



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

TITULO

**“Clima Laboral de la Coordinación General Administrativa
Financiera de la Universidad Nacional de Loja durante el
Tercer Trimestre del 2016”.**

Tesis de grado previa a la obtención
del título de Ingeniera en
Administración Pública

AUTORA:

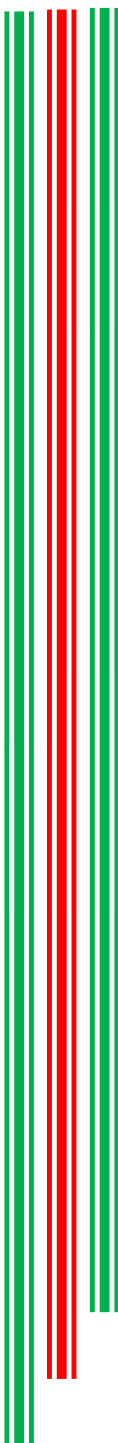
Vallejo Figueroa, Xiomara Nathaly

DIRECTOR DE TESIS:

Dr. Pablo Fabián Valdivieso Parra

LOJA – ECUADOR

2017



CERTIFICACIÓN

Doctor.

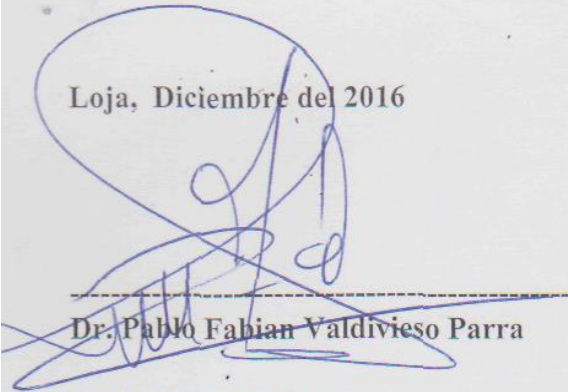
Pablo Fabian Valdivieso Parra.

DIRECTOR DEL INFORME FINAL DE TESIS

CERTIFICA:

Que la presente tesis titulada " **CLIMA LABORAL DE LA COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL 2016**". Presentada por la egresada; Xiomara Nathaly Vallejo Figueroa; fue dirigida, orientada y revisada en todas sus partes misma que cumple con los requerimientos establecidos por la normativa pertinente para la graduación en la Universidad Nacional de Loja, por lo cual autorizo su presentación.

Loja, Diciembre del 2016



Dr. Pablo Fabian Valdivieso Parra

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA.

Xiomara Nathaly Vallejo Figueroa, declara ser autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de la tesis en el Repositorio Institucional- Biblioteca Virtual.

Autora: Xiomara Nathaly Vallejo Figueroa

Firma:.....

Cedula: 1105832701

Fecha: Loja, febrero de 2017

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Vallejo Figueroa Xiomara Nathaly declaro ser autora de la tesis titulada “CLIMA LABORAL DE LA COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL 2016”, como requisito para optar al grado de: **Ingeniera en Administración Pública** autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 8 días del mes de febrero de 2017, firma el autor.

Firma:

Autor: Vallejo Figueroa Xiomara Nathaly

Cédula: 1105832701

Dirección: Loja, calle Olmedo y Catacocha.

Correo Electrónico: xiomitafigueroa@hotmail.es

Celular: 0982841687

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Dr. Pablo Fabian Valdivieso Parra. Mg. Sc.

Tribunal de Grado:

Ing. Juan Pablo Sempertegui, M.A.E. Presidente

Dr. Mario Dávila Puruncajas, Mg.Sc. Vocal 1

Ing. Vanessa Burneo, Mg. Sc. Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a mis padres Mercy Figueroa, Marco Vallejo y mis hermanos Marco e Isaac razón de mi existencia, quienes con amor, esfuerzo y abnegación, han hecho posible, alcanzar mis metas personales y profesionales.

Mis abuelitos y Tíos quienes de una u otra forma me dieron esas palabras de aliento para seguir adelante y no decaer.

A ti, que has sido incondicional quien ha estado apoyándome en los momentos de tristeza y alegría.

A los Docentes de esta Carrera quienes me brindaron los sabios conocimientos para lograr llegar hasta estas instancias.

Xiomara Nathaly Vallejo Figueroa.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional de Loja y a la Carrera de Administración Pública, por otorgarme la oportunidad de continuar con mi formación académica, a todos los docentes por compartir sus conocimientos y por el apoyo brindado a lo largo de estos años, tanto en el ámbito académico como en el humano; a mis compañeros por la amistad brindada y el cariño recibido, de todos ellos aprendí muchas lecciones y guardo muy gratos recuerdos.

También dejo expresa constancia y el reconocimiento más profundo para el Dr. Pablo Fabian Valdivieso Parra, quien como director de tesis puso a mi servicio toda su experiencia profesional, conocimiento y entrega total durante el desarrollo de mi trabajo permitiendo terminar con éxito esta investigación

LA AUTORA

1. TITULO

“CLIMA LABORAL DE LA COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL 2016”.

2. RESUMEN

El funcionamiento integral de una institución en general, requiere de un clima laboral propicio, donde se provea a los directivos y empleados de un agradable ambiente de trabajo, por tal razón se seleccionó el presente tema el Clima Laboral de la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional De Loja, durante el tercer trimestre del año 2016; la cual consta de revisión de la literatura donde se exponen teorías y conceptos fundamentales para analizar, tanto las dimensiones organizacionales, como personales dentro del clima laboral.

La investigación tiene como propósito determinar el clima laboral de la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja, durante el tercer trimestre del año 2016, tomando como base dimensiones organizacionales expuestas por los autores, Sara Coral & Jaime Pereña (2009).

Cabe mencionar, la importancia que tiene este trabajo de investigación como tal, es dar a conocer a los servidores públicos que conforman la Coordinación General Administrativa Financiera, cual es la perspectiva sobre el Clima Laboral en el que se desempeñan.

Finalmente, dentro de los resultados obtenidos, se concluye que los servidores públicos tienen una respuesta neutral ante las Dimensiones Organizacionales, mientras tanto que dentro de las Dimensiones Personales que son, Implicación, Autorrealización, Relaciones, Dirección, existe una respuesta negativa, ya que se toma como punto fundamental las Relaciones Interpersonales, lo cual afecta a los servidores en el desarrollo de sus funciones, y determina que exista una ambiente laboral negativo en la Coordinación General Administrativa Financiera

ABSTRACT.

The operation of a comprehensive institution in general, requires a work climate environment, where they provide to managers and employees of a pleasant working environment, and for that reason it was determined the working environment of the Financial General Administrative Coordination of the National University of Loja, during the third quarter of the year 2016; which consists of a review of the literature which described the fundamental theories and concepts to analyze both the organizational dimensions, such as personal information within the work environment.

The research aims to determine the labor climate of Financial Administrative Coordination of the National University of Loja, during the third quarter of the year 2016, on the basis of organizational dimensions outlined by the authors, Sara Coral & Jaime pereña (2009).

It is worth mentioning, the importance of this research work as such, is to inform the public servers that make up the Administrative Coordination, which is the financial perspective on the labor climate in which they operate.

Finally, within these results, it can be concluded that public servants have a neutral response to the organizational dimensions, while both within the personal dimensions that are, Involvement, Self-realization, Relationships, Address, there is a negative response, as it is taken as the fundamental Interpersonal Relations, which affects the servers in the development of their functions, which determines that there is a negative work environment in the Financial Administrative Coordination

3. INTRODUCCIÓN

El clima laboral es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad el talento humano de la organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta.

Las personas trabajan para satisfacer ciertas necesidades económicas, pero también por el desarrollo personal. Es por ello que influyen diferentes factores como son: aspecto individual de los servidores en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el servidor en la organización, los grupos dentro de la Organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles; la motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo.

La estructura organizacional en sus macro y micro dimensiones y los procesos organizacionales, permiten a la empresa su, organización, innovación, información, condición, así mismo el desarrollo personal en sus condiciones, implicación, autorrealización, relaciones, dirección, para mejorar el ambiente laboral.

La metodología usada dentro de la investigación son Método Deductivo, que permitió el razonamiento de las dimensiones tanto organizacionales como personales, su vez también se utilizó el Método Descriptivo, a través del cual se detalló la realidad de la población objetivo a las dimensiones que conforman el clima laboral dentro de la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja y un tercer método utilizado fue el Analítico-Sintético, que permitió realizar un análisis de la información recolectada de cada Dirección, con técnicas como la encuesta y la entrevista, permitiendo hacer comparaciones, articulaciones y complementariedad de la información.

En el apartado de Discusión el Método Deductivo permitió realizar la conjunción de la revisión de la literatura, los objetivos propuestos, la información primaria y así establecer análisis puntuales que dieron paso a las conclusiones y recomendaciones.

La presente tesis de grado tiene como objetivo Determinar el Clima Laboral de la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja; lo que busca es la aplicación de herramientas que permitan obtener un diagnóstico de dicha Coordinación; cuantificando y estableciendo los problemas que aquejan.

Es así que esta investigación permitió contrastar los resultados de la población objetiva con la visión que tiene el Coordinador General Financiero acerca del clima laboral, de la misma manera se logró establecer los factores que influyen a que el clima laboral no sea el adecuado, dando de esta manera a conocer los puntos claves en los cuales se debe trabajar, para que tanto las relaciones interpersonales como desempeño laboral sea el adecuado.

La investigación se justifica principalmente en el aporte de datos cuantitativos que contribuirán a mejorar la satisfacción de los trabajadores. Es preciso señalar que el comportamiento individual de cada servidor público depende únicamente de las diferencias individuales de cada persona, que en el equipo de trabajo pueda establecerse como fortalezas para llevar a cabo los objetivos organizacionales. Es importante crear un propicio clima laboral, ya que este tiene gran importancia en el aspecto psicológico, motivacional, ambiental, productivo en las organizaciones; cuya finalidad es establecer y mantener la lealtad de los trabajadores. La culminación de esta investigación influirá positivamente en el personal, logrando un clima laboral que permita a los servidores públicos aumentar su nivel de satisfacción y afianzamiento.

El contenido de la investigación se desarrolla siguiendo un planteamiento por temas, empezando con la revisión de la literatura en la cual se exponen teorías y conceptos fundamentales

para realizar un análisis sobre el clima laboral y los distintos aspectos que la conforman ya sea dimensiones organizacionales o personales; así como también se hace referencia toda la literatura que comprende el comportamiento organizacional.

Posteriormente se hace la descripción de los materiales y métodos utilizados para la realización del trabajo de investigación como son el método deductivo permitiendo que por medio del razonamiento lógico y partiendo de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a los distintos casos individuales y comprobar su validez.

Las técnicas de recopilación de información utilizadas fueron encuestas, entrevistas; las encuestas fueron dirigidas a la población objetivo que es de 103 servidores públicos. Las entrevistas, realizadas fueron dos; una al Coordinador General Administrativo Financiero de la Universidad Nacional de Loja y la segunda al Director de Desarrollo Físico.

Como parte última se expone la discusión, en donde se interrelaciona los objetivos de la investigación con la información secundaria y primaria que justifica de forma afirmativa o no si el Clima Laboral de la Coordinación Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja es la adecuada, y como paso final en las conclusiones, recomendaciones y concluyendo a nivel general que entre las dimensiones tanto organizacionales como personales no existe un adecuado clima laboral debido a que no existen las condiciones idóneas en cada una de ellas, y además la falta de complementación entre estas dos dimensiones que se han tomado como punto clave para la determinación del Clima Laboral dentro de la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja.

4. REVISIÓN DE LA LITERATURA.

4.1 Normativa.

4.1.1 LOSEP Capítulo VIII.

DE LA SALUD OCUPACIONAL

Art. 228.- De la prestación de los servicios.- Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales.

Para este fin las instituciones contemplarán en sus respectivos presupuestos los recursos materiales y financieros necesarios.

Por su parte las y los servidores públicos deben cumplir con las acciones de prevención y protección previstas y los programas que se establezcan.

Art. 229.- Del plan de salud ocupacional.- Las instituciones que se encuentran comprendidas en el ámbito de la LOSEP deberán implementar un plan de salud ocupacional integral que tendrá carácter esencialmente preventivo y de conformación multidisciplinaria; este servicio estará integrado por los siguientes elementos:

- a) Medicina preventiva y del trabajo
- b) Higiene ocupacional
- c) Seguridad ocupacional
- d) Bienestar social

Las instituciones contempladas en el artículo 3 de la LOSEP, que cuenten con más de 50 servidores públicos u obreras u obreros, y en virtud de la disponibilidad presupuestaria, podrán

implementar dispensarios médicos para brindar servicio de salud ocupacional a las y los servidores y obreras u obreros.

