



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADAS EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TÍTULO DEL PROYECTO:

ESTRUCTURACIÓN DE ESTRATEGIAS DE CLIMA LABORAL EN LA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO COMO HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA OPTIMIZAR LOS NIVELES DE SERVICIO AL CLIENTE.

Autor(a):

Cisneros Terán María José

Pineda Malagón Rosa Leticia

Milagro, Noviembre del 2013

Ecuador



ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las Srtas. María José Cisneros Terán y Rosa Leticia Pineda Malagón, para optar al título de Licenciadas en Gestión Empresarial y que acepto tutoriar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 18 días del mes de noviembre del 2013

Ing. Héctor Serrano Mantilla, Msc



DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Las autoras de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 18 días del mes de noviembre del 2013

María José Cisneros Terán

CI: 0928982651

Rosa Leticia Pineda Malagón

CI: 0929393809



CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Licenciadas en Gestión Empresarial otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedicamos la realización de este proyecto y el esfuerzo aplicado en el mismo a Dios por habernos dado sabiduría y dedicación para lograr uno más de nuestros objetivos, a nuestros padres por su amor y apoyo incondicional y a nuestro tutor de tesis Ing. Héctor Serrano por sus sabias enseñanzas.

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro infinito agradecimiento a Dios por habernos iluminado y llenado de sabiduría en este proceso de nuestras vidas, a los pilares fundamentales de nuestra existencia: nuestros padres por sus sabios consejos y su apoyo, a los docentes que nos impartieron sus conocimientos durante nuestra etapa universitaria y a nuestro tutor que con sus conocimientos nos guio de manera satisfactoria y culminamos exitosamente nuestra tesis logrando este momento de orgullo y felicidad, y finalmente a todas y cada una de las personas que de una u otra manera han influido positivamente en nuestra formación profesional y personal.



CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Lcdo.

Jaime Orozco Hernández, Msc

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue: Estructuración de estrategias de clima laboral en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro como herramientas necesarias para optimizar los niveles de servicio al cliente.

Milagro, 18 de noviembre del 2013

María José Cisneros Terán

CI: 0928982651

Rosa Leticia Pineda Malagón

CI: 0929393809

INDICE GENERAL

Página de carátula o portada	i
Página de constancia de aceptación por el tutor	li
Página de declaración de autoría de la investigación	lii
Página de certificación de defensa	lv
Página de agradecimiento	v
Página de dedicatoria	vi
Índice General	vii
Resumen.	viii

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 Problematización	1
1.1.2 Delimitación del problema	3
1.1.3 Formulación del Problema	3
1.1.4 Sistematización del Problema	3
1.1.5 Determinación del tema	4
1.2 Objetivos	4
1.2.1 Objetivo General	4
1.2.2 Objetivos específicos	4
1.3 Justificación	5

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1.1 Antecedentes históricos	6
2.1.2 Antecedentes referenciales	8
2.1.3 Fundamentación	10
2.2 MARCO LEGAL	15
2.3 MARCO CONCEPTUAL	35
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	36

2.4.1 Hipótesis General	36
2.4.2 Hipótesis Particulares	36
2.4.3 Declaración de las Variables	37
2.4.4 Operacionalización de las variables	38

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	40
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	41
3.2.1 Características de la población	41
3.2.2 Delimitación de la población	42
3.2.3 Tipo de muestra	42
3.2.4 Tamaño de la muestra	42
3.2.5 Proceso de Selección	44
3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS	45
3.3.1 Métodos teóricos	45
3.3.2 Métodos empíricos	45
3.3.3 Técnicas e instrumentos	45
3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	46

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	47
4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	48
4.3 RESULTADOS	140
4.4 HIPÓTESIS Y VERIFICACIONES	145

CAPITULO V	
PROPUESTA	
5.1 TEMA	146
5.2 JUSTIFICACIÓN	146
5.3 FUNDAMENTACIÓN	147
5.4 OBJETIVOS	151
5.5 UBICACIÓN	152
5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	153
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	154
5.7.1 Misión	154
5.7.2 Visión	154
5.7.4 Valores	154
5.7.5 FODA	155
5.7.6 Lineamientos para evaluar la propuesta	155
5.7.7 Impacto	171
5.7.8 Cronograma de actividades	172
CONCLUSIONES	173
RECOMENDACIONES	174
BIBLIOGRAFÍA	175
LINCOGRAFIA	176
ANEXOS	177
Anexo a (Formato de encuesta)	178
Anexo b (Formato de entrevista)	180
Fotos	181

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	36
Tabla 2 Como se identifica al clima laboral	48
Tabla 3 Como se identifica al clima laboral	49
Tabla 4 Como se identifica al clima laboral	50
Tabla 5 Como se identifica al clima laboral	51
Tabla 6 Como se identifica al clima laboral	52
Tabla 7 Como se identifica al clima laboral	54
Tabla 8 El clima laboral influye en el servicio	55
Tabla 9 El clima laboral influye en el servicio	56
Tabla 10 El clima laboral influye en el servicio	57
Tabla 11 El clima laboral influye en el servicio	58
Tabla 12 El clima laboral influye en el servicio	60
Tabla 13 Efecto directo que tiene capacitación de comunicación eficaz	52
Tabla 14 Capacitación vinculada con identificación institucional	54
Tabla 15 Efecto directo que tiene capacitación de identificación institucional	55
Tabla 16 Capacitación vinculada programas de índole motivacional	58
Tabla 17 Efecto directo que tiene capacitación de índole motivacional	60
Tabla 18 Capacitación vinculada con programa de análisis de competencia	72
Tabla 19 Efecto directo que tiene programas de análisis de competencia	73
Tabla 20 Los docentes aplican procesos de comunicación eficaz	75
Tabla 21 Los docentes aplican procesos de comunicación eficaz	76
Tabla 22 Los docentes aplican procesos de comunicación eficaz	77
Tabla 23 Los docentes aplican procesos de comunicación eficaz	78
Tabla 24 Los administrativos aplican procesos de comunicación eficaz	80
Tabla 25 Los administrativos aplican procesos de comunicación eficaz	81
Tabla 26 Los administrativos aplican procesos de comunicación eficaz	82
Tabla 27 Los administrativos aplican procesos de comunicación eficaz	83
Tabla 28 Los trabajadores aplican procesos de comunicación eficaz	85
Tabla 29 Los trabajadores aplican procesos de comunicación eficaz	86
Tabla 30 Los trabajadores aplican procesos de comunicación eficaz	87

Tabla 31 Los trabajadores aplican procesos de comunicación eficaz	88
Tabla 32 Los docentes reflejan identificación institucional	90
Tabla 33 Los docentes reflejan identificación institucional	91
Tabla 34 Los docentes reflejan identificación institucional	92
Tabla 35 Los docentes reflejan identificación institucional	93
Tabla 36 Personal administrativo reflejan identificación institucional	95
Tabla 37 Personal administrativo reflejan identificación institucional	96
Tabla 38 Personal administrativo reflejan identificación institucional	9
Tabla 39 Personal administrativo reflejan identificación institucional	98
Tabla 40 Los trabajadores reflejan identificación institucional	100
Tabla 41 Los trabajadores reflejan identificación institucional	101
Tabla 42 Los trabajadores reflejan identificación institucional	102
Tabla 43 Los trabajadores reflejan identificación institucional	103
Tabla 44 Los docentes se encuentran motivados	105
Tabla 45 Los docentes se encuentran motivados	105
Tabla 46 Los docentes se encuentran motivados	107
Tabla 47 Los docentes se encuentran motivados	108
Tabla 48 El personal administrativo se encuentra motivado	110
Tabla 49 El personal administrativo se encuentra motivado	111
Tabla 50 El personal administrativo se encuentra motivado	112
Tabla 51 El personal administrativo se encuentra motivado	115
Tabla 52 Los trabajadores se encuentran motivados	116
Tabla 53 Los trabajadores se encuentran motivados	117
Tabla 54 Los trabajadores se encuentran motivados	118
Tabla 55 Los trabajadores se encuentran motivados	120
Tabla 56 Los docentes están dictando asignaturas acorde a su especialidad	121
Tabla 57 Los docentes están dictando asignaturas acorde a su especialidad	122
Tabla 58 Los docentes están dictando asignaturas acorde a su especialidad	123
Tabla 59 Los docentes están dictando asignaturas acorde a su especialidad	124
Tabla 60 los administrativos de acuerdo a su perfil profesional	125
Tabla 61 los administrativos de acuerdo a su perfil profesional	126
Tabla 62 los administrativos de acuerdo a su perfil profesional	127
Tabla 63 los administrativos de acuerdo a su perfil profesional	129

Tabla 64 los trabajadores de acuerdo a su perfil profesional	130
Tabla 65 los trabajadores de acuerdo a su perfil profesional	131
Tabla 66 los trabajadores de acuerdo a su perfil profesional	132
Tabla 67 los trabajadores de acuerdo a su perfil profesional	145
Tabla 68 validación de las hipótesis	161
Tabla 69 cuadro de estrategias	163
Tabla 70 cuadro de estrategias	163
Tabla 71 cuadro de estrategias	167
Tabla 72 cuadro de estrategias	169

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 representación gráfica del clima laboral	36
Gráfico 2 representación gráfica del clima laboral	48
Gráfico 3 representación gráfica del clima laboral	49
Gráfico 4 representación gráfica del clima laboral	50
Gráfico 5 representación gráfica del clima laboral	51
Gráfico 6 representación gráfica del servicio al cliente	52
Gráfico 7 representación gráfica del servicio al cliente	54
Gráfico 8 representación gráfica del servicio al cliente	55
Gráfico 9 representación gráfica del servicio al cliente	56
Gráfico 10 representación gráfica del servicio al cliente	57
Gráfico 11 representación gráfica de comunicación eficaz	58
Gráfico 12 representación gráfica de comunicación eficaz	60
Gráfico 13 representación gráfica de identificación institucional	52
Gráfico 14 representación gráfica de identificación institucional	54
Gráfico 15 representación gráfica de índole motivacional	55
Gráfico 16 representación gráfica de índole motivacional	58
Gráfico 17 representación gráfica de programa de análisis de competencia	60
Gráfico 18 representación gráfica de programa de análisis de competencia	72
Gráfico 19 representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz	73
Gráfico 20 representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz	75
Gráfico 21 representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz	76
Gráfico 22 representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz	77
Gráfico 23 representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz	78
Gráfico 24 representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz	80
Gráfico 25 representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz	81
Gráfico 26 representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz	82
Gráfico 27 representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz	83
Gráfico 28 representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz	85
Gráfico 29 representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz	86
Gráfico 30 representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz	87
Gráfico 31 representación gráfica de identificación institucional	88

Gráfico 32	representación gráfica de identificación institucional	90
Gráfico 33	representación gráfica de identificación institucional	91
Gráfico 34	representación gráfica de identificación institucional	92
Gráfico 35	representación gráfica de identificación institucional	93
Gráfico 36	representación gráfica de identificación institucional	95
Gráfico 37	representación gráfica de identificación institucional	96
Gráfico 38	representación gráfica de identificación institucional	9
Gráfico 39	representación gráfica de identificación institucional	98
Gráfico 40	representación gráfica de identificación institucional	100
Gráfico 41	representación gráfica de identificación institucional	101
Gráfico 42	representación gráfica de identificación institucional	102
Gráfico 43	representación gráfica de actividades motivacionales	103
Gráfico 44	representación gráfica de actividades motivacionales	105
Gráfico 45	representación gráfica de actividades motivacionales	105
Gráfico 46	representación gráfica de actividades motivacionales	107
Gráfico 47	representación gráfica de actividades motivacionales	108
Gráfico 48	representación gráfica de actividades motivacionales	110
Gráfico 49	representación gráfica de actividades motivacionales	111
Gráfico 50	representación gráfica de actividades motivacionales	112
Gráfico 51	representación gráfica de actividades motivacionales	115
Gráfico 52	representación gráfica de actividades motivacionales	116
Gráfico 53	representación gráfica de actividades motivacionales	117
Gráfico 54	representación gráfica de actividades motivacionales	118
Gráfico 55	representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad	120
Gráfico 56	representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad	121
Gráfico 57	representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad	122
Gráfico 58	representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad	123
Gráfico 59	representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad	124
Gráfico 60	representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad	125
Gráfico 61	representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad	126
Gráfico 62	representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad	127
Gráfico 63	representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad	129
Gráfico 64	representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad	130

Gráfico 65 representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad	131
Gráfico 66 representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad	132

RESUMEN

El presente trabajo se ha constituido en una oportunidad para investigar la influencia que tiene la calidad de vida laboral en la percepción del servicio al cliente, esto sustentado en nuestras inquietudes generadas al recibir nuestra preparación académica por este motivo direccionamos la investigación a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, determinamos nuestras hipótesis, variables, efectuamos encuestas a una muestra participativa de estudiantes, docentes, personal administrativo, trabajadores, así como realizamos entrevistas a un selecto equipo de especialistas, todo esto permitió sustentar la propuesta vinculada con la estructuración de estrategias de clima laboral que se aplicaran a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales para optimizar los niveles de servicio al cliente, demostrándose que si bien es cierto existen percepciones buenas y muy buenas buscamos una tendencia hacia la excelencia, recomendando que la Universidad Estatal de Milagro acoja y aplique estas estrategias para beneficio de nuestra universidad y de nuestro cantón.

Palabras claves: clima laboral, satisfacción, percepciones.

SUMMARY

The present work has become an opportunity to investigate the influence of the quality of working life in the perception of customer service, supported by our concerns that generated by receiving academic readiness for this reason we direct the investigation to the Academic Unit Commercial and Administrative Sciences at the State University of Milagro, we determine our hypotheses, variables, we conducted a sample survey participatory students, faculty, staff, workers, and conducted interviews with a select team of specialists, all support our proposal allowed structuring linked strategies work climate that would apply to the Academic Unit and Commercial Administrative Sciences to optimize customer service levels, demonstrating that although there are good and very good perceptions seek a tendency towards excellence, recommending that Miracle State University welcomes and apply these strategies for the benefit of our university and our county.

Main words: customer service, perception, working life.

INTRODUCCIÓN

Al culminar nuestro tercer nivel previo a obtener el título en Licenciatura en Gestión Empresarial hemos estimado pertinente efectuar un trabajo de investigación que nos desafíe, motive y beneficie a nuestra querida Universidad Estatal de Milagro, nuestra preparación académica nos permitió conocer aspectos vinculados con la gestión del talento humano y el comportamiento humano de las personas en las organizaciones, en varias oportunidades se generó una inquietud si existe un vínculo entre la calidad de servicio que se ofrece a un cliente y la calidad de vida que se ofrece a los colaboradores de una institución.

Se tomó una decisión de delimitar un trabajo de investigación practicándolo en nuestra universidad y de manera específica en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales. Para lo cual analizamos lo que para las autoras se constituía en un problema planteando un estudio del impacto que tienen la satisfacción laboral en el servicio al cliente que brindan los colaboradores de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, se determinó las hipótesis correspondientes sustentadas en sus variables que nos permitiría canalizar una encuesta técnicamente aplicada a una muestra establecida cumpliendo con los parámetros correspondientes así mismo se efectuó las entrevistas a especialistas.

Los resultados obtenidos de la encuesta así como los alcanzados de las entrevistas a los especialistas lograron confirmar nuestras hipótesis, que sustentan la propuesta y que se relaciona con la estructuración de cinco estrategias para mejorar el clima laboral de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales y que sabemos que serán de utilidad para optimizar el servicio al cliente.

Aspiramos que el presente trabajo que establece estrategias que tratan temas tan interesantes como; motivación, comunicación eficaz, identificación institucional, asignación de tareas por competencias y estas sea de aporte para nuestra Universidad y haber de esta manera nosotras contribuido al fortalecimiento de nuestra alma mater en sus integrantes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

Como estudiantes universitarias durante nuestra trayectoria en las aulas habíamos planificado la estructuración de un trabajo de investigación previo a la obtención de nuestro título de tercer nivel, un estudio que aporte a nuestra querida Universidad y quienes tienen interacción con ella.

Existe un aspecto cualitativo o intangible en la interacción con las personas y que permite conocer respecto al tema de la cultura organizacional como lo es la percepción de la calidad del servicio al cliente interno, externo y las potenciales causas que la originan.

La preparación académica vinculada con la gestión administrativa nos permite analizar y sobre todo cuestionarnos si existe un nexo o vínculo entre el servicio al cliente y la calidad de vida o clima laboral que se da en la Universidad Estatal de Milagro.

Como en las diferentes organizaciones públicas y privadas que hemos tenido la oportunidad de recibir servicios aplicamos nuestra opinión que se vincula con nuestra percepción para calificar si este servicio cubre las expectativas. El caso que nos ocupa y que queremos investigar hemos apreciado de igual manera que en la Universidad Estatal de Milagro se conoce la existencia de percepciones de buen y

mal servicio, queremos identificar si el clima laboral repercute al momento de ofrecer calidad de servicio al cliente.

Se ha conocido de experiencias positivas y negativas de quienes han tenido acceso a los servicios de la Unemi, este trabajo de investigación analizara si estos resultados estrechan el vínculo de cómo se siente la persona laborando en una organización y como actúa frente a terceros

Al mencionar respecto al servicio al cliente recibido nos encuadramos en aspectos generales queriendo conocer cómo percibe el servicio al cliente que recibe un estudiante universitario, no solamente del profesor sino del personal administrativo, directivos. De igual manera conocemos que existen clientes internos que son parte de un proceso sistémico que recibe de un área y entrega a otra área y que como tal son clientes de una y ofrecen servicio a otras a ellos de igual manera se le efectuara las consultas respectivas.

Se consideró necesario efectuar un análisis de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales que aglutina al mayor número de estudiantes, docentes, personal administrativo y trabajadores de nuestra querida Universidad lo que nos permitirá replicar los resultados a obtener de nuestras investigaciones al resto de la Universidad Estatal de Milagro.

Se quiere dejar constancia que entendemos que en el sector público por la rigidez que implica la aplicación de disposiciones legales hay aspectos en los que no existe mayor campo de acción y que podrían ser causas de una desmotivación laboral como es el tema salarial por este motivo el presente trabajo actuara en aquellos aspectos de tipo cualitativo en las que si se pueda profundizar para mejorar.

Pronostico.

La existencia de un deterioro del clima laboral en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro y su crecimiento tendrá un efecto directo en la calidad de servicio al cliente interno y externo.

Control de Pronóstico.

La determinación y aplicación de estrategias que permitan mejorar los niveles del clima laboral en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro tendrán un efecto positivo directo en la percepción de la calidad de servicio al cliente interno y externo

1.1.2 Delimitación del problema

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Campo: Gestión Empresarial.

Área: Liderazgo y Cultura Contemporánea.

Aspecto: El clima laboral.

Espacio: Universidad Estatal de Milagro.

Tiempo: Año 2013.

1.1.3 Formulación del problema

¿De qué manera influyen los niveles de calidad de vida o clima laboral en la percepción del servicio al cliente en la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro?

1.1.4 Sistematización del problema

- ¿De qué manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente un programa de capacitación relacionado con comunicación eficaz impartida a todo el personal de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro?

- ¿De qué manera influye en el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente un programa de identificación institucional impartida a todo el personal de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro?
- ¿De qué manera influye en el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente un programa de actividades de índole motivacional y recreativo impartida a todo el personal de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro?
- ¿De qué manera influye en el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente un programa de análisis de competencias para aprovechar los potenciales de los colaboradores de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro y proyecciones futuras?

1.1.5 Determinación del tema

Estudio del impacto que tienen la satisfacción laboral en el servicio al cliente que brindan los colaboradores de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Analizar los niveles de calidad de vida o clima laboral mediante una investigación para mejorar la percepción del servicio al cliente en la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro

1.2.2 Objetivos Específicos

- Analizar el efecto que tiene el clima laboral en el servicio al cliente de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro mediante la aplicación de un programa de

capacitación de comunicación eficaz para establecer estrategias que brinden mejores resultados.

- Examinar el efecto que tiene el clima laboral en el servicio al cliente de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro mediante la aplicación de un programa de capacitación de identificación institucional para establecer estrategias que brinden mejores resultados.
- Estudiar el efecto que tiene el clima laboral en el servicio al cliente de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro mediante la aplicación de un programa de actividades de índole motivacional y recreativo para establecer estrategias que brinden mejores resultados.
- Considerar el efecto que tiene el clima laboral en el servicio al cliente de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro mediante la aplicación de un programa de análisis de competencias para aprovechar los potenciales de los colaboradores para establecer estrategias que brinden mejores resultados.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

Existe un vínculo según la opinión de las autoras entre la calidad de un servicio ofrecido y la calidad de vida que un colaborador tienen dentro de una organización, el lugar de trabajo de una persona debe implicar aspectos como sinergia, compromiso, común eficaz, realización personal, realización profesional entre otros. Muchas veces escuchamos en el mercado que hay empresas que se destacan brindando un buen servicio y cuando uno las recuerda identifican inmediatamente un trato amable e inclusive una sonrisa cálida y nuevamente nos cuestionamos si esto se logra con la calidad de vida.

Queremos aportar a nuestra universidad para conocer si en nuestra alma mater existe la situación anteriormente señalada para lo cual efectuaremos un trabajo de investigación en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas Y Comerciales

que permitirá a futuro replicar a otras unidades académicas sus resultados si las autoridades así lo consideran.

Las organizaciones se deben al cliente, un cliente satisfecho tiene el poder de hacer crecer a una organización, existen clientes internos y externos, queremos conocer si estos perciben de nuestra universidad un buen servicio y si ellos consideran que la existencia de éste se identifica con la calidad de vida laboral que está llevando el colaboradores de la Unidad Académica que puede ser un docente, administrativo o trabajador.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

En el intento de ir más a las fuentes que pudieran darnos la razón de por qué se ha desarrollado el estudio del clima en unas u otras direcciones, deberíamos remontarnos a los trabajos de (TOLMAN, 1932)¹ que busca explicar la conducta “positiva” sobre la base de mapas cognitivos individuales del ambiente. En Tolman, el ambiente relevante para la conducta es abiertamente subjetivo y un claro antecedente del concepto de clima.

Es la obra de (Lewin, 1935, 1939, 1951)² la que sirve como estímulo para el desarrollo creciente del interés por el contexto social. De modo específico, su trabajo experimental de laboratorio junto con Lippitt y White sobre los estilos de liderazgo grupal introduce el término “clima” como vínculo entre la persona y el ambiente. Según sean las conductas de los líderes (democrática, autocrática o laissez faire), el grupo se comportara de modo distinto creándose diferentes climas. Desde entonces el estudio del clima ha seguido varias direcciones conceptuales y metodológicas.

¹ TOLMAN, 1932

² (Lewin, 1935, 1939, 1951)

Explicar lo que significa el clima para Lewin implica adentrarse en su teoría de personalidad en la que el individuo se siente como inmerso en un espacio psicológico de fuerzas internas y externas que actúan sobre el mismo y en la diferencia entre “espacio vital” (el ambiente tal y como es percibido) y la “zona limítrofe” (el mundo físico y social tal y como es), pero poniendo el énfasis en el espacio vital que es dependiente del perceptor humano. Su trabajo se enmarca dentro de un nuevo enfoque de las teorías organizacionales que, como reacción, pone el acento más sobre las conductas de las personas en su ambiente que en las consideraciones tecnológicas y clásicas. En el contexto social se considera como un patrón relativamente duradero y estable en acciones e interacciones de la gente en la organización y que constituye un conjunto de fuerzas sociales sobre el individuo en ese ambiente (Ríos, 1985).³ El camino al clima psicológico y/o organizacional estaba abierto y su influencia continúa en la actualidad.

Un trabajo que recibe las ideas de las teorías lewinianas, aunque a veces no se cite o se haga pasada, y que posiblemente no ha tenido más importancia en el desarrollo del estudio del clima (Sterm, 1970)⁴ es la teoría de la personalidad de Murray 1938. Murray interpreta las líneas marcadas por Lewin, conceptualizando las fuerzas internas y externas como necesidades (tendencias auto directivas de la personalidad) y como presiones (controles situacionales externos). El entorno, tal como es, influye el clima psicológico de los individuos que trabajan en el mismo. Murray identifica un conjunto de 30 fuerzas que constituyen, componen o integran las necesidades psicológicas del individuo como fuerzas internas. (Presión beta: interpretación personal subjetiva hecha por el individuo de los objetos influyentes). Dicha presión tiene su contrapartida en fuerzas externas ambientales (presión alfa: característica objetiva y real de la presión) que actúan como presiones sociales. Estas fuerzas representan tendencias que parecen dar unidad y dirección a la personalidad, no pueden ser observadas directamente, pero pueden inferirse de las acciones de los individuos o mediante test de personalidad.

Aunque el concepto se desarrolla a partir de los años sesenta, antes encontramos definiciones como la de Cornell, que subraya el sentido interpretativo o perceptivo

³ (Fernández Ríos, 1985)

⁴ (Sterm, 1970)

del clima, visto como interpretación o percepción de uno de los elementos constitutivos de la organización cual es el rol propio y los roles de los demás en las misma.

La introducción del concepto de clima en la psicología organizacional e industrial hay que atribuirle también a (Gellerman, 1960),⁵ que sigue los pasos de las definiciones analógicas, llamándolo “personalidad” o “carácter” de la organización. Las metas y las tácticas de los individuos a través de las cuales se manifiestan sus actitudes se han considerar determinantes del clima.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Tema: Estudio del clima laboral en el área Administrativa de la Unemi y propuesta de mejora.

Universidad: Universidad Estatal de Milagro

Autor: Brenda María Moreira Flores

Tutor: Jacqueline del Pilar Regato

País: Ecuador

El presente trabajo de investigación tiene como propósito estudiar el clima laboral en el área administrativa de la Universidad Estatal de Milagro con el fin de establecer mejoras. Esta herramienta es importante porque constituye una propuesta que beneficia de manera directa a los integrantes de la Unemi.

En este proceso de investigación se ha considerado el aporte a la estructuración del plan estratégico en la Universidad Estatal de Milagro para mejorar el clima laboral.

⁵ (Gellerman, 1960)

Tema: Implementación de un Programa de mejoramiento del Clima Laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Francisco de Milagro.

Universidad: Universidad Estatal de Milagro

Autor: Sharon Lisbeth Jiménez – Isis Granados Intriago

Tutor: Mario Alfredo Fernández

País: Ecuador

La presente investigación intenta implementar programas necesarios relacionados con el clima laboral que beneficie el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Francisco de Milagro para mejorar la relación entre trabajadores de la institución con el fin de mejorar el ambiente de trabajo y que los trabajadores aprendan a trabajar en equipo.

Dentro del presente trabajo se encuentran los análisis de los resultados de una encuesta aplicada que se efectuó con el propósito conocer los inconvenientes que se generan por el clima laboral desagradable, y se establece la importancia que tiene para las organizaciones y cómo influye el clima laboral en una empresa.

Tema: Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago.

Universidad: Universidad del Zulia

Autor: Niria Quintero

Nelly Africano

Elsis Faría

Año: 2008

País: Venezuela

Esta investigación se relaciona con el clima laboral y generar cambios y nuevas tecnologías para estructurar estrategias laborales que sirvan de mejorar a la hora de enfrentar los retos que se presentan en esta institución.

Dentro del presente trabajo se pretende mejorar los factores que afectan esta institución: económico, político, cultural, social y les resulta necesario desarrollar nuevas técnicas de producción, atención al cliente y mejorar el servicio para obtener la calidad en el talento humano.

Mejorando la administración y que en esta institución exista coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal y así pretenden disminuir la percepción negativa de sus trabajadores, ausentismo, aparición de conflictos en la organización.

2.1.3 FUNDAMENTACION

Administración de personal

Parte del proceso administrativo relativo a la programación de los esfuerzos coordinados tendientes a seleccionar, desarrollar y conservar un equipo de personal idóneo dentro de un organismo, mediante la conducción, solución y utilización de los recursos humanos a través de la motivación, incentivos y justa remuneración de los mismos.

La administración de personal se basa en los objetivos que se propone alcanzar cada organismo en particular y relacionados con las diversas unidades organizativas. El ámbito de acción abarca a todo el personal, tanto a los miembros administrativos, como la planeación del trabajo, los objetivos específicos que se desean obtener, las políticas que se deben seguir, los procedimientos y métodos que se van aplicar, la evaluación continua y la selección del personal más apto para cada puesto en función de la eficacia o del aumento de la productividad.

Capital Humano

El Capital Humano, compone, un conjunto intangible de habilidades y capacidades que aportan a elevar y conservar la productividad, la innovación y la empleabilidad de una persona o una comunidad; se entiende por empleabilidad la posibilidad de las personas para encontrar un empleo que retribuya sus capacidades laborales, por medio de diferentes influencias y fuentes, tales como: Las actividades de aprendizaje organizado por medio de la educación formal e informal, por medio del entrenamiento desarrollado en los diferentes puestos de trabajo de las organizaciones, de acuerdo con cada individuo y al contexto de uso.

Todas las organizaciones cuentan con capital humano que aporta a su crecimiento y rendimiento, de ahí surge la importancia de escoger a personas capaces que ayuden al logro de los objetivos empresariales. A pesar de que este capital humano un recurso intangible los ejecutivos bancarios deben mantener un constante seguimiento sobre su desempeño y aportación para de esta manera aportar al crecimiento del personal interno en las organizaciones. (Díaz, 2009)⁶

Competencias

La palabra competencias hace referencia a las características de personalidad con relación a una posición deseada. Si bien las competencias tienen como origen los rasgos de personalidad, se desarrollan a lo largo de la vida laboral; son, de algún modo, el fruto de nuestra experiencia. (Aller, 2009)⁷

Para desempeñarse en un puesto de trabajo las personas ponen en juego simultáneamente los tres elementos mencionados:

- Los *conocimientos*, que se adquieren a través del estudio (formal o informal).
- Las *destrezas o habilidades*, que son inherentes a cada uno (como ejemplo, la habilidad manual).

⁶ (DÍAZ, 2009)

⁷ (ALLES, HACER CARRERA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN., 2009, PÁGS. 32,33)

Comunicación

Las personas se relacionan continuamente con otras o con su ambiente por medio de la comunicación, esta es la transferencia de información o de significado de una persona a otra. Es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos, pensamientos y valores.

Una persona sola no puede comunicarse el acto de comunicación solo se puede realizar si existe otra persona receptora. Las organizaciones no pueden existir ni operar sin comunicación esta es la red que integra y coordina todas sus partes.

Control

Es la verificación de si está cumpliendo lo programado, es la evaluación y corrección de las actividades de los subordinados para asegurarse de lo que se realiza se ajusta a lo planes y a través del desempeño, determinar donde se están produciendo desviaciones negativas. Si estas desviaciones persisten iniciar la corrección de las actividades de las personas involucradas y responsables de la acción planeada y entonces realizar los pasos necesarios para mejorar el desempeño.

Cultura Organizacional

Cultura organizacional significa una forma de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y relaciones representativos todos de determinada organización. Cada organización tiene su cultura organizacional o cultura cooperativa para conocer una organización. Formar parte de una organización significa asimilar su cultura. Vivir en una organización, trabajar en ella, tomar parte en sus actividades hacer carrera dentro de ella, tomar parte en sus actividades, hacer carrera dentro de ella, es participar íntimamente de su cultura organizacional.

Eficacia organizacional

La literatura como eficacia organizacional es abundante y generalmente comprende indicadores contables en términos de utilidad, ventas, facturación, gastos o de criterios parecidos, puede comprender también otros indicadores financieros como

costo por unidad, porcentaje de utilidad sobre ventas, crecimiento de valor en almacén, utilización de fábrica y del equipo, relación entre capital y facturación, capital y utilidades.

El clima organizacional

Los seres humanos están continuamente implicados en la adopción a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. A esto se debe el nombre de clima organizacional gracias al ambiente interno entre los miembros de la organización. El clima organizacional está íntimamente relacionado con el grado de motivación con sus integrantes. El clima laboral sube y se traduce en relaciones de satisfacción, animo, interés, colaboración sin embargo cuando la motivación entre los miembros es baja el clima tiende a bajar caracterizándose por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción etc. (Chiavenato, 8va. edición)⁸

Ética profesional

Conjunto de normas de observación obligatorias para profesionales, relacionados con ellas y que regulan sus derechos, deberes y comportamientos según su especialización y campo de acción.

El propósito de tales normas, que generalmente se agrupan a través de un Código de Ética Profesional, es el de que cada actividad profesional cuente con principios o postulados que guíen su actitud y su conducta para el logro de objetivos morales, científicos y técnicos en el digno y correcto ejercicio profesional. (Arcentales, Tomo 1)⁹

La dirección y liderazgo

Aunque pueda caer en el proceso de la relaciona humanas, es una función bastante compleja, pues trata de las funcione propias del jefe y la organización, de deberes y autoridad. También trata de la motivación, clarificación de tradiciones, objetivos y políticas de la empresa, dentro del marco de la estructura organizativa

⁸ AD. RECURSOS HUMANOS - IDALBERTO CHIAVENATO - 8VA EDICION

⁹ ENCICLOPEDIA BASICA DE ADMINISTRACION NELSON DAVALES ARCENTALES TOMO 1

(dirección y liderazgo formal), con el fin de obtener los objetivos del área en que se desenvuelve y los de la empresa en general. (Cuevas)¹⁰

Motivación humana

Para comprender la conducta humana es necesario un mínimo conocimiento de la motivación. Definir exactamente el concepto de motivación es difícil, dado que se ha utilizado en diversos sentidos. De manera general motivo es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen por lo menos a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento. Este impulso a la acción puede estar provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente.

Organización

La vida de las personas está conformada por una infinidad de interacciones con otras personas y con organizaciones. El ser humano es eminentemente social e interactivo, no vive aislado sino en convivencia y en relación constante con sus semejantes. Una organización es un sistema de actividades consistentemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización.

Percepción

Cada persona tiene su propio sistema conceptual, es decir, su patrón de referencia que actúa como filtro codificador, lo que acondiciona la aceptación y el procesamiento de cualquier información. Este filtro selecciona y rechaza toda información que no se ajuste a ese sistema o que pueda amenazarlo. Existe una codificación perceptiva (percepción selectiva) que actúa como defensa bloqueando informaciones no deseadas o irrelevantes.

¹⁰ PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACION - LUIS VARGAS CUEVAS

Planificación

Incluye la selección de objetivos y de las estrategias políticas, programas y procedimientos. Ya sea para toda la empresa o para un sector de ella. Implica lógicamente una toma de decisiones, es decir, la elección entre dos o más alternativas. Pero la confusión se produce cuando se plantea quien debe planear, si es el administrador o alguna unidad de asesoría.

2.2 MARCO LEGAL

Normas constitucionales

Responsabilidades

Art 83. Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.
2. Ama killa, ama llulla, ama shwa. No ser ocioso, no mentir, no robar.
5. Respetar los derechos humanos y luchar por su cumplimiento.
7. Promover el bien común y anteponer el interés general al interés particular, conforme al buen vivir.
8. Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción.
9. Practicar la justicia y la solidaridad en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de bienes y servicios.
12. Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética. ¹¹

Administración pública

Art. 225.- El sector público comprende:

¹¹ www.derechoecuador.com

3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 228.- El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora.

Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo.

La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

Art. 230.- En el ejercicio del servicio público se prohíbe, además de lo que determine la ley:

1. Desempeñar más de un cargo público simultáneamente a excepción de la docencia universitaria siempre que su horario lo permita.
2. El nepotismo.
3. Las acciones de discriminación de cualquier tipo.

