

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

Unan-Managua

Facultad de Ciencias Económicas

Centro Universitario de Desarrollo Empresarial



Tesis: para optar al grado de Máster en Dirección y Gestión del Talento Humano.

Tema de Investigación:

El clima organizacional y su incidencia en el desempeño del personal de Seguridad Interna por traslado de la Facultad de Ciencias Económicas al Recinto Universitario Rubén Darío, comprendido en el periodo 2021.

Autor: Lic. Juana Isabel Martínez Gutiérrez

Tutor: Msc. Karla Jissel Castro Almanza

Managua, 05 de junio del 2022.

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a Dios padre, quien me ha acompañado siempre, permitiéndome recorrer este camino lleno de dificultades que me han formado dándome la oportunidad de concluir esta meta en mi vida dando sabiduría, fortaleza día a día, capacidad de ejercer pensamientos propios.

También a mis hijas, Alexandra, Andrea y Angie, por comprensión en dejarlas solas cuando me dedique a estudiar y para ser una madre ejemplar para ellas, también a mi hermana Antonia en su apoyo incondicional y en lo personal por sentirme realizada por lograr mis metas y objetivos, Continuar preparando y actualizando conocimientos ya que hoy en día a día hay que estar actualizada en los estudios.

A mis maestros quienes siempre alentaron mi deseo de superación y brindaron el mayor esfuerzo en cada sesión de aprendizaje en especial a la maestra Karla Castro Jissel Almanza por sus consejos y asesoramiento metodológico.

A mis compañeros de trabajo y estudios quienes me apoyaron en la realización de mis estudios de grado, brindando su tiempo y paciencia.

Juana Isabel Martínez Gutiérrez

Agradecimiento

A: Dios por haberme dado la vida sobre todas las cosas, por ser mi guía en el transcurso de mi vida, garantizando firmemente que cada día de mi vida está lleno de éxitos y bendiciones y sobre todo de su cuidado y amor.

A: Mi tutora Msc. Karla Jissel Castro Almanza, por su paciencia y su comprensión en la revisión de esta tesis y sus aportes en el conocimiento metodológico como así también a la Msc. Angélica Meza Bermúdez por su apoyo académico y por transmitir conocimientos para poder lograr concluir este proyecto de trabajo.

A: La Institución por permitirme la oportunidad de estudiar Gestión y Talento de Recursos Humanos.

Juana Isabel Martínez Gutiérrez

Carta Aval

Msc. Ramfis Muñoz Tinoco

Director CUDECE- PROCOMIN

Facultad de Ciencias Económicas

Su despacho:

Estimado maestro Muños:

En cumplimiento con lo establecido en los artículos 97,20 inciso a y b y 101 del Reglamento de sistema de estudios de posgrado y educación continua SEPEC-MANAGUA, aprobado por el Consejo Universitario en sesión ordinaria No. 21-2011, del 07 de octubre 2011, Por este medio dictamino en informe final de investigación de tesis para su defensa titulada: El clima organizacional y su incidencia en el desempeño del personal de seguridad interna por traslado de la Facultad de Ciencias Económicas al Recinto Universitario Rubén Darío, comprendido en el periodo 2021. Realizada por la Lic. Juana Isabel Martínez Gutiérrez, como requisito para optar el título de Máster en Dirección y Gestión del Talento Humano, cumple con los requisitos establecidos en este reglamento.

Como tutor de Tesis de la Lic. Martínez, considero que contiene los elementos científicos, técnicos y metodológicos necesarios para ser sometidos a Defensa ante el Tribunal Examinador.

El trabajo de la Lic. Martínez se enmarca en las líneas de investigación del programa de Maestría referido a la solución de inadecuaciones en el clima laboral de la empresa en estudio.

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua a los veintitrés del mes de octubre del año dos mil veintiuno.

Sin más a que referirme, le saluda.

Msc. Karla Jissel Castro Almanza Tutor

Resumen Ejecutivo

La Facultad Ciencias Económicas de la UNAN-Managua, es una Institución de Educación Superior de carácter público que goza de Autonomía Académica, orgánica, administrativa y financiera; cuenta con tres edificios trabajadores administrativos fijos distribuidos entre los diferentes cargos relacionados directamente al área de la gestión administrativa.

El tema de investigación es referente al clima organizacional y su incidencia en el desempeño del personal de la colectividad de seguridad interna (CSI) por traslado de la Facultad de Ciencias Económicas al Recinto Universitario Rubén Darío, comprendido en el periodo 2021.

Se empleó diferentes métodos para obtener resultados de la investigación como son la definición de teorías y conceptos. Se enfocó el ciclo motivacional como un proceso para satisfacer necesidades, mediante los cinco niveles pirámides de maslow niveles que consisten en agrupar como “niveles de déficit” o primordiales y la motivación de crecimiento del ser humano.

El tipo de investigación es explicativo, descriptivo y experimental en primer lugar se construyó un marco teórico de referencia motivacional, en segundo lugar, se especificará las propiedades importantes del tema objeto de estudio y tercer lugar se expone la razón el porqué de algún hecho fenómeno.

Afectación del traslado de la Facultad de Ciencias Económicas al Recinto Universitario Carlos Fonseca Amador al Recinto Rubén Darío. Palabras claves: La satisfacción laboral, clima organizacional, motivación investigación, desempeño.

ÍNDICE

<i>i. Dedicatoria</i>	<i>i</i>
<i>ii. Agradecimiento</i>	<i>ii</i>
<i>iii. Carta Aval</i>	<i>iii</i>
<i>iv. Resumen Ejecutivo</i>	<i>iv</i>
<i>v. Índice</i>	<i>v</i>
<i>I. Introducción</i>	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>1.1 Planteamiento del problema</i>	<i>2</i>
<i>1.1.1 Formulación del Problema</i>	<i>2</i>
<i>1.2 Antecedentes</i>	<i>2</i>
<i>1.3 Justificación</i>	<i>3</i>
<i>II. Objetivos de la Investigación</i>	<i>4</i>
<i>2.1 Objetivo General:</i>	<i>4</i>
<i>2.2 Objetivos Específicos:</i>	<i>4</i>
<i>III. Marco teórico</i>	<i>5</i>
<i>3.1 Definición de Clima Organizacional</i>	<i>5</i>
<i>3.2. 1 Elementos del Clima Organizacional</i>	<i>7</i>
<i>3.2.2. Influencia en el Clima Organizacional</i>	<i>9</i>
<i>3.2.3. Perfección en el Clima laboral para un mayor rendimiento.</i>	<i>9</i>
<i>3.2.4. Factores que influyen en la satisfacción en el trabajo</i>	<i>12</i>
<i>3.2.5. Nivel del Clima Organizacional</i>	<i>12</i>
<i>3.2.6. Medición del Clima Organizacional</i>	<i>13</i>
<i>3.2.7. Dimensiones del Compromiso Organizacional</i>	<i>13</i>
<i>3.2.8 Compromiso continuo</i>	<i>14</i>
<i>3.2.8. Compromiso Normativo</i>	<i>14</i>
<i>3.2.9. Comportamiento del personal en función del clima laboral</i>	<i>15</i>
<i>3.2.9.10. Definición del desempeño laboral</i>	<i>15</i>
<i>3.3 Evaluación al desempeño laboral</i>	<i>17</i>
<i>3.3.1 Planeación de recursos humanos</i>	<i>18</i>

3.3.2. Reclutamiento y selección	18
3.3.3. Capacitación y Desarrollo	18
3.3.4. Al identificar las áreas susceptibles de mejora	18
3.3.5. Planeación y desarrollo de carrera	18
3.3.6. Programas de compensación	18
3.3.7. Evaluación del potencial de los empleados	18
3.3.8. La Importancia de la satisfacción laboral	19
3.3.9. Satisfacción laboral	19
4.4 Una teoría sobre la motivación humana	20
4.4.1. Nivel que tiene la satisfacción laboral	21
4.4.2. Satisfacción laboral y motivación	21
4.4.3. ¿Qué es la Motivación?	22
4.4.4. Definición de la Medición de la satisfacción laboral	23
4.4.5. Factores que influyen en la satisfacción laboral	25
4.4.6. El clima laboral influye en la satisfacción laboral	25
4.4.7. La Cultura de la organización, clave en la satisfacción laboral	25
4.4.8. El puesto y la satisfacción laboral	26
4.4.9. Elementos del Proceso de la comunicación	28
4.4.10. Definición de la comunicación	29
5.5.1. Concepto de la Comunicación Efectiva	29
5.5.2. Importancia de la Comunicación Efectiva	30
5.5.3. Ejemplos de comunicación efectiva	30
5.5.4. Comunicación efectiva en las empresas	31
5.5.5. Comunicación asertiva	32
IV. Preguntas y directrices.	33
V. Hipótesis de la Investigación	37
VI. Diseño Metodológico	35
6.6.1. Enfoque de Investigación	35
6.6.2. Universo del estudio	35

6.6.3. Población y muestra	36
6.6.4. Instrumentos	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
6.6.5. Operativización de variables-clima organizacional	38
VII. Resultado de la Investigación	40
VIII. Análisis e Interpretación de Resultado	45
7.7.1. Estudio Legal de la Investigación	44
7.7.2. Estudio del medio ambiente y el entorno físico	51
7.7.3. La situación psicológica de cada trabajador, valores y actitudes.	53
7.7.4. Motivación en el proceso de traslado de Recinto	53
7.7.5. Satisfacción	53
7.7.6. Comunicación	53
7.7.7. Proceso de Influencia	54
7.7.8. Rendimiento (Remuneración)	54
7.7.9. Riesgo	54
7.7.10. Involucramiento	54
8.8.1. Responsabilidad	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
8.8.2. Salario	55
8.8.3. Satisfacción en el trabajo	56
8.8.4. Característica que existe del clima organizacional, un 90% de agente de Seguridad de la Facultad de Ciencias Económicas de la Unan Managua.	56
8.8.5. Factores que se relacionan con el desempeño laboral en la Facultad de Ciencias Económicas, de agente de seguridad interna.	57
8.8.6. Propuesta de estrategia de adaptación para colaboradores agentes de seguridad que son trasladados al Recinto Rubén Darío de la UNAN-Managua.	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
8.8.7. Propuesta de plan estratégico	55
IX. Conclusiones	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
X. Recomendaciones	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
XI. Biografía	58

I. Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo desarrollar el tema del clima organizacional y su incidencia en la adaptación de traslado del personal administrativo que se desempeña en el cargo de agente de seguridad interna de la Facultad de Ciencias Económicas al Recinto Universitario Rubén Darío, en el periodo 2021.

Es de suma importancia el estudio de clima organizacional debido a que el desempeño de los colaboradores es alto si existe un ambiente agradable, la Institución debe fomentar excelente ambiente laboral para lograr las metas y objetivos de esta Facultad, para el desarrollo de esta investigación se aplicaron instrumentos como encuesta y entrevista de cada colaborador que se desempeña como agentes y supervisores de seguridad donde se obtuvieron.

En el marco teórico se describe el clima organizacional, relacionada con el tema de investigación, recopilada en libros, Documentos web, revistas Electrónicas y documentos facilitados por la institución, el cual sirvió para implementar y desarrollar conocimientos, se aplica las normas APA 6ta edición a manera de referencia bibliográfica y representación de la fuente en el caso de figuras, gráficos.

En el apartado de resultados se han ordenado en temáticas que facilitan el análisis planteado tales como el efecto que tienen los factores internos sobre el margen de beneficio del colaborador, la descripción los componentes del clima por el traslado del Recinto Universitario Rubén Darío.

La caracterización de los elementos que actualmente conforman en el clima organizacional, la determinación de los factores que hay que tomar en cuenta para garantizar el traslado de los empleados de agente de seguridad interna. Este documento se llevó a cabo por medio de teorías donde se desarrolló objetivo de la investigación, introducciones y definiciones del tema, descripciones, comportamiento del personal de seguridad interna, incluso para obtener resultados positivos de los colaboradores y proponer un plan de trabajo.

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente la Facultad de Ciencias Económicas cuenta con un personal de Seguridad Interna competente y calificado, el cual está asignado para el cuidado de toda la estructura que comprende la Facultad, este personal de Seguridad según su perfil no tiene una asignación fija para ejercer sus funciones como tal, ya que según la funcionalidad de su cargo estos hacen rotaciones en los diferentes lugares como: el Recinto Universitario Rubén Darío, CIRA, RURMA, por lo tanto, se dan situaciones que por rotación de personal en los diferentes Recintos, no se adaptan, presentando incomodidad al entorno y al mismo personal y se requiere de ese capital humano sea trasladado a otras áreas que fuese su punto fijos, pero por autorizaciones de orden superiores y políticas de la Institución se tiene que innovar por desempeño laboral de los Agentes de Seguridad de Seguridad y mantener sus funciones, en su entorno laboral, ya que cuenta con apoyo de Sindicatos y ampara al trabajador.

1.1.1 Formulación del Problema

Dado lo anterior, sería interesante saber: ¿Cómo evalúan los trabajadores del Área Administrativa (Guardia de Seguridad Interna) el Clima Organizacional en el Recinto “Universitario Carlos Fonseca Amador”?

1.2 Antecedentes

Los antecedentes son trabajos realizados que unen el mismo perfil de esta investigación que se revisó diversa documentación en libros, diccionarios, internet para brindar una información verídica.

En la **primera tesis** de la carrera de Administración de empresas que se imparte en la Facultad de Ciencias Económicas Recinto “Carlos Fonseca Amador” (RUCFA), se encontró el trabajo de Bra. Elizabeth Eugenia Martínez Gómez y la Bra. Ivania del Carmen Balmaceda Jiménez con el Tema “Procesos

organizacionales que inciden en el comportamiento laboral, motivación, cultura y clima”. Periodo 2014.

Esta tesis consiste en señalar la importancia que tiene la aplicación de estos tres factores: motivación, cultura y clima en el desempeño laboral de las entidades, así como también hace referencia a los procesos organizacionales todo esto para determinar y conocer cuál será la viabilidad de la empresa.

Segunda tesis de la carrera de Administración de empresas que se imparte en la Facultad de UNAN-Matagalpa se encontró el Trabajo del Br. Keyla Patricia López Mendoza y Br. Edwin Javier González Miranda sobre “Influencia del Comportamiento Organizacional en el Clima Laboral de la Empresa de Desarrollo Industrial de Matagalpa (EDISMAT), Durante el Periodo 2013.”.

Esta tesis trata acerca de los factores del clima laboral, los cuales son aquellos que intervienen directamente en el comportamiento de los empleados y de estos depende que sus capacidades, sus relaciones y su desempeño se vean alterados.

1.3 Justificación

El objetivo primordial de desarrollar el proceso de investigación es proponer estrategias a poner en práctica mediante este conocimientos e importancia que es el clima organización en la adaptación del personal en lo que será el traslado del Recinto, donde se pretende conocer cómo está la motivación de los Agentes de Seguridad Interna y como le afecta la adaptación de traslado.

