leyes

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

En el estudio 4% considera el cumplimiento de convenios, el otro 4% es indiferente, el 20% considera algo satisfecho, el 37% y el 35% se encuentra con una pequeña diferencia del 2%.

Por lo tanto se entiende que el cumplimiento de convenios, disposiciones y leyes universitarias es satisfecho para el recurso humano quienes cumplen con los requerimientos que necesita la institución, esto genera compromiso para seguir con el cumplimiento de las leyes que disputa, y de tal se pueda proveer cualquier tipo de problemas a futuro, al cumplir satisfactoriamente con cada uno de estos reglamentos.

12.- Los acuerdos que se toma entre su equipo de trabajo en el aspecto laboral

Tabla N° 37: Toma de decisiones en el equipo de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Algo Insatisfecho	2	1%
Bastante Insatisfecho	3	2%
Muy Insatisfecho	2	2%
Indiferente	8	6%
Algo Satisfecho	25	19%
Bastante Satisfecho	50	38%
Muy Satisfecho	43	32%
Total	133	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

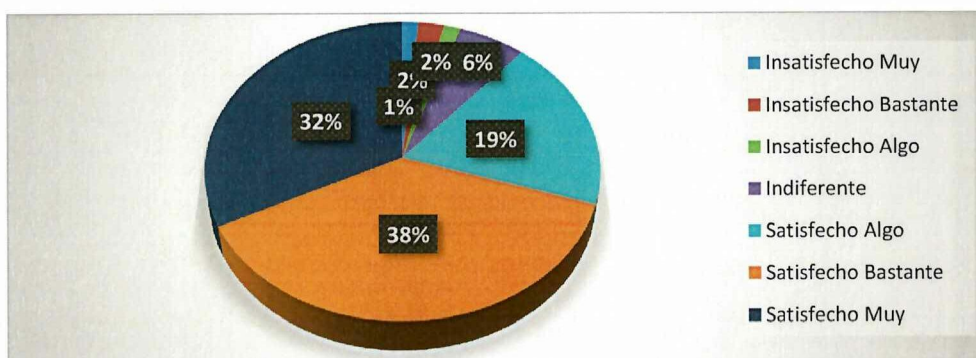


Figura N° 41. Toma de decisiones en el equipo de trabajo

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Análisis e interpretación

El trabajo en equipo es importante para cumplir los objetivos de la institución por tal razón se puede observar que el 5% de la población se encuentra en una escala baja, el 6% es indiferente, mientras que el 89% está satisfecho.

Se considera que la toma de decisiones en el trabajo de equipo es bastante satisfecha por parte del personal administrativo que conforma la Universidad, generando esto un buen ambiente laboral para un rendimiento productivo en la calidad de servicio que se ofrece, es necesario que se exista una buena relación personal entre cada uno de sus trabajadores, para que que no afecta negativamente la decisión que tome cada uno.

5.3 Correlación de Variables

La presente investigación demostró la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, para ello se procede a la aplicación de una encuesta de dos variables ya mencionadas, sacando un análisis estadístico individual por cada pregunta. Para la siguiente etapa se realiza un análisis general en una tabla global del clima y la satisfacción con el fin de comprobar la correlación existente entre ambas, obteniendo lo siguiente:

Tabla N° 38: Análisis general del Clima organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL						
Preguntas	Muy bueno	De acuerdo	Algo en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Total desacuerdo	Total
1	43	40	22	19	9	133
2	36	52	15	21	9	133
3	23	48	30	24	8	133
4	24	57	26	17	9	133
5	27	35	32	21	18	133
6	27	44	24	29	9	133
7	25	44	36	24	4	133
8	36	47	23	18	9	133
9	36	47	24	17	9	133
10	36	47	24	17	9	133
11	36	47	18	15	17	133
12	34	45	28	15	11	133
13	23	49	36	15	10	133
14	34	51	22	19	7	133
15	28	48	27	20	10	133
16	41	46	24	13	9	133
17	26	49	34	13	11	133
18	36	56	19	13	9	133
19	30	48	26	16	13	133
20	35	47	12	26	13	133
21	27	55	17	23	11	133
22	31	39	23	17	23	133
TOTAL	694	1041	542	412	237	2926
PORCENTAJE	24%	36%	19%	14%	8%	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Tabla N° 39: Análisis general de la satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL								
Pregunta	Muy Insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
1	3	1	4	10	32	58	25	133
2	5	5	8	9	35	46	25	133
3	9	7	11	10	28	54	14	133
4	30	13	11	5	25	34	15	133
5	5	2	8	4	30	36	48	133
6	4	6	3	9	22	51	38	133
7	6	2	4	18	33	52	18	133
8	3	5	4	18	17	59	27	133
9	3	2	4	4	30	44	46	133
10	1	6	5	11	27	32	51	133
11	1	1	3	5	27	49	47	133
12	2	3	2	8	25	50	43	133
TOTAL	72	53	67	111	331	565	397	1596
PORCENTAJE	5%	3%	4%	7%	21%	35%	25%	100%

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Tabla N°40: Correlación de Pearson

Clima Organizacional		Satisfacción Laboral	
Muy bueno	694	397	Muy satisfecho
De acuerdo	1041	896	Bastante satisfecho/ Algo insatisfecho
Algo en desacuerdo	542	178	Indiferente/ Algo insatisfecho
Bastante en desacuerdo	412	53	Bastante insatisfecho
Total desacuerdo	237	72	Muy insatisfecho

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

0.96 = Correlación positiva muy fuerte

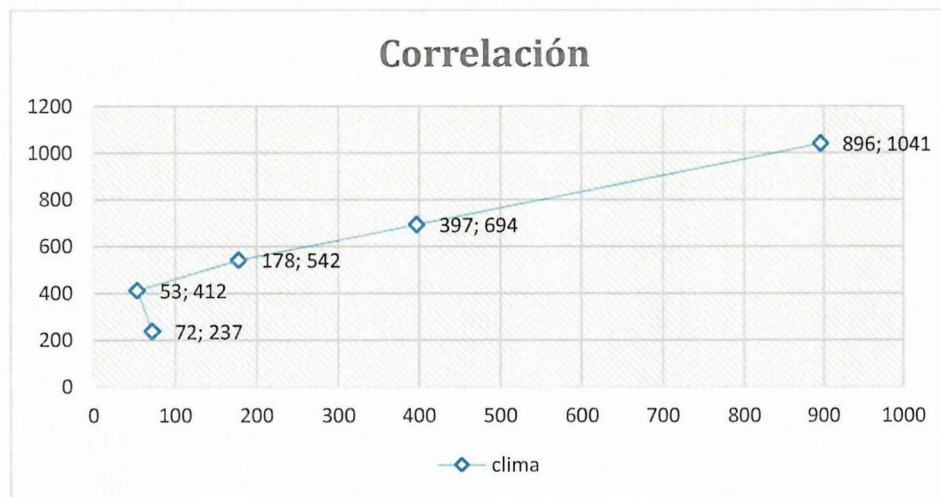


Figura N° 42. Correlación clima organizacional-satisfacción laboral

Fuente: Universidad Técnica De Cotopaxi

5.3.1 Análisis de correlación

Sabiendo que la Satisfacción Laboral es un factor indispensable que conlleva estabilidad en la organización se considera que el tipo de actitud que adquiera el trabajador frente al Clima Organizacional afecta en su actividad diaria, Según Restrepo B & González L (2007) manifiesta que:

Los métodos de correlación de Pearson y Spearman son técnicas bivariadas que se emplean investigador animal quiere ver representaciones de la información derivadas de análisis matriciales con propiedades del álgebra lineal, que permiten establecer similitudes o disimilitudes entre variables e individuos representados en dimensiones de menor valor, generalmente en planos o cubos (segunda y tercera dimensión) para esclarecer la variabilidad conjunta expresada en factores ortogonales que permiten tipificar lo que sucede con los datos. (p. 184)

