

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE CUENCA**

CARRERA DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA DEL TRABAJO**

TÍTULO

**“DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA SALESIANA SEDE CUENCA, EN EL PERÍODO OCTUBRE
2015 - FEBRERO 2016”**

AUTORAS

**MARÍA CUMANDÁ CUEVA CALLE
CARMITA CATALINA MACANCELA CALLE**

DIRECTORA

MSC. DIANA CAROLINA ZÚÑIGA ORTEGA

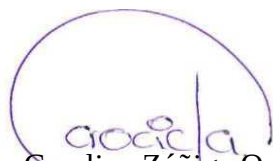
Cuenca, marzo de 2016

Lcda. Carolina Zúñiga Ortega, MsC., Docente de la Universidad Politécnica Salesiana

Sede Cuenca

CERTIFICA:

Que el trabajo intitulado: “DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE CUENCA, EN EL PERÍODO OCTUBRE 2015 - FEBRERO 2016”, fue realizado por las estudiantes María Cumandá Cueva Calle y Carmita Catalina Macancela Calle, dirigido y revisado en su contenido, habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos, autorizo su presentación.

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'Carolina', enclosed within a circular purple stamp.

Lcda. Carolina Zúñiga Ortega, MsC.

DIRECTORA

DECLARATORIA DE AUTORÍA

El trabajo de titulación que presentamos, es original y basado en el proyecto investigativo, establecido en la Carrera de Psicología del Trabajo la Universidad Politécnica Salesiana.

Los conceptos desarrollados, análisis y criterios vertidos en la presente práctica de investigación, son de exclusiva responsabilidad de las autoras, citando fuentes correspondientes, respetando las disposiciones legales.

A través de la presente declaración, cedemos los derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la Universidad Politécnica Salesiana según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la Normativa vigente.

Cuenca, marzo de 2016



María Cumandá Cueva Calle

0102441094



Carmita Catalina Macancela Calle

0103271003

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento primeramente a Dios, porque Él con su sabiduría trazó el camino que me ha traído hasta donde me encuentro el día de hoy.

Agradezco a mi queridísima amiga Lorena Cañizares, que supo ser más que una maestra, una verdadera guía en el transcurso de estos cuatro años de experiencias duras y maravillosas.

Agradezco a mi Maestra y Directora de Tesis, Carolina Zúñiga, quien con su carácter y exigencias, me ha ayudado a forjarme como ser humano y profesional.

Agradezco a mis compañeros de aula, especialmente a mi querida compañera y amiga Catalina Macancela y a mi amigo y compañero Jonathan Trelles, quienes me acompañaron durante esta maravillosa experiencia, en las aulas y fuera de ellas, brindándome su apoyo y consejos, sin dejar que me doblegue ante las adversidades.

Finalmente quiero agradecer a las autoridades y cuerpo docente de la Carrera de Psicología del Trabajo, por su valioso aporte a la formación de los nuevos profesionales y su dedicación diaria a tan noble labor.

María Cumandá Cueva Calle

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, quiero dedicarlo a mi madre Dorita, que supo darme las herramientas necesarias para avanzar en busca de un futuro digno y pese a cualquier inconveniente estuvo siempre a mi lado apoyándome y dándome valor para continuar.

Quiero expresar una especial dedicación a mi padre Pepito, que aunque ya no se halle entre nosotros, estoy segura que está cuidándome y guiándome en cada momento de mi vida.

Dedico además a mis hijas Priscila y Paulina, quienes son cada instante mi inspiración, y sin las cuales no tendría mayor sentido el esfuerzo y los logros que pueda alcanzar en mi vida.

Finalmente quiero dedicar de manera especial, el resultado de estos años de preparación, esfuerzo y dedicación, a mi esposo Patricio y a mi hermana Pilar, que pese a todas las adversidades que se han presentado en el camino, ha permanecido junto a mí, brindándome su apoyo y comprensión.

María Cumandá Cueva Calle

AGRADECIMIENTO

En esta vida todo tiene un principio y un fin, hoy es el fin de una meta, una meta que parecía muy lejana, pero que con esfuerzo y perseverancia hoy ha culminado, tengo tanto que agradecer pues me siento muy afortunada de poder compartir este momento con seres tan valiosos, es por ello que debo agradecer principalmente a Dios por todas las bendiciones recibidas, a mi familia por el apoyo brindado, por las palabras de aliento, y por estar siempre a mi lado.

También debo dar un agradecimiento especial a mi compañera y amiga, una persona valiosa que supo dar todo de sí para alcanzar esta meta, gracias “Cumita” y “Jonatan”, durante este recorrido hubo toda clase de situaciones, pero lo más valioso a destacar fueron las risas y la alegría de preservar una linda amistad.

Agradezco a nuestra tutora Lcda. Carolina Zúñiga por el apoyo brindado durante esta investigación.

En general a todas las personas especiales que han estado en mi vida mil gracias.

Carmita Catalina Macancela Calle

DEDICATORIA

Con gran cariño y orgullo dedico este trabajo a todas aquellas personas que estuvieron a mi lado y me supieron apoyar para la consecución de esta meta, en especial a:

Mi padre Hugo Macancela, a pesar que ya no está entre nosotros, sé que desde el cielo estará muy orgulloso de mí.

Mi madre Beatriz Calle por sus consejos, por todo su apoyo y en general por ser todo para mí.

Mis hijos Juan Sebastián e Isabella por soportar tantas horas de soledad, para ellos toda mi vida, esfuerzo y sacrificio.

Mi esposo Juan Martínez, por ser mi amigo, por estar siempre a mi lado y por impulsarme a seguir siempre adelante.

Carmita Catalina Macancela Calle

INDICE

1.- TÍTULO.....	1
2.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
3.- JUSTIFICACIÓN Y RELEVANCIA.....	6
4.- OBJETIVOS	8
5.- MARCO TEÓRICO	9
6.- VARIABLES Y DIMENSIONES	17
7.- SUPUESTOS	18
8.- MARCO METODOLÓGICO.....	19
9.- POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
10.- DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS PRODUCIDOS.....	26
11.- PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	26
12.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	35
13.- INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	41
14.- CONCLUSIONES	50
15.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS O REFERENCIAS	52
16.- ANEXOS	55

1.- TÍTULO

“DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE CUENCA, EN EL PERÍODO OCTUBRE 2015 - FEBRERO 2016”

2.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la presente práctica de investigación se procederá a realizar en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, cuya población objeto de estudio es el personal administrativo y de servicios; por lo que a continuación se procederá a dar una breve reseña histórica de la misma.

Razón de ser: La formación profesional que ofrece la UPS está siendo calificada por los propios destinatarios, por la comunidad universitaria y por el mercado laboral como una formación que vincula valores con excelencia profesional. Aunque la Universidad no ha definido de manera explícita ese conjunto de valores que la inspiran; sin embargo, desde la breve tradición gestada en estos años, podemos identificar algunos: la responsabilidad y sensibilidad social, el respeto por la persona, la valoración de la diversidad, el compromiso político y el trabajo como mecanismo de institución social.

Una de las características que se identifica [sic] es el estilo de relaciones que identifica a la comunidad universitaria salesiana, subrayamos algunos rasgos de este estilo: relaciones [sic] interpersonales de cercanía basada en el respeto y la confianza. Otra de las características es la concepción de persona y sociedad que inspira la Universidad en su conjunto, está sustentada en los valores del evangelio leídos a partir de la tradición pedagógica preventiva salesiana. La formación profesional, las líneas de investigación y los compromisos de vinculación con la sociedad están signados por la fe en las capacidades de los jóvenes y los pobres, en las posibilidades de los espacios locales y en

el compromiso por poner excelencia académica en manos de las clases sociales menos favorecidas.¹

Actualmente a nivel nacional la universidad cuenta con 25 carreras de pregrado distribuidas en sus 3 Sedes: Cuenca, Quito y Guayaquil con un total de 23.021 estudiantes.²

López A., González E., en su trabajo de grado intitulado “Diagnóstico de clima, organización y plan de mejoramiento para la Empresa de Confección Vía Libre”, manifiestan:

Teniendo en cuenta que la organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formada por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para el cumplimiento de objetivos que no podrían alcanzarse mediante el esfuerzo individual, se hace necesario estudiar el ambiente en el cual se desempeñan los empleados y analizar cómo todo lo que sucede dentro de una empresa influye en el clima organizacional, el desempeño del personal y la satisfacción en el trabajo.

La influencia de las organizaciones en la vida de los individuos es fundamental, de ahí la importancia de identificar y conocer la percepción de los empleados sobre sus compañeros y jefes, su relación con el equipo de trabajo, la motivación hacia los resultados y los cambios, remuneración, sentido de pertenencia, reconocimiento por la labor, participación, liderazgo, comunicación, satisfacción por los recursos, estructura y reglas; entre otros factores. Solo a partir de esas percepciones se podrá conocer y determinar las características del clima organizacional.³

¹ Recuperado de: <http://www.ups.edu.ec/web/guest/razon-de-ser> el 28 de septiembre de 2015.

² Fuente: Ing. Ronald Ludeña, Secretario Técnico de Estadísticas de la Universidad Politécnica Salesiana.

² Fuente: Ing. Ronald Ludeña, Secretario Técnico de Estadísticas de la Universidad Politécnica Salesiana.

³ Recuperado de:

³ Recuperado de:

http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/160/1/Diagnostico_Clima_Organizacional_Lopez_2009.pdf el 28 de septiembre de 2015.

Partiendo de lo anterior se pretende responder a la pregunta ¿cuáles son las fortalezas y debilidades en relación a ciertas variables que afectan el clima organizacional en el personal administrativo y de servicio de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca?

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo nuestro estudio del clima organizacional evaluaremos las siguientes dimensiones según Gonçalves: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad.

Se dará una especial atención a las siguientes:

1. **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y desorganizado.
2. **Recompensa:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.
3. **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
4. **Comunicación - Conflicto - Cooperación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección. De igual manera evaluará el nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
5. **Relaciones:** Influencia ejercida por los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados.

Antecedentes relacionados con el clima organizacional:

La Universidad Politécnica Salesiana fue creada hace 21 años y durante todo ese tiempo no se ha aplicado un diagnóstico de clima organizacional dentro de su Sede Cuenca, siendo este el caso, no se puede hacer una comparación con resultados de estudios anteriores.

Con la finalidad de direccionar la presente investigación, se consultó a la Ing. Monserrat Peralta, Directora Técnica de Gestión de Talento Humano de la UPS Sede Cuenca, sobre las necesidades existentes en el área de Talento Humano, quien sugirió que la realización de un diagnóstico de clima laboral sería muy importante, ya que no se ha realizado antes un estudio sobre el tema y considera necesario conocer cuál es la percepción de los colaboradores en referencia al ambiente laboral en la institución, y de esa manera programar acciones tendientes para mejorarlo o mantenerlo según sea el caso.

Delimitación del problema

Dentro de los subsistemas de administración de recursos humanos que detalla Chiavenato, se encuentra el de Desarrollo de Recursos Humanos, en el cual se incluye la sub-área de Desarrollo Organizacional.⁴

El concepto de desarrollo organizacional (DO) se vincula a los conceptos de cambio y capacidad de adaptación al cambio de la organización. Para entender el DO es necesario conocer sus supuestos básicos, que son los siguientes:

- Concepto de Organización.
- Concepto de Cultura Organizacional.
- Concepto de Cambio Organizacional.

El proceso de Desarrollo Organizacional tiene cuatro etapas:

⁴ Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. Novena Edición. 2011. Mc Graw-Hill. México.

- 1.- Recolección y análisis de datos.
- 2.- Diagnóstico organizacional.
- 3.- Acción de intervención.
- 4.- Evaluación.⁵

Con el antecedente, se procederá a realizar un proceso de diagnóstico de clima laboral dentro del área administrativa y de servicios en la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca.

Categoría: Clima organizacional

Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).⁶

Título del presente trabajo de investigación

“Diagnóstico del clima organizacional en el personal Administrativo y de Servicio de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca en el período 2015-2016”

Población

⁵ Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. Novena Edición. 2011. Mc Graw-Hill. México.

⁶ Recuperado de:

http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html el 28 de septiembre de 2015.

La población total a la que se aplicarán las herramientas para este trabajo es de 111 colaboradores, de los cuales:

- 83 personas laboran en el área administrativa (oficina)
- 28 en el área de servicios generales.

Esta información fue proporcionada por el Departamento de Gestión del Talento Humano de la Sede Cuenca, el 6 de octubre del 2015.

3.- JUSTIFICACIÓN Y RELEVANCIA

El mantener un ambiente o clima laboral favorable, hace que las actividades que desempeñan los colaboradores de una organización, sean eficaces y eficientes, por tanto se considera prioritario, mantener un monitoreo periódico y constante de esta variable, a sabiendas de que un inadecuado clima laboral, no solamente perjudica de forma individual a las personas sino que afecta de manera inmediata a los resultados y objetivos organizacionales.