Art. 232.- No podrán ser funcionarias ni funcionarios ni miembros de organismos directivos de entidades que ejerzan la potestad estatal de control y regulación, quienes tengan intereses en las áreas que vayan a ser controladas o reguladas o representen a terceros que los tengan.

Las servidoras y servidores públicos se abstendrán de actuar en los casos en que sus intereses entren en conflicto con los del organismo o entidad en los que presten sus servicios.

Art. 233.- Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos.

Las servidoras o servidores públicos y los delegados o representantes a los cuerpos colegiados de las instituciones del Estado, estarán sujetos a las sanciones establecidas por delitos de peculado, cohecho, concusión y enriquecimiento ilícito. La acción para perseguirlos y las penas correspondientes serán imprescriptibles y, en estos casos, los juicios se iniciarán y continuarán incluso en ausencia de las personas acusadas.

Estas normas también se aplicarán a quienes participen en estos delitos, aun cuando no tengan las calidades antes señaladas.¹²

Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.¹³

Derechos de libertad

Art. 17.- El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:

1. Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelará que en su utilización prevalezca el interés colectivo.
2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las 26 personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá

¹² www.derechoecuador.com

¹³ www.derechoecuador.com

reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

Art. 23.- Las personas tienen derecho a acceder y participar del espacio público como ámbito de deliberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad. El derecho a difundir en el espacio público las propias expresiones culturales se ejercerá sin más limitaciones que las que establezca la ley, con sujeción a los principios constitucionales.

Art. 25.- Las personas tienen derecho a gozar de los beneficios y aplicaciones del progreso científico y de los saberes ancestrales. (Derecho Ecuador, 2013)¹⁴

Usuarios y consumidores:

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

¹⁴ www.derechoecuador.com

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Trabajo:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.

7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente.

De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.

8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.

9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.

10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

11. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.

12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.

13. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.

14. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.

15. Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios.

16. En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Aquellos que no se incluyen en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo.¹⁵

Normas legales

Ley orgánica de servicio publico

Art 1.- Principios.- La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

Art 22.- Deberes de las o los servidores públicos.- Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;

¹⁵ www.derechoecuador.com

- e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;
- f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;
- g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;
- h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;
- i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;
- j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y,

Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

Artículo 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;
- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;

- d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas;
- e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley;
- f) Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria;
- g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;
- h) Ser restituidos en forma obligatoria, a sus cargos dentro del término de cinco días posteriores a la ejecutoria de la sentencia o resolución, en caso de que la autoridad competente haya fallado a favor del servidor suspendido o destituido; y, recibir de haber sido declarado nulo el acto administrativo impugnado, las remuneraciones que dejó de percibir, más los respectivos intereses durante el tiempo que duró el proceso judicial respectivo si el juez hubiere dispuesto el pago de remuneraciones, en el respectivo auto o sentencia se establecerá que deberán computarse y descontarse los valores percibidos durante el tiempo que hubiere prestado servicios en otra institución de la administración pública durante dicho periodo;
- i) Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley;
- j) Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada;
- k) Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción;
- l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;

m) Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada;

n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos;

ñ) Ejercer el derecho de la potencializarían integral de sus capacidades humanas e intelectuales;

o) Mantener su puesto de trabajo cuando se hubiere disminuido sus capacidades por enfermedades catastróficas y/o mientras dure su tratamiento y en caso de verse imposibilitado para seguir ejerciendo efectivamente su cargo podrá pasar a desempeñar otro sin que sea disminuida su remuneración salvo el caso de que se acogiera a los mecanismos de la seguridad social previstos para el efecto. En caso de que se produjere tal evento se acogerá al procedimiento de la jubilación por invalidez y a los beneficios establecidos en esta ley y en las de seguridad social;

p) Mantener a sus hijos e hijas, hasta los cuatro años de edad, en un centro de cuidado infantil pagado y elegido por la entidad pública;

q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades; y,

r) Los demás que establezca la Constitución y la ley.

Artículo 24.- Prohibiciones a las servidoras y los servidores públicos.- Prohíbese a las servidoras y los servidores públicos lo siguiente:

a) Abandonar injustificadamente su trabajo;

b) Ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el tiempo fijado como horario de trabajo para el desempeño de sus labores, excepto quienes sean autorizados para realizar sus estudios o ejercer la docencia en las universidades e instituciones politécnicas del país, siempre y cuando esto no

interrumpa el cumplimiento de la totalidad de la jornada de trabajo o en los casos establecidos en la presente Ley;

c) Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo;

d) Privilegiar en la prestación de servicios a familiares y personas recomendadas por superiores, salvo los casos de personas inmersas en grupos de atención prioritaria, debidamente justificadas;

e) Ordenar la asistencia a actos públicos de respaldo político de cualquier naturaleza o utilizar, con este y otros fines, bienes del Estado;

f) Abusar de la autoridad que le confiere el puesto para coartar la libertad de sufragio, asociación u otras garantías constitucionales;

g) Ejercer actividades electorales, en uso de sus funciones o aprovecharse de ellas para esos fines;

h) Paralizar a cualquier título los servicios públicos, en especial los de salud, educación, justicia y seguridad social; energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, procesamiento, transporte y distribución de hidrocarburos y sus derivados; transportación pública, saneamiento ambiental, bomberos, correos y telecomunicaciones;

i) Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente, con contribuyentes o contratistas de cualquier institución del Estado, en los casos en que el servidor público, en razón de sus funciones, deba atender personalmente dichos asuntos;

j) Resolver asuntos, intervenir , emitir informes, gestionar, tramitar o suscribir convenios o contratos con el Estado, por si o por interpuesta persona u obtener cualquier beneficio que implique privilegios para el servidor o servidora, su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad. Esta prohibición se aplicará también para empresas, sociedades o personas jurídicas en las que el servidor o

servidora, su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad tengan interés;

k) Solicitar, aceptar o recibir, de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dinero, privilegios y ventajas en razón de sus funciones, para sí, sus superiores o de sus subalternos; sin perjuicio de que estos actos constituyan delitos tales como: peculado, cohecho, concusión, extorsión o enriquecimiento ilícito;

l) Percibir remuneración o ingresos complementarios, ya sea con nombramiento o contrato, sin prestar servicios efectivos o desempeñar labor específica alguna, conforme a la normativa de la respectiva institución;

m) Negar las vacaciones injustificadamente a las servidoras y servidores públicos; y,

ñ) Las demás establecidas por la Constitución de la República, las leyes y los reglamentos.

Art 41.- Responsabilidad administrativa.- La servidora o servidor público que incumpliere sus obligaciones o contraviniera las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos, así como las leyes y normativa conexas, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho.

La sanción administrativa se aplicará conforme a las garantías básicas del derecho a la defensa y el debido proceso.

Art 69.- De la Formación de las y los servidores públicos.- La formación es el subsistema de estudios de carrera y de especialización de nivel superior que otorga titulación según la base de conocimientos y capacidades que permitan a los servidores públicos de nivel profesional y directivo obtener y generar conocimientos científicos y realizar investigación aplicada a las áreas de prioridad para el país, definidas en el Plan Nacional de Desarrollo.

La formación no profesional se alinearán también a las áreas de prioridad para el país establecida en el Plan Nacional del Buen Vivir.¹⁶

Ley orgánica de educación superior

Art. 6.- Derechos de los profesores o profesoras e investigadores o investigadoras.- Son derechos de los profesores o profesoras e investigadores o investigadoras de conformidad con la Constitución y esta Ley los siguientes:

- a) Ejercer la cátedra y la investigación bajo la más amplia libertad sin ningún tipo de imposición o restricción religiosa, política, partidista o de otra índole;
- b) Contar con las condiciones necesarias para el ejercicio de su actividad;
- c) Acceder a la carrera de profesor e investigador y a cargos directivos, que garantice estabilidad, promoción, movilidad y retiro, basados en el mérito académico, en la calidad de la enseñanza impartida, en la producción investigativa, en el perfeccionamiento permanente, sin admitir discriminación de género ni de ningún otro tipo;
- d) Participar en el sistema de evaluación institucional;
- e) Elegir y ser elegido para las representaciones de profesores/as, e integrar el cogobierno, en el caso de las universidades y escuelas politécnicas;
- f) Ejercer la libertad de asociarse y expresarse;
- g) Participar en el proceso de construcción, difusión y aplicación del conocimiento; y,
- h) Recibir una capacitación periódica acorde a su formación profesional y la cátedra

¹⁶ www.derechoecuador.com

que imparta, que fomente e incentive la superación personal académica y pedagógica.

Art. 26 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo

Art. 28 de la Constitución de la República del Ecuador señala entre otros principios que la educación responderá al interés público, y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos

Art. 36.- Asignación de recursos para publicaciones, becas para profesores o profesoras e investigaciones.- Las instituciones de educación superior de carácter público y particular asignarán obligatoriamente en sus presupuestos, por lo menos, el seis por ciento (6%) a publicaciones indexadas, becas de posgrado para sus profesores o profesoras e investigaciones en el marco del régimen de desarrollo nacional. La Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación velará por la aplicación de esta disposición.

Art. 59.- Participación del personal académico.- En los organismos colegiados de cogobierno, los docentes estarán representados por personas elegidas por votación universal de los respectivos estamentos. Esta situación deberá normarse en los estatutos institucionales

Art. 62.- Participación de las y los servidores y las y los trabajadores en el cogobierno.- La participación de las y los servidores y las y los trabajadores en los organismos colegiados de cogobierno de las universidades públicas y privadas será equivalente a un porcentaje del 1% al 5% del total del personal académico con derecho a voto. Las y los servidores y las y los trabajadores o sus representantes no participarán en las decisiones de carácter académico.

Art. 70.- Régimen laboral de las y los servidores públicos y de las y los trabajadores del Sistema de Educación Superior.- El personal de las instituciones y organismos públicos del Sistema de Educación Superior son servidores públicos, cuyo régimen laboral se regirá por la Ley de Servicio Público de conformidad con las reglas generales; salvo el caso de los obreros, que se regulan por el Código del Trabajo.

Los profesores o profesoras e investigadores o investigadoras de las universidades y escuelas politécnicas públicas son servidores públicos sujetos a un régimen propio que estará contemplado en el Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior, que fijará las normas que rijan el ingreso, promoción, estabilidad, evaluación, perfeccionamiento, escalas remunerativas, fortalecimiento institucional, jubilación y cesación. En las instituciones de educación superior particulares se observarán las disposiciones del Código de Trabajo.

Los profesores o profesoras e investigadores o investigadoras visitantes extranjeros podrán tener un régimen especial de remuneraciones de acuerdo a la reglamentación que para el efecto expida el Consejo de Educación Superior.

Se prohíbe que recursos provenientes del Estado financien fondos privados de jubilación complementaria, de cesantía privados o cualquier fondo privado sea cual fuere su denominación en las instituciones del Sistema de Educación Superior públicas o particulares que reciben rentas o asignaciones del Estado. Estos fondos podrán continuar aplicándose y generando sus prestaciones para efecto de este tipo de coberturas, siempre y cuando consideren para su financiamiento única y exclusivamente los aportes individuales de sus beneficiarios.

Art. 152.- Concurso público de merecimientos y oposición.-En las universidades y escuelas politécnicas públicas, el concurso público de merecimientos y oposición para acceder a la titularidad de la cátedra deberá ser convocado a través de al menos dos medios de comunicación escrito masivo y en la red electrónica de información que establezca la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, a través del Sistema Nacional de Información de la

Educación Superior del Ecuador y en los medios oficiales de la universidad o escuela politécnica convocante.

Los miembros del jurado serán docentes y deberán estar acreditados como profesores titulares en sus respectivas universidades y estarán conformados por un 40% de miembros externos a la universidad o escuela politécnica que está ofreciendo la plaza titular.

En el caso de las universidades y escuelas politécnicas particulares, su estatuto establecerá el procedimiento respectivo.

Art. 352 de la Carta Suprema del Estado determina que el Sistema de Educación Superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios superiores de música y artes, debidamente acreditados y evaluados. Estas instituciones, sean públicas o particulares, no tendrán fines de lucro

Art. 353 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el Sistema de Educación Superior se regirá por un organismo público de planificación, regulación y coordinación interna del sistema y de la relación entre sus distintos actores con la Función Ejecutiva; y por un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de instituciones, carreras y programas, que no podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación

355 de la Carta Suprema, entre otros principios, establece que el Estado reconocerá a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución.

Se reconoce a las universidades y escuelas politécnicas el derecho a la autonomía, ejercida y comprendida de manera solidaria y responsable. Dicha autonomía garantiza el ejercicio de la libertad académica y el derecho a la búsqueda de la verdad, sin restricciones; el gobierno y gestión de sí mismas, en consonancia con los principios de alternancia, transparencia y los derechos políticos; y la producción de ciencia, tecnología, cultura y arte.

La autonomía no exime a las instituciones del sistema de ser fiscalizadas, de la responsabilidad social, rendición de cuentas y participación en la planificación nacional;¹⁷

Normas complementarias

Estatuto orgánico de la Universidad Estatal de Milagro

Art. 6.- La Universidad Estatal de Milagro, en concordancia con su Misión y Visión

Cumple con las funciones determinadas en la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Educación Superior, el Consejo de Educación Superior, el presente Estatuto Orgánico y sus Reglamentos.

Art. 10.- Son atribuciones y deberes del Director de la Unidad Académica, a más de lo señalado en el Art. 34 del Estatuto Orgánico de la Universidad, las siguientes:

- a) Planificar semestralmente su trabajo;
- b) Promover permanentemente procesos de mejoramiento de la educación y un trabajo educativo coordinado y continuo e integrado en la Unidad Académica;
- c) Propiciar la acción interdisciplinaria entre las diversas carreras que funcionan en la Unidad Académica;
- d) Permanecer en la Unidad Académica ocho horas diarias de trabajo;
- e) Responsabilizarse por la Planificación, Evaluación y Desarrollo Académico de la Unidad;
- f) Administrar la Unidad Académica y responder por su funcionamiento y por la disciplina, dentro o fuera de los predios de la Unidad;
- g) Planificar y participaren acciones de mejoramiento de la educación, actualización y desarrollo profesional del Docente Universitario, del empleado y del trabajador de la Unidad Académica;

¹⁷ www.derechoecuador.com

- h) Legalizar los documentos oficiales que son de su responsabilidad y suscribir, conjuntamente con el señor Rector y el Secretario General los títulos que confiere la Universidad y la Unidad Académica;
- i) Autorizar la recepción de exámenes finales o de recuperación atrasados, hasta la primera semana del periodo de Matrículas Ordinarias del semestre siguiente; debiendo el docente asentar las notas en el Acta respectiva en la Secretaría de la Unidad de manera inmediata (24H00).
- j) Solicitar al señor Rector la contratación de un nuevo docente siempre y cuando cumpla con los requisitos reglamentarios para el efecto;
- k) Asignar al docente universitario de su Unidad en comisiones ocasionales que fueren necesarias;
- l) Designar tribunales para la defensa o sustentación de los proyectos de graduación;
- m) Solicitar el señor Rector y al H. Consejo Universitario los ascensos de los Docentes de la Unidad;
- n) Solicitar el incremento, cambio o remoción del personal de empleados o trabajadores de la Unidad;
- o) Organizar actividades, culturales, sociales, deportivas, de defensa del medio ambiente, con la participación de la Comunidad Universitaria; y,
- p) Presentar al término del período anual su informe al señor Rector.

Art. 11.- Son atribuciones del Consejo Directivo de las Unidades Académicas, a más de lo que contempla el Art. 39 del Estatuto Orgánico de la Universidad, las siguientes: (Estatuto Organico de la Universidad, 2013)¹⁸

¹⁸ (Estatuto Organico de la Universidad, 2013)

- a) Elaborar el Plan Estratégico Institucional de la Unidad Académica, en el período de matrículas, previo al inicio del Semestre y darlo a conocer a la Comisión Académica para su posterior aprobación en el Consejo Universitario;
- b) Crear el Reglamento Interno de la Unidad Académica o sus reformas y remitirlas a la Comisión Académica.
- c) Designar la comisión encargada de elaborar el horario general y la distribución de trabajo para los docentes que laboran en la Unidad Académica;
- d) Estudiar y resolver problemas de carácter disciplinarios y profesional de los docentes y disponer el trámite correspondiente, para los casos que la resolución deba de darse por otros niveles
- e) Promover la realización de actividades de mejoramiento docente y de desarrollo institucional en la Unidad Académica;
- f) Crear estímulos e imponer sanciones a los estudiantes, de conformidad con las normas de este reglamento y el reglamento para el Juzgamiento de las Infracciones y Aplicación de las Sanciones;
- g) Aplicar las disposiciones o resoluciones tomadas tanto por la Comisión Académica como por el H. Consejo Universitario;
- h) Evaluar periódicamente el Plan Institucional de la Unidad Académica y realizar los reajustes que fueren necesario.

¹⁹ Unemi-edu-ec

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Para ofrecerles una excelente comprensión de nuestra investigación, definiremos los principales términos incluidos en dicha investigación.

Clima organizacional: Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral ((Goncalves, 1997).²⁰

Percepción: patrón de referencia, lo que condiciona la aceptación y el procesamiento de cualquier información. (Ad. De recursos humanos. Chiavenato 8va edición)

Motivación: Grado en que se espera que se use, en el proceso de influir una considerable y aproximada orientación a las relaciones. (Reddin)²¹

Estrategia: El termino estrategia se utiliza para referirse al plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En otras palabras, una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro. (definicion , 2008)

Comportamiento organizacional: ese debe ser nuestro punto de partida. “El comportamiento organizacional es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción de personas y la organización, y la organización misma” (Crockett, 9)²²

Análisis de puesto de trabajo: Cuando se emplean programas de cambio de tareas para mejorar la productividad o la calidad de vida en el trabajo.

Desarrollo organizacional: Aplicación en todo el sistema de conocimientos sobre la ciencia del comportamiento para desarrollar, mejorar y reforzar las estrategias, estructuras y procesos que llevan a la efectividad organizacional.

²⁰ (Goncalves, 1997)

²¹ Reddin efectividad gerencial

²² (Crockett, 9)

Ergonomía: La ergonomía toma en consideración los cambios en el ambiente de trabajo junto a las capacidades físicas y fisiológicas y las limitaciones de los empleados.

Productividad: Conjunto de medidas o indicadores de la producción de un individuo, grupo u organización en relación con los factores o recursos que se hayan utilizado.

Productividad de los empleados: Los empleados productivos disminuyen los costos de generar ingresos, aumentan el rendimiento sobre las ventas y por extensión impulsan el rendimiento de la compañía sobre el capital invertido.

Sinergia: Es un concepto que proviene del griego "synergo", lo que quiere decir literalmente "trabajando en conjunto". Su significado actual se refiere al fenómeno en que el efecto de la influencia o trabajo de dos o más agentes actuando en conjunto es mayor al esperado considerando a la sumatoria de la acción de los agentes por separado. (DEFINICIÓN.DE, 200238)

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

El mejoramiento de los niveles del clima laboral en la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro tiene un efecto directo en los niveles de calidad de servicio al cliente percibido por los usuarios.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- La estructuración y aplicación de un programa de capacitación de comunicación eficaz afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

²³ (DEFINICIÓN.DE, 200²³8)

- La estructuración y aplicación de un programa de capacitación de identificación institucional afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.
- La estructuración y aplicación de un programa de actividades de índole motivacional y recreativo afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.
- La estructuración y aplicación de un programa de análisis de competencia afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

2.4.3 Declaración de Variables

Variable Independiente

El mejoramiento de clima laboral de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

Variable Dependiente

Lograr un efecto directo en los niveles de calidad de servicio al cliente percibido por los usuarios.

Hipótesis 1

VI: La estructuración y aplicación de un programa de capacitación de comunicación eficaz.

VD: Afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

Hipótesis 2

VI: La estructuración y aplicación de un programa de capacitación de identificación institucional

VD: Afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

Hipótesis 3

VI: La estructuración y aplicación de un programa de actividades de índole motivacional y recreativo

VD: Afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

Hipótesis 4

VI: La estructuración y aplicación de un programa de análisis de competencia

VD: Afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

Tabla 1: Operacionalización de las variables

OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES DE VARIABLES INDEPENDIENTES	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES DE VARIABLES DEPENDIENTES
Analizar los niveles de calidad de vida o clima laboral mediante una investigación para mejorar la percepción del servicio al cliente en la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad estatal de Milagro	El mejoramiento de los niveles del clima laboral en la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro tiene un efecto directo en los niveles de calidad de servicio al cliente percibido por los usuarios.	El mejoramiento de clima laboral de la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.	% de la muestra que menciona su opinión respecto del clima laboral en la Unemi	Lograr un efecto directo en los niveles de calidad de servicio al cliente percibido por los usuarios	% de usuarios que expresan su opinión respecto al servicio al cliente vinculado con el clima labora
Analizar el efecto que tiene el clima laboral en el servicio al cliente mediante la aplicación de un programa de capacitación de comunicación eficaz para establecer estrategias que brinden mejores resultados	La estructuración y aplicación de un programa de capacitación de comunicación eficaz afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.	La estructuración y aplicación de un programa de capacitación de comunicación eficaz.	% de la muestra que conoce de la existencia de un programa de capacitación de comunicación eficaz	afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro	% de la muestra que considera que la existencia del programa de capacitación de comunicación eficaz mejora el clima laboral y a su vez al servicio al cliente
Analizar el efecto que tiene el clima laboral en el servicio al cliente mediante la aplicación de un programa de capacitación de identificación institucional para establecer estrategias que brinden mejores resultados	La estructuración y aplicación de un programa de capacitación de identificación institucional afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.	estructuración y aplicación de un programa de capacitación de identificación institucional	% de la muestra que conoce de la existencia de un programa de capacitación de identificación institucional	afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unidad de Ciencias Administrativas y comerciales de la Universidad Estatal de Milagro	% de la muestra que considera que la existencia del programa de identificación institucional mejora el clima laboral y a su vez al servicio al cliente
Analizar el efecto que tiene el clima laboral en el servicio al cliente mediante la aplicación de un programa de actividades de índole motivacional y recreativo para establecer estrategias que brinden mejores resultados	La estructuración y aplicación de un programa de actividades de índole motivacional y recreativo afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro	la estructuración y aplicación de un programa de actividades de índole motivacional y recreativo	% de la muestra que conoce de la existencia de un programa de actividades de índole motivacional y recreativo.	afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro	% de la muestra que considera que la existencia del programa de actividades de índole motivacional y recreativo mejora el clima laboral y a su vez al servicio al cliente
Analizar el efecto que tiene el clima laboral en el servicio al cliente mediante la aplicación de un programa de análisis de competencias para aprovechar los potenciales de los colaboradores para establecer estrategias que brinden mejores resultados	La estructuración y aplicación de un programa de análisis de competencia afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro	la estructuración y aplicación de un programa de análisis de competencia	% de la muestra que conoce de la existencia de un programa de análisis de competencia	afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro	% de la muestra que considera que la existencia del programa de análisis de competencia mejora el clima laboral y a su vez al servicio al cliente

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Las características con las que cuenta esta investigación son las siguientes:

Según su objetivo gnoseológico:

- **Descriptiva:** Porque se va a identificar todas las características referentes al mercado, como sus necesidades, costumbres, estado socioeconómico y cultural
- **Explicativas:** Porque se dará a conocer una explicación de las hipótesis generales y específicas delineadas por su comportamiento.

Según su contexto:

- **De campo:** Por medio de esta se determinara el comportamiento de los empleados de la Universidad Estatal de Milagro

Según el control de las variables:

- **No experimental:** Se analizará los diferentes acontecimientos acerca del clima laboral en la UNEMI, se identificarán las necesidades y los problemas que en este proyecto se presenta los cuales están direccionados a la satisfacción de los empleados con información respecto del tema de estudio.

Según la orientación temporal:

- **Histórica:** Se analizarán antecedentes acerca del clima laboral, para escoger una teoría que nos sirva de ayuda para la solución del problema.
- **Tipo transversal o transaccional:** Se tomará información presente, mediante los diferentes métodos de investigación como la encuesta, ya que la información recopilada nos servirá para delimitar el tema de estudio.

Esta investigación se desarrolla de manera cualitativa, ya que describe y demuestra e identifica la calidad y los niveles de comportamientos que se generan a diario entre los colaboradores de la UNEMI, como lo son docentes, personal administrativo y los trabajadores para tomar como referencia y guía en cuanto a los mecanismos de retroalimentación que se deberían determinar a fin de que el ambiente organizacional mejore continuamente.

3.2. LA POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Característica de la población

La población de objeto de estudio serán los colaboradores de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, los cuales serán estratificados en docentes, personal administrativo y los trabajadores poseen características tales como cargo que desempeña, tiempo de laborar en la Universidad, docentes con nombramiento y los contratados, además la segmentación por edades, y género; es importante conocer todos los aspectos en los que se desarrolla el clima laboral en cada área de la institución, ya que no es similar la situación que vive el personal administrativo a un trabajador y viceversa.

Por esta razón se analizará las tres muestras de población determinando e identificando el problema existente y el que afecta prioritariamente.

3.2.2 Delimitación de la población

La población en base a la cual se va a realizar la investigación es finita ya que conocemos cual es el número de colaboradores en general , el número de docentes existentes y los trabajadores que laboran dentro de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, dicho estrato nos permitirá conocer las causas del por qué se generan ciertos conflictos interpersonales; los directores de cada área o departamento serán de vital importancia para conocer el análisis que cada uno de ellos percibe de su equipo de trabajo.

3.2.3 Tipo de la muestra

La investigación posee una muestra probabilística debido a que los colaboradores de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro son los seleccionados para conocer cuál es el clima laboral que se da en la institución.

3.2.4 Tamaño de la muestra

Para obtener nuestra muestra para el estudio de esta investigación dirigida a los colaboradores de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

n= tamaño de la muestra.

N= tamaño de la población.

Op= posibilidad de que ocurra un evento, p= 0,5

q= posibilidad de no ocurrencia de un evento, q= 0,5

E= error, se considera el 5%; E= 0,05

Z= nivel de confianza, que para el 95%, Z= 1,96

$$n = \frac{N p q}{\frac{(N - 1) E^2}{Z^2} + p q}$$

Estudiantes de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro

$$n = \frac{364 \times 0.5 \times 0.5}{\frac{(364-1)0.05^2}{1.96^2} + (0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{91}{\frac{0.91}{3.84} + (0.25)} = \frac{91}{0.49} = 185.71$$

Personal Administrativo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro

Población Total: 5

Docentes con Nombramiento de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro

$$n = \frac{35 \times 0.5 \times 0.5}{\frac{(35-1)0.05^2}{1.96^2} + (0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{8.75}{\frac{0.09}{3.84} + (0.25)} = \frac{8.75}{0.27} = 32.41$$

Docentes Contratados de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro

$$n = \frac{24 \times 0.5 \times 0.5}{\frac{(23-1)0.05^2}{1.96^2} + (0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{6}{\frac{0.01}{3.84} + (0.25)} = \frac{6}{0.25} = 24$$

Trabajadores de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro

Población Total. 5

3.2.5 Proceso de Selección

La muestra es de tipo probabilística y no probabilística. Para la población probabilística, es decir, el personal administrativo de la institución, será aplicada la selección sistemática de elementos muestrales y la estratificación por relación laboral en la Universidad Estatal de Milagro porque la población a estudiar es amplia y debemos segmentarla para obtener información concisa como resultado de las encuestas aplicadas acerca del clima laboral.

La muestra no probabilística será determinada por sujetos tipo, cabe destacar que parte del personal administrativo como lo son los directores de cada área o departamento será tomado en consideración como muestra fundamental para lograr visualizar e interpretar la perspectiva que ellos poseen de su equipo de trabajo, su desarrollo y emprendimiento.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Método inductivo

Se aplicara un enfoque individualizado de los departamentos de la UNEMI, investigando sus necesidades a través de un diagnostico organizacional, información que guiara el enfoque para elaborar propuestas y alternativas de solución de problemas relacionadas al clima laboral.

Será usado porque brinda herramientas importantes como lo son la observación, el análisis y la clasificación de los hechos para determinar un mecanismo y propuesta de posible solución o contribución a la mejora de los mismos.

3.3.2 Método deductivo

Conociendo la planificación estratégica de la organización con la misión, visión, valores corporativos. Estas constituirán el eje fundamental hacia la cual estará orientada la evaluación del clima organizacional.

Aplicado a esta investigación porque a partir de los hechos y la observación de los mismos se podrá fundamentar de forma clara, concisa y precisa utilizando además la síntesis de la documentación y la sinopsis de la investigación

3.3.3 Técnicas e instrumentos

Las técnicas que se utilizarán para la investigación serán la encuesta y la entrevista, para lo cual se elaborarán cuestionarios de diez preguntas que estarán basadas para la comprobación de las hipótesis.

3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Los procedimientos estadísticos de la información será el programa de EXCEL el cual permitirá tabular la información obtenida de las entrevistas y encuestas se realizarán representaciones gráficas por medio de barras o líneas.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El presente trabajo se orienta a la Universidad Estatal de Milagro en la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales para conocer desde la perspectiva de los estudiantes, docentes, administrativos y trabajadores la importancia que tiene mejorar el clima laboral para brindar una atención de calidad a los clientes internos y externos de nuestra querida universidad.

Una vez determinada la Problematización y posterior generación de las hipótesis que guardan relación con la situación actual que se conoce en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales y que se desea validar o no las hipótesis correspondientes, se puede apreciar que los alumnos continuamente asisten a sus clases, los profesores de igual manera imparten sus conocimientos, el personal administrativo efectúa sus gestiones diarias dentro de un contexto de normalidad, a través de esta investigación se desea conocer si el clima laboral que se percibe por parte de las autoras se constituye en una fortaleza, una oportunidad, en una debilidad o una amenaza.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Encuesta

Con la finalidad de recopilar información relacionada con el clima laboral-calidad de vida en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro se efectuó una encuesta a los docentes titulares, docentes bajo contrato, personal administrativo, trabajadores y estudiantes.

Pregunta 1.- ¿Considera usted que en la Unemi el nivel de clima laboral se lo puede identificar cómo?

ESTUDIANTES

Tabla 2: Como se identifica al clima laboral

	ESTUDIANTES		HOMBRES		MUJERES	
Excelente	140	47%	48	44%	92	48%
Muy bueno	102	34%	44	40%	58	31%
Bueno	54	18%	17	15%	37	19%
Deficiente	4	1%	1	1%	3	2%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

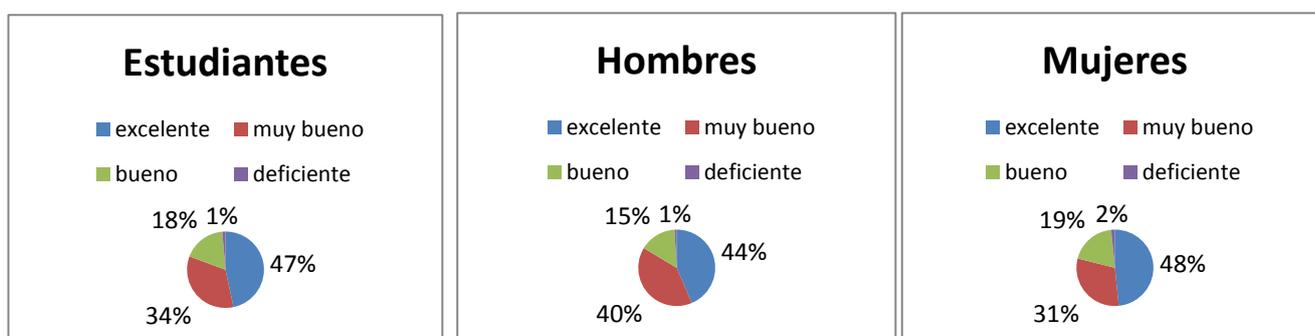


Gráfico 1: representación gráfica del clima laboral

DOCENTES CON NOMBRAMIENTO

Tabla 3: Como se identifica al clima laboral

	DOC. CON NOBRAMIENTO		HOMBRES		MUJERES	
EXCELENTE	11	31%	5	25%	6	40%
MUY BUENO	22	63%	14	70%	8	53%
BUENO	2	6%	1	5%	1	7%
DEFICIENTE	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

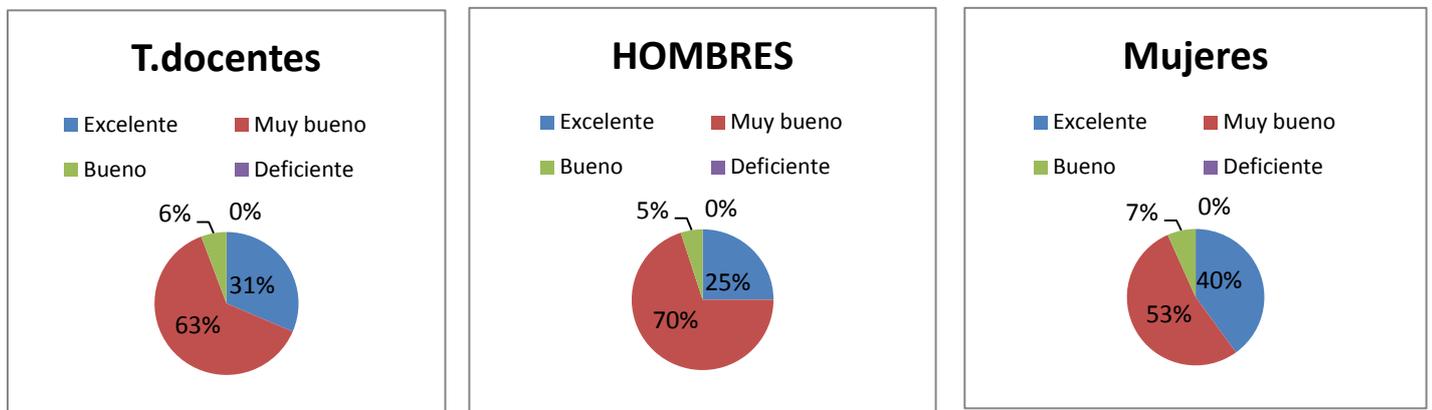


Gráfico 2: representación gráfica del clima laboral

DOCENTES CONTRATADOS

Tabla 4: Como se identifica al clima laboral

	DOC. BAJO CONTRATO		HOMBRES		MUJERES	
EXCELENTE	8	33%	5	33%	3	33%
MUY BUENO	12	50%	6	40%	6	67%
BUENO	4	17%	4	27%	0	0 %
DEFICIENTE	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

Gráfico 3: representación gráfica del clima laboral



PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 5: Como se identifica al clima laboral

	P.ADMINISTRATIVO		HOMBRES		MUJERES	
EXCELENTE	5	100%	1	100%	4	100%
MUY BUENO	0	0%	0	0%	0	0%
BUENO	0	0%	0	0%	0	0%
DEFICIENTE	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia



Gráfico 4: representación gráfica del clima laboral

TRABAJADORES

Tabla 6: Como se identifica al clima laboral

TRABAJADORES		
Excelente	4	80%
Muy bueno	1	20%
Bueno	0	0%
Deficiente	0	0%



Gráfico 5: representación gráfica del clima laboral

Cuando se consultó respecto a cómo se percibe o se siente el clima laboral en la Unemi estudiantes, docentes con nombramiento y bajo contrato, personal administrativo, trabajadores, difieren en sus opiniones. al respecto el personal administrativo estima en un 100% la existencia de un excelente nivel muy cercano a la opinión de los trabajadores que lo ubican en un 80%, los docentes tanto con nombramientos como contratados reflejan niveles que se podrían decir similares ya que los titulares lo califican en un 31% y los bajo contrato en un 33%, los alumnos de la interacción que tienen con docentes, personal administrativo y trabajadores perciben un excelente clima en un 60% , y de ellos al analizar su estructura los hombres lo califican en un 67% de esta manera y las mujeres en un 57%.

