

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CENTRO UNIVERSITARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL



**TESIS DE MAESTRIA PARA OPTAR AL GRADO DE MASTER EN DIRECCIÓN Y
GESTION DEL TALENTO HUMANO**

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS UNAN- MANAGUA , PARA EL PERIODO 2020 AL 2021**

AUTOR:

Lic. FÁTIMA DEL ROSARIO CENTENO RODRÍGUEZ

TUTOR: MSC. KARLA JISSEL CASTRO ALMANZA

MANAGUA, ABRIL 2022

Tabla de contenido

<i>i. Dedicatoria.....</i>	<i>i</i>
<i>ii. Agradecimientos.....</i>	<i>ii</i>
<i>iii. Carta Aval Tutor.....</i>	<i>iii</i>
<i>iv. Resumen.....</i>	<i>iv</i>
<i>I Introducción.....</i>	<i>1</i>
1.1.1 Antecedentes teóricos.....	3
1.1.2 Antecedentes de campo.....	3
1.1.3 Antecedentes Internacionales.....	4
1.2 Justificación.....	6
1.3 Planteamiento del problema.....	7
<i>II. Objetivos.</i>	<i>9</i>
2.1 Objetivo General.....	9
2.2 Objetivos Específicos.....	9
<i>III Marco Teorico.</i>	<i>10</i>
3.1. Definición Clima Organizacional.....	10
3.1.2. Teoría del Clima Organizacional.....	12
3.1.3. Importancia del Clima Organizacional.....	13
3.1.4. Sentido de pertenencia.....	14
3.2 Liderazgo.....	14
3.2.1 Tipo de liderazgo.....	15
3.2.2. Funciones del líder.....	17
3.2.3. Rasgos positivos del liderazgo.....	18
3.3. Condiciones físicas de trabajo.....	19
3.3.1. Condiciones ambientales.....	20
3.3.2. Condiciones de tiempo.....	22
3.3.3. Condiciones sociales.....	22
3.4. Relaciones interpersonales.....	23
3.5. Comunicación.....	23

3.6. Compensación y reconocimiento	24
3.7. Nivel de satisfacción laboral.	27
3.7.1. Definición Satisfacción Laboral.	27
3.7.2. Importancia de la satisfacción laboral.....	27
3.7.3. Teorías de la satisfacción laboral.	28
3.7.4. Factores de satisfacción.	28
3.7.5. Factores de insatisfacción.	30
3.7.6. Pirámide de necesidad de Maslow.	31
3.8. Factores de clima y niveles de satisfacción.....	34
3.8.1. Atributos del clima que influyen negativamente en los trabajadores.....	34
3.8.2. Atributos del clima que influyen positivamente en los trabajadores.....	36
3.8.3. Ambiente Físico.	38
3.8.4. Desarrollo Personal y Autoestima.	38
3.8.4.1 Definición de autoestima.	39
3.8.4.2 Dimensiones de la autoestima.....	40
3.9. Propuesta de mejora del clima organizacional.	41
3.9.1. Objetivo de la propuesta.	41
3.9.2. Síntesis del problema.	41
3.9.3. Áreas de mejoras.....	42
3.9.4. Acciones de mejora.....	42
3.9.5. Línea de tiempo de cumplimiento.....	43
<i>IV. Hipótesis de la investigación.</i>	44
4.1. Hipótesis Principal.	44
<i>V. Operacionalización De Variables</i>	45
<i>VI. Diseño Metodológico</i>	47
6.1 Enfoque de la Investigación	47
6.2 Tipo de investigación	47
6.3 Población y Muestra.....	48
6.4 Métodos para la recolección y análisis de datos.....	49
<i>VII. Análisis De Resultado</i>	50

7.1. Descripción del área de la administración financiera de la Facultad de Ciencias Económicas UNAN-Managua, para el periodo 2020 a 2021	50
7.2. Comportamiento de clima organizacional en la Administración Financiera de la Facultad de Ciencias Económicas UNAN-Managua.....	54
7.2.1. Condiciones físicas de trabajo en las áreas	57
7.2.2. Relaciones interpersonales entre los trabajadores.....	59
7.2.3. Comunicación que existe en la Administración Financiera	61
7.2.4. Compensación y reconocimiento que se otorga al personal	62
7.3. Análisis de los diferentes niveles de satisfacción e insatisfacción de los trabajadores de la Administración Financieras de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua	64
7.3.1. Medición de la satisfacción laboral en los trabajadores de la administración financiera.	64
7.3.2. Factores de satisfacción de los trabajadores	66
7.4. Relación de los Factores de clima organizacional y satisfacción que influyen positiva y negativamente.	70
7.4.1. Atributos del clima que influyen negativamente en el clima organizacional y satisfacción de los trabajadores.....	70
7.4.2. Atributos del clima que influyen positivamente en el clima organizacional y satisfacción de los trabajadores.....	71
7.4.3. Ambiente físico de áreas de trabajo	73
7.4.4. Desarrollo Personal de la Administración Financiera.....	74
7.4.5. Autoestima.....	75
7.5. Presentación de propuesta de mejora continua del clima y satisfacción laboral para ser aplicado al personal que labora en Administración Financiera de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua	77
7.5.1. Objetivo de la propuesta de mejora continua.	77
7.5.2 Propuesta de mejora continua.	77
7.5.3. Áreas de mejoras para ser aplicada la propuesta.....	78
7.5.4 Estrategias y acciones de Propuesta de mejora continua.	78
VIII. Conclusiones	81
IX. Recomendaciones	82
X. Referencias Bibliográficas	83
XI. Anexos	86

ILUSTRACION, GRAFICO, TABLA Y ANEXOS

Ilustración

ILUSTRACIÓN 1 RASGOS POSITIVOS DEL LÍDER	19
ILUSTRACIÓN 2 PIRÁMIDE DE LA NECESIDAD HUMANA.....	32
ILUSTRACIÓN 3 ORGANIGRAMA UNAN.....	108
ILUSTRACIÓN 4 ORGANIGRAMA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS UNAN	108

GRÁFICO

GRÁFICO 1 CARGOS QUE EXISTEN EN EL ÁREA ADMINISTRACIÓN FINANCIERAS	52
GRÁFICO 2 TIPO DE CONTRATOS	52
GRÁFICO 3 GÉNERO DEL PERSONAL	53
GRÁFICO 4 EDADES DEL PERSONAL.....	53
GRÁFICO 5 NIVEL DE ESTUDIO DEL PERSONAL	54
GRÁFICO 6 COMO SE SIENTE LOS TRABAJADORES EN LA INSTITUCIÓN	55
GRÁFICO 7 CÓMO CONSIDERA LOS TRABAJADORES AL JEFE COMO LÍDER	56
GRÁFICO 8 ES FÁCIL ESTABLECER DIÁLOGOS CON SU JEFE.....	56
GRÁFICO 9 CÓMO SON LAS CONDICIONES DE TRABAJO	57
GRÁFICO 10 CUENTA CON LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA DESEMPEÑAR CORRECTAMENTE SUS FUNCIONES	58
GRÁFICO 11 EL GRUPO CON EL QUE TRABAJA FUNCIONA COMO UN EQUIPO BIEN INTEGRADO	59
GRÁFICO 12 LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO COOPERAN ENTRE SÍ.....	60
GRÁFICO 13 SE CUENTA CON LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA CUMPLIR CON EL TRABAJO.....	61
GRÁFICO 14 CONSIDERA QUE EL SALARIO QUE PERCIBE ESTÁ ACORDE A SU PREPARACIÓN	62
GRÁFICO 15 EN LA INSTITUCIÓN LE RECONOCE SU TRABAJO, LE FELICITAN O LE OTORGAN ALGÚN BENEFICIO	63
GRÁFICO 16 ESTÁS SATISFECHO DE TRABAJAR PARA ESTA INSTITUCIÓN	64
GRÁFICO 17 SE SIENTE SATISFECHO (A) CON EL CARGO QUE DESEMPEÑO.....	65
GRÁFICO 18 CUENTA CON UNA JORNADA JUSTA PARA REALIZAR SU TAREA ASIGNADA.....	65
GRÁFICO 19 LES GUSTA SU TRABAJO	66
GRÁFICO 20 CÓMO ES LA RELACIÓN CON TUS COLEGAS.....	71
GRÁFICO 21 LOS JEFES DEMUESTRAN INTERÉS POR LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL ÁREA.....	72
GRÁFICO 22 TIENE EL ESPACIO SUFICIENTE Y CÓMODO PARA REALIZAR SU TRABAJO.....	73
GRÁFICO 23 CONSIDERA QUE LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA LE PERMITEN DESARROLLARSE PERSONALMENTE	74
GRÁFICO 24 LOS JEFES DE ÁREAS EXPRESAN RECONOCIMIENTOS POR LOS LOGROS	75
GRÁFICO 25 SIENTE QUE SU TRABAJO ES VALORADO E IMPORTANTE PARA LA INSTITUCIÓN	75

Tabla

TABLA 1 CARGO	96
TABLA 2 TIPO DE CONTRACCIONES	97
TABLA 3 GENERO.....	97
TABLA 4 EDADES	98
TABLA 5 NIVEL DE ESTUDIO.....	98
TABLA 6 COMO SE SIENTE EN LA INSTITUCIÓN	99
TABLA 7 CÓMO CONSIDERA QUE ES SU JEFE COMO LÍDER	99
TABLA 8 SEGÚN SU CRITERIO, COMO SON LAS CONDICIONES LABORALES EN SU ÁREA DE TRABAJO	100
TABLA 9 EL GRUPO CON EL QUE TRABAJA FUNCIONA COMO UN EQUIPO BIEN INTEGRADO	100
TABLA 10 SE CUENTA CON ACCESO A LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA CUMPLIR CON EL TRABAJO	100
TABLA 11 CONSIDERA QUE EL SALARIO QUE PERCIBE ESTÁ ACORDE A SU PREPARACIÓN	101
TABLA 12 ESTÁ SATISFECHO DE TRABAJAR PARA ESTA INSTITUCIÓN.....	101
TABLA 13 SE SIENTO SATISFECHO (A) CON EL CARGO QUE DESEMPEÑO.....	102
TABLA 14 LOS JEFES DEMUESTRAN INTERÉS POR LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL ÁREA	102
TABLA 15 TIENE EL ESPACIO SUFICIENTE Y CÓMODO PARA REALIZAR SU TRABAJO	102
TABLA 16 CONSIDERA QUE LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA LE PERMITE DESARROLLASE PERSONALMENTE	103
TABLA 17 SIENTE QUE SU TRABAJO ES VALORADO E IMPORTANTE PARA LA INSTITUCIÓN	103
TABLA 18 ES FÁCIL ENTABLAR DIÁLOGOS CON SU JEFE	104
TABLA 19 LOS JEFES DE ÁREAS EXPRESAN RECONOCIMIENTOS POR LOS LOGROS	104
TABLA 20 CUENTA CON LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA DESEMPEÑAR CORRECTAMENTE SUS FUNCIONES	104
TABLA 21 CUENTA CON UNA JORNADA JUSTA PARA REALIZAR SU TAREA ASIGNADA	105
TABLA 22 LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO COOPERAN ENTRE SÍ.....	105
TABLA 23 CÓMO ES LA RELACIÓN CON TUS COLEGAS	105
TABLA 24 EN LA INSTITUCIÓN LE RECONOCE SU TRABAJO, LE FELICITAN O LE OTORGAN ALGÚN BENEFICIO.....	106
TABLA 25 LES GUSTA SU TRABAJO	106
TABLA 26 MATRIZ DE CONSOLIDADO.....	107

i. Dedicatoria.

Nuestro padre celestial por darme la vida, la salud física, la sabiduría para poder aprender el conocimiento que he adquirido y a mis padres terrenales quienes procuraron que este bien para que llegara donde estoy.

A mis a mis hijos Eduardo Emilio, Diana Vanesa y muy especialmente a mi ángel del cielo quien siempre está presente en mi vida y mi corazón mi niña bella Diana Valezka, a mi amado esposo Ramón Moreno Vega por su apoyo incondicional por estar siempre cuando he sentido que no podía más, por motivarme a seguir y culminar mi estudio, pues ellos son el motor de mi vida para seguir superándome cada día más.

Fátima del Rosario Centeno Rodríguez

ii. Agradecimientos

Agradezco infinitamente a nuestro padre celestial por haberme dada la oportunidad de poder culminar mi estudio en la maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano, poder cumplir con una meta más en mi vida.

A la Msc. Elsie López Lowery – Decana de la Facultad por otórgame la beca para estudiar la maestría en Dirección y Gestión del Talento Humano cada uno de los docentes que me brindaron su conocimiento para el aprendizaje y especialmente a mi tutora Msc. Karla Castro Almanza por su apoyo, su valioso tiempo y su conocimiento que me ha aportado para culminar la tesis.

Al personal administrativo de la Facultad de ciencias Económicas- UNAN, que fueron un elemento esencial en el desarrollo de mi investigación.

Mil gracias a todos que de una u otra manera me apoyaron.

Fátima del Rosario Centeno Rodríguez

iii. Carta Aval Tutor

Msc. Ramfis Muñoz
Director (a) / Departamento de PROCOMIN
Su despacho
Estimado maestro (a):

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 el informe final de investigación de tesis para su defensa titulada: **“Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Administración financiera de la Facultad de Ciencias Económica UNAN- Managua , para el periodo 2020 al 2021 ”**. Realizada por la Lic.: *Fátima del Rosario Centeno Rodríguez*, 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.: **Fátima del Rosario Centeno Rodríguez**, considero que contiene los elementos científicos, técnicos y metodológicos necesarios para ser sometidos a Defensa ante el Tribunal Examinador. El trabajo se enmarca en las líneas de investigación del programa de Maestría referido a la solución de *uno de los componentes claves de la gestión del talento humano como es el clima organizacional*.

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua a los 25 días del mes de octubre del año dos mil veintiunos.

Msc. Karla Jissele Castro Almanza

Tutor

iv. Resumen

La presente investigación, tiene por objetivo analizar el Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la administración financiera de la Facultad de Ciencias Económica UNAN- Managua , para el periodo 2020 al 2021 se eligió este tema porque en los últimos años no se ha hecho un análisis de clima organizacional y de satisfacción laboral, el cual ha venido tomando gran importancia conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización.

El instrumento utilizado para recopilar la información fue la entrevista dirigida a los jefes de cada área, otra técnica utilizada fue la observación directa se aplica por medio de un recorrido en las oficinas y lugares de trabajo y la encuesta la cual se aplicó a 50 trabajadores del área de estudio.

Según los resultados se determinó que existe una relación positiva entre "Clima Organizacional" y "Satisfacción Laboral ", dado a que los trabajadores administrativos se sienten satisfechos con las relaciones interpersonales que se dan entre compañeros y entre trabajadores jefes, así mismo se sienten satisfechos con la remuneración porque consideran que es justa y a la vez su salario se ajusta a las exigencias del cargo que ocupan, al mismo tiempo los trabajadores están satisfechos con la comunicación que existe en la Facultad.

Los trabajadores administrativos están muy orgullosos con el ambiente físico de trabajo: iluminación, higiene, ventilación, equipos y materiales pero menos con el espacio en algunas áreas las cuales se consideran estrechos, así mismo los trabajadores se sienten muy satisfechos con las oportunidades de crecimiento profesional, se concluyó que las relaciones interpersonales, el ambiente físico, las políticas de recompensa, la comunicación, las oportunidades de crecimiento profesional en el trabajo influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos.

I Introducción

Hoy en día la gestión humana ha tomado un gran protagonismo en las organizaciones ya que permite generar ventajas competitivas asociadas al mejor desempeño de los trabajadores, esta le ha dado valor a la implementación de mejores condiciones laborales. En este contexto en el objetivo de la investigación se consideran dos variables como: clima organizacional y a satisfacción laboral.

Esta investigación consiste en realizar un análisis entre la relación que existe entre el Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la administración financiera de la Facultad de Ciencias Económicas UNAN- Managua, para el periodo 2020 al 2021.

Durante la aplicación de instrumentos se presentaron algunos inconvenientes que en su momento fueron superados, como es la entrevista ya que algunos jefes de área no tenían el tiempo disponible por que se encontraba en reuniones y por problemas de salud, con respecto a las encuestas todas fueron aplicadas con total éxito, gracias al apoyo de personal administrativo y a su disponibilidad.

De acuerdo a los objetivos y para darle salida se establecieron los siguientes tópicos que obedecen a las variables de cada objetivo:

La primera de ellas es el clima organizacional desarrollado por los miembros de la organización, aquel que resulta importante debido a que ellos son los encargados de la dirección y manejo de la empresa.

La segunda es la satisfacción laboral, es el grado de bienestar que los colaboradores experimentan en su trabajo y el cual resulta por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo.

La presente investigación está compuesta por cuatro capítulos los cuales se detallan las generalidades de cada uno de ellos.