Por otra parte, conociendo las fortalezas que existen dentro del clima institucional de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca en las áreas administrativas y de servicios nos va a permitir contrarrestar las debilidades que se detecten en el mismo estudio.

Conocemos así mismo que dentro de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, el personal que labora en las áreas administrativa y de servicios, tienen bajo su responsabilidad, actividades diarias que representan un valioso aporte al quehacer organizacional, y que al ser un grupo considerable en cuanto a su volumen, es necesario conocer sus necesidades y motivaciones para llegar a establecer las falencias que podrían ser corregidas a tiempo, con la finalidad de mantener un adecuado clima laboral que apoye al logro de las metas y objetivos institucionales.

Con una pre-encuesta aplicada a 20 personas del área indicada, se ha podido determinar los siguientes resultados en relación al clima organizacional del área administrativa y de servicios de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca:

- El 60 % de las personas encuestadas, opinan que los compañeros NO se comunican apropiadamente con ellas.
- El 60% de las personas encuestadas, opinan que SI han recibido apoyo de los compañeros cuando han necesitado ayuda en el desarrollo de las actividades.
- El 65% de las personas encuestadas, opinan que sus jefes SI saben explicar claramente lo que desean que se realice, dentro de su trabajo.
- El 90% de las personas encuestadas, opinan que SI entienden cuáles son las funciones que deben cumplir dentro de la Universidad.
- El 85% de las personas encuestadas, opinan que SI saben quién es su jefe.
- El 65% de las personas encuestadas, opinan que sus jefes SI se interesan por lo que ellos tienen que decir.
- El 60% de las personas encuestadas, opinan que sus jefes SI les comunican de forma correcta, cuando detectan algún error en su trabajo.
- El 50% de las personas encuestadas, opinan que su jefe SI fomenta las relaciones humanas con el personal.
- El 85% de las personas encuestadas, opinan que SI saben cómo y a quién solicitar información cuando la requieren.
- El 75% de las personas encuestadas, opinan que su jefe SI brinda seguridad para acudir a él cuando requieren ayuda en algún problema dentro del trabajo.
- El 80% de las personas encuestadas, sienten que SI reciben un trato cordial por parte de su jefe.
- El 60% de las personas encuestadas, opinan que su jefe SI crea un ambiente de amabilidad en el grupo de trabajo.
- El 65% de las personas encuestadas expresan que NO son reconocidos por sus jefes por el desempeño en sus trabajos.
- El 70% de las personas encuestadas, expresan que sus jefes SI les permiten hacer sugerencias sobre el trabajo que realizan.

- El 65% de las personas encuestadas, consideran que el sueldo que se les paga NO es justo para el esfuerzo que tienen que hacer por el mismo.
- El 65% de las personas encuestadas, opinan que el sueldo que ganan NO es suficiente para cubrir sus gastos familiares.
- El 100% de las personas encuestadas, SI se sienten orgullosas de pertenecer a la Universidad Politécnica Salesiana.
- El 85% de las personas encuestadas, opinan que SI se sienten contentos con el trabajo que desempeñan.

Conclusiones obtenidas de la pre-encuesta:

- Se ha observado que los colaboradores perciben una falencia considerable, en cuanto a la comunicación interna dentro del área de trabajo.
- En cuanto al liderazgo, se observa un porcentaje alto referente a que consideran que hace falta fortalecer esta dimensión.
- En cuanto a la remuneración, la apreciación es bastante homogénea ya que consideran que ésta no satisface a la mayoría de colaboradores.
- Y por último, en lo referente a la pertenencia, existe un bajo porcentaje que indica no estar de acuerdo con el trabajo que ejecutan, sin embargo sienten orgullo de pertenecer a la institución.

4.- OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

Determinar el clima organizacional del personal administrativo y de servicio de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca.

4.2 Objetivos específicos

- Diseñar, validar y aplicar un instrumento para el levantamiento de la información, referente a la percepción que el personal Administrativo y de Servicio de la UPS tiene sobre el clima laboral, identificando sus variables.
- Tabular, interpretar y analizar los datos obtenidos para elaborar un informe final que se socializará con las autoridades respectivas.

5.- MARCO TEÓRICO

Los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso se define como un estado de adaptación. Tal adaptación no solo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización. La frustración de esas necesidades causa problemas de adaptación. Como la satisfacción de esas necesidades superiores depende en particular de las personas en posiciones de autoridad jerárquica, es importante para la administración comprender la naturaleza de la adaptación y desadaptación de las personas.

La adaptación varía de una persona a otra, y en un mismo individuo de un momento a otro. Una buena adaptación denota salud mental. Una de las maneras de definir salud mental es describir las características básicas de las personas mentalmente sanas:

- 1.- Se sienten bien consigo mismas.
- 2.- Se sienten bien en relación con las demás personas.
- 3.- Son capaces de enfrentar las demandas de la vida.

A esto se debe el nombre de clima organizacional, ya que está vinculado al ambiente interno entre los miembros de la organización. El clima organizacional guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etcétera. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras en la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., y en casos extremos, por estados de agresividad, tumulto, inconformidad, etc., comunes en los enfrentamientos frontales con la organización (huelgas o manifestaciones, etc.).⁷

Atkinson citado por Chiavenato (2009), elaboró un modelo para estudiar la conducta motivacional en el que considera los determinantes ambientales de la motivación. Ese modelo se basa en las premisas siguientes:

- 1.- Todos los individuos tienen motivos o necesidades básicas que representan comportamientos potenciales y que sólo influyen en la conducta cuando se estimulan o provocan.
- 2.- La provocación o no de los motivos depende de la situación o del ambiente que percibe el individuo.
- 3.- Las propiedades particulares del ambiente sirven para estimular o provocar ciertos motivos. En otras palabras, un motivo específico influye en la conducta hasta que lo provoca una influencia ambiental determinada.

⁷ Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. Novena Edición. 2011. Mc Graw-Hill. México.

4.- Los cambios en el ambiente percibido generan cambios en el patrón de la motivación estimulada o provocada.

5.- Todo tipo de motivación se encamina a la satisfacción de un tipo de necesidad. El patrón de motivación estimulado o provocado determina la conducta; asimismo, un cambio en ese patrón generará un cambio en ella.

El concepto de clima organizacional comprende un conjunto amplio y flexible de la influencia ambiental en la motivación. El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente de la organización que:

1.- Perciben o experimentan los miembros de la organización.

2.- Influyen en su comportamiento.⁸

Gonçalves (1997), respecto al Clima Organizacional, manifiesta:

Desde que este tema despertara interés de los estudios, se le ha llamado de diferentes maneras: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc. Sin embargo, sólo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar su naturaleza e intentar medirlo. De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

⁸ Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. Novena Edición. 2011. Mc Graw-Hill. México.



FIGURA 1⁹

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales (Schneider y Hall, 1982).

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y por ende, en el clima completando el circuito.

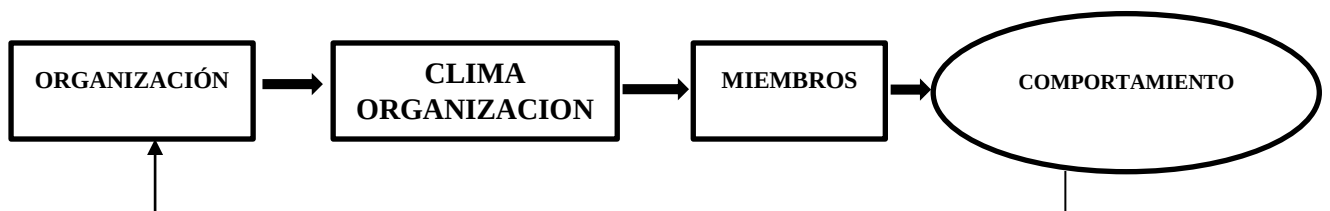


FIGURA 2¹⁰

⁹ Recuperado de: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html> el 28 de septiembre de 2015.

¹⁰ Recuperado de: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html> el 28 de septiembre de 2015.

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencia de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima junto con otras estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.¹¹

Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión, autoritaria, participativa, etc.). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.). Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.). En base a las consideraciones precedentes podríamos llegar a la siguiente definición de Clima Organizacional:

El Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

Gonçalves (1997), refiere sobre las dimensiones del Clima Organizacional, las siguientes:

¹¹ Recuperado de: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html> el 28 de septiembre de 2015.

1. Estructura
2. Responsabilidad
3. Recompensa
4. Desafío
5. Relaciones
6. Cooperación
7. Estándares
8. Conflictos
9. Identidad

Clima Organizacional como un elemento compuesto en gran medida por factores organizacionales y condiciones motivacionales, podemos decir que si se desea mantener un clima favorable se debe partir de una estructura organizacional con principios y valores que respalden una labor encaminada a una constante observación de este aspecto tan importante y vital para el buen desempeño de las labores cotidianas y por ende al logro de los objetivos o metas institucionales.¹²

García. M, Ibarra, L. en su trabajo de Tesis titulado “Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación y la Universidad de Guanajuato”, manifiesta:

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente de la organización.

Con respecto a este tema existe un debate en torno a si éste debe tratarse en términos objetivos o bien en reacciones subjetivas. Por términos objetivos nos referimos a los aspectos físicos o estructurales, mientras que las reacciones subjetivas tienen que ver con la percepción que los trabajadores tienen del ambiente en el que se desarrollan.

¹² Recuperado de: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html> el 28 de septiembre de 2015.

Anzola, (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tiene con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Rodríguez, (1999) expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

En síntesis y de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

Como se puede observar, existe mucha similitud en los conceptos sobre Clima Laboral u Organizacional, partiendo de que es básicamente el ambiente que rodea a los individuos que desempeñan actividades dentro de sus lugares de trabajo.

Queda claro además que este ambiente está condicionado, por un lado al modelo de administración de cada organización y por otro a la manera de percibir cada situación por parte de las personas, esta percepción viene dada en un alto grado por la propia experiencia del individuo, agregándole además la capacidad de adaptación a las diversas situaciones.

A cerca de las Dimensiones de Clima Organizacional, García. M, Ibarra, L. en su trabajo de Tesis titulado “Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación y la Universidad de Guanajuato”, manifiesta:

Las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas. Rodríguez, (1999) comenta que el clima de una organización es un complejo en el que intervienen múltiples variables, tales como el contexto social en el que se ubica la organización, las condiciones físicas en que se da el trabajo, la estructura formal de la organización, los valores y normas vigentes en el sistema organizacional, la estructura informal, los grupos formales e informales que subsisten, sus valores y sus normas, las percepciones que los miembros de los distintos grupos tiene entre sí y con respecto a los miembros de otros sectores formales o grupos informales existentes, las definiciones oficiales y las asumidas de las metas y de los rendimientos, los estilos de autoridad y liderazgo, etc.

Una vez que se ha consultado acerca de las dimensiones que conforman el Clima Organizacional, específicamente las que son emitidas dentro del concepto de Gonçalves (1997), podemos orientar la opinión al hecho de que se deben considerar estos componentes como prioritarios dentro de un análisis de Clima Laboral, ya que son elementos claves que tienen que mantenerse en constante observación con el fin de procurar se conserven de forma acertada, logrando una motivación ascendente que conlleve al logro de mejores resultados y mayor rendimiento laboral.

5.1 Glosario de Términos:¹³

Término	Significado
Adaptación	Estado en el que el sujeto establece una relación de equilibrio y carente de conflictos con su ambiente social.
Apatía	Estado en el que el sujeto permanece indiferente y presenta una incapacidad para reacción ante situaciones que deberían suscitar emociones o intereses.
Comportamiento	V. Conducta.
Conflicto	Incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetos y/o afectos entre individuos y grupos, que definen estas metas, como mutuamente incompatibles.
Desarrollo	Conjunto de procesos de maduración y aprendizaje mediante los cuales el organismo cumple su ciclo vital, actualizando sus potencialidades.
Diagnóstico	En psicología organizacional, consiste en la explicitación de una hipótesis.
Líder	Rol mediante el cual un miembro del grupo asume el mando e impulsa y dirige la acción hacia una meta, hacia el cambio o hacia la resistencia al cambio), haciéndose depositario de los aspectos positivos del grupo.
Motivación	Estados y procesos interiores que impulsan, dirigen o sostienen la actividad
Organización	Las organizaciones con unidades sociales o agrupaciones humanas deliberadamente construidas o reconstruidas para alcanzar fines específicos.

6.- VARIABLES Y DIMENSIONES

6.1 Dimensiones

El presente estudio tiene la característica de ser cualitativo, debido a que se trabajará sobre cualidades humanas que se extraen de las dimensiones estudiadas.

¹³ Consuegra, A. Natalia. Diccionario de Psicología. Ecoediciones. Segunda Edición. Bogotá. Colombia. 2010.