Art. 230.- Medicina preventiva y del trabajo.- El plan contemplará un programa de medicina preventiva y del trabajo, a través del cual se desarrollarán todas aquellas actividades tendientes a promover y mejorar la salud, tales como medicina preventiva, exámenes médicos periódicos, servicios médicos y de primeros auxilios, investigación y análisis de enfermedades determinando causas y para establecer medidas preventivas y elaboración de estadísticas médicas.

Art. 231.- Higiene ocupacional.- El plan de salud ocupacional comprenderá un programa de higiene ocupacional tendiente a identificar, reconocer, evaluar y controlar los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de las y los servidores y obreras u obreros.

Art. 232.- Seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales.- Las instituciones que se encuentran en el ámbito de la LOSEP, deberán elaborar y ejecutar en forma obligatoria el Plan Integral de Seguridad Ocupacional y Prevención de Riesgos, que comprenderá las causas y control de riesgos en el trabajo, el desarrollo de programas de inducción y entrenamiento para prevención de accidentes, elaboración de estadísticas de accidentes de trabajo, análisis de causas de accidentes de trabajo e inspección y comprobación de buen funcionamiento de equipos, que será registrado en el Ministerio de Relaciones Laborales.

Art. 233.- Accidente de trabajo.- Es aquel que se produjere bajo una de las siguientes circunstancias:

- a) En el lugar de trabajo, o fuera de él con ocasión o como consecuencia del mismo, incluyendo el que se produjere durante la movilización desde o hasta el domicilio de la servidora o servidor público y/o desde o hasta el lugar de labores;

- b) El que ocurriere con motivo del cumplimiento de actividades institucionales, dentro o fuera del lugar de trabajo o como consecuencia de actividades encomendadas por autoridad competente;
- c) El que ocurriere por la acción de terceras personas o por acción de otra servidora o servidor durante la ejecución de las actividades y que tuviere relación con la prestación de servicios; y,
- d) El que sobreviniere durante las interrupciones de las labores legalmente establecidas, si la o el servidor se hallare a orden y disposición de un superior.

Art. 234.- Enfermedades profesionales.- Se definen como tales aquellas afecciones agudas o crónicas que tengan probada relación de causa efecto entre el trabajo desempeñado y la afección resultante o por causa de este, en la o el servidor que podrían producirle incapacidad o muerte, de conformidad con las normas que regulan la seguridad social.

Art. 235.- De los seguros pagados por el Estado.- A fin de precautelar la vida de las y los servidores públicos en cumplimiento de sus funciones, las instituciones podrán contratar seguros privados de vida para las y los servidores de la institución en actividades de peligro, contando para el efecto con la partida presupuestaria correspondiente y deberán encontrarse dentro de los límites establecidos por el Ministerio de Relaciones Laborales. Se prohíbe expresamente la contratación de seguros privados de salud pagados por parte del Estado para las y los servidores públicos con recursos del Estado. En caso de existir contratos de seguros de salud previamente contratados antes de la vigencia de la LOSEP, estos seguirán vigentes hasta su conclusión, sin que por ningún motivo puedan ser renovados.

Los servidores y servidoras que deban desarrollar funciones fuera del país, se sujetarán a la normativa que para el efecto establezcan los organismos de seguridad social.

Art. 236.- Bienestar social.- A efectos del plan de salud ocupacional integral, el Estado aportará dentro del programa de bienestar social, que tiende a fomentar el desarrollo profesional y personal de las y los servidores públicos, en un clima organizacional respetuoso y humano, protegiendo su integridad física, psicológica y su entorno familiar, con lo siguiente:

Los beneficios de transporte, alimentación, uniformes y guarderías, que deberán ser regulados por el Ministerio de Relaciones Laborales, en los que se determinarán las características técnicas relacionadas con salud ocupacional, y techos de gastos para cada uno de ellos, para lo cual previamente deberá contarse con la respectiva disponibilidad presupuestaria.

Art. 237.- Del transporte.- Las instituciones en virtud de la disponibilidad presupuestaria, podrán implementar servicios de transporte para facilitar la movilización de las y los servidores públicos a las horas de entrada y salida de las jornadas de trabajo.

El beneficio de transporte será proporcionado institucionalmente o a través de la contratación de empresas especializadas, que cumplan con todas las regulaciones para brindar estos servicios, determinadas por las autoridades competentes.

Los horarios, las rutas y las paradas del servicio serán fijados en los respectivos contratos que para el efecto suscriban las máximas autoridades institucionales o sus delegados, de acuerdo al análisis e informe que realice la UATH, considerando la ubicación de los domicilios de las y los servidores públicos y de sus lugares de trabajo.

Con el propósito de optimizar recursos públicos, dos o más instituciones del Estado que se encuentren cercanas podrán suscribir convenios interinstitucionales que les permita contratar conjuntamente el servicio de transporte para sus servidoras y servidores.

El servicio de transporte no podrá ser cancelado en dinero, salvo los casos en que las instituciones si cuenten con el servicio de transporte y que por motivos operativos se vean

imposibilitados de ampliar la ruta hacia algún o algunos servidores, en cuyo caso se les podrá reconocer en dinero, conforme el monto de transporte establecido para las servidoras y servidores que si pueden hacer uso del servicio, dentro del convenio con la empresa de transporte.

Si en razón del ejercicio de sus funciones una servidora o servidor debiere movilizarse a diversos lugares, dentro de una misma ciudad, tendrán derecho a que se cancele en forma previa el valor correspondiente a las movilizaciones a efectuarse, debiendo justificar el valor de las mismas con la correspondiente hoja de ruta y documentos que acrediten el cumplimiento de las actividades asignadas, con cargo al fondo de reposición.

Art. 238.- De la alimentación.- (Reformado por el Art. 14 del D.E. 813, R.O. 489-S, 12-VII-2011).- Las instituciones públicas sobre la base de las disponibilidades presupuestarias, podrán implementar en beneficio de las y los servidores, el servicio de alimentación, que será proporcionado a través de la contratación de empresas especializadas en la materia, que cumplan con todas las regulaciones sanitarias, de calidad y que se encuentren registradas en el Ministerio de Relaciones Laborales como prestadoras de actividades complementarias de alimentación, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Mandato Constituyente No. 8.

La contratación comprenderá una comida diaria, a la mitad de la jornada de trabajo, dentro de las instalaciones de la entidad, en un local específico, y exclusivamente adecuado para el efecto, que reúna todas las condiciones de aseo, comodidad y orden necesarios; o, en un establecimiento contiguo a la institución que igualmente cumpla con las condiciones antes descritas.

El servicio a brindarse se basará en los requerimientos nutricionales establecidos por un especialista en la materia, e incluirá dietas especiales para los grupos de servidoras o servidores que requieran de las mismas. Los menús incluirán todos los grupos de alimentos tendientes a

proporcionar una dieta sana y balanceada, debiendo contemplar la necesaria variación de la misma durante diversos períodos, y será elaborada con productos de primera calidad.

La máxima autoridad de la institución establecerá controles sanitarios periódicos, respecto de los servicios brindados, incluyendo de ser el caso exámenes de laboratorio del personal que brinda los servicios y de los alimentos, particular que constará de los respectivos contratos.

El monto máximo de pago será el establecido de conformidad con los techos que para el efecto establezca el Ministerio de Relaciones Laborales, previo el dictamen favorable del Ministerio de Finanzas.

En virtud de la naturaleza y condiciones de los servicios a desarrollarse, el Ministerio de Relaciones Laborales, previo estudio podrá autorizar que el beneficio de alimentación incluya más de una comida diaria.

Para el servicio de alimentación, las instituciones que por encontrarse sus instalaciones físicas ubicadas en zonas cercanas entre ellas, podrán obtener el servicio de alimentación para las o los servidores, mediante contratos conjuntos y que respondan a intereses mutuos.

Cuando no se disponga de instalaciones físicas propias para proporcionar el servicio de alimentación, la institución puede contratar con proveedores de alimentos preparados, sean estos, fondas, restaurantes, u otros similares, cuyo funcionamiento se encuentre autorizado legalmente, para lo cual se asegurará que las o los servidores tengan el tiempo suficiente para su salida y retorno en el tiempo asignado y que no forma parte de la jornada ordinaria de trabajo institucional.

En ciudades y sitios que no se disponga de empresas especializadas en la materia o de locales que proporcionen alimentos preparados, las instituciones podrán gestionar la obtención del servicio a través de personas particulares de la localidad, lo cual se justificará a través de obtención

de bienes y servicios directos, para lo cual la UATH o quien hiciere sus veces, deberá llevar los controles respectivos.

En los casos en que las o los servidores pertenecientes a una institución, que por la misión que cumple la misma o sus servidores, deban prestar sus servicios en otra institución de las determinadas en el artículo 3 de la LOSEP, y reciban este beneficio en su institución de rigen, de manera directa o en dinero, la institución donde se encuentren temporalmente prestando sus servicios comunicará a la institución de origen para que el monto correspondiente a la alimentación no sea considerado respecto de la o el servidor que se encuentra en la otra institución, siempre y cuando en dichas instituciones se otorgue el servicio de alimentación.

El Ministerio de Relaciones Laborales, emitirá la norma técnica correspondiente.

4.2 Marco Conceptual.

4.2.1 LAS PERSONAS Y LAS ORGANIZACIONES.

Para Chiavenato (2009), el comportamiento personal es un aspecto importante en las organizaciones. Se caracteriza por diferencias individuales y de personalidad. La gente tiene muchas cosas en común, como el lenguaje, la comunicación y la motivación, pero también tiene diferentes maneras de pensar, actuar y sentir. Aun cuando pertenecen a la misma especie, las personas son profundamente distintas entre sí. Así como no existen dos organizaciones iguales, tampoco existen dos personas iguales. Las diferencias individuales probablemente son la principal característica del ser humano. A fin de cuentas, cada persona es un universo y el mundo entero gira a su alrededor.

Algunas personas están dotadas de habilidades y competencias, y tienen éxito en su vida personal y profesional. Otras tienen deficiencias y dificultades para realizar su trabajo en la organización. Las personas difieren profundamente entre sí, pero ¿en qué aspectos? Las diferencias

individuales se relacionan con diversos factores, entre ellos las aptitudes y la personalidad. La aptitud es la predisposición innata y natural para determinadas actividades o tareas, el potencial de cada persona para aprender determinadas habilidades o comportamientos. Así, la aptitud es una habilidad en estado latente o potencial que se puede desarrollar por medio del ejercicio o la práctica. (p. 184)

Los seres humanos hemos estructurado un sistema total, desde el cual organiza y dirige sus asuntos, puesto que sin embargo la versatilidad humana es muy grande: cada persona es un fenómeno multidimensional, sujeto a las influencias de muchas variables. El haz de diferencias, en cuanto a aptitudes, es amplio y los patrones de comportamiento aprendidos son bien diversos.

4.2.2 Diferencias de Personalidad entre los Individuos.

Dentro de estas diferencias Chiavenato (2009), establece que las aptitudes son aquello que las personas pueden hacer bien. La personalidad se refiere a lo que es la persona. Toda organización requiere gente que esté en condiciones para realizar ciertas actividades, pero que también puedan asumir actitudes y comportamientos deseables. (p. 194)

El buen funcionamiento de una organización depende en gran parte de sus integrantes, por mismo es necesario entenderlos y conocer a cerca de su personalidad individual para poder comprender, mejorar y estimular su desempeño dentro de la empresa, para alcanzar mejores resultados. Sabemos que cada persona es diferente y las diferencias a las vez de ser una fortaleza, ya que cada quien tiene habilidades, actitudes y comportamientos distintos que determinan la convivencia y el desempeño.

4.2.3 LAS CINCO DIMENSIONES DE LA PERSONALIDAD.

Con respecto a las cinco dimensiones de la personalidad, Chiavenato (2009), dado que la literatura científica presenta infinidad de rasgos de personalidad, surge la necesidad de usar alguna

clasificación para entender mejor los rasgos y sus interrelaciones. La mayoría de los enfoques sobre la personalidad presupone que existen algunos rasgos más básicos que otros.

Hay una vasta literatura sobre la estructura de los rasgos de personalidad, pero la mayor parte, sobre todo la que se aplica al CO, coincide en cinco grandes dimensiones:

1. Extraversión: sociable, gregario (vive en grupo), decidido, asertivo, parlanchín, expresivo.

2. Ajuste emocional: emocionalmente estable y equilibrado, seguro, feliz, satisfecho, tranquilo y no deprimido.

3. Afabilidad (simpatía): cordial, confiado, de buen carácter, tolerante, colaborador y cooperativo, complaciente.

4. Sentido de responsabilidad: responsable, digno de confianza, organizado, perseverante, disciplinado, íntegro, emprendedor.