Se inicia con una breve descripción del clima organizacional de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua.

Posteriormente se analiza el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de la Administración Financieras de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua.

Seguidamente se evalúan los factores del clima organizacional que influyen en satisfacción del personal de la Administración Financieras de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua.

Finalmente se presenta una propuesta de mejora que atiende a las debilidades de clima y satisfacción laboral encontradas en este estudio con el objetivo de una mejora continua.

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes teóricos

La Facultad de Ciencias Económicas con 61 años de fundación, es la más antigua Facultad de su tipo en toda la nación. Actualmente ofrece 6 carreras de Pre-grado: Economía, Administración de Empresas, Contaduría Pública y Finanzas, Economía Agrícola, Banca y Finanzas y Mercadotecnia, imparte diversos postgrados, maestrías y cursos especiales. Funciona desde los años 80 en el Recinto Universitario Carlos Fonseca Amador (RUCFA).

Cabe destacar que anteriormente no se han elaborado estudios sobre clima organizacional del área. Según la investigación este sería el primer estudio que se realice en esta área lo cual es un logro importante para los trabajadores. Para la recolección de la información se utilizó como referencia teórica los siguientes autores como Brunet.L. 1997 en su libro del clima de trabajo en las organizaciones, Chiavenato. 2007. Libro de administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones Octava edición, Chiavenato. 2009.

1.1.2 Antecedentes de campo

En la actualidad en Nicaragua existen diversas investigaciones la mayoría de estas están construidas de manera teórica basándose en textos varios de administración que facilitan información sobre clima organizacional y satisfacción laboral.

En el clima organizacional existen abundantes investigaciones en Nicaragua de índole académica aplicadas a diferentes empresas a continuación se presentan las más relevantes para soportar esta investigación Según Montealto, (2012), en su tesis de maestría titulada “Clima organizacional, su importancia del clima organizacional como factor de la eficacia del personal de la compañía azucarera del sur S.A., afirma que el clima organizacional impacta directamente en su buen desempeño y conectividad, la cual busca un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de

productividad, sin perder de vista el recurso humano. Hoy en día las organizaciones más exitosas a nivel mundial invierten mucho tiempo y recursos para mantener un clima organizacional donde la innovación y la productividad puedan desarrollarse. Un buen clima puede ayudar a aumentar el rendimiento de la empresa e influye positivamente en el comportamiento de los trabajadores, puesto que estos se sientan identificados e integrados en la estructura de la organización.

Las investigaciones que se han realizado sobre motivación y satisfacción laboral a nivel de posgrado/maestría son pocas, en la búsqueda de información solo se encontró una investigación acorde al tema de motivación laboral y gestión de recursos humanos, el cual fue elaborada por la Lic. Magda Isabel Martínez Manzanares, se titula Motivación laboral del personal docente permanente y administrativo de la Universidad URACCAN, Recinto Nueva Guinea, Primer Semestre, Martínez, (2008) coincidiendo con mi tema de investigación en las variables políticas institucionales y nivel/grado de las variables políticas institucionales y nivel/grado de motivación. En dicha investigación se concluyó que el personal docente y administrativo de URACCAN perciben que el nivel de motivación está un nivel medio, tienen insatisfacción con respecto a los beneficios monetarios, considerando que los salarios no son justos.

1.1.3 Antecedentes Internacionales

Castro del Valle, (2007), en su tesis (Universidad Autónoma de Madrid), plantea la necesidad de aplicar estrategias socializadas dirigidas a mejorar el clima organizacional, la metodología implementada consistió en un tipo de investigación de campo, de nivel descriptivo, enmarcado dentro de la particularidad de proyecto factible, el procesamiento de la información obtenida a través del cuestionario se analizó por medio de una matriz de base de datos. Los resultados de la investigación permitieron reconocer los aspectos específicos de cada variable analizada, lo que permitió detectar el clima organizacional.

En este sentido se puede decir que es importante mantener dentro de las organizaciones un ambiente donde exista una información y comunicación fluida, un liderazgo democrático y participativo en la toma de decisiones, con un gran sentido de motivación al logro, que

conlleven al logro de los objetivos de la institución y por ende a que las relaciones interpersonales sean de calidad.

Además Ruiz, (2005), en la tesis “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de Agua Potable y alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima – SEDALIB S.A.”, llegó a la conclusión que, Los trabajadores de la empresa SEDALIB S.A. se caracterizan por tener un nivel medio de clima organizacional; por otro lado los trabajadores según el sexo, condición laboral, jerarquía y edad, muestran percepciones similares de clima organizacional y de acuerdo a las categorías diagnósticas presentan un nivel medio de clima organizacional. Así mismo existe correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa, así como son cada uno de los factores de la escala de clima (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con la satisfacción laboral).

Por otra parte, Segovia, (2004), realiza un estudio de Clima Organizacional de una Empresa del Sector Automotriz en donde se identificaron las percepciones compartidas de los empleados de una empresa del sector automotriz para determinar cuantitativamente cuáles son las variables que están afectando el Clima Laboral y a partir de los resultados tener bases más claras para generar cambios positivos. Así mismo los autores afirman que los trabajadores de una empresa sienten que el clima es favorable cuando están haciendo algo útil que les proporciona un sentido de valor personal. Se ha señalado que las personas tienden a buscar un empleo que represente un desafío o que sea intrínsecamente satisfactorio. Los empleados buscan la responsabilidad y la oportunidad de tener éxito, quieren ser reconocidos en su valor como individuos y sentir que la empresa se preocupa por sus necesidades y problemas.

En resumen, el tema de clima organizacional y la satisfacción laboral surge en un momento en que es necesario tomar cuenta los fenómenos globales que tienen lugar en organizaciones, desde una perspectiva sistemática, pero que al mismo tiempo sea lo suficientemente simple como para poder servir de orientación a trabajos prácticos de intervención en las organizaciones.

1.2 Justificación

Analizar el Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Administración Financiera de la Facultad de Ciencias Económica UNAN-Managua, para el periodo 2020 a 2021, esto permitirá estudiar la percepción que los trabajadores tienen del ambiente laboral, las posibles consecuencias que podrían tener en el desempeño de las actividades, así como conocer que tan satisfechos están, a través de la evaluación de distintos elementos que forman parte del clima organizacional; tales como el trabajo en equipo, la comunicación, la motivación, entre otro.

Por otro lado, se justifica metodológicamente la manera como se abordará esta investigación que servirá como referencia a instituciones, profesionales e investigadores que buscan determinar el clima y satisfacción laboral existente teniendo como propósito, una propuesta de mejora para satisfacción de los trabajadores.

Mediante la realización de la investigación, se contribuye a la búsqueda de nuevos temas que no se han desarrollado exhaustivamente en cuanto al análisis de las organizaciones para determinar la calidad del personal y su desarrollo laboral, por lo tanto, surge la necesidad de realizar una investigación con el fin de conocer el clima organizacional, aportando información relevante sobre como es el ambiente físico donde se están relacionando los colaboradores del área administrativa y como esto afecta la percepción que tienen ellos de su satisfacción laboral.

Esta investigación le permitirá tanto los trabajadores administrativos como los directivos, un estudio que demostrara la relación entre el clima organizacional y factores de satisfacción laboral de los trabajadores de la administración financiera de la facultad de ciencias económica UNAN-Managua, para el periodo 2020 al 2021, cual se podrá implementar medidas mejora, así el trabajador administrativo que le permita desenvolverá en un clima organizacional que favorezca su salud mental, la unión entre el equipo de trabajo para maximizar su desempeño laboral, teniendo como resultado el uso adecuado del tiempo, realizando las tareas con eficiencia y eficacia.

1.3 Planteamiento del problema

La UNAN-Managua es una institución de educación superior de carácter público que goza de autonomía académica, orgánica, administrativa y financiera; funciona con nueve Facultades y un Instituto Politécnico de la Salud, distribuidos en tres recintos universitarios en la ciudad de Managua: Rubén Darío -sede central de la UNAN- Managua, Carlos Fonseca Amador (RUCFA) y Ricardo Morales Avilés, además cuenta con cuatro sedes universitarias regionales ubicadas en las ciudades de Estelí, Matagalpa, Carazo y Chontales.

La Facultad de Ciencias Económicas, o recinto Carlos Fonseca Amador (RUCFA) se encuentra ubicado del ministerio de energía y minas 1 cuadra al este, Se ofertan 06 carreras de grado, afines a las Ciencias Económicas: Administración de Empresas, Mercadotecnia, Economía, Economía Agrícola, Banca y Finanzas, Contaduría y finanzas.

La Facultad de ciencias Económicas, UNAN-Managua tiene un total de 129 administrativos y 57 docentes y 2 servicios profesionales para un total de 188 trabajadores distribuidos en todas las áreas de la Facultad.

En toda organización es importante analizar todos aquellos factores que intervienen en el comportamiento organizacional, para poder así corregir ciertos errores que impidan alcanzar los objetivos, de la organización, exitosamente, las instituciones autónomas como es la UNAN-Managua no son la excepción.

Como institución tienen la necesidad de alcanzar objetivos que les permitan ofrecer servicios con calidad y calidez no solo al público general, sino también al personal que labora en ella, docente, personal administrativos ya que el hecho de que los trabajadores de la institución se sientan satisfechos, motivados, recompensados permite que se desarrolle de manera eficiente.

En la institución en la actualidad no cuenta con un estudio con validez metodológica del clima organización y la satisfacción laboral que permita conocer estos factores, por lo que se plantea la necesidad realizar un análisis con el fin de identificar los aspectos que podrían estar afectando a los trabajadores de la Administración Financiera de Facultad de Ciencias Económicas UNAN-Managua.

Se pretende comprender cómo el clima organizacional afecta la satisfacción laboral de los trabajadores de manera que se pueda tener un diagnóstico de clima organizacional que permita generar una propuesta metodológica para llevar una propuesta de mejora continua

Por lo anterior se pretende investigar.

¿Cómo es el clima laboral que prevalece en la institución y cómo afecta la satisfacción laboral en los trabajadores de Administración Financiera de Facultad de Ciencias Económicas UNAN-Managua en el año 2020-2021?

II. Objetivos.

2.1 Objetivo General.

Analizar el Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Administración Financiera de la Facultad de Ciencias Económica UNAN-Managua, para el periodo 2020 a 2021

2.2 Objetivos Específicos.

1. Identificar el clima organizacional de la Administración Financieras de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua.
2. Determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de la Administración Financieras de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua
3. Evaluar los factores del clima organizacional con los niveles de satisfacción del personal de la Administración financiera de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua
4. Elaborar propuesta de mejora continua del clima organizacional para ser aplicado al personal que labora en la Administración financieras UNAN- Managua.

III Marco Teorico.

El clima organizacional nace de la idea de que los sujetos humanos viven en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese entorno.

3.1. Definición Clima Organizacional.

Según Chiavenato, (2007) clima organizacional a nivel de la organización los seres humanos están continuamente implicados en la adaptación a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso se puede definir como un estado de adaptación. Tal adaptación no sólo se refiere a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la satisfacción de las necesidades de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización.

Según Chiavenato, (1999) plantea que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento y también explica que el clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes.

Además, el autor dice que la motivación individual se refleja en el clima de la organización. Las personas se adaptan continuamente a diversas situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener el equilibrio emocional. Esto se puede definir Como un estado continuo de adaptación, en el cual no se busca simplemente satisfacer las necesidades primarias, sino más bien las de orden superior.

Las personas mentalmente sanas tienen las siguientes características:

1. Se sienten bien consigo.
2. Se sienten bien con otros.
3. Son capaces de enfrentar solas las exigencias de la vida.

El ambiente entre los miembros de la organización se llama clima organizacional y está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas. Cuando éstas se encuentran muy motivadas, el clima organizacional mejora y se traduce en relaciones satisfactorias, que se caracterizan por actitudes de ánimo, interés, colaboración irrestricta, etc. Sin embargo, cuando las personas están poco motivadas, sea por frustración o por la imposición de barreras para la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional suele deteriorarse y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., y en casos extremos puede llegar a episodios de inconformismo, agresividad y revueltas, situaciones en las cuales los miembros se enfrentan abiertamente a la organización, como ocurre con huelgas, paros y protestas similares.

El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación, se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros y es favorable cuando satisface las necesidades personales y mejora su ánimo, en cambio, es desfavorable cuando produce frustración porque no satisface esas necesidades de las personas.

El clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento el cual influye los aspectos y la forma en que interactúan las personas, el trato a los clientes y proveedores el clima en las empresas debe ser el pilar fundamental para el cumplimiento de metas tanto a nivel personal como organizacional.

El termino clima organizacional es donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa y los proveedores y a la vez siente que la organización es parte de ellos como una forma de identificación directa.

Por ende, el ambiente laboral influye de muchas maneras, de varios factores dentro del comportamiento humano que labora en conjunto en una organización, donde se detalla la importancia de la adaptación de los que entran a laborar a una empresa, el clima puede ser

un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de un servicio en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de él y pueden ser un factor de distinción o influencia en el comportamiento de quienes lo integran.

3.1.2. Teoría del Clima Organizacional.

Chiavenato, (2009) las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas, la satisfacción en el trabajo tiene mucho que ver con la calidad de vida en el trabajo, que se refiere a cómo se siente la persona dentro de la organización, el grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos a retenerlos y mantener un clima organizacional saludable y motivado para conquistar su compromiso, por supuesto, la satisfacción en el trabajo no constituye un comportamiento en sí, sino que se trata de la actitud de las personas frente a su función en la organización.

Teoría del clima organizacional según Likert.

Brunet, (1999) La teoría de clima Organizacional establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Establecen tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima.

- a) Variables Causales: Denominadas también independientes. Estas decretan el sentido en que una organización evoluciona y obtiene resultados, estas variables pueden sufrir cambios que provienen de la organización, dentro de estas variables se encuentra la estructura organizativa y su administración, reglas, decisiones, competencias, actitudes en este orden de ideas las causales se distinguen por que pueden ser modificadas por los miembros de la organización en donde pueden agregar nuevos componentes.

- b) Variables Intermedias: Estas variables están orientadas a medir el estado de la institución, a nivel interno y de salud como son: la Motivación, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, estas son las que forman los procesos organizacionales.
- c) Variables Finales: Estas variables surgen como la mezcla de las dos variables anteriores que son las causales y las intermedias estas nos indican los resultados obtenidos por la institución, como las ganancias y las pérdidas.

Las variables ayudan a la institución ya que de esta forma la empresa mide su crecimiento, los resultados, pérdidas, ganancias a la misma vez mide el grado de motivación de cada miembro de la organización, ayudándola a obtener mejores resultados.

3.1.3. Importancia del Clima Organizacional.

Según Chiavenato, (2009) El clima organizacional es la base fundamental para el desarrollo y alcance de las metas de las personas y organizaciones es fundamental en el actuar de la persona y decididamente influye en su desarrollo, situaciones básicas como la comunicación, relaciones interpersonales, franqueza y confianza, entre otras, tienen su impacto, además tiene su efecto en la calidad de vida laboral que prevalece en un centro de trabajo en donde se traduce en fomentar de las relaciones más amigables, es decir, espontáneas y sinceras.

De acuerdo con la teoría podemos percibir que el clima organizacional es importante y de gran relevancia debido a que influye directamente con las personas que a su vez se trasmite en el día a día laboral dependiendo que si es positivo o negativo el clima que se mantenga en la organización.

Todos sabemos que un colaborador que se desenvuelve en un buen clima será más productivo, de otra persona que se encuentra en un mal clima presenta desinterés, desanimo, molestia, fatiga, etc. por eso cada uno de los jefes o supervisores deben de mantener un continuo seguimiento de cómo se desarrolla el ambiente dentro del área de trabajo entre cada uno de los colaboradores.

3.1.4. Sentido de pertenencia.

En algunas organizaciones ahora se habla de la administración de talento humano con un enfoque orientado a ver a las personas como seres humanos dotados de habilidades y competencias que se convierten en objetos no pasivos sino activos, socios estratégicos de la organización, capaces de innovar, emprender acciones de mejora y aportar valor agregado a la organización.

Para Serna Gomez, (2003) el sentido de pertenencia puede visualizarse como un asunto de carácter individual en una organización pero que en realidad se construye de manera grupal, tiene un carácter en donde todos inciden y son responsables. Cada una de las personas que trabajan en la organización colaboran para construirla así no sean conscientes de ello.

Se refiere a la disposición que tenga el trabajador para defender los intereses de la empresa en ocasiones en que éstos se vean amenazados. Implica también el dar prioridad a los intereses organizacionales y comprometerse a la consecución de estos.

El sentido de pertenencia es un sentimiento de identificación de las personas a un grupo o a un lugar que incluye componentes afectivos y de compromiso que se derivan de esta identificación. Integra una dimensión psicológica, una afectiva y una física.