Al analizar los niveles calificados como muy buenos vemos que es donde los docentes concentran su calificación de clima laboral los titulares en un 67% destacándose que dentro de este rubro los varones inclusive llegan a reflejar niveles de 70%. El personal docente bajo contrato ubica como muy bueno al 50% mencionando que de este rubro se llega hasta niveles de 67% en la percepción de las mujeres. Del personal de trabajadores el 20% considera que es muy bueno, no existe resultado en administrativos porque el 100% considero que era excelente y los estudiantes reflejan una opinión del 34% que es la 2da en importancia ya que la primera fue como excelente.

Los resultados estimados como buenos alcanzan un nivel máximo del 17% en el personal docente bajo contrato, concentrada esta opinión en los hombres luego vemos que los estudiantes opinan de este nivel en un 18% con una mayor participación de opinión de las mujeres culminando los profesores titulares en un 6%.

Los niveles deficientes prácticamente no se registran en la muestra analizada.

De manera general las autoras pueden mencionar que se destaca que tanto el personal administrativo como de trabajadores registran los más altos niveles de excelente percepción del clima laboral no así los profesores que lo hacen en un porcentaje menor y que quizás esto puede estar vinculado con una mejor respuesta que puedan tener los alumnos

Pregunta 2.- ¿Considera usted que los niveles de clima laboral influyen en los niveles de la calidad de servicio que perciben los usuarios?

ESTUDIANTES

Tabla 7: El clima laboral influye en el servicio

	ESTUDIANTES		HOMBRES		MUJERES	
ALTA INFLUENCIA	136	46%	49	44%	87	46%
INFLUYE	139	46%	58	53%	81	42%
POCO INFLUYE	19	6%	2	2%	17	9%
NO INFLUYE	6	2%	1	1%	5	3%

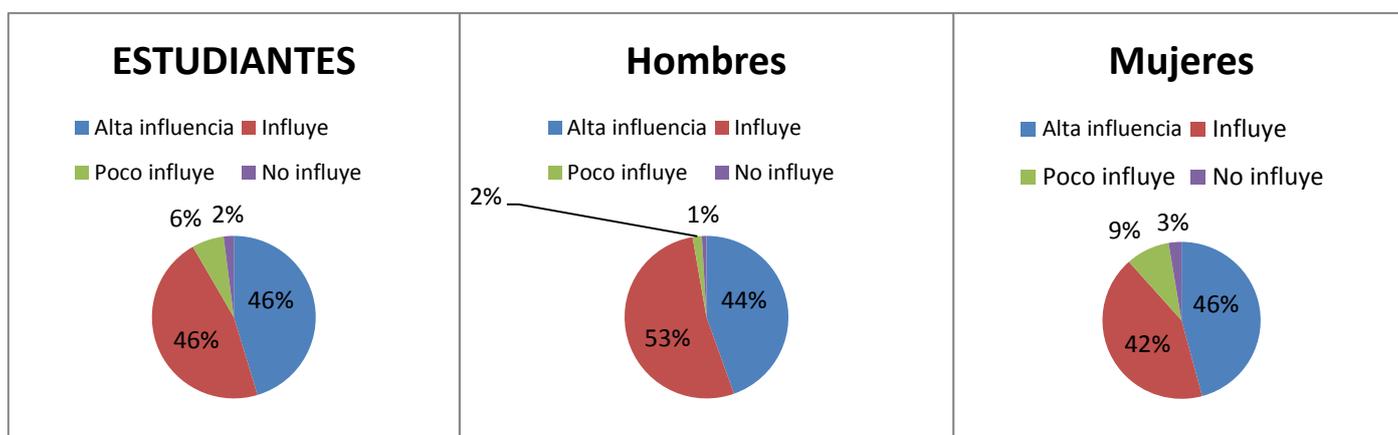


Gráfico 6: representación gráfica del clima y el servicio al cliente

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

DOCENTES CON NOMBRAMIENTO

Tabla 8: El clima laboral influye en el servicio

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJERES	
ALTA INFLUENCIA	10	29%	8	40%	2	13%
INFLUYE	24	68%	11	55%	13	87%
POCO INFLUYE	1	3%	1	5%	0	0%
NO INFLUYE	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

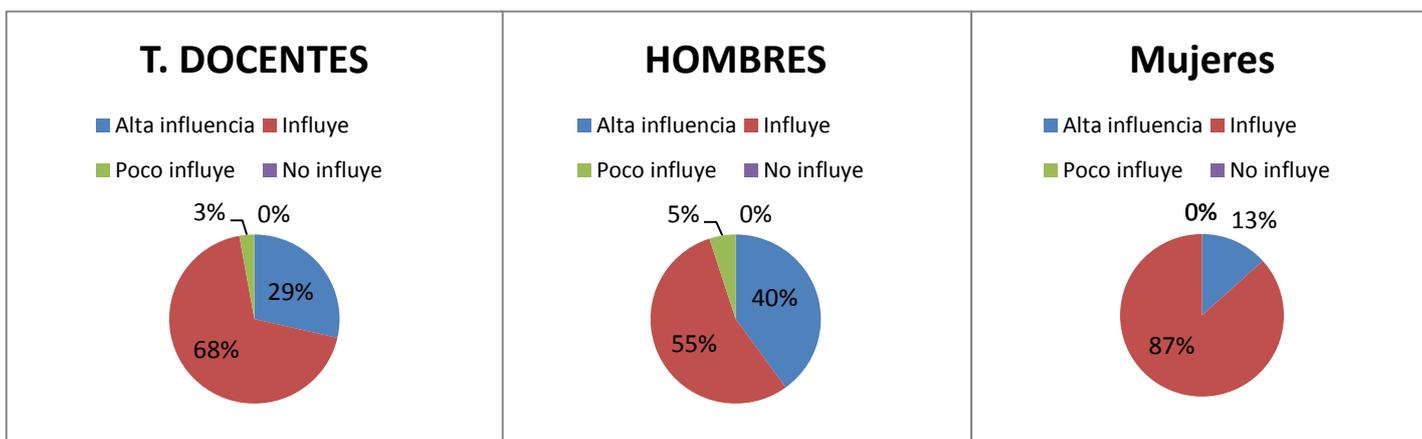


Gráfico 7: representación gráfica del clima y el servicio al cliente

DOCENTES BAJO CONTRATO

Tabla 9: El clima laboral influye en el servicio

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJERES	
ALTA INFLUENCIA	8	33%	7	46%	1	11%
INFLUYE	15	63%	7	47%	8	89%
POCO INFLUYE	1	4%	1	7%	0	0%
NO INFLUYE	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

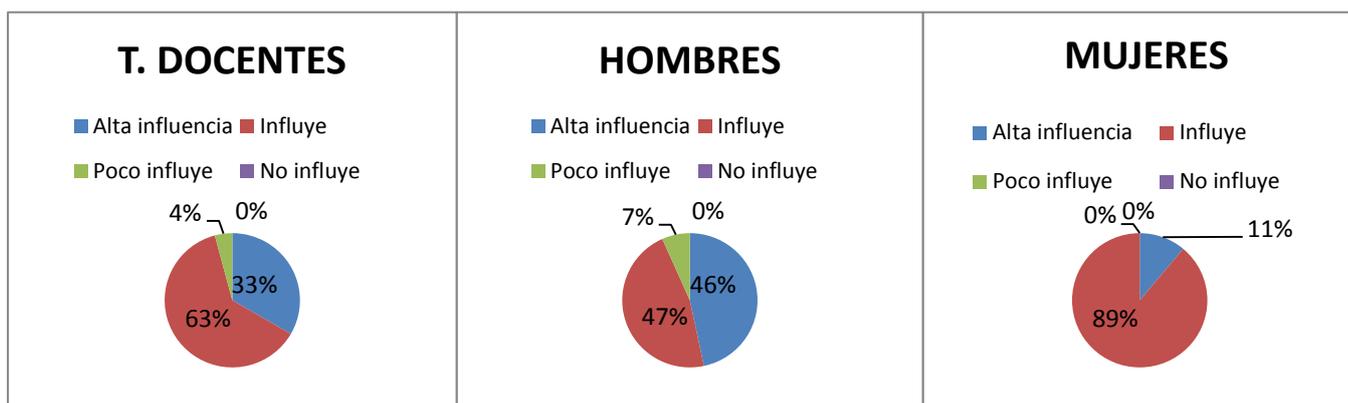


Gráfico 8: representación gráfica del clima y el servicio al cliente

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 10: El clima laboral influye en el servicio

	P. ADMINISTRATIVO		HOMBRES		MUJERES	
ALTA INFLUENCIA	3	60%	0	0%	3	75%
INFLUYE	2	40%	1	100%	1	25%
POCO INFLUYE	0	0%	0	0%	0	0%
NO INFLUYE	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

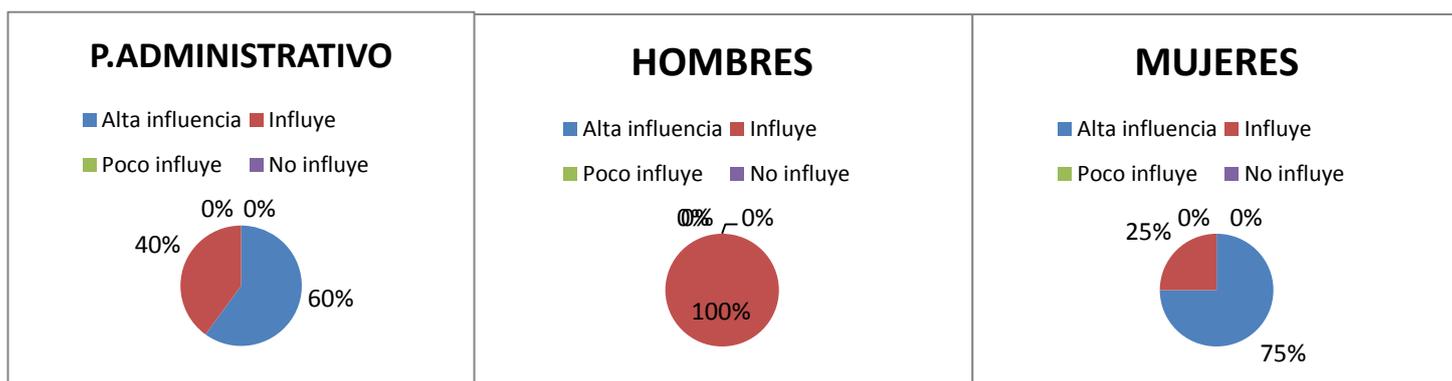


Gráfico 9: representación gráfica del clima y el servicio al cliente

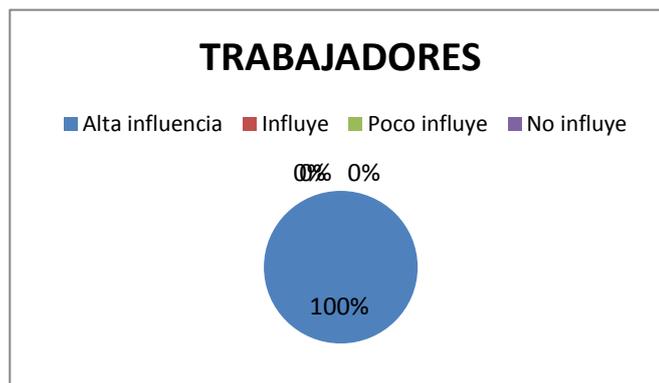
TRABAJADORES

Tabla 11: El clima laboral influye en el servicio

TRABAJADORES		
Alta influencia	5	100%
Influye	0	0%
Poco influye	0	0%
No influye	0	0%
	5	

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

Gráfico 10: representación gráfica del clima y el servicio al cliente



Cuando revisamos la información de los resultados del clima laboral y la calidad, nos llama la atención los resultados que se pueden apreciar en tanto los trabajadores quienes mencionan que en un 100% tienen en efecto en la calidad los administrativos en un 60% consideran que tienen un acto impacto al igual que los trabajadores que dicen que es un 100% y sobre todo lo importante los clientes,

consumidores o usuarios de servicios que son los alumnos dirán que un 46% tiene un vínculo en la calidad con clima laboral no así el resultado con los profesores tanto como contratados como con nombramiento dan similares respuestas uno en 33% que lo consideran como excelente y los otros como un 29%. Al analizar la información vemos que los profesores concentran su respuesta respecto al vínculo de clima laboral y calidad con un nivel de influencia y no de alta influencia en un 63% para lo que están bajo contrato y un 68% para los docentes con nombramientos. sería importante analizar esta información más adelante ya que esto nos permite manejar una inquietud ya que los profesores consideran que es un nivel medio de influencia y los estudiantes en un nivel alto de influencia obviamente se respalda este comentario con lo que mencionaba anteriormente el personal administrativo con los trabajadores el personal con nombramiento de los docentes se llega a pensar en un 87 % por parte de la damas que tiene un nivel de influencia y no de alta influencia en el caso de los contratados un 89% en ese impacto. De igual manera como la pregunta anterior vemos que nos resultados negativos son muy pequeños en lo que estamos obteniendo en los datos y que no amerita comentario.

Enfrascando un resumen de esta respuesta podemos apreciar que llama la atención la respuesta que tienen los estudiantes y los docentes ya que los estudiantes consideran que tienen un alto impacto mientras que los docentes en similares porcentajes pero lo consideran en un nivel inferior de impacto para asimilar esta información a efecto de que los estudiantes y los docentes tengan similares respuestas para considerar que tienen un alto impacto el clima laboral en su trabajo.

Para efecto de la investigación estas preguntas fueron realizadas solamente a los estudiantes de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro

Pregunta 3.- ¿Considera usted que la Unemi brinda a sus colaboradores de manera continua capacitación vinculada con comunicación eficaz?

Tabla 12: Capacitación vinculada con comunicación eficaz

	ESTUDIANTES		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	12	35%	36	33%	87	36%
De acuerdo	135	38%	67	61%	68	28%
En desacuerdo	94	27%	7	6%	87	36%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

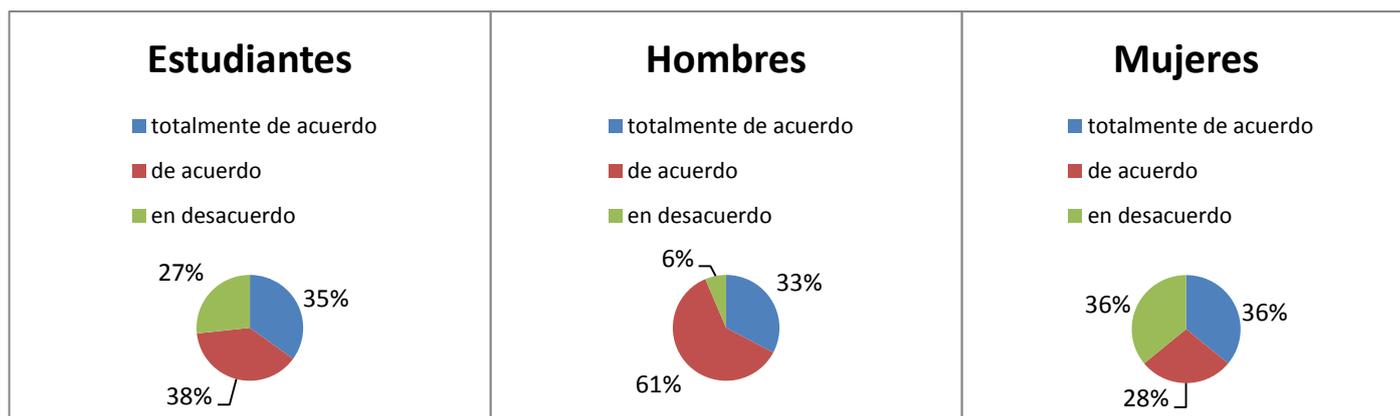


Gráfico 11: representación gráfica de comunicación eficaz

Cuando se consultó a los estudiantes si la Unemi brinda capacitación vinculada con comunicación eficaz a sus colaboradores, los estudiantes difieren en sus opiniones al respecto, efectuare un análisis:

Cuando revisamos la opinión de los estudiantes nos encontramos con la alternativa Totalmente de acuerdo, vemos que la misma de manera global genera un resultado del 35%, al efectuar un desglose observamos que los varones opinan de manera similar en un 33 % y las mujeres en un 36%.

Nos llamó la atención los resultados de la alternativa De acuerdo, porque la respuesta general refleja un 38%, vemos que las mujeres presentan 28% en esta respuesta y los caballeros 61%, esto implica una diferencia de percepción entre estos dos grupos.

Los resultados negativos o en desacuerdo de manera global se ubican en un 27% apreciándose que los varones registran un 6% esto es tienen una opinión con una tendencia más favorable, no así las mujeres que ellas estiman resultados que lo vinculan e un 36% negativo que nos permite asimilar su opinión negativa la misma que guarda relación con lo expresado en líneas anteriores.

Pregunta 4.- ¿Considera usted que la aplicación sistemática y continúa de un programa de comunicación eficaz en la Unemi dictado a sus colaboradores tiene un efecto directo en?

Tabla 13: Efecto directo que tiene capacitación de comunicación eficaz

	ESTUDIANTES		HOMBRES		MUJERES	
Clima laboral	81	27%	32	29%	49	26%
Servicio al cliente (interno y externo)	62	21%	30	27%	32	17%
Las dos opciones anteriores	147	49%	44	40%	103	54%
No tiene afectación	10	3%	4	4%	6	3%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

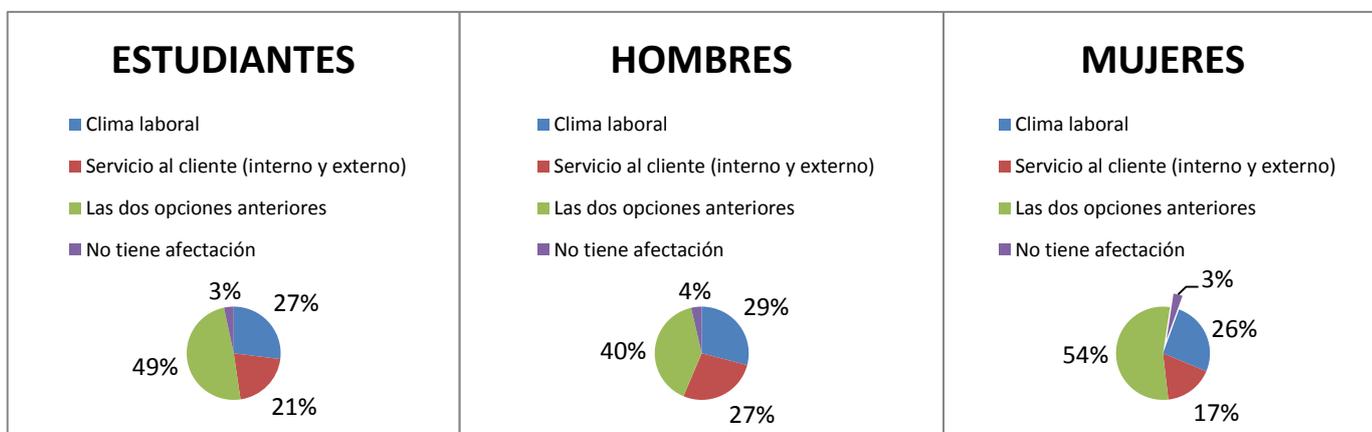


Gráfico 12: representación gráfica de comunicación eficaz

Revisando los resultados sobre la encuesta realizada a los estudiantes acerca de una capacitación relacionada con comunicación eficaz brindada al personal de la Unemi el 49% de los estudiantes consideraron que tiene efecto directo en clima laboral y servicio al cliente.

Cuando analizamos los porcentajes que los estudiantes consideraban que tiene efecto en clima laboral existen resultados similares los hombres con un 29% y las mujeres con un 26%. Los hombres consideran en un 27% que tiene efecto en servicio al cliente.

De manera general podemos concluir que los encuestados tienen una clara idea del vínculo existente entre la comunicación eficaz, el clima laboral y el servicio al cliente. Como primera opción se identificó la alternativa que agrupa o mantiene conjuntamente al clima laboral y servicio al cliente en segundo puesto vemos que los estudiantes valoran al clima laboral en un efecto directo con comunicación, y si bien es cierto el servicio al cliente está en tercer puesto no difiere mucho del anterior. Los resultados negativos son apenas el 3%

5.- ¿Considera usted que la UNEMI brinda a sus colaboradores de manera continua capacitación vinculada con programa identificación institucional?

Tabla 14: Capacitación vinculada con identificación institucional

	Estudiantes		Hombres		Mujeres	
Totalmente de acuerdo	116	32%	29	26%	87	34%
De acuerdo	159	43%	76	69%	83	32%
En desacuerdo	92	25%	5	5%	87	34%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

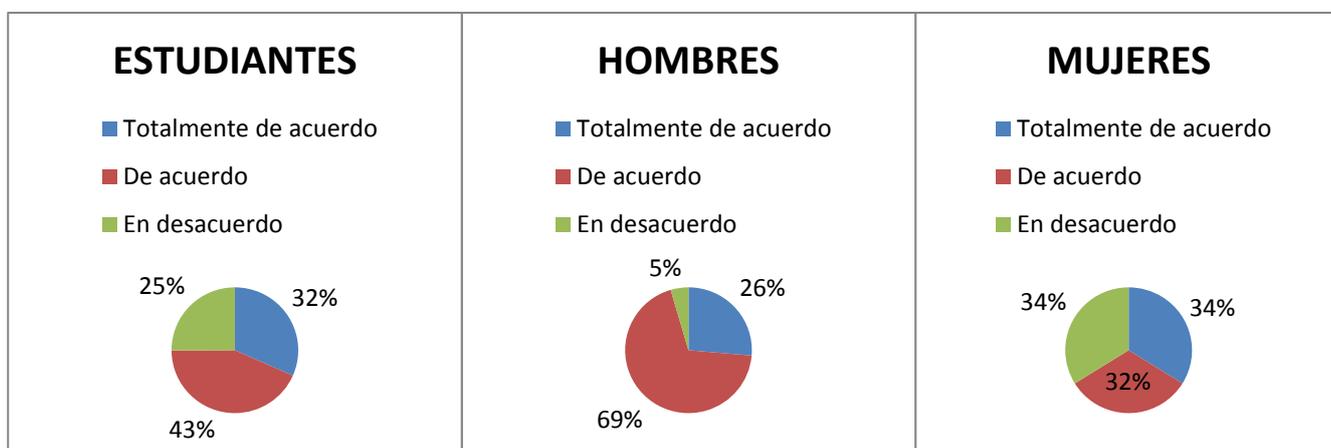


Gráfico 13: representación gráfica de identificación institucional

Al ser consultados los estudiantes respecto a si la Universidad Estatal de Milagro brinda sus colaboradores capacitación continua acerca de un programa de identificación institucional el 32% se encuentran de acuerdo, el 43% de acuerdo y el 25% están en desacuerdo.

Al analizar las cifras desglosadas entre hombres y mujeres vemos que las mujeres en un mayor grado se encuentran totalmente de acuerdo en relación a los hombres. Las mujeres estiman en un 32% sentirse de acuerdo, los hombres en cambio en un 69% opinan de manera similar, esto es que están de acuerdo, nuevamente vemos diferentes posiciones al respecto, los hombres en un 5% manifiestan permanecer en desacuerdo, vemos que las mujeres reflejan una posición más radical ya que estiman esta respuesta una carga del 34%.

Pregunta 6.- ¿Considera usted que la aplicación sistemática y continua de un programa de identificación institucional en la UNEMI dictado a sus colaboradores tiene un efecto directo en?

Tabla 15: Efecto directo que tiene capacitación de identificación institucional

	Estudiantes		Hombres		Mujeres	
Clima laboral	87	29%	33	30%	54	28%
Servicio al cliente (interno y externo)	79	26%	29	26%	50	26%
Las dos opciones anteriores	132	44%	47	43%	85	45%
No tiene afectación	2	1%	1	1%	1	1%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malangón Rosa Leticia

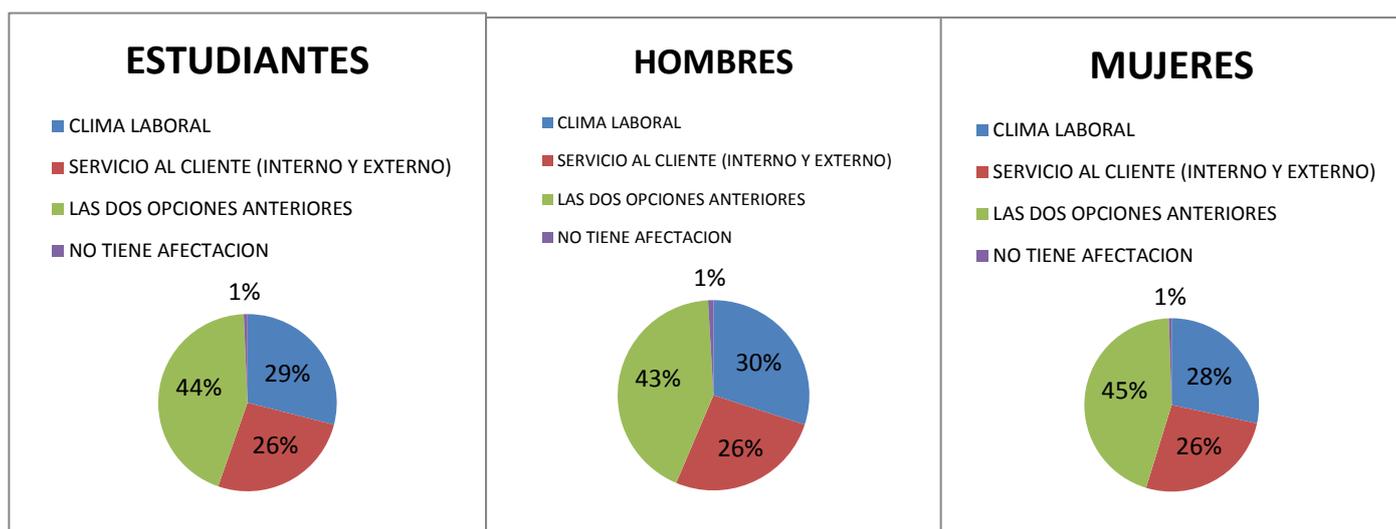


Gráfico 14: representación gráfica de identificación institucional

Al encuestar a los estudiantes hemos obtenido como resultado que la aplicación sistemática y continua de un programa de identificación institucional en la UNEMI dictado a sus colaboradores tiene un efecto directo tanto en el clima laboral como en el servicio al cliente siendo éste interno y externo en un 44%, existiendo también un efecto directo en un 29% hacia el clima laboral y un 26% dirigido al servicio al cliente interno y externo. Cuando realizamos el análisis encontramos que los hombres consideran que el 43% se le asigna a las dos opciones mientras que las mujeres por su parte consideran que en un porcentaje mayor que es el 45% se dirige a las dos opciones antes mencionadas.

Los hombres como mujeres concuerdan en que la aplicación del programa institucional posee su impacto en el servicio al cliente en un 26% respectivamente, por su parte el 28% de las mujeres piensan que su impacto se genera en el clima laboral mientras que los hombres lo hacen en un 30%.

Los niveles en desacuerdo prácticamente no se registran en la muestra.

Pregunta 7.- ¿Considera usted que la UNEMI brinda a sus colaboradores de manera continua capacitación vinculada con programa de actividades de índole motivacional y recreativos?

Tabla 16: Capacitación vinculada programas de índole motivacional

	ESTUDIANTES		HOMBRES		MUJERES	
TOTALMENTE DE ACUERDO	120	35%	57	52%	63	27%
DE ACUERDO	159	46%	49	44%	110	46%
EN DESACUERDO	67	19%	4	4%	63	27%

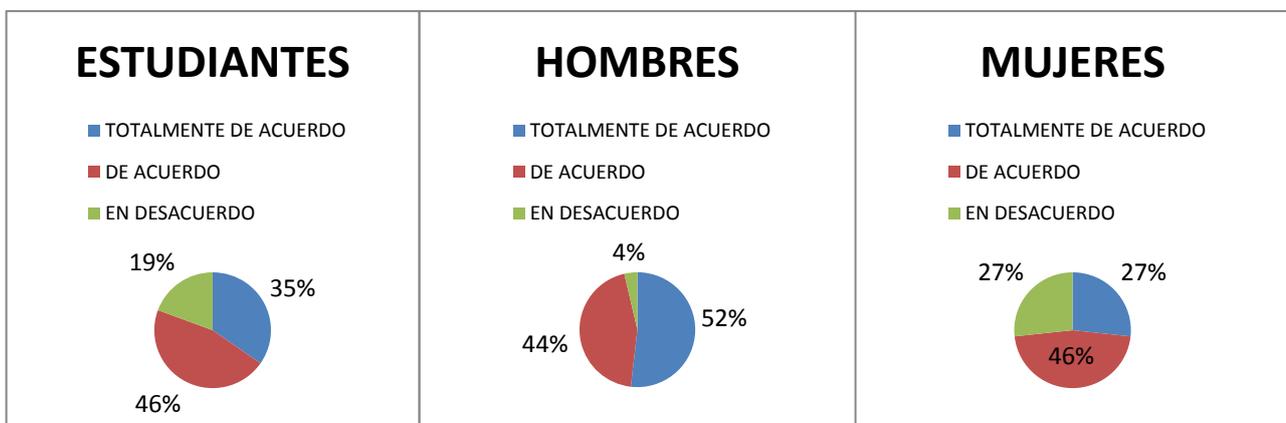


Gráfico 15: representación gráfica de índole motivacional

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

Al momento de efectuar la encuesta podemos destacar que el 46% se encuentra de acuerdo en que la Universidad imparte de manera continua programas de capacitación de índole motivacional, el 35% de la población encuestada se encuentra totalmente de acuerdo con dicha pregunta, pero el 19% está en desacuerdo.

Mientras realizamos el análisis de hombres y mujeres encontramos que los hombre en su mayoría le ofrecen un buen resultado y manifiestan que en un 52% se encuentran totalmente de acuerdo pero las mujeres lo hicieron en un 27%, mientras tanto el 46% de las mujeres sobreponen el hecho de estar de acuerdo pero los hombres consideran estar de la misma forma en un 44%.

Respecto a ésta pregunta tenemos que el 4% de los hombres manifiesta encontrarse en desacuerdo y las mujeres en un 27%.

Pregunta 8.- ¿Considera usted que la aplicación sistemática y continua de un programa de actividades de índole motivacional en la UNEMI dictado a sus colaboradores tiene un efecto directo en?

Tabla 17: Efecto directo que tiene capacitación de índole motivacional

	ESTUDIANTES		HOMBRES		MUJERES	
CLIMA LABORAL	73	24%	26	23%	47	25%
SERVICIO AL CLIENTE (INTERNO Y EXTERNO)	60	20%	28	25%	32	17%
LAS DOS OPCIONES ANTERIORES	165	55%	56	50%	109	57%
NO TIENE AFECTACION	4	1%	2	2%	2	1%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

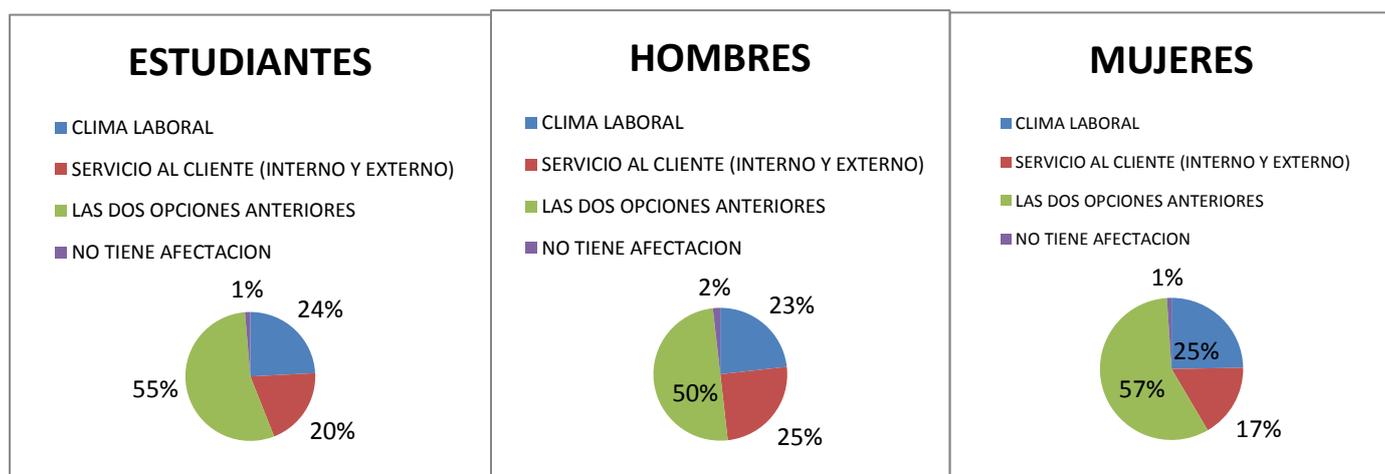


Gráfico 16: representación gráfica de índole motivacional

Al momento de realizar el análisis de la encuesta tenemos como resultados que la aplicación sistemática y continua de un programa de actividades de índole motivacional en la UNEMI dictado a sus colaboradores tiene un efecto directo tanto en el clima laboral como en el servicio al cliente en un 55%, el 24% de los estudiantes opinan que se refleja en el clima laboral y el 20% percibe que es en el servicio al cliente.

Detallando la participación de hombres y mujeres obtenemos que el 23% piensa que el impacto se da en el clima laboral mientras que las mujeres dicen que es en un 25%; el 25% de los hombres opinan que el efecto se da en el servicio al cliente interno y externo y los niveles de la inexistencia de afectación son apenas del 1% en las mujeres y del 2% en los hombres.

Pregunta 9.- ¿Considera usted que la UNEMI brinda a sus colaboradores de manera continua capacitación vinculada con programa de análisis de competencia?

Tabla 18: Capacitación vinculada con programa de análisis de competencia

	ESTUDIANTES		HOMBRES		MUJERES	
TOTALMENTE DE ACUERDO	108	36%	52	47%	56	30%
DE ACUERDO	134	45%	44	40%	90	47%
EN DESACUERDO	58	19%	14	13%	44	23%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

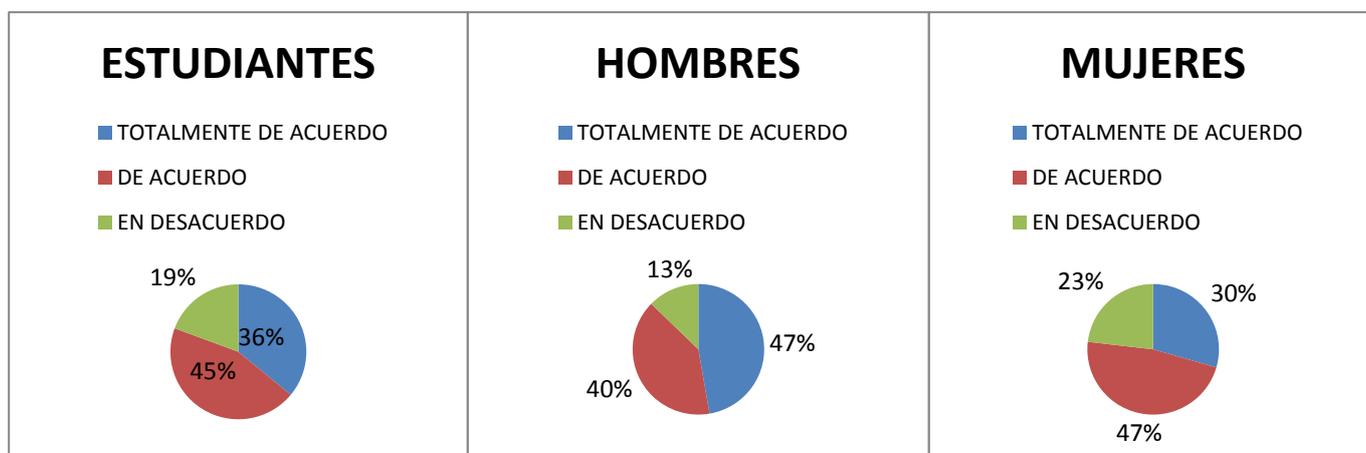


Gráfico 17: representación gráfica de programa de análisis de competencia

Al analizar la encuesta realizada encontramos que el 36% manifiesta estar totalmente de acuerdo, el 45% dice estar de acuerdo en que la Universidad brinda a sus colaboradores de manera continua capacitación vinculada con el análisis de competencias y el 19% se encuentra en desacuerdo. Los estudiantes de forma desglosada consideran que por su parte los hombres se hallan totalmente de acuerdo en un 47% pero las mujeres opinan estarlo en un 30%; las mujeres manifiestan que están de acuerdo en un 47% por su parte los hombres lo están en

un 40%. El nivel en desacuerdo en las mujeres es mayor en un 23% que el de los hombres que es un 13%.