5. Apertura e interés: curioso, imaginativo, creativo, sensible, flexible, abierto, juguetón. (p. 195)

Estos rasgos de personalidad se encuentran estrechamente relacionadas con el desempeño laboral, estos rasgos han sido utilizados en diversas organizaciones para la construcción de equipos de trabajo, administración de conflictos y análisis de estilos administrativos, estos aspectos son fundamentales dentro del clima laboral ya que se compactan al estar interrelacionadas las personas.

4.2.4 Tipos de Decisiones Organizacionales.

Para Chiavenato (2009), la toma de decisiones en las organizaciones ocurre en dos etapas.

La primera consiste en identificar el problema y en buscar información relativa a las condiciones del entorno (externo) y de la organización (interna) para determinar si el desempeño

es satisfactorio o no, y para diagnosticar la posible causa de las fallas. La segunda etapa es la solución de los problemas. Para ello se analizan opciones a fin de elegir y aplicar la más indicada. Muchas organizaciones utilizan complejos sistemas de tecnología de la información (TI) para monitorear el entorno y las condiciones internas, y también para detectar problemas y desarrollar rápidamente opciones de solución. (p. 226)

Es incuestionable, que en cualquier área de la actividad humana, una correcta toma de decisiones debe estar respaldada en confiables fuentes de información, ya que al consolidarse ésta como un recurso trascendental y esencial en este proceso, la información crea la posibilidad de elegir y tomar decisiones rápidas y certeras. De esta forma, cuando se van alcanzando los resultados de las acciones determinadas y planeadas, la utilización correcta de información nos permite comparar los efectos con los modelos establecidos y en su caso, situar en marcha medidas correctoras.

4.2.5 LAS DECISIONES DE LAS ORGANIZACIONES VARÍAN EN COMPLEJIDAD Y PUEDEN CLASIFICARSE EN DOS GRUPOS:

En lo que se refiere Chiavenato (2009) a las decisiones las expone de la siguiente manera:

1. Las decisiones programadas. Son aquellas que se repiten. Son cotidianas, están bien definidas y siguen procedimientos establecidos para resolver el problema. Se trata de decisiones estructuradas porque los criterios de desempeño son claros, la información es adecuada y las opciones son fácilmente especificadas, además de que existe una relativa certeza de que la opción escogida tendrá éxito.

2. Las decisiones no programadas son esporádicas y no cuentan con procedimientos definidos para resolver el problema. Se presentan cuando la organización no ha percibido una complicación y no sabe exactamente cómo reaccionar. No existen criterios claros; las opciones son imprecisas y no es seguro que la solución propuesta corrija el problema.(p. 227)

Las decisiones programadas se usan para abordar problemas recurrentes, sean complejos o simples. Si un problema es recurrente y si los elementos que lo componen se pueden definir, pronosticar y analizar, entonces puede ser candidato para una decisión programada, mientras tanto las decisiones no programadas son aquellas que abordan problemas poco frecuentes o excepcionales. Si un problema no se ha presentado con la frecuencia suficiente como para que los cubra una política o si resulta tan importante que merece trato especial, deberá ser manejado como una decisión no programada.

4.2.6 TIPOS DE NORMAS GRUPALES.

Según los citados, Chiavenato (2009), ha clasificado los tipos de normas grupales de la siguiente manera:

- a) Las normas que rigen la apariencia se refieren a la manera adecuada de vestir y de comportarse, a la actitud ante los demás y a la lealtad al grupo a la organización.
- b) Las normas que rigen el desempeño se refieren a la ejecución del trabajo y a los resultados esperados, al esfuerzo que requiere cada tarea y a la cantidad de faltas o de retrasos. Son normas que afectan el desempeño de las personas de acuerdo con sus habilidades y motivación.
- c) Las normas que rigen la organización social son normas informales que rigen las interacciones sociales, definen amistades dentro y fuera del trabajo, con quién pasar el descanso, comer o practicar deportes.
- d) Las normas que rigen la asignación de recursos se refieren a la distribución de insumos, tareas, herramientas e instrumentos de trabajo, ganancias, recompensas y remuneraciones entre los miembros del grupo. Estas normas pueden ser definidas por el grupo o por la organización. (p.278)

Quizá la característica más importante de los grupos es el establecimiento de normas, es decir, líneas de conducta que regulen el comportamiento de los miembros de un grupo, quizás no

todos los aspectos pero si en cuestiones de importancia para el grupo. Las normas no solo son importantes para comprender las actitudes y el cambio de actividad, sino también para comprender la motivación, el funcionamiento cognoscitivo, la socialización y muchos otros temas de importancia para la psicología social

4.2.7 COMUNICACIÓN HUMANA.

La cognición de acuerdo a Chiavenato (2009), se refiere a aquello que las personas saben sobre sí mismas y del ambiente que las rodea. El sistema cognitivo de cada persona incluye sus valores personales y experiencias psicológicas, y está influido por las características de la personalidad, su estructura física y biológica, y el entorno físico y social que la envuelve. Sus acciones se basan en lo que piensa, cree y siente. El sistema cognitivo funciona como una pauta de referencia (el campo psicológico) que filtra o amplifica las comunicaciones de las personas con su entorno.

Las personas interpretan el mismo mensaje de maneras diferentes de acuerdo a su nivel cognitivo, lo que genera variaciones en los procesos de codificación y decodificación. Esto es lo que se denomina como comunicación. (p, 314)

Debemos tener en cuenta que el éxito de toda institución depende del conocimiento e identificación de sus miembros con los objetivos a alcanzar y de la creación de un clima de trabajo favorable y esto sólo se logra mediante una comunicación efectiva.

4.2.8 CAMBIO DE ACTITUDES.

Según Ivancevich, Konopaske y Matteson (2009), Los administradores a menudo se enfrentan al reto de modificar las actitudes de sus empleados para que trabajen con más ahínco y se desempeñen mejor. Aunque influyen muchas variables en el cambio de actitud, el proceso depende de tres factores generales: el comunicador, del mismo mensaje y la situación.

➤ **El comunicador:** Hay más probabilidades de que los empleados modifiquen sus actitudes, cuando confían en el gerente, lo aprecian y perciben que éste tiene prestigio. Si el gerente no goza de confianza, entonces sus esfuerzos por modificar las actitudes se quedarán cortos, pues los empleados no creerán o aceptarán el mensaje del gerente.

Si los empleados estiman al gerente, esto puede generar un cambio de actitud, pues los empleados por lo general tratan de identificarse con un comunicador apreciado, y suelen adoptar actitudes y comportamientos que el gerente estima. Además, la percepción de que el gerente tiene prestigio también puede hacer que los empleados sean más receptivos y modifiquen sus actitudes. A un gerente que goza de poco prestigio no le muestran respeto sus compañeros ni sus superiores. Esto dificulta en gran medida la labor de modificar las actitudes de los empleados.

➤ **El mensaje:** Aun cuando se confíe, se estime y se perciba al gerente como alguien de prestigio, el mensaje que transmita necesita ser claro, comprensible y convincente. El gerente pretende modificar las actitudes mediante mensajes convincentes.

➤ **La situación:** La capacidad de los administradores para modificar las actitudes de los empleados depende en parte de la situación. (p, 85-86)

La comunicación dentro de una empresa adquiere un carácter jerárquico basado en órdenes y mandatos. Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores. La efectividad y el buen rendimiento de una institución dependen plenamente de una buena comunicación organizacional.

4.2.9 ACTITUDES Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.

Para, Ivancevich, Konopaske y Matteson (2009), la satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia su empleo. Se deriva de la percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización. Con la satisfacción en el trabajo se asocian diversos factores. Entre los más importantes se hallan los siguientes:

- **Sueldo.** Cantidad de sueldo recibida y la justicia percibida en el sueldo.
- **Funciones.** Grado de interés que se considera tienen las labores que se desempeñan en el trabajo, y si éstas ofrecen oportunidades para aprender y aceptar responsabilidades.
- **Oportunidades de ascenso.** Disponibilidad de oportunidades de progreso.
- **Supervisión.** Competencia técnica y habilidades interpersonales del jefe inmediato.
- **Compañeros de trabajo.** Grado de competencia y apoyo de los compañeros de trabajo, y si éstos son amigables.
- **Condiciones de trabajo.** Grado de comodidad y apoyo a la productividad del entorno laboral.
- **Seguridad en el trabajo.** Idea de que el puesto que se ocupa en la organización es relativamente seguro y cabe esperar que continúe. (Comportamiento organizacional, p, 86)

La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, que es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad. La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

4.2.9 ¿QUÉ SON LAS EMOCIONES Y LOS ESTADOS DE ÁNIMO?

Tres términos que se vinculan estrechamente según Stephen P. Robbins, Timothy A. Judgep (2013) son: afecto, emociones y estados de ánimo.

El afecto es un término genérico que cubre una amplia gama de sentimientos que experimenta un ser humano, e incluye tanto las emociones como los estados de ánimo.

Las emociones son sentimientos intensos que se dirigen hacia alguien o algo. Los estados de ánimo son sentimientos que suelen ser menos intensos que las emociones y que con frecuencia (aunque no siempre) surgen sin que un evento específico los estimule. (p, 98-99).

Las emociones y en especial los estados de ánimo positivos, tienden a facilitar la toma eficaz de decisiones y la creatividad, aunque se sugieren que el humor se relaciona con la motivación, y que los líderes recurren a las emociones para incrementar su eficacia.

4.2.10 LIDERAZGO.

El liderazgo para, Stephen P. Robbins, Timothy A. Judgep (2013), se define como la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de un objetivo o un conjunto de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, como la que proporciona una jerarquía administrativa en una organización. Sin embargo, no todos los líderes son gerentes, ni tampoco todos los gerentes son líderes. El simple hecho de que una organización otorgue a sus gerentes ciertos derechos formales no garantiza que sean capaces de dirigir con eficacia. El liderazgo que no es otorgado, es decir, la capacidad de influir que se da de manera independiente de la estructura formal de la organización con frecuencia es tan importante, o más, que la influencia formal. En otras palabras, los líderes pueden surgir desde el interior de un grupo, o bien, por una asignación formal. . (p. 110)

El liderazgo es el proceso de desarrollar ideas y una visión, viviendo según los valores que apoyan esas ideas y esa visión, influyendo en otros para que las incorporen en su propia conducta y tomando decisiones difíciles sobre los recursos humanos y otros aspectos.

4.2.11 DIMENSIONES QUE IDENTIFICA AL CLIMA LABORAL.

Según Sara Coral, Jaime Pereña (2003), existen ocho dimensiones las cuales se agrupan en dos grandes ejes:

➤ **El primer eje se refiere a la Organización** y reúne las dimensiones del clima laboral que dependen en mayor medida del funcionamiento y organización de la entidad. Afectan a la satisfacción o insatisfacción de los empleados y, por tanto, el clima laboral, dependerá principalmente de la forma en que la entidad está organizada y dirigida.

Las cuatro dimensiones del eje Empresa son las siguientes:

1. Organización (ORG). Se refiere a la opinión que existe sobre el nivel organizativo de la entidad, la claridad en la distribución de funciones, el grado de planificación de los trabajos, la disponibilidad o carencia de los medios necesarios para realizar las tareas. Se trata de una dimensión clásica que, de una u otra forma, aparece en todos los cuestionarios de clima laboral. En general, aunque haya importantes diferencias individuales, los trabajadores son sensibles a trabajar en un entorno organizado y eficiente.

2. Innovación (INN). Esta dimensión se refiere al grado de innovación, dinamismo y adaptación a las necesidades del mercado que se perciben en la organización.

Como en el caso de ORG, se aceptan de forma general que un factor estimulante del buen clima laboral es el trabajar en una entidad dinámica e innovadora, que tiene una imagen positiva en el mercado. Por el contrario una empresa con imagen de anticuada y poco eficaz tiende a producir un ambiente de desánimo y abandonismo.

3. Información (INF). La opinión que los empleados tienen sobre el nivel de información existente en la organización es otro de los factores importantes del clima laboral.

En esta dimensión se pregunta si la información disponible es suficiente y adecuada o si por el contrario las personas se sienten incomodas por estar mal informadas y por las consecuencias que ello tiene para el normal desarrollo de sus trabajos.