3.2 Liderazgo.

Las diferentes empresas requieren a ejecutivos que la dirijan de forma eficaz y eficiente para que le permita un mejor rendimiento en el mercado competitivo en que se encuentran las diferentes organizaciones para sobresalir antes su competencia.

Para Robbins. J, (2009) Se define liderazgo como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas, permitiendo al líder saber guiar hacia las metas y resultado a cada personal bajo su cargo.

Stoner, (1996) indican que liderazgo es un proceso de dirigir e influir en las actividades laborales de los miembros de un grupo

Todo líder debe de conocer las habilidades que tiene para saber trasmitirla a sus subordinados, y que esto a su vez cumplan con las metas que se delimita para el cumplimiento de los adjetivos de la organización. (pág. 507)

3.2.1 Tipo de liderazgo.

Se define liderazgo como el proceso de influir en otros para facilitar el logro de objetivos pertinentes para la organización, como lo especifica esta definición, no se necesita ocupar un puesto formal de líder para ejercer un comportamiento de liderazgo.

A continuación, presentamos los tipos de liderazgos y definiciones diferentes de cada uno utiliza el liderazgo autocrático, el democrático y el liberal.

Según John.w, (2007) Los líderes autocráticos centralizan el poder y la toma de decisiones en ellos. Estructuran toda la situación de trabajo de sus empleados, de los que espera que hagan lo que les dice y no que piensen por sí mismos. Los líderes asumen plena autoridad y responsabilidad

El liderazgo autocrático suele ser negativo, basado en amenazas y castigos, pero puede parecer positivo, como lo demuestra el autócrata benevolente que decide dar algunas recompensas sus empleados.

Autocrático el no escucha de opiniones, la imposición actividades a sus subordinados, agresividad, no incentivar al grupo liderado a la realización de sus logros y la supervisión exagerada en las labores son algunas características de un líder que actúa de manera autocrática.

El líder fija directrices sin participación alguna del grupo y dicta órdenes para la ejecución de las tareas, el líder es dominante y personal en sus críticas y elogios.

Los estilos autoritarios de mando son aquellos en que el jefe o cualquier supervisor imponen sus puntos de vista sin tomar en cuenta las opiniones de sus colaboradores; en ocasiones, la falta de acatamiento de las órdenes genera sanciones o castigos.

Líder democrático o participativo: consulta con sus subordinados sobre las acciones y decisiones propuestas y fomenta su participación, Los líderes participativos descentralizan la autoridad de manera clara. Las decisiones participativas no son unilaterales, como sucede con los autócratas, porque en este caso se reconocen los aportes y la participación de los seguidores. El líder y el grupo actúan como una unidad social. Se informa a los empleados de las condiciones que afectan su trabajo y se les invita a expresar sus ideas, hacer sugerencias y a actuar.

Involucrar a los subordinados en las tomas de decisiones de legar actividades específicas, delegar autoridad, incentivar al grupo y el trabajo en equipo son atribuciones que recibe un líder democrático, estas atribuciones aportan a un buen desempeño en la organización y a que los subordinados trabajen de manera enérgica y motivada, este tipo de líder va desde la persona que no emprende una acción sin la concurrencia de los subordinados, hasta el que toma decisiones, pero consulta con los subordinados antes de hacerlo.

El líder liberal: completa para las decisiones grupales o individuales, con participación mínima del líder, la participación del líder en el debate es limitada, absoluto falta de participación del líder, el líder no hace ningún intento de evaluar o de regular el curso de los acontecimientos, usa muy poco el poder, si es que realmente lo usa alguna vez y da a sus subordinados un alto grado de independencia en sus operaciones. El comportamiento de los grupos mostró fuerte tensión, frustración y agresividad. (pág. 176).

Según Robbins. J, (2009) Indica las diferentes teorías sobre los tipos de liderazgo.

1. Teoría del liderazgo carismático. Atribución de aptitudes heroicas o extraordinarias al liderazgo cuando los seguidores observan ciertos comportamientos.
2. Liderazgo transformacional. Esa clase de líderes guían o motivan a sus seguidores en la dirección de las metas establecidas al aclarar los requerimientos del rol y la tarea, los líderes transformacionales inspiran a quienes los siguen para que trasciendan sus intereses propios por el bien de la organización.

3. Liderazgo transaccional. Esa clase de líderes guían o motivan a sus seguidores en la dirección de las metas establecidas al aclarar los requerimientos del rol y la tarea.
4. Los líderes auténticos, saben quiénes son, lo que creen y valoran, y actúan abiertamente y de buena fe con base en esos valores y creencias.

En cada empresa existen diferentes tipos de líder, permitiendo tener un valor agregado, en el mundo actual tener dentro de las filas una persona o varias que sean capaces de direccionar, incentivar, tomar decisiones, controlar, favorece a la búsqueda de los objetivos de la empresa, ya que estos individuos son capaces de demostrar equilibrios, enfocarse en los procesos organizacionales y mostrar preocupación por las personas.

3.2.2. Funciones del líder.

Todo líder debe de tener clara sus tareas para transmitir hacia el personal a su cargo y esto a su vez poner en práctica las orientaciones dada de su líder, con el objetivo de maximizar la rentabilidad, disminuir los costó, los errores, etc.

Según Stoner, (1996) se refiere a las funciones que deben de tener los líderes.

Los investigadores que exploraron las funciones del líder llegaron a la conclusión de que los grupos, para operar debidamente, necesitan que alguien desempeñe dos funciones básicas:

1. las funciones relativas a las tareas, o de la solución de problemas. incluyen actividades como mediar en disputas y asegurarse de que las personas se sienten apreciadas por el grupo
2. las funciones para mantener el grupo, o sociales. Todo líder debe saber manejar los recursos humanos que se tiene a su alcance y a su vez ser oportuno en resolver cuando ocurra una eventualidad, siempre transmitir firmeza ante las decisiones para que la persona le de confianza y seguridad de lo planteado por su líder.

Robbins.s, (2013) indica el liderazgo se define como la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de un objetivo o un conjunto de metas, la fuente de esta influencia puede ser formal, como la que proporciona una jerarquía administrativa en una organización las organizaciones necesitan un liderazgo firme y una administración sólida para alcanzar una eficacia óptima.

Los líderes exitosos son aquellos que:

1. Se comprometen con la misión y la visión organizacional.
2. Son capaces de desarrollar y comunicar la visión acerca de lo que la organización puede y debe realizar, así como enfoques estratégicos para lograr esa visión.
3. Movilizan recursos financieros y humanos gracias a sus habilidades.
4. Proporcionan dirección para facilitar la contribución del personal a la visión establecida.
5. Poder anticipar y administrar el cambio.

3.2.3. Rasgos positivos del liderazgo

Para John.w, (2007) Las personas se han interesado en la naturaleza del liderazgo desde el principio de la historia. Las primeras investigaciones identificaron los rasgos característicos físicas, intelectuales o de personalidad que establecían una diferencia entre los líderes y los no que no lo eran, o entre los líderes exitosos y los no exitosos. Se estudiaron muchos factores psicológicos y cognitivos, como inteligencia, ambición y dinamismo.

La investigación actual sobre los rasgos del liderazgo señala que algunos factores distinguen a los líderes de quienes no lo son Los rasgos más importantes son:

- Alto nivel de impulso personal (caracterizado por dinamismo, determinación, fuerza de voluntad y tenacidad).
- Deseo de dirigir (motivación para influir en otros).
- Integridad personal (sentido de la ética, honradez y autenticidad).

- Confianza en sí mismo (optimismo y creencia en la eficacia personal como líder).

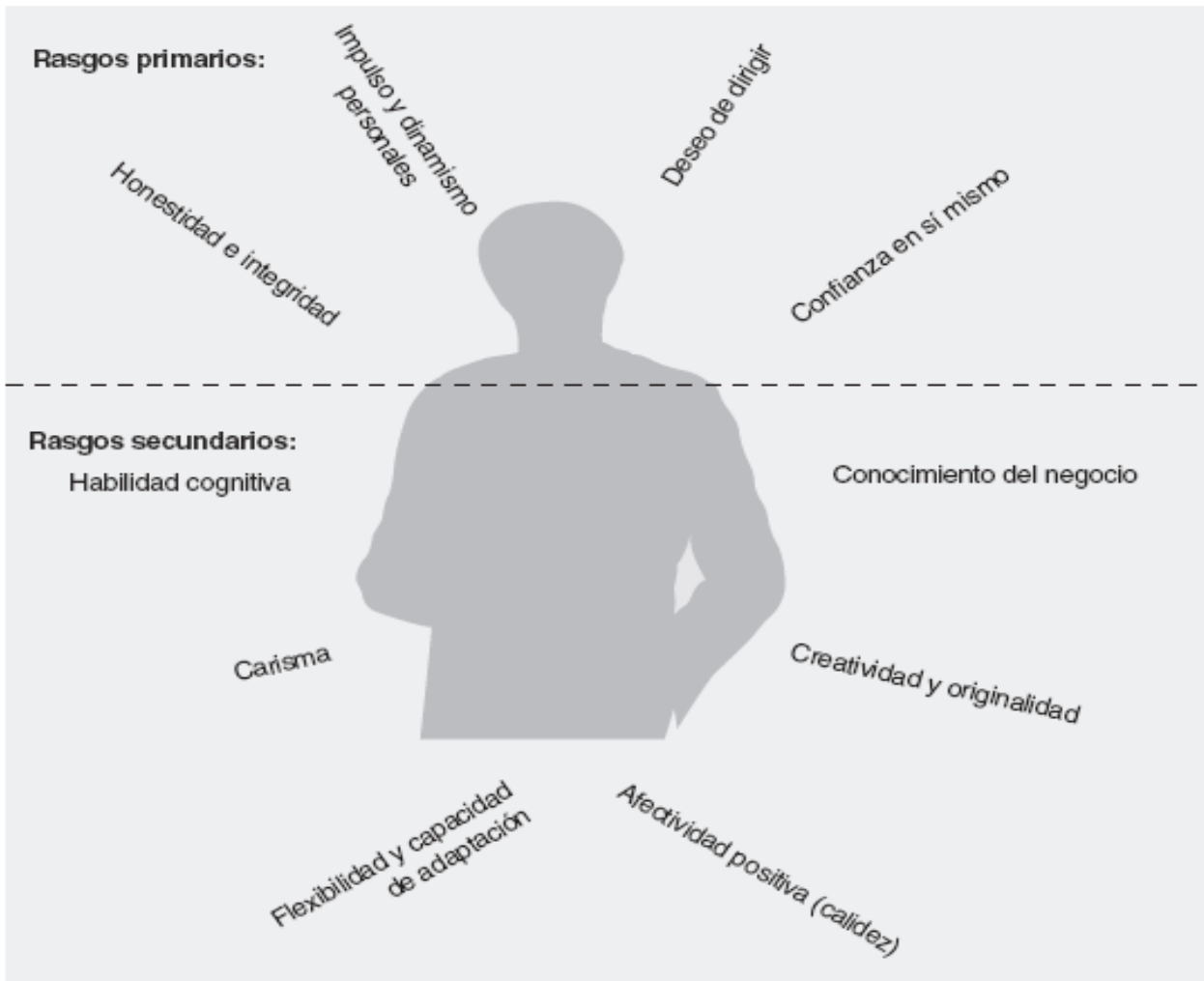


Ilustración 1 rasgos positivos del líder

Fuente: John w. Newstrom comportamiento humano en el trabajo2007. (p.170)

3.3. Condiciones físicas de trabajo.

Chiavenato I. , (1999), El desarrollo del trabajo está influido por tres grupos de condiciones, según estas son:

1. condiciones ambientales de trabajo: Iluminación, temperatura, ruido, etc.
2. condiciones de tiempo: Duración de la jornada, horas extras, períodos de descanso, etc.
3. condiciones sociales: Organización informal, estatus, etc.

3.3.1. Condiciones ambientales.

Chiavenato I. , (1999) Se refieren a las condiciones físicas en las que el trabajador desempeña sus funciones y las comodidades que este tenga para llevarlas a cabo.

1. Iluminación. es fundamental para que cualquier persona pueda desarrollar sus actividades, sin embargo esta condición no hace referencia sólo a la iluminación general sino a la cantidad de iluminación que existe en el lugar, ya que en caso de existir una iluminación deficiente esta podría provocar fatiga en los ojos, perjudica el sistema nervioso, así mismo se considera que es causante de una deficiente calidad de trabajo y es responsable de muchos accidentes; por tanto todo lugar de trabajo debe encontrarse un buen sistema de iluminación, cumpliendo los siguientes requisitos:

a. Ser suficiente

b. Estar constante y uniformemente distribuido para evitar la fatiga de los ojos.

La distribución de luz puede ser:

1. Iluminación directa.
2. Iluminación indirecta. La luz incide sobre la superficie que va a ser iluminada mediante la reflexión en paredes y techos. Es la más costosa.
3. Iluminación semi indirecta. Combina los dos tipos anteriores con el uso de bombillas translúcidas para reflejar la luz en el techo y en las partes superiores de las paredes.
4. Iluminación semi directa. La mayor parte de la luz incide de manera directa en la superficie que va a ser iluminada, y cierta cantidad de luz la reflejan paredes y el techo.

c. Estar colocada de manera que no encandile ni produzca fatiga a la vista, debida a las constantes acomodaciones.

2. Ruido

El ruido es considerado un sonido inarticulado, por lo general desagradable en el medio ambiente se define como todo lo molesto para el oído. El sonido tiene dos características principales: la frecuencia y la intensidad.

La frecuencia es el número de veces que se repite un proceso periódico por unidad de tiempo, esta se mide por ciclos por segundo.

La intensidad del sonido se mide por decibelios y es la magnitud física que expresa la mayor o menor amplitud de las ondas sonoras.

En investigaciones realizadas se ha podido evidenciar que el ruido no es indicador directo de un bajo desempeño laboral, sin embargo, la exposición constante a este provoca daños en la salud del trabajador y principalmente sobre su audición, cuanto mayor sea la exposición al ruido, mayor será el grado de pérdida de la audición, se conoce que el nivel máximo de intensidad de ruido permitido legalmente en el ambiente de trabajo es de 85 decibelios; por encima de esta cifra el ambiente se considera insalubre.

Con el control de ruido lo que se busca es la reducción de los sonidos indeseables. Entre los ruidos industriales tenemos:

- a) Continuos (máquinas, motores o ventiladores).
- b) Intermitentes (prensas, herramientas neumáticas, forjas).
- c) Variables (personas que hablan, manejo de herramientas o materiales).
- d) Los métodos que más se utilizan para controlar los ruidos en la industria pueden incluirse en una de las cinco categorías siguientes:
 - e) Eliminación del ruido en el elemento que lo produce.
 - f) Separación de la fuente del ruido.
 - g) Aislamiento de la fuente del ruido dentro de muros a prueba de ruido.
 - h) Tratamiento acústico de los techos, paredes y pisos para la absorción de ruidos.
 - i) Equipos de protección individual, como el protector auricular.

3. Temperatura

Una de las condiciones ambientales importantes es la temperatura, existen puestos cuyo lugar de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas, como ejemplo está los que trabajan en hornos en una siderúrgica de una empresa cerámica, o de una herrería, en los cuales el trabajador necesita vestir ropa adecuada para proteger su salud. Por otra parte, hay puestos cuyo lugar de trabajo impone temperaturas muy bajas, como en el caso de frigoríficos que exigen ropa adecuada para la protección.

4. Humedad

Existen condiciones ambientales de gran humedad en el lugar de trabajo, por ejemplo, el caso de las fábricas textiles, que exigen un elevado grado higrométrico para el tratamiento de los hilos. Por otra parte, existen condiciones ambientales de poca o nula presencia de humedad; por ejemplo, la industria de la cerámica donde el aire debe ser seco.

3.3.2. Condiciones de tiempo.

Se refieren a la jornada de trabajo, horas extras, períodos de descanso, etc. que el trabajador está obligado a trabajar efectivamente se debe aclarar que jornada y horario de trabajo no son lo mismo, siendo la jornada el número de horas que el trabajador debe prestar servicio y horario de trabajo como la hora de entrada y salida.

3.3.3. Condiciones sociales.

En la cuales intervienen la Organización informal, las cuales surgen de las relaciones sociales e interacciones espontáneas entre las personas situadas en ciertas posiciones de la organización; estas se forman a partir de las relaciones de amistad o del surgimiento de grupos informales que no constan en el organigrama.

Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo, los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el

ruido y otros factores ambientales no deberían tampoco estar en el extremo, por ejemplo, tener demasiado calor, muy poca luz etc. Además, la mayoría de los empleados prefiere trabajar relativamente cerca de casa, en buenas instalaciones, modernas y con equipamiento adecuado.

3.4. Relaciones interpersonales

Robbins S. , (1998) Las Relaciones Humanas son las interesadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos fundamentalmente en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

En el trabajo se requiere establecer comunicación constante con las personas, generando así relaciones interpersonales sanas, aprovechando los medios que se encuentran actualmente, no dejando a un lado la comunicación cara a cara, ya que hoy en día se utiliza la comunicación virtual en mayor medida, en donde el lenguaje no verbal no se percibe, como son los gestos corporales o las emociones, y por lo tanto la interpretación del mensaje puede variar.