De Igual manera, éste trabajo servirá de apoyo como punto de partida para estudiantes, para la realización de nuevos estudios relacionados al Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño del personal Administrativo (Agente de Seguridad Interna) el cual contiene análisis de teoría con la práctica laboral, identificando las consideraciones a tomar en cuenta a la hora de efectuar el análisis.

Con este estudio investigativo, se pretende presentar una propuesta plan de un estudio con aspectos que servirán de directrices para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, así como la eficiencia de estos.

Esta investigación pretende servir de aporte para todo aquel interesado que pretenda desarrollar investigaciones relacionadas con el tema del clima organizacional.

I. Objetivos de la Investigación

2.1 Objetivo General:

Considerar el Clima Organizacional y su Incidencia en el desempeño del personal de Agente de Seguridad Interna de la Facultad de Ciencias Económicas en el Recinto Universitario Rubén Darío, comprendido en el periodo 2021.

2.2 Objetivos Específicos:

1. Describir los componentes del clima organizacional que se vinculan al personal de Seguridad Interna de la Facultad de Ciencias Económicas.
2. Determinar el desempeño y el comportamiento del personal de Seguridad Interna en función.
3. Especificar la relación entre el clima y el personal de Agente de Seguridad Interna.
4. Proponer un plan que auxilie en el proceso de traslado de los trabajadores de acuerdo convenio de trabajadores de la UNAN-MANAGUA, firmado por las Autoridades de la Institución. para dar solución a las dificultades para que se presenta según el clima organizacional.

III. Marco Teórico

El clima Organizacional: es un tema transcendental para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista al recurso humano.

3.1 Definición de Clima Organizacional

Según Chiavenato I (2000). El clima Organizacional es el ambiente que se vive en la empresa en un momento determinado; en donde puede resultar agradable o desagradable trabajar; o bien como la cualidad o propiedad del ambiente general, que perciben o experimentan los miembros de la organización, las cuales puede ser de orden interno o externo y que influyen en su comportamiento.

Otro autor que se puede mencionar es Keith (1986), citado por Martínez (2006), el que plantea una definición genérica de clima organizacional, tratándose del ambiente humano dentro del cual realizan sus labores los trabajadores de una organización y se ve afectado por todo lo que sucede dentro de ésta.

También señala que Gibson (1990), conceptualiza el Clima Organizacional como “un grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones; son de permanencia relativa en el tiempo e influyen en la conducta de las personas de la organización”.

Para Brunet (1987), define la investigación del clima organizacional a través de cuestionarios como instrumento de medida, se desarrolla generalmente alrededor de dos grandes temas, como son la evaluación del clima organizacional existente en las diferentes organizaciones (estudios comparativos) y el análisis de los efectos del clima organizacional en una empresa en particular (estudios longitudinales).

3.2 Descripción de los Componentes del clima organizacional en el Recinto Rubén Darío en el área de trabajo para Agentes de Seguridad.

Descripción del Perfil institucional – UNAN-Managua

La Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN – Managua), se ha caracterizado por ser una institución de referencia nacional e internacional en la formación de profesionales y técnicos a nivel de pregrado y postgrado.

La UNAN - Managua cuenta con tres grandes contenidos de ofertas Académicas como son las de grado, postgrado y la oferta tecnológica (Productos, bienes y servicios). Tiene capacidad de atender cerca de 40,000 estudiantes en los municipios donde cuenta con Recintos Universitarios en país, con 63 carreras de licenciaturas e ingeniería, 45 programas de Diplomados, 22 de Especialidades Médicas, 30 de Maestrías y 6 Doctorados, pone a disposición de gobiernos locales, empresa privada, comunidades de base, organismos no gubernamentales e instituciones de gobierno una amplia gama de servicios en los campos de la salud, jurídico, económico, medioambiente, recursos acuáticos, geología, geografía, biotecnología y nutrición entre otros.

La UNAN-Managua es una institución de Educación Superior de carácter público que goza de autonomía académica, orgánica, administrativa y financiera; conforme la legislación nacional ley 89, que aporta al desarrollo del país, mediante la docencia e investigación con carácter multidisciplinario, la educación permanente e inclusiva, la proyección social y la extensión cultural, en un marco de cooperación genuina, equidad, compromiso, justicia social y en armonía con el medio ambiente.

Funciona con nueve Facultades y un Instituto politécnico de la salud, distribuidos en tres recintos universitarios en la ciudad de Managua: El Recinto Universitario "Rubén Darío" (RURD) sede central, Recinto Universitario "Carlos Fonseca Amador" (RUCFA) y "Recinto Ricardo Morales Avilés", Cuenta con cuatro FAREM de Recintos Universitarios Regionales ubicadas en las ciudades de Estelí, Matagalpa, Carazo y Chontales.

3.2.1. Elementos del Clima Organizacional

Según (Brunet,1987) afirma que es el conjunto de factores específicos en el individuo, tales como las actitudes, características y psicológicas estos son:

Motivación: Elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándolo a que trabaje para el logro de los objetivos que interesan a la organización.

Satisfacción: Estado emocional positivo y placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto mientras que el clima organizacional se concibe como la percepción que tienen los individuos sobre el ambiente interno de su trabajo.

Comunicación: Elemento de vital importancia; para que una organización cumpla con sus objetivos, debe de tener colaboradores informados es traducido en la importancia que se les da como parte esencial de la organización, generando un clima organizacional positivo.

Proceso de Influencia: Dimensiones y factores que determina la influencia que tiene el liderazgo en el clima organizacional y como esto conlleva al desempeño de los trabajadores en la organización.

Remuneración: Situacional por desempeño puede adoptar formas extremas de salario por producción y comisiones de ventas.

Riesgo en la toma de Decisión: Basado en la percepción y tolerancia al riesgo de cada individuo, desafíos que interpone el propio trabajo.

Involucramiento: Trabajadores en el proyecto global, aportar soluciones a los problemas desde ellos mismos.

Responsabilidad Individual: Recompensas implementadas por la organización para retribuir el trabajo bien hecho y el logro de resultados.

3.2. 2 Influencia en el Clima Organizacional

Según Barroso & Salazar, (2010), en las últimas décadas se ha mencionado mucho como el liderazgo ejerce influencia sobre sus subordinados. Esta es una condición humana básica y global, pues desde los inicios del ser humano donde ya vivían en sociedad han existido líderes que han guiado a los demás, de tal manera que a medida que la sociedad ha ido evolucionando, el liderazgo también se ha transformado.

La diferencia que hay entre una persona que trabaja por cumplir una jornada de trabajo y una que siempre está en busca de cómo lograr una mayor productividad está dada por su compromiso hacia la organización, es por ello que los gerentes, al igual que todas las personas que tengan personal bajo sus órdenes, tienen que conocer los diferentes comportamientos que influyen en la eficiencia y eficacia de sus colaboradores para poder mejorar su competitividad y la de la empresa.

3.2.3 Perfección en el clima laboral para un mayor rendimiento.

Pilligua Lucas (2017) Define que al estar íntimamente relacionado con la motivación, el clima laboral influye en el comportamiento y en el rendimiento de los colaboradores y finalmente, en el de la organización. Debes saber que puedes medir el clima laboral de tu organización y, por ende, gestionarlo para ello, deberás revisar sus dimensiones básicas, las que te presentamos a continuación:

Liderazgo:

Los directores de una empresa y su cumplimiento de los protocolos organizacionales representan las bases de un clima laboral sólido. Si estos líderes transmiten la esencia de la cultura de la organización, difícilmente esta será vivida por los colaboradores.

Los líderes deben tener a su disposición los instrumentos adecuados para involucrar a los trabajadores en los proyectos estratégicos de la organización y deben tener la capacidad de escuchar, motivar y ganarse su confianza. De esta manera, fomentan el respeto y una relación armoniosa y colaborativa.

Flexibilidad

Debes medir el grado en que los integrantes de tu organización perciben las reglas y políticas que restringen su forma de actuar. Existe poca flexibilidad si estas son innecesarias o interfieren en la ejecución de su trabajo.

También debes considerar si los directivos establecen restricciones o parámetros mayores que los establecidos por la organización. ya que, por sí, cada organización presenta restricciones, no es necesario aumentarlas, pues los colaboradores pueden sentirse asfixiados y poco motivados.

Misión

Los colaboradores quieren sentir y saber que su trabajo contribuye a los objetivos de la organización. Un colaborador que es consciente de los logros de la empresa y es reconocido por su trabajo hace que la empresa se acerque a estos, es un colaborador motivado. Como, por ejemplo, la misión y visión de la UNAN-Managua que a continuación se presenta.

Misión Unan-Managua

Formar profesionales integrales, con dominio de las competencias ciudadanas y científico técnicas que demanda el pueblo nicaragüense, así como generar conocimientos, para aportar al desarrollo político, económico y social sostenible del país.

Visión Unan-Managua

La Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN-Managua) es una institución pública, dirigida por autoridades académicas, administrativas y estudiantiles, con un sistema de gestión de calidad basado en procesos, acreditada, de referencia nacional e internacional en la formación de profesionales integrales de grado y posgrado, mediante un modelo curricular por competencia; líder en la generación de conocimientos, fundamentado en el avance de la ciencia y tecnología, que contribuyen a la superación de retos nacionales, regionales e internacionales y que garantiza la preservación de sus bienes y recursos.

Responsabilidad

Se trata de conocer en qué grado los colaboradores perciben que se les delega autoridad y autonomía para desempeñar sus labores sin consultar a sus superiores. Además, se les asigna funciones que significan un reto para ellos, en lugar de funciones operativas y monótonas.

Estándares

Deberás medir la percepción de los empleados respecto al interés que la organización le pone al buen desempeño de sus integrantes, así como al planteamiento de metas que sean realistas y al mismo tiempo representen retos motivadores. Lo idóneo es construir equipos de alto desempeño, donde todos jueguen un rol importante y no sea necesario sobrecargar a unos cuantos colaboradores con mayores responsabilidades.

Reconocimiento

En esta dimensión, se busca medir el grado en que los trabajadores se consideran reconocidos y recompensados por haber hecho bien, o con creces, su labor.

Ten en cuenta que el reconocimiento no es valoradas sólo desde el punto de vista material y que muchas veces los colaboradores necesitan una recompensa del tipo emocional, como el reconocimiento y las posibilidades de desarrollo personal que se les brinde.

Claridad

Es el grado en que los integrantes consideran que las metas, los procedimientos, las estructuras organizativas y el flujo de trabajo de la organización están bien definidos. Si hay claridad, los colaboradores saben con certeza qué se espera de ellos y de qué forma están relacionados con el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Espíritu de equipo

El sentido de pertenencia indica qué tan involucrados están los colaboradores con los objetivos de la organización.

¿Qué tan orgullosos se sienten los colaboradores de pertenecer a la organización? ¿Consideran que están trabajando en la búsqueda de un mismo objetivo? Esto es lo que debes medir.

Es importante que cada integrante considere que es importante para la organización no solo por lo que aporta sino también por su singularidad y valor como persona.

3.2.4 Factores que influyen en la satisfacción en el trabajo

Alberto Recuero(2003) afirma que: en ese medio hay multitud de factores que influyen sobre los niveles percibidos de satisfacción en el trabajo y esa satisfacción se traduce con bastante probabilidad en productividad.

Si entendemos que una organización la componen las personas que están en ella, nos podemos imaginar lo complejo que puede suponer apresar esas percepciones subjetivas de satisfacción, pues cada persona constituye un micro mundo, que forma el gran todo que es la empresa. El clima laboral u organizacional es un fenómeno complejo, dinámico y multidimensional.

Son numerosas las investigaciones realizadas hasta la fecha para determinar el impacto del clima organizacional sobre los resultados y la productividad en las empresas. Además, se ha estudiado en profundidad cuáles son los grandes factores que influyen principalmente en la satisfacción percibida por los trabajadores con el ambiente de trabajo. En resumen, podemos decir que existen 5 grandes variables que lo componen:

1. Diseño y estructura de la organización.
2. El medio ambiente y el entorno físico en general.
3. Los recursos humanos y su gestión.
4. La situación psicológica de cada trabajador, valores y actitudes.
5. Los microclimas, es decir, que pueden coexistir diferentes percepciones claramente diferenciadas, incluso contrarias, entre diferentes unidades productivas, departamentos o áreas de una empresa.

3.2.5 Nivel del Clima Organizacional

Chiavenato, (2007. p.48), especifica que, para Chiavenato, existen niveles del clima Organizacional, y estos corresponden: Nivel Elevado: Excitación y orgullo, euforia y entusiasmo, optimismo, calor y reciprocidad. Nivel Bajo: Frialdad y distanciamiento, pesimismo, rebeldía y agresividad, depresión y desconfianza.

Las empresas sin duda pasan por ambos niveles, en correspondencia al contexto que se está viviendo, pero buscan mantenerse en niveles altos, ya que este es el que les permite lograr

mejores resultados, cumplir con las metas y objetivos, es por ello que las instituciones buscan salir de la manera más rápida posible cuando se encuentran en niveles bajos, se realizan cambios constantes en fin de lograr un clima organizacional elevado, óptimo para la empresa.

3.2.6 Medición del Clima Organizacional

Para Gibson y Colbs, (1987) define que al medir el clima organizacional “es un intento por captar la esencia, ambiente, orden y patrón de una organización o subunidad. Esto implica que los integrantes de una organización de sus opiniones con respecto a los diversos atributos y elementos de la organización.

Es decir que la medición del clima organización implica tomar en cuenta la revisar el ambiente, disposiciones y el modelo, esquema que impera en la organización, para ello es necesario las consultas, la participación de los trabajadores, quienes opinan sobre las realidades de la institución.

Muchas organizaciones, determinan diferentes mecanismos de consultas, hoy en día las opiniones de los trabajadores contribuyen a mejorar el clima organizacional y para ser acertados en la evaluación del mismo, que mejor que los mismos afectados aporten sus inquietudes al respecto.

3.2.7 Dimensiones del Compromiso Organizacional

Allen y Meyer citado por Márquez (2001), han identificado tres dimensiones relacionadas con la definición de compromiso organizacional, con respecto a la toma de decisiones de dejar de pertenecer o seguir como miembro de una organización; estos son: Compromiso como una adhesión afectiva con la organización. Los empleados con altos niveles de compromiso afectivo continúan en la organización porque así lo desean.

Compromiso como el costo percibido por dejar la organización. Los empleados que presentan un fuerte compromiso continuo siguen en la organización porque lo necesitan. Compromiso como una obligación de permanecer como miembro de la organización. Los empleados con un fuerte compromiso normativo, continúan en la organización porque se sienten obligados a ello.