6.2 Dimensiones del Clima Organizacional

Se hará énfasis en las 9 dimensiones de Gonçalves:

1. Estructura
2. Responsabilidad
3. Recompensa
4. Desafío
5. Relaciones
6. Cooperación
7. Estándares
8. Conflictos
9. Identidad

Además de las 9 dimensiones anteriores, se ha creído conveniente hacer un estudio relacionado con el Liderazgo, con el fin de identificar cómo es asumido el mando y dirección para conseguir los objetivos del grupo.

7.- SUPUESTOS

Una vez ejecutado el Diagnóstico de Clima Laboral en las áreas Administrativa y de Servicios de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca, se determinó el tipo de clima laboral percibido dentro de estas áreas por el personal sujeto de estudio.

Por tanto se pudo obtener supuestos en cada una de las siguientes dimensiones según Gonçalves:

1. Estructura: respuestas en torno a la satisfacción, claridad y entendimiento, relacionados con las estructuras funcionales de la organización, o por otro lado, que estas no estuvieron debidamente establecidas para su entendimiento.
2. Responsabilidad: respuestas como si el personal percibió si se cumplieron los derechos y obligaciones de ellos hacia la Universidad y viceversa o no se cumplieron.

3. Recompensa-remuneración: se reflejaron opiniones desde la falta de motivación, hasta una motivación claramente positiva y valiosa.
En lo que concierne a la remuneración, se pudo obtener percepciones desde que esta es muy buena y satisface las necesidades básicas, hasta que no es suficiente y requiere revisarse.
4. Desafío: se pudo hallar respuestas desde que se consideró como un reto las actividades diarias en su cargo o no aportaron a un crecimiento personal.
5. Relaciones: respecto a esta dimensión las respuestas pudieron variar desde que, se encontraban conformes con el tipo de relaciones que mantienen con sus superiores y compañeros, hasta que no se hallaron satisfechos con estos.
6. Comunicación-Cooperación: respuestas desde que se estaban satisfechos con el nivel de comunicación y lo relacionado con la cooperación, hasta que no estuvieron satisfechos con estos parámetros.
7. Estándares: respuestas como si se cumplieron o no los objetivos fijados dentro del puesto de trabajo.
8. Conflicto: respuestas como si los conflictos se solucionaban fácilmente o no.
9. Identidad: respuestas que determinaron una plena filiación o una indiferencia hacia la institución
10. Liderazgo: respuestas como si la persona que cumple con el rol de líder, lo realizó de manera positiva o negativa.

8.- MARCO METODOLÓGICO

a. Perspectiva metodológica

La metodología a ser implementada en el presente trabajo de investigación sobre el “Diagnóstico de Clima Laboral en el personal Administrativo y de Servicios Generales de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca, en el período 2015-2016”, es de tipo cualitativa considerando que *“La investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales e instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura lograr una*

*descripción holística en una determinada situación, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular”.*¹⁴

Al ser el tema referido un asunto que se debe manejar con un alto grado de discreción, las herramientas a ser utilizadas para el levantamiento de información serán anónimas, con el fin de evitar compromisos y herir susceptibilidades dentro de los colaboradores que serán sujetos de investigación, y por lo tanto lograr que la información que se recolecte sea lo más veraz y real posible.

b. Diseño de investigación

*“La investigación experimental consiste en la manipulación de una (o más) variables experimentales no comprobadas, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular. El experimento provocado por el investigado, le permite introducir determinadas variables de estudio manipuladas por él, para controlar el aumento o disminución de esas variables y su efecto en las conductas observadas”*¹⁵

En base al concepto señalado, se determina que la presente investigación es experimental, ya que se utilizarán variables relacionadas al clima laboral buscando respuestas que demuestren la percepción que los sujetos tienen respecto al ambiente que les rodea en su trabajo, como perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados, para lo cual se

¹⁴Recuperado de: <http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html> el 15 de enero de 2016.

¹⁵ Recuperado de: <http://tgrajales.net/investipos.pdf> el 15 de enero de 2016.

aplicará una Encuesta, posterior a la cual se realizará la respectiva tabulación e interpretación de los resultados.

c. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo Analítica y Descriptiva, basada en los siguientes conceptos:

“El método Analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndose sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías”.

*“La investigación Descriptiva busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo población”.*¹⁶

“La investigación descriptiva, trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los

¹⁶ Hernández Sampieri, R. Metodología de la Investigación. 2014. McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. México DF.

*siguientes tipos de estudios: Encuestas, Casos, Exploratorios, Causales, De Desarrollo, Predictivos, De Conjuntos, De Correlación”.*¹⁷

En consecuencia, el presente trabajo iniciará con un análisis de las dimensiones más relevantes que se vinculen al Clima Organizacional de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca en las áreas Administrativa y de Servicios, así como de los reactivos que serán aplicados para el levantamiento de la información requerida, utilizando para ello herramientas como pre-encuestas, encuestas y grupos focales, con el fin de conocer a fondo cuales podrán ser los temas más relevantes en torno al estudio planteado, considerando que es la primera vez que se efectúa dicho estudio.

En una segunda etapa, se hará una descripción del alcance de los resultados obtenidos en torno a la percepción del clima organizacional, luego de la interpretación y análisis de los mismos.

¹⁷ Recuperado de: <http://tgrajales.net/investipos.pdf> el 15 de enero de 2016.

d. Instrumentos y técnicas

Las técnicas e instrumentos que se utilizarán para la producción de datos son los siguientes:

INSTRUMENTOS	TÉCNICAS
Cuestionario compuesto por 18 reactivos, aplicado a 20 personas (muestra), con el propósito de recabar la información necesaria que servirá como base para la elaboración de la investigación.	Se aplicará el cuestionario a una muestra, para determinar en primera instancia las Dimensiones más
Encuesta: compuesta por 41 reactivos que se hallan distribuidos entre las 10 dimensiones que serán evaluadas para la obtención de los datos requeridos dentro de la investigación.	Se reunirá a personas claves (Jefes departamentales) para validación de la encuesta. Recolección de datos: de acuerdo con Albert (2007:231) "en el enfoque cualitativo, la recolección de datos ocurre completamente en los ambientes naturales y cotidianos de los sujetos e implica dos fases o etapas: (a) inmersión inicial en el campo y (b) recolección de los datos para el análisis" ¹⁸
Grupo focal: Albert (2007:250) indica que "se les puede definir como una conversación de un grupo con un propósito". Tiene como finalidad poner en contacto y confrontar diferentes puntos de vista a través de un proceso abierto y emergente centrado en el tema objeto de la investigación. ¹⁹	Se reunirá al personal de servicios generales para explicarles en qué consiste la herramienta para que puedan responderla sin confusiones y de esa forma obtener los resultados que se necesitan para el análisis de la investigación.
Mesa de trabajo: Las mesas de trabajo son estrategias metodológicas cuyo objetivo es el de organizar un análisis en torno a un tópico específico. ²⁰	
Tabulación, tablas estadísticas, interpretación, descripción de los datos obtenidos, con el fin de resumir de una forma clara y precisa el objetivo de la investigación.	Análisis de datos: El análisis de datos consiste en la realización de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio. ²¹

¹⁸ Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos93/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-datos-cualitativos/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-datos-cualitativos.shtml>, 26 de noviembre de 2015.

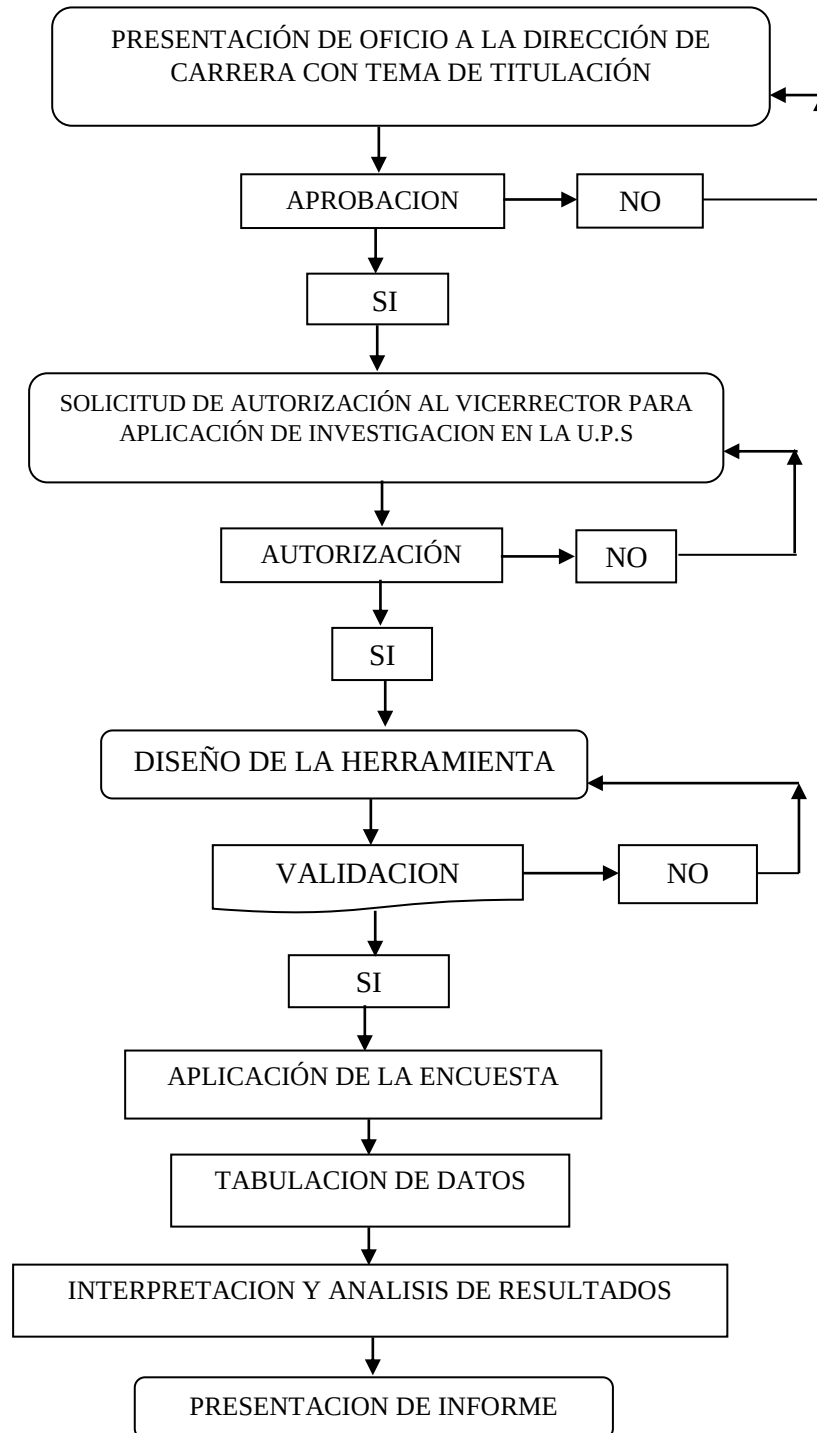
¹⁹ Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos93/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-datos-cualitativos/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-datos-cualitativos.shtml>, 26 de noviembre de 2015.

²⁰ Recuperado de http://conferenciageneroydesastres.org/?page_id=65, 26 de noviembre de 2015.

²¹ Recuperado de <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catmetinvcont/material/PPT%20Parte%207%20Analisis%20de%20los%20datos-1.pdf>, 27 de noviembre de 2015.

e. Plan de Análisis:

En cuanto al plan de análisis, estos estarán dispuestos de la siguiente manera:



9.- POBLACIÓN Y MUESTRA

9.1 Población: la población considerada para aplicar el estudio de “Diagnóstico de Clima Laboral en el personal Administrativo y de Servicios Generales de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca, en el período 2015-2016, está compuesta por 111 colaboradores, de las cuales 83 laboran en el área administrativa y 23 en el área de servicios generales, quienes cumplen con un horario de 8 horas diarias, y con un contrato permanente.

GENERO
47 = Femenino
64 = Masculino

EDAD
18 a 25 = 6
26 a 60 = 100
60 en adelante = 5

AREA DE TRABAJO
83 = Administrativa
28 = Servicios Generales

ANTIGÜEDAD
0 a 1 = 15
1 a 5 = 49
6 a 10 = 19
11 a 15 = 9
16 a 20 = 11
>20 = 8

9.2 Tipo de Muestra: La muestra a ser utilizada en el estudio será del tipo no probabilística, ya que es intencionada y porque todos los sujetos accederán a las mismas oportunidades de responder a las preguntas planteadas.

Considerando que se trabajará con el total de la población (111 colaboradores), no se desarrollarán los siguientes puntos:

- Criterios de la muestra;
- Fundamentación de la muestra; y
- Muestra

10.- DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS PRODUCIDOS

En esta sección se incluye la presentación del número y característica de los casos o personas participantes del estudio, a quienes se les aplicaron los instrumentos y técnicas de producción de datos.