Para realizar el cálculo del estudio y conocer la relación existente se utilizó la fórmula del coeficiente de correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{\sum Z_x Z_y}{N}$$

De tal manera los resultados obtenidos se pueden representar en un cuadro de dispersión, interpretando los resultados con los siguientes parámetros como se muestra a continuación:

-1,00 = Correlación negativa perfecta	0,10 = Correlación positiva débil
-0,90 = Correlación negativa muy fuerte	0,50 = Correlación positiva media
-0,75 = Correlación negativa considerable	0,75 = Correlación positiva considerable
-0,50 = Correlación negativa media	0,90 = Correlación positiva muy fuerte
-0,10 = Correlación negativa débil	1,00 = Correlación positiva perfecta

0,00 = No existe correlación lineal alguna entre las variables

En base al análisis general se obtuvieron los siguientes resultados, donde se comprueba que:

- Si existe una relación entre las dos variables.
- La correlación es Positiva obteniendo un resultado del 0.96.
- Se demuestra que existe una relación positiva muy fuerte en base al cuadro de resultados.

De tal manera, se demuestra que es fácil desarrollar las actividades cotidianas por ende mejora el servicio a beneficio de la institución, respondiendo a la pregunta planteada y comprobando la hipótesis 1:

“Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi.”

6. IMPACTOS

Se logrará un impacto teórico en el área administrativa al identificar los factores que influyen el clima organizacional y obtener resultados de satisfacción laboral, en cada departamento administrativo que pertenece a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Donde se puede deducir que con la aplicación de las herramientas y con los resultados obtenidos, la institución posee altos índices de Satisfacción laboral entre el talento humano; lo que conlleva a optimizar procesos de rendimiento, así como también de un alto desempeño, convirtiendo este espacio de trabajo en un lugar agradable.

De acuerdo a la investigación teórica realizada en el marco referencial aplicada por los autores; Camisón, Cruz y González (2007) en su libro *Gestión de calidad* define al clima organizacional como la forma o la percepción que tiene los trabajadores para con el entorno que le rodea, buscando un equilibrio del comportamiento propio y de la organización; es decir que mantengan sus propios hábitos, principios y valores siendo esto beneficioso para la institución y como también se menciona en las obras de Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2011) sobre la Satisfacción laboral² siendo esta la percepción positiva o negativa que el trabajador mantiene dentro de la institución, definiendo varios aspectos que crean dicha percepción (salario, supervisión, condiciones, oportunidades, compañeros, entre otros).

Se aprecia notablemente que la investigación mantiene un impacto positivo, siempre y cuando se mantenga el compromiso de respeto, empatía, comunicación y trabajo en equipo; lo que va siempre de la mano al desarrollo y crecimiento profesional, porque sirve como punto de inicio para poder prevenir futuros inconvenientes que pudieran existir a nivel administrativo social o comunicacional. Como punto adicional se puede tomar en consideración el rápido crecimiento de la Universidad Técnica de Cotopaxi donde los espacios físicos deben ser aptos, atendiendo necesidades ergonómicas, para cuidar así la salud y el bienestar del personal.

¹ Clima Organizacional. - Citado Página 16

² Satisfacción Laboral. - Citado Página 33

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

Dentro de la investigación sobre el clima organizacional realizada al personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi se observa que las variables se relacionan entre ellas de manera positiva.

En el estudio se identifica aquellos factores que influyen en las variables mencionadas, como por ejemplo: manejo de emociones, motivación, relaciones personales, tipo de comunicación, reconocimiento de méritos entre otras, las mismas que generan beneficios positivos a corto o largo plazo en el ambiente laboral y la satisfacción personal del personal administrativo quien desempeña sus actividades en la Universidad, lo cual demuestra que, cada variable forma parte esencial en el proceso administrativo siendo este de adaptación y mejoramiento en la eficiencia laboral que cada individuo adquiere para sentirse valorado.