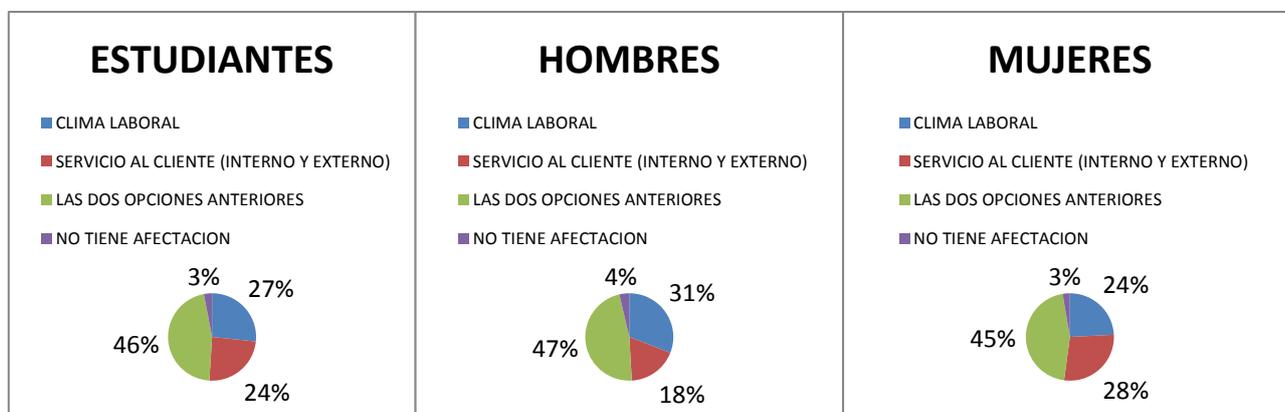
Pregunta 10.- ¿Considera usted que la aplicación sistemática y continua de un programa de análisis de competencia en la UNEMI dictado a sus colaboradores tiene un efecto directo en?

Tabla 19: Efecto directo que tiene programas de análisis de competencia

	ESTUDIANTES		HOMBRES		MUJERES	
CLIMA LABORAL	80	27%	34	31%	46	24%
SERVICIO AL CLIENTE (INTERNO Y EXTERNO)	73	24%	20	18%	53	28%
LAS DOS OPCIONES ANTERIORES	138	46%	52	47%	86	45%
NO TIENE AFECTACION	9	3%	4	4%	5	3%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

Gráfico 18: representación gráfica de programa de análisis de competencia



Los estudiantes manifiestan que el impacto se genera en el clima laboral en un 27%, en el servicio al cliente interno y externo en un 24% y que se da una influencia en los dos elementos el 46% mientras que apenas el 3% considera que no tiene afectación.

Si analizamos la situación en partes separadas obtenemos que los hombres opinan en un 31% que se da en el clima laboral mientras que las mujeres con un 24%; el 28% de las mujeres dice que se da en el servicio al cliente pero los hombres en un 18%. Tanto hombres como mujeres se dirigen a lo que es opinar en que el impacto o la influencia se dan en los dos elementos mencionados anteriormente, aunque también consideran que no tienen una afectación los hombres con un 4% y las mujeres en un 3%.

Preguntas realizadas a docentes, personal Administrativo, trabajadores.

Pregunta 3.- Considera usted que la Unemi la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales los docentes aplican procesos de comunicación eficaz:

DOCENTES CON NOMBRAMIENTO

Tabla 20: Los docentes aplican procesos de comunicación eficaz

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJRES	
Totalmente de acuerdo	10	29%	7	35%	3	20%
De acuerdo	21	60%	9	45%	12	80%
Parcialmente de acuerdo	3	8%	3	15%	0	0%
En Desacuerdo	1	3%	1	5%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

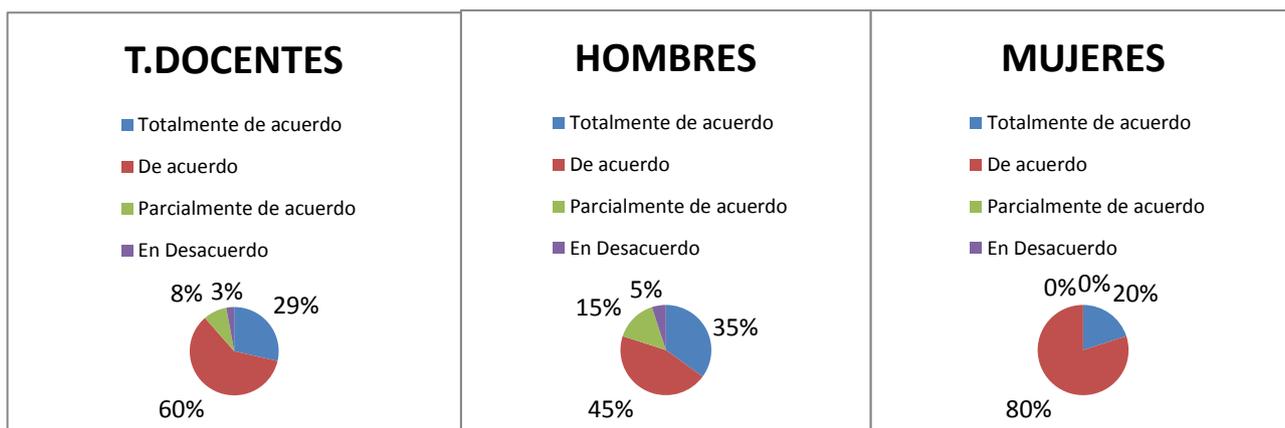


Gráfico 19: representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz

DOCENTES CONTRATADOS

Tabla 21: Los docentes aplican procesos de comunicación eficaz

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	7	29%	5	34%	2	22%
De acuerdo	13	54%	8	53%	5	56%
Parcialmente de acuerdo	4	17%	2	13%	2	22%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

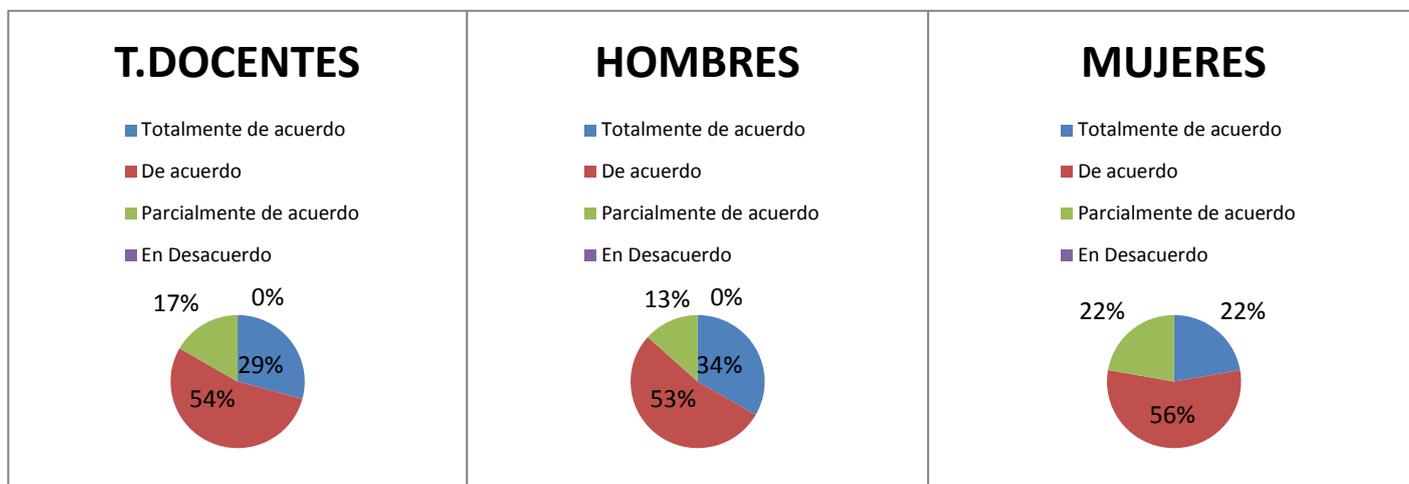


Gráfico 20: representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 22 Los docentes aplican procesos de comunicación eficaz

	P.ADMINISTRATIVO		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	5	100%	1	100%	4	100%
De acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
Parcialmente de acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
----------------------	---	----	---	----	---	----

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

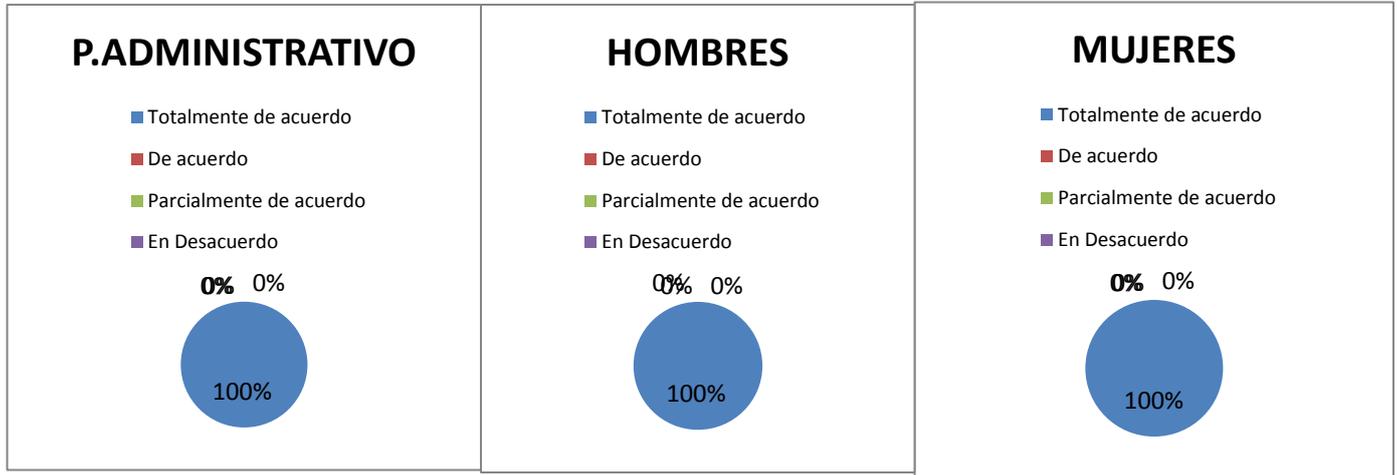


Gráfico 21: representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz

TRABAJADORES

Tabla 23: Los docentes aplican procesos de comunicación eficaz

TRABAJADORES		
Totalmente de acuerdo	3	60%

De acuerdo	2	40%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

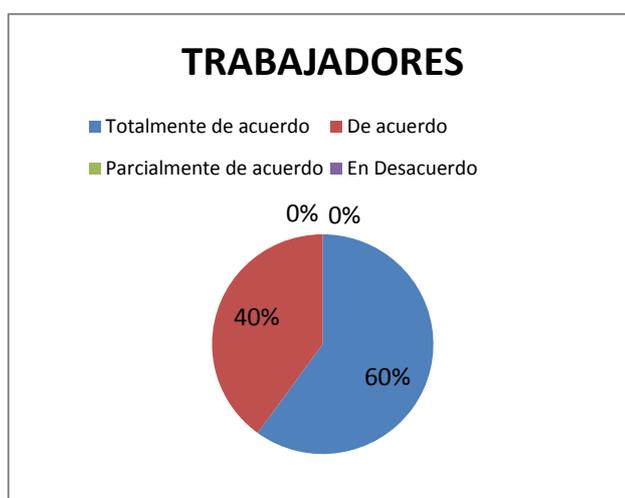


Gráfico 22: representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz

Cuando revisamos la información resulta interesante comparar los comportamientos reflejados en los resultados de la encuesta entre los profesores titulares, y los profesores contratados, personal administrativo y trabajadores. Inicialmente efectuaremos una comparación entre los profesores titulares y contratados se podría decir que existe una tendencia similar que es la de vincular la comunicación eficaz como parte de una cultura en un nivel quizás no el más alto pero si muy bueno calificándolo de acuerdo en un 60% los profesores titulares y en un 54% los contratados, si analizamos el comportamiento de los titulares vemos que las mujeres

tienen la percepción en un 80% que están de acuerdo y los varones en un 45%. En los profesores bajo contrato no existe tanta distancia ya que el resultado general de acuerdo se ubica en un 54% el de las mujeres en un 56% y hombres 53%.

La segunda alternativa escogida como de mayor importancia tanto de titulares como contratados fue totalmente de acuerdo en ambos casos representan el 29% y de manera similar existe una tendencia mayoritaria de los varones en calificarlo de esta manera ya que los titulares los varones mencionan que es el 35% si comparamos con las mujeres que lo estiman en un 20% y los contratados en un 34% están totalmente de acuerdo sobre la aplicación de comunicación eficaz a los docentes y las mujeres en 22%.

Los resultados de la tercera opción que es parcialmente de acuerdo se reflejan en un 17% en los contratados teniendo una mayor participación las mujeres que es del 22% y los varones del 13% en cambio en los titulares de manera general el 8% están parcialmente de acuerdo y en su mayor proporción lo constituyen los varones en un 15%. El personal administrativo al ser consultado en un 100% considera estar de acuerdo que los profesores utilizan una comunicación eficaz. Los trabajadores en un 40% consideran de acuerdo y en un 60% totalmente de acuerdo todos ellos varones, en este caso los dos últimos elementos analizados personal administrativo y trabajadores opinan basados en la interacción que tienen en la universidad tanto con docentes y con alumnos.

Pregunta 4. ¿Considera usted que en la Unemi en la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales el personal administrativo aplica procesos de comunicación eficaz?

DOCENTES CON NOMBRAMIENTO

Tabla 24: Los administrativos aplican procesos de comunicación eficaz

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJRES	
Totalmente de acuerdo	12	34%	5	25%	7	47%
De acuerdo	17	49%	14	70%	3	20%
Parcialmente de acuerdo	6	17%	1	5%	5	33%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

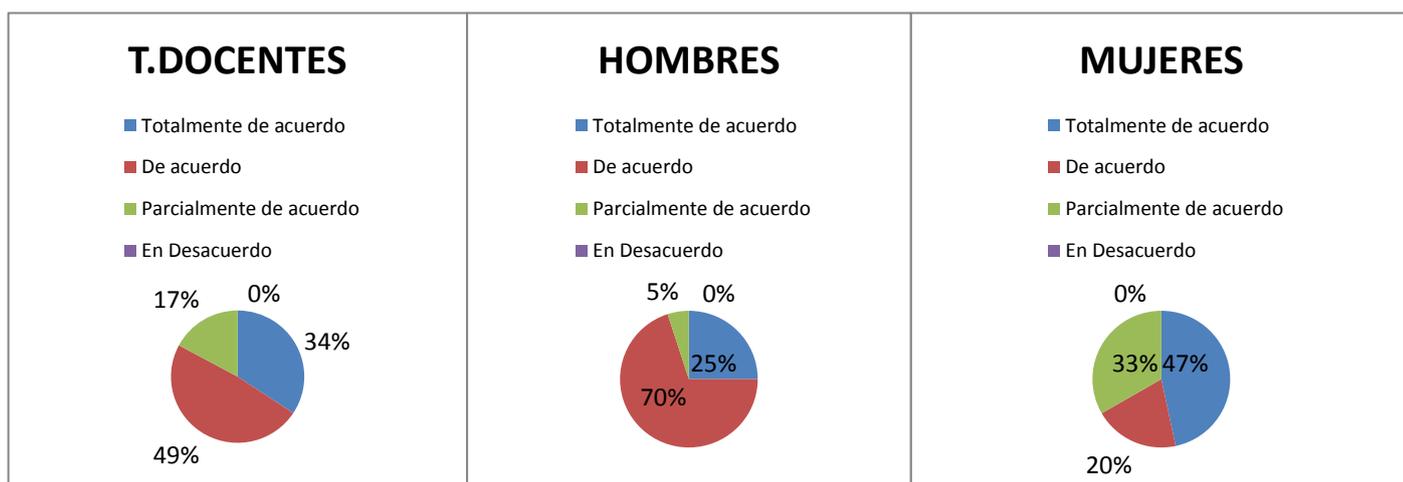


Gráfico 23: representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz

DOCENTES CONTRATADOS

Tabla 25: Los administrativos aplican procesos de comunicación eficaz

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJRES	
Totalmente de	7	29%	6	40%	1	11%

acuerdo						
De acuerdo	8	34%	6	40%	2	22%
Parcialmente de acuerdo	8	33%	3	20%	5	56%
En Desacuerdo	1	4%	0	0%	1	11%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

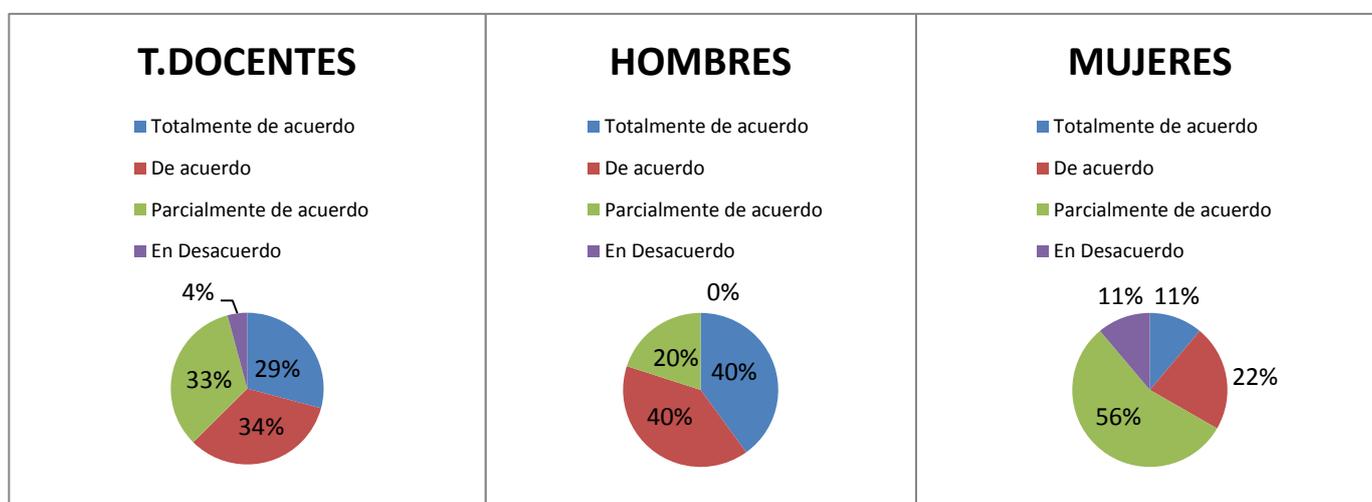


Gráfico 24: representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 26: Los administrativos aplican procesos de comunicación eficaz

P.ADMINISTRATIVO	mujeres	hombres
------------------	---------	---------

Totalmente de acuerdo	5	100%	4	100%	1	100%
De acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
Parcialmente de acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

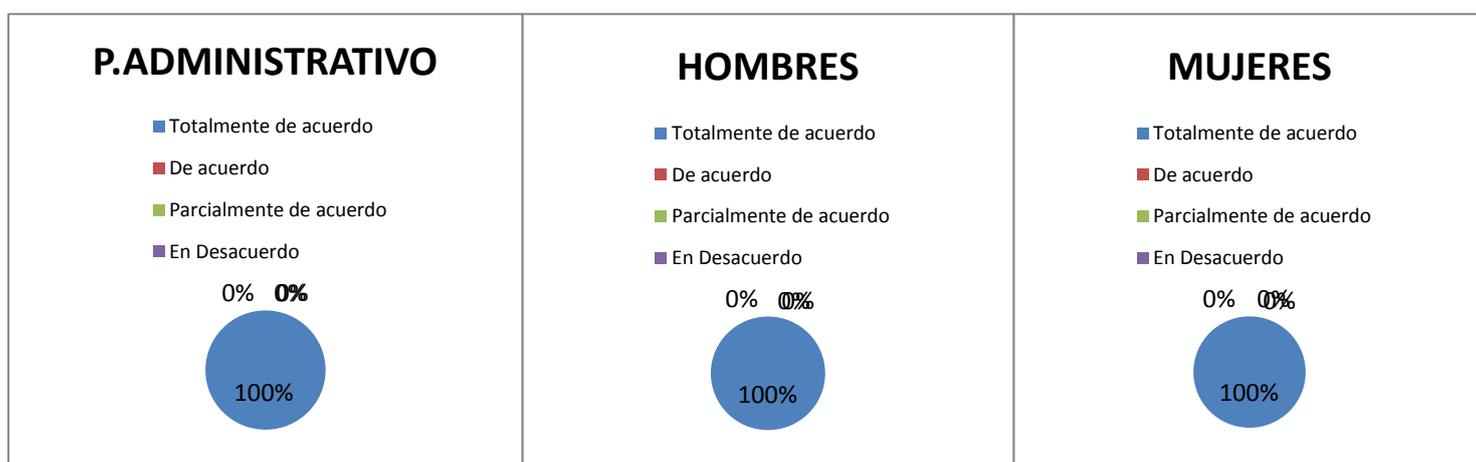


Gráfico 25: representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz

TRABAJADORES

Tabla 27: Los administrativos aplican procesos de comunicación eficaz

TRABAJADORES		
Totalmente de acuerdo	5	100%
De acuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

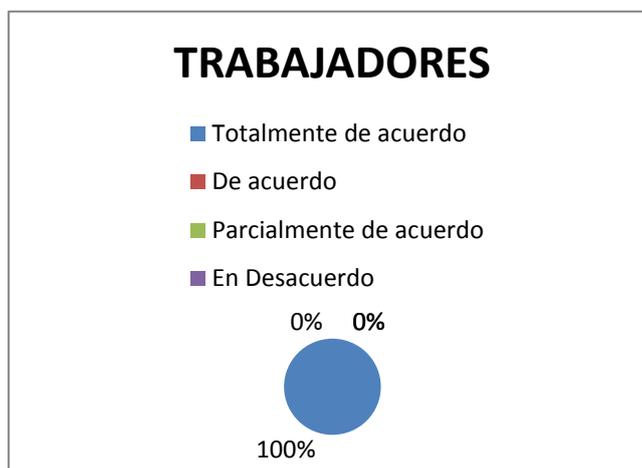


Gráfico 26: representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz

Cuando se consultó si el personal administrativo aplican procesos de comunicación eficaz en la Unemi tanto docentes con nombramiento y bajo contrato, personal administrativo, trabajadores, difieren en sus opiniones al respecto el personal administrativo estima en un 100% que están totalmente de acuerdo de la existencia de procesos de comunicación eficaz aplicados por los colaboradores del área administrativa coincidiendo con la opinión de los trabajadores que lo ubican en un 100%, los docentes tanto con nombramientos como contratados reflejan niveles similares ya que los titulares lo califican en un 34% y los bajo contrato en un 29%.

Al analizar los niveles calificados en los que los encuestados están de acuerdo vemos que es donde los docentes concentran su calificación los titulares en un 49%

destacándose que dentro de este rubro los hombres inclusive llegan a reflejar niveles de 70%. El personal docente bajo contrato ubica como de acuerdo al 34% mencionando que de este rubro se llega hasta niveles de 40% en la percepción de los hombres., no existe resultado en administrativos ni trabajadores porque el 100% considero que están totalmente de acuerdo.

Los resultados estimados parcialmente de acuerdo alcanzan un nivel máximo del 33% en el personal docente bajo contrato, concentrando esta opinión en mujeres con un 56%, culminando los profesores titulares en un 17%.

Los niveles en desacuerdo prácticamente no se registran en la muestra analizada.

De manera general podemos mencionar que se destaca que tanto el personal administrativo como de trabajadores registran los más altos niveles en aplicación de procesos de comunicación eficaz no así los profesores que lo hacen en un porcentaje menor y enfocándose en las respuestas de parcialmente de acuerdo y unos un porcentaje muy bajo consideran que están en desacuerdo.

Pregunta 5.- ¿Considera usted que la Unemi en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas el personal de servicio aplican procesos de comunicación eficaz?

DOCENTES CON NOMBRAMIENTO

Tabla 28: Los trabajadores aplican procesos de comunicación eficaz

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	5	14%	3	15%	2	13%
De acuerdo	20	57%	15	75%	5	34%
Parcialmente de acuerdo	7	20%	2	10%	5	33%
En Desacuerdo	3	9%	0	0%	3	20%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

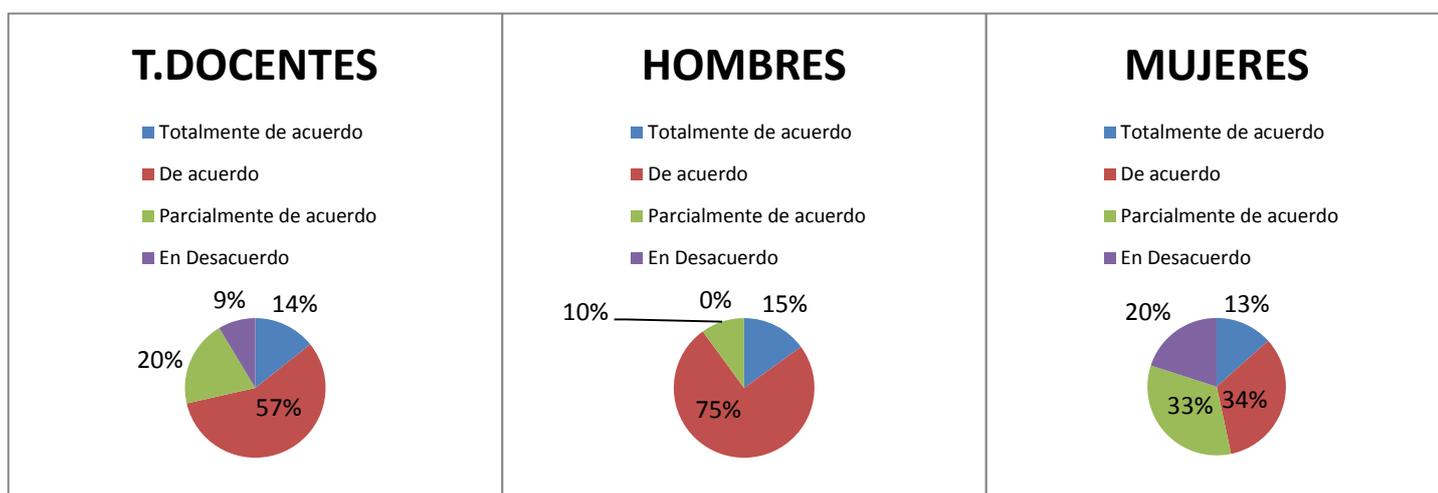


Gráfico 27: representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz

DOCENTES CONTRATADOS

Tabla 29: Los trabajadores aplican procesos de comunicación eficaz

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	11	46%	9	60%	2	22%
De acuerdo	12	50%	6	40%	6	67%
Parcialmente de acuerdo	1	4%	0	0%	1	11%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

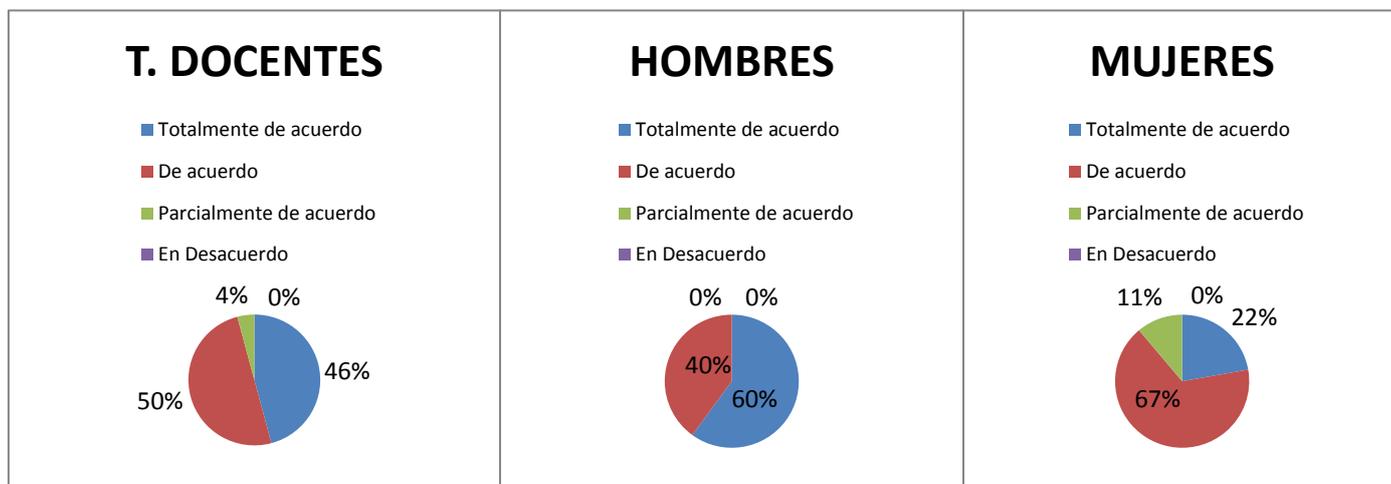


Gráfico 28: representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 30: Los trabajadores aplican procesos de comunicación eficaz

	P.ADMINISTRATIVO		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	2	40%	0	0%	2	50%
De acuerdo	1	20%	0	0%	1	25%
Parcialmente de acuerdo	2	40%	1	100%	1	25%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

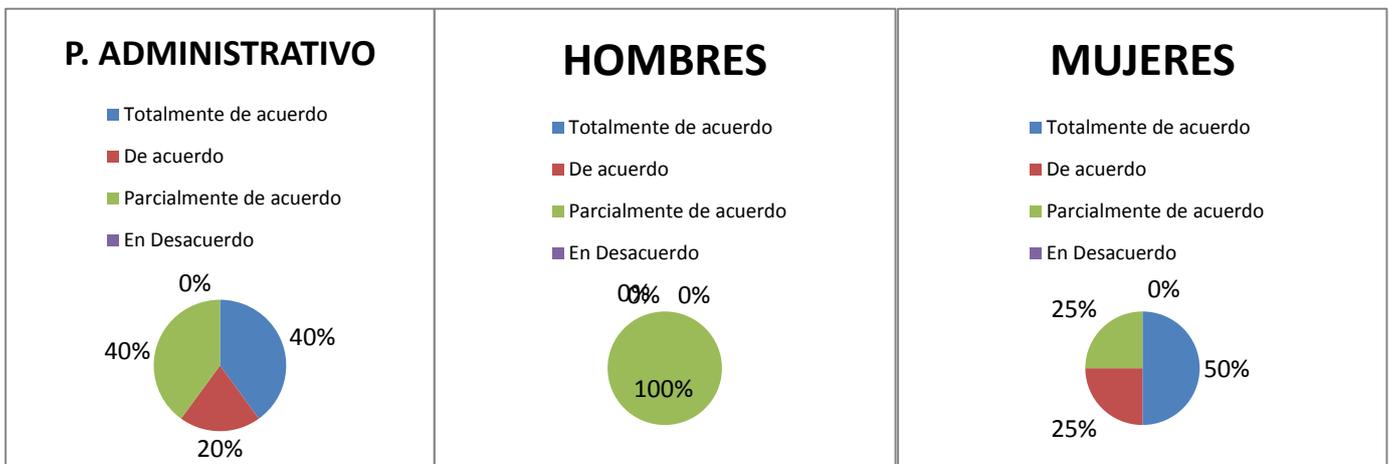


Gráfico 29: representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz

TRABAJADORES

Tabla 31: Los trabajadores aplican procesos de comunicación eficaz

TRABAJADORES		
Totalmente de acuerdo	4	80%
De acuerdo	1	20%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia



Gráfico 30: representación gráfica de aplicación de comunicación eficaz

Cuando se consultó si los trabajadores aplican procesos de comunicación eficaz en la Unemi docentes con nombramiento y bajo contrato, personal administrativo, trabajadores, difieren en sus opiniones. Al respecto el personal administrativo estima en un 40% que están totalmente de acuerdo de la existencia de procesos de comunicación eficaz aplicados por los trabajadores muy cercano a la opinión de los docentes bajo contrato que lo ubican en un 45%, los docentes tanto con nombramientos lo califican en un 14% mientras que los trabajadores estiman en un 80% que aplican procesos de comunicación eficaz.

Cuando analizamos los niveles calificados en los que los encuestados están de acuerdo vemos que es donde los docentes concentran su calificación los titulares en un 57% y los docentes bajo contrato en un 67%. Del personal de trabajadores el 20% considera que están de acuerdo igual porcentaje para los administrativos que consideran de acuerdo en 20%

Los resultados estimados parcialmente de acuerdo alcanzan un nivel máximo del 40% en el personal administrativo, concentrada esta opinión en las mujeres que consideran en un 100% estar parcialmente de acuerdo, culminando los profesores titulares en un 20% y los docentes bajo contrato en un 4%.

Los niveles en desacuerdo no se registran en la muestra analizada.

De manera general podemos mencionar que se destaca que tanto docentes contratados como de trabajadores registran los más altos niveles en aplicación de procesos de comunicación eficaz no así los colaboradores administrativos reflejan un alto porcentaje en la respuesta de parcialmente de acuerdo.

Pregunta 6. ¿Considera usted que la Unemi los docentes de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas reflejan identificación institucional?