Las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en una empresa, aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad, sí se pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal.

A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo, en contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento, en definitiva, limitar la calidad de vida.

3.5. Comunicación

Según Chiavenato, (2009) la comunicación se refiere a la transmisión de información mediante símbolos comunes, y a su comprensión. Los símbolos comunes pueden ser verbales o no verbales y la comunicación es la transferencia de información y de significados de una persona a otra.

Esto nos permite tener una adecuada relación entre las diferentes áreas de la empresa y entre cada una de las personas dentro de la organización si bien se sabe que es importante mantener una adecuada comunicación ya que facilita la planeación, organización, dirección y control de cada uno de los individuos dentro de la empresa, lo que promueve un clima laboral ameno y confortable, debido que cada una de los individuos maneja las diferentes tareas y conduce que se minimice los riesgos operativos.

3.6. Compensación y reconocimiento

Según William B. Werther, Jr Heith: La compensación, se refiere a todo tipo de remuneración que reciben los individuos a cambio de su trabajo.

Las compensaciones personales, se refieren a todas las formas de pago o recompensas que se otorgan a los empleados y derivan de su empleo, es decir, todas las formas de pago o recompensas que entregan a los empleados y surge de su trabajo. (Wayne Mondy , Robert M. Noe)

3.6.1. Tipo de compensación.

Para Chiavenato, (2009). Dentro de estas podemos encontrar que cada empleado hace transacciones con su trabajo para obtener compensación financiera y no financiera, existen diversas maneras para que el empleado se encuentre motivado en su puesto de trabajo.

El gerente puede utilizar estos modelos para evitar el ausentismo laboral y para que su subordinado rinda al máximo y a su vez aporte a la empresa con su esfuerzo al logro de los objetivos.

Es la medida en la cual los individuos se enfocan más en el proceso de logros que sobre resultados, puede pensarse que está motivado a lo grande.

1. Compensación Financiera.

Chiavenato I, (2000). Existen sistemas de incentivos para casi todo tipo de labor, sea este manual o de tipo profesional. Los incentivos pueden constituir el total de la compensación o un suplemento para un enfoque más tradicional de sueldos y salarios.

La compensación financiera tenemos dos tipos directa o indirecta.

La compensación financiera directa: Es el pago que percibe cada empleado en forma de salario, bonos, premios, comisiones. El salario representa el elemento más importante. Salario es la retribución en dinero o su equivalente que el empleador paga al empleado por el cargo que este ejerce y por los servicios que este presta durante determinado periodo.

Los incentivos de tipo más común son los siguientes:

1. Incentivos Monetarios: Son aquellos en el que el empleado recibe dinero por su trabajo. Hay distintos tipos de incentivos monetarios.

a) Incentivos sobre unidad de producción: Los incentivos concebidos en el número de unidades producidas, suelen comprar al trabajador por el volumen de su rendimiento y el pago de incentivos.

b) Unidad de producción: Nos conduce automáticamente al nivel más alto de producción debido al enfoque que tiene la precisión del grupo sobre la persona que excede niveles de desempeño.

c) Comisiones: En los puestos de ventas el vendedor puede percibir el porcentaje de precio de venta fijado a cada uno de los artículos que venda.

d) Curva de madures: son los casos de profesionales que alcanza un nivel máximo de desarrollo y suele encontrar que el ascenso es el camino para seguir progresando, dado que muchas veces por sus especialidades no puede esperar una promoción o puesto más alto, en la práctica se encuentra su camino al progreso.

e) Aumento por méritos: El incentivo no definido es el de conceder aumentos en atención que los méritos de empleo los incrementos por mérito constituyen aumento en el nivel de compensación concedido a cada personal de acuerdo con su evaluación al desempeño.

2. Incentivos no monetarios: Estos incentivos refuerzan el desarrollo mediante estímulos diferentes que monetarios como el elogio, la distinción, los objetos alusivos.

a) La compensación Financiera Indirecta: Es el salario indirecto, resultado de cláusulas de los convenios colectivos de trabajo y del plan de beneficios y servicios sociales ofrecidos por la organización. El salario indirecto incluye vacaciones y gratificaciones, propinas adicionales de trabajo nocturno y del tiempo de servicio, participación de las utilidades, horas extras, así como el equivalente monetario de los servicios y beneficios sociales ofrecidos por la organización, alimentación, subsidio, transportes entre otros.

2. Compensación No Financiera.

Chiavenato I, (2000) Cuando la gerencia logra los resultados esperados gracias a la definición de las metas establecidas a una buena conexión de equipo, apoyo de un líder practico participativo y motivador además de contener funciones bien definidas en los manuales de cargos que garantiza un buen desempeño en los trabajadores, no se puede pasar por alto que el reconocimiento genera beneficios a la empresa.

La compensación no financiera que suele brindar la organización a su personal se relaciona principalmente con la calidad de vida laboral, trabajo justo, comunicación abierta, posibilidad de progreso, participación en las decisiones, autorrealización, horarios flexibles, prestigio, autoestima, reconocimiento, estabilidad en el empleo.

La compensación no financiera es brindada por la organización a sus trabajadores las cuales pueden ser reconocimientos a los trabajadores, que los colaboradores participen en las decisiones, comunicación abierta entre otras.

3.6.2. Recompensa y reconocimientos.

Según Chiavenato, (2009), las organizaciones les interesa invertir en recompensas para las personas, siempre y cuando aporten para alcanzar sus objetivos. De aquí se deriva el concepto de remuneración total

Es una forma de retribuir a los empleados de confianza y los directivos se pueden dar en forma de bonos, comisiones o premios, se mantiene su sueldo fijo más remuneración, como asociado de la organización, cada trabajador tiene interés en invertir su trabajo, dedicación y

esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre y cuando reciba una retribución conveniente.

3.7. Nivel de satisfacción laboral.

La satisfacción laboral juega un papel importante para el personal y la empresa, pues cuando los trabajadores son felices, hay mayor productividad.

3.7.1. Definición Satisfacción Laboral.

Robbins J, (2009) Definen la satisfacción en el trabajo como el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña, esta definición es muy amplia, pero esto es algo inherente al concepto.

Los trabajos requieren interactuar con los compañeros y jefes, seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones de trabajo que con frecuencia son menos que ideales y así por el estilo, esto significa que evaluar qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es un agregado complejo de cierto número de elementos discretos del empleo

La satisfacción es alguna necesidad, es transitoria y pasajera, es decir la motivación humana es cíclica, el comportamiento es casi un proceso continuo de solución y de satisfacción a medida que va apareciendo.

3.7.2. Importancia de la satisfacción laboral.

Según Hellriegel, (2009) Numerosos factores influyen en la satisfacción que una persona obtiene de su trabajo, entre otros un trabajo desafiante, compañeros de trabajo interesantes, el sueldo, la posibilidad de aprender y las condiciones de trabajo adecuadas, sin embargo, según el modelo de establecimiento de metas, el punto focal es el grado de satisfacción que el empleado obtiene de su desempeño.

Los empleados que se fijan metas extremadamente altas y difíciles podrían sentir menos satisfacción con su trabajo que los que establecen metas más bajas y fáciles de alcanzar.

El término la satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características, una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos, cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo

3.7.3. Teorías de la satisfacción laboral.

Robbins J, (2009) Sostienen que es probable que los trabajadores felices sean productivos, aunque es difícil decidir cuál es la causalidad que opera. Sin embargo, algunos investigadores solían creer que la relación entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño en éste era un mito de la administración.

La otra parte de este modelo, es la relación entre el desempeño y las recompensas, donde las personas valoran si éstas son equitativas y justas con respecto a las demás personas que laboran en la organización, la equidad tiene dos aspectos importantes: primeramente la persona espera ganar recompensas y beneficios de acuerdo a sus habilidades, destrezas y conocimientos y en segundo lugar la persona desea que se pague en relación a otros que desempeñan las mismas actividades y funciones con igual eficiencia.

3.7.4. Factores de satisfacción.

Para Meliá, (1989), la teoría de los dos factores plantea que existen dos tipos de factores motivacionales;

En primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados de higiene o mantención, entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo

El segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados motivadores, entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante.

Los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajo si no son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el trabajador modifique su comportamiento,

en cambio, los segundos son factores cuya satisfacción si motivan trabajar a desplegar un mayor esfuerzo.

Dentro de las empresas nos encontramos con trabajadores que se sienten comprometidos realmente con las actividades que realizan, pero es muy importante conocer que lo motiva a reaccionar de esa manera, hay que recordar que la satisfacción laboral es uno de los aspectos más importantes que deben de ser considerados en las empresas, si el trabajador se siente conforme y siente que recibe lo necesario, que sus opiniones son tomadas en cuenta los resultados serán de gran impacto.

Según Meliá, (1989) La satisfacción con el trabajo la satisfacción laboral constituye una dimensión actitudinal que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo

1. La satisfacción con el salario
2. La satisfacción con las promociones
3. La satisfacción con el reconocimiento
4. La satisfacción con los beneficios
5. La satisfacción con las condiciones de trabajo
6. La satisfacción con la supervisión
7. La satisfacción con los compañeros
8. La satisfacción con la compañía y la dirección

El primer aspecto a evaluar dentro de las empresas es la satisfacción laboral que tiene cada uno de sus empleados, conociendo este dato es necesario saber si están realmente satisfechos con el salario ya que hay ocasiones en que se desarrollan más tareas de las asignadas por puesto de trabajo y en muchas ocasiones no se reconoce las labores extras, los espacios de promociones deben ser considerados ya que el recurso humano siempre tiene aspiraciones, brindar un pequeño reconocimiento a los más destacados, les permitirá a los demás conocer que sus esfuerzos son recompensados, la supervisión es un punto importante que debe de ser considerado en ambas partes hay que tratar de quitar los pensamientos negativos acerca de este tema las supervisiones deben de ser consideradas como una opción de mejora no como un punto de maltrato al personal o motivo de despido.

3.7.5. Factores de insatisfacción.

Para Robbins S, (2004) la insatisfacción en el trabajo predice muchos comportamientos específicos, inclusive intentos de sindicalización, abuso en el consumo de sustancias, robos en el trabajo, socialización indebida e impuntualidad.

Factores de insatisfacción los cuales comprenden:

1. Condiciones de trabajo y bienestar.
2. Políticas de la organización y administración.
3. Relaciones con el supervisor.
4. Competencia técnica del supervisor.
5. Salario y remuneración.
6. Seguridad en el puesto.
7. Relaciones con los colegas.
8. Estatus.

Estos se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprende las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, entre otros.

Los investigadores afirman que dichos comportamientos son indicadores de un síndrome más amplio que llamaremos comportamiento desviado en el lugar de trabajo o apatía de los empleados, la clave es que, si a los trabajadores no les gusta su ambiente de trabajo, responderán de algún modo, y no siempre es fácil predecir con exactitud cómo lo harán, la respuesta de uno tal vez sea renunciar, mientras que la de otro será perder el tiempo navegando en Internet, tomar insumos del trabajo para llevarlos a casa y usarlos para fines personales, etc.

3.7.6. Pirámide de necesidad de Maslow.

La Pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra: Una teoría sobre la motivación humana de 1943, que posteriormente amplió.

Para Chiavenato, (2007) cita a Maslow. “Las necesidades humanas asumen formas y expresiones que varían según el individuo la intensidad de las necesidades y su manifestación varían y obedecen a las diferencias individuales entre las personas.

Se formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, del cual las diferencias individuales es una manera de influir en el comportamiento de las personas, forma que puede funcionar como una medición de las necesidades de las personas en el clima organizacional.

El autor aporta en su información datos importantes desde su experiencia en el área, sobre las necesidades que pueden percibirse dentro del clima organizacional, Pirámide de necesidades de Maslow

La teoría de la motivación de Maslow está basada en la llamada pirámide de las necesidades, es decir, las necesidades se pueden jerarquizar o clasificar por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano.

Abraham Maslow identificó las siguientes necesidades:

Las necesidades fisiológicas: son la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción clínica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.

1. Las necesidades de seguridad: son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.

2. Las necesidades sociales: son la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.
3. Las necesidades de estima: son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.
4. Las necesidades de autorrealización: son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida.



Ilustración 2 pirámide de la necesidad humana
Fuente: Chiavenato, Comportamiento organizacional, 2009. (p.239)

Chiavenato, (2009) a teoría de Maslow se basa en los siguientes argumentos:

1. Las necesidades que no han sido satisfechas influyen en el comportamiento y lo dirigen hacia metas u objetivos individuales. Una necesidad satisfecha no motiva el comportamiento.

2. Cada persona nace con cierto bagaje de necesidades fisiológicas, las cuales son innatas o hereditarias. Al principio, su comportamiento estará exclusivamente dirigido a la satisfacción cíclica de esas necesidades, como el hambre, la sed, el sueño, la actividad, el sexo, etcétera.

3. A partir de cierta edad, cada persona emprende un largo camino de aprendizaje de nuevas pautas de necesidades. Surgen las necesidades de seguridad, que implican protegerse del peligro, las amenazas y las carencias. Las necesidades fisiológicas y las de seguridad son necesidades básicas para la conservación y supervivencia del individuo.

4. A medida que la persona va controlando sus necesidades primarias por medio del aprendizaje, surgen gradualmente las necesidades secundarias.

5. El comportamiento del individuo está sujeto a la influencia de un gran número de necesidades concomitantes que se incorporan a la jerarquía.

6. No obstante, mientras una necesidad de orden inferior no esté satisfecha, se volverá imperativa y dominará el comportamiento hasta quedar parcial o totalmente satisfecha. Las privaciones harán que un individuo use sus energías para satisfacer sus necesidades básicas antes que ocuparse de las necesidades de orden más elevado.

7. Las necesidades básicas (hambre, sed, sueño) se rigen por un proceso de motivación más rápido, mientras que las más elevadas requieren de un ciclo mucho más largo.

8. La teoría de Maslow parte de la premisa de que las personas tienen la necesidad de crecer y desarrollarse, pero este supuesto no es válido para todos los individuos.

La teoría de Maslow muestra las necesidades básicas de relación de los individuos, donde involucra el sentirse seguro, donde el individuo desea dejar una parte de sí en la organización, donde el colaborador es el factor humano que da su aporte al clima laboral. (Pag 239)

3.8. Factores de clima y niveles de satisfacción.

Tomando en cuenta que los principales factores del clima hoy en día en las organizaciones, como son el liderazgo, motivación, remuneración, compensaciones, reconocimientos y relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en los niveles satisfacción laboral.

3.8.1. Atributos del clima que influyen negativamente en los trabajadores.

1. Independencia La independencia mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales.
2. Mal Liderazgo. Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.
3. Relaciones. Esta escala evalúa tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones,
4. Implicación. Es el grado de entrega de los empleados hacia su empresa. Es muy importante saber, que no hay implicación sin un liderazgo eficiente y, sin unas condiciones laborales aceptables.
5. Organización. La organización hace referencia a, si existen o no, métodos operativos y establecidos de organización del trabajo, como pueden ser los procesos productivos, así, como si se trabaja aisladamente o, la empresa promueve equipos de trabajo.
6. Remuneraciones. El sistema de remuneración es fundamental. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados.
7. Igualdad. La igualdad es un valor que mide si todos los miembros de la empresa son tratados con criterios justos. El amiguismo y la falta de criterio, ponen en peligro el ambiente de trabajo sembrando la desconfianza.

8. Otros factores. Hay otros factores que influyen en el clima laboral:

La formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios médicos, etcétera.

También es importante señalar que no se puede hablar de un único clima laboral, sino de la existencia de varios que coexisten simultáneamente dentro de una organización Empresarios, (2007).

Robbins J, (2009) Dicen que por lo general la manera en que los empleados de las organizaciones demuestran su insatisfacción son las siguientes:

1. Salida: comportamiento dirigido a dejar la organización. Incluye buscar un nuevo empleo, además, de la renuncia.
2. Voz: intento activo y constructivo de mejorar las condiciones. Incluye la sugerencia de mejoramiento, la discusión de problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical.
3. Lealtad: espera pasiva pero optimista de que se mejoren las condiciones. Incluye hablar en favor de la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración.
4. Negligencia: Permitir pasivamente que empeoren las condiciones. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores.

En la medida posible, es trascendental que se evite niveles de insatisfacción elevados en los trabajadores, pues esto puede afectar tanto a la empresa como al propio empleado. Mientras que el trabajador sea parte de la organización se debe tratar adecuadamente, evitando que se desencadenen conflictos evitando una terminación laboral y problemáticas que abarquen actitudes como las que se mencionó con anterioridad.