Como se puede observar en las estadísticas presentadas; existe un alto rango de satisfacción entre el personal administrativo que labora en la Institución; para realizar el estudio se tiene en cuenta que la influencia positiva genera un ambiente donde el ser humano pueda desenvolverse de manera correcta, siendo este un trabajo individual o trabajo en equipo. Por lo tanto, se deduce que al manejar un clima organizacional óptimo en la población de estudio los resultados que generen serán en beneficio y desarrollo personal e institucional. Sin dejar de lado los grupos minoritarios que manifestaron estar insatisfechos, ya que ellos inciden en el grupo mayoritario.

Con la investigación realizada se puede determinar que los resultados cumplen con el objetivo planteado: Análisis de la relación existente entre las variables, Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, siendo afectadas en igualdad de condiciones respecto al desempeño del Talento Humano

El clima organizacional es el factor fundamental para que exista una satisfacción laboral efectiva. Por lo tanto, se entiende que, si existe un buen clima en los diferentes departamentos de la institución, también coexistirá una satisfacción entre los colaboradores de la misma o viceversa, “un mal clima da como resultado, poca o nula satisfacción”.

7.2. Recomendaciones

En el estudio se recomienda a los directivos mejorar de manera adecuada las tareas y actividades diarias del recurso humano, realizar reconocimientos mensuales, contratar una trabajadora social para que pueda observar las necesidades de cada empleado cumpliendo con las normas ISO 9001-2015, esto evita en gran porcentaje enfermedades ocupacionales propias de las actividades laborales. De tal manera el personal administrativo puede obtener resultados de mejora y crecimiento en beneficio a la comunidad universitaria y sociedad. Es necesario considerar la infraestructura en la que se encuentra y la comodidad que tiene con la misma para desempeñar sus actividades.

Se propone realizar pausas programadas de 10 min en dos jornadas (Matutina y Vespertina), realizar charlas de motivación, trabajo en equipo y liderazgo al personal, implementar un estudio de programas alternos para medir el rendimiento y satisfacción laboral siendo estos: diagnóstico de necesidades, evaluación del desempeño, test de inteligencia emocional, por lo cual se considera necesario el respectivo estudio para cada uno de los temas.

Los directivos de la Universidad Técnica de Cotopaxi deben considerar un diagnóstico anual para medir el clima organizacional en el que se encuentra el personal, utilizando herramientas de tipo: encuestas, entrevistas, dialogo entre otros, donde el grupo de trabajo pueda expresar sus ideas o comentarios, para optar por un cambio inmediato.

8. BIBLIOGRAFÍA

8.1. Libros

- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Argentina: Ediciones Granica.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gesstión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Person Educación S.A.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría General de la administración*. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración 7ma edición*. Mexico: Elsevier Editora Ltda,.
- Dubrin, A. (2008). *Relaciones humanas: comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: Pearson Education de Mexico.
- Gan, F., & Triginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. España: Diaz de santos.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2011). *Organizaciones, comportamientos, estructura y procesos*. New York: The Mc Graw-Hill Companies.
- Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2017). *Comportamiento organizaiconal: adminitración de personas y organizaciones*. Mexico D.F: Compania cengage Learning esditores.
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S., & Crosby, P. (1996). *Gestión calidad y competitividad 2*. Madrid: Eduardo Torroja 16 (Madrid).
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S., & Crosby, P. (1996). *Gestión de calidad y competitividad 1*. Eduardo Torroja (Madrid): Irwin.