GENERO
47 = Femenino
64 = Masculino

EDAD
18 a 25 = 6
26 a 60 = 100
60 en adelante = 5

AREA DE TRABAJO
83 = Administrativa
28 = Servicios Generales

ANTIGÜEDAD
0 a 1 = 15
1 a 5 = 49
6 a 10 = 19
11 a 15 = 9
16 a 20 = 11
>20 = 8

11.- PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DESCRIPTIVOS

A continuación se presentan los datos obtenidos en la encuesta aplicada al Personal Administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca:

ESTRUCTURA

¿Conozco el Estatuto de la UPS?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Desconozco	21	21,2
	Conozco Parcialmente	67	67,7
	Conozco Totalmente	11	11,1
	Total	99	100,0

¿Conozco el Instructivo de Políticas e Incentivos para el personal de la UPS?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Desconozco	29	29,3
	Conozco Parcialmente	58	58,6
	Conozco Totalmente	12	12,1
	Total	99	100,0

¿Conozco el Reglamento Interno de trabajo de la UPS?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Desconozco	17	17,2
	Conozco Parcialmente	53	53,5
	Conozco Totalmente	29	29,3
	Total	99	100,0

¿Conozco el Reglamento de Seguridad y Salud de la UPS?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Desconozco	10	10,1
	Conozco Parcialmente	57	57,6
	Conozco Totalmente	32	32,3
	Total	99	100,0

¿Conozco qué trámite debo realizar al solicitar permiso para ausentarme de mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Desconozco	6	6,1
	Conozco Parcialmente	20	20,2
	Conozco Totalmente	73	73,7
	Total	99	100,0

¿Conozco qué trámite debo realizar para solicitar mis vacaciones?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Desconozco	10	10,1
	Conozco Parcialmente	20	20,2
	Conozco Totalmente	69	69,7
	Total	99	100,0

¿Conozco qué trámite debo realizar para obtener una beca de estudios?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Desconozco	48	48,5
	Conozco Parcialmente	26	26,3
	Conozco Totalmente	25	25,3
	Total	99	100,0

RESPONSABILIDAD

¿Mi jefe inmediato me permite hacer sugerencias sobre el trabajo que realizo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	5	5,1
	A veces	37	37,4
	Siempre	57	57,6
	Total	99	100,0

¿Necesito ser supervisado por mi jefe inmediato para realizar mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	73	73,7
	A veces	22	22,2
	Siempre	4	4,0
	Total	99	100,0

¿Puedo afirmar que trabajo con la suficiente independencia?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	4	4,0
	A veces	26	26,3
	Siempre	69	69,7
	Total	99	100,0

RECOMPENSA-REMUNERACIÓN

¿Me siento valorado(a) en mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	9	9,1
	A veces	30	30,3
	Siempre	60	60,6
	Total	99	100,0

¿Mi jefe me felicita por el desempeño de mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	23	23,2
	A veces	39	39,4
	Siempre	37	37,4
	Total	99	100,0

¿Creo que la remuneración monetaria que recibo está de acuerdo con las actividades que realizo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	14	14,1
	A veces	47	47,5
	Siempre	38	38,4
	Total	99	100,0

¿Me agrada ser incluido en las celebraciones que la universidad realiza para el personal?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	A veces	12	12,1
	Siempre	87	87,9
	Total	99	100,0

¿La universidad ofrece beneficios que contribuyen a la motivación personal?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	4	4,0
	A veces	31	31,3
	Siempre	64	64,6
	Total	99	100,0

DESAFÍOS

¿Considero que he alcanzado los objetivos requeridos dentro de mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	5	5,1
	A veces	43	43,4
	Siempre	51	51,5
	Total	99	100,0

¿Considero que puedo hacer más de lo que me piden dentro de mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	2	2,0
	A veces	22	22,2
	Siempre	75	75,8
	Total	99	100,0

¿Siento que he alcanzado mis metas personales gracias a mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	5	5,1
	A veces	47	47,5
	Siempre	47	47,5
	Total	99	100,0

RELACIONES

¿Me relaciono bien con mis compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	2	2,0
	A veces	17	17,2
	Siempre	80	80,8
	Total	99	100,0

¿Mi jefe es respetuoso conmigo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	3	3,0
	A veces	13	13,1
	Siempre	83	83,8
	Total	99	100,0

¿Considero que en mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	13	13,1
	A veces	28	28,3
	Siempre	58	58,6
	Total	99	100,0

¿Mi jefe crea un ambiente de amabilidad en el grupo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	8	8,1
	A veces	23	23,2
	Siempre	68	68,7
	Total	99	100,0

COMUNICACIÓN-COOPERACIÓN

¿Estoy oportunamente comunicado/a sobre los objetivos, cambios y/o actividades de la Universidad?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	7	7,1
	A veces	47	47,5
	Siempre	45	45,5
	Total	99	100,0

¿La información que recibo es comunicada de varias formas hasta asegurar que me fue correctamente transmitida?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	8	8,1
	A veces	45	45,5
	Siempre	46	46,5
	Total	99	100,0

Cuándo tengo dificultades con mi trabajo ¿Puedo contar con mis compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	10	10,1
	A veces	25	25,3
	Siempre	64	64,6
	Total	99	100,0

¿Me siento a gusto trabajando en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	4	4,0
	A veces	11	11,1
	Siempre	84	84,8
	Total	99	100,0

LA INFORMACIÓN QUE RECIBO ES COMUNIADA POR

Correo electrónico

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Si	79	79,8
	No	20	20,2
	Total	99	100,0

Carteleras

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Si	16	16,2
	No	83	83,8
	Total	99	100,0

Comunicación verbal de mi jefe inmediato

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Si	68	68,7
	No	31	31,3
	Total	99	100,0

Por un compañero de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Si	58	58,6
	No	41	41,4
	Total	99	100,0

Otro

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	No	99	100,0

ESTÁNDARES

¿En mi área de trabajo estoy encaminado hacia el logro de los objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	6	6,1
	A veces	26	26,3
	Siempre	67	67,7
	Total	99	100,0

¿Las actividades de mi cargo son razonablemente alcanzables?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	A veces	23	23,2
	Siempre	76	76,8
	Total	99	100,0

¿Considero que la forma en que se organiza el trabajo en mi área contribuye a un mejor rendimiento de la misma?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	2	2,0
	A veces	26	26,3
	Siempre	71	71,7
	Total	99	100,0

¿Tengo un sentimiento de búsqueda de mejora continua de mi desempeño personal?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	A veces	14	14,1
	Siempre	85	85,9
	Total	99	100,0

CONFLICTO

¿En mi área de trabajo son resueltos adecuadamente los problemas que se presentan?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	8	8,1
	A veces	26	26,3
	Siempre	65	65,7
	Total	99	100,0

¿Respeto los criterios de mis superiores, a pesar de no estar siempre de acuerdo?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	A veces	14	14,1
	Siempre	85	85,9
	Total	99	100,0

¿Mis compañeros respetan las opiniones que yo puedo tener a pesar de ser diferentes a las suyas?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	4	4,0
	A veces	40	40,4
	Siempre	55	55,6
	Total	99	100,0

Cuando surgen problemas en la ejecución de las actividades diarias ¿Estoy seguro que mis jefes mediaran por una solución inmediata?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Nunca	7	7,1
	A veces	29	29,3
	Siempre	63	63,6
	Total	99	100,0

IDENTIDAD

¿Me es significativo personal y profesionalmente laborar en la universidad?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	6	6,1
	De acuerdo	93	93,9
	Total	99	100,0

¿Continuaría trabajando en la universidad aún si pudiera cambiarla por otro trabajo con iguales condiciones remunerativas?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	En desacuerdo	1	1,0
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	15	15,2
	De acuerdo	83	83,8
	Total	99	100,0

¿Me siento identificado con las políticas de la Universidad?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	En desacuerdo	2	2,0
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	30	30,3
	De acuerdo	67	67,7
	Total	99	100,0

LIDERAZGO

¿Me siento satisfecho con el estilo de liderazgo de mis superiores?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	En desacuerdo	11	11,1
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	35	35,4
	De acuerdo	53	53,5
	Total	99	100,0

¿Cuándo llego a cometer algún error, mis superiores lo detectan oportunamente y me informan de manera adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	En desacuerdo	8	8,1
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	28	28,3
	De acuerdo	63	63,6
	Total	99	100,0

¿Mi jefe siempre busca estimular mi trabajo, y se preocupa por mi desarrollo personal y profesional?

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	En desacuerdo	17	17,2
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	32	32,3
	De acuerdo	50	50,5
	Total	99	100,0

12.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Una vez concluida la tabulación de los resultados obtenidos en la aplicación de la Encuesta para el Diagnóstico de Clima Laboral en el Área Administrativa y de Servicios Generales de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, se presenta a continuación el Análisis de los Resultados, describiendo los porcentajes obtenidos en cada una de las preguntas realizadas, considerando las opciones de respuesta de la siguiente manera:

TABLA #1.- Análisis de los Resultados de cada una de las Dimensiones

DIMENSION	PREGUNTA	DESCONOZCO	CONOZCO PARCIALMENTE	CONOZCO TOTALMENTE
1.- ESTRUCTURA	¿Conozco el Estatuto de la UPS?	21.2%	67.7%	11.1%
	¿Conozco el Instructivo de Políticas e Incentivos para el personal de la UPS?	29.3%	58.6%	12.1%
	¿Conozco el Reglamento Interno de trabajo de la UPS?	17.2%	53.5%	29.3%
	¿Conozco el Reglamento de Seguridad y Salud de la UPS?	10.1%	57.6%	32.3%
	¿Conozco qué trámite debo realizar para solicitar permiso para ausentarme de mi trabajo?	6.1%	20.2%	73.7%
	¿Conozco qué trámite debo realizar para solicitar mis vacaciones?	10.1%	20.2%	69.7%
	¿Conozco qué trámite debo realizar para obtener una beca de estudios?	48.5%	26.3%	25.3%
2.- RESPONSABILIDAD	¿Mi jefe inmediato me permite hacer sugerencias sobre el trabajo que realizo?	5.1%	37.4%	57.6%
	¿Necesito ser supervisado por mi jefe inmediato para realizar mi trabajo?	73.7%	22.2%	4.0%

	¿Puedo afirmar que trabajo con la suficiente autonomía?	4.0%	26.3%	69.7%
3.- RECOMPENSA Y REMUNERACIÓN	¿Me siento valorado(a) en mi trabajo?	9.1%	30.3%	60.6%
	¿Mi jefe me felicita por el desempeño de mi trabajo?	23.2%	39.4%	37.4%
	¿Creo que la remuneración monetaria de mi cargo está de acuerdo con las actividades que realizo?	14.1%	47.5%	38.4%
	¿Me agrada ser incluido en las celebraciones que la universidad realiza para el personal?	0%	12.1%	87.9%
	¿La universidad ofrece beneficios que contribuyen a la motivación personal?	4.0%	31.3%	64.6%
4.- DESAFÍOS	¿Considero que he alcanzado los objetivos requeridos dentro de mi trabajo?	5.1%	43.4%	51.5%
	¿Considero que puedo hacer más de lo que me piden dentro de mi trabajo?	2.0%	22.2%	75.8%
	¿Siento que he alcanzado mis metas personales gracias a mi trabajo?	5.1%	47.5%	47.5%

5.- RELACIONES	¿Me relaciono bien con mis compañeros de trabajo?	2.0%	17.2%	80.8%
	¿Mi jefe es respetuoso conmigo?	3.0%	13.1%	83.8%
	¿Considero que en mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?	13.1%	28.3%	58.6%
	¿Mi jefe crea un ambiente de amabilidad en el grupo de trabajo?	8.1%	23.2%	68.7%
6.- COMUNICACIÓN Y COOPERACIÓN	¿Estoy oportunamente comunicado/a sobre los objetivos, cambios, logros, y/o actividades de la Universidad Politécnica Salesiana?	7.1%	47.5%	45.5%
	¿La información que recibo es comunicada de varias formas hasta asegurar que me fue correctamente transmitida?	8.1%	45.5%	46.5%
	Cuándo tengo dificultades con mi trabajo ¿Puedo contar con mis compañeros?	10.1%	25.3%	64.6%

	¿Me siento a gusto trabajando en equipo?				4.0%		11.1%		84.8%	
En la siguiente pregunta las alternativas fueron: SI o NO										
¿La información que recibo es comunicada por?	Correo Electrónico		Carteleras		Comunicación verbal de mi jefe inmediato		Por un compañero de trabajo		Otro Indique	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	79.8	20.2	16.2	83.8	68.7	31.3	58.6	41.4	0	0
DIMENSION	PREGUNTA				NUNCA		A VECES		SIEMPRE	
7.- ESTÁNDARES	¿En mi área de trabajo estoy orientado hacia el logro de los objetivos?				6.1%		26.3%		67.7%	
	¿Los objetivos de mi puesto son razonablemente alcanzables?				0%		23.2%		76.8%	
	¿Considero que la forma en que se organiza el trabajo en mi área contribuye a un mejor rendimiento de la misma?				2%		26.3%		71.7%	
	¿Tengo un sentimiento de búsqueda de mejora continua de mi desempeño personal?				0%		14.1%		85.9%	

8.- CONFLICTO	¿En mi área de trabajo son resueltos adecuadamente los problemas que se presentan?	8.1%	26.3%	65.7%
	¿Respeto los criterios de mis superiores, a pesar de no estar siempre de acuerdo?	0%	14.1%	85.9
	¿Mis compañeros respetan las opiniones que yo puedo tener a pesar de ser diferentes a las suyas?	4.0%	40.4%	55.6%
	Cuando surgen problemas en la ejecución de las actividades diarias ¿Estoy seguro que mis jefes mediaran por una solución inmediata?	7.1%	29.3%	63.6%
DIMENSION	PREGUNTA	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO
9.- IDENTIDAD	¿Me es significativo personal y profesionalmente labrar en la Universidad?	0%	6.1%	93.9
	¿Continuaría trabajando en la universidad aún si pudiera cambiarla por otro trabajo con similares condiciones remunerativas?	1%	15.2%	83.8\$
	¿Me siento de identificado con las políticas de la Universidad?	2%	30.3%	67.7%

10.- LIDERAZGO	¿Me siento satisfecho con el estilo de liderazgo de mis superiores?	11.1%	35.4%	53.5%
	¿Cuándo llego a cometer algún error, mis superiores lo detectan oportunamente y me informan de manera adecuada?	8.1%	28.3%	63.6%
	¿Mi jefe siempre busca estimular mi trabajo y se preocupa por mi desarrollo personal y profesional?	17.2%	32.3%	50.5%

13.- INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se da a conocer las interpretaciones de los resultados analizados en el apartado anterior.