4. Condiciones (CON). Las condiciones materiales de trabajo, y entre ellas las compensaciones económicas, afectan de forma decisiva a la satisfacción de las personas en su trabajo. Después de los estudios de Maslow (1954/1958) y Herzberg (1966), entre otros muchos, a mediados del siglo XX, no cabe ya considerar que la remuneración es la única ni la principal motivación del hombre en el trabajo pueden tener como factor de desmotivación. En esta escala se analizan las condiciones materiales que pueden afectar al nivel de trabajo y de satisfacción de los trabajadores, entre las que se encuentra la remuneración.

➤ **El Segundo eje** se refiere a la Persona y recoge aquellas dimensiones del clima laboral que tienen más relación con las actitudes y vivencias personales y se describen más el grado de satisfacción del trabajador y menos a su inserción en la organización.

Las cuatro dimensiones del eje persona son las siguientes:

1. Implicación (IMP). Evalúa la percepción de sujeto sobre el grado de implicación que las personas que trabajan en la entidad tienen con la organización, hasta qué punto se sienten participes de un proyecto común o desvinculadas de los objetivos generales.

Se trata Obviamente de un aspecto muy relevante a la hora de evaluar el clima laboral, aunque en parte puede considerarse un síntoma o consecuencia del propio clima. Un buen clima laboral propicia que las personas se sientan implicadas y participes de los objetivos generales e interesadas en la marcha de la empresa.

Hay que aclarar que, al igual que ocurre en otras dimensiones, no se indaga exclusiva o principalmente por el grado de implicación del sujeto que contesta sino por la percepción que tiene sobre el nivel general de implicación existente.

2. Autorrealización (AUT). Es sabido que la mayor parte de las personas desean que su trabajo no solo proporcione una forma de subvenir a sus necesidades sino una oportunidad de progresar personalmente y de desarrollar sus capacidades.

En esta dimensión se indaga hasta qué punto el trabajo en la organización es un factor de realización personal y de progreso y hasta qué punto contribuye al crecimiento personal, lo que se considera relacionado no solo con el clima laboral sino también con las perspectivas futuras de la persona y probablemente con su estabilidad en la entidad.

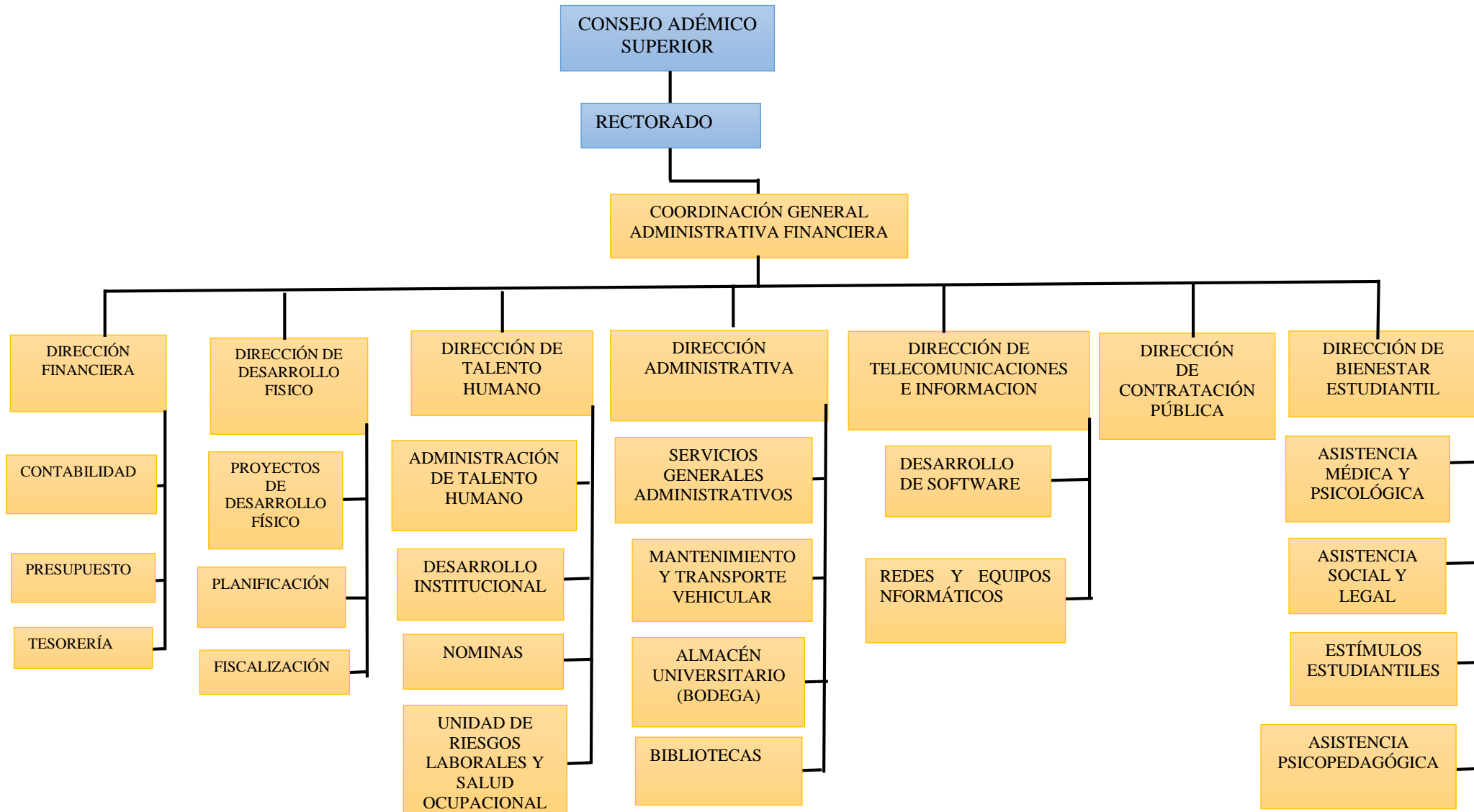
3. Relaciones (REL). Se trata con esta escala de evaluar la percepción del sujeto sobre el grado de satisfacción existente en las relaciones personales generadas en el ámbito laboral. Es otra de las dimensiones esenciales que siempre se considera decisiva a la hora de establecer el clima social de cualquier organización.

4. Dirección (DIR). Esta última escala pretende evaluar el grado de satisfacción existente con relación a los superiores y directivos de la organización y, de forma general, la opinión existente sobre los sistemas de gestión y dirección practicado.

Dichas dimensiones son fundamentales para evaluar un clima laboral, debido a que por una parte tenemos la organización y por otra la personal, las cuales se completan al momento de evaluarlo dando, como resultado un clima favorable o desfavorable.

4.3 Coordinación Administrativa Financiera

4.3.1 Organigrama Estructural.



4.4 Distribución de Servidores Públicos en cada Dirección.

La Coordinación General Administrativa Financiera, se encuentra actualmente formada por siete direcciones, dentro de los cuales trabajan 103 servidores públicos, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

- 1. Dirección Financiera Contabilidad**
 - 1.1. Contabilidad:** 6 servidores públicos
 - 1.2. Presupuesto:** 2 servidores públicos
 - 1.3. Tesorería:** 2 servidores públicos
- 2. Dirección de Desarrollo Físico:**
 - 2.1. Proyectos de Des. Físico:** 3 servidores públicos
 - 2.2. Planificación:** 5 servidores públicos
 - 2.3. Fiscalización :** 4 servidores públicos
- 3. Dirección de Talento Humano:**
 - 3.1. Administración de TT.HH:** 10 servidores públicos
 - 3.2. Desarrollo Institucional:** 12 servidores públicos
 - 3.3. Nominas:** 5 servidores públicos
 - 3.4. Unidad de Riesgos laborales y Salud Ocupacional:** 4 servidores públicos
- 4. Dirección Administrativa:**
 - 4.1. Servicios Generales Administrativos:** 2 servidores públicos
 - 4.2. Mantenimiento y Transporte Vehicular:** 3 servidores públicos
 - 4.3. Almacén Universitario (Bodega):** 5 servidores públicos
 - 4.4. Bibliotecas:** 2 servidores públicos

- 5. Dirección de Telecomunicación e Información:**
 - 5.1. Desarrollo de Software:** 8 servidores públicos
 - 5.2. Redes y Equipos Informáticos:** 10 servidores públicos
- 6. Dirección de Contratación Pública:** 5 servidores públicos
- 7. Dirección de Bienestar Estudiantil: 8**
 - 7.1. Asistencia Médica y Psicológica:**
 - 7.1.1:** 1 Doctor
 - 7.1.2:** 1 enfermera
 - 7.1.3:** 1 Farmacia
 - 7.1.4:** 1 laboratorista
 - 7.1.5:** 1 odontólogo
 - 7.2. Asistencia Social y Legal:**
 - 7.2.1:** 1 psicóreabilitador
 - 7.2.3:** 1 abogado
 - 7.3. Estímulos Estudiantiles:** 1 Becas
 - 7.4. Asistencia Psicopedagógica:** 1 medico

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1. Materiales.

Los materiales empleados en el transcurso de la investigación fueron los siguientes:

- Computador
- Impresora
- Pendray (USB)
- Internet
- Transporte

5.2. Método.

➤ **Método Deductivo:** ya que permitirá el razonamiento de las dimensiones tanto organizacionales como personales.

➤ **Método Descriptivo:** a través del cual se detallará la realidad de la población objetivo a las dimensiones que conforman el clima laboral dentro de La Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja.

➤ **Analítico-Sintético:** que aportara a realizar un análisis de la información recolectada de cada Dirección, con técnicas como la encuesta, entrevista, permitiendo hacer comparaciones, articulaciones y complementariedad de la información.

➤ **Método Deductivo:** permitirá realizar la conjunción de la revisión de la literatura, los objetivos propuestos, la información primaria y así establecer análisis puntuales que darán paso a las conclusiones y recomendaciones.

5.3. Técnica.

➤ **Encuestas:** Se hará una serie de preguntas a las y los servidores públicos de la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad nacional

de Loja de donde se reunirán datos para detectar la opinión acerca del Clima laboral.

➤ **Entrevista:** Ayudara a corroborar los resultados de las encuestas, se realizara una comparación de resultados. Cuyas interrogantes serán elaboradas a través de preguntas abiertas y cerradas para poder conocer información necesaria para la investigación.

La entrevista se la realizara al Coordinador y a cada Dirección que conforman La Coordinación General Administrativo Financiero de la Universidad Nacional de Loja.

➤ **Población.**

El estudio se lo desarrolló en la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja la cual consta con de 7 direcciones, donde laboran 103 servidores públicos.

Las encuestas están distribuidas de la siguiente manera:

DIRECCIÓN	Nº DE ENCUESTAS
Dirección Financiera	18
Dirección de Desarrollo Físico	12
Dirección de Talento Humano	27
Dirección Administrativa	15
Dirección de Telecomunicación e Información:	18
Dirección de Contratación Pública	5
Dirección de Bienestar Estudiantil	8
Total de Encuestas	103

6. RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas se responden los siguientes objetivos.

1° Objetivo: "Cuantificar las dimensiones Organizacionales del clima laboral en la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja"; para la cual se analizó las siguientes preguntas:

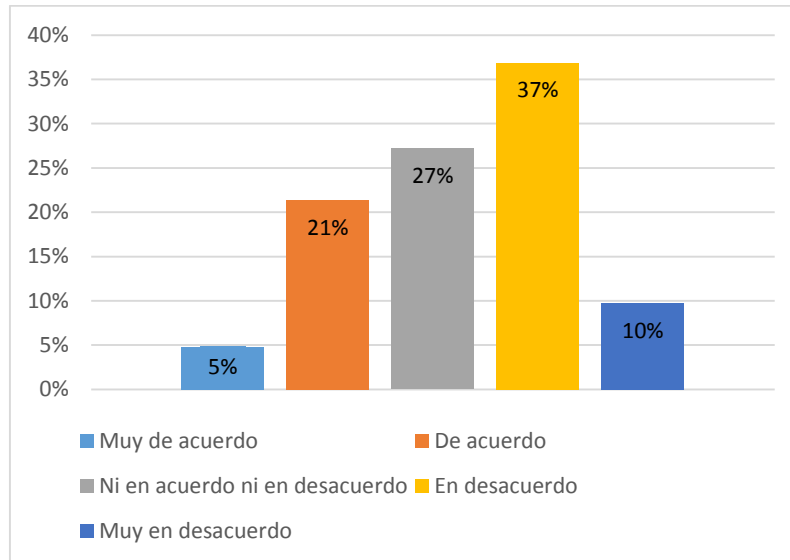


Figura Nro. 1. - Distribución de funciones de acuerdo al Puesto de Trabajo.

Fuente: Encuesta.