- Kreitner, R., & Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Aravaca (Madrid): McGrawHill- Interamerica de españa.
- Leslie, G. S. (2011). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 20.
- Murrillo, G., Zapata, Á., Martínez, J., Avila, H., Salas, J., & López, H. (2007). *Teorías Clásicas de la organización y el management*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ortiz, S. (2017). *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 16 de Barranca – 2016* [tesis de posgrado]. Universidad.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional 10a. ed.* Mexico: Person Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Ross, S. (2007). *Introducción a la estadística*. España (Barcelona): Reverté.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba, Ecuador : Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

8.2. Libros en version electronica

- Arosemena, C. (2013, enero). *El clima organizacional*. *América Economía*. N° 085, 1-2 [Archivo en PDF] Recuperado de <https://www.salesianos.org.ec/archivos/el%20clima%20organizacional.pdf>
- Bris, M. (2000). *Universidad de Alcala*. Obtenido de Dep de Educación, 103-117 (110). Recuperado de <https://www.raco.cat/index.php/Educacion/article/download/20736/20576>
- Pecino, V., Mañas, M., Díaz, P., López, J. y Llopis J. (2015, 2 de mayo). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de Psicología*. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200030

8.3. Tesis y trabajos de grado

Cruz, P (2017). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de laboratorios Laturi CIA LTDA* [tesis de grado]. Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26444/1/43%20GIS.pdf>

Valdivieso, D. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador* [Tesis de titulación]. Universidad Central del Ecuador, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14039/1/T-UCE-0007-PIO29-2017.pdf>

ANEXOS

Hoja de Vida



DATOS PERSONALES

Nombres completos: Nathaly Corina Castillo Llumigusin
Numero de cedula: 17231776-1
Nacionalidad: Ecuatoriana
Estado civil: Soltera
Fecha de nacimiento: 1 de diciembre de 1996
Edad: 22 años
Lugar de residencia: Machachi (barrio la bomba)
Teléfono: 0980211176
Correo electrónico: nathlya.corina@gmail.com

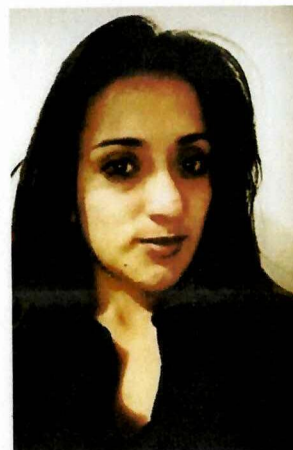
INTRUCCION ACADEMICA

Nivel	Institución	Título	Observación
Tercer nivel	Universidad Técnica de Cotopaxi	Licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial	Estudios actualmente cursando, horarios matutinos, ciclo 9no
Segundo nivel	Colegio Nacional Machachi	Bachiller en ciencias BGU	
Primer nivel	Escuela Particular "Santa Luisa de Marrillac"		

CURSOS Y CAPACITACIONES REALIZADAS

Nombre del curso	Conocimientos Adquiridos	Fecha de Inicio	Fecha de finalización
I seminario internacional de secretariado	Atención al cliente Etiqueta y protocolo Redacción de documentos	5 de noviembre de 2015	6 de noviembre de 2015
Administración de archivos y el sistema de gestión	Manejo del sistema documental.	3 de junio de 2016	3 de junio de 2016

HOJA DE VIDA



1. DATOS PERSONALES :

NOMBRES: Katty Paola
APELLIDOS: Lozada Moreno
NACIONALIDAD: Ecuatoriana
LUGAR DE NACIMIENTO: Pujilí
FECHA DE NACIMIENTO: 17-07-1991
EDAD: 27 años
ESTADO CIVIL: Soltero
CÉDULA DE IDENTIDAD: 050366420-3
DIRECCIÓN: Barrio 3 de mayo, calle niño de Isinche
TELEFONO: (03)2724-907 - 0996835710
MAIL: kattypao64203@hotmail.com

2. FORMACIÓN ACADÉMICA

- **SUPERIORES:** Universidad Técnica de Cotopaxi (Egresada)
- **SECUNDARIOS:** Colegio “Luis Fernando Ruiz”
- **PRIMARIOS:** Escuela “Antonio Aristarco Jácome”