DIMENSIÓN ESTRUCTURA

En cuanto a la dimensión de Estructura, se observan las siguientes tendencias:

Conocimiento Parcial en un porcentaje que va desde el **53.5%** al **67.7%** en cuanto a los Reglamentos, Políticas e Instructivos de la Universidad.

Conocimiento Total en un porcentaje que va desde el **69.7%** al **71.5%** de los Trámites internos para diferentes actividades individuales que se requieren realizar con más de frecuencia por parte de los encuestados, como el solicitar un permiso o las vacaciones.

Y, **Desconocimiento** en un porcentaje de **48.5%** sobre cómo proceder para solicitar una beca de estudios, así como sobre el Estatuto de la Universidad y el Instructivo de Políticas e Incentivos para el Personal.

En la **ESTRUCTURA**, se observa que hay un alto porcentaje de opiniones que reflejan conocimiento en cuanto a la mayoría de las preguntas, es importante conocer que también hay un porcentaje importante que desconoce El Instructivo de Políticas e Incentivos para el personal de la UPS en un porcentaje de **29.3%** y los procedimientos para realizar un trámite para obtener una beca en la institución en un porcentaje del **48.5%**.

DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD

En cuanto a la Dimensión de Responsabilidad, se observan las siguientes tendencias:

Siempre en un porcentaje de **57,6%** a percibir que se pueden hacer sugerencias sobre el trabajo.

Nunca en un porcentaje de **73.6%** en referencia a la necesidad de trabajar bajo la vigilancia de sus jefes.

Y, **Siempre** con un porcentaje de **69.7%** en la pregunta sobre si se puede afirmar que se trabaja con suficiente independencia.

En la RESPONSABILIDAD, se observa que hay un alto porcentaje de opiniones que reflejan estar de acuerdo en la mayoría de las preguntas, se puede notar un porcentaje mínimo menos al **10%** que opina lo contrario.

DIMENSIÓN RECOMPENSA Y REMUNERACION

En cuanto a la Dimensión de Recompensa y Remuneración, se observan las siguientes tendencias superiores:

Siempre en un porcentaje que va desde **60.6% al 87.9%** a sentirse valorado, agrado de ser incluido en las celebraciones que la Universidad realizar para el personal y sentir que la Institución ofrece beneficios en pos de la motivación del personal.

A Veces en un porcentaje del **43.45%** en cuanto a que el jefe le felicita por su trabajo y creer que la remuneración monetaria percibida está de acuerdo a las tareas que se realizan.

Nunca, en un porcentaje de **23.2%** en relación a que el jefe le felicita por su trabajo.

En la RECOMPENSA Y REMUNERACION, se observa que hay un alto porcentaje de opiniones que reflejan estar de acuerdo con la mayoría de las preguntas, por otra parte es preocupante que haya un porcentaje del 39.4% que indica que jamás ha recibido una felicitación por el desempeño de sus labores.

DIMENSIÓN DESAFIOS

En cuanto a la Dimensión Desafíos, se observan las siguientes tendencias:

Siempre, en un porcentaje que va desde un **47.5% al 75.8%** que considera que ha alcanzado los objetivos dentro del trabajo, que pueden hacer más de lo que se le pide y que ha alcanzado sus metas personales gracias al trabajo.

A Veces, en un porcentaje que va desde el **22.2% al 47.5%** en relación a que ha alcanzado los objetivos dentro del trabajo, que pueden hacer más de lo que se le pide y que ha alcanzado sus metas personales gracias al trabajo.

Nunca, en un porcentaje que va del **2% al 5.1%** que opina que ha alcanzado los objetivos dentro del trabajo, que pueden hacer más de lo que se le pide y que ha alcanzado sus metas personales gracias al trabajo.

En los DESAFIOS, se observa que hay un alto porcentaje de opiniones que reflejan está de acuerdo a la mayoría de las preguntas, existiendo así mismo un porcentaje importante del **22.2% al 47.5%** que se halla en la opinión intermedia de las mismas y únicamente un mínimo porcentaje que va entre **2% al 5.1%** que se halla en el extremo de la escala es decir Nunca.

DIMENSIÓN RELACIONES

En cuanto a la Dimensión Relaciones, se observan las siguientes tendencias:

Siempre, un porcentaje que va de **58.6% al 83.8%** manifiesta que existe una buena relación entre los compañeros, así como el respeto de sus jefes, el fomento del trabajo en equipo y de que los jefes crean un ambiente de cordialidad.

A Veces, un porcentaje que va de **13.1% al 28.2%** manifiesta que existe una buena relación entre los compañeros, así como el respeto de sus jefes, el fomento del trabajo en equipo y de que los jefes crean un ambiente de cordialidad.

Nunca, un porcentaje que va de **2% al 13.1%** manifiesta que existe una buena relación entre los compañeros, así como el respeto de sus jefes, el fomento del trabajo en equipo y de que los jefes crean un ambiente de cordialidad.

En las RELACIONES, se observa que hay un alto porcentaje de opiniones que coinciden que la relación y respeto entre compañeros y jefes es positiva.

DIMENSIÓN COMUNICACIÓN Y COOPERACION

En cuanto a la Dimensión de **Comunicación**, se observan las siguientes tendencias:

Siempre, en un porcentaje que va del **45.5% al 46.5%** de opiniones de que están oportunamente comunicados y que la información que se recibe llega de varias formas hasta asegurar su entendimiento.

A Veces, en un porcentaje que va del **45.5% al 47.5%** de opiniones en relación a estar oportunamente comunicada y que la información que se recibe llega de varias formas hasta asegurar su entendimiento.

En la COMUNICACIÓN, se observa que hay un porcentaje que tiende al promedio de opiniones entre estas dos preguntas.

Respecto a la **Cooperación**, se observan las siguientes tendencias:

Siempre con un porcentaje que va del **64.6% al 84.8%** respecto a poder contar con los compañeros cuando surgen dificultades en el trabajo y sobre sentirse a gusto al trabajar en equipo.

A Veces con un porcentaje que va de **11.1% al 25.3%** respecto a poder contar con los compañeros cuando surgen dificultades en el trabajo y sobre sentirse a gusto al trabajar en equipo.

Nunca con un porcentaje que alcanza un **10,1%** respecto a poder contar con los compañeros cuando surgen dificultades en el trabajo y sobre sentirse a gusto al trabajar en equipo.

En la COOPERACIÓN, se observa que hay un alto porcentaje de opiniones positivas en cuanto a la cooperación existente entre los compañeros de trabajo.

Respecto a los medios utilizados para la recepción de las comunicaciones institucionales, se observan las siguientes tendencias:

- 1.- Por medio de Correo Electrónico en un porcentaje de **78.8%**
- 2.- Por medio del Comunicación Verbal directa del Jefe en un porcentaje de **68.7%**
- 3.- Por medio de un compañero de trabajo en un porcentaje de **58.6%**
- 4.- Por medio de Carteleras en un porcentaje de **16.2%**

DIMENSIÓN ESTÁNDARES

Respecto a la Dimensión Estándares, se observan las siguientes tendencias:

Siempre en un porcentaje que va de **67.7% al 85.9%** en relación a que se está encaminado hacia el logro de los objetivos, las actividades laborales son alcanzables, la forma en que se organiza el trabajo ayuda a mejorar el rendimiento y sobre que se tiene un sentimiento de búsqueda de mejora en el desempeño personal.

A Veces en un porcentaje que va de **14.1% al 26.3%** en relación a que se está encaminado hacia el logro de los objetivos, las actividades laborales son alcanzables, la forma en que se organiza el trabajo ayuda a mejorar el rendimiento y sobre que se tiene un sentimiento de búsqueda de mejora en el desempeño personal.

Nunca en un porcentaje menor al **10%** opinan en relación a las variables anteriores.

En los ESTÁNDARES, se observa que los estándares institucionales se hallan en su mayoría claros y definidos.

DIMENSIÓN CONFLICTO

Respecto a la Dimensión Conflicto, se observan las siguientes tendencias superiores:

Siempre en un porcentaje que va de **55.6% al 85.9%** opinan que se resuelven adecuadamente los problemas dentro del área de trabajo, que existe respeto con los superiores y compañeros y que hay confianza de contar con los jefes para solucionar los problemas que surjan.

A Veces en un porcentaje que va de **14.1% al 40.4%** que opinan que se resuelven adecuadamente los problemas dentro del área de trabajo, que existe respeto con los superiores y compañeros y de que hay confianza de contar con los jefes para solucionar los problemas que surjan.

Nunca en relación a las variables anteriores, únicamente existe un porcentaje menor al **10%.**

En el **CONFLICTO**, se observa que existe una tendencia a superar los Conflictos de una forma positiva.

DIMENSIÓN IDENTIDAD

Respecto a la Dimensión Identidad, se observan las siguientes tendencias superiores:

De Acuerdo en un porcentaje que va de **67.7% al 93.9%** en relación a que es significativo personal y profesionalmente laboral en la Universidad, que se continuaría laborando en la institución pese a otras oportunidades de trabajo y que hay una identificación con las políticas de la Universidad.

Ni de acuerdo Ni en desacuerdo en un porcentaje que va del **6.1% al 30.3%** en relación a que es significativo personal y profesionalmente laboral en la Universidad,

que se continuaría laborando en la institución pese a otras oportunidades de trabajo y que hay una identificación con las políticas de la Universidad.

En Desacuerdo en un porcentaje de apenas un **2%** en relación a las mismas variables.

En la IDENTIDAD, se observa que si bien existe un alto porcentaje de opiniones que reflejan que el personal se identifica de manera positiva con la Institución, existe también un porcentaje importante que se halla en un punto medio de identificación con la misma.

DIMENSIÓN LIDERAZGO

Respecto a la Dimensión Liderazgo, se observan las siguientes tendencias superiores:

De Acuerdo en un porcentaje que va de **50.5% al 63.6%** en relación a que sienten satisfacción con el estilo de liderazgo de los superiores, así como la forma en que advierten los errores para luego informarles y por último la forma de estimular el trabajo individual y la preocupación que manifiestan los jefes por sus subordinados.

No estar de Acuerdo Ni en Desacuerdo en un porcentaje que va de **28.3% al 35.4%** en relación a que sienten satisfacción con el estilo de liderazgo de los superiores, así como la forma en que advierten los errores para luego informarles y por último la forma de estimular el trabajo individual y la preocupación que manifiestan los jefes por sus subordinados.

En Desacuerdo en un porcentaje que va de **8.1% al 17.2%** en relación a que sienten satisfacción con el estilo de liderazgo de los superiores, así como la forma en que advierten los errores para luego informarles y por último la forma de estimular el trabajo individual y la preocupación que manifiestan los jefes por sus subordinados.

En el LIDERAZGO, se observa que si bien existe un porcentaje alto que se halla de acuerdo con las preguntas planteadas, es preocupante que haya un porcentaje superior al **30%** que opina estar en Desacuerdo y a No estar de Acuerdo Ni en Desacuerdo.