Es decir que, en correspondencia a la apropiación, también así será el compromiso con la institución, y esta varía si es afectivo, el considerar valorar el costo de salir de la institución, o aquel compromiso que tienen algunos funcionarios, que se sienten forzados a estar en la empresa.

“Es la fuerza relativa de la identificación individual del trabajador en una organización en particular, la cual se encuentra unida a tres factores”: Mowday citado por Garber, (2001).

Los antecedentes afectivos incluyen características personales, características organizacionales y experiencias laborales.

El compromiso afectivo se refiere cuando estamos renumerados de la institución, le sentimos cariño al proyecto organizacional, existen sentimientos de cariño, que se ven reflejados en el personal. Este tipo de compromiso se ve reflejado en el personal que tiene una trayectoria en la empresa, cuando el tiempo de laboral en una misma organización es considerable.

3.2.8 Compromiso Continuo

El compromiso organizacional continuo “se puede desarrollar como resultado de cualquier acción o evento que incremente el costo representa abandonar la Organización, dado que el empleado reconozca que estos costos existen”, Allen y Meyer citado por Márquez, (2001).

Este se refiere que los trabajadores deben ser responsables de manera permanente, y es asimilado cuando conocen los beneficios que dejarían de percibir si abandonaran dicho trabajo.

Constantemente las organizaciones, les recuerdan a los trabajadores de los beneficios que la institución les brinda por sus labores, muchas veces, existen reconocimientos administrativos, monetarios que permiten que exista un compromiso continuo para garantizar o no dejar de percibir dichos beneficios.

3.2.8.1 Compromiso Normativo

Consiste en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de pertenecer a la empresa y al igual que el compromiso efectivo.

Según Allen y Meyer citado por Márquez (2001), afirma que “El compromiso organizacional de tipo normativo es la totalidad de presión normativa internalizada por empleado para actuar de tal modo que se logren los objetivos e intereses de la organización”.

Por otra parte, según los mismos autores, “el individuo puede llegar a desarrollar un fuerte sentimiento de obligación a permanecer a su empresa, por efecto de experimentar una sensación de deuda hacia su compañía por haberte dado una oportunidad y/o recompensa que fue intensamente valorada por colaborador”.

Allen y Meyer (1997), expresa que este compromiso se refiere a los reglamentos, normativas, procedimientos preestablecidos en la institución y que deben ser cumplidos en tiempo y forma por el personal, para evaluar el desempeño, el rendimiento es necesario cumplir con las normativas establecidas de manera obligarías.

3.2.9 Comportamiento del personal en función del clima laboral en la satisfacción laboral de la Institución.

Asimismo, el uso del Uniformes: cláusula treinta y cuatro a la treinta y ocho: La Unan Managua suministra tres juegos de uniformes de acuerdo a las funciones en el caso de los Agentes de seguridad interna, reciben un subsidio de viático de alimentación y transporte mensual. Dentro de las normas de la Institución En la cláusula no.36. La Unan-Managua suministra anualmente entre una, chaqueta impermeable y cláusula no.37 indica que entrega anualmente dos pares de botas a los agentes de la Institución.

Existen una serie de reglamentos, procedimientos que las empresas tienen de manera que sean una guía para lograr los objetivos establecidos, lo establecen a través manuales, de convenios, donde se establecen los deberes y derechos, en algunas organizaciones sino es que en la mayoría también los establecen en los contratos laborales.

3.2.9.10. Definición del desempeño laboral

Se puede definir, según Bohórquez, (2007), se define como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, citado en Araujo y Guerra, (2007). Además, otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que “el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” citado en Araujo y Guerra, (2007).

El desempeño laboral es el resultado obtenido del trabajo realizado, el cual puede ser positivo o negativo, en dependencia de las metas propuestas. Las empresas establecen estándares de eficiencia para determinar al final o en el proceso productivo el desempeño alcanzado, se establecen tiempos, objetivos, metas para poder determinar cuál es el desempeño, puede ser individual, colectivo, por área en dependencia de la institución.

En este mismo sentido se refiere Chiavenato, (2000) cuando define el desempeño, “cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”.

Corresponden a las conductas de cada trabajador, que contribuyen a culminar las metas y lograr los objetivos de la entidad, siendo la base más importante de cualquier organización contar con un personal con desempeño laboral eficiente.

De igual manera Rabines y Judge (2013) explican que, en las organizaciones, únicamente valoran la manera en que los trabajadores ejecutan sus tareas y actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

Desempeño de las tareas Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.

Civismo Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

Falta de productividad Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo,

daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

3.3 Evaluación al desempeño laboral

La evaluación del desempeño es “una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en su puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o jugar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona”. Chiavenato, (2007).

La evaluación del desempeño es importante en una organización ya que “es un medio por el cual se detectan problemas como es la supervisión del personal, integración del empleado a la organización y al puesto de trabajo, también desaprovechamiento de empleados en puestos no adecuados a su potencial, así como también se puede identificar si hay problemas de motivación”. Chiavenato, (2007.p.48).

Esto quiere decir que se debe valorar, comparar lo que se orientó realizar con los resultados, es una forma de determinar si ha sido efectivo, eficiente, eficaz en las asignaciones o tareas a ejecutar.

Muchas instituciones hoy en día utilizan una serie de formatos que contribuyen a garantizar de manera más imparcial los resultados obtenidos, o las percepciones sobre el desempeño, es por ello que existen formatos de evaluación que se elaboran en base a las características de las empresas o lo trabajos a realizar.

Ivancevich (2005), menciona que la evaluación del desempeño es la acción con la que se determina el grado en que un empleado ejerce sus funciones de manera eficiente, de igual manera se refiere a la revisión de actividades laborales, así mismo, a la calificación del personal del área, evaluación de mérito, valoración del desempeño en la asignación de tareas según su cargo.

Ivancevich (2005) indican que la meta principal de un sistema de evaluación es mejorar el desempeño individual y organizacional y este sistema adecuadamente diseñado puede generar datos potencialmente valiosos en la mayor parte de las áreas funcionales de recursos humanos:

3.3.1 Planeación de recursos humanos

Al evaluar los recursos humanos de una empresa, debe generarse información que describa la posibilidad de promoción y de los empleados en base a su potencial. Planear la sucesión es fundamental para todas las empresas. Un sistema de evaluación bien diseñado presenta un perfil de las fortalezas y debilidades de los recursos humanos de las organizaciones.

3.3.2 Reclutamiento y Selección

Las calificaciones de la evaluación del desempeño se pueden utilizar para predecir el desempeño de quienes solicitan ser empleados.

3.3.3 Capacitación y desarrollo

Una evaluación del desempeño debe permitir detectar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado.

3.3.4 Al identificar las áreas susceptibles de mejora

Recursos humanos desarrolla los programas de capacitación y desarrollo que permitan a los trabajadores mejorar sus fortalezas y minimizar sus deficiencias.

3.3.5 Planeación y desarrollo de carrera

Los datos de la evaluación del desempeño son imprescindibles para evaluar las fortalezas y debilidades de un empleado y para determinar su potencial.

3.3.6 Programas de Compensación

El resultado de la evaluación del desempeño es fundamental para tomar decisiones respecto a ajustes salariales, recompensando de esta manera los comportamientos, motivando a los trabajadores a realizar un buen desempeño.

3.3.7 Evaluación del potencial de los empleados

Aunque los comportamientos pasados pueden ser los mejores indicadores de comportamientos futuros, el desempeño pasado de un empleado puede no indicar con exactitud su desempeño futuro en un nivel más alto o en un puesto diferente.

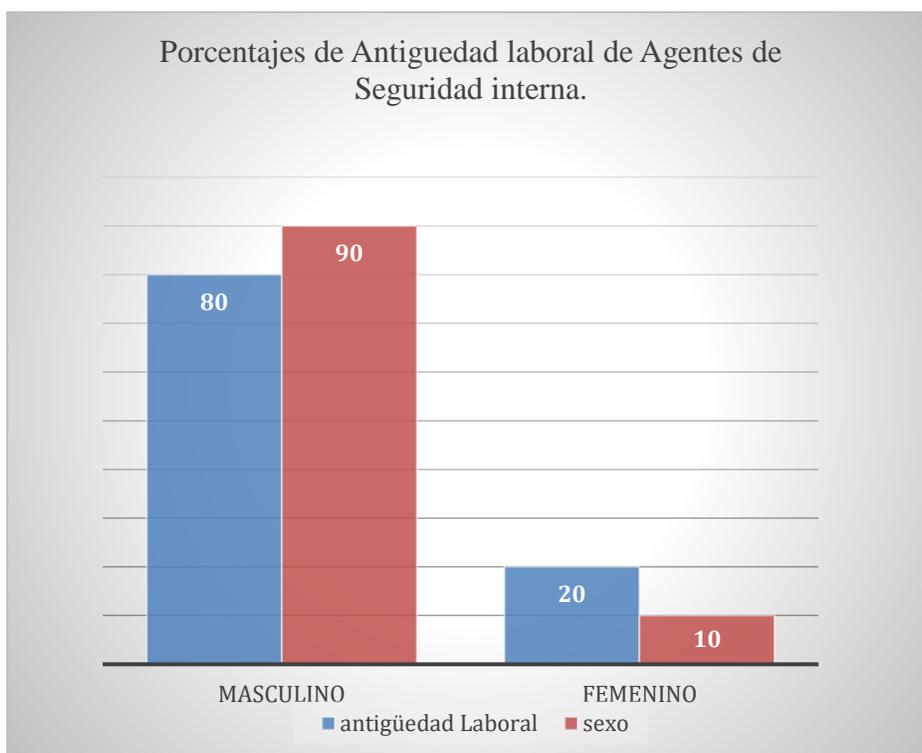
3.3.8 La Importancia de la satisfacción laboral

Bizneo (2020), afirma que el rendimiento de los empleados resulta directamente proporcional a su satisfacción laboral. Conseguir la satisfacción laboral de la plantilla de una empresa es quizás una de las labores más complicadas y también más importantes de un departamento de Recursos Humanos. Sin embargo, el grado de complacencia de los empleados con la organización influye directamente sobre la productividad.

3.3.9. Satisfacción Laboral

Definición: ¿Qué es satisfacción laboral? Hanson, Georgina (2011, pag.102) dice que Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador



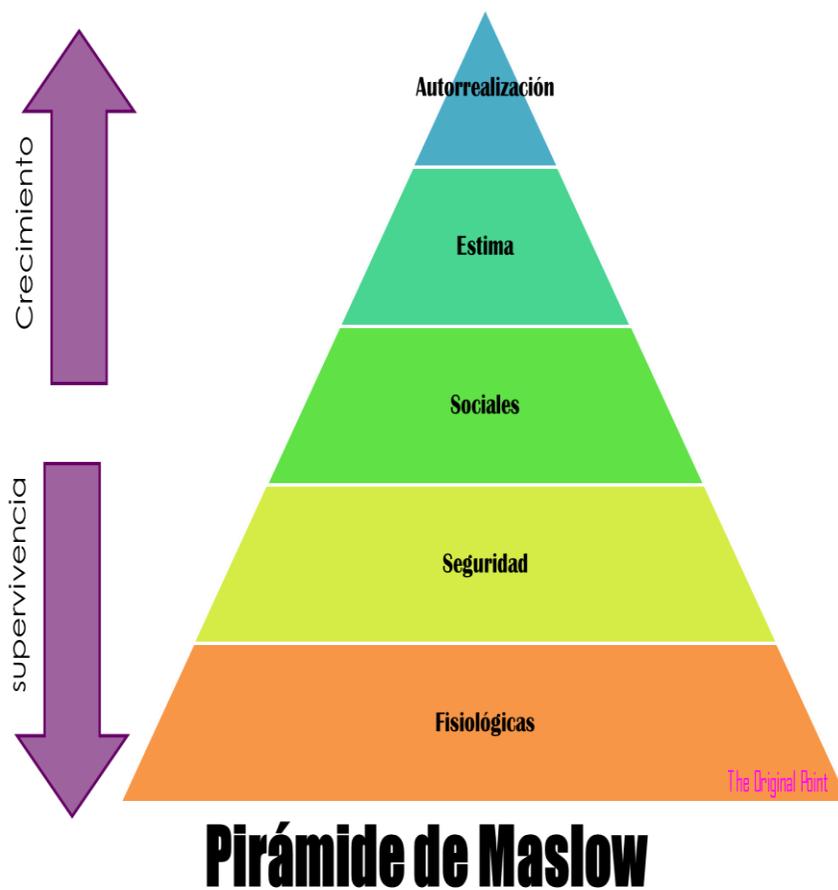
Fuente: Elaboración propia

En esta figura No.1. De acuerdo a investigación se plasmó un porcentaje de trabajadores de agente de seguridad por antigüedad laboral de ambos sexos femenino=3 y masculino=29 por un total de 32 trabajadores de agentes de seguridad y en la antigüedad laboral, hay una antigüedad de 2 años a 29, con un tiempo indeterminado, también hay tiempo determinado con antigüedad de laborar de 1 a 5 años de laborar.

3.3.10. Una teoría sobre la motivación humana

Abraham Maslow, (1943), dice en su libro que la teoría de la pirámide de Maslow afirma que las acciones del ser humano nacen de una motivación innata a cubrir nuestras necesidades, las cuales se ordenan jerárquicamente dependiendo la importancia que tienen para nuestro bienestar.

Figura No.2 Pirámide de Maslow



Las necesidades del ser humano se categorizan y se jerarquizan de acuerdo a la importancia que tienen en nuestras vidas. Maslow (psicólogo humanista) propuso una pirámide de necesidades que explica qué impulsa a la conducta humana.

Esta pirámide se divide en 5 niveles que van desde aspectos más básicos como la supervivencia, hasta motivaciones más complejas como el crecimiento personal.

En el primer nivel de la pirámide se encuentran nuestras necesidades más básicas como alimentarse o descansar, únicamente saltaremos al siguiente nivel de necesidades una vez hayamos cubierto las necesidades del nivel en el que nos encontremos y así sucesivamente.

Cada uno de estos niveles engloba unas necesidades diferentes, a las cuales se les otorga un peso muy importante. Al mismo ritmo que ha ido creciendo la sociedad y la tecnología, el ser humano ha ido incorporando más ‘necesidades básicas’ a las que teníamos anteriormente.

La pirámide de Maslow se ha convertido en objeto de estudio en diferentes áreas, aunque, especialmente en el ámbito empresarial. Las necesidades y el comportamiento del consumidor, despiertan el interés de las grandes marcas, conocer las inquietudes de los consumidores, favorecerá en los resultados de la empresa. Por esa razón, es vital para las compañías conocerlos y estudiarlos para poder adaptar el producto o el servicio a sus necesidades y demandas.