3.8.2. Atributos del clima que influyen positivamente en los trabajadores.

Según Sandoval.M, (2004) El aspecto psicológico del clima laboral refleja cómo es que se encuentra funcionando la organización lo que trae como consecuencia que el ambiente sea de confianza o temor e inseguridad. Por esta razón, la forma en que un individuo se comporte en su lugar de trabajo no depende nada más de su personalidad sino también de cómo percibe su clima de trabajo y los elementos que componen a la organización.

Para Brunet.L, (1997) Menciona que Likert mide la percepción del clima laboral en función de ocho características:

1. Los métodos de mando al ser la forma en la cual el liderazgo es utilizado para influir en los trabajadores.
2. Las fuerzas motivacionales, donde se entiende que son los procedimientos que se crean para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. Los procesos de comunicación al abarcar desde su naturaleza hasta el modo en el que son ejercidos.
4. Los procesos de influencia al resumirse en la importancia de la interacción superiores y subordinados para el establecimiento de los objetivos de la organización.
5. Los procesos de toma de decisiones.
6. Los procesos de planificación al ser la forma en la que se establece el sistema de fijación de objetivos.
7. Las características de los procesos de control.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. (pag.45, 46)

Los factores que se describirán a continuación están sobre la base de la prueba psicológica utilizada de PALMA, (2004), quien detalla los siguientes

1. Factor I. Condiciones Físicas y/o Materiales: Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

2. Factor II. Beneficios Laborales y/o Remunerativos: Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
3. Factor III. Políticas Administrativas: Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
4. Factor IV. Relaciones Sociales: Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas.
5. Factor V. Desarrollo Personal: es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización
6. Factor VI. Desempeño de Tareas: Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora.
7. Factor VII. Relación con la Autoridad: Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Los empleados quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos, cuando el salario se ve como justo con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, favorecen a la satisfacción, sobre el trabajador un efecto económico, sociológico y psicológico, por esta razón una mala gestión del proceso de asignación de compensaciones podría afectar negativamente a los trabajadores y en última instancia, a los resultados de la empresa.

Las relaciones interpersonales incrementan la confiabilidad de liderazgo y la unión de sus miembros, aumentando la motivación y reforzamiento entre el personal, logrando un comportamiento responsable y de compromiso, en sintonía con la productividad de la organización, los trabajadores encuentran un reconocimiento por parte de los demás, lo que les permite un estímulo para el crecimiento personal y profesional

uno de los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral es el comportamiento del jefe, es decir cuando el supervisor inmediato es comprensible y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos, se incrementa la posibilidad de tener empleados satisfechos, lo cual no significa que el supervisor pase por alto conductas negativas de su personal, sino que sepa manejar la situación, sin crear malestar en su ambiente de trabajo.

3.8.3. Ambiente Físico.

Chiavenato I, (1999) El Ambiente físico del que se dispone en el trabajo también parece otra variable que puede estar relacionada con la satisfacción laboral, porque no es lo mismo que el sitio sea amplio o estrecho, y que las condiciones ergonómicas sean buenas, aceptables o malas. Además, dichas condiciones habrán de adaptarse a la edad de la persona.

Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales que dispone la empresa para que los empleados desarrollen su trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación de las personas, los utensilios, etcétera. (https, 2019)

Se ha demostrado científicamente que la mejoras en la iluminación aumentan significativamente la productividad. Además, un medio con filtros de cristal óptico de alta protección en las pantallas de los ordenadores, sin papeles ni trastos por el medio y sin ruidos, facilita el bienestar de las personas que pasan largas jornadas trabajando y repercute en la calidad de su labor y de la empresa.

3.8.4. Desarrollo Personal y Autoestima.

Jiménez, (2015) una definición sobre el desarrollo personal refiere a la actualización de todas las potencialidades afectivas e intelectuales de una persona, incluyendo el desarrollo de sus talentos específicos. Es un concepto integrador, que supone el conocimiento de la persona acerca de sí misma, el planteamiento de las metas personales, el reconocimiento de los propios talentos y la formulación de objetivos coherentes con su sistema de valores, por

lo cual, el desarrollo personal está íntimamente relacionado con el concepto de formación afectiva, valórica y a la inteligencia emocional

El desarrollo personal contempla un proceso mediante el cual, las personas intentan llegar a acrecentar todas sus potencialidades o fortalezas para alcanzar los objetivos, deseos o anhelos propios de cada individuo, ya que estos son movidos por un interés de superación, buscando respuestas a sus inquietudes, como lo es; la necesidad de dar un sentido a sus vidas. Sin embargo, la mayoría de las personas pueden sentirse muy satisfechas con mucho menos, pues afortunadamente el bienestar, para nuestro desarrollo; no depende directamente de cuantas cosas tengamos o que hemos conseguido, sino; depende directamente de nuestra percepción como lo son los objetivos que nos proponemos durante nuestras vidas.

3.8.4.1 Definición de autoestima.

Etimológicamente, la palabra autoestima está formado por el prefijo griego autos (autos por sí mismo) y por la palabra latina la estima del verbo estimare (evaluar, valorar, tasar).

Entonces, autoestima es una palabra que está compuesta por el concepto de auto, que alude a la persona en sí (por sí misma); y estima, que es la valoración de la persona de sí misma.

Bonet, (1997) sostiene que la autoestima es la valoración que tiene el ser humano de sí mismo, la actitud que manifiesta hacia sí mismo, la forma habitual de pensar, de sentir, de comportarse consigo mismo y que la autoestima puede ser académica, social, interpersonal

Gardner, (2005) Nos dice que, la autoestima es el sentimiento valorativo de nuestro ser, de nuestra manera de ser, de quienes somos nosotros, del conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que configuran nuestra personalidad, esta se aprende, cambia y la podemos mejorar, es a partir de los 5-6 años cuando empezamos a formarnos un concepto de cómo nos ven nuestros padres, maestros, compañeros, amigos y las experiencias que vamos adquiriendo.

En conclusión, la autoestima es el resultado de la historia de cada persona a través de una larga y permanente secuencia de interacciones con los otros, estas van configurando su personalidad en el transcurso de la vida.

Entonces la autoestima adquiere una estructura sólida y estable, no estática sino dinámica, por lo tanto, puede crecer, desarrollarse y fortalecerse y en ocasiones puede devaluarse en forma situacional por fracasos específicos en un área determinada.

3.8.4.2 Dimensiones de la autoestima.

Diversos analistas de la autoestima indican que está formada por diferentes áreas importantes en la vida de cada persona, es decir, consideran que no es atributo que surja solamente de una forma global.

Rosenberg, (1989) Señalan que la autoestima se puede dividir en global y específica; definiendo la autoestima global como la actitud, positiva o negativa, individual hacia el yo; estando relacionada directamente con la salud mental o salud psicológica y con el grado de auto aceptación y auto respeto.

1. Dimensión física: Se refiere a los ambos sexos al hecho de sentirse atractivo físicamente. Incluye también, en los niños sentirse fuerte y capaz de defenderse, y en las niñas, el sentirse armoniosa y coordinada.
2. Dimensión social: Incluye el sentimiento de pertenencia, es decir ser aceptado por los demás y sentirse parte de un grupo, también se relaciona con el hecho de sentirse capaz de enfrentar con éxito diferentes situaciones, ser capaz de tomar iniciativa, ser capaz de relacionarse con la persona del sexo opuesto y solucionar conflictos interpersonales con facilidad.
3. Dimensión afectiva: Se refiere a la auto-aceptación de la personalidad, como sentirse, simpático o antipático, estable o inestable, valiente o temeroso, tímido o asertivo, tranquilo o inquieto, generoso o tacaño y equilibrado o desequilibrado.
4. Dimensión académica: Se refiere a la auto-aceptación de la capacidad para enfrentar con éxito las situaciones de la vida académica y específicamente a la capacidad de rendir bien y ajustarse a las exigencias sociales. Incluye también la autovaloración de las capacidades intelectuales, como sentirse inteligente, creativo y constantes, desde el punto de vista intelectual.

5. Dimensión ética: Se relaciona con el hecho de sentirse una persona buena y confiable. También incluye atributos como sentirse responsable, trabajador, la dimensión ética depende de la forma en que el sujeto interioriza los valores y las normas.

3.9. Propuesta de mejora del clima organizacional.

En el mundo globalizado de hoy las organizaciones modernas deben imponer prácticas más eficientes, con la necesidad de crear un ambiente favorable para el desarrollo de las actividades diarias ya que es algo con lo que toda organización, debe contar debido a que es de gran utilidad, para mejorar su Clima Organizacional en la Institución a través de la implementación de nuevas técnicas de liderazgo, retroalimentación, capacitación, motivación y Comunicación con la finalidad de aumentar la satisfacción de los empleados para conseguir un mejor rendimiento en todos los aspectos laborales.

3.9.1. Objetivo de la propuesta.

uno de los objetivos de esta investigación es de proponer un plan para mejorar la satisfacción laboral y así a contribuir a mejorar el clima organizacional, partiendo del diagnóstico de clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la administración financiera de la Facultad de Ciencias Económica UNAN- Managua a partir de los resultados que se obtenga por medio de la encuesta aplicada al personal seleccionado para determinar las causas que afectan el clima la satisfacción laboral.

3.9.2. Síntesis del problema.

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

En este documento se analizan las causas, consecuencias negativas y positivas que generan un ambiente del clima dentro en la Facultad de Ciencias Económicas

Para explorar este interesante tema se tomarán en cuenta los estudiosos del tema, los cuales servirán de apoyo de manera importante en las definiciones dadas por destacados autores contemporáneos, acerca de la temática en estudio.

3.9.3. Áreas de mejoras

El área de mejora es la administración financiera de la Facultad de Ciencias Económica UNAN- Managua , en relación al clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores .

3.9.4. Acciones de mejora

Pública, (2014) un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, el rendimiento.

El plan de mejora continua es una herramienta muy útil para las empresas que desean mejorar sus servicios, productos o procesos lo que les va a permitir permanecer en el mercado, crecer y ser competitivos, su aplicación es muy útil y fácil e involucra a todos los niveles de la organización dependiendo del área o proceso a mejorar, lo importante para lograr los éxitos esperados en la aplicación de esta técnica es definir de manera exacta el área a mejorar,

El objetivo de proponer un plan para mejorar la satisfacción laboral es contribuir a mejorar el Clima Organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la administración financiera de la Facultad de Ciencias Económicas UNAN- Managua , así como resolver las problemáticas detectadas, partiendo del diagnóstico de satisfacción laboral realizado, tomando en cuenta los resultados obtenidos a través de los métodos aplicados para determinar las causas que afectan del clima y la Satisfacción Laboral.

Es decir, el Plan de Mejora debe contener:

Las metas que la Institución se impone y que deben plantearse para alcanzar los Objetivos de las Categorías de análisis, considerando de manera obligatoria el cumplimiento de las recomendaciones de los Indicadores mínimos y de los complementarios, estas metas deben contener resultados medibles y las fechas de sus logros parciales y totales.

Las acciones, que deben de ser factibles y concretas; además de coadyuvar al logro de las metas correspondientes, deben contemplar también resultados y la evaluación de los mismos, en tiempo y forma.

El impacto del conjunto de las metas y acciones en el objetivo de cada Categoría de análisis, el cual debe indicarse en los términos establecidos por el marco de referencia.

3.9.5. Línea de tiempo de cumplimiento.

IsoTools, (2015) Muchas veces se piensa que introducir una innovación supone potenciar grandes cambios en la forma de enseñar y que se requiere del asesoramiento de expertos para llevarla a la práctica, sin embargo, la experiencia dice que pequeños cambios llevados a la práctica con constancia y compromiso consigue grandes resultados.,

La especificación de las líneas tiempo de cumplimiento o de acciones de mejora supone expresar qué se va a hacer, quién lo va a realizar y cuando se hará.

- ¿Qué se va a hacer en concreto?
- ¿Quién lo va a realizar?
- ¿Cuándo se hará?

En los planes de mejora analizados, aquellos que están bien diseñados incorporan esta información, aunque utilicen formatos diferentes expresan información relevante, clara y concreta para la ejecución y cumplimiento en tiempo establecidos.

IV. Hipótesis de la investigación.

4.1. Hipótesis Principal.

¿En la Administración financiera de la Facultad de Ciencias Económica UNAN- Managua prevalece una estrecha relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores?

V. Operacionalización De Variables

Objetivos Específicos	Variables	Definición de Variables	Indicadores	Instrumentos
Identificar el clima organizacional los trabajadores de la Administración Financiera de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua	Clima organizacional	Chiavenato, (2009) El clima organizacional es ambiente interno entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación existente y se traduce en relaciones satisfactorias, que se caracterizan por actitudes de ánimo, interés, colaboración irrestricta	Sentido de pertenencia Liderazgo Condiciones físicas de trabajo Relaciones interpersonales Comunicación Compensación y reconocimiento	Encuesta Entrevista Observación directa
Analizar el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de la Administración Financieras de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua	Nivel de satisfacción laboral	Locke, (1976) lo define como estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. Es una actitud que refleja el sentimiento de las personas respecto a su trabajo, Si la persona está muy satisfecha, en términos laborales adopta actitudes positivas ante el trabajo y viceversa.	Teorías de la satisfacción laboral Factores de satisfacción Diferente Factores de satisfacción Pirámide de necesidad de Maslow	Encuesta Entrevista Observación directa

<p>Evaluar los factores del clima organizacional con los niveles de satisfacción del personal de la Administración Financiera de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua</p>	<p>Factores de clima organizacional y satisfacción</p>	<p>Chiavenato, (2009) son los efectos es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atributos del clima que influyen positivamente en los trabajadores 2. Atributos del clima que influyen negativamente en los trabajadores 3. Ambiente físico 4. Desarrollo Personal y Autoestima 	<p>Encuesta Entrevista Observación directa</p>
--	--	--	---	--

VI. Diseño Metodológico

6.1 Enfoque de la Investigación

El enfoque de la Investigación es de tipo cualitativo debido a que permite la construcción de variables e instrumentos de análisis a partir de los aspectos que componen el clima organizacional y la satisfacción laboral, en la que se utilizó el método de recolección de datos a través de la aplicación de instrumentos, tales como entrevista directa y guía de observación.

Así mismo, es enfoque cuantitativo debido a que se adoptan valores numéricos, como cifras las cuales presenta la información sobre la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teoría con relación al tema, aplicándose encuestas al personal que se encuentra a cargo de la Administración Financiera.

Por lo antes expuesto el enfoque es Mixto, debido a que se recolectaron información y datos por medio de la entrevista, encuestas y guía de observación.

6.2 Tipo de investigación

Para Salkind, (1998), investigación es correlacional tiene como propósito mostrar o examinarla relación entre variables o resultados de variables. De acuerdo con este autor, uno de los puntos importantes respecto a la investigación correlacionar es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra, en otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro

Por tanto, la investigación es correlacional debido a que se está analizando dos variables como son el clima organizacional y la satisfacción laboral, en la cual se describe el el ambiente de trabajo, relaciones interpersonales, en la que se identifica los factores que compone el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Como explica Hernández, (2010)), cuando se habla Investigación descriptivo se refiere a la información detallada respecto un fenómeno o problema para describir sus dimensiones (variables) con precisión.

La presente investigación responde a las características de un estudio descriptivo, aplicada porque busca describir a través del análisis el estado del clima organizacional y la satisfacción laboral.

6.3 Población y Muestra

Según Bastar, (2012) La población es el conjunto de todos los individuos Objetos, personas, eventos, situaciones, en los que se desea investigar algunas propiedades, dichos individuos tienen propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo.

La población para esta investigación está conformada por los trabajadores de la administración financiera de la Facultad de Ciencias Económica UNAN-Managua 84 trabajadores, distribuidos de la siguiente manera: 1 administrador, 8 responsable de área, 29 trabajadores en oficina de administración y contabilidad, 27 agente de seguridad dividido en tres grupos, 16 trabajadores en el área de intendencia, 3 cocineras en el área de comedor.

Según Bernal, (2010). Muestreo no probabilístico, la segunda categoría principal de estrategias de muestreo, el muestreo no probabilístico; comprende aquellas en las que se desconoce la probabilidad de escoger un solo individuo. En este caso, hay que suponer que los miembros en potencia de la muestra no tienen una probabilidad igual e independiente de ser seleccionados. Examinemos algunos de estos métodos de muestreo.

La muestra es no Probabilística, debido a que se adecuada de manera intencional o por conveniencia, se aplica a trabajadores que se pueda disponer voluntariamente para obtener información de la siguiente manera

Se trabaja con muestra 50 trabajadores, de una población total de 84, debido a que toda la población cuenta con los requisitos, por lo cual se considera los siguientes criterios para la selección.

- ❖ Trabajadores de la administración financiera
- ❖ Trabajadores que tenga más de 2 años de laborar en la facultad de ciencias económicas.