Autor: Xiomara Vallejo Figueroa

El 37% manifiestan su desacuerdo debido a que la distribución de funciones no es la correcta que si bien es cierto al firmar su contrato están estipuladas las funciones que se van a desempeñar, esto no sucede debido a que existen direcciones donde se ejercen dos funciones provocando estrés y confusión; el 27% prefiere no comentar si están estipuladas o no sus funciones por respeto a la función en la que se desempeña, el 21% califica estar de acuerdo debido a que se realizan las funciones antepuestas por sus superiores, el 10% dice estar en desacuerdo con las funciones que realizan, mientras el 5% considera estar de acuerdo ya que las funciones que realizan están acorde a su contrato firmado.

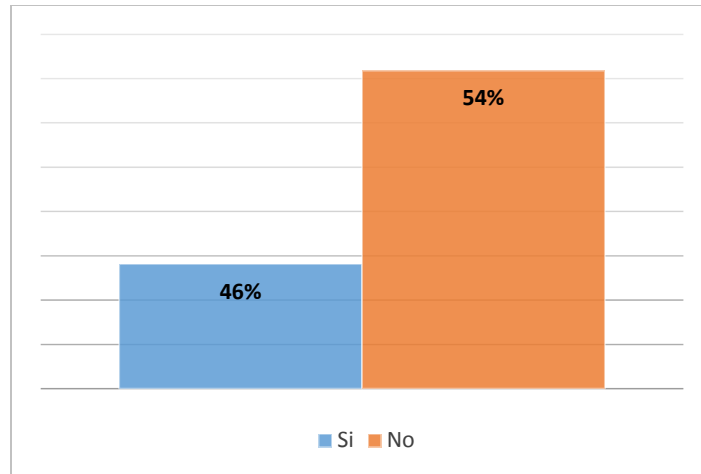


Figura Nro. 2. Innovación – Dinamismo de acuerdo al Puesto de Trabajo. .
Fuente: Encuesta.
Autor: Xiomara Vallejo Figueroa

El 54% manifiesta no tener una innovación adecuada de tecnologías y conocimientos, puesto que existen ciertas direcciones las cuales trabajan con programas obsoletos, esto crea una imagen anticuada de la entidad, mientras que un 46% señala que si existe innovación y dinamismo en los conocimientos, toda vez que deben ir a la orden del día de la innovación tecnológica o en lo que buenamente se puede hacer.

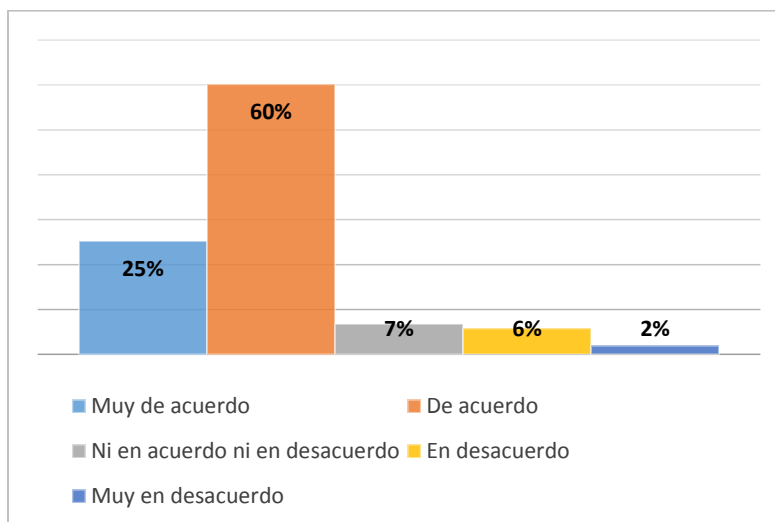


Figura Nro. 3. Información - Disponible de acuerdo a la Dirección que trabaja.
Fuente: Encuesta.
Autor: Xiomara Vallejo Figueroa

El 60% señala que está de acuerdo que debería existir el acceso necesario a la información que se necesite ya que es indispensable para laborar, mientras que un 25% expresa estar muy de acuerdo porque existe el acceso necesario a la información para poder cumplir con las tareas necesarias, el 7% manifiestan estar en un punto medio donde no creen pertinente hacer comentarios sobre la facilidad de adquirir información, un 6% se pronuncia en un desacuerdo puesto que no debería darse a exponer la información a cualquier persona de oficina solo a los coordinadores de cada Dirección, el 2% señala que estar en completo desacuerdo que se pueda facilitar información.

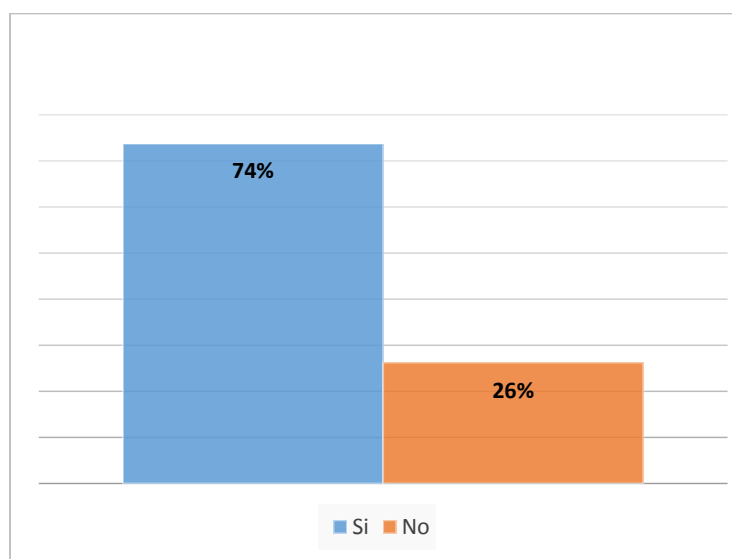


Figura Nro. 4. - Remuneración de acuerdo al Puesto de Trabajo.

Fuente: Encuesta.

Autor: Xiomara Vallejo Figueroa

El 74% expresan estar de acuerdo en que su remuneración debido a que está acorde a las actividades que se realizan ya que se encuentra inscrita por el propio Ministerio de Trabajo el sueldo que le pertenece cada uno de los servidores públicos dependiendo del puesto que ocupa, mientras que un 26% señala que no cree conveniente que se dé una remuneración justa ya que por exceso de trabajo se deben quedar más de las ocho horas laborables en su puesto de trabajo.

Para el cumplimiento del segundo objetivo que busca, “ **Establecer las dimensiones Personales del clima laboral en la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional.**”; para la cual se analizó las siguientes preguntas:

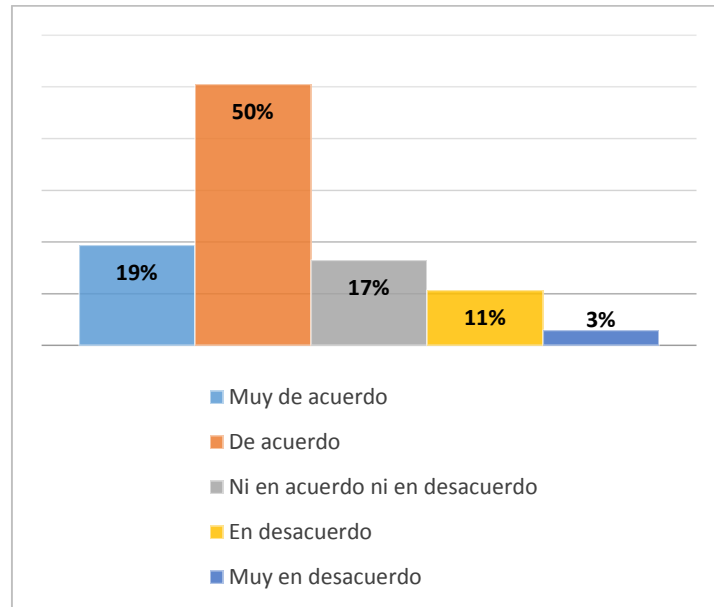


Figura Nro. 5. - Participación de Proyectos de acuerdo a la Dirección que trabaja.

Fuente: Encuesta.

Autor: Xiomara Vallejo Figueroa

El 50% está de acuerdo en que deberían ser partícipes en nuevos proyectos que se formulen por sus direcciones, que ayuden a mejorar la eficiencia de la misma, el 19% expresa que está de acuerdo en que se haga participe a los servidores ya que ellos son los que viven el día a día de la realidad y son los que podrían aportar a dar soluciones, el 17% manifiesta estar en un punto neutro o medio ya que sus ideas no son tomadas en cuenta , en un 11% está en desacuerdo y un 3% manifiestan estar en total desacuerdo.

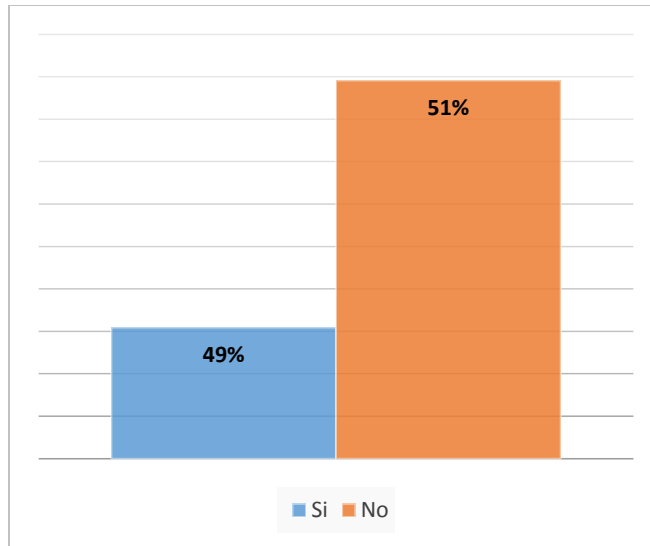


Figura Nro. 6. - Autorrealización profesional de acuerdo al Puesto de Trabajo..

Fuente: Encuesta.

Autor: Xiomara Vallejo Figueroa

El 51% expresa no tener una autorrealización profesional ya que no se siente satisfecho con el cargo que tiene puesto que no llena sus expectativas, mientras que un 49% manifiesta que tienen un autorrealización profesional ya que se les permite cumplir todas sus habilidades.

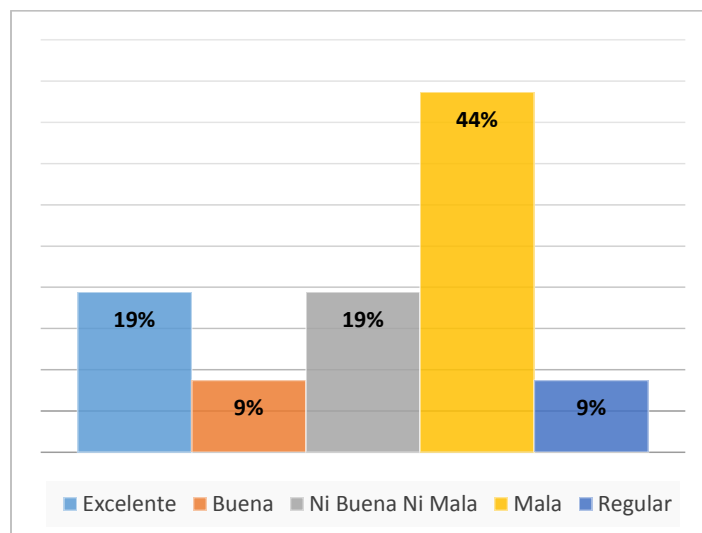


Figura Nro. 7. - Relaciones personales entre los servidores públicos de acuerdo a la Dirección que pertenece.

Fuente: Encuesta.

Autor: Xiomara Vallejo Figueroa

El 44% manifiesta que la relaciones interpersonales no son las adecuadas a pesar de que existe respeto, el 19% dice mantener relaciones excelentes, a la vez existe un punto medio donde no se da importancia ni a las buenas ni malas relaciones que existe entre compañeros o compañeras, en un 9% consideran mala y regular ya que pocos son las personas que se llevan bien.