3. TITULOS OBTENIDOS

- Bachiller en Gestión Administrativa y Contable
- Conductor Profesional tipo “C”
- Certify Full- Time Englis Program (C.E.F.R.- B1)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DATOS INFORMATIVOS PERSONAL DOCENTE

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: Almeida Lara

NOMBRES: Libia Dolores

ESTADO CIVIL: Divorciado

CEDULA DE CIUDADANIA: 0501797997

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: Latacunga, junio 08 de 1971

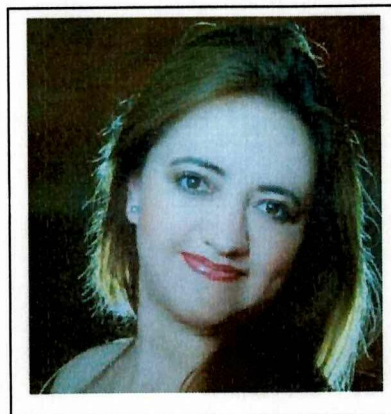
DIRECCION DOMICILIARIA: Panamericana Norte- La Cangahua

TELEFONO CONVENCIONAL:

TELEFONO CELULAR: 0984827986

CORREO ELECTRONICO: libia.almeida@utc.edu.ec; lalmeida_08@yahoo.es

EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON:



ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL CONESUP	CODIGO DEL REGISTRO CONESUP
TERCER	Licenciado en Administración de Personal	09-05-2007	1032-07-755776
CUARTO	Magister en Educación y Desarrollo Social	10-03-2012	1032-12-744205
CUARTO	Diploma Superior en Gestión del Talento Humano	14-09-2012	1027-12-751695

HISTORIAL PROFESIONAL

UNIDAD ACADEMICA EN LA QUE LABORA: Ciencias Administrativas y Humanísticas

CARRERA A LA QUE PERTENECE: Secretariado Ejecutivo Gerencial

AREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA: Administración

PERIODO ACADEMICO DE INGRESO A LA UTC: Octubre 2007

FIRMA



Cuestionario de la Satisfacción Laboral s10/12

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera Secretariado Ejecutivo Gerencial



Objetivo General: Identificar los factores de la Satisfacción laboral que intervienen en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Instrucciones:

Tabular en base al grado de satisfacción en el que se encuentre:

1. Lea cuidadosamente cada pregunta o enunciado y conteste con la verdad.
2. Marque con un X la respuesta correcta o complete la información solicitada.
3. No hay respuestas buenas o malas, por tanto, no te preocupes por calificaciones.
4. No deje ninguna pregunta sin responder, si tienes alguna duda, con toda confianza pregunte y con mucho gusto te orientaré.
5. La información que proporciones será confidencial.

Escala de medición

Satisfecho	Muy	Bastante	Algo
	7	6	5
Indiferente	4		
Insatisfecho	Algo	Bastante	Muy
	3	2	1

Cuestionario

N°	Reactivos	Ítems						
		Insatisfecho			Indiferente	satisfecho		
1	Los objetivos, metas y tasa de producción que debe alcanzar.	1	2	3	4	5	6	7
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
4	La temperatura de su local de trabajo es.	1	2	3	4	5	6	7
5	Las relaciones personales con sus superiores son.	1	2	3	4	5	6	7
6	La supervisión que ejerce sobre usted su superior es.	1	2	3	4	5	6	7
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	2	3	4	5	6	7
8	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	1	2	3	4	5	6	7
9	La igualdad y justicia de trato que recibe por su superior.	1	2	3	4	5	6	7
10	El apoyo que recibe de su superior es.	1	2	3	4	5	6	7
11	El grado en que su departamento cumple el convenio, las disposiciones y leyes Universitarias.	1	2	3	4	5	6	7
12	Los acuerdos que se toma entre su equipo de trabajo en el aspecto laboral.	1	2	3	4	5	6	7