6.4 Métodos para la recolección y análisis de datos

Arias, (2012) El conocimiento científico es un saber producto de una investigación en la que se ha empleado el método científico, tal condición le confiere características que lo hacen verificable, objetivo, metódico, sistemático y predictivo

Métodos para el análisis es de carácter científico e empírico debido a que se va producir una investigación el cual se verifica para obtener los datos, partiendo de los más importantes que aporta las personas, la cual es información primaria que se obtiene de forma directa, de donde se origina la información

Para la recolección de los datos del estudio se utilizará el instrumento de observación directa, entrevista, cuestionarios

1. Observación Directa. Se utilizará la observación directa, en donde se realizará un recorrido por el área de trabajo para identificar los distintos factores que pudieran estar afectando el clima organizacional y la satisfacción laboral para ello se hará una guía conteniendo, tomando todos los aspectos con relación al tema de investigación.
2. Entrevista. Se utilizará la entrevista plasmando una serie de preguntas abiertas dando oportunidad de recibir Información con respecto al tema de investigación, se entrevistará a un Administrado, los jefes de área.
3. Encuesta. Se elabora una serie de preguntas específicas con factores de selección, según criterios establecidos para la muestra de la población que permitan obtener datos de modo rápido y eficaz sobre la percepción de los distintos factores que podrían afectar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de administración financiera de la Facultad, con el objetivo principal de recolección de los datos para el análisis de la información obtenida de los indicadores tanto cualitativos y cuantitativas.

VII. Análisis De Resultado

Una vez que aplicado los instrumentos y procesada la información y con el fin de dar cumplimiento a los objetivos plateados de la investigación, daré continuidad a el análisis de resultados según los indicadores de cada variable.

7.1. Descripción del área de la administración financiera de la Facultad de Ciencias Económicas UNAN- Managua, para el periodo 2020 a 2021

El Recinto se encuentra próximo al populoso Mercado Oriental del Gancho de Caminos, 1 ½ C al Oeste. Recinto Universitario “Carlos Fonseca Amador”, el cual esta divididos en departamentos con Departamento de Economía Agrícola, Economía General, de Contaduría Pública y Fianzas, de Administración de Empresa, CUDECE PROCOMIN, CECON, Biblioteca, INIES y el Áreas Administrativas financiera el área en que se realiza el trabajo investigativo.

En área de investigación en la actualidad laboran 84 trabajadores los cuales está dividido en seis unidades y son coordinados por la administradora Financiera de la Facultad.

La administración esta subdividida en diferente área las cuales son: la recepción, archivo, caja chica, caja general, asistente administrativo, adquisiciones, el área de Higiene y Seguridad, recursos humanos, en esta área se encuentra la oficina de la administradora.

En esta oficina se realizan diferentes procedimiento administrativos, en el área de caja se efectúa pago de los diferente de departamento de facultad y se realizan pagos a proveedores, personal docente y administrativo, en recursos humanos se gestiona el talento humano, higiene y seguridad coordina las actividad de seguida de trabajar, adquisiciones se encarga de ejecutar compra de productos, en archivo se resguardo los documento, en área administrativa se ejecuta las acciones según las necesidades que se requiera las áreas, departamento de la facultad, en síntesis en la administración se ejecutan un sinnúmero de actividad los cuales permite el logro de los objetivos de la institución.

Unidad de contabilidad, es dirigida por la administradora y coordinada por un contador analista institucional, en esta área de ejecutan, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación, registro de las operaciones financieras, presupuestarias, Control de libros contables, el cierre del ejercicio balance, cuenta de pérdidas y ganancias, memoria de cuentas, las obligaciones registrales, la legalización y el depósito de libros y cuentas, la preparación de impuestos, elaboración de cheque, revisión de nóminas etc.

Intendencia, esta área de igual manera está dirigida por la administradora y coordinado por asistente administrativo que vela que se cumpla con el objetivo, en el área se realiza mantenimiento y limpieza las instalaciones en general y sistemática de cada una de las áreas físicas, que componen la Facultad de Ciencias Económicas.

Seguridad Interna, esta área está dirigida por la administradora y coordinada por tres supervisores de vigilancia dividido en tres grupos, el objetivo de esta área es garantizar la seguridad interna, la protección de las personas, de los bienes, vela por el buen orden y funcionamiento de ingreso de a la Facultad.

Comedor está dirigido por la administradora y coordinado por una responsable, el objetivo del área es la preparación de menú de alimentación, la cual es garantizado a personal docente, administrativo y al estudiante de la facultad de ciencias económicas.

Bodega, está dirigida por la administradora y coordinado por el responsable de bodega, quien vela por el resguardo de productos adquiridos, las cuales son asignado según la necesidad en las áreas, lleva control de registro de entrada y salida de los mismo, limpieza y organización de la bodega y optimización de los espacios.

Existen diferentes cargo en la administración financiera son los siguiente: Agentes C.P.F, Analista contratación y licitación, Analista de recursos humanos, Analista referencial, Aseador, Asistente administrativo, Auxiliar de cocina, Auxiliar de oficina, Cajero de centro, Carpintero de banco "A", Cocinera, Conductor "A" automotriz, Conserje, Contador "B" institucional, Contador analista institucional, Encargado de locales y protocolo B, Inventariarte, Jefe de despacho B, Kardista "A", Obrero mantenimiento polivalente, Obrero polivalente, Responsable de bodega "A", Responsable de comedor, Secretaria ejecutiva "A",

Supervisor de intendencia, Supervisor de vigilancia, Técnico en higiene y seguridad, los cuales realiza un sinnúmero de actividades según el cargo y la necesidad del área.

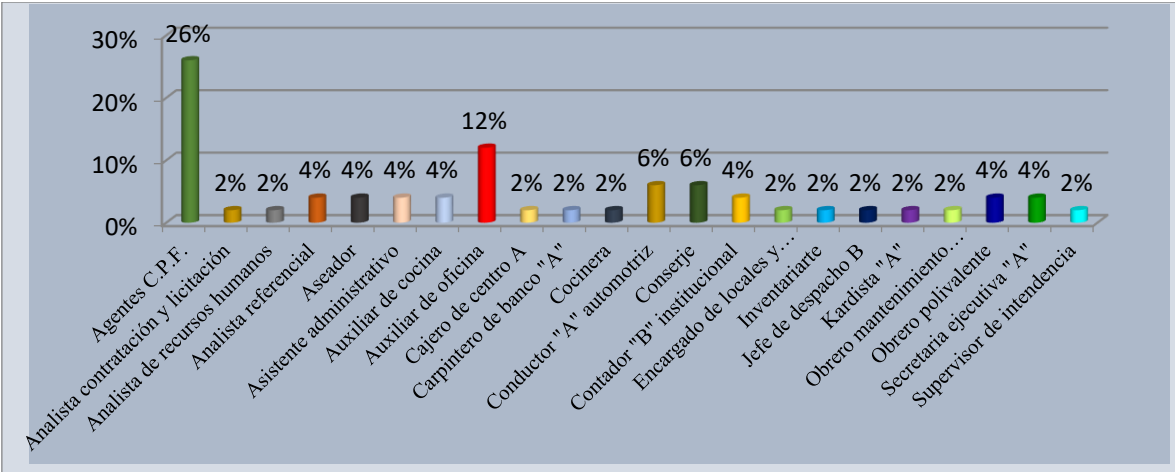


Gráfico 1 cargos que existen en el Área Administración Financieras
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

Distribución de cargos de los trabajadores de la Administración Financiera de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua, en él se refleja el porcentaje los cargos encuestados para la investigación.

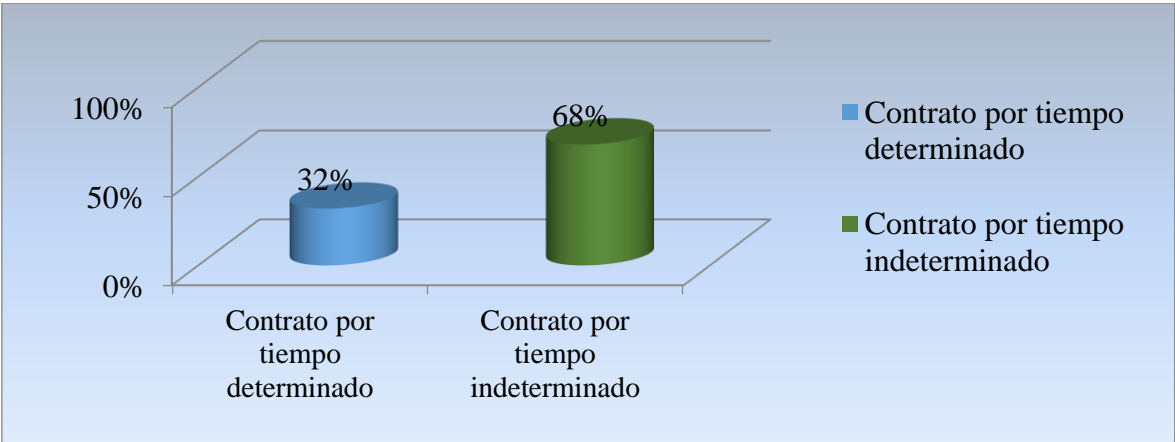


Gráfico 2 Tipo de contratos
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

Los trabajadores encuestados el 32% están contratos por tiempo determinado y el 68% por contratos por tiempo indeterminado de los trabajadores de la Administración Financieras de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua.

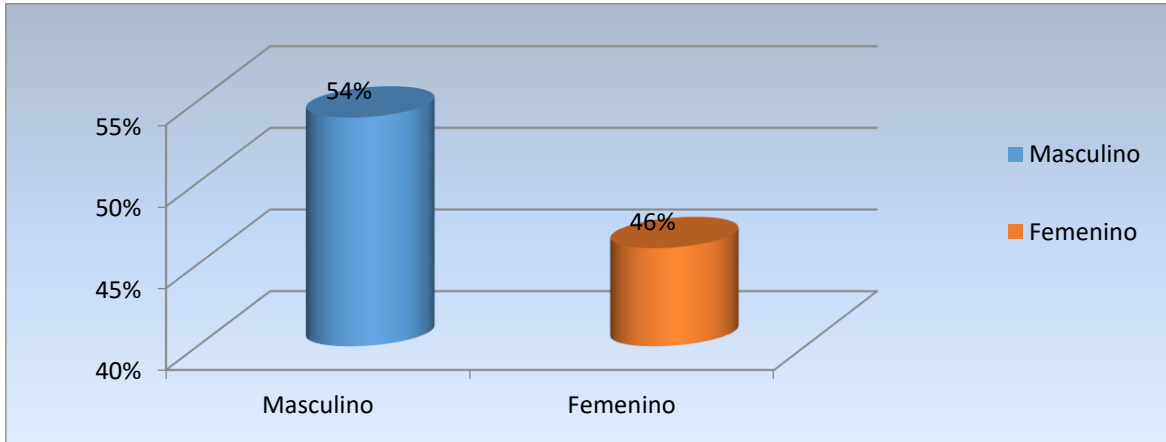


Gráfico 3 Género del personal
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

Acorde a esta información, se puede constatar el género de los trabajadores de la Administración Financiera de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua como se muestra en el grafico el 54% de masculino y el 46% son femeninos.

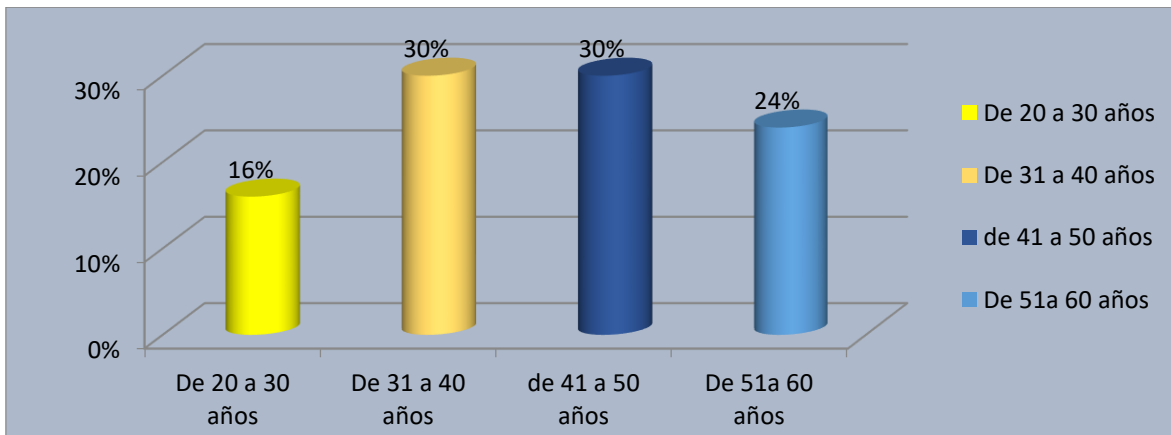


Gráfico 4 Edades del personal
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

Acorde a esta información, se puede constatar que el rango de edades al cual está indicado que los mayores rangos de edades están entre 31 a 40 y 41 a 50 años se suma un 60% de la población, 50 a 60 años con el 54%, 20 a 30años el 16% de los trabajadores de la Administración Financieras de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua.

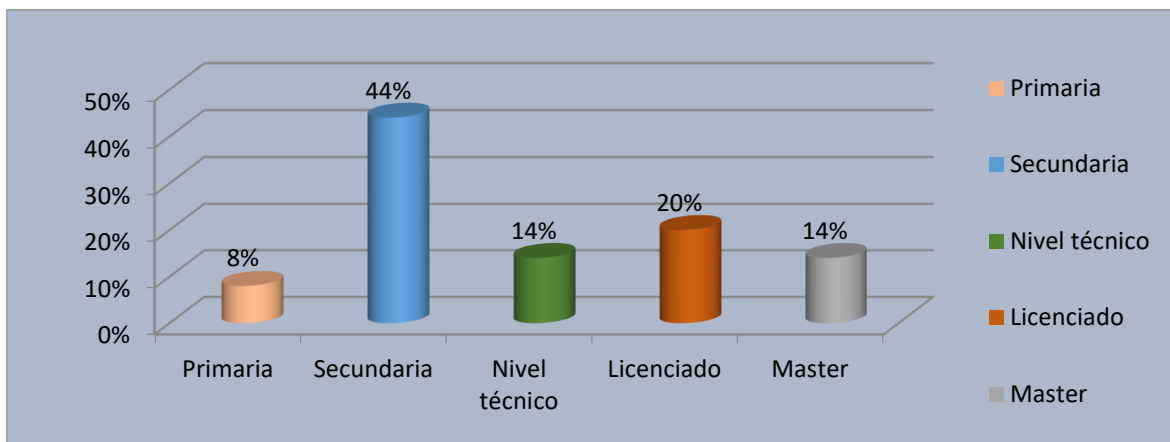


Gráfico 5 Nivel de estudio del personal
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

Según datos recolectados en la encuesta sobre el nivel de estudio, se obtuvo que el nivel más alto es secundario siendo el 44%, luego están los recursos que son profesionales a nivel de licenciatura con 20% y master en un 14%, a nivel técnico el 14% y por ultimo primaria siendo el 8%.

7.2. Comportamiento de clima organizacional en la Administración Financiera de la Facultad de Ciencias Económica UNAN-Managua.

El objetivo principal describí el clima organizacional en la Administración Financieras de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua, cómo se percibe el clima y cómo influye en los trabajadores, en el sentido de pertinencia, la relaciones con los líderes, las condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, la comunicación las compensaciones y reconocimientos.

Para llevar a cabo una identificación del clima organizacional se realizó un análisis de los diferentes factores que lo componen en el área en estudio y a continuación se describen.

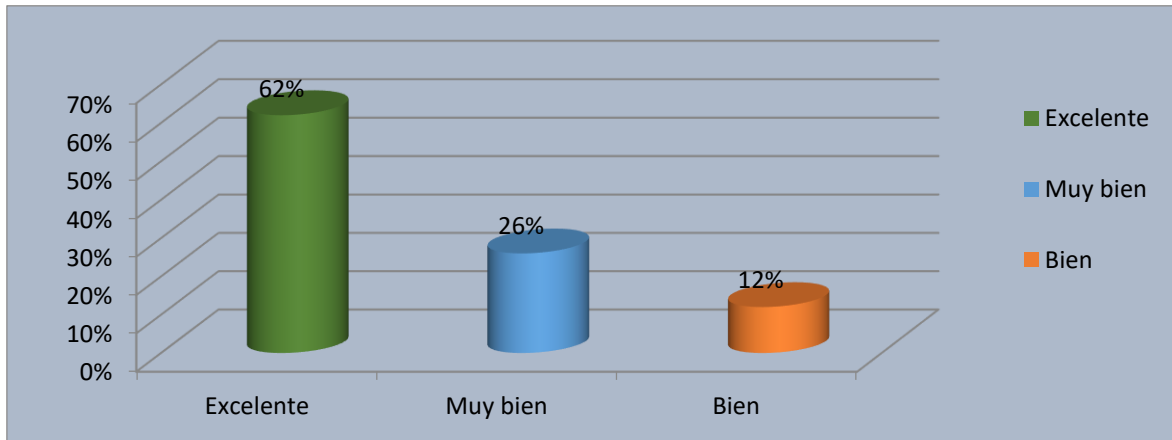


Gráfico 6 Como se siente los trabajadores en la institución
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

Se puede reflejar en el gráfico que los trabajadores encuestados expresan cómo con un 62% indica que excelente, el 26% muy bien y el 12 % bien, esto indica que el mayor porcentaje siente excelentemente en la institución, eso favorece un clima positivo

De acuerdo al análisis se observa que el clima organizacional es apropiado para realizar las tareas en del área y se debe a la realización personal, ya que existan oportunidades para progresar, lo que se vincula a la promoción del desarrollo del personal, de igual manera se reconoce los logros de los trabajadores y los niveles de desempeño, se involucran a los trabajadores para que se sienten comprometidos con el éxito en la institución y de esta forma cada trabajador asegura sus niveles de logro personal generando éxito adquirido.