4.4.1 Nivel que tiene la satisfacción laboral

La pirámide de Maslow se divide en cinco niveles. Tal y como mencionaba, la idea principal es que únicamente escalamos a necesidades superiores una vez hemos satisfecho las necesidades inferiores, por lo tanto, el ser humano siempre aspirará a satisfacer las necesidades superiores de la pirámide.

4.4.2 Satisfacción laboral y Motivación

Si bien hemos dedicado todo un artículo a la motivación laboral, no podemos dejar de comentar que la satisfacción laboral se encuentra estrechamente ligada a ella. Es decir, un empleado motivado será también un empleado más satisfecho. La satisfacción,

sin embargo, tiene más que ver con el grado de complacencia del empleado en general, mientras que la motivación está relacionada con su acicate, con ese aliciente y afán de superación para seguir mejorando o para conseguir los objetivos que se ha marcado.

4.4.3 ¿Qué es la Motivación?

La motivación es un impulso interno que dirige la acción hacia un fin. Subyace a la acción e impulsa y guía esta acción. Sin motivación no hay acción.

La motivación es muy importante, porque nos lleva a buscar activamente los recursos para garantizar nuestra subsistencia.

Estos serían los motivos básicos, que son innatos y se manifiestan con independencia de la cultura. Pero también podemos estar motivados para realizar nuestras aficiones, actividades favoritas y por el aprendizaje. Estos son los motivos secundarios, que dependen de la cultura.

No estamos motivados por aprenderlo todo. Puede que no nos motive el temario del colegio/instituto/universidad, pero desde luego hay cosas que motivan nuestro aprendizaje, bien sea la forma de vida de los defines, una nueva receta de cocina o cambiar una rueda del coche.

Puede que la motivación venga de nuestro propio interés por el tema o porque necesitamos ese conocimiento por algo (para nuestro trabajo o por propia supervivencia, como cambiar una rueda del coche).

En este aspecto podemos diferenciar dos tipos de motivación: la motivación intrínseca y la extrínseca. Ahora se piensa que, más que dos tipos diferentes de motivación, son dos opuestos dentro de un continuo y que raramente se dan de forma “puramente intrínseca” o “puramente extrínseca”.

Motivación de tipo intrínseca: ocurre cuando las personas estamos internamente motivadas a hacer algo, porque creemos que es importante o porque nos resulta placentero.

Los estudiantes con este tipo de motivación estarán emocionados por realizar sus tareas por el desafío que resulta completarlas, más que por ningún incentivo o recompensa. La motivación intrínseca va descendiendo a medida que los niños van escalando cursos. Para aumentar este tipo de motivación se puede hacer el material abstracto más concreto y meterlo dentro de un contexto.

Motivación de tipo extrínseca: Aparece cuando un estudiante quiere realizar una tarea por factores externos, como recompensas o castigos. Sin embargo, se ha visto que los castigos producen más daño que beneficios y las recompensas tienen el poder de crear dependencia. Por ello, lo mejor es ir reduciendo poco a poco las recompensas, orientándolas hacia una motivación más intrínseca.

4.4.4 Definición de la Medición de la satisfacción laboral

Medir la satisfacción laboral de manera regular es imprescindible para conocer en qué estado se encuentran nuestros trabajadores. Para ello podemos utilizar una encuesta de clima laboral. Esta herramienta cuenta con una serie de ventajas notables:

Obtener ágilmente datos sobre la satisfacción laboral de los empleados:

Mejorar la toma de decisiones.

Ayudar a los equipos a medir sus acciones.

Desarrollar una cultura de opinión y de mejora.

Detectar problemas.

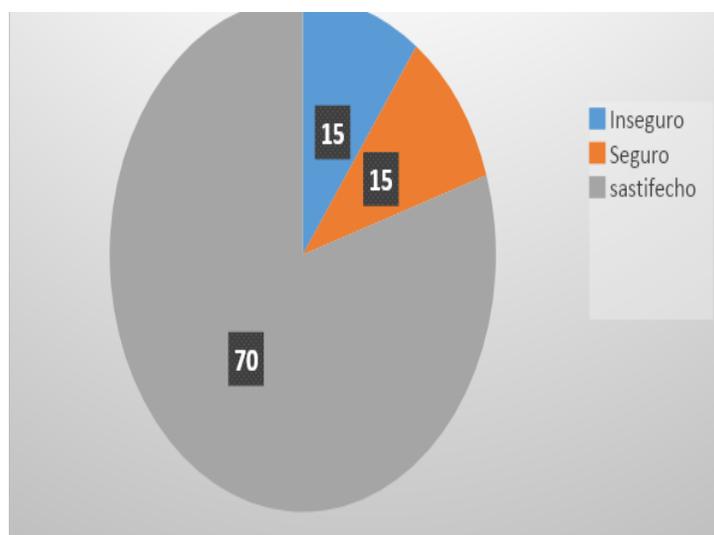
Detectar necesidades de formación.

Reforzar los procesos necesarios.

Valorar iniciativas y beneficios.

En la encuesta de los Agentes de Seguridad Interna se presenta el siguiente análisis:

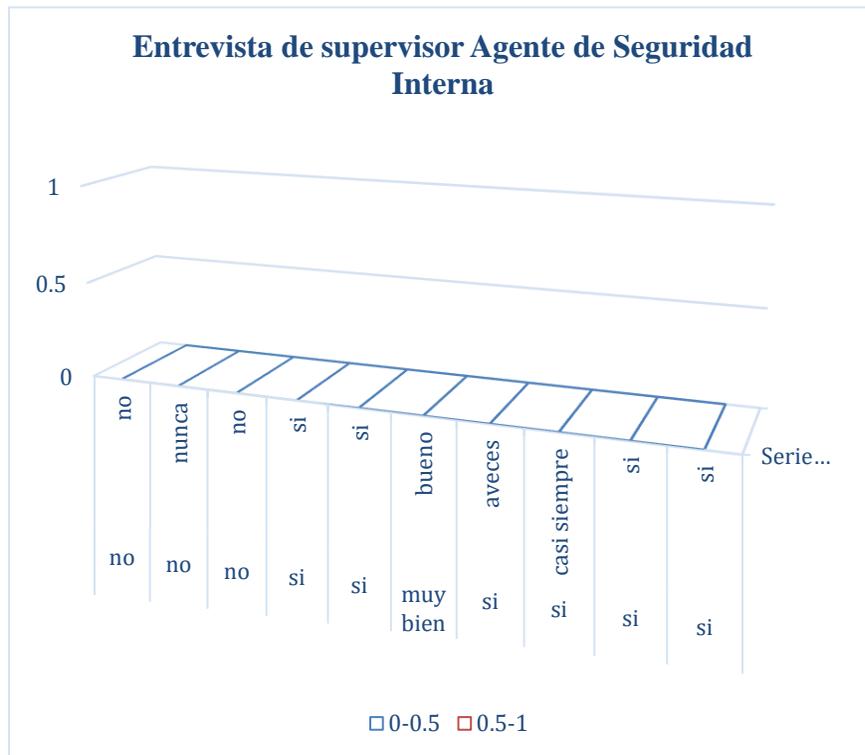
Ilustración No.1: Clasificación de Traslado Según Encuesta



Fuente: Elaboración propia

En el análisis de la ilustración No.1. Se describe que en la encuesta por traslado de agente seguridad son trabajadores por contrato y el 15% teme inseguridad y el otro 15% seguro, ya que los agentes serán evaluados por ubicación en cambio el 70% de los trabajadores de agentes de seguridad percibe seguridad por efecto que son trabajadores de antigüedad y trabajadores de contrato fijos y por buenas evaluaciones de cada uno de los colaboradores. obteniendo como dato principal para el estudio que realizo como encuesta y entrevista a agentes de seguridad donde se conoció el resultado investigativo.

Ilustración No.2 Entrevista por traslado:



Fuente: Elaboración propia

En la ilustración No.2 de la entrevista de supervisor de Seguridad Interna, se detectó que hay actitudes de positivismo de traslado y se considera de manera efectiva y con respecto como se siente en lo laboral de acuerdo a diálogo hay un 95% de unidad, comunicación, se considera que forman equipo de lealtad entre ellos los Agentes de Seguridad Interna.

En la entrevista de los supervisores de agentes de seguridad, según respuesta se identifican como equipo de trabajadores de la Institución por los beneficios recibido, como salarios, y otros.

En relación a las preguntas de la entrevista por si cumple reglamento institucional responde que es un deber como trabajador, ya que es la misma institución, solo que por distancia de su hogar le quedaría más largo, pero considera que se adapta con la facilidad en el clima laboral ya que por el transporte no hay inconveniencia.

Respecto a las armas de fuego en la entrevista de los Agentes de Seguridad Interna, manifiesta que cumplen medidas de uso, higiene de seguridad, hacen mantenimiento de arma, ya que considera que es parte su trabajo y es complemento para uso el cuidado de la Universidad. Referente a la relación entre los compañeros de trabajadores de agentes de seguridad existe, comunicación entre ellos como personal y medios de comunicación, radios y teléfono.

4.4.5. Factores que influyen en la satisfacción laboral

Existen muchos factores que repercuten en la satisfacción laboral. Sin embargo, podemos resumirlos en cinco grandes bloques.

Se trata del clima laboral

La adecuación del puesto

Las posibilidades de crecimiento dentro de la empresa

La cultura organizacional

Las características propias de cada empleado.

4.4. EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA SATISFACCIÓN LABORAL.

Cuando hablamos de cómo influye el clima laboral de la Institución en la satisfacción laboral de los trabajadores estamos contemplando varios factores: desde las relaciones interpersonales del empleado con el resto de sus compañeros, hasta la percepción económica que tiene de la entidad, entre otras muchas cuestiones. Y es que incluso las condiciones físicas de la oficina, si se trata de un lugar grande, viejo o nuevo, si está bien iluminado, etcétera; se siente cómodo el trabajador. Se trata de una cuestión importantísima y que repercute directamente en los resultados de la Institución. Es decir, un clima laboral es positivo fomentará la consecución de resultados positivos para la Institución.

4.4.7. La Cultura de la organización, clave en la satisfacción

Laboral.

La cultura de la organización también influye en la satisfacción laboral de los empleados. La idea es que la Institución cuenta con políticas positivas que benefician al trabajador y con cultura organizacional de la que se sientan orgullosos y con la que se identifiquen. Un punto que incrementará su sentimiento de realización personal, además, vendrán motivados y probablemente, se adecuen más a los valores de nuestra entidad.

4.4.8. El puesto y la satisfacción laboral

Estructura y Análisis de puesto Chiavenato (2007: p228) expresa que mientras la descripción de puestos es un simple inventario de las tareas o responsabilidades que desempeña el ocupante de éste, el análisis de puestos es la revisión comparativa de las exigencias (requisitos) que esas tareas o responsabilidades le imponen. Es decir, cuáles son los requisitos intelectuales y físicos que debe tener el ocupante para desempeñar exitosamente el puesto, cuáles son las responsabilidades que el puesto le impone y en qué condiciones debe ser desempeñado.

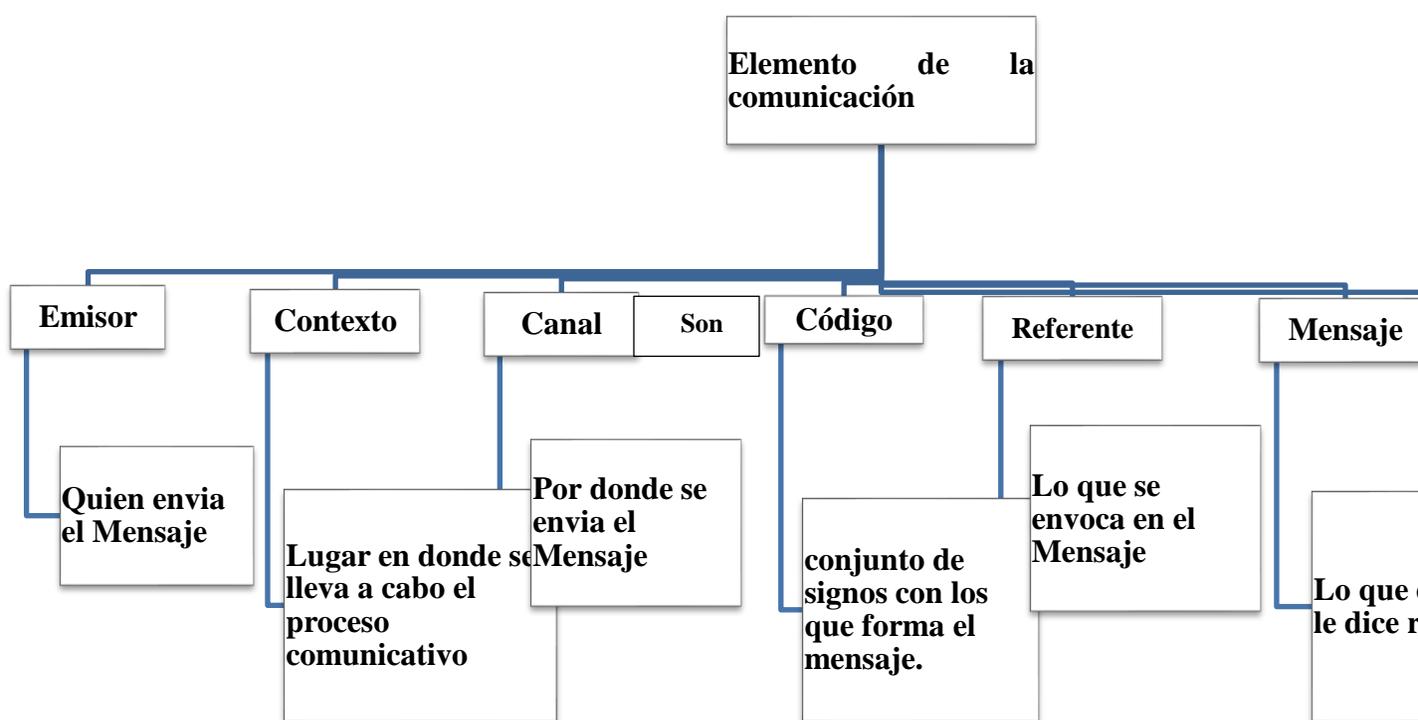
Otro punto clave para garantizar la satisfacción laboral del empleado es que el puesto en sí mismo debe ser acorde a los conocimientos del trabajador, a su experiencia y habilidades personales. Por ejemplo, un empleado desaprovechado es un potencial empleado descontento. Además, debe estar correctamente retribuido teniendo en cuenta el mercado, la carga de trabajo, las responsabilidades, las personas que tiene a cargo, la experiencia, etcétera.