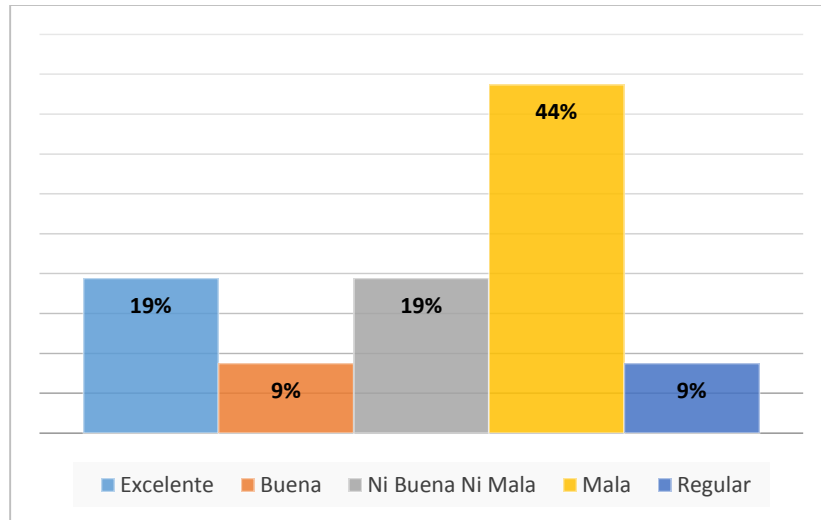


Figura Nro. 8. - Liderazgo.
Fuente: Encuesta.
Autor. Xiomara Vallejo Figueroa

El 44% expresa tener una mala relación ya que no existe liderazgo en la gestión del coordinador hacia los directivos, con un 19% la califican como excelente debido a que tienen mayor afinidad el coordinador con el director que se traduce en cierto nivel de liderazgo y pueden llegar acuerdos, el 9% manifiesta que es buena y regular a la vez porque influye las circunstancias políticas internas por las circunstancias que se están atravesando la institución.

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	RESULTADOS				
	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
DIMENSIONES ORGANIZACIONALES					
DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES				37%	
INNOVACIÓN				54%	
INFORMACIÓN		60%			
REMUNERACIÓN		74%			
DIMENSIONES PERSONALES					
PARTICIPACIÓN DE PROYECTOS		50%			
AUTORREALIZACIÓN PROFESIONAL				51%	
RELACIONES PERSONALES				44%	
LIDERAZGO				44%	

Figura Nro. 9. - Resultado Global de las Dimensiones del Clima Laboral.

Fuente: Encuesta.

Autor. Xiomara Vallejo Figueroa

Finalmente dentro de las ocho dimensiones organizacionales analizadas se puede determinar que en cinco de ellas se encuentran en desacuerdo como son: distribución de funciones, innovación, autorrealización personal, relaciones interpersonales y liderazgo. Existe coincidencia en tres dimensiones que son: información, remuneración y participación de proyectos, lo cual permite confirmar que existe un mal clima laboral en la Coordinación General Administrativa Financiera.

7. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación se enfoca en determinar el clima laboral de la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja, durante el tercer trimestre del año 2016, mediante los objetivos específicos, resultados de los mismos y la revisión de la literatura como se describen a continuación:

7.3 Cuantificar las dimensiones Organizacionales del clima laboral en la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional.

Las dimensiones Organizacionales se refieren a la Organización y reúne las dimensiones del clima laboral que dependen en mayor medida del funcionamiento y organización de la entidad. Afectan a la satisfacción o insatisfacción de los empleados y, por tanto, al clima laboral, pero dependen principalmente de la forma en que la entidad está organizada y dirigida.

Dentro del Clima laboral es importante tomar en cuenta la organización debido a que la función y organización de la entidad, afectan a la satisfacción de los servidores públicos y por ende al clima laboral; lo cual depende principalmente de que la institución este organizada y dirigida correctamente.

Dentro del clima laboral el aspecto de distribución de funciones es un factor que afecta tanto a los servidores públicos como al Coordinador General Administrativo Financiero el cual lo reconoce al mencionar:

Dr. Edgar Betancur "prácticamente no hay quien ayude de buena manera y de forma rápida a aprobar, verificar documentos y la comunicación con las diferentes Direcciones no es la adecuada puesto que nos dan problemas al no facilitar información que se requiere".

Por lo tanto se da a notar que no existen soluciones para los múltiples problemas por los que atraviesan las distintas direcciones de esta coordinación, en un 37% manifiestan que existe un exceso de funciones tal es el caso de servidores de la Dirección de Bienestar estudiantil ya que el servidor(a) que hace las veces de Doctor en asistencia medica también las realiza como asistente psicopedagógica, cabe destacar que si bien es cierto al momento de firmar los contratos los servidores públicos se establecen las funciones que se van a realizar, estas no se cumplen ya sean por motivos políticos y por la transición que está pasando en estos momentos la Universidad Nacional de Loja, por lo que se tiene una orientación más político donde las funciones se distribuyen de acuerdo a los fines políticos de cada servidor, lo que genera un clima laboral no apropiado.

Resulta oportuno mencionar que las misma ideologías políticas que por el momento rodea a los servidores en el aspecto de innovación y dinamismo se encuentran afectadas debido a que si la Dirección de Telecomunicaciones e Información deben ir a la vanguardia de la tecnología no se cumple a cabalidad, ya que en un 56% expresan no estar satisfechos; como es en la Subdirección de Tesorería donde han existido falencias como lo mencionan los servidores: *“la creación que se hizo por parte del departamento de desarrollo físico para esta subdirección, un programa donde estaban codificados los derechos no dio solución alguna, porque al momento de generar los comprobantes, los derechos no coincidían, valores, fechas o conceptos por los que efectuaban los cobros, lo que provoca continuas quejas de los usuarios, así se detectaron fallas al momento de cuadrar caja diariamente existían faltantes de dinero o había sobrante”*.

Las disputas que existen entre los servidores afecta a que no fluya debidamente la información como corresponde ya que es fundamental trabajar articuladamente, debido a que posteriormente existen fallas, como en la Subdirección de Contabilidad donde *“siempre hay informes incompletos,*

por múltiples razones”; cabe mencionar que la información que se realiza por parte de cada dirección es beneficioso o perjudicial ya que de esto depende el informe final a nivel de coordinación.

Los problemas que causa al no tener una información adecuada provocan que exista rechazo de empleados a empleador debido a que, empieza a crear presión sobre ellos cuando no se da la información adecuada y los empleados sienten que se cometen injusticias y que siempre están preguntando porque unos tienen más funciones que otros.

Dadas las condiciones que anteceden es considerable destacar, que la remuneración que perciben los servidores no es la adecuada ya que en un 74% no son justas y equitativas puesto que debería ser acorde a sus funciones como lo considera:

Fayol dentro de los 14 principios “Remuneración: El pago que reciban los trabajadores debe ser justo y satisfactorio, tanto para ellos como para la empresa. El pago debe ser proporcional al desempeño personal”.

Los servidores públicos encargados de la Dirección de Talento humano, manifiestan que *“cada servidor conoce cuál es su recompensa de acuerdo a lo que realiza, pero su recompensa en caso de tener un desempeño laboral adecuado y como se halla alcanzado sus metas durante el periodo de labores existen posibilidades de renovar su contrato, cambio de puesto de trabajo o ser beneficiado por un contrato de libre remoción”.*

Cabe mencionar que las compensaciones en el sector públicos no se dan tanto como el privado es por ellos que la única recompensa sea el ascender de puesto por méritos y oposición debidamente justificada y acorde a las normativas legales, o a su vez recibir una liquidación justa al terminar su contrato.

7.2 Establecer las dimensiones Personales del clima laboral en la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional.

Las dimensiones personales tienen más relación con las actitudes y vivencias personales y se refieren al grado de satisfacción del trabajador, se busca por medio de las relaciones interpersonales ver la perspectiva que se tiene desde varios puntos de vista ya sea como empleador, trabajador o coordinador.

En ese mismo sentido las condiciones del clima laboral dentro de la coordinación, con respecto a las dimensiones personales podemos decir que dentro de las direcciones, en un 50% los servidores públicos no tienen implicación y existe ineficiencia en el cumplimiento de objetivos a nivel de coordinación como la creación de proyectos, lo cual no permite que exista una adecuada imagen institucional.

En ese mismo orden el Director de Desarrollo físico:

Arq. Rommel Espinosa señala: "son pocos los proyectos que se realizan dentro de la institución, pero creo que es indispensable que para que exista un buen clima laboral sería beneficioso que partamos desde un proyecto de mejora del ambiente físico tanto para imagen institucional como para que los servidores trabajen con mayor empeño, desarrollándose en un espacio físico adecuado y moderno".

Por las razones ya expuestas da una clara definición que sería importante inmiscuir a los servidores públicos dentro de la creación de proyectos ya que podrían dar soluciones algunos problemas como lo mencionan en el aspecto físico. *"si se remodelarán las instalaciones existiría un ambiente mejor para desarrollar nuestras labores, así como habría una mejor imagen institucional, para los usuarios"*

Por otra parte, para lograr una autorrealización personal es indispensable saber que el servidor público sienta satisfacción por su trabajo, que le permita disfrutar de las horas que se ejerce, saber que su aporte a la institución es un trabajo útil y que ayuda a los demás así mismo que la persona se sienta importante, ayude adquirir aprendizaje y grandes experiencias.

Por lo antes mencionado cabe recalcar que en un 51% no se encuentran autorrealizados profesionalmente debido a que *“no están de acuerdo con su puesto de trabajo, por lo que no se sienten satisfechos laboralmente y más aun personalmente”*.

A manera global los Directores de distintas direcciones mencionan que: “es difícil crear una satisfacción laboral debido a múltiples factores como son los problemas por distribución de funciones, no les permite que exista un crecimiento personal ya que la estabilidad laboral no es definitiva sino provisional”.

La imagen profesional que proyecte el servidor ampliará la imagen que pueda lograr toda institución que desee colocarse en un lugar privilegiado en un mercado competitivo.

Es por ello que, las relaciones comerciales, laborales y sociales exigen pautas de comportamiento que garantizan armonía y bienestar para las personas que participan en ella.

Debido a esto, las relaciones interpersonales es una de las destrezas básicas que necesita desarrollarse hoy en día. Las distintas direcciones necesitan personal altamente calificado y preparado para desempeñarse eficientemente en el campo administrativo. Se debe considerar a los servidores como parte de una familia; de manera que, éste se apodere y proyecte una imagen altamente profesional.

En este mismo sentido las relaciones interpersonales son un aspecto esencial para progresar y mejorar los rendimientos laborales. El conseguir formar buenas interacciones con los demás, es una habilidad que debe desarrollarse y perfeccionarse en todo momento. Cabe mencionar que son

de gran importancia ya que a través de esta se realizan contactos diarios durante la ejecución de cualquier actividad.

Se trata de evaluar la percepción del sujeto sobre el grado de satisfacción existente en las relaciones personales generadas en el ámbito laboral.

Dentro de las distintas direcciones que pertenecen a la Coordinación General Administrativa Financiera las relaciones interpersonales no son las adecuadas, ya que existen varios intereses de por medio, dichos problemas se deben a que cada persona es un mundo diferente donde entre estas puedes haber simpatía como antipatía a lo cual se lo denomina según Chiavenato como:

Cuatro tipos de normas grupales: a) Las normas que rigen la apariencia se refieren a la manera adecuada de vestir y de comportarse, a la actitud ante los demás y a la lealtad al grupo a la organización. b) Las normas que rigen el desempeño se refieren a la ejecución del trabajo y a los resultados esperados, al esfuerzo que requiere cada tarea y a la cantidad de faltas o de retrasos. Son normas que afectan el desempeño de las personas de acuerdo con sus habilidades y motivación. c) Las normas que rigen la organización social son normas informales que rigen las interacciones sociales, definen amistades dentro y fuera del trabajo, con quién pasar el descanso, comer o practicar deportes. d) Las normas que rigen la asignación de recursos se refieren a la distribución de insumos, tareas, herramientas e instrumentos de trabajo, ganancias, recompensas y remuneraciones entre los miembros del grupo. Estas normas pueden ser definidas por el grupo o por la organización.

Según lo citado se logró entender que son algunos los tipos de normas grupales, los cuales rodean diariamente a las personas que trabajan dentro de la coordinación, es preciso mencionar

que dentro de las normas, la apariencia es la que se desarrolla constantemente por razones de mantener su trabajo sin importar cuál sea el comportamiento del jefe.

Por otro lado es fundamental llegar al grado de satisfacción existente con relación a los superiores y directivos de la organización y, de forma general, la opinión existente sobre los sistemas de gestión y dirección practicado.

El liderazgo forma parte de los factores más importantes para el logro de las metas que se deduce alcanzar en las organizaciones, es por ello necesario que se conozcan las habilidades que son imprescindible para el buen desempeño laboral.

Es de suma importancia que los líderes tengan un carácter fundamentado en principios y valores dirigidos a ofrecer soluciones efectivas que atraiga a los servidores para que sigan confiando en la coordinación. Por eso, es muy importante, que haya una formación integral, en actividades organizacionales, sino en principios y valores que les permita ejercer su asignación de forma efectiva y sólida, para que puedan ejercer sus actividades, no solamente los colaboradores, sino también el líder.