Una forma en la que se puede identificar como se siente los trabajadores es con sentido de pertenencia, pues es uno de los factores de gran importancia ya que a través de ello se siente identificado en la organización con los objetivos organizacionales, pues esto marca una gran diferencia, por eso los trabajadores prefieren trabajar en esta institución ya que está totalmente ligado al desempeño laboral, el trabajador se siente orgulloso de ser parte de la misma.

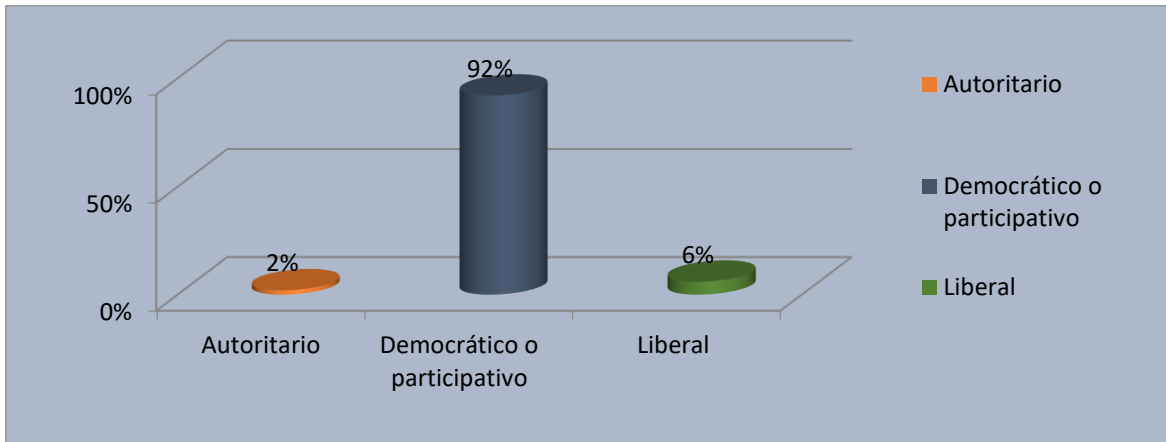


Gráfico 7 Cómo considera los trabajadores al jefe como líder
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

De acuerdo a la encuesta el 92% de los encuestados clasifica al jefe como un líder democrático o participativo, 6% como un líder liberal y el 2% de como un líder autocrático.

De acuerdo con el resultado se puede decir que el líder influye en el comportamiento de los trabajadores, motiva, delega mantiene buenas relaciones entre jefe y subordinado y esto factores afecta de manera positiva al clima organizacional.

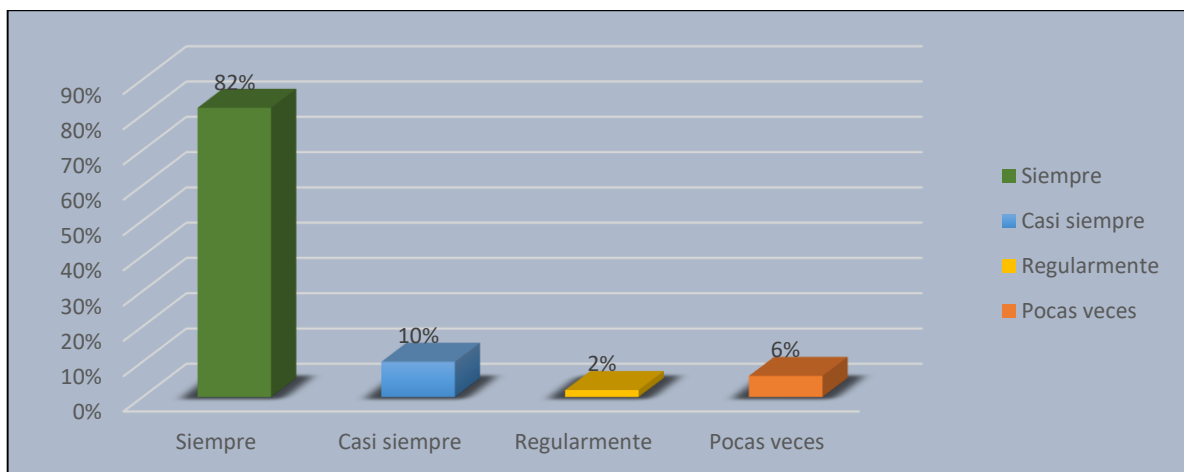


Gráfico 8 Es fácil establecer diálogos con su jefe
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

Los encuestados dice que es fácil establecer dialogo con el jefe con 82%, existe una buena comunicación entre el jefe y el subordinado el 10% que casi siempre, y un 2% regularmente y 6% que pocas veces.

Este es un factor de gran importancia ya que de los líderes depende las decisiones que se toma en las áreas y de estas daciones que se tomen se obtendrá los resultados esperados dentro de la administración financiera y se podrá lograr los objetivos organizacionales

7.2.1. Condiciones físicas de trabajo en las áreas

Las condiciones físicas de trabajo es parte fundamental para el buen desempeño de trabajo, por ende, los trabajadores deben de desarrollar su función en un ambiente con buenas condiciones como iluminación, ruidos, limpieza buena ventilación etc,

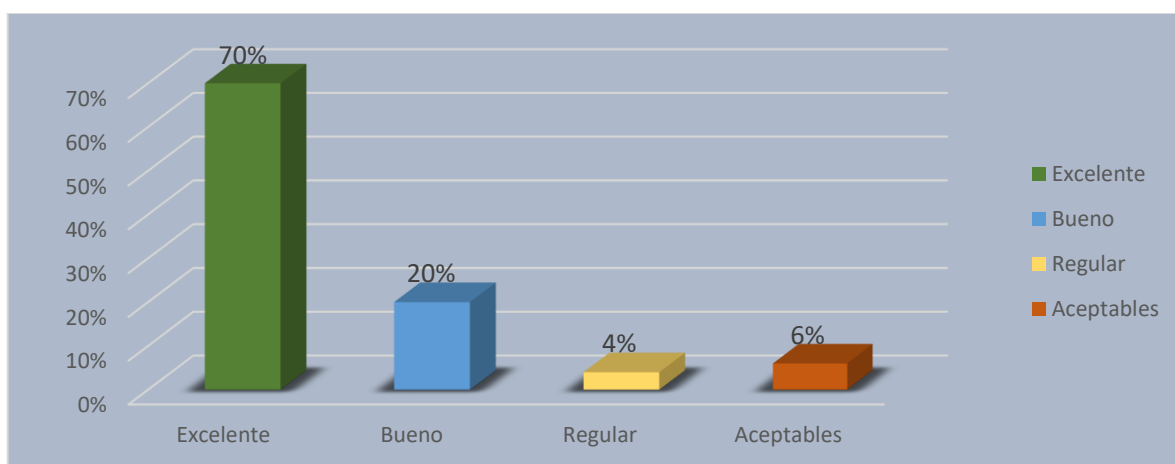


Gráfico 9 Cómo son las condiciones de trabajo
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

Respecto a las condiciones físicas de trabajo se observa que el 70% de los encuestados afirman que son excelente, el 20% son buenas y el 4% regular y 6% son aceptable.

Mediante la observación de las oficinas, pasillos, aulas que conforman la administración financiera se observó que se cuenta con las condiciones físicas, la iluminación en todas las áreas es la adecuada según las normas, cada trabajador consta con los implementos básicos de trabajo y seguridad, las zonas de peligro están señalizada, la ventilación al personal de hace se le garantiza los medios de protección.

De acuerdo a la entrevista realizadas al responsable a las condiciones física de trabajo en el comedor se puedo constatar que si existe molesta en la temperatura, esto se debe a

desperfecto de la campaña de extractor de aire, no cuenta con el espacio adecuado para realizar su función.

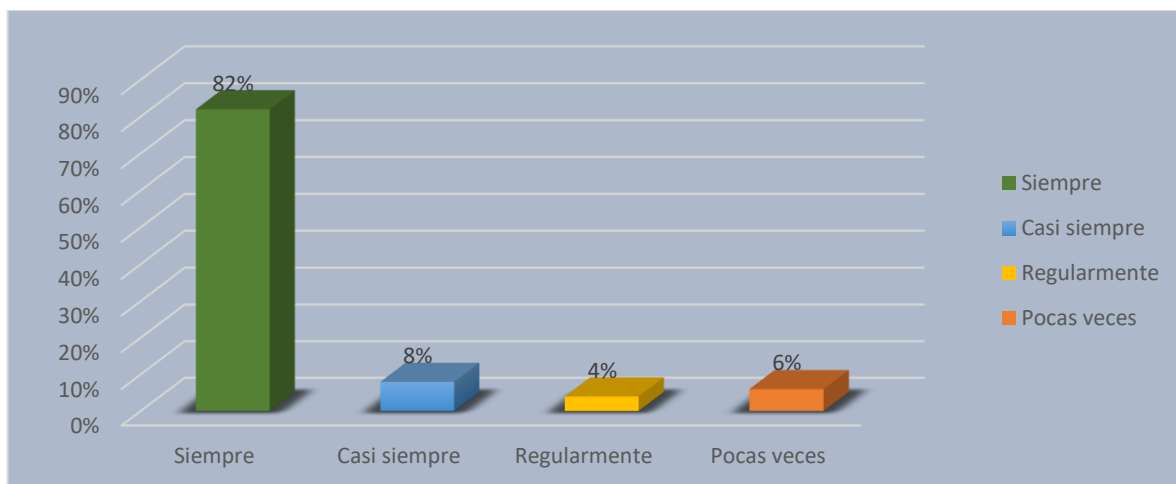


Gráfico 10 cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar correctamente sus funciones
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

El 82% encuestado dice que siempre cuenta con las herramientas necesarias, 8% que casi siempre cuenta y el 4% regularmente y 6% que poca vez cuenta con la herramienta necesaria para desempeñar correctamente sus funciones.

Se realizó mediante la observación un recorrido por las áreas de trabajos de oficina de administración, contabilidad he intendencia, se pudo constatar que todas las oficinas estaban dotadas de equipo necesarios como computadoras, a la altura de las exigencias laborales (funciones) y con los accesorios adecuados para el desempeño y cuidado del mismo (impresora, batería, estabilizador, pantalla plana que no daña la retina, almohadillas). Estas a su vez contaban con mobiliario moderno y ergonómico, implementos básicos tales como engrapadoras, saca grapas, papelería, lápices, borradores, cuadernos o libretas para los apuntes, red instalada, correo institucional, etc

Seguridad interna cuenta con todas las herramientas para realizar el trabajo y cuenta con los medios de protección, tiene una bodega de almacenamiento de materiales y productos químicos.

7.2.2. Relaciones interpersonales entre los trabajadores

Un buen ambiente trabajo con buenas relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo, con un ambiente amistoso, respetuoso etc, es de gran importancia para que una persona, esto le permite que se desarrolle bien en su puesto de trabajo pues es de gran importancia para que se desempeñe bien y correctamente.

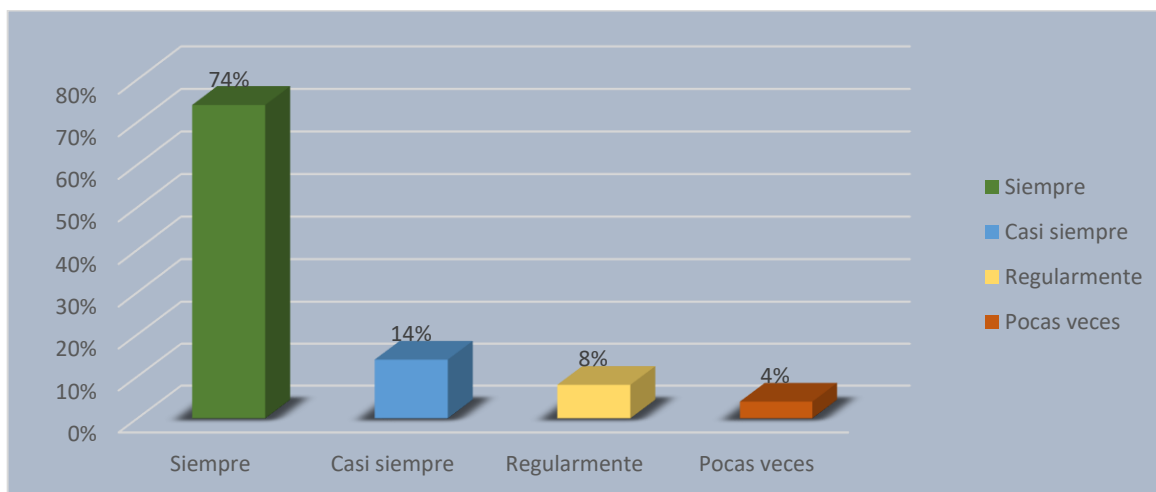


Gráfico 11 El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

De acuerdo con los resultados se puede ver que 74% de los trabajadores encuestados afirma que el grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado, 14% que casi siempre, 8% regularmente y 4% pocas veces.

Las relaciones interpersonales son elementos básicos para el desarrollo de los seres humanos y es fundamental para la vida, es la que se establece entre las demás personas y es importante que el trabajador se siente aceptado y que pertenece a un grupo en el que le permita tener una buena relación entre los todos y que tenga la capacidad de trabajar en armonía y en equipo.

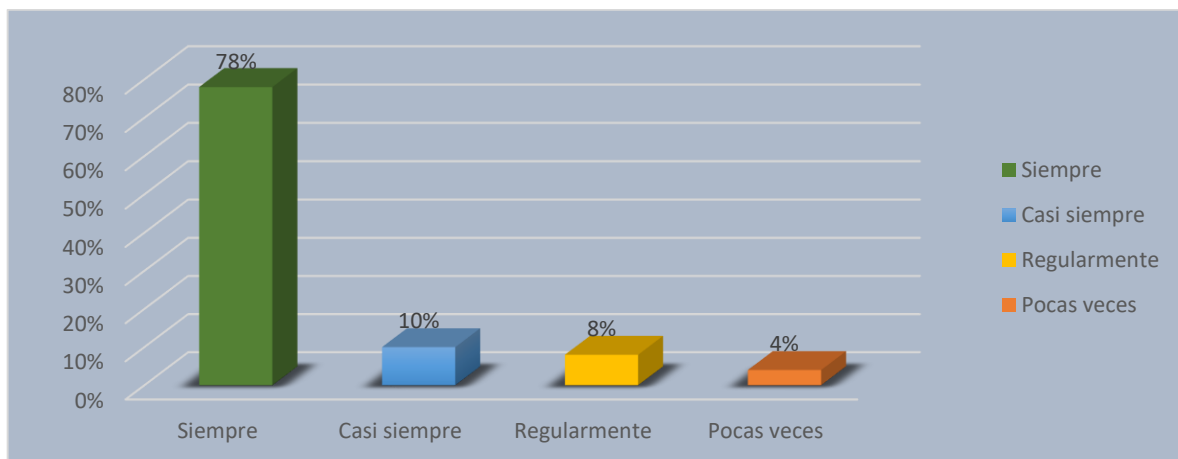


Gráfico 12 Los compañeros de trabajo cooperan entre sí
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

La pregunta si los compañeros de trabajo cooperan entre sí, el 78% confirma que siempre, 10% casi siempre, 8% regularmente, 4% pocas veces.

El trabajo en equipo puede generar Integración armonía de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas, responsabilidad compartida entre los miembros, coordinación y planificación en las actividades que se realizar.

Existe objetivo en común según los resultados de las entrevistas en la pregunta 2 incisos “d” los jefes de área concuerdan que las relaciones son muy buenas y que no hay desarmonía a la hora de realizar el trabajo y que existe cooperación en el equipo de trabajo

Las relaciones interpersonales que se genera en las áreas tienen un objetivo en común ya que genera entre los trabajadores entusiasmo, satisfacción en las tareas encomendadas, es muy importante el respeto entre los demás para que se obtenga un buen resultado.