DOCENTES CON NOMBRAMIENTO

Tabla 32: Los docentes reflejan identificación institucional

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJRES	
Totalmente de acuerdo	4	11%	3	15%	1	7%
De acuerdo	17	49%	9	45%	8	53%
Parcialmente de acuerdo	11	31%	6	30%	5	33%
En Desacuerdo	3	9%	2	10%	1	7%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

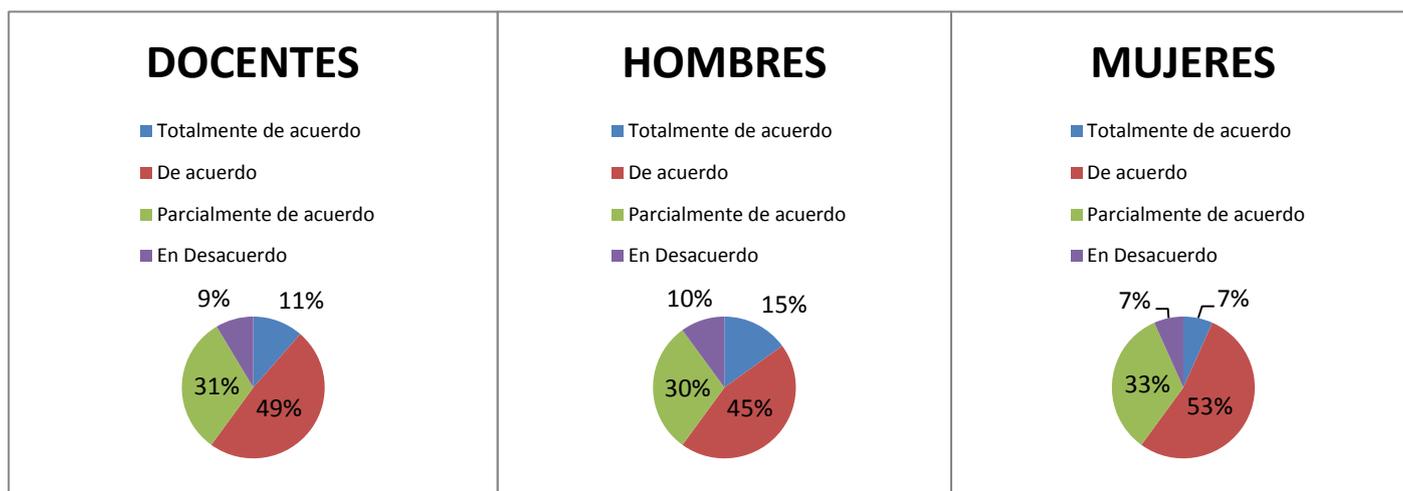


Gráfico 31: representación gráfica de identificación institucional

DOCENTES BAJO CONTRATO

Tabla 33: Los docentes reflejan identificación institucional

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJRES	
Totalmente de acuerdo	6	25%	5	33%	1	11%
De acuerdo	14	59%	7	47%	7	78%
Parcialmente de acuerdo	2	8%	1	7%	1	11%
En Desacuerdo	2	8%	2	13%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

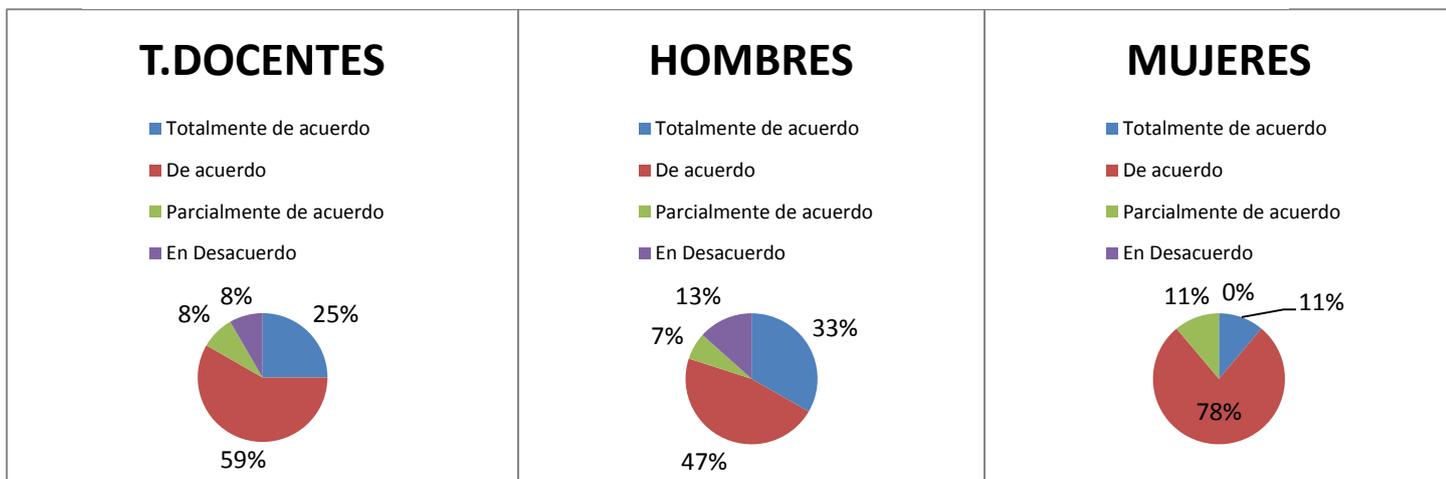


Gráfico 32: representación gráfica de identificación institucional

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 34: Los docentes reflejan identificación institucional

	P. ADMINISTRATIVO		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	3	60%	1	100%	2	50%
De acuerdo	1	20%	0	0%	1	25%
Parcialmente de acuerdo	1	20%	0	0%	1	25%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia



Gráfico 33: representación gráfica de identificación institucional

TRABAJADORES

Tabla 35: Los docentes reflejan identificación institucional

TRABAJADORES		
Totalmente de acuerdo	3	60%
De acuerdo	1	20%
Parcialmente de acuerdo	1	20%
En Desacuerdo	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

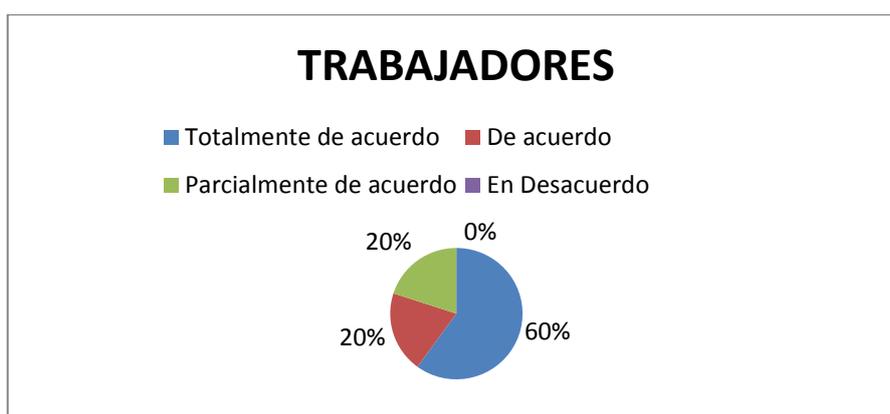


Gráfico 34: representación gráfica de identificación institucional

Cuando se consultó si los docentes de la Unemi reflejan identificación institucional. Docentes con nombramiento y bajo contrato, personal administrativo, trabajadores, difieren en sus opiniones al respecto el personal administrativo estima en un 60% que están totalmente de acuerdo en que los docentes reflejan identificación institucional igual a la de los trabajadores que lo ubican en un 60%, los docentes tanto con nombramientos lo califican en un 11% y los contratados en un 25%.

Cuando analizamos los niveles calificados en los que los encuestados están de acuerdo vemos que es donde los docentes concentran su calificación de identificación institucional los titulares en un 49% destacándose que dentro de este rubro las mujeres inclusive llegan a reflejar niveles de 53%. El personal docente bajo contrato ubica como de acuerdo al 59% mencionando que de este rubro se llega hasta niveles de 78% en la percepción de las mujeres. Del personal de trabajadores el 20% considera que están de acuerdo, y los administrativos al igual que los trabajadores consideran el 20%.

Los resultados estimados como parcialmente de acuerdo alcanzan un nivel máximo del 31% en el personal docente titulares, concentrada esta opinión tanto en hombres con un 30% y las mujeres con un 33%, con un mismo nivel de porcentaje los colaboradores administrativos y los trabajadores que estiman en un 20% estar parcialmente de acuerdo en que los docentes reflejan identificación institucional, culminando los profesores bajo contrato en un 8%.

Los niveles en desacuerdo se registran para los docentes titulares en un 9% y para los contratados en un 8%.

De manera general podemos mencionar que se destaca que tanto el personal administrativo como de trabajadores registran los más altos niveles de porcentajes sin estar en desacuerdo no así los profesores que lo hacen en un porcentaje menor y que mantienen cantidades similares en desacuerdo.

Pregunta 7. ¿Considera usted que en la Unemi el personal administrativo de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales reflejan identificación institucional?

DOCENTES CON NOMBRAMIENTO

Tabla 36: Personal administrativo reflejan identificación institucional

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJRES	
Totalmente de acuerdo	12	34%	8	40%	4	27%
De acuerdo	18	52%	9	45%	9	60%
Parcialmente de acuerdo	5	14%	3	15%	2	13%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

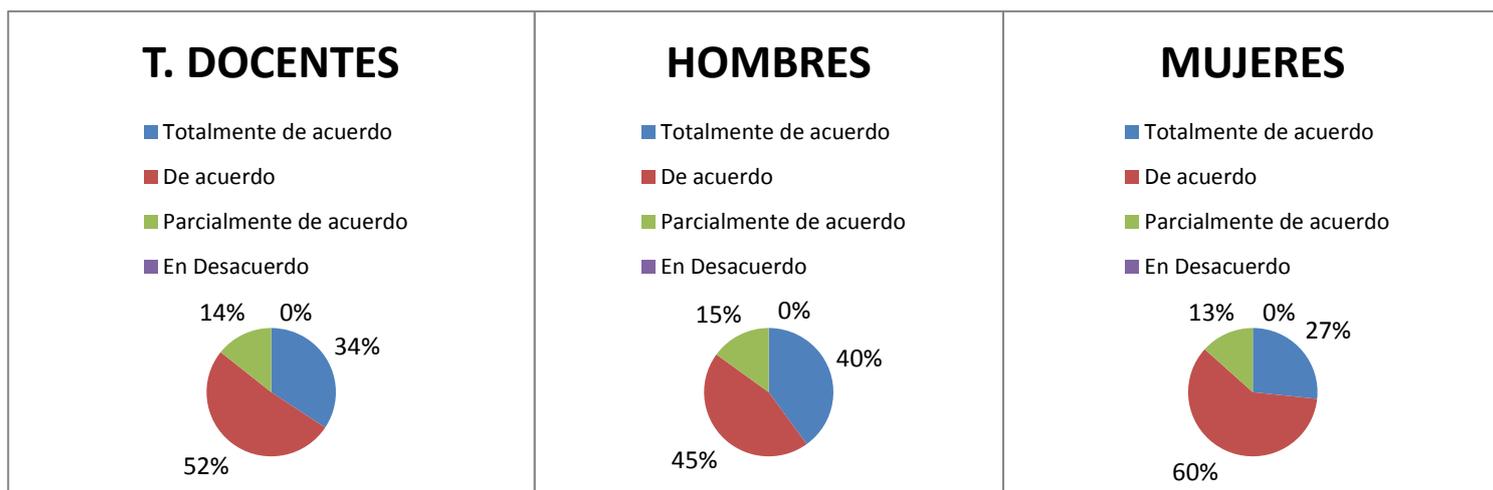


Gráfico 35 representación gráfica de identificación institucional

DOCENTES CONTRATADOS

Tabla 37: Personal administrativo reflejan identificación institucional

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	6	25%	5	34%	1	11%
De acuerdo	9	38%	2	13%	7	78%
Parcialmente de acuerdo	8	33%	8	53%	0	0%
En Desacuerdo	1	4%	0	0%	1	11%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

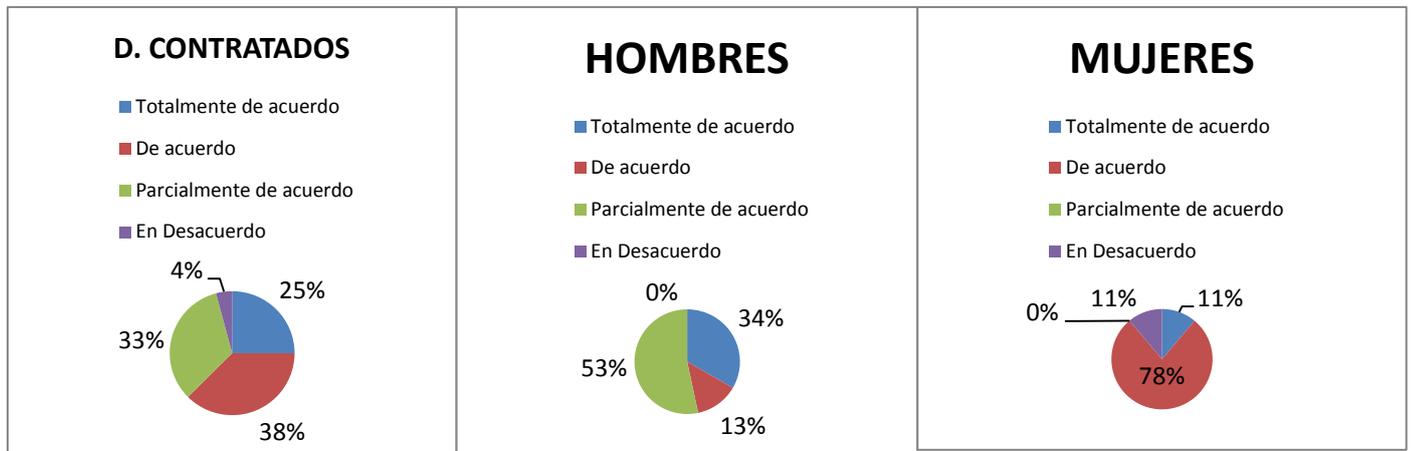


Gráfico 36: representación gráfica de identificación institucional

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 38: Personal administrativo reflejan identificación institucional

	P. ADM		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	4	80%	1	100%	3	75%
De acuerdo	1	20%	0	0%	1	25%
Parcialmente de acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia



Gráfico 37: representación gráfica de identificación institucional

TRABAJADORES

Tabla 39: Personal administrativo reflejan identificación institucional

TRABAJADORES		
Totalmente de acuerdo	4	80%
De acuerdo	1	20%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

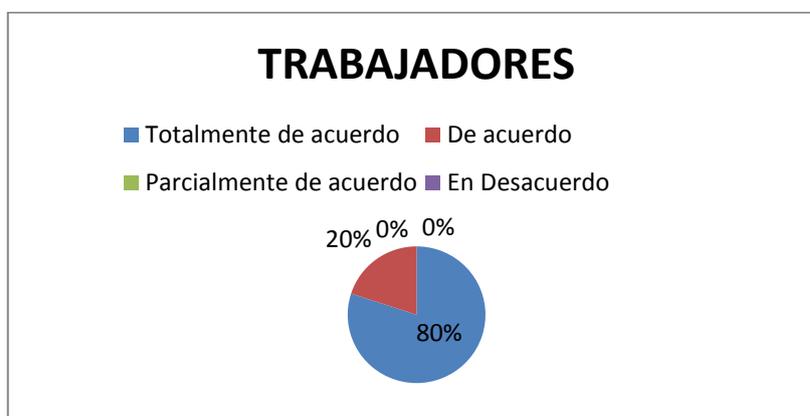


Gráfico 38: representación gráfica de identificación institucional

Cuando se consultó si el personal administrativo de la Unemi reflejan identificación institucional. Docentes con nombramiento y bajo contrato, personal administrativo, trabajadores, difieren en sus opiniones al respecto: el personal administrativo estima en un 80% que están totalmente de acuerdo en que el personal administrativo refleja identificación institucional igual a la de los trabajadores que lo ubican en un 80%, los

docentes tanto con nombramientos lo califican en un 34% y los contratados en un 25%.

Cuando analizamos los niveles calificados en los que los encuestados están de acuerdo vemos que es donde los docentes concentran su calificación de identificación institucional los titulares en un 52% destacándose que dentro de este rubro las mujeres inclusive llegan a reflejar niveles de 60%. El personal docente bajo contrato ubica como de acuerdo al 38% mencionando que de este rubro se llega hasta niveles de 78% en la percepción de las mujeres. Del personal de trabajadores el 20% considera que están de acuerdo, y los administrativos al igual que los trabajadores consideran el 20%.

Los resultados estimados como parcialmente de acuerdo alcanzan un nivel máximo del 33% en el personal docente contratados, concentrada esta opinión solo en hombres con un 53%, y docentes titulares con un porcentaje de 14%. Para los trabajadores y administrativo no se registran datos en parcialmente de acuerdo.

De manera general podemos mencionar que se destaca que tanto el personal administrativo como de trabajadores registran los más altos niveles de porcentajes en estar totalmente de acuerdo, no así los profesores que lo hacen en un porcentaje menor.

Pregunta 8. ¿Considera usted que en la Unemi los trabajadores de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales reflejan identificación institucional?

DOCENTES CON NOMBRAMIENTO

Tabla 40: Los trabajadores reflejan identificación institucional

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJRES	
Totalmente de acuerdo	8	23%	5	25%	3	20%
De acuerdo	13	37%	9	45%	4	27%
Parcialmente de acuerdo	12	34%	5	25%	7	46%
En Desacuerdo	2	6%	1	5%	1	7%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

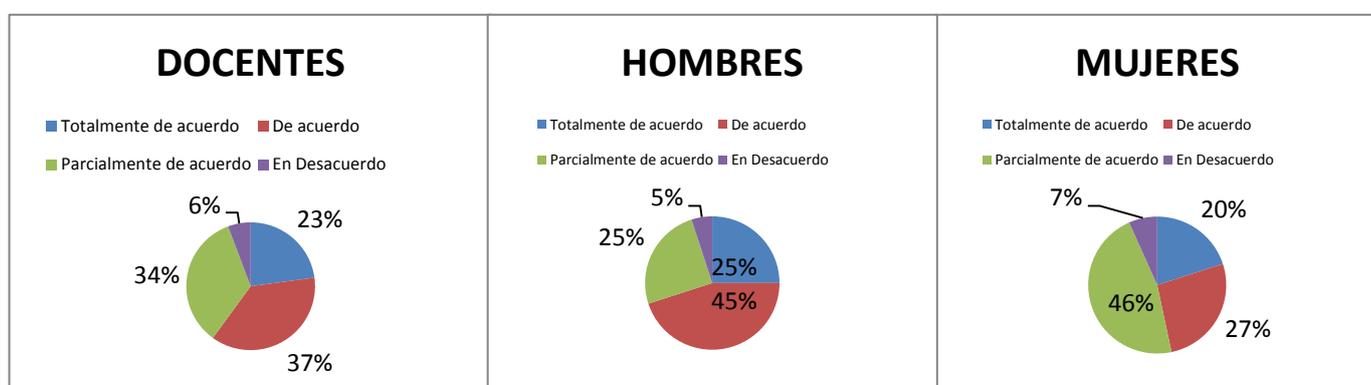


Gráfico 39: representación gráfica de identificación institucional

DOCENTES CONTRATADOS

Tabla 41: Los trabajadores reflejan identificación institucional

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJRES	
Totalmente de acuerdo	8	33%	5	34%	3	33%
De acuerdo	10	42%	5	33%	5	56%
Parcialmente de acuerdo	6	25%	5	33%	1	11%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

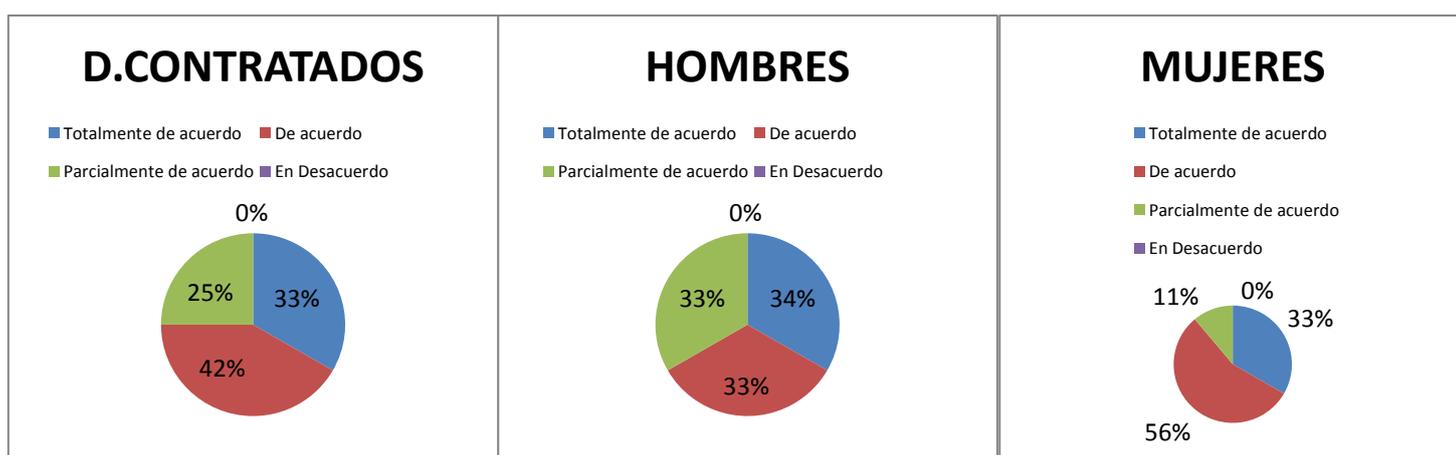


Gráfico 40: representación gráfica de identificación institucional

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 42: Los trabajadores reflejan identificación institucional

	P. ADM		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	1	20%	1	100%	0	0%
De acuerdo	3	60%	0	0%	3	75%
Parcialmente de acuerdo	1	20%	0	0%	1	25%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

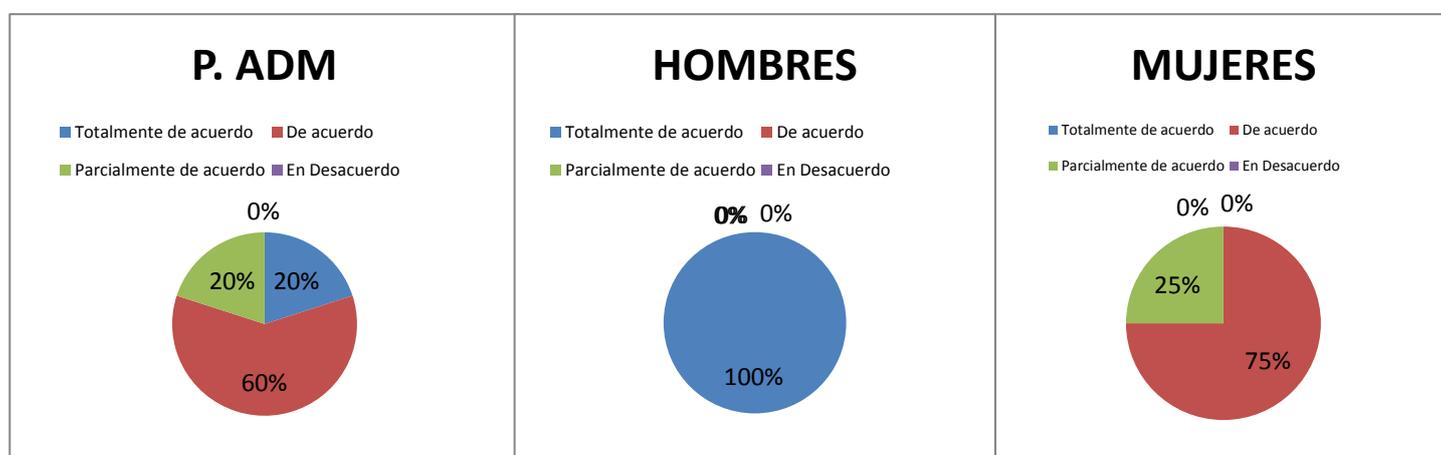


Gráfico 41: representación gráfica de identificación institucional

TRABAJADORES

Tabla 43: Los trabajadores reflejan identificación institucional

TRABAJADORES		
Totalmente de acuerdo	5	100%
De acuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia



Gráfico 42: representación gráfica de identificación institucional

Cuando se consultó si el personal de servicio de la Unemi reflejan identificación institucional. Docentes con nombramiento y bajo contrato, personal administrativo, trabajadores, difieren en sus opiniones al respecto: el personal administrativo estima en un 20% que están totalmente de acuerdo en que el personal de servicio refleja identificación institucional, los trabajadores que lo ubican en un 100%, los docentes tanto con nombramientos lo califican en un 23% y los contratados en un 33%.

Cuando analizamos los niveles calificados en los que los encuestados están de acuerdo vemos que es donde los docentes y personal administrativo concentran su calificación de identificación institucional, los titulares en un 37%, El personal docente bajo contrato ubica como de acuerdo al 42% mencionando que de este rubro se llega hasta niveles de 56% en la percepción de las mujeres. Del personal administrativo el 60% considera que están de acuerdo.

Los resultados estimados como parcialmente de acuerdo alcanzan un nivel máximo del 34% en el personal docente titulares, concentrada esta opinión en hombres con un 25% y en las mujeres con un 46%, los docentes bajo contrato con un porcentaje de 25% y el 20% para el personal administrativos. . Para los trabajadores no se registran datos ya que ellos consideraron en un 100% que están totalmente de acuerdo.

Los niveles en desacuerdo prácticamente no se registran en la muestra analizada.

De manera general podemos mencionar que se destaca que los trabajadores consideran en un 100% estar totalmente de acuerdo que el personal de servicio refleja identificación institucional no así para los docentes, y personal administrativos que varían sus respuestas sin registrar niveles en desacuerdos.

Pregunta 9.- ¿Considera usted que en la Unemi los Docentes de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentran motivados?

DOCENTES CON NOMBRAMIENTO

Tabla 44: Los docentes se encuentran motivados

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	16	46%	3	15%	13	87%
De acuerdo	11	31%	10	50%	1	7%
Parcialmente de acuerdo	8	23%	7	35%	1	6%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

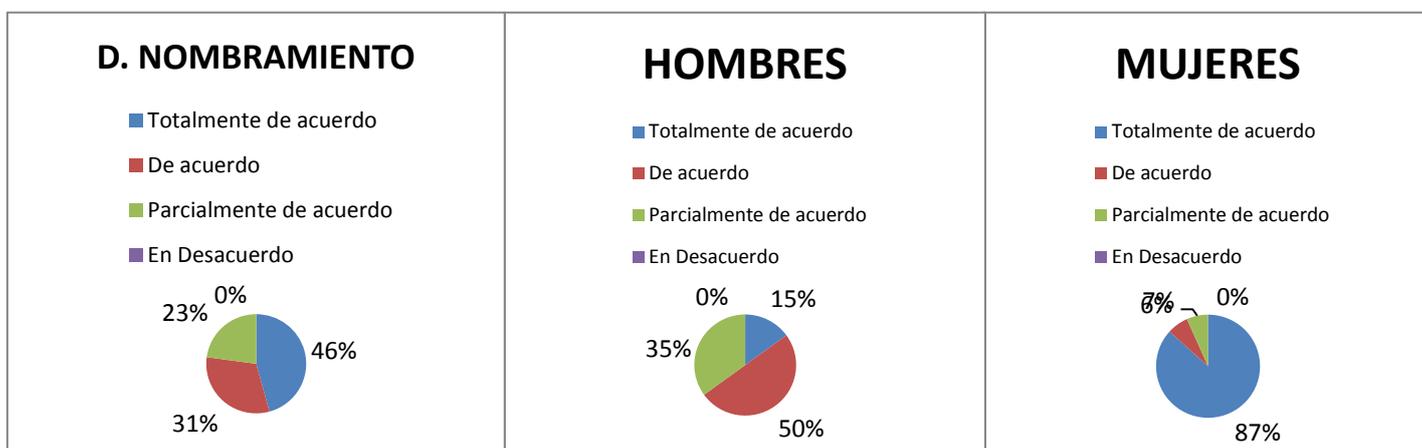


Gráfico 43: representación gráfica de actividades motivacionales

DOCENTES CONTRATADOS

Tabla 45: Los docentes se encuentran motivados

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJRES	
Totalmente de acuerdo	4	17%	4	27%	0	0%
De acuerdo	10	42%	6	40%	4	45%
Parcialmente de acuerdo	7	29%	4	27%	3	33%
En Desacuerdo	3	12%	1	6%	2	22%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

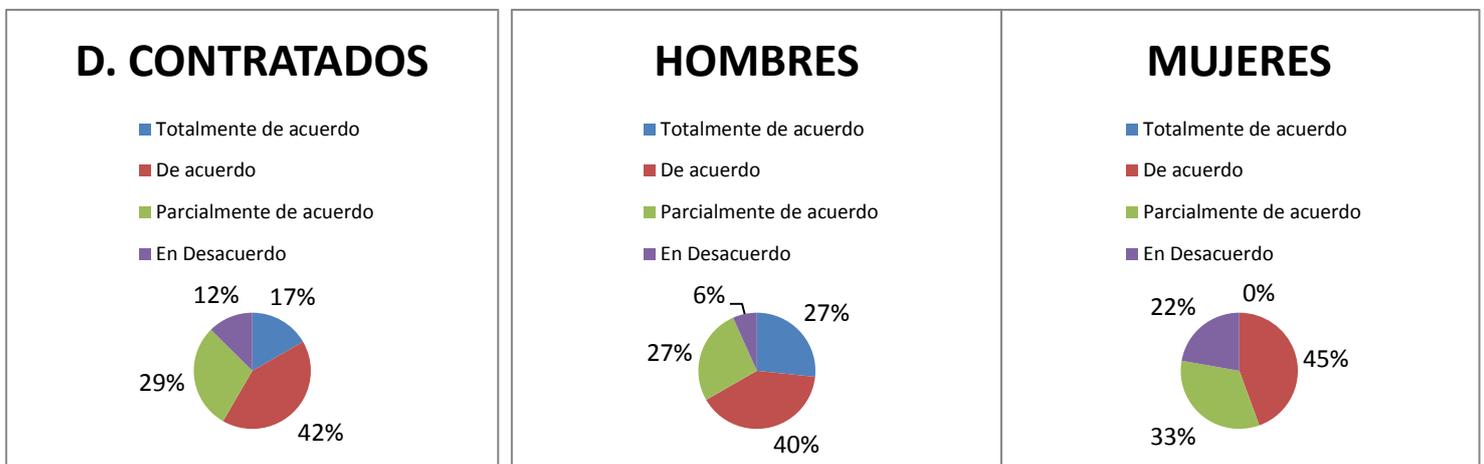


Gráfico 44: representación gráfica de actividades motivacionales

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 46: Los docentes se encuentran motivados

	P. ADM		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	1	20%	0	0%	1	25%
De acuerdo	3	60%	1	100%	2	50%
Parcialmente de acuerdo	1	20%	0	0%	1	25%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

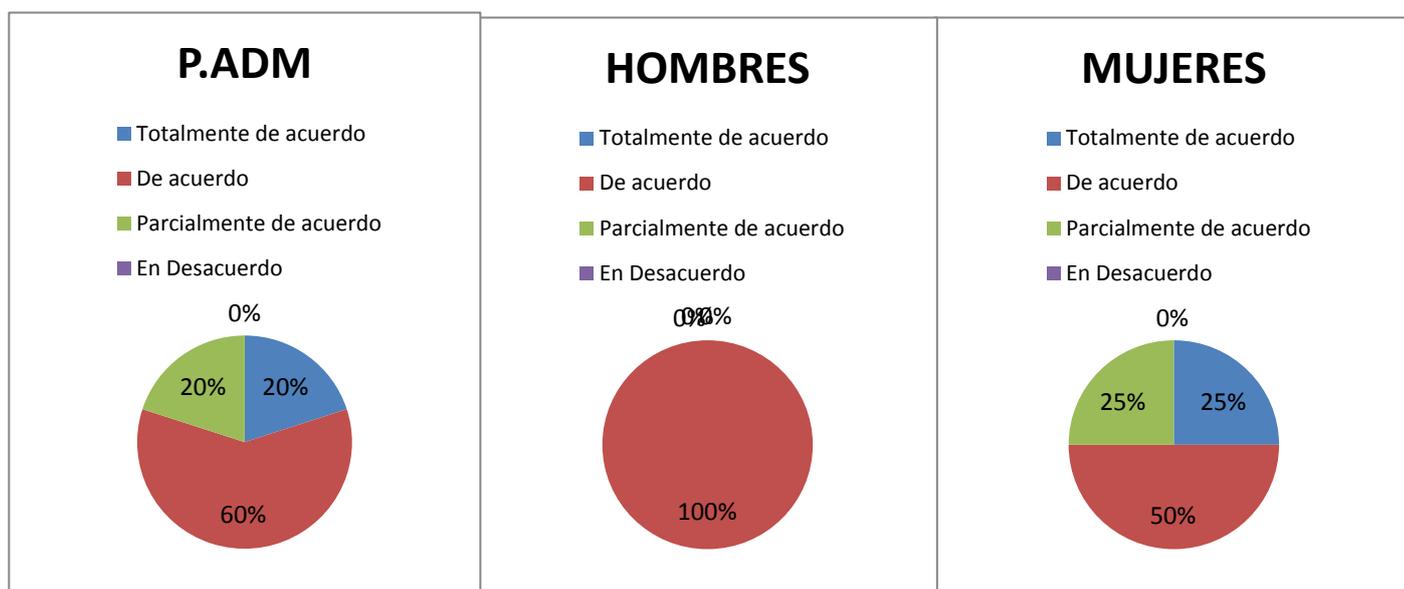


Gráfico 45: representación gráfica de actividades motivacionales

TRABAJADORES

Tabla 47: Los docentes se encuentran motivados

TRABAJADORES		
Totalmente de acuerdo	3	60%
De acuerdo	1	20%
Parcialmente de acuerdo	1	20%
En Desacuerdo	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

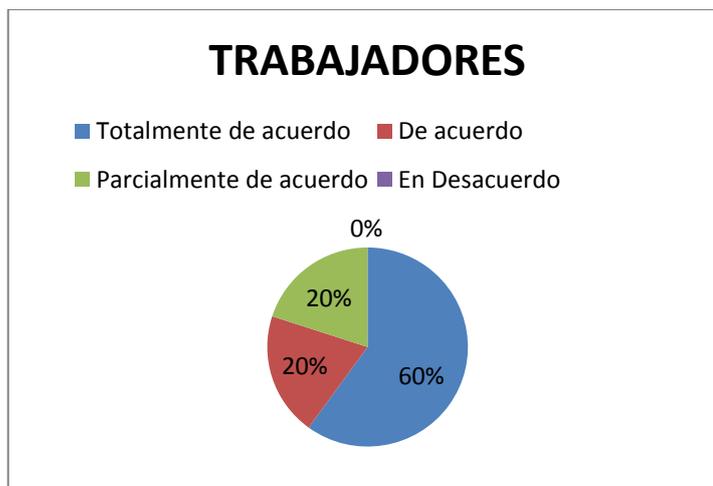


Gráfico 46: representación gráfica de actividades motivacionales

Cuando analizamos los resultados de las encuestas realizadas a la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales fácilmente podemos analizar que el 17% de docentes contratados se encuentra totalmente de acuerdo en la existencia de personal motivado dentro de la Unidad Académica, mientras que el 42% opina estar de acuerdo, un 29% está parcialmente de acuerdo y el 12% registra que existe un desacuerdo; por su parte los docentes con nombramiento a diferencia de los docentes contratados el 46% se encuentra motivados, el 31% se encuentran de acuerdo y el 23% están parcialmente de acuerdo sin registros de niveles negativos.

El personal administrativo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro en su mayoría destaca encontrarse de acuerdo en la existencia de motivación por parte de los docentes, el 60% opina estar de acuerdo, el 20% totalmente de acuerdo y el 20% parcialmente de acuerdo.

El 60% de los trabajadores de la Unidad Académica opinan estar totalmente de acuerdo y el 20% se encuentra de acuerdo y el 20% parcialmente de acuerdo.

Pregunta 10. ¿Considera usted que en la Unemi el Personal Administrativo de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentran motivados?