Cuestionario de Clima Laboral “Cuestionario para el Análisis del Clima Laboral” de Fede Gan

Edad: _____ Sexo: _____ Antigüedad: _____

Objetivo General: Identificar los factores de clima organizacional, el cual permitirá realizar la correlación existente con la Satisfacción Laboral, planteado como tema de tesis, en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Instrucciones:

Las personas encuestadas deben valorar cada ítem, encerrando en un círculo, en función del grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones, utilizando la siguiente escala:

- 1) Muy bueno, 2) De acuerdo, 3) Algo en desacuerdo, 4) Bastante en desacuerdo, 5) Total desacuerdo.

Nº	Pregunta	Ítems				
		1	2	3	4	5
1	La institución está obteniendo resultados por encima de los objetivos planeados.	1	2	3	4	5
2	Los sistemas de trabajo/comunicación de su departamento, facilitan que se desarrolle una labor de equipo.	1	2	3	4	5
3	En la institución los directores consultan a sus colaboradores antes de tomar decisiones por problemas que les afectan.	1	2	3	4	5
4	Ante problemas o conflictos, la actitud de las personas de la institución es constructiva.	1	2	3	4	5
5	En su departamento, el reconocimiento de méritos y esfuerzos se lo llevan las personas que lo merecen.	1	2	3	4	5
6	Se da desde la dirección una información suficiente acerca de la marcha y los resultados de la institución.	1	2	3	4	5
7	Los sistemas de trabajo de la institución se apoyan más en el compromiso y la profesionalidad que en la vigilancia y control.	1	2	3	4	5
8	En su departamento abunda más la comunicación positiva que las críticas negativas o el temor.	1	2	3	4	5
9	A la hora de pedir esfuerzos o sacrificios, los directivos de la institución predicán con el ejemplo: Arriman el hombro al menos tanto como los demás.	1	2	3	4	5
10	Los salarios de la institución son similares o están por encima de la media del sector.	1	2	3	4	5
11	Las actividades del trabajo de su departamento están bien organizadas; cada cual sabe lo que tiene que hacer.	1	2	3	4	5
12	El estilo que predomina entre los directivos de la empresa es dialogante y participativo.	1	2	3	4	5

N°	Pregunta	Ítems				
		1	2	3	4	5
13	En la institución, no existen rumores o bulos (burlas), o bien los que circulan son de nula o baja intensidad.	1	2	3	4	5
14	Entiende que los cambios organizativos o tecnológicos que producen o se han producido en el departamento están orientados a la mejora.	1	2	3	4	5
15	Su impresión es que las iniciativas de mejora que en la institución surgen desde abajo, son escuchadas y valoradas adecuadamente en los niveles superiores.	1	2	3	4	5
16	Cree que existe un amplio sentimiento de satisfacción por pertenecer a la institución.	1	2	3	4	5
17	En su departamento debaten escuchando de verdad cuando existen puntos de vista contrarios o no coincidentes.	1	2	3	4	5
18	Cree que la marcha de la institución es buena: la atención y servicios son bien valorados por la sociedad.	1	2	3	4	5
19	En las relaciones entre personas de diferentes niveles jerárquicos, predomina más la comprensión mutua que la superioridad (de arriba hacia abajo), o la subordinación (de abajo hacia arriba).	1	2	3	4	5
20	En su departamento los problemas importantes no se ocultan o retrasan, si no que se afrontan o resuelven.	1	2	3	4	5
21	Cree que en el día a día de la institución predomina más el buen ambiente y el entendimiento, que los enfados o reproches.	1	2	3	4	5
22	Las condiciones de trabajo de su departamento son confortables: facilitan "trabajar bien".	1	2	3	4	5



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

FORMULARIO DE SOLICITUD

Latacunga, 08 de abril de 2019

Eco. Juan de la Cueva

Director de Talento Humano

Presente.-

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
Unidad de Administración del Talento Humano

08 ABR. 2019

Recepción de documentos

odh06

De mi consideración

Deseándole un año lleno de satisfacciones laborales y personales para la mejora continua de nuestra querida alma mater; nos dirigimos a usted como estudiantes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, solicitando de la manera más comedida nos facilite el número de personal administrativo que labora en la matriz y extensión Salache de la Universidad, para aplicar los instrumentos que calificarán el clima organizacional y satisfacción laboral (encuesta) en el mismo personal administrativo, dicha investigación facilitará la ejecución de nuestro proyecto de investigación para titulación II, en el periodo abril – agosto 2019.