Chiavenato (2007: P228) expresa que mientras la descripción de puestos es un simple inventario de las tareas o responsabilidades que desempeña el ocupante de éste, el análisis de puestos es la revisión comparativa de las exigencias (requisitos) que esas tareas o responsabilidades le imponen. Es decir, cuáles son los requisitos intelectuales y físicos que debe tener el ocupante para desempeñar exitosamente el puesto, cuáles son las responsabilidades que el puesto le impone y en qué condiciones debe ser desempeñado.

Diagrama del proceso de comunicación y sus elementos

Mediante el siguiente gráfico se detalla el proceso de comunicación y sus elementos como: emisor, canal, referente y receptor.

Ilustración 2: Diagrama del proceso de comunicación y sus elementos



4.4.9 Elementos del proceso de la comunicación

Según Berges, (2011, P.48,49) se denomina comunicación organizacional “al proceso por el cual se transmite una información entre un emisor y un receptor a fin a la empresa”. Al mismo tiempo considera que los elementos que intervienen en el proceso de comunicación son los siguientes:

- Emisor: Aquél que transmite la información (un individuo, un grupo o una máquina).
- Receptor: Aquél, individual o colectivamente, que recibe la información. Puede ser una máquina.
- Código: Conjunto o sistema de signos que el emisor utiliza para codificar el mensaje.
- Canal: Elemento físico por donde el emisor transmite la información y que el receptor capta por los sentidos corporales. Se denomina canal tanto al medio natural (aire, luz) como al medio técnico empleado (imprensa, telegrafía, radio, teléfono, televisión, ordenador, etc.) y se perciben a través de los sentidos del receptor (oído, vista, tacto, olfato y gusto).
- Mensaje: La propia información que el emisor transmite.
- Contexto: Circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean el hecho o acto comunicativo y que permiten comprender el mensaje en su justa medida.

4.4.10. Definición de la Comunicación

Jimmy Wales,(2001)indica que la Comunicación es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas. Los pasos básicos de la comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de la señal, la recepción de la señal, la decodificación del mensaje y finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor.

5.5.1 Concepto de la Comunicación Efectiva

La comunicación efectiva es aquella en la que el emisor y el receptor codifican un mensaje en forma equivalente. Así, el mensaje es transmitido de forma exitosa: el receptor comprende el significado y la intención del mensaje emitido. Para lograr que la comunicación resulte efectiva es muy importante que el emisor sepa con claridad qué es lo que quiere transmitir y que esté al tanto de las cualidades de la persona o personas a las que se lo quiera enviar para así formular el mensaje de la forma más acertada posible.

En la comunicación efectiva, el emisor debe ser o al menos parecer creíble para quienes reciben el mensaje. para esto, la clave es demostrar que entiende, que es una voz autorizada sobre lo que se está comunicando. A la vez, debe transmitirlo de la mejor forma posible, con conceptos claros y precisos, para que no haya malentendidos ni interpretaciones erróneas.

Por otra parte, el mensaje formulado por el emisor no debe ser solo racional ni solo emocional, sino combinar ambas dimensiones. De esta forma, a quienes no los conmuevan los elementos emocionales pueden convencerlos los racionales y viceversa. Pero, además, puede ser una buena estrategia para acaparar la atención del receptor del mensaje.

5.5.2 Importancia de la Comunicación Efectiva

La importancia de la comunicación efectiva se ve con claridad en el ámbito empresarial donde puede hacer la diferencia a la hora de fomentar la productividad pero también para que los equipos y recursos humanos trabajen correctamente y en forma complementaria.

En el ámbito académico, transmitir correctamente los contenidos elaborados en una tesis, por ejemplo, también resulta relevante para que el público comprenda en qué consistió la investigación y cuáles fueron las conclusiones al respecto.

En política, lograr un mensaje claro y convincente es la clave para captar votos y lograr consenso a la hora de llevar adelante una medida. Una comunicación ineficiente puede resultar poco feliz para buena parte de los ciudadanos.

5.5.3 Ejemplos de Comunicación Efectiva

Una comunicación efectiva se puede concretar por diferentes vías o canales. Algunos ejemplos pueden ser:

Comunicación escrita. Aquí podemos ubicar una tesis universitaria, en la que su autor se expone sobre una investigación previa y llega a una conclusión.

Comunicación oral. El discurso de un político puede ser un ejemplo, cuando argumenta por qué hay que votarlo en un acto público.

Gesticulación. Por medio de señas o gestos, el emisor comunica algo, por ejemplo, dónde puede estacionar el conductor de un auto y cómo hacerlo.

5.5.4 Comunicación efectiva en las empresas

La comunicación efectiva es una herramienta clave a la hora de motivar al personal.

La comunicación efectiva es determinante en las empresas. De la correcta transmisión de un mensaje depende su productividad, así como también el buen funcionamiento del personal y de su conjunto, en todos los escalafones.

La comunicación efectiva ayuda a generar confianza entre los recursos humanos y también a conocer con claridad cuáles son las metas y objetivos a seguir para optar por el camino correcto para ello.

La comunicación efectiva es una herramienta clave a la hora de motivar al personal y hacerlo sentir parte del equipo.

También, una comunicación efectiva ayuda a generar estructuras más horizontales donde todos pueden escuchar y ser escuchados.

Lo cual es clave, sobre todo para las nuevas generaciones que están a la búsqueda de un feedback. Ahora bien, la comunicación efectiva en cualquier organización siempre dependerá de sus líderes que deben ser los primeros en implementarla.

También es importante que sepan cuál es el mejor canal para ello, así como también el momento más indicado. A la hora de elegir líderes, las aptitudes comunicacionales deben ser muy tenidas en cuenta.

5.5.5 Comunicación asertiva

La comunicación asertiva es la que se transmite en forma clara. Esto aplica no solo al contenido de la comunicación sino también a los elementos que la acompañan, como los gestos y sonidos. , además, siempre va acompañada de la empatía por parte de quien la produce. La idea de la comunicación asertiva es generar siempre un clima sincero y sin conflictos entre las partes.

I. Preguntas y directrices.

Este acápite se presenta las siguientes preguntas directrices que se formularon para seguir la secuencia y responder a los cuatro objetivos planteados en la investigación:

¿Cuáles son las características del clima organizacional de la Facultad de Ciencias Económicas?

¿Cuáles son las brechas o diferencias climáticas entre la Facultad Ciencias Económicas y el Recinto Universitario Rubén Darío?

¿Cuál es la capacidad de adaptación de los trabajadores?

¿Cómo se sienten los colaboradores en el traslado, que esperan?

V. Hipótesis de la Investigación

El clima organizacional es la manera en que los colaboradores perciben su calidad de vida en la organización y está relacionada con el tipo de liderazgo, comunicación, relaciones interpersonales y repercute directamente en la motivación y satisfacción de los colaboradores.

VI. Diseño Metodológico

6.6.1 Enfoque de Investigación:

El presente estudio se realizó en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN – Managua, de la Facultad de Ciencias Económicas. Ubicado de la Gasolinera de gancho de camino una cuadra al oeste. un enfoque cualitativo puesto que se analiza las actividades.

En la investigación descriptiva, por cuanto está basado en experiencias, opiniones y conductas observables de cada uno de los colaboradores dividido por encuestas y entrevista, el objetivo es describir el comportamiento o estado de un número de variable. para descubrir exactamente los resultados de cada hipótesis y preguntas de investigación formulada con el fin de conocer la incidencia en el clima organizacional del personal de Seguridad de la Facultad de Ciencias Económicas en el proceso de traslado del personal.

6.6.2 Universo del estudio

El tipo de estudio que se desarrolló se considera según su profundidad descriptiva, el cual describe el entorno interno de los agentes de seguridad de la Facultad Ciencias Económicas-Unan-Managua. Cabe destacar que el actual modelo de variables, tablas y gráficos se ha tomado retomado de los resultados de las Encuestas y entrevista de resultados positivos, y en lo negativo de este resultado, proponer un plan de mejora a favor de los trabajadores.

6.6.3 Población y muestra

Está constituido por el personal de agentes de seguridad un 90% colaboradores esta muestra está constituida por Encuestas de un 70% y un 30% por motivos de subsidios, asistencia médica y permisos personales, muestreo aleatorio: 90% trabajadores activos.

Referente a la entrevista un 100%, se logró a entrevistar a agentes de seguridad Interna ya que los señores son tres supervisores de grupos.

6.6.4 Instrumentos

Para este proceso de investigación se requirió de diversas técnicas que permitieran obtener la información o datos para el desarrollo del trabajo. De acuerdo a lo anteriormente señalado se hizo uso de fuentes primarias, las técnicas utilizadas para el desarrollo del trabajo son las siguientes:

La observación directa: para este trabajo se aplicó esta técnica para evidenciar e Identificar los riesgos existentes en el clima organizacional, se observó las actitudes de cada uno de ellos, con responsabilidad y diferentes caracteres, tienen lugar de descanso con sus condiciones, lugar donde pueden guardar sus alimentos.

La entrevista fue libre se llevó a cabo y en conversaciones abiertas a supervisores de agentes de seguridad interna, conformado por tres equipos de representantes, en la entrevista de los resultados, en su motivación laboral, percibir que un 90%. Por trasladado de “Recinto Universitario Rubén Darío” ya que actualmente donde se encuentra temen peligro por la ubicación del Recinto.

En la encuesta de agentes de seguridad según respuesta de lo que se encuestó para tomar en cuenta y analizar las consideraciones de los mismos trabajadores sobre el clima organizacional, ambiente, riesgos, capacitaciones y conocimientos, por efecto de traslado de la Facultad Ciencias Económicas. El 30% temen el traslado por adaptación de clima laboral o distancia del hogar a su jornada laboral. El otro 70% siente con seguridad laboral ya que son trabajadores con contratos fijos y no se siente afectado en el traslado porque se considera que es cuestión de tiempo de adaptar en el clima laboral.

6.6.5 Operacionalización de variables “Clima Organizacional”.

Tabla No.1

Objetivos	VARIABLES	Definición	Dimensión	Indicadores
<p>Describir los componentes del clima organizacional que se vinculan al personal de seguridad interna de la Facultad de Ciencias Económicas .</p>	<p>Elementos de clima organizacional</p>	<p>Según. Luc Brunet, (1992) Conjunto de factores específico en el individuo, tales como las actitudes y características y psicológicas.</p>	<p>1.Motivación 2.Satisfacción 3.Comunicación 4.Proceso de influencia 5.Rendimiento (Remuneración) 6.Riesgo de toma de decisión 7.Involucramiento 8.Responsabilidad individual.</p>	<p>1. Salario 1.2. Amistades laborales 1.3. Satisfacción en el trabajo responsabilidad.</p>

<p>Determinar el desempeño y el comportamiento del personal de seguridad interna en función.</p>	<p>Liderazgo</p>	<p>El liderazgo se define como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal como aquella que da la posición de una jerarquía directiva en una organización.</p>	<p>1.Establecimiento de metas y expectativas. 2.Obtención de recursos en forma estratégica.</p>	<p>1.1. Percepción personal y juicios de los demás. 2.2. Agrado de los subordinados metas/logros.</p>
<p>Especificar la relación entre el clima y el desempeño personal de Agente de Seguridad Interna.</p>	<p>Comunicación</p>	<p>La comunicación tiene funciones principales dentro de un grupo u organización. Motivación, expresión emocional e información Según Robbins Judge</p>	<p>1.Elementos 2.Barreras 3.Aspecto 4.Factores</p>	<p>1.1. Habilidades, Comunicativa, empatía inteligencia-emocional. 2.1. Personales-Sistemáticas Físicas. 3.1 Asertividad negociación</p>

		(2009) Se define motivación como los procesos que inciden, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para lograr cualquier objetivo.		comunicación - efectiva. 4.1 Valores -cohesión Grupal.
Proponer un plan que auxilie en el proceso de traslado de los trabajadores de dando solución a la dificultades para que se sienta bien según el clima organizacional.	Características del clima organizacional.	Un buen clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo (Luc Brunet, 1992).	1.Elementos 2.Barreras 3.Aspecto 4.Factores	1.1 Entorno físico de trabajo. 2.2 Sentido de pertinencia. 2.3 Espíritu de equipo citado por Marín, (1999).

VII. Resultado de la Investigación

Mediante la realización de resultados de las encuestas y entrevistas se obtuvieron los siguientes resultados que nos permite analizar a profundidad sobre el tema investigativo, El clima organizacional y su incidencia en el desempeño del personal de Seguridad Interna por traslado de la Facultad de Ciencias Económicas al Recinto Universitario Rubén Darío, comprendido en el periodo 2021.

En los instrumentos que se utilizó son: encuestas dirigido a Agentes de Seguridad Interna, y en la Entrevistas a Agentes Supervisores de Seguridad Interna. A continuación, se detalla:

Gráfico.No.1



Valorado a la pregunta de la encuesta se obtuvo los siguientes resultados: Donde se destaca que en las encuestas de 32 personas que representa, En el gráfico No.1 representa que el 29.91% son sexo

masculino y un 3.9% corresponde al sexo femenino, donde se obtiene un alto índice del sexo masculino en esta labor.

Elaboración propia

Grafico No.2



En el Gráfico No.2 del Nivel académico los Agentes de Seguridad, el 84% son Bachilleres y el 16% están estudiando, los agentes de seguridad interna, son mayores de edad y no han tenido la oportunidad e iniciativa de estudiar

se ha conformado con su puesto trabajo. Los agentes que están estudiando son más jóvenes y por esa razón ellos tienen esa forma de sobresalir más al campo laboral. Con la idea que en un futuro sea promovido en un cargo.

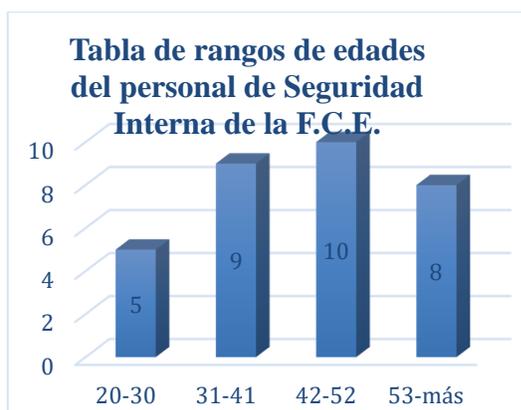
Gráfico No.3.



De acuerdo a gráfico No.3. por cargo de Agente de Seguridad Interno: se niveló que un 91% son y Agentes de seguridad y el 9% son supervisores de Agentes de Seguridad, conformado por tres personas que conforman tres equipos. En los cuales los supervisores son los que proporcionan alineaciones, a los agentes de seguridad en sus funciones a diario.

Elaboración propia.