DOCENTES CON NOMBRAMIENTO

Tabla 48: El personal administrativo se encuentra motivado

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	1	3%	1	5%	0	0%
De acuerdo	15	43%	3	15%	12	80%
Parcialmente de acuerdo	19	54%	16	80%	3	20%

En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
----------------------	---	----	---	----	---	----

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

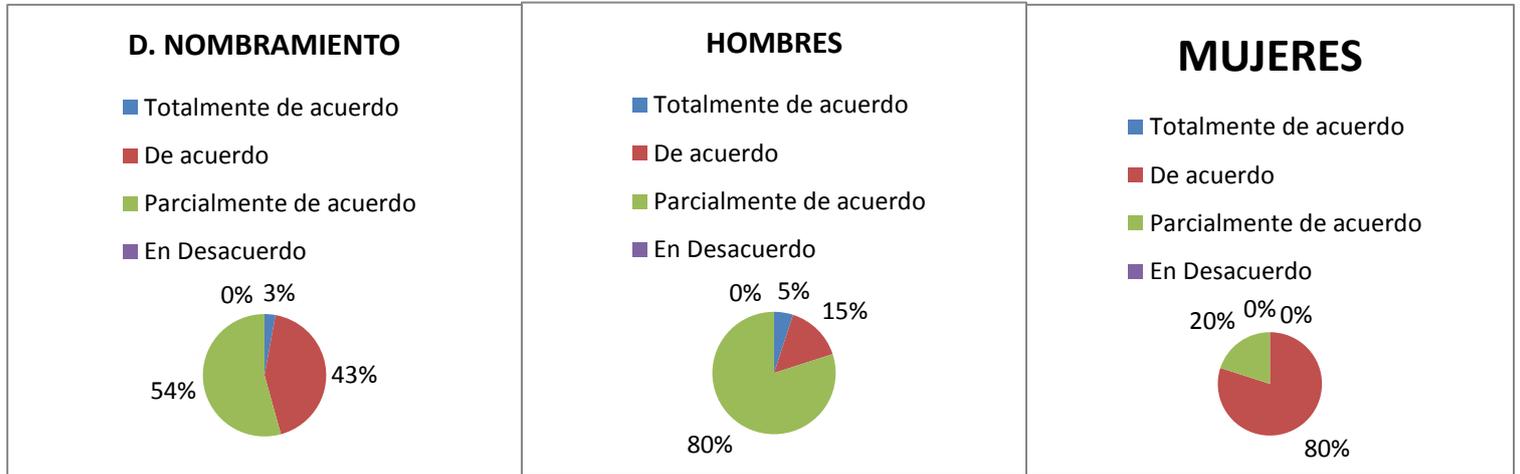


Gráfico 47: representación gráfica de actividades motivacionales

DOCENTES CONTRATADOS

Tabla 49: El personal administrativo se encuentra motivado

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJRES	
Totalmente de acuerdo	7	29%	5	34%	2	22%
De acuerdo	8	33%	2	13%	6	67%
Parcialmente de acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En Desacuerdo	9	38%	8	53%	1	11%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

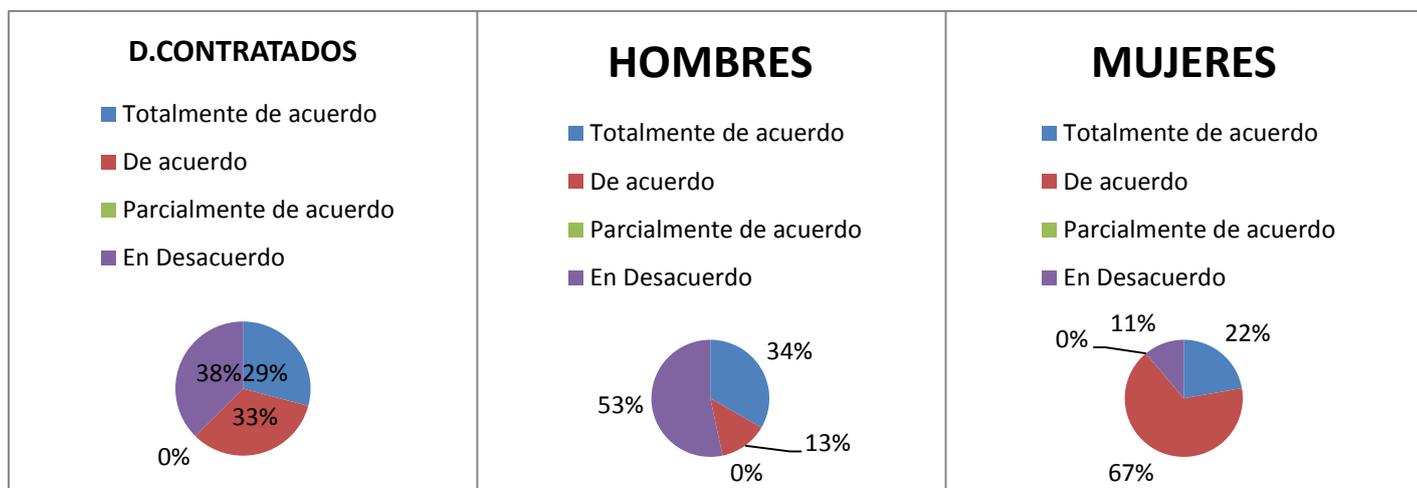


Gráfico 48: representación gráfica de actividades motivacionales

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 50: El personal administrativo se encuentra motivado

	P. ADM		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	2	40%	1	100%	1	25%
De acuerdo	2	40%	0%	0	2	50%
Parcialmente de acuerdo	1	20%	0%	0	1	25%

En Desacuerdo	0	0%	0%	0	0	0%
----------------------	---	----	----	---	---	----

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

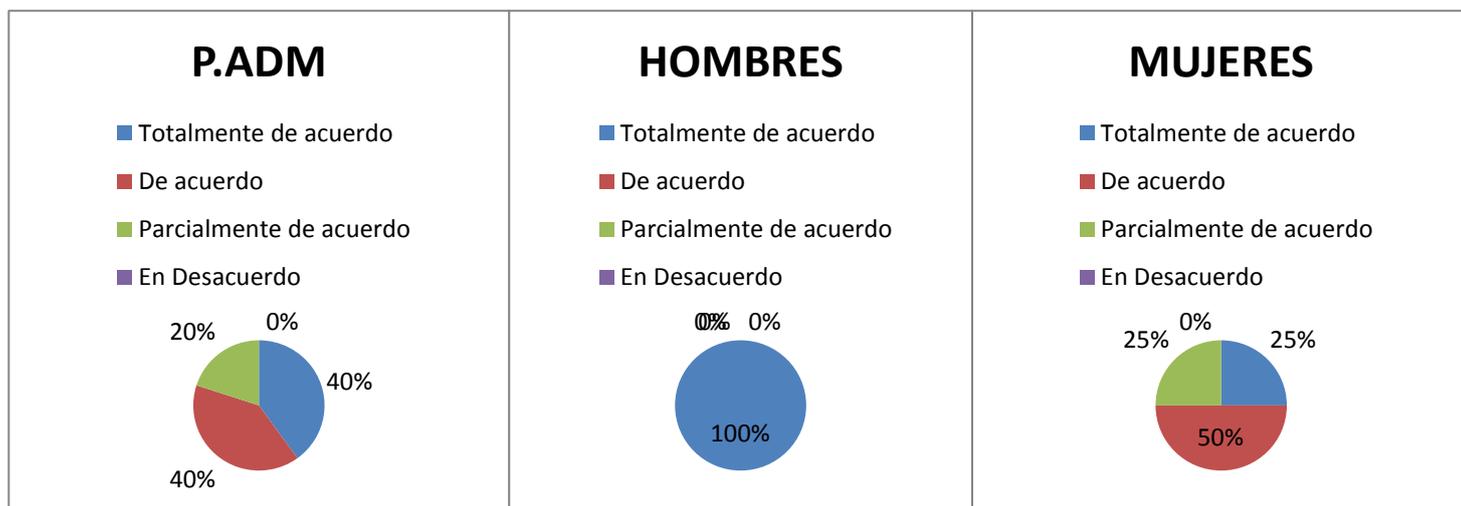


Gráfico 49: representación gráfica de actividades motivacionales

TRABAJADORES

Tabla 51: El personal administrativo se encuentra motivado

TRABAJADORES		
Totalmente de acuerdo	4	80%
De acuerdo	0	0%
Parcialment	1	20%

e de acuerdo		
En	0	0%
Desacuerdo		

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia



Gráfico 50: representación gráfica de actividades motivacionales

Al momento de revisar los resultados de las encuestas aplicadas podemos observar que el 43% de los docentes con nombramiento manifiestan estar de acuerdo en que el personal administrativo se encuentra motivado, el 54% parcialmente de acuerdo y el 3% totalmente de acuerdo, por su parte con una percepción distinta el 29% de los docentes bajo contrato opina estar totalmente de acuerdo, el 33% de acuerdo y el 38% manifiesta estar en desacuerdo.

Por su parte el personal administrativo nos da a conocer que el 40% se encuentra totalmente de acuerdo, el 40% de acuerdo y el 20% parcialmente de acuerdo; los

trabajadores en su gran mayoría del 80% percibe estar totalmente de acuerdo y el 20% parcialmente de acuerdo.

Pregunta 11. ¿Considera usted que en la Unemi los trabajadores de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentran motivados?

DOCENTES CON NOMBRAMIENTO

Tabla 52: Los trabajadores se encuentran motivados

T. DOCENTES	HOMBRES	MUJERES
-------------	---------	---------

Totalmente de acuerdo	9	26%	9	45%	0	0%
De acuerdo	17	48%	5	25%	12	80%
Parcialmente de acuerdo	6	17%	3	15%	3	20%
En Desacuerdo	3	9%	3	15%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

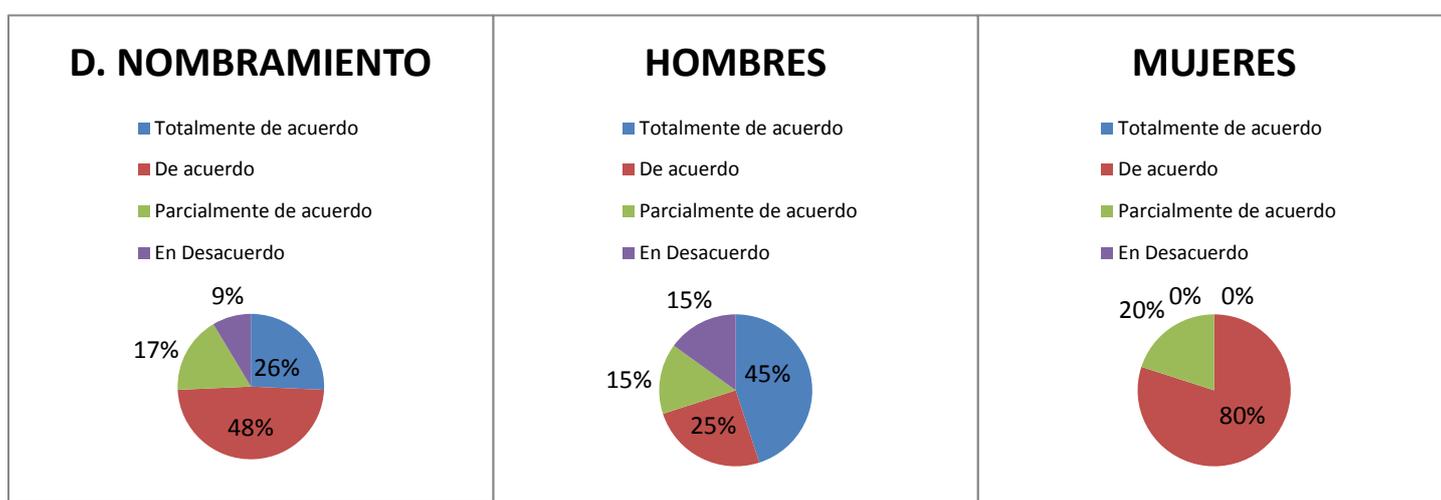


Gráfico 51: representación gráfica de actividades motivacionales

DOCENTES CONTRATADOS

Tabla 53: Los trabajadores se encuentran motivados

T. DOCENTES	HOMBRES	MUJERES
--------------------	----------------	----------------

Totalmente de acuerdo	7	29%	4	27%	3	34%
De acuerdo	2	8%	0	0%	2	22%
Parcialmente de acuerdo	9	38%	6	40%	3	33%
En Desacuerdo	6	25%	5	33%	1	11%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

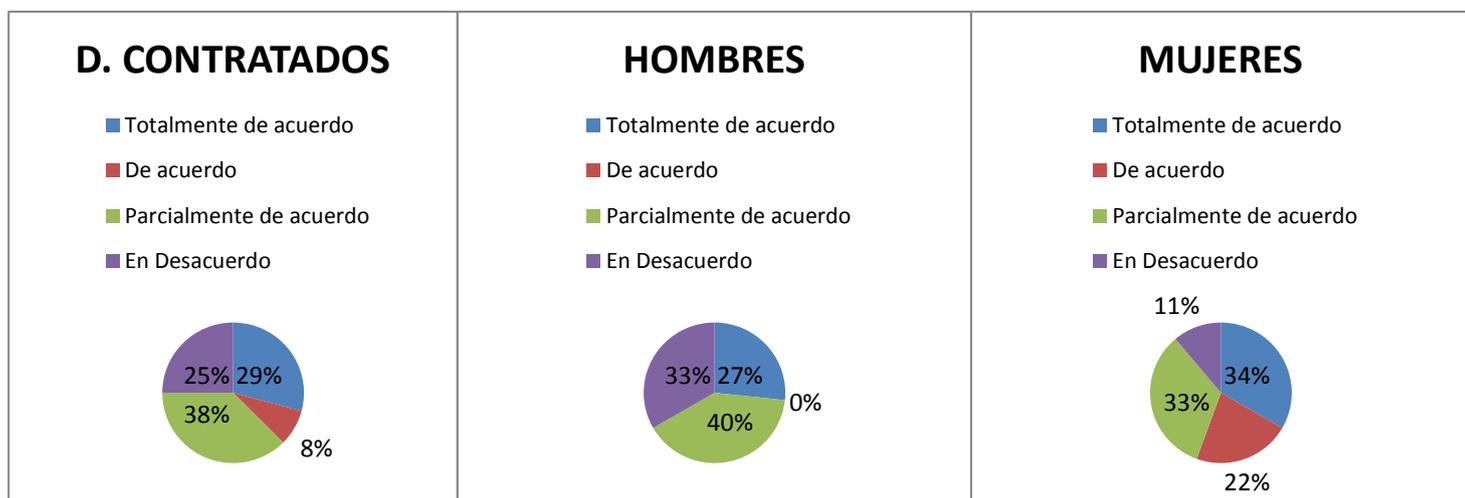


Gráfico 52: representación gráfica de actividades motivacionales

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 54: Los trabajadores se encuentran motivados

	P. ADM		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	3	60%	1	100%	2	50%
De acuerdo	1	20%	0	0%	1	25%
Parcialmente de acuerdo	1	20%	0	0%	1	25%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia



Gráfico 53: representación gráfica de actividades motivacionales

TRABAJADORES

Tabla 55: Los trabajadores se encuentran motivados

TRABAJADORES		
Totalmente de acuerdo	3	60%
De acuerdo	1	20%
Parcialmente de acuerdo	1	20%
En Desacuerdo	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

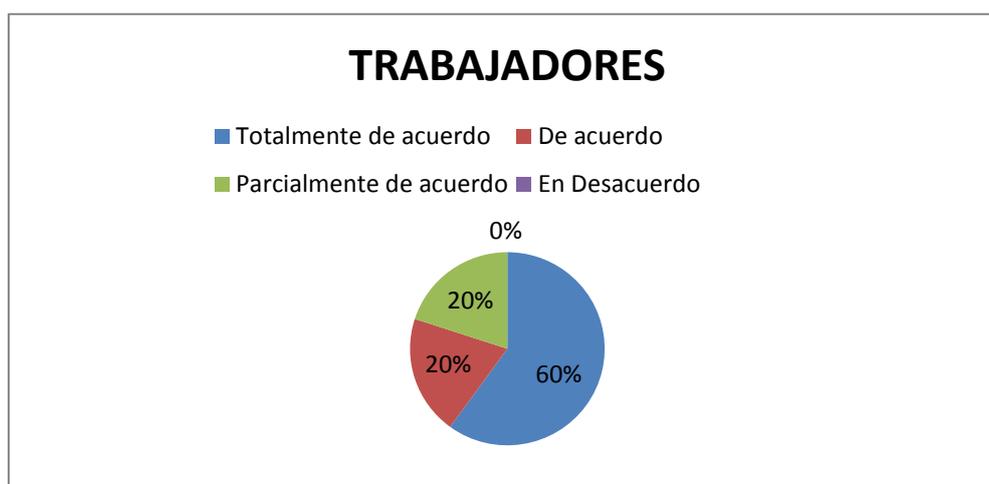


Gráfico 54: representación gráfica de actividades motivacionales

Cuando analizamos los resultados de las encuestas realizadas a la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales fácilmente podemos analizar que el 26% de docentes con nombramiento se encuentra totalmente de acuerdo en la existencia de personal motivado dentro de la Unidad Académica, mientras que el 48% opina estar de acuerdo, un 29% está parcialmente de acuerdo y el 8% registra que existe un desacuerdo; por su parte los docentes con nombramiento a diferencia de los docentes contratados el 29% se encuentra totalmente de acuerdo, el 8% se encuentran de acuerdo y el 38% están parcialmente de acuerdo y el 25% manifiesta estar en desacuerdo.

El personal administrativo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro en su mayoría destaca encontrarse de acuerdo en la existencia de motivación por parte de los docentes, el 60% opina estar de acuerdo, el 20% totalmente de acuerdo y el 20% parcialmente de acuerdo.

El 60% de los trabajadores de la Unidad Académica opinan estar totalmente de acuerdo y el 20% se encuentra de acuerdo y el 20% parcialmente de acuerdo.

Pregunta 12. ¿Considera usted que en la Unemi los docentes de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentran dictando la asignatura acorde a su especialidad y preparación académica?

Docentes con nombramiento

Tabla 56: Los docentes están dictando asignaturas acorde a su especialidad

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	15	43%	6	30%	9	60%
De acuerdo	18	51%	13	65%	5	33%
Parcialmente de acuerdo	2	6%	1	5%	1	7%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

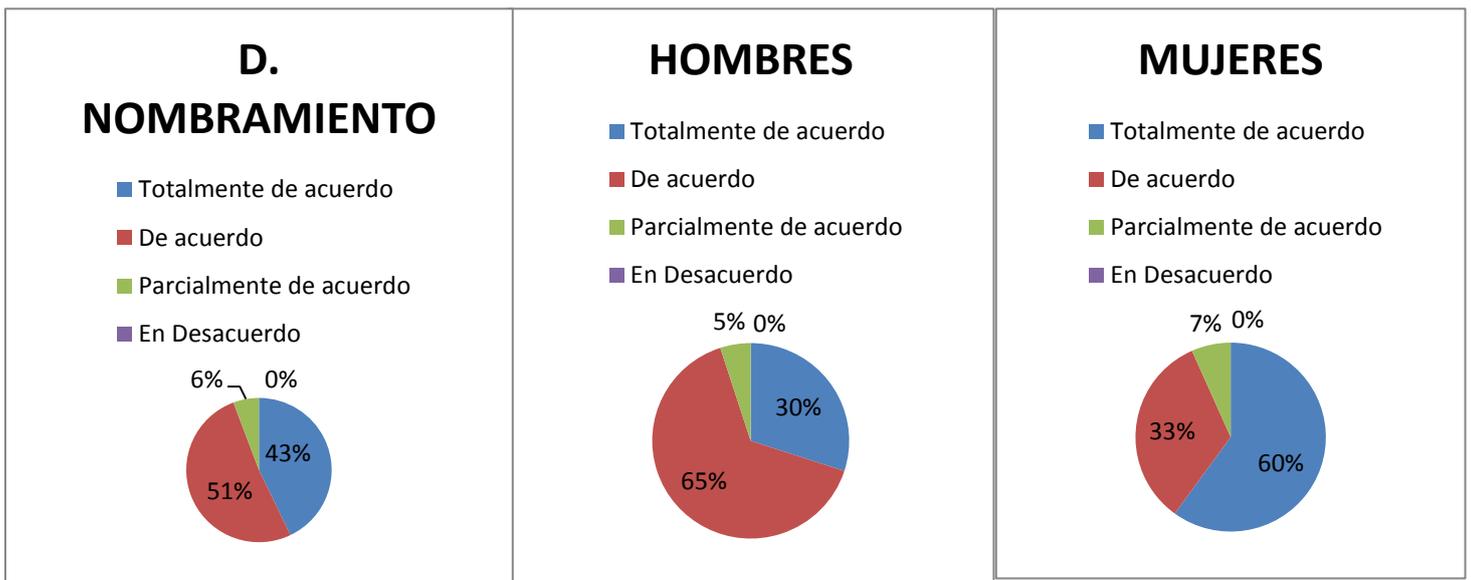


Gráfico 55: representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad

Docentes contratados

Tabla 57: Los docentes están dictando asignaturas acorde a su especialidad

T. DOCENTES	HOMBRES	MUJRES
-------------	---------	--------

Totalmente de acuerdo	9	37%	7	47%	2	22%
De acuerdo	12	50%	5	33%	7	78%
Parcialmente de acuerdo	3	13%	3	20%	0	0%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

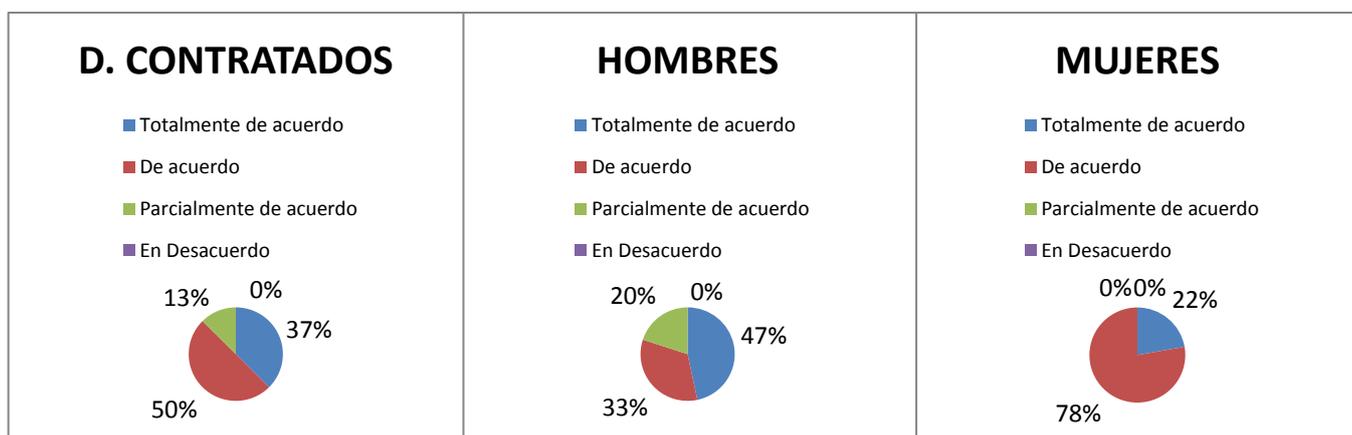


Gráfico 56: representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 58: Los docentes están dictando asignaturas acorde a su especialidad

	P. ADM		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	5	100%	1	100%	4	100%
De acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
Parcialmente de acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

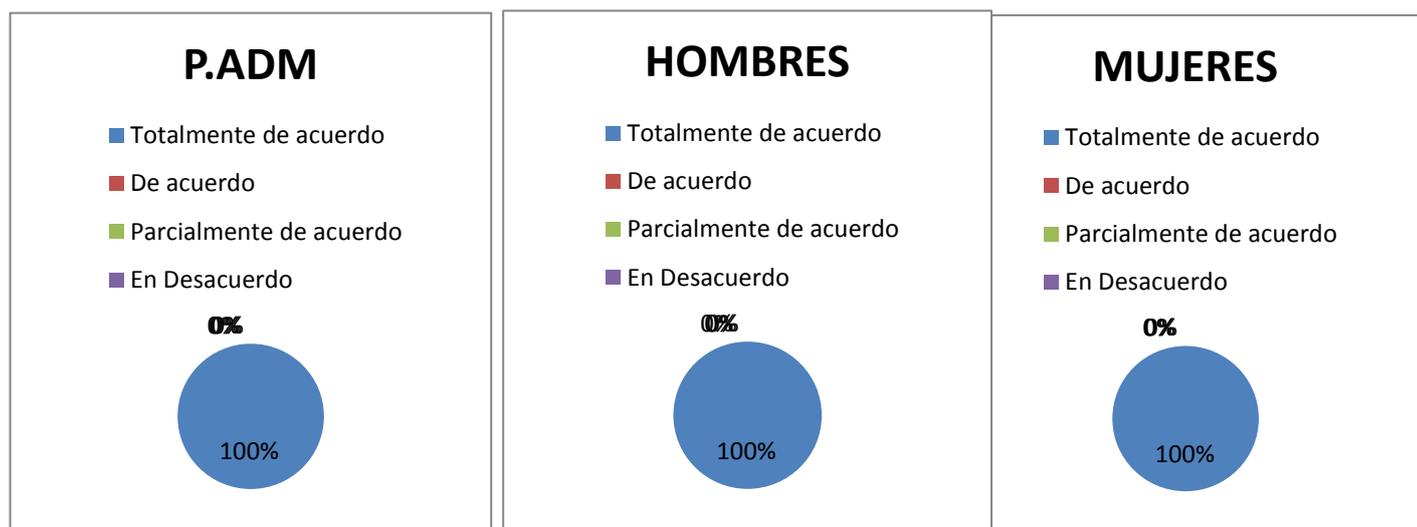


Gráfico 57: representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad

TRABAJADORES

Tabla 59: Los docentes están dictando asignaturas acorde a su especialidad

TRABAJADORES		
Totalmente de acuerdo	5	100%
De acuerdo	0	0%
Parcialmente de acuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia



Gráfico 58: representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad

Cuando analizamos los resultados podemos observar que el 43% de los docentes con nombramiento se encuentran totalmente de acuerdo en que los docentes imparten las asignaturas de acuerdo a su especialidad, el 51% opina estar de acuerdo y el 6% parcialmente de acuerdo sin registros de niveles negativos.

Los docentes bajo contrato opinan en un 37% estar totalmente de acuerdo, el 50% de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo respecto a la misma interrogante.

El personal administrativo opina al igual que los trabajadores en un 100% que los docentes imparten su asignatura debido a su especialidad

Pregunta 13. ¿Considera usted que en la Unemi el personal administrativo de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentran ubicados en sus puestos de trabajo acorde a su perfil profesional?

DOCENTES CON NOMBRAMIENTO

Tabla 60: los administrativos se encuentran de acuerdo a su perfil profesional.

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJRES	
Totalmente de acuerdo	9	26%	3	15%	6	40%
De acuerdo	21	60%	16	80%	5	33%
Parcialmente de acuerdo	4	11%	1	5%	3	20%
En Desacuerdo	1	3%	0	0%	1	7%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

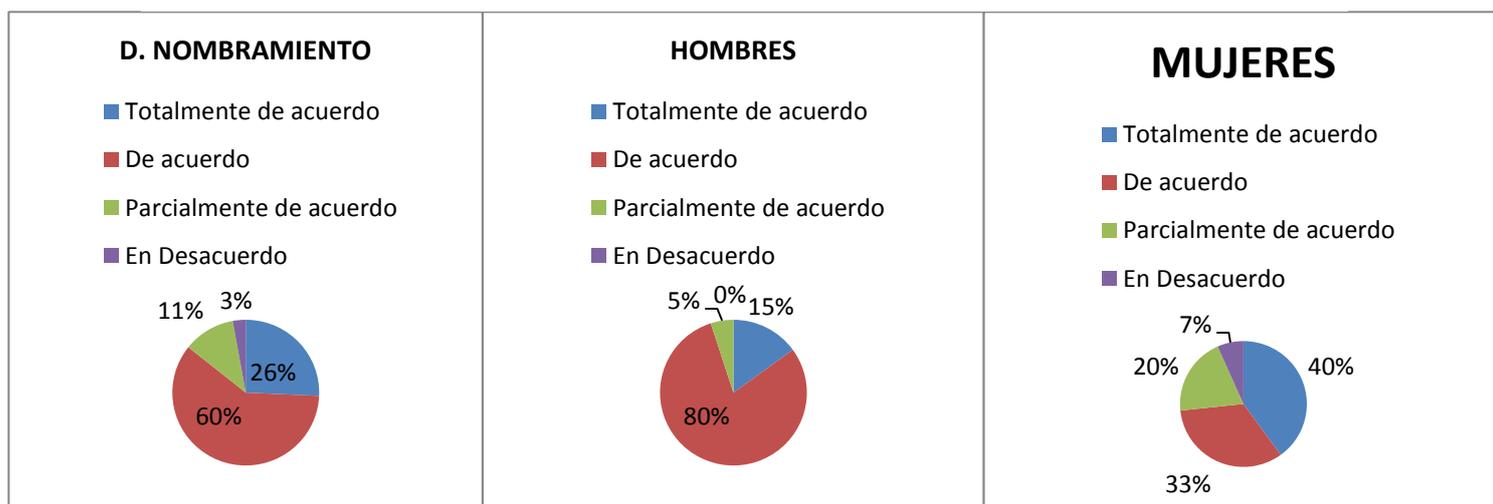


Gráfico 59: representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad

DOCENTES CONTRATADOS

Tabla 61: los administrativos se encuentran de acuerdo a su perfil profesional.

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJRES	
Totalmente de acuerdo	16	67%	13	87%	3	33%
De acuerdo	8	33%	2	13%	6	67%
Parcialmente de acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

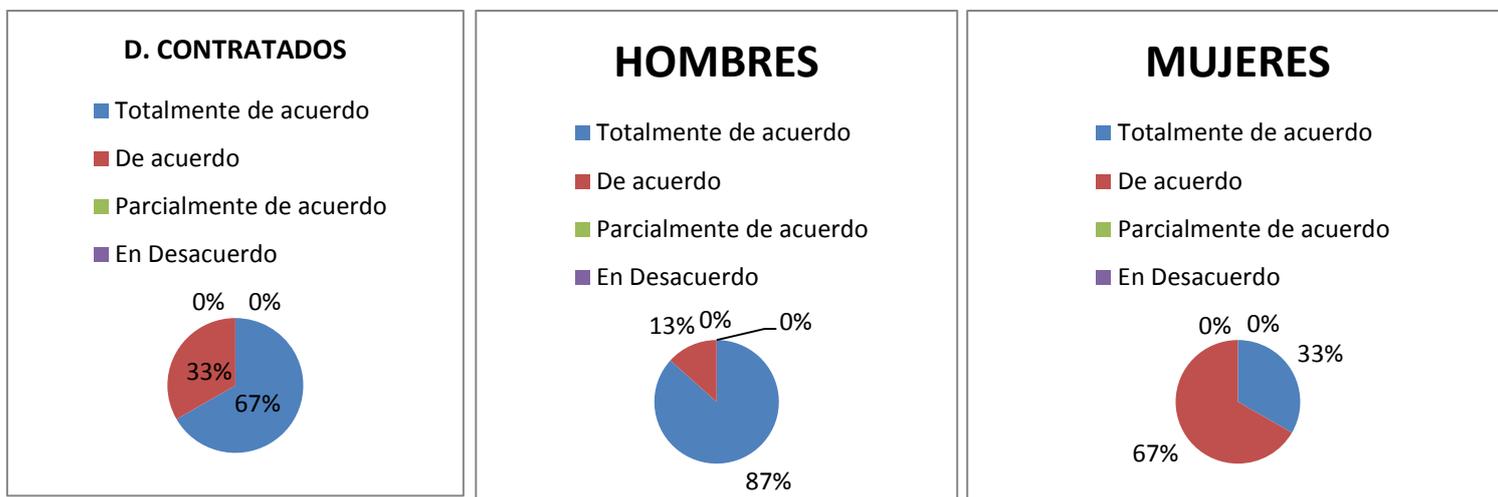


Gráfico 60: representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 62: los administrativos se encuentran de acuerdo a su perfil profesional.

	P. ADM		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	5	100%	1	100%	4	100%
De acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
Parcialmente de acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

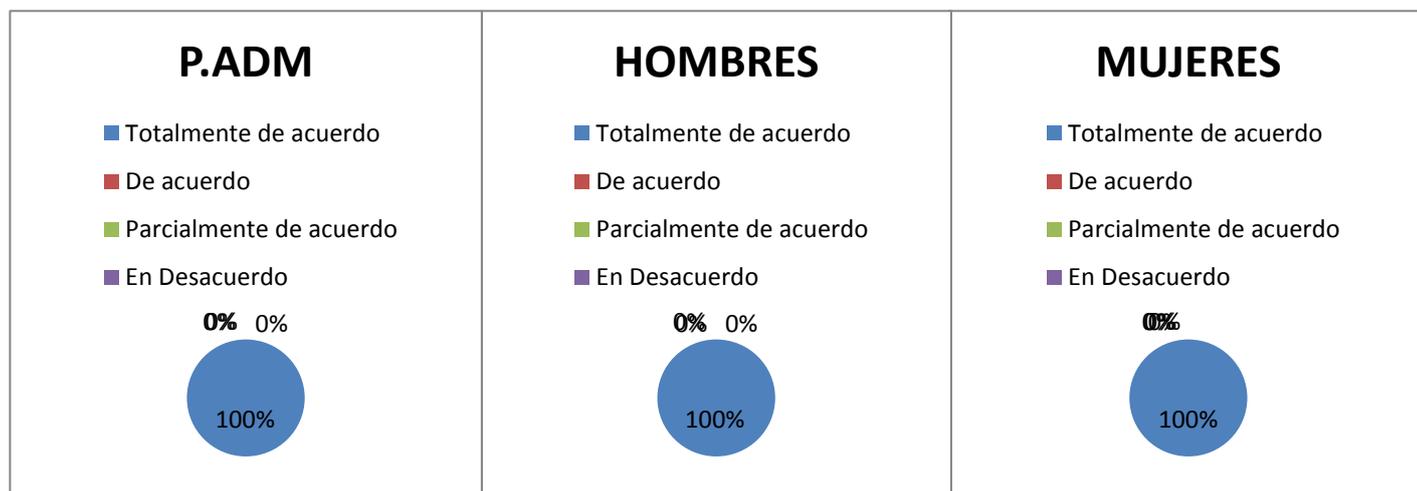


Gráfico 61: representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad

TRABAJADORES

Tabla 63: los administrativos se encuentran de acuerdo a su perfil profesional.

TRABAJADORES		
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	5	100
Parcialmente de acuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia



Gráfico 62: representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad

Al momento de realizar el análisis podemos observar que el 26% opina estar totalmente de acuerdo en que el personal administrativo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentra ubicado en su puesto de trabajo de acuerdo a su perfil profesional, el 60% de acuerdo y el 11% parcialmente de acuerdo; mientras que los docentes bajo contrato opinan estar en 67% totalmente de acuerdo, el 33% de acuerdo sumando respuestas favorables para la Unidad Académica.

El personal administrativo se encuentra en un 100% totalmente de acuerdo mientras que los trabajadores en un 100% de encuentran de acuerdo.

Pregunta 14.- ¿Considera usted que en la Unemi los trabajadores de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentran ubicados en sus puestos de trabajo acorde a su perfil profesional?

DOCENTES CON NOMBRAMIENTO

Tabla 64: los trabajadores se encuentran de acuerdo a su perfil profesional.