14.- CONCLUSIONES

Una vez que se ha realizado el Análisis e Interpretación de los resultados obtenidos en la Encuesta aplicada al personal Administrativo y de Servicio de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca así como los datos obtenidos de los Grupos Focales, los mismos que se pudieron desarrollar de manera bastante sencilla y productiva, gracias a la buena disposición del personal que participó en las mismas, así como también gracias al apoyo y colaboración de las autoridades de la institución, se concluye lo siguiente:

ENCUESTA

- Que existe una fortaleza en la mayoría las dimensiones analizadas, ya que, el personal conoce las políticas y reglamentos de la institución, sienten autonomía en la realización de su trabajo, están conformes con su remuneración y recompensas no monetarias, sienten que han alcanzado sus objetivos tanto personales como laborales, mantienen una buena relación entre compañeros, están debidamente comunicados, cumplen a satisfacción con los estándares de su área de trabajo, los conflictos son manejados adecuadamente y se sienten comprometidos con la institución.

En cuanto a la dimensión Liderazgo, se puede concluir que existe una debilidad en cuanto a la falta de motivación que sienten los colaboradores por parte de su jefe inmediato.

GRUPOS FOCALES

- Los colaboradores que participaron de los grupo focales, supieron expresar de una manera muy clara y expresiva su opiniones e inquietudes, de tal manera que reflejaron un conocimiento acertado respecto a los conceptos de cada una de las dimensiones analizadas en la presente investigación y de la importancia que ellos consideran se debe dar a cada una de éstas, para conseguir un buen Clima Laboral, como elemento necesario para obtener un desempeño optimo en las actividades diarias y en el logro de los objetivos organizacionales.

15.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS O REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2009), Administración de Recursos Humanos, México D.F.
- Chiavenato, I. (2009), Comportamiento Organizacional, México D.F
- National Association for Mental Health, (1990) Nueva York, Columbus Circle, citado por Chiavenato (2009).
- Atkinson, J.W., (1964), An Introduction to Motivation, Princeton, Van Nostrand, citado por Chiavenato (2009).
- Litwin, G., (1971), Climate and motivation: An experimental study, citado por Chiavenato (2009)
- Gonçalves, Alexis (1997) Dimensiones del Clima Organizacional – Recuperado de: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>. El 28 de septiembre de 2015.
- García. M, Ibarra. L., Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato. México.
- Consuegra, A. Natalia. (2010), Diccionario de Psicología. Ecoediciones. Segunda Edición. Bogotá. Colombia.
- Recuperado de:
http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/160/1/Diagnostico_Clima_Organizacional_Lopez_2009.pdf el 28 de septiembre de 2015.
- Recuperado de:
http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html el 28 de septiembre de 2015.
- Recuperado de:
<http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html> el 28 de septiembre de 2015.
- Recuperado de:
http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html el 28 de septiembre de 2015.

- Recuperado de:
http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html el 28 de septiembre de 2015.
- Recuperado de:
(http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/portal/Polilibros/P_proceso/ADMINISTRACION_II_TRANSPORT_Eva_Cruz_Maldonado/Polilibro/Unidad%204/4.3.htm) el 28 de septiembre de 2015.
- Recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml#teorassoba#ixzz3lq0Gm5lt> el 28 de septiembre de 2015.
- Recuperado de:
http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf el 28 de septiembre de 2015.
- Recuperado de:
<http://www.ups.edu.ec/web/guest/resena-historica> el 28 de septiembre de 2015.
- Recuperado de:
http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html el 28 de septiembre de 2015.
- Recuperado de:
http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/160/1/Diagnostico_Clima_Organizacional_Lopez_2009.pdf el 28 de septiembre de 2015.
- Recuperado de:
<http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>. El 28 de septiembre de 2015.
- Recuperado de:
http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/metodologia_cualitativa.htm el 24 de noviembre de 2015.
- Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/2i.htm> el 24 de noviembre de 2015.
- Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos93/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-datos-cualitativos/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-datos-cualitativos.shtml>, 26 de noviembre de 2015.

- Recuperado de http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/queesunaencuesta.html 27 de noviembre de 2015.
- Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos93/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-datos-cualitativos/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-datos-cualitativos.shtml>, 26 de noviembre de 2015.
- Recuperado de http://conferenciageneroydesastres.org/?page_id=65 , 26 de noviembre de 2015.
- Recuperado de <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catmetinvcont/material/PPT%20Parte%207%20Analisis%20de%20los%20datos-1.pdf> , 27 de noviembre de 2015.
- Recuperado de: <http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html> el 15 de enero de 2016.
- Hernández Sampieri, R. Metodología de la Investigación. 2014. McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. México DF.

16.- ANEXOS

LISTADO PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO AL 06/10/2015						
AMBITO DE SERVICIO	APELLIDOS	NOMBRES	NIVEL DE FORMACION	EDAD	HORARIO	OBSERVACIONES
FINANCIERA	AGUAYZA ESPINOZA	ANA PATRICIA	BACHILLER	47	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
SECRETARIA DE CAMPUS	AGUILAR LOJA	CARMEN SOLEDAD	TECNOLOGO	39	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD	AGUILAR LOJA	MONICA FERNANDA	LICENCIADO	37	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
SECRETARIA DE CAMPUS	AGUILAR TENEMAZA	MARCELA PRISCILA	ECONOMISTA	30	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
SECRETARIA DE CAMPUS	ALVARADO BARROS	LINDA IVANOVA	ABOGADO	26	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
LABORATORIOS DE AUTOMOTRIZ	ALVARADO SARMIENTO	HERNAN RODRIGO	PRIMARIA	53	11H00 A 19H00	
ADMINISTRATIVA	ALVEAR PARRA	CELIA NOEMI	BACHILLER	45	08H00 A 16H00	
CENTRO DE INVESTIGACION EN AUTOMATIZACION MATERIALES Y ENERGIA	AREVALO LUCERO	DAYSJ JACQUELINE	INGENIERO	29	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	ARIAS MATUTE	LUZ	BACHILLER	48	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	ARIAS SACOTO	LUIS ENRIQUE	PRIMARIA	71	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	AVILA INIGUEZ	MAURICIO DE JESUS	PRIMARIA	53	07H00 A 11H00 Y DE 14H00 A 18H00	
FINANCIERA	AVILA TORRES	DORIS LILIANA	INGENIERO	27	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
COMUNICACION SOCIAL	BARRERA SARMIENTO	LUIS DEIFILIO	LICENCIADO	28	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
SISTEMAS	BERMEO CORDOVA	JUAN MANUEL	BACHILLER	50	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	CARNET CONADIS
ADMINISTRATIVA	BERMEO LAZO	MIGUEL CELESTINO	PRIMARIA	54	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
SECRETARIA DE CAMPUS	BRAVO CARPIO	PAOLA VERONICA	BACHILLER	34	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
BIBLIOTECA	BRAVO LUDENA	CARMITA ROSA	LICENCIADO	55	08H00 A 13H00 Y DE 15H00 A 18H00	
LABORATORIOS DE MECANICA	BRITO GUARICELA	JOFFRE LUIS	INGENIERO	27	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
SECRETARIA DE CAMPUS	BRITO PEREZ	LILIAN PATRICIA	BACHILLER	32	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	BUELE GUAMANTARIO	MARIA LEONOR	BACHILLER	48	07H00 A 11H00 Y DE 14H00 A 18H00	
DIRECCION TECNICA DE VINCULACION CON LA SOCIEDAD	CABRERA AVILA	ELIZABETH VIVIANA	INGENIERO	27	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
VINCULACION CON LA COLECTIVIDAD	CALLE AREVALO	LUIS ALFREDO	INGENIERO	24	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
TALENTO HUMANO	CALLE PELAEZ	JESSICA TATIANA	INGENIERO	26	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
TALENTO HUMANO	CAMPOS SARMIENTO	NATALY MARCELA	ECONOMISTA	26	08H00 A 12H30 Y DE 14H30 A 17H00	
LABORATORIOS DE MECANICA	CAMPOVERDE MALDONADO	ANA MARIA	BACHILLER	29	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
SECRETARIA DE CAMPUS	CARPIO GUILLEN	FANNY EULALIA	LICENCIADO	44	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	CARNET CONADIS
BIBLIOTECA	CEDILLO AUQUILLA	NICOLAS FERNANDO	BACHILLER	44	08H00 A 13H00 Y DE 15H00 A 18H00	CARNET CONADIS
LABORATORIOS DE MECANICA	CHASI PESANTEZ	GUSTAVO FERNANDO	TECNOLOGO	36	08H00 A 12H00	CARNET CONADIS
FINANCIERA	CHIMBO GUAMAN	MARIA DEL PILAR	INGENIERO	28	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
COMUNICACION	CISNEROS ESPINOZA	VICTOR MANUEL	BACHILLER	58	08H00 A 13H00 Y DE 15H30 A 18H30	
ADMINISTRATIVA	CONTRERAS MINA	FAUSTO ROBERTO	PRIMARIA	51	06H00 A 10H00 Y DE 14H00 A 18H00	
BIBLIOTECA	CONTRERAS PEÑAHERRERA	ELIANA PATRICIA	BACHILLER	56	13H00 A 21H00	
COMUNICACION	CRIOILLO SALAMEA	WILIAM JAIME	DISEÑADOR	42	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
COMUNICACION	CULQUICONDOR COJITAMBO	JUAN CARLOS	BACHILLER	27	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	ENCALADA	SEGUNDO CARLOS	BACHILLER	48	06H00 A 10H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	ENCALADA ORDOÑEZ	NESTOR ENRIQUE	BACHILLER	50	07H00 A 12H00 Y DE 13H00 A 16H00	CARNET CONADIS
VICERRECTORADO DE SEDE	FAICAN GUAPISACA	JESSICA PRISCILA	LICENCIADO	27	08H00 A 12H00 Y DE 14H30 A 18H30	
GESTION DOCUMENTAL DE SEDE	FLORES LUCERO	ADRIANA DEL ROCIO	ABOGADO	30	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
SISTEMAS	FLORES VEGA	ANDREA ELIZABETH	INGENIERO	28	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
LABORATORIOS DE MECANICA	GALARZA GALARZA	JUAN CARLOS	INGENIERO	27	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	GARCIA PARRA	CARLOS HUMBERTO	PRIMARIA	70	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	CARNET CONADIS
ADMINISTRATIVA	GUACHICHUCA CORREA	ROMULO WILSON	PRIMARIA	49	07H00 A 12H00 Y DE 13H00 A 16H00	
ADMINISTRATIVA	GUERRON PLACENCIA	RICARDO GEOVANNY	PRIMARIA	44	07H00 A 11H00 Y DE 14H00 A 18H00	
SECRETARIA DE CAMPUS	GUZHÑAY LLIVISACA	BLANCA KARINA	CONTADORA	26	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
SECRETARIA DE CAMPUS	HUIRACOCOA MOROCHO	ANDREA PAOLA	BACHILLER	27	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	JARAMILLO PERALTA	SEGUNDO RUBEN	BACHILLER	52	07H00 A 11H00 Y DE 16H00 A 20H00	
LABORATORIOS DE MECANICA	LLERENA PIZARRO	OMAR ROSENDO	INGENIERO	28	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	LOJA SAETAMA	MARIA BALTAZARA	PRIMARIA	61	06H00 A 10H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	LOJANO CHASI	VICTOR PORFILO	PRIMARIA	34	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
SISTEMAS	LOPEZ LOZANO	RICHAR ASDRUBAL	BACHILLER	38	07H00 A 13H00	
ADMINISTRATIVA	LUCERO CARCHI	CARLOS EFFRAIN	PRIMARIA	38	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
SECRETARIA DE CAMPUS	MACANCELA CALLE	CARMITA CATALINA	LICENCIADO	39	08H00 A 12H00 Y DE 15H00 A 19H00	
ADMINISTRATIVA	MARCA ORTEGA	FABIAN SANTIAGO	BACHILLER	31	14H00 A 22H00	
ADMINISTRATIVA	MARIN VASQUEZ	PABLO FABIAN	BACHILLER	39	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	MATUTE CARDENAS	SEGUNDO LIZARDO	BACHILLER	48	08H00 A 13H00 Y DE 14H30 A 16H30	
PASTORAL	MAYORDOMO ALVAREZ	FELIPE	TEOLOGO	74	07H15 A 12H15 Y DE 15H00 17H00	
ADMINISTRATIVA	MEJIA SUMBA	CARLOS EDUARDO	PRIMARIA	43	07H00 A 12H00 Y DE 13H00 A 16H00	
SECRETARIA DE CAMPUS	MENA JUNA	WILMA ANITA	MAGISTER	48	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
COMUNICACION	MENDEZ CONDO	JORGE ADRIAN	BACHILLER	31	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
BIBLIOTECA	MONTENEGRO CARDENAS	RAFAEL MARIA	MAGISTER	51	17H15 A 21H15	
BIBLIOTECA	MORALES MARINO	VANESSA ALEXANDRA	INGENIERO	26	13H00 A 21H00	
TALENTO HUMANO	MORETA CARDENAS	NANCY GLADYS	INGENIERO	48	08H00 A 12H30 Y DE 14H30 A 18H00	
CULTURA	MOROCHO SANCHEZ	MANUEL OSWALDO	BACHILLER	49	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
BIBLIOTECA	MUÑOZ SARMIENTO	DORA BEATRIZ	BACHILLER	49	08H00 A 13H00 Y DE 15H30 A 18H30	
ADMINISTRATIVA	MUÑOZ VELASQUEZ	ANGEL LORENZO	BACHILLER	53	06H30 A 10H30 Y DE 14H00 A 18H00	CARNET CONADIS
SECRETARIA DE CAMPUS	NARANJO PINOS	MARCELO EDUARDO	LICENCIADO	38	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	NARANJO RIVERA	MARIA ERMENCIA	PRIMARIA	60	06H00 A 10H00 Y DE 14H00 A 18H00	
COMUNICACION	NARVAEZ ENCALADA	LUIS GERMAN	LICENCIADO	41	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
COMUNICACION	NOVILLO TORRES	JESSICA ADRIANA	BACHILLER	27	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
SECRETARIA DE CAMPUS	ORELLANA MUÑOZ	ZOILA TATIANA	INGENIERO	25	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	ORELLANA ORELLANA	MONICA ESPERANZA	BACHILLER	29	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
SECRETARIA DE CAMPUS	ORTIZ GALINDO	NARCISA DEL ROSARIO	BACHILLER	46	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	PACHECO ORTEGA	LEONARDO IVAN	BACHILLER	31	14H00 A 22H00	
SISTEMAS	PADILLA PINEDA	WILLIAN ALFONSO	INGENIERO	28	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
GIMNASIO	PALACIOS CARRION	EDI GEOVANNY	BACHILLER	34	07H00 A 11H00 Y DE 15H00 A 19H00	
ADMINISTRATIVA	PARRA GALAN	BYRON FABIAN	PRIMARIA	31	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
BIBLIOTECA	PAUCAR AUQUILLA	PEDRO RUFINO	BACHILLER	39	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
BIENESTAR ESTUDIANTEL	PAUTA SIGSIG	CARMEN DOLORES	LICENCIADO	43	08H00 A 13H00 Y DE 15H30 A 18H30	
TALENTO HUMANO	PERALTA AVILA	LAURA MONSERRATH	MAGISTER	33	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
BIBLIOTECA	PERALTA CARDENAS	MARCEL MEDARDO	BACHILLER	37	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
LABORATORIOS DE ELECTRICIDAD	PERALTA ORELLANA	ALBERTO MELCHOR	BACHILLER	42	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
GIMNASIO	PERALTA SEVILLA	JHIMSONP PATRICIO	ECONOMISTA	42	07H00 A 11H00 Y DE 15H00 A 19H00	
COMUNICACION	PIEDRA ORDOÑEZ	SANTIAGO ISRAEL	BACHILLER	24	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
PASTORAL	PILLCO GUAMAN	CARMEN ELIZABETH	TECNOLOGO	28	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
LABORATORIOS DE ELECTRICIDAD	PIÑA LOPEZ	RAMON EMILIANO	LICENCIADO	42	13H00 A 21H00	
ADMINISTRATIVA	PLAZA VEGA	VERONICA MONSERRATH	BACHILLER	29	08H00 A 12H00 Y DE 14H30 A 18H30	
LABORATORIOS DE AUTOMOTRIZ	PULLA MOROCHO	CHRISTIAN OMAR	INGENIERO	35	07H00 A 15H00	
ADMINISTRATIVA	RAMON MALDONADO	NESTOR HUGO	PRIMARIA	32	14H00 A 22H00	
ADMINISTRATIVA	RAMON SEGARRA	JACINTO REMIGIO	BACHILLER	30	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
CULTURA FISICA	RODRIGUEZ ZERPA	DOUGLAS	INGENIERO	52	20H00 A 24H00	
DIRECCION TECNICA DE VINCULACION CON LA SOCIEDAD	ROMERO SACOTO	MONICA ALEXANDRA	INGENIERO	28	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	RUA ZAMBRANO	JUAN NERGE	BACHILLER	46	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
LABORATORIOS DE AUTOMOTRIZ	SABELMANN	HARIBERT	MAGISTER	74	11H00 A 19H00	
APOYO ACADEMICO	SANCHEZ DUMAS	JAVIER SEBASTIAN	INGENIERO	31	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
BIBLIOTECA	SANCHO ANDRADE	ADRIANA MONSERRATH	BACHILLER	28	13H00 A 21H00	
ADMINISTRATIVA	SANMARTIN MOROCHO	IVAN GEOVANNY	BACHILLER	32	14H00 A 18H00	CARNET CONADIS
LABORATORIOS DE MECANICA	SANTOS BENITEZ	JOHNATHAN DARIO	INGENIERO	24	07H00 A 13H00 Y DE 14H00 A 1H00	
ADMINISTRATIVA	SANTOS SAGBAY	SONIA PATRICIA	INGENIERO	28	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
FINANCIERA	SARMIENTO QUEZADA	SARA ESTEFANIA	BACHILLER	25	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	SEGOVIA SARMIENTO	NESTOR ENRIQUE	PRIMARIA	27	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
DEPARTAMENTO MEDICO	SIGUENCIA CONTRERAS	CARMEN ALICIA	ODONTOLOGO	30	08H00 A 12H00	
ADMINISTRATIVA	SILVA DAQULEMA	NUBE NARCISA DE JESUS	PRIMARIA	52	06H30 A 10H30 Y DE 14H00 A 18H00	
SISTEMAS	SOLANO MINCHALO	GINA MARIBEL	INGENIERO	27	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	SUAREZ CAICEDO	ARTURO REINALDO	PRIMARIA	42	06H00 A 10H00 Y DE 14H00 A 18H00	
APOYO ACADEMICO	TATICUAN CHALACAN	EULER PATRICIO	BACHILLER	36	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
BIBLIOTECA	TENESACA GUIRACOCOA	JOSE PATRICIO	BACHILLER	35	08H00 A 12H00	CARNET CONADIS
FINANCIERA	TOCACHI NARVAEZ	MARIA ALEJANDRINA	BACHILLER	43	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	VASQUEZ JAMA	JOHN FABRICIO	BACHILLER	31	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
LABORATORIOS DE MECANICA	VILLACIS MARIN	MAURICIO LEONARDO	INGENIERO	25	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
ADMINISTRATIVA	YANZA MORA	JORGE OSWALDO	LICENCIADO	40	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
COMUNICACION	ZAMORA MENDIETA	DIEGO JAVIER	INGENIERO	30	08H00 A 12H00 Y DE 14H00 A 18H00	
LABORATORIOS DE MECANICA	ZHIGUE TENE	CARLOS EDUARDO	INGENIERO	28	12H00 A 13H00 Y DE 14H00 A 21H00	