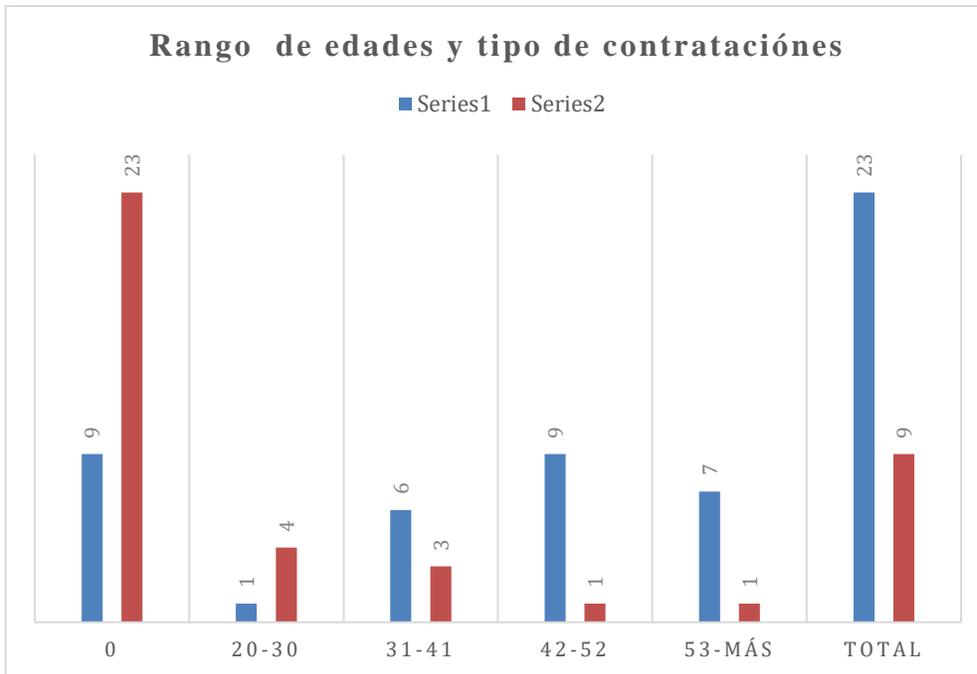
Grafico No.4



Elaboración propia

En la presente grafico No.4. de la tabla por rangos de edades de todo el personal de seguridad interna de los trabajadores de este equipo se clasifican las edades así: 5 personas de 20 a 30 años. 9 personas de 31 a 41 años, 10 personas de 42 a 52 años, 8 personas, mayores de 53 a 59 años. Por un total de 32 de trabajadores agentes de seguridad interna de la Facultad Ciencias Económicas.

Grafico No.5 Tipo de contrato de agentes de seguridad interna.



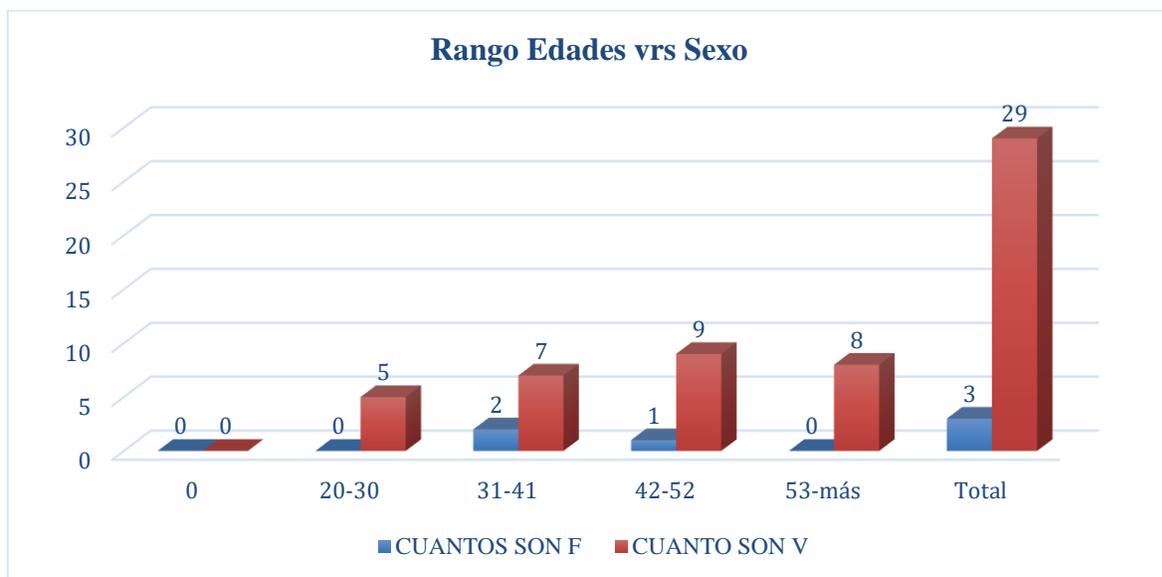
Elaboración propia

En el gráfico No.5.el tipo de contrato por tiempo indeterminado el rango de edades de trabajadores de agentes seguridad, son 23 trabajadores de agentes de seguridad con Edades de 29 a 59. Con una antigüedad de laborar de un 1 año a 29.

En el tipo de contrato por tiempo determinado de trabajadores de agentes de seguridad son 9 personas con edades de 24 a 56 años. Antigüedad de laborar de un año 1 a 5.por laborar.

En el gráfico No.6

Tipo de genero Agentes de Seguridad Interna.



En el gráfico No.6. En el rango de genero hay 3 mujeres con edades de 40,41 y 53 años y en los 29 varones, tiene una población laboral entre los 31 años a 52 años, un índice mínimo entre 20-30 años 5y 8 personas que sobrepasan los 53 años.

VIII Análisis e Interpretación de Resultado

Los resultados presentados en el avance y análisis de la investigación, en este acápite se dan respuestas a los objetivos específico. Son producto de la técnica implementada como es la encuesta, entrevista y observación, que fue ejecutada para los agentes de seguridad Interna, en su puesto de trabajo de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNAN-Managua. Los resultados obtenidos para este primer objetivo:

Considerar el Clima Organizacional y su Incidencia en el desempeño del personal de Agente de Seguridad Interna de la Facultad de Ciencias Económicas en el Recinto Universitario Rubén Darío, comprendido en el periodo 2021. Para dar respuestas en esta investigación se indago de acuerdo resultados a encuestas y entrevistas de los Agentes de Seguridad Internas de las respuestas de cada uno de ellos, en la Facultad Ciencias Económicas.

La presente investigación se apoyó con otras investigaciones como libros, paginas www. para constituir la presente tesis, para dar a conocer resultados positivos y negativos de este trabajo que servirá de apoyo para otros investigadores acerca del tema relacionado.

7.7.1. Estudio Legal de la Investigación

En el Diseño y la estructura de la organización de la Unan-Managua, por ejemplo, y se presentan anexos, pero se establece que:

El Organigrama de la UNAN-Managua está estructurado de manera sistémica, bajo el principio de coordinación y comunicación, constituyéndose en una herramienta fundamental, que permite visualizar las unidades académicas, administrativos y unidades de apoyo.

La estructura organizativa de la Universidad se caracteriza por ser integradora, de acuerdo al Proyecto Institucional. La UNAN-Managua cuenta con un Consejo Universitario, Rectorado, Consejos Facultativos, Consejos de Institutos y Centros de Investigación, Departamentos Docentes y diferentes Unidades Administrativas que implementan una gestión de conjunto con base a una visión compartida.

Dentro de la estructura institucional, las autoridades universitarias se encuentran en el nivel superior de acuerdo a la Ley de Autonomía Universitaria (Ley 89), que en su Arto. 13.

Esta es la estructura de acuerdo a línea del organigrama de la Una-Managua. El artículo 125 de la Constitución Política de Nicaragua, confiere a las Universidades y Centros de Educación Técnica superior, autonomía académica, financiera, orgánica y Administrativa, de acuerdo con la ley.

Los Estatutos de la UNAN-Managua fueron reformados por el Consejo Universitario en Sesión ordinaria No. 20-2018 del 31 de octubre 2018.

En el convenio colectivo de trabajadores señala que los trabajadores fijos donde existe Reglamento interno del trabajador Universitario, Este convenio está vigente, respaldado y firmado, sellado por las autoridades de la Institución, representante de Sindicatos de trabajadores Administrativos de la UNAN-Managua y el ministerio de trabajo. Cláusula nueve. Este convenio está comprendido por ocho capítulos y noventa cláusulas donde habla de los derechos de cada colaborador de diferente funciones y riesgo de trabajadores que lo amerite.

Compromiso Afectivo:

El compromiso afectivo refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización, mientras que el continuo se refiere al reconocimiento de los costos asociados con dejar la organización y el normativo revela los sentimientos de obligación el colaborador de permanecer en la empresa.

En las jornadas laborales de la cláusula comprendida del once al doce en el caso de los Agentes de seguridad interna de la UNAN-MANAGUA. Apegado en el Convenio de Colectivo de trabajador de la Unan-Managua. En el periodo 2018 -2020.

En la cláusula once incisos a) Dice que en la jornada está comprendida entre lunes a viernes con duración de 8 horas diarias. Distribuidas entre las 6.00 a.m. y 6.00 pm. Los días sábados y domingos serán remunerados como tiempos extraordinarios, ósea como horas extras en el inciso b) La jornada laboral del CSI se desarrollará en cinco días semanales rotativos, con duración de doce horas cada turno, efectuado de acuerdo, por ser sin interrupción, se reconocerán dos horas extras por turno. Por las características del turno se reconocerá una hora y media extra por turno.

A continuación, se presenta la ficha ocupacional del personal agente de seguridad y supervisor de agente de seguridad, de los cuales ellos ejerce en sus funciones que se conformado en tres grupos de supervisores.

Dicha información se solicitó en Decanatura de la Facultad Ciencias Económicas y con aprobación, fue recibida documentación por Administración de Recursos humanos en el cual detalla las fichas ocupacionales de los agentes de seguridad interna.

Definición de Contrato temporal de un trabajador de la Unan Managua

Un contrato de trabajo, Roldán (2017) Expresa:

Definición: es un acuerdo entre un trabajador y su empleador en donde el primero se compromete a llevar a cabo determinadas tareas y a seguir las instrucciones del segundo.

El contrato de trabajo es la herramienta básica para el buen funcionamiento del mercado laboral. En él se especifican las condiciones bajo las cuales un trabajador llevará a cabo determinadas tareas encargadas por el empleador. Del contrato de trabajo se derivan derechos y deberes de las partes y es una prueba fundamental cuando se solicite la ayuda de un juez en casos de incumplimiento o desacuerdos.

Elementos esenciales de un contrato de trabajo:

Las características del contrato de trabajo son las siguientes. A pesar de que puede tener diversas formas, en todas ellas aparecen algunos elementos que son esenciales: Identificación de las partes: Los nombres, apellidos, direcciones y documentos identificativos de las partes que firman el contrato.

Fecha de inicio y duración de la relación laboral: Estos datos deben ser colocarse, aunque sea un periodo de duración previsible.

El domicilio de la empresa: Ubicación del centro donde irá el trabajador a realizar sus funciones.

Descripción de la categoría o grupo profesional del puesto de trabajo: Explicar en términos generales de qué se trata el puesto de trabajo, cuáles son sus funciones principales y obligaciones.

Monto del salario inicial y los complementos salariales: Salario y otras pagas adicionales como, por ejemplo, por navidad o año nuevo.

Modelo de Contrato de trabajo de la Una-Managua

Contrato de Trabajo

Por Tiempo Indeterminado/Determinado

Nosotros: _____ mayor de edad, soltero (a), en _____, del Domicilio de _____, con Cédula de identidad Nicaragüense número _____ en mi carácter de Directora de la División de Recursos Humanos de la _____, MANAGUA, actuando de conformidad con el Art.10 del Código del Trabajo de Nicaragua (LEY 185), que en adelante me denominaré EL EMPLEADOR y YO, _____, mayor de edad, soltero del domicilio de Managua, con Cédula de identidad Nicaragüense número _____ que en adelante me denominaré, EL TRABAJADOR, actuando en mi propio nombres y representación, acordamos en celebrar el siguiente CONTRATO DE TRABAJO, el cual se registrá por las Cláusulas que a continuación detallamos:

Primera: Dirección de los Contratantes:

Se establece el domicilio y dirección de EL EMPLEADOR _____ Costado Sur Este de _____.

Se establece el domicilio y dirección de El TRABAJADOR:

Segunda: Cargo y Ubicación del Trabajador.

Desempeñará el cargo de _____ La Sede Principal de Trabajo será _____, en caso de necesidad de la Institución, esta podrá ubicar al trabajador en otra Dependencia de la misma, siempre y cuando sea dentro de la Jurisdicción de Managua _____, en iguales o mejores condiciones laborales.

Tercera: Responsabilidades del Trabajador.

Cuarta: Remuneración:

EL EMPLEADOR, pagará al TRABAJADOR en concepto de salario mensual, la cantidad de

_____ de C\$ _____ (CÓRDOBAS) en el lugar de trabajo; la forma de pago será mensual, vía transferencia bancaria.

Quinta: Jornada Laboral:

La Jornada de Trabajo será de: 40 horas semanales, de acuerdo a las leyes laborales, de lunes a viernes de 8:00am a 4:30pm. De conformidad a los artos 51 y 55 del Código del Trabajo Vigente. Este horario podrá ser modificado cuando por necesidades del trabajo EL EMPLEADOR lo considere necesario.

Sexta: Período de Contratación:

El Contrato será por tiempo indeterminado a partir del ____ de ____ del _____

Séptima: Rescisión de Contrato:

Por justa causa EL EMPLEADOR, podrá prescindir de los servicios del TRABAJADOR, pagando únicamente las prestaciones sociales establecidas por la ley. Todo de conformidad a los artos. 18 y 48 del Código del Trabajo Vigente y otras disposiciones del mismo.

Octava: Beneficiario:

En caso de muerte, de incapacidad total y permanente, que impida al trabajador expresarse por sus propios medios, nombra como beneficiario(a) para recibir su liquidación salarial a _____, mayor de edad, soltero, ama de casa, del domicilio de Managua, con cédula de identidad _____.

Novena: Obligaciones Mutuas:

Tanto EL EMPLEADOR como EL TRABAJADOR se comprometen a cumplir con las obligaciones que imponga este contrato y con otras que establece el Código del Trabajo vigente Ley 185 principalmente los artos 17 y 18.

En fe de lo anterior, aprobamos, ratificamos y firmamos el presente Contrato de Trabajo, en la ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.

EL TRABAJADOR

EL EMPLEADOR

7.7.2 Estudio del medio Ambiente y el entorno físico:

Las condiciones físicas que rodean el trabajo inciden en el ambiente laboral ya sea positiva o negativamente. El tener iluminación, ventilación, aseo, orden, estímulos visuales y auditivos, climatización, seguridad, entre otros factores, afecta el confort y el ánimo del trabajador, convirtiéndose el ambiente físico en un factor determinante del rendimiento laboral, es de naturaleza emocional.