Cabe mencionar que la conexión de liderazgo por parte del coordinador general hacia los directivos no es la adecuada debido a que existen varias interferencias por parte del Coordinador General ya que toma en cuenta que: *“no existe un verdadero interés por mejorar el ámbito laboral y cumplir las metas que están propuestas”*

Es evidente ya que un 44% expresa tener una mala relación debido a que no existe una gestión idónea desde el coordinador hacia los directivos. La falta de liderazgo provoca que no se realicen adecuadamente las distintas tareas que se tienen planteadas, el no tener una adecuada comunicación no permite que la información sea idónea y eficiente.

8. CONCLUSIONES.

- a)** A nivel de la Coordinación general administrativa financiera no existe un adecuado clima laboral debido a que las condiciones no son las adecuadas, y además falta de complementación entre estas las dimensiones personales y organizacionales.
- b)** Dentro de las dimensiones organizacionales se puede destacar que la innovación en 56% no aporta al mejoramiento institucional, el 37% de los servidores consideran que cumplen exceso de funciones y un 74% considera que los salarios no son los justos estos son los aspectos que más afectan el clima laboral
- c)** Con referencia a las dimensiones personales, se concluye que existe un clima laboral negativo puesto que la falta de liderazgo, autorrealización personal, las relaciones personales, no son las adecuadas.

9. RECOMENDACIONES.

a. Para que exista eficiencia y eficacia en el desempeño de los funcionarios de la Coordinación Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja es primordial contar con un adecuado clima laboral que permita el cumplimiento de los objetivos de la organización. Por lo tanto es fundamental tomar en cuenta los aspectos tanto organizacionales como personales que arrojó el presente estudio

b. Crear un Manual de Funciones que contenga el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada servidor, para evitar que unos servidores tengan exceso de funciones frente a otros, en el mismo sentido motivar a que se apliquen nuevas tecnologías que ayuden al desarrollo de la Coordinación Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja, como también que las remuneraciones se las adapte de acuerdo a las funciones y preparación de cada funcionario.

c. Realizar por parte de la Dirección de Talento Humano Manual de Descripción de Puestos de la Coordinación, con el propósito de seleccionar al personal idóneo, de acuerdo a su perfil, en ese mismo sentido fomentar el liderazgo en dicha Coordinación promoviendo las buenas relaciones interpersonales.

10. BIBLIOGRAFÍA.

Chiavenato I. 2006. *Comportamiento Organizacional - La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: PEARSON.

Ivancevich J.M. Konopaske R. Matteson M.T. 2006. *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON.

Hellriegel D. Slocum J.W. 2009. *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON.

Robbins S.P. Judge T.A. 2013. *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON.

García M. 2009. *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Recuperado. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>.

Cuadra Peralta A. Veloso Besio C. 2007. *Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones*. Recuperado. http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762007000200004&script=sci_arttext&tlng=pt.

Segredo Pérez A. M. 2013. *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. Recuperado. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017.

Reglamento General A La Ley Orgánica Del Servicio Público. Recuperado. [file:///C:/Users/sofia/Downloads/Reglamento%20General%20a%20la%20Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Servicio%20P%C3%BAblico%20\(1\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/sofia/Downloads/Reglamento%20General%20a%20la%20Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Servicio%20P%C3%BAblico%20(1)%20(1).pdf)

11. Anexos.

Anexo N° 1

1.1 Encuesta



1859

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
AREA JURÍDICA SOCIAL Y
ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

No.	Cuestionario	
	Fecha:	
	Sector:	

Buenos días / tardes. Mi nombre es Xiomara Nathaly Vallejo Figueroa, alumna del décimo módulo de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, me dirijo a usted de la manera más comedida, se digne contestar la presente encuesta, su información servirá de base para mi tema de Tesis denominado " **CLIMA LABORAL DE LA COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL 2016**".
GRACIAS.

A continuación lea detenidamente las preguntas y marque con una X la respuesta que considere

1. Sexo

Masculino

Femenino

2. Dirección a la que pertenece.

Dirección Financiera Contabilidad	
Dirección de Desarrollo Físico	
Dirección de Talento Humano	
Dirección Administrativa	
Dirección de Telecomunicación e Información	
Dirección de Contratación Publica	
Dirección de Bienestar Estudiantil	

3. Como considera usted el nivel de la distribución de funciones, el grado de planificación que existe entre los trabajadores, la disponibilidad y carencia de los medios necesarios para realizar las tareas.

1	Muy de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	
4	En desacuerdo	
5	Muy en desacuerdo	

¿Por qué?

4. Cree usted que el grado de innovación, dinamismo se han adaptado a las necesidades que existe dentro de la institución.

Sí

No

¿Por qué?

5. Considera usted que dentro de las diferentes Direcciones que pertenecen a la Coordinación Administrativa Financiera debería existir información disponible y suficiente para que exista un buen desarrollo del trabajo.

1	Muy de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	
4	En desacuerdo	
5	Muy en desacuerdo	

¿Por qué?

6. La remuneración que percibe usted cree debería ser retribuirle a las funciones que realiza dentro de su área de trabajo.

Sí

No

¿Por qué?

7. Los servidores públicos deberían ser partícipes de proyectos que lleve a cabo la Coordinación Administrativa financiera.

1	Muy de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	
4	En desacuerdo	
5	Muy en desacuerdo	

¿Por qué?

-
8. Cree usted que ha logrado la autorrealización profesional en el cargo que desempeña.

Sí

No

¿Por qué?

-
9. Como considera usted las relaciones personales entre los servidores públicos que conforman la Coordinación Administrativa Financiera.

1	Excelente	
2	Buena	
3	Mala	
4	Ni Buena ni Mala	
5	Regular	

¿Por qué?

-
10. Cómo calificaría a relación existente entre sus superiores y directivos de la Coordinación Administrativa Financiera.

1	Excelente	
2	Buena	
3	Mala	
4	Ni Buena ni Mala	
5	Regular	

¿Por qué?

2.1 ENTREVISTA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
AREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Buenos días/tardes. Mi nombre es Xiomara Nathaly Vallejo Figueroa, estudiante de la Carrera de Administración pública de la Universidad Nacional de Loja, me dirijo a usted de la manera más comedida, se digne contestar las siguientes preguntas, su información me servirá de base para mi tesis denominada “**CLIMA LABORAL DE LA COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL 2016**”. Para lo cual es necesario conocer su opinión crítica, constructiva y valiosa. Por esto le pido que me conceda unos minutos para hacerle la presente entrevista.

1. **¿Cómo Director de la Coordinación Administrativa Financiera como considera el clima laboral dentro de está?**

2. **¿Cuáles son las características que debe existir para que haya un buen clima laboral?**

3. **¿Cómo considera el nivel de la distribución de funciones, el grado de planificación que existe entre los trabajadores?**

4. **¿Cree que el grado de innovación y eficacia se han adaptado a las necesidades que existe dentro de la institución?**

5. ¿Considera que existe el debido canal de información dentro de la Coordinación Administrativa Financiera para haya un buen desempeño Laboral?

6. ¿Cree que la remuneración que perciben los servidores públicos es acorde a sus funciones?

7. ¿Cree que los servidores públicos han llegado a la autorrealización profesional?

8. ¿Existen proyectos dentro de la Coordinación Administrativa Financiera de los que sean partícipes los servidores públicos, como y de qué manera?

9. ¿Cómo cree que es la relación inter personal entre los servidores públicos?

10. ¿Considera usted que debe tener la comunicación necesaria con los directores y subdirectores para que exista un buen clima laboral, el mismo se vea reflejado en el resultado del trabajo?

Anexo N° 3

3.1 Fotografías



Foto N° 1. Doctora Bienestar Estudiantil.



Foto N° 2: Servidores Públicos, Dirección de Telecomunicación e Información



Foto N° 3: Servidores Públicos, Dirección Desarrollo Físico



Foto N° 4: Laboartorista Clinico, bienestar estudiantil.



1859

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
Facultad Jurídica, Social y Administrativa
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

TEMA:

"CLIMA LABORAL DE LA COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL 2016".

Proyecto de Tesis previo a la obtención del Grado de Ingeniera en Administración Pública

AUTORA:

Xiomara Nathaly Vallejo Figueroa

LOJA – ECUADOR

2016

1. TEMA:

**“ CLIMA LABORAL DE LA COORDINACIÓN GENERAL
ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE
LOJA DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL 2016”**

2. PROBLEMÁTICA.

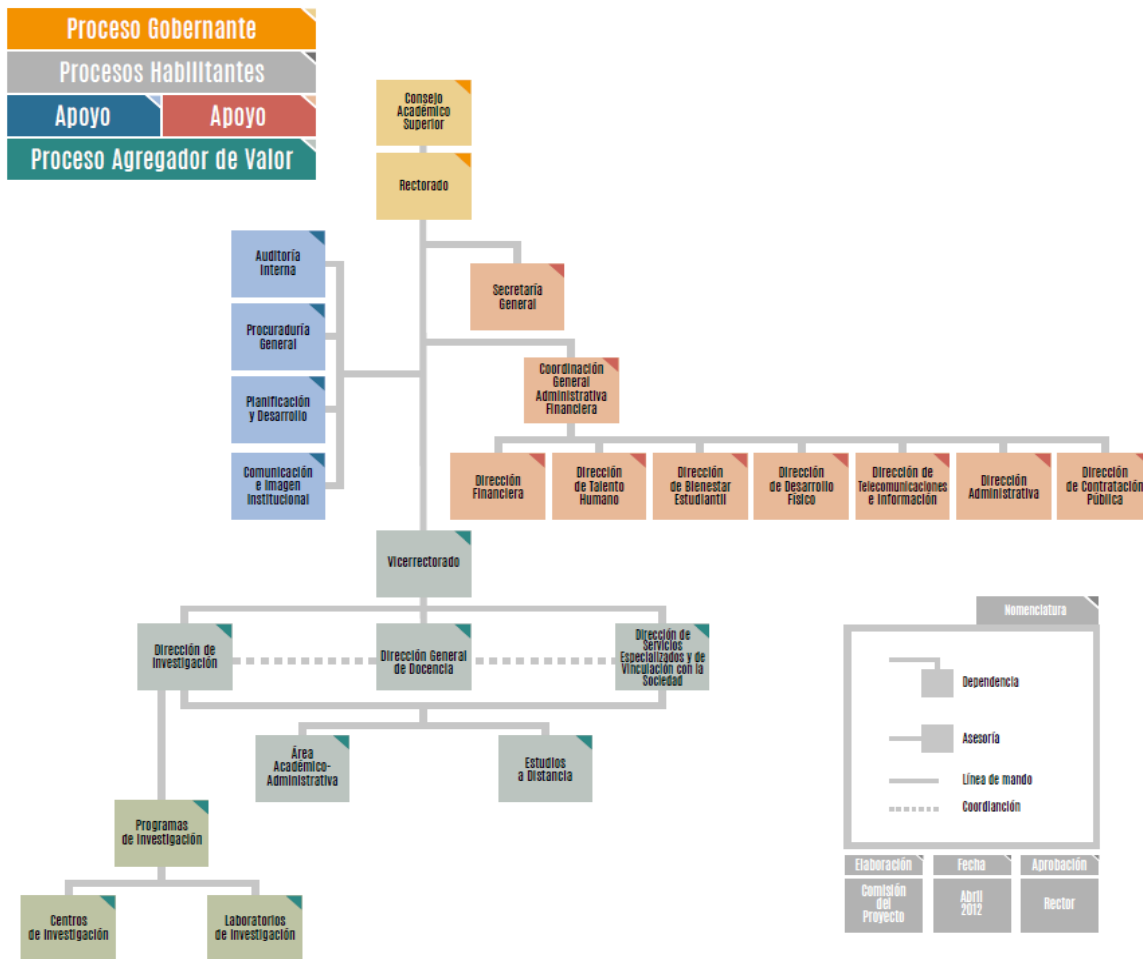
Dentro de la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja el Clima Laboral puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de los servidores públicos que laboran dentro de esta así como podría ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, por lo tanto, su conocimiento proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional.

Mediante una previa observación y conversaciones que se realizaron con los servidores públicos de la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja se estableció que; existen grandes problemas con respecto al clima laboral, lo que conlleva las malas relaciones interpersonales, mala comunicación, rotación del personal, falta de compromiso con el trabajo, cuyos factores se vinculan con la deficiente comunicación tanto interna como externa, estos factores reflejan el grado de satisfacción laboral en los servidores públicos y en su entorno laboral.

Dentro de las direcciones y subdirecciones que pertenecen a la Coordinación General Administrativa Financiera es donde se ha detectado problemas tanto en la organización como en los servidores públicos, debido a la transición por la que atraviesa actualmente la Universidad Nacional de Loja como es la Intervención la cual trajo cambios a esta Coordinación como anteriormente mencionamos.

La Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja, se encuentra estructurada según organigrama de la institución de la siguiente manera:

Organigrama estructural de la Universidad Nacional de Loja



Un ejemplo de problemas y que afecta al Clima Laboral es la Subdirección de Tesorería donde existe un inadecuado ambiente de trabajo que influye negativamente en el desempeño del personal, causando una baja satisfacción laboral, afectando a la productividad.

Cuando existe un ambiente de trabajo inadecuado los servidores públicos manifiestan comportamientos que dan una clara muestra de desmotivación y de insatisfacción laboral por lo tanto reflejan un bajo rendimiento en su trabajo y un mal ambiente de trabajo.

3. JUSTIFICACIÓN.

Basándonos en el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja en su Art, 129 señala "en el Reglamento de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior, en el nivel de formación profesional, como requisito para la graduación, el estudiante, previa la planificación, aprobación y supervisión respectivas, debe presentar y sustentar un trabajo de investigación (tesis de grado) conducente a una propuesta para resolver un problema o situación práctica, con características de viabilidad, rentabilidad y originalidad" en cumplimiento a la normativa institucional me he planteado desarrollar el presente trabajo de investigación "Clima Laboral de la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja, durante el tercer trimestre del año 2016", con lo cual se justifica plenamente el desarrollo del mismo en el ámbito:

Académico: se hará una investigación que contribuya no únicamente a los estudiantes sino que en base a los resultados que obtendrán, serán beneficiarios las autoridades de esta noble Institución como es la Universidad Nacional de Loja que servirá para identificar las falencias que existan y buscar posibles soluciones.

Social: en el ámbito social se justificara de acuerdo al comportamiento que los servidores públicos tendrán entre ellos internamente, y de la misma forma se reflejara al momento de dar atención a la colectividad, ya que si el trato es sano y adecuado su clima laboral será el adecuado.

Político: en referencia a este punto nos basamos en las políticas internas (reglamento, código de ética), el respeto a las funciones que le pertenece a cada dirección.

La Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja no consta con estudios sobre el clima laboral de los servidores públicos, razón por la cual existe la

necesidad de realizar una cuantificación del mismo que contribuya a mejorar las satisfacciones de los trabajadores, proponiendo posibles soluciones que puedan ser ejecutadas

Es preciso señalar que el comportamiento individual de cada servidor público depende únicamente de las diferencias individuales de cada persona, que en el equipo de trabajo pueda establecerse como fortalezas para llevar a cabo los objetivos organizacionales. Es importante crear un propicio clima laboral, ya que este tiene gran importancia en el aspecto psicológico, motivacional, ambiental, productivo en las organizaciones; cuya finalidad es establecer y mantener la lealtad de los trabajadores. La culminación de esta investigación influirá positivamente en el personal y logrará un clima laboral que permita a los trabajadores aumentar su nivel de satisfacción y afianzamiento.

4. OBJETIVOS.

4.1 OBJETIVO GENERAL.

“Determinar el clima laboral de la coordinación general administrativa financiera de la Universidad Nacional de Loja, durante el tercer trimestre del 2016”.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Cuantificar las dimensiones Organizacionales del clima laboral en la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional.
2. Establecer las dimensiones Personales del clima laboral en la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad Nacional.

5. MARCO TEORICO.

5.1 TEORIA.

Existen ocho dimensiones las cuales se agrupan en dos grandes ejes que se han convertido en clásicos desde los estudios de Blake y Mouton (1981/1994)

El primer eje se refiere a la Organización y reúne las dimensiones del clima laboral que dependen en mayor medida del funcionamiento y organización de la entidad. Afectan a la satisfacción o insatisfacción de los empleados y, por tanto, al clima laboral, pero dependen principalmente de la forma en que la entidad está organizada y dirigida.

Las cuatro dimensiones del eje Empresa son las siguientes:

Organización (ORG). Se refiere a la opinión que existe sobre el nivel organizativo de la entidad, la claridad en la distribución de funciones, el grado de planificación de los trabajos, la disponibilidad o carencia de los medios necesarios para realizar las tareas, etc.

Se trata de una dimensión clásica que, de una u otra forma, aparece en todos los cuestionarios e clima laboral. En general, aunque haya importantes diferencias individuales, los trabajadores son sensibles a trabajar en un entorno organizado y eficiente. (Sara Coral, Jaime Pereña, Cuestionario de Clima Laboral: manual Madrid 2003 Tomado de CLA)

Innovación (INN). Esta dimensión se refiere al grado de innovación, dinamismo y adaptación a las necesidades del mercado que se perciben en la organización.

Como en el caso de ORG, se aceptan de forma general que un factor estimulante del buen clima laboral es el trabajar en una entidad dinámica e innovadora, que tiene una imagen positiva en el mercado. Por el contrario una empresa con imagen de anticuada y poco eficaz tiende a producir un ambiente de desánimo y abandonismo. (Sara Coral, Jaime Pereña, Cuestionario de Clima Laboral: manual Madrid 2003 Tomado de CLA)

Información (INF). La opinión que los empleados tienen sobre el nivel de información existente en la organización es otro de los factores importantes del clima laboral.

En esta dimensión se pregunta si la información disponible es suficiente y adecuada o si por el contrario las personas se sienten incomodas por estar mal informadas y por las consecuencias

que ello tiene para el normal desarrollo de sus trabajos. (Sara Coral, Jaime Pereña, Cuestionario de Clima Laboral: manual Madrid 2003 Tomado de CLA)

Condiciones (CON). Las condiciones materiales de trabajo, y entre ellas las compensaciones económicas, afectan de forma decisiva a la satisfacción de las personas en su trabajo. Después de los estudios de Maslow (1954/1958) y Herzberg (1966), entre otros muchos, a mediados del siglo XX, no cabe ya considerar que la remuneración es la única ni la principal motivación del hombre en el trabajo pueden tener como factor de desmotivación.

En esta escala se analizan las condiciones materiales de trabajo que pueden afectar al nivel de trabajo que pueden afectar al nivel de satisfacción de los trabajadores, entre las que se encuentra la remuneración. (Sara Coral, Jaime Pereña, Cuestionario de Clima Laboral: manual Madrid 2003 Tomado de CLA)

El Segundo eje se refiere a la Persona y recoge aquellas dimensiones del clima laboral que tienen más relación con las actitudes y vivencias personales y se refieren más al grado de satisfacción del trabajador y menos a su inserción en la organización. (Sara Coral, Jaime Pereña, Cuestionario de Clima Laboral: manual Madrid 2003 Tomado de CLA)

Las cuatro dimensiones del eje persona son las siguientes:

Implicación (IMP). Evalúa la percepción de sujeto sobre el grado de implicación que las personas que trabajan en la entidad tienen con la organización, hasta qué punto se sienten participes de un proyecto común o desvinculadas de los objetivos generales.

Se trata Obviamente de un aspecto muy relevante a la hora de evaluar el clima laboral, aunque en parte puede considerarse un síntoma o consecuencia del propio clima. Un buen clima laboral propicia que las personas se sientan implicadas y participes de los objetivos generales e interesadas en la marcha de la empresa.

Hay que aclarar que, al igual que ocurre en otras dimensiones, no se indaga exclusiva o principalmente por el grado de implicación del sujeto que contesta sino por la percepción que tiene sobre el nivel general de implicación existente. (Sara Coral, Jaime Pereña, Cuestionario de Clima Laboral: manual Madrid 2003 Tomado de CLA)

Autorrealización (AUT). Es sabio que la mayor parte de las personas deseamos que nuestro trabajo no solo nos proporcione una forma de subvenir a nuestras necesidades sino una oportunidad de progresar personalmente y de desarrollar nuestras capacidades.

En esta dimensión se realizaron preguntas para indagar hasta qué punto el trabajo en la organización es un factor de realización personal y de progreso y hasta qué punto contribuye al crecimiento personal, lo que se considera relacionado no solo con el clima laboral sino también con las perspectivas futuras de la persona y probablemente con su estabilidad en la entidad. (Sara Coral, Jaime Pereña, Cuestionario de Clima Laboral: manual Madrid 2003 Tomado de CLA)

Relaciones (REL). Se trata con esta escala de evaluar la percepción del sujeto sobre el grado de satisfacción existente en las relaciones personales generadas en el ámbito laboral.

Es otra de las dimensiones esenciales que siempre se considera decisiva a la hora de establecer el clima social de cualquier organización. (Sara Coral, Jaime Pereña, Cuestionario de Clima Laboral: manual Madrid 2003 Tomado de CLA)

Dirección (DIR). Esta última escala pretende evaluar el grado de satisfacción existente con relación a los superiores y directivos de la organización y, de forma general, la opinión existente sobre los sistemas de gestión y dirección practicado. (Sara Coral, Jaime Pereña, Cuestionario de Clima Laboral: manual Madrid 2003 Tomado de CLA)

6. METODOS Y TECNICAS.

6.1 Método.

- **Método Deductivo:** ya que permitirá el razonamiento de las dimensiones tanto organizacionales como personales.
- **Método Descriptivo:** a través del cual se detallará la realidad de la población objetivo a las dimensiones que conforman el clima laboral dentro de La Coordinación Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja.
- **Análítico-Sintético:** que aportara a realizar un análisis de la información recolectada de cada Dirección, con técnicas como la encuesta, entrevista, permitiendo hacer comparaciones, articulaciones y complementariedad de la información.
- **Método Deductivo:** permitirá realizar la conjunción de la revisión de la literatura, los objetivos propuestos, la información primaria y así establecer análisis puntuales que darán paso a las conclusiones y recomendaciones.

6.2 TÉCNICAS.

La técnica utilizada dentro de la investigación será cuantitativa puesto que se realizaran:

- **Encuestas:** Se hará una serie de preguntas a las y los servidores públicos de la Coordinación General Administrativa Financiera de la Universidad nacional de Loja de donde se reunirán datos para detectar la opinión acerca del Clima laboral.
- **Entrevista:** Ayudara a corroborar los resultados de las encuestas, se realizara una comparación de resultados. Cuyas interrogantes serán elaboradas a través de preguntas abiertas y cerradas para poder conocer información necesaria para la investigación.

La entrevista se la realizara al Coordinador y a cada Dirección que conforman La Coordinación Administrativo Financiero de la Universidad Nacional de Loja.

6.3 Población.

El estudio se lo desarrolló en la Coordinación Administrativa Financiera de la Universidad Nacional de Loja la cual consta con de 7 direcciones, donde laboran 103 servidores públicos.

Las encuestas están distribuidas de la siguiente manera:

DIRECCIÓN	Nº DE ENCUESTAS
Dirección Financiera	18
Dirección de Desarrollo Físico	12
Dirección de Talento Humano	27
Dirección Administrativa	15
Dirección de Telecomunicación e Información:	18
Dirección de Contratación Pública	5
Dirección de Bienestar Estudiantil	8
Total de Encuestas	103

7. CRONOGRAMA.

ORDEN	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Certificación del tema de investigación			X	X																
2	Pertinencia del proyecto y asignación del tutor					X															
3	Tema proyecto de tesis					X															
4	Problemática de la investigación						X														
5	Justificación de la investigación							X													
6	Objetivos de la investigación								X												
7	Marco teórico de la investigación									X											
8	Metodología de la investigación										X										
9	Cronograma de actividades de la investigación											X									
10	Presupuesto y financiamiento de la investigación												X								
11	Conclusiones y recomendaciones de la investigación													X							
12	Bibliografía y anexos de la investigación														X	X					
13	Presentación del informe final																	X	X		

8. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO.

GASTOS CORRIENTES	
Transporte	5.00
Alimentación	30.00
	35.00

GASTOS DE INVERSIÓN			
DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Resma de Papel A4	10	9.00	90.00
Impresiones	100	0.05	5.00
Copias	100	0.02	2.00
Anillados	6	3.00	18.00
Internet	100	0.6	60
			176

9. BIBLIOGRAFIA.

Sara Coral, Jaime Pereña, Laboral Cuestionario de Clima: manual Madrid 2003 recuperado de CLA

Orgánico funcional de la UNL, disponible en <http://unl.edu.ec/universidad/organigrama-institucional>

INDICE

CARATULA.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
AUTORÍA.....	III
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
1. TITULO.....	1
2. RESUMEN.....	2
3. INTRODUCCIÓN.....	4
4. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	7
5. MATERIALES Y MÉTODOS.....	28
6. RESULTADOS.....	29
7. DISCUSIÓN.....	37
8. CONCLUSIONES.....	44
9. RECOMENDACIONES.....	45
10. BIBLIOGRAFÍA.....	46
11. ANEXOS.....	47
INDICE.....	..69