Fuente: Departamento de Gestión del Talento Humano UPS Sede Cuenca, octubre 2015.

ENCUESTA INTRODUCTORIA PREVIA AL ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL A SER APLICADO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE CUENCA

Se conoce que el Clima Laboral es el ambiente en el cual se desenvuelven las personas dentro de una organización, y éste incide directamente en el rendimiento y la estabilidad física, psíquica y emocional de las personas.

Objetivo El objetivo del presente instrumento es validar la herramienta, para conocer si en el presente cuestionario se están considerando todos los ámbitos relacionados con el Clima Organizacional del personal Administrativo de la UPS Sede Cuenca.

I. INFORMACIÓN ETNOGRÁFICA

Edad		Género	
De 18 a 25 años		Femenino	
De 26 a 60 años		Masculino	
De 61 en adelante			

Instrucción académica terminada		Estado Civil	
Primaria		Soltero (a)	
Secundaria		Casado (a)	
Tercer nivel		Divorciado (a)	
Cuarto nivel		Unión Libre	

Tiempo que labora en la UPS	
Años	Meses

Agradecemos anticipadamente su colaboración

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA VALIDACIÓN

1.- ESTRUCTURA: Percepción que tiene el personal acerca de los reglamentos y trámites existentes en la organización.		Desconozco	Conozco parcialmente	Conozco totalmente
1	¿Conozco el Estatuto de la UPS?			
2	¿Conozco el Instructivo de Políticas e Incentivos para el personal de la UPS?			
3	¿Conozco el Reglamento Interno de trabajo de la UPS?			
4	¿Conozco el Reglamento de Seguridad y Salud de la UPS?			
5	¿Conozco qué trámite debo realizar para solicitar permiso para ausentarme de mi trabajo?			
6	¿Conozco qué trámite debo realizar para solicitar mis vacaciones?			
7	¿Conozco qué trámite debo realizar para obtener una beca de estudios?			

2.- RESPONSABILIDAD (EMPODERAMIENTO) Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo		Nunca	A veces	Siempre
8	¿Mi jefe inmediato me permite hacer sugerencias sobre el trabajo que realizo?			
9	¿Necesito ser supervisado por mi jefe inmediato para realizar mi trabajo?			
10	¿Puedo afirmar que trabajo con la suficiente autonomía?			

3.-RECOMPENSA - REMUNERACIÓN: Corresponde a la percepción de los miembros sobre las recompensas recibida por el trabajo bien hecho, tanto en recompensas monetarias como en no monetarias.		Nunca	A veces	Siempre
11	¿Me siento valorado(a) en mi trabajo?			
12	¿Mi jefe me felicita por el desempeño de mi trabajo?			
13	¿Creo que la remuneración monetaria de mi cargo está de acuerdo con las actividades que realizo?			

14	¿Considero que mi remuneración es justa para el trabajo que desempeño?			
15	¿Me agrada ser incluido en las celebraciones que la universidad realiza para el personal?			
16	¿La universidad ofrece beneficios que contribuyen a la motivación personal?			

4.- DESAFÍOS Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.		Nunca	A veces	Siempre
17	¿Considero que he alcanzado los objetivos requeridos dentro de mi trabajo?			
18	¿Considero que puedo hacer más de lo que me piden dentro de mi trabajo?			
19	¿Siento que he alcanzado mis metas personales gracias a mi trabajo?			

5.- RELACIONES Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.		Nunca	A veces	Siempre
20	¿Me relaciono bien con mis compañeros de trabajo?			
21	¿Mi jefe es respetuoso conmigo?			
22	¿Considero que en mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?			
23	¿Mi jefe crea un ambiente de amabilidad en el grupo de trabajo?			

6.-COMUNICACIÓN-COOPERACIÓN: <u>Comunicación:</u> se basa en la comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacerse escuchar a todo nivel. <u>Cooperación:</u> es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo.		Nunca	A veces	Siempre
24	¿Estoy oportunamente comunicado/a sobre los objetivos, cambios, logros, y/o actividades de la Universidad Politécnica Salesiana?			
25	¿La información que recibo es comunicada de varias formas hasta asegurar que me fue correctamente transmitida?			
26	Cuándo tengo dificultades con mi trabajo ¿Puedo contar con mis compañeros?			
27	¿Considero que en mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?			
28	¿Me siento a gusto trabajando en equipo?			

En la siguiente pregunta, usted puede escoger más de una opción

29	La información que recibo es comunicada por	Correo electrónico	Carteleras	Comunicación verbal de mi jefe inmediato	Por un compañero de trabajo	Otro Indique

7.- ESTÁNDARES: Es la percepción de los colaboradores acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.		Nunca	A veces	Siempre
30	¿En mi área de trabajo estoy orientado hacia el logro de los objetivos?			
31	¿Los objetivos de mi puesto son razonablemente alcanzables?			
32	¿Considero que la forma en que se organiza el trabajo en mi área contribuye a un mejor rendimiento de la misma?			
33	¿Tengo un sentimiento de búsqueda de mejora continua de			

	mi desempeño personal?			
--	------------------------	--	--	--

8.- CONFLICTO		Nunca	A veces	Siempre
Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.				
34	¿En mi área de trabajo son resueltos adecuadamente los problemas que se presentan?			
35	¿Respeto los criterios de mis superiores, a pesar de no estar siempre de acuerdo?			
36	¿Mis compañeros respetan las opiniones que yo puedo tener a pesar de ser diferentes a las suyas?			
37	Cuando surgen problemas en la ejecución de las actividades diarias ¿Estoy seguro que mis jefes mediaran por una solución inmediata?			

9.- IDENTIDAD.		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo				
38	¿Me es significativo personal y profesionalmente laborar en la universidad?			
39	¿Continuaría trabajando en la universidad aún si pudiera cambiarla por otro trabajo con similares condiciones remunerativas?			
40	¿Me siento de identificado con las políticas de la universidad?			