De acuerdo a investigación coexiste convenio colectivo de trabajadores de la UNAN-Managua-2018-2020, firmado por Autoridades de la Institución y Representantes de trabajadores.

En el capítulo tres del convenio colectivo de los trabajadores de la seguridad y protección, en la cláusula inciso:

Indica que en el personal de vigilancia. en los dos primeros meses del año, La Universidad entrega al personal de vigilancia para el equipo de vigilancia los siguientes: Linternas con su stock de baterías renovables, silbatos, carnet de identificación con clip para colgar sobre su uniforme, capotes, chaquetas impermeables, amansa locos, armas de fuego en buen estado con suficientes municiones e intercomunicadores con capacidad de cobertura para el Recinto, chalecos reflectores.

Así mismo, se dispondrá acuerdo a las necesidades, un termo grande para agua, vasos y tazas de acuerdo al número de cp. por colectivo, una cama de buena calidad con sus respectivos colchones para las tres horas de descanso establecidas en el presente convenio, ropa de cama, almohadas y botiquín de primeros auxilios.

Los recursos humanos y su gestión definen los procesos por los cuales las empresas planifican, organizan y administran las tareas y activos relacionados con las personas que conforman la organización.

7.7.3 La situación psicológica de cada trabajador, valores y actitudes.

La psicología laboral o de las organizaciones, esta rama analiza a la conducta humana en su entorno laboral desde una perspectiva individual, colectiva y organizacional, que es lo que se recomienda a los agentes de seguridad de la Facultad Ciencias Económicas por efecto de traslado y adaptación de clima laboral.

7.7.4 Motivación en el proceso de traslado de Recinto

Con respecto a la motivación, según encuestas, aplicadas el 95% de los trabajadores, afirman estar motivado por el buen salario, beneficios laborales, viáticos de transportes, alimentación seguro social entre otros y el 5% dice no estar seguro por inseguridad laboral por no estar seguro si serán contratados nuevamente. Entre uno de los elementos de motivación de la encuesta dice que el 95% se siente positivo por su experiencia laboral, antigüedad, motivados identificados por la Institución.

7.7.5 Satisfacción

También afirman los agentes de seguridad interna que existe un buen clima laboral de satisfacción, lugar donde descansar, tienen acceso a hacer uso de oficina y servicios higiénico. De acuerdo a las encuestas y entrevistas se logró obtener información.

7.7.6 Comunicación

En la comunicación entre los agentes de supervisores existen comunicación amplia y siempre están en contactos por medios de radios, celulares e informándose. Según entrevista supervisores jefe de grupo de Agente de Seguridad Interna.

7.7.7 Proceso de Influencia

En el proceso de influencia, es la cualidad que otorga la capacidad para ejercer sus actividades, en sus funciones a diario como es el cuidado de la Universidad, también ellos esperan respeto a cerca de los visitantes al ingreso de la Institución, según entrevistados de supervisores agentes de seguridad.

7.7.8 Rendimiento (Remuneración)

Es todo tipo de retribución y/o contrapartida que se ofrece como compensación por la prestación de un servicio o cesión de activos fijos, En este caso los colaboradores de Institución, recibe su salario mensual, pago de viáticos tanto de alimentación y transporte, esto los lleva a cabo una motivación personal en la vida cotidiana y hace fructificar un buen funcionamiento de condiciones laborales.

7.7.9 Riesgo

Consiste en un conjunto de medidas y actividades que se realiza en la Universidad, en el caso de estos colaboradores, ellos aportan armas es complemento de su trabajo, están autorizado en el caso sufrir una catástrofe dentro de la Institución pueden a clamar a la policía para ser testigo de algún hecho que se presente y rendir cuenta a las autoridades superiores.

7.7.10 Involucramiento

Por involucramiento en el trabajo nos referimos al proceso libre y participativo del trabajador en aquellas decisiones que inciden directamente en su actividad laboral.

8.8.1 Responsabilidad

La satisfacción de empleados es el nivel de agrado que los trabajadores tienen con su empleo. Generalmente, se mide con una encuesta que aborda temas como la compensación laboral, carga de trabajo, percepciones de la administración, flexibilidad, trabajo en equipo, manejo de recursos, etc.

En respuesta de los entrevistados de 3 supervisores de Agentes de seguridad afirman que considera que es de suma importancia cumplir con responsabilidad estar en su puesto de trabajo cumpliendo con su labor, no abandonarlo ya que es muy importante su asistencia.

Por ende, tiene que cumplir su responsabilidad tal como establece el código de trabajo de cumplir sus funciones. El 90% cumple con sus jornadas al no asistir avisan a sus supervisores, por si están enfermos o subsidios o cuando se presenta algún problema familiar.

8.8.2. Salario

Según respuestas del 100% encuestados en los Agentes de seguridad interna considera que es parte de la motivación de los colaboradores el cual lo incentiva salir adelante, es el que lleva el sustento a su familia, cumple con sus jornadas para no ser afectado en su salario, ya que, con el viático, horas extra que reciben se ayudan para sustentar sus gastos personales.

8.8.3. Satisfacción en el trabajo

La satisfacción laboral ocurre cuando un empleado siente que está teniendo estabilidad laboral, crecimiento profesional y un cómodo equilibrio entre el trabajo y la vida. En relación a la satisfacción laboral según la observación del 100% agentes de seguridad interna se siente contento con su trabajo ya que su experiencia laboral es de antigüedad de años de laborar, se considera con un buen ambiente físico. se siente identificado por la Universidad.

8.8.4 Característica que existe del clima organizacional, un 90% de agente de seguridad de la Facultad de Ciencias Económicas de la Unan - Managua.

Una vez aplicada los instrumentos se ha identificado las siguientes características que

existe en la Facultad Ciencias Económicas para los Agentes de Seguridad Interna:

Intransigencia: En la encuesta aplicada el 30% de los trabajadores dice que al inicio será algo incómodo en adaptarse por la distancia y lugar donde será ubicado, pero con el tiempo se adaptarán por la motivación salarial y los beneficios el otro 70 % manifiesta que no se siente afectado en el traslado en el clima laboral. Porque consideran que tiene experiencia

laboral y les servirá como una experiencia más en su currículum laboral.

Ausentismo: según respuesta de encuesta manifiesta los agentes que el 95% se consideran responsable porque es responsabilidad de cuidar la Institución y al ausentarse tiene que justificar, si tiene alguna cita médica o se enferma tiene que avisar al supervisor de turno que le corresponda o con anticipación para no afectar a unos de sus compañeros. Poca innovación: En ocasión cuando hay demanda de subsidios de agente de seguridad interna, el plan de trabajo se tiene que externar para cubrir funciones de trabajo ósea para cubrir personal de agentes.

8.8.5 Factores que se relacionan con el desempeño laboral en la Facultad de Ciencias

Económicas, de agente de seguridad interna, a continuación, se describe:

Calidad de vida: Los señores agentes de seguridad en su respuesta de la encuesta expresan un 80% agentes seguridad interna, en la calidad de vida laboral en su trabajo está contentos porque reciben beneficios como, uniforme completo, salarios, viáticos, seguro médico y entres otros.

Participación: En esta investigación hubo participación por tres equipos de supervisores de agentes de seguridad el cual fueron entrevistado en relación a traslado de Recinto y un 100% fue satisfactoria de manera positiva, también los agentes de seguridad se le encuestó y un 70% acuerdos de manera positivas y un 30% algo temeroso por inseguridad laboral de contrato.

Satisfacción laboral: El personal de agente de seguridad en respuesta de agentes de seguridad interna en la eficiencia laboral en la Facultad Ciencias Económicas, un 100% se siente satisfecho con su trabajo y consideran que cumple con sus horas asignadas y que le gusta su trabajo ya que tiene que trabajar por satisfacción personal.

Metas alcanzadas: Una de las metas de cumplir en su trabajo en terminar el día, lograr cumplir normas de convenios de trabajo y no incumplir porque al ser negativo será afectado en sus jornadas.

1. **Innovación creatividad:** Los agentes de seguridad afirman que cuando hay creación de actividad no todos pueden participar si están en su turno porque no pueden dejar su puesto de trabajo y participan lo que están fuera de turno.

8.8.6. Propuesta de Estrategia de adaptación para colaboradores Agentes de Seguridad que son trasladados al Recinto Rubén Darío de la UNAN-Managua.

Área de necesidad	Objetivos	Estrategia y Actividades	Recursos o Responsables
Recinto Universitario Rubén Darío	Traslado del personal administrativo que se desempeña en el cargo de agente de seguridad interna de la Facultad de Ciencias Económicas al Recinto	-Promover capacitación a agentes de seguridad por atención a usuarios que ingresa a diario en la Facultad. -Caracterizar el medio ambiente que dispone la ubicación del personal para ejercer su trabajo, como, por ejemplo: La iluminación, espacio y sin ruidos molestos, contribuyen al mejor	Facultad de Ciencias Económicas. Analista de Recursos Humanos- Unan Managua.

	<p>Universitario Rubén Darío en el periodo 2021.</p>	<p>desempeño, estos serían unos de los factores más importantes.</p> <p>-Plantear un plan de motivacional, como charlas médicas por sobre pesos y por salud de cada uno de los señores agentes, gimnasia laboral, por un buen clima saludable.</p> <p>-Proponer orientaciones psicológicas a colaboradores de agentes de seguridad interna por traslado.</p>	
--	--	--	--

8.8.7 Propuesta del plan estratégico

En el plan estratégico por traslado y adaptación climáticos se producen la necesidad de adaptarse al personal de Agentes de Seguridad, en el cual se propone estrategia de los siguientes:

Adquirir Capacitaciones como: orientaciones psicológicas, con atención al cliente esto es con el fin de mejorar la imagen de la Unan-Managua, con respecto a gimnasia laboral es para que estén activos en sus jornadas laboral, en el equilibrio físico y tenga mejor salud y alimentación saludable.

Plantear charlas nutricionalitas a los señores Agentes de Seguridad Interna para darle seguimientos en los hábitos de alimenticios de esa forma se sienta estimulados y de esa manera se van sentir identificado, comprometido con la imagen de la Institución.

También es uno del tema importante que reconozca los señores Agente, el clima Organizacional que se vive en el Recinto Universitario “Carlos Fonseca Amador, tanto espacio, ruidos molestos que afecta a la población Universitaria.

Con el apoyo de las Autoridades Institucionales, como el Decanato de la Facultad Ciencias Económicas, Sindical y Recursos Humanos, apoye a los Agentes a incentivar para llevar a cabo los logros antes mencionados de los señores Agentes.

En este plan propuesto es por la futura reacción de los señores Agentes, en su comportamiento y por la ubicación del Recinto Universitario Rubén Darío, para que lo tomen de la manera natural en aceptar cualquier movimiento de traslado de su puesto de trabajo y no lo tomen de manera desechable.

IV. Conclusiones

De acuerdo a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos durante el desarrollo de los capítulos anteriores del presente trabajo de investigación, se pueden establecer en las siguientes conclusiones:

En el clima laboral que se percibe dentro de la Facultad de Ciencias Económicas, en el análisis de los componentes del clima organizacional, se observó que el ambiente laboral es moderadamente bueno, faltando un 30% para obtener el 100%. Ya que en algunos aspectos los señores Agentes se sienten satisfechos y cómodos por contar con varios beneficios otorgados por convenios colectivos de trabajo Institucional. Por otra parte, el desempeño laboral, los trabajadores Administrativos Agentes de Seguridad se ven afectados, porque se encariñan en su trabajo por antigüedad laboral entre otros.

En ocasiones se sienten defraudados por que solo se les informa de traslado por rotación personal hacia otros Recintos, De acuerdo a investigación de entrevista y encuesta de los Agentes, considera que no se le tomen cuenta o consultas por un traslado de Recinto, por personas de ser tercera edad, son afectados por salud y piensan en su movilización de transporte que le será más largo donde los ubican a ellos.

Los parámetros de clima Organizacional son bastante subjetivos en lo que se define el clima y el desempeño del personal de seguridad, son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización.

Para determinación, con esta propuesta se pretende implementar un nuevo estilo de dirección, de manera más efectiva contribuyendo mejor calidad de los trabajadores Administrativos de Agente de Seguridad en el plan estratégico por la necesidad de adaptarse el personal de agentes de seguridad, el cual está previsto traslado en el periodo 2021 al Rubén Darío.

X. Recomendaciones

Considerando la importancia que tiene la investigación en función al estudio del clima organizacional y la descripción de los componentes que se vinculan al personal de Agente Seguridad Interna de la Facultad de Ciencias Económicas. se pueden establecer de las siguientes recomendaciones:

En conjunto con la División de Recursos Humanos y Sitra, hacer revisión del contenido de las Fichas ocupacional por cada cargo de ellos, actualizando las actividades en el contexto laboral para Realizar Capacitaciones a los trabajadores de Agentes de Seguridad, Con Atención al público en general, para recibir como estudiantes, docentes, personal administrativo y público que visite a la Facultad, para que tenga buena formación del trato y ética de los agentes de seguridad de la Facultad Ciencias Económicas.

Efectuar supervisiones más contacto en el comportamiento en relación al clima laboral llevar a cabo mejorar que los Agentes de Seguridad para percibir la importancia y la motivación laboral en un ambiente positivo.

Utilizar los Convenios colectivos Institucional para que le sirva como herramienta y se aprecie y comprendan la responsabilidad que asumen en la Institución, esto es con el objetivo

estén preparado a cualquier movimiento personal por traslado de Recinto.

Esto ayudara a fortalecer aquellas competencias existentes, adquiridas como parte del ejercicio del trabajo cotidiano y de la experiencia en el puesto de trabajo.

Investigar el área de trabajo y el riesgo ambiental que puedan provocar daños a la salud física y mental de los trabajadores, ya que ellos están expuestos a distintos tipos de clima.

La revisión de armas y radios de comunicación de manera constante para que estén en buenas condiciones, las cuales son instrumentos que usan a diario para sojuzgar del cuidado de la Universidad.

Se propone que sean evaluados de manera psicológico para la construcción de un clima laboral agradable para despertar potenciales y convertirse en un verdadero agente de seguridad considerando que la capacitación y confianza son nuevos valores para dirigir y aprender a equivocarnos para mejorar y crecer como humanos.

Motivar a los agentes que estudien y suministrar la importancia lo que es el estudio, para que estén capacitados, actualizados y se logre promover en un futuro explicar el reglamento constitucional de la Universidad de los beneficios que se puede obtener de un buen resultado positivo.

Que el presente trabajo investigativo sea el punto de partida para una mejora de los trabajadores Agentes de Seguridad Interna, en la Facultad de Ciencias Económicas de la Unan-Managua.