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJRES	
Totalmente de acuerdo	7	20%	5	25%	2	14%
De acuerdo	24	68%	13	65%	11	73%
Parcialmente de acuerdo	3	9%	1	5%	2	13%
En Desacuerdo	1	3%	1	5%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

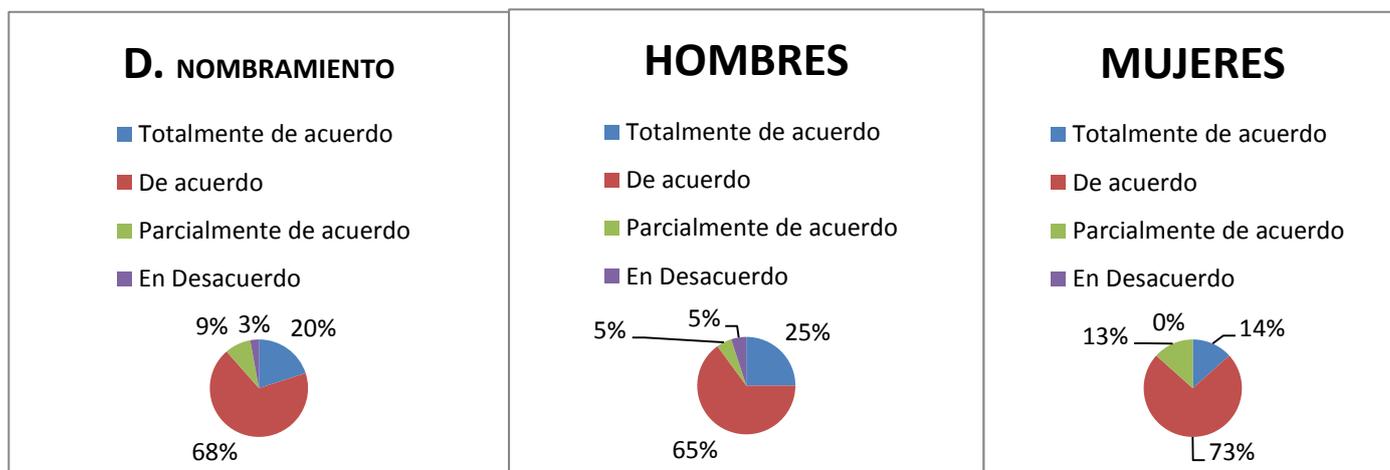


Gráfico 63: representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad

DOCENTES CONTRATADOS

Tabla 65: los trabajadores se encuentran de acuerdo a su perfil profesional

	T. DOCENTES		HOMBRES		MUJRES	
Totalmente de acuerdo	9	37%	5	34%	4	45%
De acuerdo	10	42%	8	53%	2	22%
Parcialmente de acuerdo	5	21%	2	13%	3	33%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	3%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

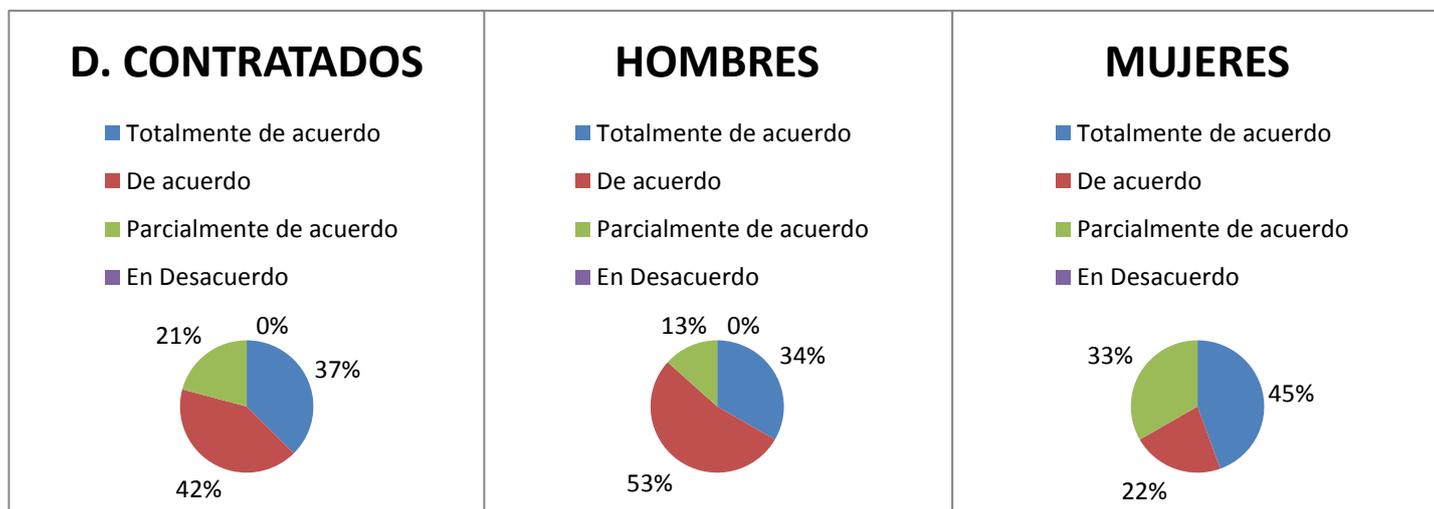


Gráfico 64: representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Tabla 66: los trabajadores se encuentran de acuerdo a su perfil profesional

	P. ADM		HOMBRES		MUJERES	
Totalmente de acuerdo	4	80%	1	100%	3	75%
De acuerdo	1	20%	0	0%	1	25%
Parcialmente de acuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

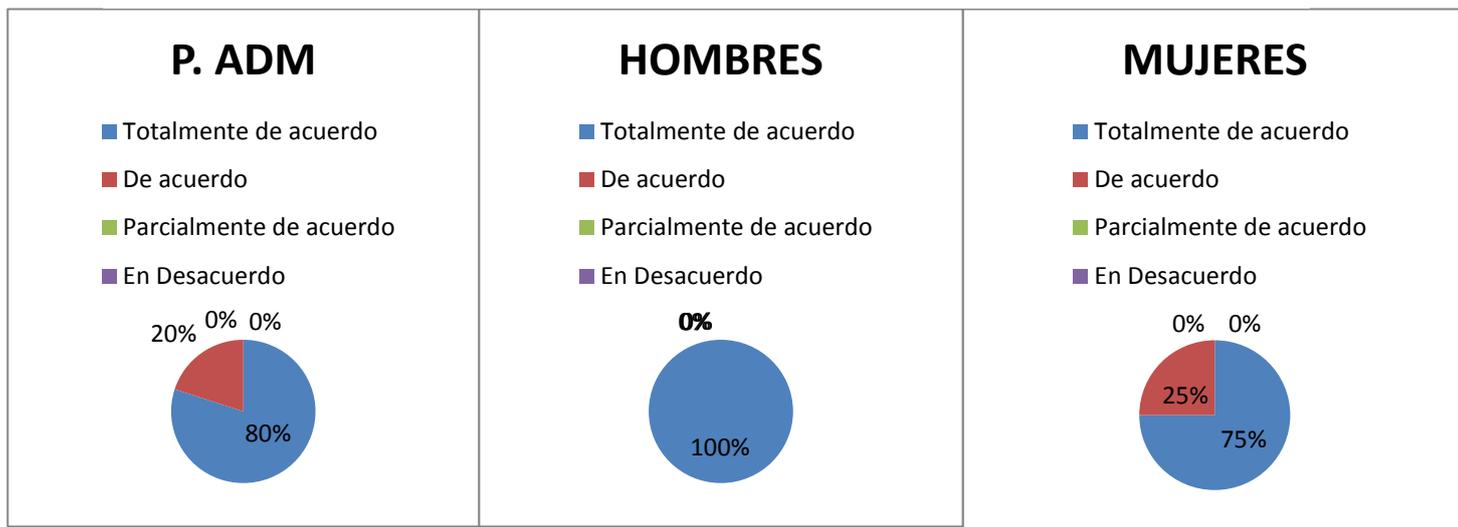


Gráfico 65: representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad

TRABAJADORES

Tabla 67: los trabajadores se encuentran de acuerdo a su perfil profesional

TRABAJADORES		
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	40%
Parcialmente de acuerdo	3	60%
En Desacuerdo	0	0%

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

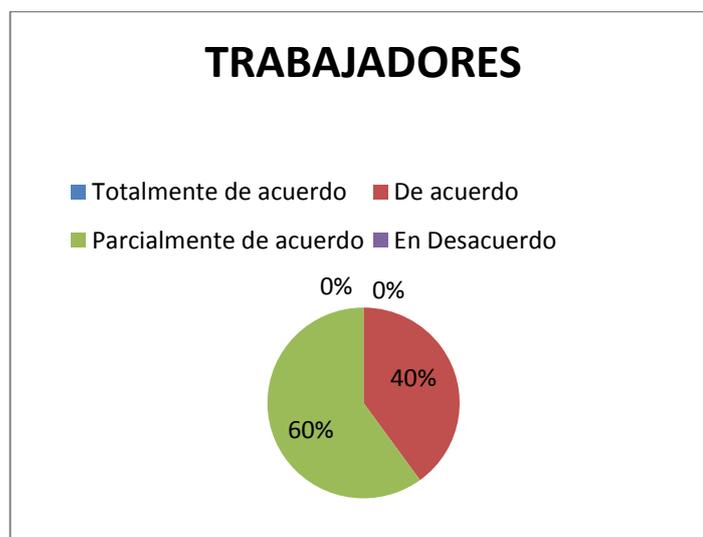


Gráfico 66: representación gráfica de trabajos acorde a su especialidad

Al momento de realizar el análisis podemos observar que el 20% opina estar totalmente de acuerdo en que el personal administrativo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentra ubicado en su puesto de trabajo de acuerdo a su perfil profesional, el 68% de acuerdo y el 9% parcialmente de acuerdo; mientras que los docentes bajo contrato opinan estar en 37% totalmente de acuerdo, el 42% de acuerdo sumando respuestas favorables para la Unidad Académica, el 21% opina estar parcialmente de acuerdo respecto a esto.

El personal administrativo se encuentra en un 80% se encuentran totalmente de acuerdo mientras el 20% están de acuerdo y los trabajadores en un 40% se encuentran de acuerdo y el 60% manifiesta estar parcialmente de acuerdo.

4.2.2 Entrevista a Expertos

- Eco. Rodolfo Robles: Gerente del Departamento de Recursos Humanos Pronaca.
- Eco. Bryan Williams Flores Gerente del Concejo de la Judicatura
- Dra. Gloria Mancero Jefa de Recursos Humanos del Municipio del Cantón Simón Bolívar.

PREGUNTAS REALIZADAS A ESPECIALISTAS:

NOMBRE: BRYAN WILLIAMS FLORES

EMPRESA: CONSEJO DE LA JUDICATURA

TITULO DE PROFESIÓN: ECONOMISTA

CARGO: GERENTE

1. ¿De qué manera influye los niveles de calidad de vida o clima laboral en la percepción del servicio al cliente en una institución de educación superior?

El clima laboral es un elemento fundamental en una organización, son percepciones que tienen los miembros de la empresa, si dentro de la organización existe un buen clima laboral el servicio al cliente será positivo. En una institución superior influye de manera positiva ya que los clientes son los integrantes de la misma institución es decir estudiantes que podrán notar el buen ambiente de trabajo y catalogar de manera correcta la atención recibida.

2. ¿Desde su punto de vista de que manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente y como beneficiaria un programa de capacitación relacionado con comunicación eficaz impartido a todo el personal de la empresa o institución de educación superior?

Si existe un clima laboral positivo como te mencionaba la atención va a ser la esperada por los clientes, un programa de capacitación relacionada con comunicación eficaz mejoraría el clima laboral y disminuiría los problemas en la calidad de comunicación pero también beneficiaria en otros ámbitos como es la relación entre los miembros de los departamentos.

3. ¿Desde su punto de vista de que manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente y como beneficiaria un programa de identificación institucional impartido a todo el personal de la empresa o institución de educación superior?

Desde mi punto de vista un programa de identificación institucional ayuda para que cada integrante de la empresa se sienta comprometido, que no realicen su trabajo solo por esperar un sueldo o por la necesidad de conseguir un trabajo. Esto beneficiaria y lograría que los miembros de la organización ayuden en la mejora diaria de la institución en la que laboran.

4. ¿Desde su punto de vista de que manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente y como beneficiaria un programa actividades de índole motivacional y recreativo impartido a todo el personal de la empresa o institución de educación superior?

En las empresas se suscitan problemas por parte de los empleados y la mayor de las ocasiones es por esta causa la falta de motivación. Ese es el inicio para una gran cantidad de conflictos que se originan por la desmotivación. Por ejemplo mala realización de sus tareas, problemas entre compañeros de trabajo. Un programa de capacitación ayudaría en gran parte a mejorar el trabajo de los empleados. Una persona que está motivada el resultado es excelente entrega el 100% en sus labores.

5. ¿Desde su punto de vista de que manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente y como beneficiaria un programa de análisis de competencias para aprovechar los potenciales de los colaboradores y proyecciones futuras?

Mejoraría el rendimiento que brinden los individuos de la institución, mejorando así su nivel de productividad creando líderes para nuestra institución sin espacio a trabajadores mecánicos que no aporten en la empresa.

NOMBRE: DRA. GLORIA MANCERO

EMPRESA: MUNICIPIO CANTÓN SIMÓN BOLIVAR

TITULO DE PROFESIÓN: DOCTORA EN PSICOLOGIA

CARGO: JEFA DE RECURSOS HUMANOS

1 ¿De qué manera influye los niveles de calidad de vida o clima laboral en la percepción del servicio al cliente en una institución de educación superior?

Un buen clima laboral se refleja en cada uno de los empleados de la empresa, por lo tanto al estar en un ambiente de trabajo agradable van a brindar siempre un buen servicio a cada uno de nuestros clientes.

2. ¿Desde su punto de vista de que manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente y como beneficiaria un programa de capacitación relacionado con comunicación eficaz impartido a todo el personal de la empresa o institución de educación superior?

Un programa de comunicación eficaz aportaría favorablemente a los integrantes de la institución generando benéficos como conocer las expectativas de los empleados, escuchar sus opiniones e ideas para mejora de la empresa en general.

3. ¿Desde su punto de vista de que manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente y como beneficiaria un programa de identificación institucional impartido a todo el personal de la empresa o institución de educación superior?

Ayudaría a que los colaboradores den valor e importancia a su trabajo. Al sentirse identificados con la institución van a sentir la satisfacción de representar con orgullo a la empresa de la cual son parte sin necesidad de anteponer el valor económico sino denotar el amor a su trabajo.

4. ¿Desde su punto de vista de que manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente y como beneficiaria un programa actividades de índole motivacional y recreativo impartido a todo el personal de la empresa o institución de educación superior?

Beneficiaria sin duda alguna, con programas de este índole los integrantes de la empresa cambiarían su forma de pensar. Disminuirían problemas tales como la desmotivación, el ausentismo en su trabajo y ayudaría a que los empleados puedan fijarse metas a corto y a largo plazo para mejorar como personas y como profesionales.

5. ¿Desde su punto de vista de que manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente y como beneficiaria un programa de análisis de competencias para aprovechar los potenciales de los colaboradores y proyecciones futuras?

Beneficiaria en el nivel de productividad de los empleados, con ganas de superarse el uno del otro. Creando así un personal competitivo que aproveche al máximo sus potenciales y sean creadores de mejoras para la empresa.

NOMBRE: ENRIQUE ROBLES

EMPRESA: PRONACA

TITULO DE PROFESIÓN: ECONOMISTA

CARGO: JEFE REGIONAL

1. ¿De qué manera influye los niveles de calidad de vida o clima laboral en la percepción del servicio al cliente en la universidad estatal de milagro?

Desde la parte conceptual del clima laboral, es la percepción de las personas en una organización, ese ambiente físico y humano donde desarrollan el trabajo cotidiano si esa percepción es positiva va a haber una relación directa con el nivel de satisfacción y su calidad en la entrega de servicio; si esa percepción es negativa, la gente va a estar en una baja calidad de servicio o desempeño porque es una relación directa en donde el rol de los líderes tiene que ver que existan esas condiciones de satisfacción.

Existe una relación directa de la satisfacción vs lo que yo hago o lo que yo produzco, hay estudios a nivel internacional que evidencian esa relación.

2. ¿Desde su punto de vista de que manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente y como beneficiaria un programa de capacitación relacionado con comunicación eficaz impartido a todo el personal de la empresa?

Este tipo de capacitaciones ayuda porque es una herramienta, sin embargo cuando se habla de clima laboral es un conjunto de actividades, la capacitación es una

manera de contribuir, sin embargo no es la única entra mucho el rol del líder porque al menos el 80% de nivel de satisfacción se da por los estilos de dirección que lleve el líder nivel de confianza, la apertura de escuchar a las personas la comunicación.

3 ¿Desde su punto de vista de que manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente y como beneficiaria un programa de identificación institucional impartido a todo el personal de la empresa?

Todo parte desde el perfil del puesto la admisión de personal porque a veces se crean planes que no poseen los mismos objetivos, y se desperdician, beneficiaria porque se sabría las necesidades reales de los colaboradores, la utilización de varios mecanismos permitirán encontrar una respuesta fidedigna ya que se le brinda las herramientas para trabajar de manera que los colaboradores sientan que si se les brinda dichas herramientas deben asumir la responsabilidad de receptar todo lo que queremos que recepten.

4. ¿Desde su punto de vista de que manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente y como beneficiaria un programa actividades de índole motivacional y recreativo impartido a todo el personal de la empresa?

Las actividades de recreación son importantes y mucho más cuando van acompañadas de bases donde exista un mensaje claro de que es lo que se quiere el beneficio se da cuando se llega al objetivo medible que se propuso y que el colaborador sepa que esto también está siendo calificado y con indicadores que me permitan conocer la situación que estamos atravesando.

5. ¿Desde su punto de vista de que manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente y como beneficiaria un programa de análisis de competencias para aprovechar los potenciales de los colaboradores y proyecciones futuras?

Como le indicaba, la parte fundamental en todo trabajo es el proceso de admisión porque permite identificar plenamente las habilidades para el cargo; definitivamente

beneficiaria porque así podemos extraer las mejores habilidades de nuestros colaboradores de manera continua, además ayudaría muchísimo al crecimiento de la empresa y del personal.

Como conclusión es que este tema es muy interesante y debería de estar en la agenda de cada líder de las compañías debe tener la debida importancia y ubicarlo como una prioridad, no solo es tener una buena atención al cliente sino también mantener un personal motivado; como recomendación es evaluar las competencias periódicamente para obtener un control medible y sostenible acerca de las necesidades y los intereses de la organización y de las personas.

4.3 RESULTADOS

Una vez culminado el proceso de la encuesta efectuado a la muestra de estudiantes así como al personal administrativo, docente con nombramiento y docentes bajo contrato y trabajadores en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comercial procedemos a efectuar un resumen de este contenido.

Al efectuar una pregunta que nos permita conocer la opinión respecto del clima laboral, los resultados presentan tendencias que las podemos apreciar en las opiniones de los estudiantes que es mayoritaria al respecto, considerándolo como excelente, de igual manera, el personal administrativo y trabajadores opinan similar. Los profesores reflejan un resultado diferente al anterior calificando el clima laboral según su percepción como muy bueno.

Lo expuesto en el párrafo anterior permite determinar que las percepciones sobre un mismo cuestionamiento acerca del nivel de clima laboral que existe en la Universidad Estatal de Milagro en la unidad académica de ciencias administrativas y comerciales, llegando a la conclusión que existe un agradable nivel de clima laboral, ya que los resultados obtenidos lo permiten al clima laboral encasillarlo como excelente y muy bueno, no existen resultados negativos.

Al efectuar la segunda pregunta respecto si el clima laboral tiene incidencia en la calidad de los servicios ofrecidos observamos que para los estudiantes representa una alta influencia, opinión compartida por el personal administrativo y trabajadores. Los profesores de manera general estiman ante similar pregunta un resultado diferente no lo califican de alta influencia sino en un nivel inferior que es de influencia.

Cuando se preguntó a los estudiantes si la Unemi brinda a sus colaboradores capacitación vinculada con comunicación eficaz los estudiantes en sus encuestas presentan resultados que si bien es cierto han no distantes las variaciones entre totalmente de acuerdo el 35% y de acuerdo el 38% , el comportamiento de los varones difiere de las mujeres ya que el 61% está totalmente de acuerdo si comparamos con el 28% de las mujeres, las mujeres mencionan estar en desacuerdo en un 36% y los varones apenas en un 6%.

La apreciación de los estudiantes es que una capacitación sistemática y continua de comunicación eficaz trae implícito un efecto directo en el clima laboral y el servicio al cliente, de igual manera se les consultó respecto de la percepción que ellos tienen si la UNEMI brinda a los colaboradores capacitación vinculada con un programa de identificación institucional su opinión es que el 32% se encuentran totalmente de acuerdo, el 43% de acuerdo y el 25% están en desacuerdo, de igual manera ellos perciben un impacto en el clima laboral y en el servicio al cliente al respecto.

Fue necesario conocer la opinión respecto de la percepción por parte de los estudiantes si ellos asimilan la existencia o la consecuencia de capacitaciones relacionadas con aspecto motivacionales en los colaboradores de la UNEMI, los resultados de manera global reflejan que el 46% se encuentra de acuerdo en que la Universidad imparte de manera continua programas de capacitación de índole motivacional, el 35% de la población encuestada se encuentra totalmente de acuerdo con dicha pregunta, pero el 19% está en desacuerdo, los varones según la información obtenida tienen una opinión más positiva que las mujeres lo cual se analizó en los anexos existentes. Posteriormente se requirió de información a los encuestados para determinar el impacto que tienen esta capacitación de índole motivacional registrándose que el 55% de los estudiantes consideran que tienen

efecto directo en clima laboral y servicio al cliente y los demás consideran que tiene efecto en clima laboral y otros en servicio al cliente en porcentajes similares.

Paralelamente se procedió a hacer una encuesta a los docentes con nombramiento y bajo contrato, personal administrativo y trabajador respecto de si los docentes de la Universidad Estatal de Milagro de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales aplican procesos de comunicación eficaz. Existieron diferentes opiniones al respecto, el personal administrativo lo califica en un 100% afirmativa sus respuestas, los trabajadores en un 80%, los docentes de manera general ofrecen respuestas positivas que suman el 97% que implican totalmente de acuerdo, de acuerdo y parcialmente de acuerdo, los bajo contrato las respuestas positivas llegan al 100% determinándose inclusive en los profesores titulares que están en desacuerdo en un 3%.

Al consultar si el personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales aplican procesos de comunicación eficaz los trabajadores y el personal administrativo consideran estar totalmente de acuerdo con un porcentaje del 100% mientras que los docentes manifiestan estar totalmente de acuerdo en un 34%, 49% de acuerdo y 17% parcialmente de acuerdo para docentes titulares y un 29% que están totalmente de acuerdo, 34% de acuerdo, 33% parcialmente de acuerdo, 4% en desacuerdo para los docentes bajo contrato. De igual manera al preguntar si los trabajadores aplican procesos de comunicación eficaz, los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo en alto nivel como es del 80% mientras que los docentes consideran estar de acuerdo en un 50% y el personal administrativo manifiesta en un 40% estar parcialmente de acuerdo analizando el comportamiento de los hombres que lo estima en un 100% y las mujeres en un porcentaje tan solo de 25% no existen niveles de porcentajes en desacuerdo.

La apreciación de los docentes, personal administrativo y trabajadores al consultar si los docentes de la UNEMI reflejan identificación institucional, los trabajadores y personal administrativo reflejan iguales resultados considerando en un 60% estar totalmente de acuerdo, 20% estar de acuerdo y 20% parcialmente de acuerdo mientras que los docentes consideran estar de acuerdo en un 49% para los docentes titulares y 59% para docentes bajo contrato, el 8% de los docentes manifiesta estar

en desacuerdo. Al preguntarles si el personal administrativo de la Unemi refleja identificación institucional tanto trabajadores como el personal administrativo lo estiman en totalmente de acuerdo en un 80% y 20% manifiestan estar de acuerdo, mientras que los docentes reflejan su mayor porcentaje es la opción de acuerdo. Las opciones en desacuerdo prácticamente no se registran. De la misma manera al consultarles si los trabajadores reflejan identificación institucional ellos manifiestan estar en un 100% totalmente de acuerdo al respecto el personal administrativo opinan de manera similar en un 60%. Los docentes titulares en sus respuestas reflejan un 23% totalmente de acuerdo 37% de acuerdo, 34% parcialmente de acuerdo y en un 6% en desacuerdo, mientras que los docentes bajo contrato lo estiman en un 33% totalmente de acuerdo 42% de acuerdo, 25% parcialmente de acuerdo y no reflejan porcentajes en desacuerdo.

El 60% de los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo en que los docentes de la Unemi de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentran motivados así como los docentes titulares que lo consideran en un 46% en la opción totalmente de acuerdo. El personal administrativo y los docentes bajo contrato su más alto nivel de porcentaje lo consideran en la opción de acuerdo, en la opción parcialmente de acuerdo los docentes titulares reflejan un 23%, los docentes bajo contrato en un 29%, el personal administrativos y trabajadores coinciden en un 20%, mientras que los resultados negativos son apenas del 12% por parte de los docentes contratados.

Al consultar si el personal administrativo se encuentra motivado, los trabajadores y personal administrativo consideran estar totalmente de acuerdo al igual que los docentes bajo contrato que lo consideran en un 29%, no así los docentes con nombramiento que en un 43% reflejan estar de acuerdo y en un 54% en la opción parcialmente de acuerdo, lo que nos llama la atención es que un 38% de los docentes bajo contrato manifiestan estar en desacuerdo que el personal administrativo de la Unemi están motivados reflejando un porcentaje significativo la opinión de los hombres que lo consideran en un 53% y las mujeres apenas en un 11%. De igual manera fue necesario conocer si los trabajadores se encuentran motivados tanto el personal administrativo como trabajadores reflejan iguales

resultados ellos estiman en un 60% estar totalmente de acuerdo en que los trabajadores están motivados en un 20% de acuerdo y 20% parcialmente de acuerdo. No obstante los docentes en porcentajes similares dicen estar totalmente de acuerdo y en un 48% los docentes titulares consideran estar de acuerdo, los docentes bajo contrato en un 25% manifiestan estar en desacuerdo.

Al preguntar su opinión si los docentes se encuentran dictando asignaturas acorde a su especialidad, personal administrativo y trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo en un 100% los docentes arrojan similares resultados para los titulares en un 43% y los bajo contrato en un 37% que manifiestan estar totalmente de acuerdo, los docentes bajo contrato en un 50% y 51% para los titulares que consideran estar de acuerdo. De igual manera al preguntarles si el personal administrativo están en un puesto acorde a su perfil profesional personal administrativo y docentes bajo contrato reflejan alto porcentajes en la opción totalmente de acuerdo mientras que los docentes titulares y trabajadores su mayor porcentaje está en la opción de acuerdo. Cuando preguntamos si los trabajadores están en puestos de acorde con perfil profesional docentes y personal administrativo reflejan altos niveles en las opciones totalmente de acuerdo y de acuerdo mientras que los trabajadores en un 60% manifiestan estar parcialmente de acuerdo.

Lo expuesto en las conclusiones anteriores nos permite determinar que las percepciones sobre un mismo cuestionamiento acerca del nivel de clima laboral, así como de las capacitaciones brindadas a los colaboradores de la Unemi de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales y de los efectos que tendrían capacitaciones como comunicación eficaz, identificación institucional, capacitaciones motivacionales y de competencias los estudiantes reflejan que nos permitirán sustentar el siguiente elemento que son las validaciones de nuestras hipótesis.

4.4 HIPÓTESIS Y VERIFICACIÓN

<p>El mejoramiento de los niveles del clima laboral en la Unemi tiene un efecto directo en los niveles de calidad de servicio al cliente percibido por los usuarios.</p>	<p>¿Considera usted que en la Unemi en la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales el nivel de clima laboral se lo puede identificar como excelente, muy bueno, bueno, deficiente? ¿De qué manera influyen los niveles de calidad de vida o clima laboral en la percepción del servicio al cliente en la universidad estatal de milagro? Considerando la respuesta de los encuestados y la percepción de los especialistas podemos realizar la verificación de que la existencia de óptimos niveles de clima laboral permiten lograr mejores resultados de rendimiento en el servicio al cliente interno y externos de la Universidad Estatal de Milagro</p>
<p>La estructuración y aplicación de un programa de capacitación de comunicación eficaz afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unemi.</p>	<p>¿Considera usted que los niveles de clima laboral influyen en los niveles de la calidad de servicio que perciben los usuarios en una alta influencia, influye, poco influye o no influye? ¿Desde su punto de vista de que manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente y como beneficiaría un programa de capacitación relacionado con comunicación eficaz impartido a todo el personal de la empresa? Se ratifica que la estructuración y aplicación de programa de capacitación de comunicación eficaz afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Universidad Estatal de Milagro, tomando como base el criterio de los especialistas y los resultados de las encuestas realizadas.</p>
<p>La estructuración y aplicación de un programa de capacitación de identificación institucional afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unemi.</p>	<p>¿Considera usted que la Unemi la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales brinda a sus colaboradores de manera continua capacitación vinculada con comunicación eficaz? ¿Considera usted que la Unemi la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales los docentes aplican procesos de comunicación eficaz? ¿Desde su punto de vista de que manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente y como beneficiaría un programa de identificación institucional impartido a todo el personal de la empresa? Es importante la estructuración y aplicación de identificación institucional afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Universidad Estatal de Milagro, esto se lo valida con los resultados obtenidos de las entrevistas a los especialistas y encuestas al personal administrativo, docentes, trabajadores y estudiantes.</p>

La estructuración y aplicación de un programa de actividades de índole motivacional y recreativo afecta positivamente al clima laboral y este a su vez al servicio al cliente que brindan a los usuarios los colaboradores de la Unemi.

¿Considera usted que la aplicación sistemática y continua de un programa de comunicación eficaz en la Unemi dictado a sus colaboradores en la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales tiene un efecto directo en el clima laboral, servicio al cliente, las dos opciones o ninguno? ¿Considera usted que en la Unemi los docentes de la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentran motivados? ¿Considera usted que en la Unemi el personal administrativo de la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentran motivados? ¿Considera usted que en la Unemi el personal de servicio de la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentran motivados? Efectivamente la motivación repercute en el servicio al cliente y en el clima laboral e inclusive los especialistas consideran que las personas realizan sus funciones de mejor manera si se encuentran motivados.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Estructuración de estrategias de clima laboral en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro como herramientas necesarias para optimizar los niveles de servicio al cliente.

5.2 JUSTIFICACIÓN

En el presente trabajo como se puede apreciar se orienta a la búsqueda del vínculo entre la calidad del servicio al cliente con el clima laboral en nuestra universidad, hemos considerado pertinente circunscribirlo en un estudio limitado a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la UNEMI a efectos que sirva de insumo para replicarlo a futuro en otras unidades académicas

Se puede asimilar los resultados obtenidos en las entrevistas a los especialistas así como las encuestas aplicadas a estudiantes, docentes, personal administrativo y trabajadores lo que nos permite identificar un espacio en el que podemos crecer, dentro de una visión proactiva, positiva no queremos demostrar satisfacción con los resultados que son muy buenos que se los pueden vincular con las respuestas “de acuerdo” sino que queremos llegar a niveles de excelencia que para efectos de nuestro trabajo se las identifica como “totalmente de acuerdo” y en este espacio de quienes opinan DE ACUERDO a TOTALMENTE DE ACUERDO es donde canalizaremos el contingente de nuestras estrategias por que aspiramos como se menciona en el libro “FACTOR FRED” hacer lo ordinario de manera extraordinaria.

Las hipótesis planteadas en el capítulo 4 con satisfacción vemos que fueron validadas con la información obtenida de las encuestas efectuadas a los estudiantes, docentes, personal administrativo y trabajadores y las entrevistas realizadas a los especialistas, esto nos fortalece aún más al momento de ofrecer las estrategias necesarias que integran esta propuesta que busquen una optimización del clima laboral en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales y como lógica consecuencia un efecto directo en el servicio al cliente o en su percepción

Si bien es cierto los resultados de las encuestas efectuadas a los estudiantes, docentes, personal administrativo y trabajadores demuestran una fortaleza al identificar el mayor porcentaje como excelente, pero esta situación no solo debemos asimilarla como una fortaleza sino que asumiendo un desafío debemos asumirla como una oportunidad, citamos como ejemplo la situación presentada cuando los estudiantes fueron consultados si consideraban que en la UNEMI el clima laboral lo podían considerar en cuatro categorías diferentes y constituyéndose en mayor nivel del 47% identificado como excelente, esto es atractivo al momento de analizarlo pero también podemos dar lectura de la siguiente manera: el 53% restante no considera que somos excelentes y es en este espacio en donde tenemos la oportunidad de crecer si buscamos la excelencia.

5.3 FUNDAMENTACIÓN

El clima organizacional

Los seres humanos están continuamente implicados en la adaptación a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. A esto se debe el nombre de clima organizacional gracias al ambiente interno entre los miembros de la organización. El clima organizacional está íntimamente relacionado con el grado de motivación con sus integrantes. El clima laboral sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración sin embargo cuando la motivación entre los miembros es baja el clima tiende a bajar caracterizándose por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción etc.²⁴

Percepción

Cada persona tiene su propio sistema conceptual, es decir, su patrón de referencia que actúa como filtro codificador, lo que acondiciona la aceptación y el procesamiento de cualquier información. Este filtro selecciona y rechaza toda información que no se ajuste a ese sistema o que pueda amenazarlo. Existe una codificación perceptiva (percepción selectiva) que actúa como defensa bloqueando informaciones no deseadas o irrelevantes.

Cultura Organizacional

Cultura organizacional significa una forma de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y relaciones representativas todos de determinada organización. Cada organización tiene su cultura organizacional o cultura cooperativa para conocer una organización. Formar parte de una organización significa asimilar su cultura. Vivir en una organización, trabajar en ella, tomar parte en sus actividades hacer carrera dentro de ella, tomar parte en sus actividades, hacer carrera dentro de ella, es participar íntimamente de su cultura organizacional.

Organización

²⁴ Chiavenato 8va edición

La vida de las personas está conformada por una infinidad de interacciones con otras personas y con organizaciones. El ser humano es eminentemente social e interactivo, no vive aislado sino en convivencia y en relación constante con sus semejantes. Una organización es un sistema de actividades consistentemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización.

Eficacia organizacional

La literatura como eficacia organizacional es abundante y generalmente comprende indicadores contables en términos de utilidad, ventas, facturación, gastos o de criterios parecidos, puede comprender también otros indicadores financieros como costo por unidad, porcentaje de utilidad sobre ventas, crecimiento de valor en almacén, utilización de fábrica y del equipo, relación entre capital y facturación, capital y utilidades.

Motivación humana

Para comprender la conducta humana es necesario un mínimo conocimiento de la motivación. Definir exactamente el concepto de motivación es difícil, dado que se ha utilizado en diversos sentidos. De manera general motivo es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen por lo menos a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento. Este impulso a la acción puede estar provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente.

Ética profesional

Conjunto de normas de observación obligatorias para profesionales, relacionados con ellas y que regulan sus derechos, deberes y comportamientos según su especialización y campo de acción.

El propósito de tales normas, que generalmente se agrupan a través de un Código de Ética Profesional, es el de que cada actividad profesional cuente con principios o postulados que guíen su actitud y su conducta para el logro de objetivos morales, científicos y técnicos en el digno y correcto ejercicio profesional.²⁵

Administración de personal

Parte del proceso administrativo relativo a la programación de los esfuerzos coordinados tendientes a seleccionar, desarrollar y conservar un equipo de personal idóneo dentro de un organismo, mediante la conducción, solución y utilización de los recursos humanos a través de la motivación, incentivos y justa remuneración de los mismos.