10.- LIDERAZGO:		Jefe Inmediato			Vicerrector de Sede		
Influencia ejercida por los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados.		Nunca	A veces	Siempre	Nunca	A veces	Siempre
41	¿Me siento satisfecho con el estilo de						

	liderazgo de mis superiores?						
42	¿Cuándo llego a cometer algún error, mis superiores lo detectan oportunamente y me informan de manera adecuada?						
43	¿Mi jefe siempre busca estimular mi trabajo, y se preocupa por mi desarrollo personal y profesional?						

Autoras: Cumandá Cueva - Catalina Macancela

Diciembre 3, 2015.

**INSTRUMENTO PARA VALIDACION DE REDACCION Y VOCABULARIO
UTILIZADO, PREVIA AL ESTUDIO DE
CLIMA ORGANIZACIONAL A SER APLICADO AL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE
LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE CUENCA**

Se conoce que el Clima Laboral es el ambiente en el cual se desenvuelven las personas dentro de una organización, y éste incide directamente en el rendimiento y la estabilidad física, psíquica y emocional de las personas.

Objetivo El objetivo del presente instrumento es realizar una segunda validación, respecto a la redacción de las preguntas y el vocabulario utilizado, para conocer si la encuesta se halla en condiciones de ser comprendida por los colaboradores a quienes se les va a aplicar.

I. INFORMACIÓN ETNOGRÁFICA

Edad		Género	
De 18 a 25 años		Femenino	
De 26 a 60 años		Masculino	
De 61 en adelante			

Tiempo que labora en la UPS	
Años	Meses

Instrucción académica terminada		Estado Civil	
Primaria		Soltero (a)	
Secundaria		Casado (a)	
Tercer nivel		Divorciado (a)	
Cuarto nivel		Unión Libre	

Agradecemos anticipadamente su colaboración

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA SEGUNDA VALIDACION

1.- ESTRUCTURA: Percepción que tiene el personal acerca de los reglamentos y trámites existentes en la organización.		Desconozco	Conozco parcialmente	Conozco totalmente
1	¿Conozco el Estatuto de la UPS?			
2	¿Conozco el Instructivo de Políticas e Incentivos para el personal de la UPS?			
3	¿Conozco el Reglamento Interno de trabajo de la UPS?			
4	¿Conozco el Reglamento de Seguridad y Salud de la UPS?			
5	¿Conozco qué trámite debo realizar para solicitar permiso para ausentarme de mi trabajo?			
6	¿Conozco qué trámite debo realizar para solicitar mis vacaciones?			
7	¿Conozco qué trámite debo realizar para obtener una beca de estudios?			

2.- RESPONSABILIDAD (EMPODERAMIENTO) Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo		Nunca	A veces	Siempre
8	¿Mi jefe inmediato me permite hacer sugerencias sobre el trabajo que realizo?			
9	¿Necesito ser supervisado por mi jefe inmediato para realizar mi trabajo?			
10	¿Puedo afirmar que trabajo con la suficiente autonomía?			

3.-RECOMPENSA - REMUNERACIÓN: Corresponde a la percepción de los miembros sobre las recompensas recibida por el trabajo bien hecho, tanto en recompensas monetarias como en no monetarias.		Nunca	A veces	Siempre
11	¿Me siento valorado(a) en mi trabajo?			
12	¿Mi jefe me felicita por el desempeño de mi trabajo?			
13	¿Creo que la remuneración monetaria de mi cargo está de acuerdo con las actividades que realizo?			
14	¿Me agrada ser incluido en las celebraciones que la			

	universidad realiza para el personal?			
15	¿La universidad ofrece beneficios que contribuyen a la motivación personal?			

4.- DESAFÍOS Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.		Nunca	A veces	Siempre
16	¿Considero que he alcanzado los objetivos requeridos dentro de mi trabajo?			
17	¿Considero que puedo hacer más de lo que me piden dentro de mi trabajo?			
18	¿Siento que he alcanzado mis metas personales gracias a mi trabajo?			

5.- RELACIONES Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.		Nunca	A veces	Siempre
19	¿Me relaciono bien con mis compañeros de trabajo?			
20	¿Mi jefe es respetuoso conmigo?			
21	¿Considero que en mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?			
22	¿Mi jefe crea un ambiente de amabilidad en el grupo de trabajo?			

6.-COMUNICACIÓN-COOPERACIÓN:	Nunca	A veces	Siempre
-------------------------------------	--------------	----------------	----------------

<u>Comunicación:</u> se basa en la comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacerse escuchar a todo nivel. <u>Cooperación:</u> es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo.				
23	¿Estoy oportunamente comunicado/a sobre los objetivos, cambios, logros, y/o actividades de la Universidad?			
24	¿La información que recibo es comunicada de varias formas hasta asegurar que me fue correctamente transmitida?			
25	Cuándo tengo dificultades con mi trabajo ¿Puedo contar con mis compañeros?			
26	¿Me siento a gusto trabajando en equipo?			

En la siguiente pregunta, usted puede escoger más de una opción

27	La información que recibo es comunicada por	Correo electrónico	Carteleros	Comunicación verbal de mi jefe inmediato	Por un compañero de trabajo	Otro Indique

7.- ESTÁNDARES:		Nunca	A veces	Siempre
Es la percepción de los colaboradores acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.				
28	¿En mi área de trabajo estoy encaminado hacia el logro de los objetivos?			
29	¿Los objetivos de mi puesto son razonablemente alcanzables?			
30	¿Considero que la forma en que se organiza el trabajo en mi área contribuye a un mejor rendimiento de la misma?			
31	¿Tengo un sentimiento de búsqueda de mejora continua de mi desempeño personal?			

8.- CONFLICTO		Nunca	A veces	Siempre
Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.				
32	¿En mi área de trabajo son resueltos adecuadamente los problemas que se presentan?			
33	¿Respeto los criterios de mis superiores, a pesar de no estar siempre de acuerdo?			
34	¿Mis compañeros respetan las opiniones que yo puedo tener a pesar de ser diferentes a las suyas?			
35	Cuando surgen problemas en la ejecución de las actividades diarias ¿Estoy seguro que mis jefes mediaran por una solución inmediata?			

9.- IDENTIDAD.		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo				
36	¿Me es significativo personal y profesionalmente laborar en la universidad?			
37	¿Continuaría trabajando en la universidad aún si pudiera cambiarla por otro trabajo con similares condiciones remunerativas?			
38	¿Me siento identificado con las políticas de la Universidad?			

10.- LIDERAZGO:		Jefe Inmediato			Vicerrector de Sede		
Influencia ejercida por los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados.		Nunca	A veces	Siempre	Nunca	A veces	Siempre
39	¿Me siento satisfecho con el estilo de liderazgo de mis superiores?						
40	¿Cuándo llego a cometer algún error, mis superiores lo detectan oportunamente y me informan de manera adecuada?						

41	¿Mi jefe siempre busca estimular mi trabajo, y se preocupa por mi desarrollo personal y profesional?						
----	--	--	--	--	--	--	--

Autoras: Cumandá Cueva - Catalina Macancela

Diciembre 9, 2015.

ENCUESTA PARA DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL A SER APLICADO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE CUENCA

Se conoce que el Clima Laboral es el ambiente en el cual se desenvuelven las personas dentro de una organización, y éste incide directamente en el rendimiento y la estabilidad física, psíquica y emocional de las personas.

Objetivo El objetivo del presente instrumento es recabar la información relacionada con diez dimensiones del Clima Organizacional, con el fin de conocer la percepción que los colaboradores del área administrativa de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca poseen en relación al ambiente laboral que les rodea.

I. INFORMACIÓN ETNOGRÁFICA

Edad		Género	
De 18 a 25 años		Femenino	
De 26 a 60 años		Masculino	
De 61 en adelante			

Tiempo que labora en la UPS	
Años	Meses

Instrucción académica terminada		Estado Civil	
Primaria		Soltero (a)	
Secundaria		Casado (a)	
Tercer nivel		Divorciado (a)	
Cuarto nivel		Unión Libre	

Agradecemos anticipadamente su colaboración

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

1.- ESTRUCTURA: Percepción que tiene el personal acerca de los reglamentos y trámites existentes en la institución.		Desconozco	Conozco parcialmente	Conozco totalmente
1	¿Conozco el Estatuto de la UPS?			
2	¿Conozco el Instructivo de Políticas e Incentivos para el personal de la UPS?			
3	¿Conozco el Reglamento Interno de trabajo de la UPS?			
4	¿Conozco el Reglamento de Seguridad y Salud de la UPS?			
5	¿Conozco qué trámite debo realizar al solicitar permiso para ausentarme de mi trabajo?			
6	¿Conozco qué trámite debo realizar para solicitar mis vacaciones?			
7	¿Conozco qué trámite debo realizar para obtener una beca de estudios?			

2.- RESPONSABILIDAD (EMPODERAMIENTO) Es el sentimiento de los miembros de la institución acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo		Nunca	A veces	Siempre
8	¿Mi jefe inmediato me permite hacer sugerencias sobre el trabajo que realizo?			
9	¿Necesito ser supervisado por mi jefe inmediato para realizar mi trabajo?			
10	¿Puedo afirmar que trabajo con la suficiente independencia?			

3.-RECOMPENSA - REMUNERACIÓN: Corresponde a la percepción de los miembros sobre las recompensas recibidas por el trabajo bien hecho, tanto en recompensas monetarias como en no monetarias.		Nunca	A veces	Siempre
11	¿Me siento valorado(a) en mi trabajo?			
12	¿Mi jefe me felicita por el desempeño de mi trabajo?			
13	¿Creo que la remuneración monetaria que recibo está de acuerdo con las actividades que realizo?			
14	¿Me agrada ser incluido en las celebraciones que la universidad realiza para el personal?			
15	¿La universidad ofrece beneficios que contribuyen a la motivación personal?			

4.- DESAFÍOS Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.		Nunca	A veces	Siempre
16	¿Considero que he alcanzado los objetivos requeridos dentro de mi trabajo?			
17	¿Considero que puedo hacer más de lo que me piden dentro de mi trabajo?			
18	¿Siento que he alcanzado mis metas personales gracias a mi trabajo?			

5.- RELACIONES Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.		Nunca	A veces	Siempre
19	¿Me relaciono bien con mis compañeros de trabajo?			
20	¿Mi jefe es respetuoso conmigo?			
21	¿Considero que en mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?			
22	¿Mi jefe crea un ambiente de amabilidad en el grupo de trabajo?			

6.-COMUNICACIÓN-COOPERACIÓN:		Nunca	A veces	Siempre
<u>Comunicación:</u> se basa en la comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacerse escuchar a todo nivel.				
<u>Cooperación:</u> es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo.				
23	¿Estoy oportunamente comunicado/a sobre los objetivos, cambios y/o actividades de la Universidad?			
24	¿La información que recibo es comunicada de varias formas hasta asegurar que me fue correctamente transmitida?			
25	Cuándo tengo dificultades con mi trabajo ¿Puedo contar con mis compañeros?			
26	¿Me siento a gusto trabajando en equipo?			

En la siguiente pregunta, usted puede escoger más de una opción

27	La información que recibo es comunicada por	Correo electrónico	Carteleras	Comunicación verbal de mi jefe inmediato	Por un compañero de trabajo	Otro Indique

7.- ESTÁNDARES:		Nunca	A veces	Siempre
Es la percepción de los colaboradores acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.				
28	¿En mi área de trabajo estoy encaminado hacia el logro de los objetivos?			
29	¿Las actividades de mi cargo son razonablemente alcanzables?			
30	¿Considero que la forma en que se organiza el trabajo en mi área contribuye a un mejor rendimiento de la misma?			
31	¿Tengo un sentimiento de búsqueda de mejora continua de mi desempeño personal?			

8.- CONFLICTO Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.		Nunca	A veces	Siempre
32	¿En mi área de trabajo son resueltos adecuadamente los problemas que se presentan?			
33	¿Respeto los criterios de mis superiores, a pesar de no estar siempre de acuerdo?			
34	¿Mis compañeros respetan las opiniones que yo puedo tener a pesar de ser diferentes a las suyas?			
35	Cuando surgen problemas en la ejecución de las actividades diarias ¿Estoy seguro que mis jefes mediaran por una solución inmediata?			

9.- IDENTIDAD. Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
36	¿Me es significativo personal y profesionalmente laborar en la universidad?			
37	¿Continuaría trabajando en la universidad aún si pudiera cambiarla por otro trabajo con iguales condiciones remunerativas?			
38	¿Me siento identificado con las políticas de la Universidad?			

10.- LIDERAZGO:		Jefe Inmediato			Vicerrector de Sede		
Influencia ejercida por los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados.		Nunca	A veces	Siempre	Nunca	A veces	Siempre
39	¿Me siento satisfecho con el estilo de liderazgo de mis superiores?						
40	¿Cuándo llego a cometer algún error, mis superiores lo detectan oportunamente y me informan de manera adecuada?						
41	¿Mi jefe siempre busca estimular mi trabajo, y se preocupa por mi desarrollo personal y profesional?						

Autoras: Cumandá Cueva - Catalina Macancela

Diciembre 14, 2015.