XI. Biografía

- Arguero, A. (2003). Satisfacción en el trabajo. España. (s.f.).
México: Editorial Trillas
- Barroso Salazar, M. (2017). Clima organizacional. Barcelona España.
- Berges, J. (2011). En Vives como puedes. Zaragoza España.
- Boharquez, M. (2017). Enciclopedia. Mexico.
- Brunet. (1987). Clima organizacional ., (pág. 87). Bogota - Colombia.
- Carlos, I. J. (2005). Administración de Recursos Humanos . Mexico: 9. edición .
- Chiavenat, A. (2007). Administración de Recursos Humanos.
- Chiavenato, A. (2000). *Administración de Recursos humanos*. Mexico: Prentice.
- Chiavenato, I. (2007). El capital humano de las organizaciones . En *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: octava.
- G., D. (1997). En O. y. Administración. México: Prentice-Hall: séptima .
<https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/#ix5T4g9bdPW>. (s.f.).
- I, C. (2022).
- Ivancevich, J. M. (2005). Administración de Recursos Humanos . México.
- Judge, R. (2009). Comportamiento organizacional. (pág. 755). Mexico: Pearson .
- Keinth. (1987). Administración de Recursos Humanos.
- Luc, B. (1992). El clima organizacional. Mexico: Prentice.
- Maslow, A. (1943). *Psicología humanística*. España : Wilder.
- mayer, A. y. (1997).

Robert, M. (2005). Administración de Recursos Humanos. Hispanoamericana.

Robert, M. (2005). Administración de Recursos Humanos. Hispanoamericana.

Wales, J. (2001). En *Enciclopedia*. Mexico.

ANEXOS

Anexo No.1. Ficha Ocupacional del personal de Agente Seguridad Interna

N°	Cargos del área de servicios generales administrativos	Requisitos intelectuales		Requisitos físicos			Responsabilidades			Condiciones de trabajo	
		Instrucción básica	Experiencia	Esfuerzo físico	Concentración mental-visual	Habilidades	Supervisión de personas	Material, equipos o herramientas	Dinero, Documentos o contactos	Ambiente físico	Riesgos
1	Agentes CPF	Bachiller Permiso DAEM para manejo de armas	Un año en cargos similares	Nivel medio de esfuerzo y de energía física (caminata, estar de pie, etc.).	Percepción auditiva y visual Concentración, Memoria, Pensamiento operativo iniciativa.	Alto sentido de colaboración . Disposición para el trabajo en equipo. Respetuoso de las normas éticas y los principios institucionales.	No aplica	De equipos y materiales de trabajo asignados al cargo. De los bienes muebles e inmuebles de la Institución. De la vigilancia interna y externa de la Universidad.	De la confidencialidad de documentos e información propias del cargo.	Ventilación, Iluminación a variable de acuerdo a las condiciones ambientales	Propias de la supervisión del área de trabajo

Anexo No.2.

Ficha Ocupacional No.1

Descripción específica de funciones y actividades de agente de seguridad:

Cargo: Agente C.P.F. Código de Cargo 52205 Descripción General: Garantizar la seguridad de estudiantes, trabajadores y público que visita la Institución, así como la protección de los bienes y condiciones.

Realiza inspección en el lugar al momento de recibir el turno, observando que todo esté normal

y en buenas condiciones.

Mantiene vigilancia en el lugar en el horario asignado

Realiza rondines cada media hora en el área asignada por el Responsable Inmediato.

Garantiza que se mantenga el orden en los pasillos y parqueos

Orienta al público en general las ubicaciones de las oficinas y aulas del Recinto

Vigila que los jardines y plantas ornamentales no sean destruidos

Controla la entrada y salida de vehículos

Revisa puertas de aulas, oficinas, casas de protocolo durante la ronda nocturna, para comprobar que se encuentren debidamente cerradas.

Reporta al puesto de mando cualquier anomalía que se presente durante la noche.

Supervisa las entradas del personal administrativo, docente y alumnos Facultad de medicina y controla la salida de equipos, revisando que tengan la debida autorización

Enciende luminarias conforme horario establecido controla los fines de semana el ingreso de las visitas mediante formato establecido.

Realiza funciones afines a las anteriores que lo oriente el Responsable inmediato.

Experiencia: Un año en cargos similares Responsabilidad Confidencialidad en la información de la vigilancia interna y externa de la Universidad. Esfuerzos Su trabajo requiere de esfuerzo físico y visual Condiciones de Trabajo: Realiza su trabajo en condiciones ambientales propias del cargo.

Ficha ocupacional No.2

Descripción específica de funciones y actividades

Cargo de Supervisor de Agentes de Seguridad interna:

Supervisor de Vigilancia: Código del Cargo 51102

Descripción general: Planifica, organiza, ejecuta y supervisa las actividades del cuerpo de seguridad de la Institución.

Realiza la distribución de los objetivos de vigilancia y refuerza las zonas más estratégicas.

Da seguimiento al plan de seguridad interna de acuerdo a lo planificado

Realiza turnos de acuerdo al rol del grupo bajo su cargo

Revisa el armamento a utilizar en los diferentes turnos de vigilancia

Realiza inspección en el lugar al momento de recibir el turno, observando que todo este normal y en buenas condiciones

Realiza rondines para controlar que los Agentes C.P.F estén en sus puestos

Garantizar porque se mantenga el orden en los pasillos y parqueos

Cuida que los jardines y plantas ornamentales no sean destruidos

Revisa puertas de aulas, oficinas, casas de protocolo durante la ronda nocturna, para comprobar que se encuentren debidamente cerradas

Realiza reporte diario al finalizar el turno

Controla entradas del personal administrativo docentes, estudiantes y público en general

Controla la salida de equipos, revisando que tenga la debida autorización

Controla los fines de semana el ingreso de las visitas mediante formato establecido.

Supervisa que las ventas de los boletos para parqueo se realicen de acuerdo al procedimiento establecido

Lleva control de asistencia de los Agentes CPF. en formato independiente de las tarjetas de control de asistencia.

Garantiza la alimentación de los agentes de seguridad

Organiza y priorizar la vigilancia cuando asisten personalidades a las actividades o eventos de la Universidad.

Orienta al público en general las ubicaciones de las oficinas y aulas del Recinto o Centro.

Cubre puestos de seguridad cuando el caso lo amerite

Realiza otras tareas relacionadas con el cargo orientadas por su jefe inmediato

Especificaciones: Estudios y/o Habilidades: Bachiller, Buenas. Relaciones Humanas, disponibilidad y colaboración en el trabajo Permiso para portar armas. Estatura 1.70 mts, conocimientos de primeros auxilios, Buena presentación, Experiencia de un año en cargos similares, Responsabilidad Confidencialidad en la

información interna y externa de la universidad. de la vigilancia.
Esfuerzos Esfuerzo Físico y visual:

Definición del Esfuerzo físico

Está estrechamente relacionado con el nivel de esfuerzo que necesita o está expuesto el cargo, la energía física necesaria, por ejemplo: caminatas largas, estar mucho tiempo de pie, demasiado tiempo sentado. Requisitos físicos.

Chiavenato (2007: p229) enuncia: comprenden la cantidad y la continuidad de la energía y del esfuerzo físico e intelectual que se requieren y la fatiga que ocasionan. Consideran también la complexión física que debe tener el ocupante para el desempeño adecuado del puesto. Entre los requisitos físicos se encuentran los siguientes factores de análisis:

1. Esfuerzo físico requerido.
2. Concentración visual.
3. Destrezas o habilidades.
4. Complexión física requerida.

Concentración mental-visual Representa el nivel de concentración y esfuerzo visual que debe aplicar el trabajador en el desarrollo de sus funciones. La concentración mental que requiere un contador varía de la concentración mental de un trabajador de campo.

Anexo No. 3



Facultad de Ciencias Económicas

Recinto Universitario “Carlos Fonseca Amador”

CUDECE – PROCOMIN

Muestra - Encuesta de Agentes de Seguridad Interna que se realizó.

Dado cumplimiento a la culminación de estudios Superiores, siendo estudiante egresada de la Maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano, por este medio le solicito llenar la presente encuesta, cuya información obtenida es la siguiente pregunta que a continuación detallo:

- 1). Sexo: F () M ()
- 2). ¿Cuántos años tiene usted de laborar para la institución?
- 3)Cuál es su nivel de escolaridad:
 - a. Alfabetización ()
 - b. Primaria ()
 - c. Secundaria ()
 - d. Técnico ()
 - e. Superior ()
- 4). ¿Conoce los objetivos del año de la institución, su visión y misión?
Si () No

- 5). ¿Las relaciones entre los compañeros trabajos son comunicativas? Si () No ()
- 6) ¿Cubre sus necesidades básicas con el salario que devenga actualmente? Si () No ()
- 7). ¿La disciplina laboral actualmente es buena con el clima laboral? Si () No ()
- 8). ¿La organización de trabajo es satisfactoria en su horario de entrada y salida? Si () No ()
- 9). ¿Las condiciones de trabajo son adecuadas en su puesto laboral de esta Institución? Si () No ()
- 10). ¿Recibe información apta para el desarrollo de su trabajo? Si () No ()
- 11). ¿Cómo se siente con el traslado de Recinto al Recinto Universitario Rubén Darío, ¿al saber que se será reubicado? Estresante () Inseguro () Satisfecho ()
- 12). ¿Conoce el reglamento interno que rige a la institución? Si () No ()
- 13) ¿Qué tipo de contrato tiene usted? Temporal () Permanente ()
- 14) ¿En qué turno usted labora?
1. 7 a.m. A 4:30 P.M. () 5. Otro especifique ()
2. 6 a.m. A 6. P.m. ()
3. 8 a.m. A 4.30 P.m. ()
4. 8 a.m. A 5.00 P.m. ()
- 15) ¿Cuántas horas labora usted en su horario de trabajo? ()

Anexo No.4 Tabla de resultados de encuestas de los Agentes Seguridad Interna.

En esta tabla se obtuvo el resultado de encuestas de los agentes de seguridad, para identificar, el género de sexo de los colaboradores de la Facultad Ciencias Económicas.

Tabla de sexo	
Sexo	Cantidad
F	3
M	29
Total	32

De acuerdo a investigación de encuesta en la tabla de nivel Académico de los Agentes Seguridad se lo logro a identificar el nivel académico que hay entre ellos.

Tabla de Nivel Académico

Estudios	Cantidad
Bachiller	27
Universitario	5

En la tabla de cargos de Agentes de Seguridad, clasificado en dos grupos de CPF y supervisores que prexiste en la Facultad Ciencias Económicas.

Tabla con Cargos	
CPF	29

En la tabla de edades de todos los colaboradores de Agentes de Seguridad Interna en general de todos ellos;

Tabla Edades			
No.	Edades		
1	24		
2	25		
3	27		
4	29		
5	30		
6	33		
7	33		
8	34	Rangos de edades	
9	35	0	0
10	36	20-30	5
11	39	31-41	9
12	40	42-52	10
13	40	53-más	8
14	41	Total	32
15	42		
16	42		
17	42		
18	48		
19	49		
20	49		
21	50		
22	52		
23	52		
24	52		
25	53		
26	53		
27	54		
28	56		
29	56		
30	58		
31	59		
32	59		

En la Tabla de edades según tipo de contrato, como tiempo indeterminado y determinado, se logró a identificar los rangos de edades de los agentes de seguridad. Por tiempo de contratos.

No.	Edad con Contrato tiempo Indeterminado	Edad con Contrato con tiempo Determinado			
1	29	0			
2	33	0			
3	35	0			
4	36	0			
5	39	0			
6	40	0			
7	41	0			
8	42	0			
9	42	0			
10	48	0	Numero de edades		
11	49	0		indeterminado	Determinado
12	49	0		9	23
13	50	0	20-30	1	4
14	52	0	31-41	6	3
15	52	0	42-52	9	1
16	52	0	53-más	7	1
17	53	0	Sub Total	23	9
18	53	0	Total	32	
19	54	0	Diferencia	0	
20	56	0			
21	58	0			
22	59	0			
23	59	0			
24	0	24			
25	0	25			
26	0	27			
27	0	30			
28	0	33			
29	0	34			
30	0	40			
31	0	42			

32	0	56
----	---	----

Anexo N° 5.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad de Ciencia Económicas

Recinto Universitario “Carlos Fonseca Amador”

CUDECE-PROCOMIN

Muestra - Entrevista de Supervisores de Seguridad Interna que se realizo.

Dado cumplimiento a la culminación de estudios superiores, siendo estudiante egresada de la Maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano, por este medio le solicito contestar la presenta entrevista, siendo la siguiente pregunta que a continuación detallo:

1. ¿Considera usted que la institución es buen prestigio al ser reconocido como trabajador actual?
2. ¿Considera usted, que el desempeño de los colaboradores de agentes de seguridad, cumple con los reglamentos que la Institución establece? Me podría reafirmar.
3. ¿Teniendo conocimiento con el tema Clima laboral por ubicación de personal, como se siente con este traslado de recinto al Rubén Darío?

4. ¿Qué aspecto geográfico cronológico le afecta de trasladarse de su hogar a la nueva dirección de su trabajo?
5. ¿Cuáles son las medidas que se utiliza en el aspecto de uso Daem, cada cuanto se les hace mantenimiento? Podría explicarme
6. ¿De acuerdo a su compromiso como colaborador de esta prestigiosa Institución se cumple las normas de higiene y seguridad en su labor a diario?
7. ¿Qué expectativa de clima laboral espera cuando esté ubicado en el Recinto Universitario Rubén Darío?
8. ¿Cómo supervisor de seguridad interna de esta Institución, considera usted que el personal de agente trabaja en equipo?
9. ¿Considera usted, que afectaría la adaptación de clima laboral a los agentes de seguridad, por efecto de traslado de Recinto?
10. ¿Cómo considera usted, la comunicación de sus compañeros de trabajo de agente de seguridad en la disciplina laboral?

Anexo N° 6.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad de Ciencias Económicas

Recinto Universitario “Carlos Fonseca Amador”

CUDECE - PROCOMIN

Guía de observación

Fecha: _____/_____/_____

Hora de

Inicio: _____: **Hora Final:** _____:

Objetivo: Determinar mediante la observación, el ambiente interno de los trabajadores agentes de seguridad interna de la Facultad de Ciencias Económicas

Observaciones Generales:

- 1.Existe equipo de trabajo entre los agentes de seguridad interna
- 2.2.Condiciones idóneas para el desarrollo de las diferente actividades.
- 3.Colaboradores que constituyen la actividad laboral
4. Puntualidad de laboral

5. Responsabilidad

Dictamen de la guía de observación de los trabajadores agentes de seguridad interna Se analizó: que hay unidad en equipo de trabajo entre los agentes de seguridad, condiciones idóneo para el descanso laboral, puntualidad en marcar el reloj de entrada y salida asumen con responsabilidad.

Anexo No. 7. Diseño y la estructura de la organización de la Unan-Managua

Organigrama Funcional-Lineal. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN-Managua)