La administración de personal se basa en los objetivos que se propone alcanzar cada organismo en particular y relacionados con las diversas unidades organizativas. El ámbito de acción abarca a todo el personal, tanto a los miembros administrativos, como la planeación del trabajo, los objetivos específicos que se desean obtener, las políticas que se deben seguir, los procedimientos y métodos que se van aplicar, la evaluación continua y la selección del personal más apto para cada puesto en función de la eficacia o del aumento de la productividad.

La dirección y liderazgo

Aunque pueda caer en el proceso de la relaciona humanas, es una función bastante compleja, pues trata de las funcione propias del jefe y la organización, de deberes y autoridad. También trata de la motivación, clarificación de tradiciones, objetivos y políticas de la empresa, dentro del marco de la estructura organizativa

²⁵ Arcentales, tomo 1

(dirección y liderazgo formal), con el fin de obtener los objetivos del área en que se desenvuelve y los de la empresa en general.²⁶

Competencias

La palabra competencias hace referencia a las características de personalidad con relación a una posición deseada. Si bien las competencias tienen como origen los rasgos de personalidad, se desarrollan a lo largo de la vida laboral; son, de algún modo, el fruto de nuestra experiencia. (ALLES, Hacer carrera dentro de la organización., 2009, págs. 32,33)

Para desempeñarse en un puesto de trabajo las personas ponen en juego simultáneamente los tres elementos mencionados:

- Los *conocimientos*, que se adquieren a través del estudio (formal o informal).
- Las *destrezas o habilidades*, que son inherentes a cada uno (como ejemplo, la habilidad manual).²⁷

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la Propuesta

Establecer en el presente trabajo estrategias de clima laboral aplicadas en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la UNEMI para lograr un mejor nivel de satisfacción del cliente interno y externo al momento de recibir un servicio por parte de los colaboradores.

5.4.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- ❖ Establecer procesos de comunicación eficaces relacionados con la identificación institucional aplicables a los integrantes de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales para mejorar su motivación y arraigo por la unidad académica y la universidad.

²⁶ Cuevas

²⁷ Aller 2009

- ❖ Crear estrategias en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro que permitan generar una mejor percepción de parte del cliente respecto de los servicios brindados para lograr mejores resultados.

- ❖ Estudiar el efecto que tienen capacitaciones brindadas a los colaboradores de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro originados en las encuestas realizadas a los administrativos, docentes y trabajadores para la consecución de la optimización del buen clima laboral en la Unemi.

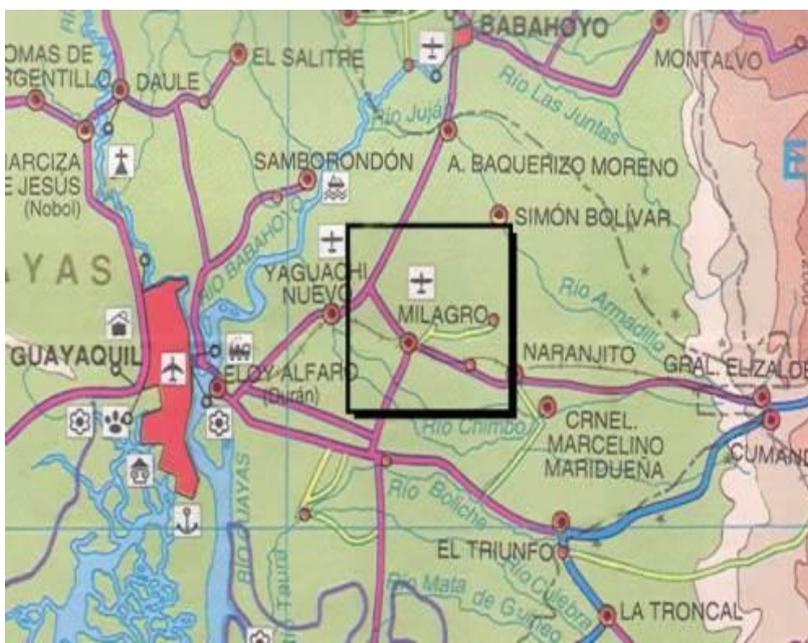
- ❖ Razonar el impacto que tienen en los clientes los servicios brindados por parte de los colaboradores de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro obteniendo esta información con la investigación realizada para buscar una mejora en su percepción al respecto.

- ❖ Aprovechar la información obtenida por parte de los especialistas respecto del vínculo existente entre el clima laboral y el cliente para mejorar la percepción que ellos tienen en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

5.5 UBICACIÓN

La presente propuesta será de aplicación en el cantón Milagro que tiene una extensión de 405.63 km² de superficie. Limita al norte con los cantones de Alfredo Baquerizo Moreno y Simón Bolívar; al sur con los cantones de Yaguachi y Marcelino Maridueña; al este con los cantones Simón Bolívar y Naranjito; y al oeste con el cantón Yaguachi. Al sur tiene un límite natural que es el río Chimbo que lo separa del canto Yaguachi y Marcelino Maridueña. Como integrantes de una comunidad nuestra aspiración es que esta propuesta sea aplicable adicionalmente a otros cantones con características similares al nuestro, así mismo la información sobre el conocimiento de los perfiles de puestos requeridos en las entidades bancarias privadas del cantón Milagro por parte de los integrantes del Mercado de Recursos Humanos en su estructura esencial permitirá la aplicación en otros segmentos que no solo

financiero
ejemplo
industrial



sea el
citando como
comercial,
y servicios.

Gráfico 66

5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

El presente trabajo de investigación se enmarca en un proceso de tipo cualitativo vinculada con el comportamiento humano de las personas en las organizaciones. El trabajo de investigación ha demostrado la importancia del uso y el aprovechamiento del clima laboral y el servicio al cliente en la optimización de calidad de vida e identificación institucional así como también en la motivación al personal de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales lo que ha sido confirmado mediante las encuestas realizadas a un grupo de especialistas como: Eco. Enrique Robles, Eco. Bryan Williams y Dra. Gloria Mancero.

Mediante dicha investigación se ha determinado la propuesta de desarrollar algunas estrategias que permitan el fortalecimiento del clima laboral y servicio al cliente y que serán presentadas posteriormente.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Mediante la realización de este trabajo de investigación ponemos a consideración la estructuración de estrategias de clima laboral en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro como herramientas necesarias para optimizar los niveles de servicio al cliente por lo cual se establecerá una matriz FODA, posteriormente se realizarán las estrategias FOFA

DODA culminando con un plan de estrategias que generen identificación institucional, motivación y análisis por competencias en el personal de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

5.7.1 Misión

Ser un proceso constituido por estrategias que permitan la optimización de los niveles de servicio al cliente basado en un muy buen clima laboral.

5.7.2 Visión

Consolidarse en el tiempo como un proceso que optimiza el vínculo sinérgico entre clima laboral y calidad de servicio al cliente.

5.7.3 Valores

- Equidad
- Ética
- Imparcialidad
- Liderazgo
- Desarrollo personal y profesional

5.7.4 Estructuración y análisis del FODA de la estructuración de estrategias de clima laboral en la Unidad Académica De Ciencias Administrativas Y Comerciales de la Universidad Estatal De Milagro como herramientas necesarias para optimizar los niveles de servicio al cliente.

FORTALEZAS

- Contar con un equipo de docentes con excelentes nivel académico.
- Contar con un equipo de personal administrativo y trabajadores de muy buen nivel.
- Percepción de los docentes que consideran que están totalmente de acuerdo de la existencia de un buen clima laboral.

- La opinión totalmente de acuerdo de los profesores que consideran que existe un vínculo entre el servicio al cliente y el clima laboral.
- La opinión de los docentes, administrativos y trabajadores que están totalmente de acuerdo y que existe identificación institucional.
- Directivos de la unidad académica que buscan mejorar el clima laboral.
- Opinión de los docentes que están totalmente de acuerdo de que se asignan las asignaturas de acuerdo a sus competencias.
- La unidad académica por su especialidad cuenta con profesionales que conocen del tema del clima laboral.
- Existencia de un grupo de docentes, administrativos y trabajadores que consideran que se encuentran totalmente motivados.
- Existencia de docentes trabajadores y administrativos que consideran la aplicación de comunicación eficaz como excelente.
- Existencia de un grupo de estudiantes que perciben en la unidad académica la aplicación de procesos de comunicación eficaz de manera excelente.

OPORTUNIDADES

- Que la Unemi se encuentre en proceso de acreditación.
- Que las instituciones se propenda a tener excelentes niveles de comunicación eficaz
- Que las instituciones propendan a tener excelentes niveles de motivación
- Que las instituciones propendan a que su personal se encuentre totalmente identificado
- Que un cliente satisfecho permite la continuidad de una organización
- Los recursos que la universidad estatal de milagro puede brindar a la unidad académica para mejorar el clima laboral
- Tendencia de la búsqueda de excelencia al servicio al cliente
- Un mercado académico cada vez más competitivo
- Existen otros departamentos o áreas de la Unemi como el CEFAE con los que se puede establecer alianzas y aprovechar sus experiencias.

DEBILIDADES

- Existencia de un grupo de docentes y trabajadores que no consideran que el clima laboral sea excelente.
- Existencia de un grupo de estudiantes que no consideran que el clima laboral sea excelente.
- Existencia de un grupo de profesores que no consideran que existe un alta influencia entre el vínculo de servicio al cliente y el clima laboral.
- La opinión de docentes, personal administrativo y trabajadores que consideran que los niveles de identificación institucional no son excelentes.
- La opinión de determinados estudiantes que consideran que los niveles de identificación institucional en la unidad académica no son excelentes.
- Opinión de determinados docentes que no consideran que se les estén asignando las asignaturas de acuerdo a sus competencias.
- Existencia de un grupo de docentes, administrativos y trabajadores que no consideran que se encuentren totalmente motivados.
- Existencia de docentes trabajadores y administrativos que consideran que los procesos de comunicación eficaz no son aplicados de manera excelente.
- Existencia de un grupo de estudiantes que perciben en la unidad académica la aplicación de procesos de comunicación eficaz no son de manera excelente.

AMENAZAS

- Factor económico
- Factor político.
- Factores climáticos.
- Nuevas disposiciones en el sector público que afecte el servicio.
- Que un cliente insatisfecho puede provocar la falta de continuidad de una organización.
- Ofertas académicas con mejores niveles de satisfacción del cliente.
- Percepción errada de agentes externos a la unidad académica de la importancia que tiene el clima laboral en el servicio al cliente.

ESTRATEGIAS FO FA DO DA

FO

- Identificar a los docentes especialistas en clima laboral para aportar ideas.
- Que el personal administrativo lidere un programa de identificación institucional.

FA

- Que los docentes especialistas en clima laboral brinden charlas sin costo para los otros colegas.

DO

- Estructuración de un programa de integración institucional.
- Estructuración de un programa de identificación institucional.
- Estructuración de equipos proactivos especializados y poli funcionales sinérgicos.
- Estructuración de un programa de reconocimientos ganar- ganar.
- Establecimiento de jornadas de integración institucional.
- Establecimiento de charlas relacionadas con temas propios y ajenos (como familiar, médico, etc) al proceso académico.
- Sistema de comunicación que propenda a la unión difundiendo temas no solo vinculados con la parte académica sino con temas de realizaciones

personales y profesionales. (Cumpleaños, realizaciones personales y profesionales del colaborador y de su familia).-

- Estructuración de programas de apoyo a los profesores que son especialistas en determinadas áreas.
- Aprovechamiento sinérgico de los resultados de los procesos de evaluación al docente.
- aprovechar medios de comunicación como el notiuemi y la redes sociales de la Unemi para difundir realizaciones personales y profesionales de los colaboradores.
- aprovechar los cursos que brinda la Unemi para capacitaciones constantes a los colaboradores.
- implementar programas de capacitación a cargo de la universidad estatal de milagro que sirvan como mejora en los procesos de niveles de clima laboral para difundirlo a los colaboradores de la unidad académica de ciencias administrativas de la Unemi.
- Estructuración de alianzas estratégicas entre el CAC y los directivos de la unidad académica de ciencias administrativas para brindar capacitaciones a los colaboradores para generar profesionales con excelentes niveles de rendimientos.
- Estructuración de estrategias que permitan mejorar la comunicación entre colaboradores y directivos para que existan acuerdos en la toma de decisiones

DA

- Que los docentes que no están identificados reciban charlas sin costo por parte del departamento de recursos humanos.

5.7.6 Estrategias a proponer

1. .Sustentación del trabajo de tesis previo a obtener el título de tercer nivel con el tema “Estructuración de estrategias de clima laboral en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro como herramientas necesarias para optimizar los niveles de servicio al cliente. “para lograr su aprobación y aceptación en los directores de la Unidad Académica.
2. Proponer a los directivos la Unidad Académica un plan de identificación institucional a los docentes, administrativos y trabajadores que no solo los vincule sino que propenda a dar un mejor servicio.
3. Proponer a los directivos de la Unidad Académica un plan de comunicación eficaz a los docentes, administrativos y trabajadores que no solo los vincule sino que propenda a dar un mejor servicio.
4. Proponer a los directivos de la Unidad Académica un plan de motivación a los docentes, administrativos y trabajadores que no solo los vincule sino que propenda a dar un mejor servicio.
5. Proponer a los directivos de la Unidad Académica un plan de análisis de competencia a los docentes, administrativos y trabajadores que no solo los vincule sino que propenda a dar un mejor servicio.

1. ESTRATEGIAS: sustentación del trabajo de tesis previo a obtener el título de tercer nivel con el tema “Estructuración de estrategias de clima laboral en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro como herramientas necesarias para optimizar los niveles de servicio al cliente “para lograr su aprobación y aceptación en los directores de la Unidad Académica”. (DO)

EVENTOS PRINCIPALES	RESPONSABILIDAD	CALENDARIO		RECURSOS-COSTOS			MECANISMO DE SEGUIMIENTO
		INICIO	FINAL	ACADÉMICOS	LOGÍSTICOS	TOTAL	
Sustentación ante el tribunal respectivo de la tesis a efectos de lograr adicional de su aprobación la recomendación para ser presentada al director de la unidad académica.	Autoras	oct-13	oct-13	50	150	200	Programación establecida.
Reunión de trabajo entre el director de la Unidad Académica y las autores de la presente investigación y aplicación de nuestra propiedad.	Director de la Unidad Academia y autoras.	Nov-13	Nov-13		30	30	Programación establecida
Reunión de trabajo del director académico de Ciencias Administrativas con los asesores de carrera y las autoras para analizar y aprobar la aplicación del presente trabajo de investigación.	Responsabilidad directa de los interesados y los Directivos de la Unidad Academia.	dic-13	Permanente		20	20	Programación establecida

INDICADOR: tesis aprobada por el tribunal, recomendada al director de la Unidad Académica y aprobada por el mismo.

Tabla 69 -

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

COMENTARIO DE LA PRIMERA ESTRATEGIA

Una vez que hemos logrado la aprobación por parte de los directivos de la Unidad Académica y de los niveles que se estimen pertinentes entramos en la etapa de las propuestas y lo que aspiramos es que al contar la Unidad Académica con un selecto grupo de profesionales vinculadas con la administración se logre estructurar un equipo especializado con todas las personas que estime necesario agregando a éste equipo si el caso lo amerita a las autoras para plasmar un plan de identificación institucional a los docentes, administrativos y trabajadores que no solo los vincule sino que propenda a dar un mejor servicio y que se identifiquen aún más con la Universidad para aportar satisfacción a sus tareas diarias.

2. ESTRATEGIAS: Proponer a los directivos de la Unidad Académica un plan de identificación institucional a los docentes, administrativos y trabajadores que no solo los vincule sino que propenda a dar un mejor servicio. DO							
EVENTOS PRINCIPALES	RESPONSABILIDAD	CALENDARIO		RECURSOS-COSTOS			MECANISMO DE SEGUIMIENTO
		INICIO	FINAL	ACADÉMICOS	LOGÍSTICOS	TOTAL	
Reunión de trabajo del director de la Unidad Académica con los directores de carrera para socializar la estructuración de las estrategias plasmadas.	Director de la Unidad Academia y directores de carrera y Autoras	Ene-2014	Ene-2014		30	30	Programación establecida.
Integrar un equipo de trabajo que cuente con los directores de carrera para proponer la estructuración de un plan de identificación institucional a los docentes, personal administrativo y trabajador para vincularlos a la organización para que brinden un mejor servicio.	Director de la Unidad Academia y directores de carrera.	Ene-2014	Ene-2014	20	30	50	Programación establecida
Reunión de trabajo del director académico de Ciencias Administrativas con los asesores de carrera y las autoras para analizar y aprobar la aplicación del presente trabajo de investigación.	Director de la Unidad Academia y directores de carrera.	Ene-2014	permanente		30	30	Programación establecida
INDICADOR: aprobación del plan estructurado para lograr identificación institucional.							

Tabla 70

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

COMENTARIO DE LA SEGUNDA ESTRATEGIA:

Siendo aprobado nuestro trabajo de investigación por los directores de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales nos aprestamos a implementar un plan de comunicación eficaz a los a los docentes, administrativos y trabajadores que no solo los vincule sino que propenda a dar un mejor servicio. “y si se considera pertinente integrar a las autoras de este trabajo de investigación”

Para estructurar este plan resulta necesario integrar un equipo con los directores de carrera, profesores especialistas del tema, delegados de los administrativos y de los trabajadores a efectos de ofrecer un trabajo que será presentado al director de la Unidad Académica para su consideración y si lo considera pertinente gestionar ante los niveles respectivos la aprobación definitiva para su aplicación.

3. ESTRATEGIAS: Proponer a los directivos de la Unidad Académica un plan de comunicación eficaz a los docentes, administrativos y trabajadores que no solo los vincule sino que propenda a dar un mejor servicio. DO

EVENTOS PRINCIPALES	RESPONSABILIDAD	CALENDARIO		RECURSOS-COSTOS			MECANISMO DE SEGUIMIENTO
		INICIO	FINAL	ACADÉMICOS	LOGÍSTICOS	TOTAL	
Integración de un equipo que integre a los directivos de carrera, personal administrativo y trabajadores para estructurar un plan de comunicación eficaz y presentar al director de la carrera.	Director de la Unidad Academia y directores de carrera y Autoras	Feb-2014	fe -2014	25	30	55	Programación establecida.
Presentación de un programa de comunicación eficaz al director de la Unidad Académica para su consideración y Aprobación.	Director de la Unidad Academia y directores de carrera.	Feb-2014	feb-2014	20		20	Programación establecida
Presentación al director de la Unidad Académica el plan estructurado para su consideración y aprobación.	Director de la Unidad Academia y directores de carrera.	Feb-2014	permanente		20	20	Programación establecida
INDICADOR: aprobación del plan estructurado para lograr comunicación eficaz.							

Tabla 71

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

COMENTARIO DE LA TERCER ESTRATEGIA:

Siendo aprobado nuestro trabajo de investigación por los directores de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales nos aprestamos a implementar un plan de vinculación a los a los docentes, administrativos y trabajadores que no solo los vincule sino que propenda a dar un mejor servicio. “y si se considera pertinente integrar a las autoras de este trabajo de investigación”

Para estructurar este plan resulta necesario integrar un equipo con los directores de carrera, profesores especialistas del tema, delegados de los administrativos y de los trabajadores a efectos de ofrecer un trabajo que será presentado al director de la Unidad Académica para su consideración y si lo considera pertinente gestionar ante los niveles respectivos la aprobación definitiva para su aplicación.

4. ESTRATEGIAS: Proponer a los directivos de la Unidad Académica un plan de motivación a los docentes, administrativos y trabajadores que no solo los vincule sino que propenda a dar un mejor servicio. DO							
EVENTOS PRINCIPALES	RESPONSABILIDAD	CALENDARIO		RECURSOS-COSTOS			MECANISMO DE SEGUIMIENTO
		INICIO	FINAL	ACADÉMICOS	LOGÍSTICOS	TOTAL	
Integración de un equipo que integre a los directivos de carrera, personal administrativo y trabajadores para estructurar un plan de motivación y presentar al director de la carrera.	Director de la Unidad Académica y directores de carrera y Autoras	Feb-2014	fe -2014	25	30	55	Programación establecida.
Presentación de un programa de motivación al director de la Unidad Académica para su consideración y Aprobación.	Director de la Unidad Académica y directores de carrera.	Feb-2014	feb-2014	20		20	Programación establecida
Presentación al director de la Unidad Académica el plan estructurado para su consideración y aprobación.	Director de la Unidad Académica y directores de carrera.	Feb-2014	permanente		20	20	Programación establecida
INDICADOR: aprobación del plan estructurado para lograr motivación.							

Tabla 72

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

COMENTARIO DE LA CUARTA ESTRATEGIA:

Siendo aprobado nuestro trabajo de investigación por los directores de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales nos aprestamos a implementar un plan de motivación a los a los docentes, administrativos y trabajadores que no solo los vincule sino que propenda a dar un mejor servicio. “y si se considera pertinente integrar a las autoras de este trabajo de investigación”

Para estructurar este plan resulta necesario integrar un equipo con los directores de carrera, profesores especialistas del tema, delegados de los administrativos y de los trabajadores a efectos de ofrecer un trabajo que será presentado al director de la Unidad Académica para su consideración y si lo considera pertinente gestionar ante los niveles respectivos la aprobación definitiva para su aplicación.

5. ESTRATEGIAS: Proponer a los directivos de la Unidad Académica un plan de análisis de competencia a los docentes, administrativos y trabajadores que no solo los vincule sino que propenda a dar un mejor servicio. DO							
EVENTOS PRINCIPALES	RESPONSABILIDAD	CALENDARIO		RECURSOS-COSTOS			MECANISMO DE SEGUIMIENTO
		INICIO	FINAL	ACADÉMICOS	LOGÍSTICOS	TOTAL	
Integración de un equipo que integre a los directivos de carrera, personal administrativo y trabajadores para estructurar un plan de análisis de competencia y presentar al director de la carrera.	Director de la Unidad Académica y directores de carrera y Autoras	Feb-2014	fe -2014	25	30	55	Programación establecida.
Presentación de un programa de análisis de competencia al director de la Unidad Académica para su consideración y Aprobación.	Director de la Unidad Académica y directores de carrera.	Feb-2014	feb-2014	20		20	Programación establecida
Presentación al director de la Unidad Académica el plan estructurado para su consideración y aprobación.	Director de la Unidad Académica y directores de carrera.	Feb.-2014	permanente		20	20	Programación establecida
INDICADOR: aprobación del plan estructurado para lograr análisis de competencia.							

Tabla 73

Fuente: Elaborado por Cisneros Terán María José y Pineda Malagón Rosa Leticia

COMENTARIO DE LA QUINTA ESTRATEGIA:

Siendo aprobado nuestro trabajo de investigación por los directores de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales nos aprestamos a implementar un plan de análisis de competencias a los a los docentes, administrativos y trabajadores que no solo los vincule sino que propenda a dar un mejor servicio. “y si se considera pertinente integrar a las autoras de este trabajo de investigación”

Para estructurar este plan resulta necesario integrar un equipo con los directores de carrera, profesores especialistas del tema, delegados de los administrativos y de los trabajadores a efectos de ofrecer un trabajo que será presentado al director de la Unidad Académica para su consideración y si lo considera pertinente gestionar ante los niveles respectivos la aprobación definitiva para su aplicación.

5.7.7 IMPACTO

Nuestro trabajo se enmarca en el comportamiento humano en las organizaciones así como en la gestión del talento humano vinculada siempre en la búsqueda continua de la optimización de recursos para brindar un mejor servicio.

Hemos efectuado un estudio respecto del clima laboral y calidad de vida reflejada en las percepciones presentes en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la UNEMI y su incidencia en la calidad del servicio al cliente.

Nuestra propuesta de cinco estrategias estima generar un impacto en:

- En el clima laboral de la Unidad Académica de ciencias administrativas que trae como consecuencia un mejor rendimiento y una optimización de recursos.
- En la percepción del cliente respecto del servicio que se le brinda.
- En la calidad de vida que tienen los integrantes de la Unidad Académica.
- En la apertura que demostraran quienes integran la Unidad Académica de Ciencias Administrativas respecto de procesos de cambios.
- En los niveles de identificación que tenemos con la Universidad y la Unidad Académica mejorando nuestros rendimientos.
- En los niveles de motivación de los integrantes de la Unidad Académica aportándose directamente a la cultura organizacional.
- En la imagen institucional que tendría la Universidad si lo propuesto se replica a otras Unidades Académicas.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tiempo / Actividades	MAYO				JUNIO				JULIO			
	1ERA SEM	2DA SEM	3ERA SEM	4TA SEM	1ERA SEM	2DA SEM	3ERA SEM	4TA SEM	1ERA SEM	2DA SEM	3ERA SEM	4TA SEM
Analizar los beneficios que tiene la mejorar del clima laboral en la Unemi en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.												
Identificar diferentes planes de capacitación para mejorar la calidad de vida en la Unemi en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales												
Investigar e identificar los diferentes seminarios relacionado con comunicación eficaz, motivacional, de identificación para ofrecer a los colocadores de la institución.												
Analizar los beneficios que generarían las capacitaciones.												
Conocidos los beneficios se identificarán costos e instituciones que ofrezcan esa capacitación.												
Aplicación de encuestas, tabulación e interpretación de resultados para conocer las opiniones de los colaboradores de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas.												
Realizaremos la Verificación de hipótesis para constatar nuestras investigaciones.												
Determinación de la propuesta												
Elaboración de la técnica de guía de estudio												
Elaboración del presupuesto												
Elaboración de recomendaciones y conclusiones												

CONCLUSIONES

- Se ha demostrado mediante el presente trabajo la importancia y efecto que tiene el clima laboral en el servicio al cliente interno y externo que se brinda en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.
- Culminada la encuesta y basándonos en las opiniones de los especialistas podemos apreciar que se afianzar los vínculos entre los directores de la Unidad Académica, los directores de carreras, docentes, personal administrativo y trabajadores.
- Se ha demostrado que existen percepciones favorables respecto el clima laboral en la Unidad Académica y que esta información es un insumo para lograr la excelencia al respecto.
- Debemos aprovechar la oportunidad de la información obtenida en la encuesta y los especialistas para tomar acción a través de estrategias que permitan fortalecer la búsqueda de la excelencia.
- Se logró conocer que los trabajadores y empleados tienen una percepción más positiva del clima laboral que los docentes.
- Que los estudiantes a través de la encuesta según su opinión estiman que existe un vínculo entre la calidad de vida laboral y el servicio al cliente.
- Que el presente trabajo de investigación se lo pueda replicar a otras unidades académicas.
- Que se debe analizar los motivos por el cual determinados profesores bajo contrato no tienen similar percepción que los de nombramiento.

RECOMENDACIONES

- Implementar las estrategias planteadas para mejorar los niveles de clima laboral-calidad de vida en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro para mejorar la atención al cliente interno y externo.
- Que en la Universidad Estatal de Milagro estructure programas de capacitaciones específicas vinculadas con programas de comunicación eficaz, motivacionales, de identificación institucional programas de análisis de competencia dictado a todo el personal de la Unemi.
- La existencia del presente trabajo debe ser difundida de manera oportuna a las partes interesadas para lo cual se requiere el respaldo y colaboración de los involucrados en este proceso de investigación.
- Se debe propender la participación de los directivos de la Universidad Estatal de Milagro de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales para lograr que se culmine exitosamente las estrategias analizadas.

BIBLIOGRAFIA

- Aller. (2009). Hacer carrera dentro de la Organización.
- Arcentales, N. D. (Tomo 1). Enciclopedia Basica.
- Chiavenato, I. (8va. edición). Ad. Recursos Humanos.
- Crockett. (9).
- Cuevas, L. V. (s.f.). Principios de la Administración.
- definicion . (2008).
- Diaz. (2009).
- Gellerman. (1960). Clima en la Psicología Organizacional.
- Goncalves. (1997).
- Lewin, k. (1935, 1939, 1951). Desarrollo creciente del interés. En L. Lewin, *Estilos de liderazgo grupal*.
- Reddin. (s.f.). efectividad gerencial.
- Ríos, F. (1985). Fuerzas Sociales sobre el individuo. En R. Fernandez, *Fuerzas Sociales sobre el individuo*.
- Sterm. (1970). 1970. En P. d. Murray.
- TOLMAN. (1932). Conducta positiva. En Tolman, *conducta positiva* .

LINCOGRAFIA

Derecho ecuador . (octubre de 2013). Obtenido de www.derechoecuador.com

Estatuto Organico de la Universidad. (octubre de 2013). Obtenido de universidad estatal de milagro: www.unemi.edu.ec

A N N E X O S

ANEXOS

a) Formato de encuesta

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES CARRERA LICENCIATURA EN GESTIÓN EMPRESARIAL		
Encuesta dirigida a los colaboradores y docentes de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro para obtener información relacionada con el clima laboral. Objetivo: Analizar los niveles de calidad de vida - clima laboral mediante una investigación para mejorar la percepción del servicio al cliente en la Universidad Estatal de Milagro		
1. Considera usted que en la Unemi en la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales el nivel de clima laboral se lo puede percibir como:	2. Considera usted que los niveles de clima laboral influyen en los niveles de la calidad de servicio que perciben los usuarios:	3. Considera usted que en la Unemi la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales los docentes aplican procesos de comunicación eficaz:
Excelente <input type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/>	Alta influencia <input type="checkbox"/> Influye <input type="checkbox"/> Poco influye <input type="checkbox"/> No influye <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/>
4. Considera usted que en la Unemi en la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales el personal administrativo aplican procesos de comunicación eficaz:	5. Considera usted que en la Unemi en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas el personal de servicio aplican procesos de comunicación eficaz:	6. Considera usted que en la Unemi los docentes de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas reflejan identificación institucional:
Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/>
7. Considera usted que en la Unemi el personal administrativo de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales reflejan identificación institucional:	8. Considera usted que en la Unemi el personal de servicio de la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales reflejan identificación institucional:	9. Considera usted que en la Unemi los docentes de la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentran motivados:
Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/>
10. Considera usted que en la Unemi el personal administrativo de la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentran motivados:	11. Considera usted que en la Unemi el personal de servicio de la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentran motivados:	12. Considera usted que en la Unemi los docentes de la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentran dictando la asignatura acorde a su especialidad y preparación académica:
Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/>
13. Considera usted que en la Unemi el personal administrativo de la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentran ubicados en sus puestos de trabajo acorde a su perfil profesional:	14. Considera usted que en la Unemi los trabajadores de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentran ubicados en sus puestos de trabajo acorde a su perfil profesional:	
Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/>	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/>	



UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO
 UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
 CARRERA LICENCIATURA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Encuesta dirigida a los estudiantes de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro para obtener información relacionada con el clima laboral.

Objetivo: Analizar los niveles de calidad de vida - clima laboral mediante una investigación para mejorar la percepción del servicio al cliente en la Universidad Estatal de Milagro

<p>1. Considere usted que en la Uremi en la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales el nivel de clima laboral se lo puede identificar como:</p> <p>Excelente <input type="checkbox"/></p> <p>Muy bueno <input type="checkbox"/></p> <p>Buena <input type="checkbox"/></p> <p>Deficiente <input type="checkbox"/></p>	<p>2. Considere usted que los niveles de clima laboral influyen en los niveles de la calidad de servicio que perciben los usuarios:</p> <p>Alta influencia <input type="checkbox"/></p> <p>Influye <input type="checkbox"/></p> <p>Poco influye <input type="checkbox"/></p> <p>No influye <input type="checkbox"/></p>	<p>3. Considere usted que la Uremi la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales brinda a sus colaboradores de manera continua capacitación vinculada con con unicación floz:</p> <p>Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>En Desacuerdo <input type="checkbox"/></p>
<p>4. Considere usted que la aplicación sistemática y continua de un programa de comunicación e fidez en la Uremi dictado a sus colaboradores en la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales tiene un efecto directo en:</p> <p>Clima laboral <input type="checkbox"/></p> <p>Servicio al cliente (interno y externo) <input type="checkbox"/></p> <p>Las dos opciones anteriores <input type="checkbox"/></p> <p>No tiene afectación <input type="checkbox"/></p>	<p>5. Considere usted que la Uremi brinda a sus colaboradores de manera continua capacitación vinculada con programa identificación institucional:</p> <p>Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>En Desacuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>6. Considere usted que la aplicación sistemática y continua de un programa de identificación institucional en la Uremi dictado a sus colaboradores en la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales tiene un efecto directo en:</p> <p>Clima laboral <input type="checkbox"/></p> <p>Servicio al cliente (interno y externo) <input type="checkbox"/></p> <p>Las dos opciones anteriores <input type="checkbox"/></p> <p>No tiene afectación <input type="checkbox"/></p>
<p>7. Considere usted que la Uremi brinda a sus colaboradores de la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de manera continua capacitación vinculada con programa de actividades de índole motivacional:</p> <p>Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>En Desacuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>8. Considere usted que la aplicación sistemática y continua de un programa de actividades de índole motivacional en la Uremi dictado a sus colaboradores tiene un efecto directo en:</p> <p>Clima laboral <input type="checkbox"/></p> <p>Servicio al cliente (interno y externo) <input type="checkbox"/></p> <p>Las dos opciones anteriores <input type="checkbox"/></p> <p>No tiene afectación <input type="checkbox"/></p>	<p>9. Considere usted que la Uremi brinda a sus colaboradores de la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de manera continua capacitación vinculada con programa de análisis de competencia:</p> <p>Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>En Desacuerdo <input type="checkbox"/></p>
<p>10. Considere usted que la aplicación sistemática y continua de un programa de análisis de competencia en la Uremi dictado a sus colaboradores en la unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales tiene un efecto directo en:</p> <p>Clima laboral <input type="checkbox"/></p> <p>Servicio al cliente (interno y externo) <input type="checkbox"/></p> <p>Las dos opciones anteriores <input type="checkbox"/></p> <p>No tiene afectación <input type="checkbox"/></p>		

b) Formato de entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

ENTREVISTA DIRIGIDA A ESPECIALISTAS EN RECURSOS HUMANOS CON RELACION DEL CLIMA LABORAL PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

APORTACIÓN

La respuesta de las preguntas es de gran importancia para el presente proyecto por lo que toda información recopilada se mantendrá en absoluta reserva.

OBJETIVO Analizar los niveles de calidad de vida o clima laboral mediante una investigación para mejorar la percepción del servicio al cliente en la Universidad Estatal de Milagro

INSTRUCCIÓN

Le agradecemos muy encarecidamente por la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera.

NOMBRE:

UNIDAD ACADÉMICA:

TÍTULO DE PROFESIÓN:

CARGO:

PREGUNTAS

1. ¿De qué manera influye los niveles de calidad de vida o clima laboral en la percepción del servicio al cliente en una institución de educación superior?
2. ¿Desde su punto de vista de que manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente y como beneficiaria un programa de capacitación relacionado con comunicación eficaz impartido a todo el personal de la empresa o institución de educación superior?
3. ¿Desde su punto de vista de que manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente y como beneficiaria un programa de identificación institucional impartido a todo el personal de la empresa o institución de educación superior?
4. ¿Desde su punto de vista de que manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente y como beneficiaria un programa actividades de índole motivacional y recreativo impartido a todo el personal de la empresa o institución de educación superior?
5. ¿Desde su punto de vista de que manera influye el clima laboral en la satisfacción del servicio al cliente y como beneficiaria un programa de análisis de competencias para aprovechar los potenciales de los colaboradores y proyecciones futuras?

c) Fotos
Dra. Gloria Mancero y María José Cisneros



Ec. Bryan Williams y Rosa Pineda