Por la gentil atención que se digne dar a este pedido, anticipamos nuestros más sinceros agradecimientos de consideración y estima.

Atentamente.-

Srta. Nathaly Castillo

Srta. Katty Lozada



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

FORMULARIO DE SOLICITUD

Latacunga, 27 de mayo de 2019

Ing. Ms.C Patricio Bastidas
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

Presente. -

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI	
FECHA	27/05/2019
HORA	11:40
FIRMA	

De mi consideración.

Por medio de la presente expresamos un afectuoso saludo de alto estima, y deseándole éxitos en las funciones que usted desempeña.

Nos dirigimos a usted para solicitar de la manera más comedida autorizar la aplicación de un instrumento de evaluación en el personal administrativo de la Matriz Extensión: Salache y La Maná en la Universidad Técnica de Cotopaxi; el cual permitirá medir el clima organizacional y satisfacción laboral en el que se encuentran el mismo personal logrando como resultado sustentar el proyecto de investigación en el que nos encontramos cursando como parte de titulación II para la obtención de nuestro título en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Como parte de la petición adjuntamos el proyecto de investigación en desarrollo y los cuestionarios con los que se trabajará.

En la seguridad de que esta justa y legal petición merecerá su gentil atención, le expresamos nuestra gratitud y agradecimientos dada a la misma.

Atentamente.

Srta. Nathaly Castillo

Estudiante de la Carrera de Secretariado
Ejecutivo Gerencial

Srta. Katty Lozada

Estudiante de la Carrera de Secretariado
Ejecutivo Gerencial



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

Instrucciones

El cuestionario para el análisis del Clima Laboral es un instrumento en el que se plantea al personal una serie de enunciados sobre pensamientos y criterios con relación a su interacción en el trabajo.

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: congruencia con el contenido, claridad en la redacción, uso de palabras en el contexto y dominio del constructo. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en el caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones pertinentes.

Experto/a N° _____

Fecha actual: 22- mayo- 2019

Nombres y Apellidos de la Experto/a: Paulina Alexandra Arias Arroyo

Institución donde labora: Universidad Técnica de Cotopaxi

Año de experiencia profesional o científica: 15 años

Firma de Validación _____



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

Instrucciones

El cuestionario para el análisis del Clima Laboral es un instrumento en el que se plantea al personal una serie de enunciados sobre pensamientos y criterios con relación a su interacción en el trabajo.

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos ha: congruencia con el contenido, claridad en la redacción, uso de palabras en el contexto y dominio del constructo. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones que hubiera.

Jueza N° _____ Fecha actual: 27/07/2011

Nombres y Apellidos de la Jueza: Edición Martínez MSc.

Institución donde labora: UTC

Año de experiencia profesional o científica: Doce años

Firma de Validación _____



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

Instrucciones

El cuestionario para el análisis del Clima Laboral es un instrumento en el que se plantea al personal una serie de enunciados sobre pensamientos y criterios con relación a su interacción en el trabajo.

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: congruencia con el contenido, claridad en la redacción, uso de palabras en el contexto y dominio del constructo. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones que hubiera.

Experto N° _____ Fecha actual: 28/05/2019

Nombres y Apellidos del experto: MARION RUBÉN TINAJERO SIMÉNEZ

Institución donde labora: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Año de experiencia profesional o científica: 20

Firma de Validación _____