7.2.3. Comunicación que existe en la Administración Financiera

Si la comunicación fluya adecuadamente, porque exista colaboración entre el personal del área, las condiciones laborales, la remuneración son atractiva y concuerda con el desempeño de los colaboradores, todo este factor radica en la importancia del clima laboral.

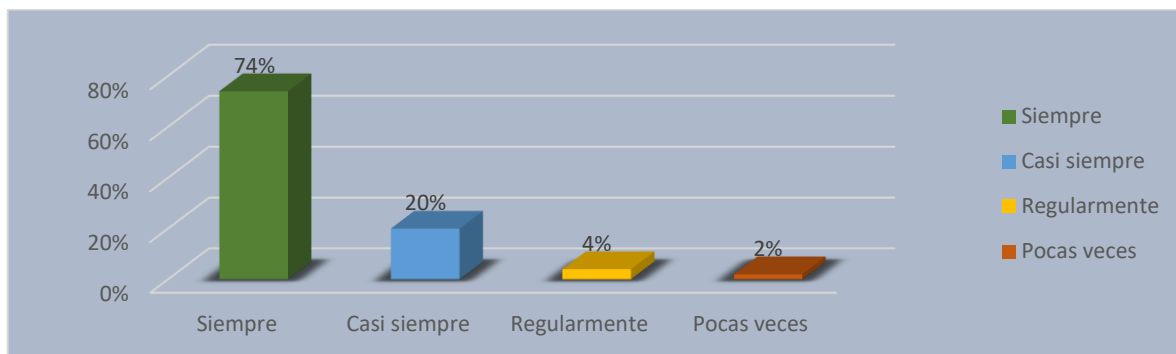


Gráfico 13 se cuenta con la información necesaria para cumplir con el trabajo
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

Según la pregunta en la encuesta que si se cuenta con la información necesaria para cumplir con el trabajo el 74% confirma que siempre, 20 % casi siempre, 4% regularmente, 2 % pocas veces.

De acuerdo con la entrevista realizada a los trabajadores consideran que, si existe una buena comunicación en el trabajo, la información fluye adecuadamente, cada área realiza las actividades y comparten información con los demás trabajadores por lo existen suficientes canales de comunicación dentro de la de las áreas generando colaboración entre el personal, lo que se puede decir que los resultados de 74% está en una buena comunicación.

7.2.4. Compensación y reconocimiento que se otorga al personal

Las compensaciones monetarias son retribuciones de dinero que reciben los trabajadores por medio de salarios, bonos, premios, e incentivos.

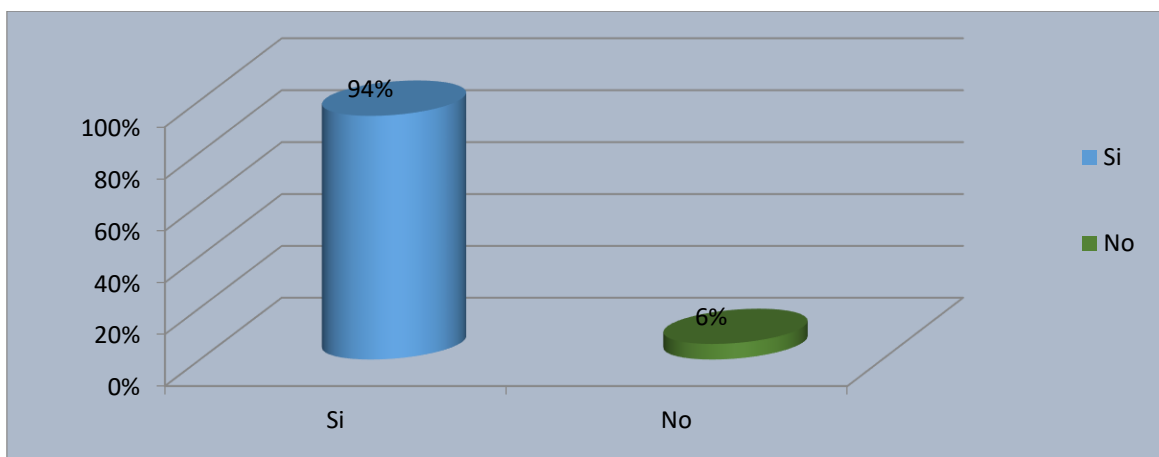


Gráfico 14 Considera que el salario que percibe está acorde a su preparación
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

En la pregunta que considera que el salario que percibe está acorde a su preparación, los encuestados confirma que SI con un 94% y el 6% dice que NO

En la institución el salario es muy atractivo y justo esta relación a la labor que se realiza, por lo tanto, podría afirmar que permite cubrir las expectativas económicas de los trabajadores, es decir están inmersos a los beneficios, oportunidades de crecimiento, condiciones laborales agradables.

Según datos obtenidos en las entrevistas los trabajadores de administración financiera devengan su salario acorde a las funciones que realizan, pero en algunos casos se debería de revisar éstos, debido que realizan actividades iguales a otros cargos que devengan más salario los cuales podríamos decir que los representa el 6% según el gráfico.

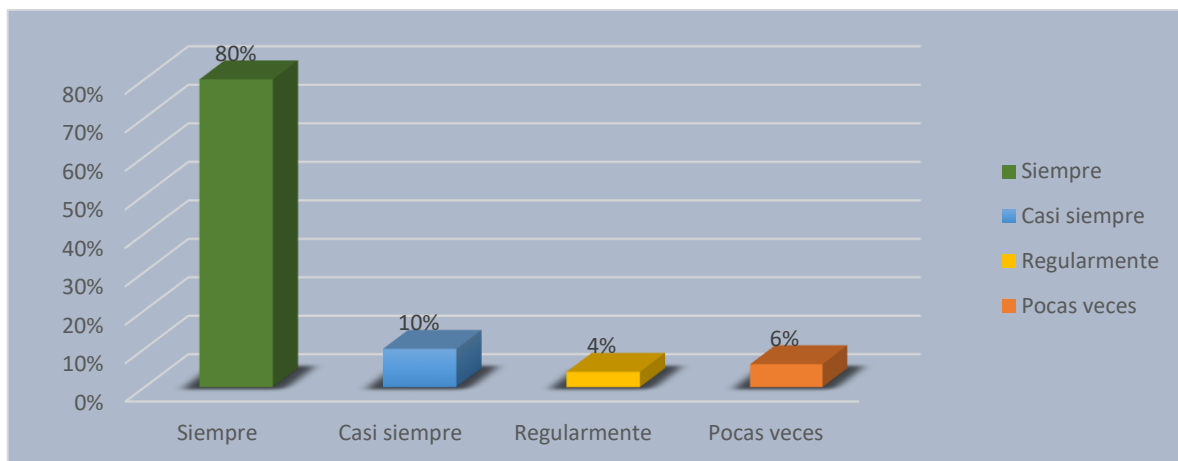


Gráfico 15 En la institución le reconoce su trabajo, le felicitan o le otorgan algún beneficio
 Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

En la pregunta si en la institución le reconoce su trabajo, le felicitan o le otorgan algún beneficio, los encuestados afirma con el 80%, siempre, el 10% casi siempre, 4% regularme y el 6% pocas veces.

La institución en la actualidad otorga beneficio para los trabajadores según el convenio por contrato de tiempo determinado, así los lo afirma y concuerdan todo los entrevistados.

Logros y reconocimiento: Se refiere al reconocimiento que tienes dentro de la empresa, esto a la vez motiva al trabajador laborar con responsabilidad le da la confianza de hacer el trabajo, a su vez es motivación misma del trabajador.

7.3. Análisis de los diferentes niveles de satisfacción e insatisfacción de los trabajadores de la Administración Financieras de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua

Se analizare los factores el nivel de satisfacción e insatisfacción laboral que tienen los trabajadores de la Administración Financieras de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua,

7.3.1. Medición de la satisfacción laboral en los trabajadores de la administración financiera.

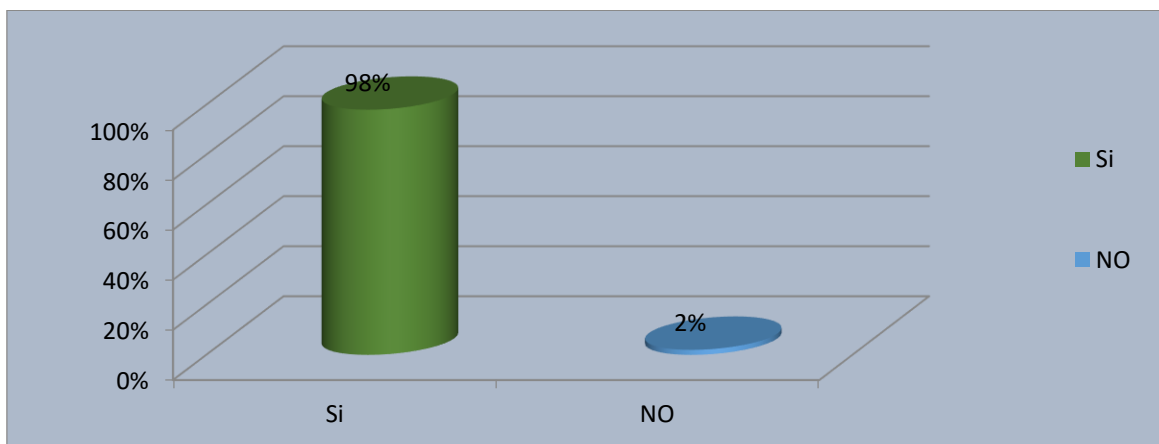


Gráfico 16 Estás satisfecho de trabajar para esta institución
Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

. Se observa que el 98% de los trabajadores de la administración financiera se siente satisfecho de trabajar en la institución lo que se demuestra que existe mucha estabilidad laboral, ya que es una institución se los brinda, el 2% expresa que no.

La satisfacción laboral es apropiada para realizar las tareas en las áreas se debe a que las condiciones físicas y materiales son las más apropiadas, dentro de las áreas el ambiente de trabajo es confortable porque los trabajadores se enfocan en sus propias funciones,

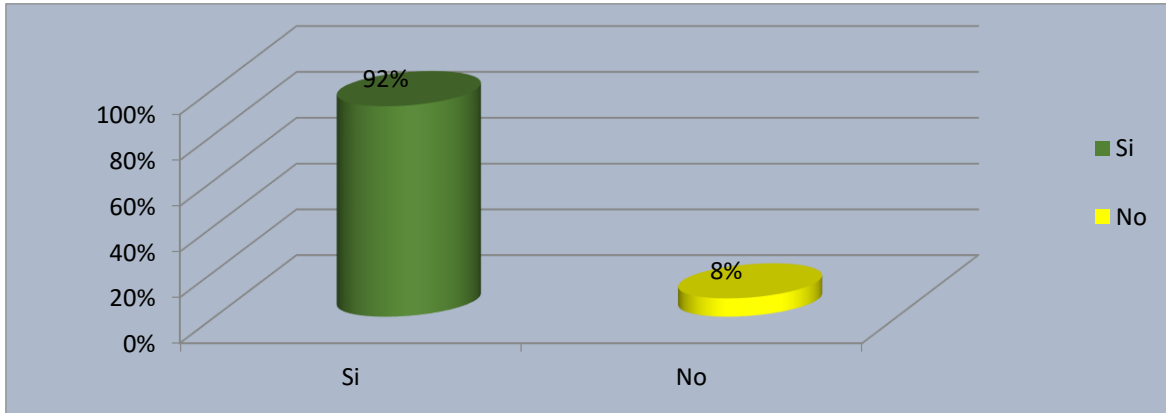


Gráfico 17 Se siente satisfecho (a) con el cargo que desempeño
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

. De acuerdo a la pregunta de que si siente satisfecho (a) con el cargo que desempeño, 92% de los encuestados confirma que SI y el 8% dicen que no.

Lo trabajadores se sienten comprometidos con el cargo, pues cada trabajador asegura sus niveles de logro personal, buscan el éxito, se puede identificar que la institución es una buena opción para alcanzar una vida laboral, pues es claro que los trabajadores buscan adquirir experiencia por un corto o mediano plazo.

De acuerdo a las entrevistas y la observación se puede afirmar que cumplen con las tareas diarias en el trabajo, esto le permite el desarrollo personal porque las diferentes situaciones laborales a las que te enfrentas son motivo de aprendizaje continuo, cada trabajador es factor clave para el éxito de la institución porque la responsabilidad que recae en cada uno hace que cada trabajador se convierta en pieza fundamental dentro de la misma.

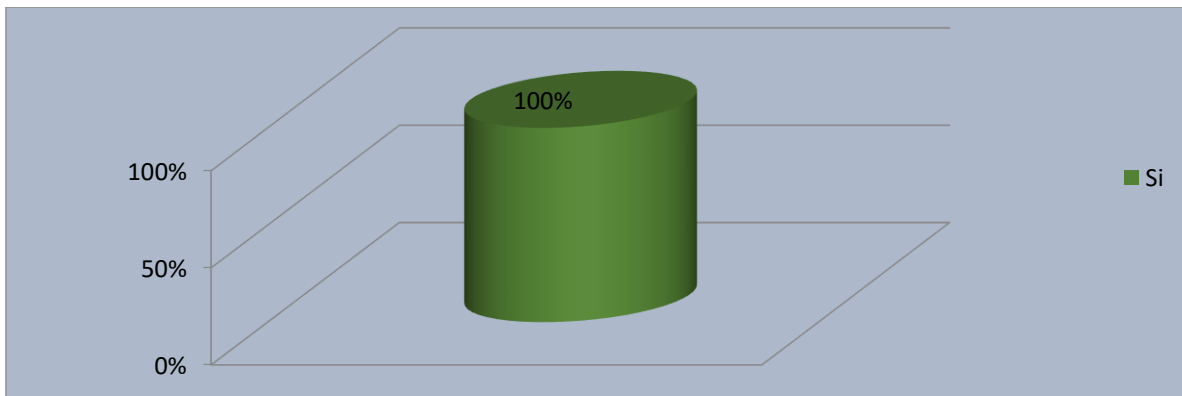


Gráfico 18 Cuenta con una jornada justa para realizar su tarea asignada
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

Los encuestados afirman un 100% que tiene una jornada justa.

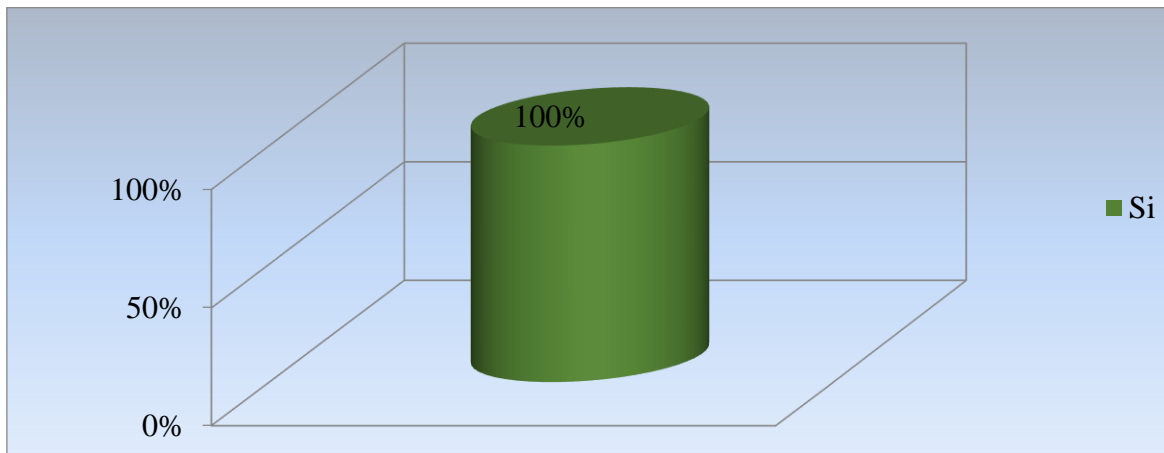


Gráfico 19 Les gusta su trabajo
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

Los encuestados afirman un 100% Cuenta con una jornada y justa que si le gusta

Se podría afirmar que los colaboradores se sienten totalmente felices porque les gusta su trabajo, cuenta con una jornada justa que les permite realizar sus tareas de acuerdo con los resultados pues les brinda las herramientas necesarias para poder desenvolverse plenamente en sus labores.

7.3.2. Factores de satisfacción de los trabajadores

Esto varían de acuerdo al tipo de contratos de la institución y es parte de la satisfacción ya que un trabajador que se siente satisfecho con su salario y con los beneficios que le ofrece será un trabajador eficiente y desempeñara mejor el trabajo asignado, el trabajador que no tiene estos beneficios será un trabajador que solo gozan de beneficios de acuerdo con la ley que les otorga.

Estos son según la ley 185 código del trabajo en la republica de Nicaragua dice que el trabajo es un derecho, una responsabilidad social y goza de la especial protección del estado, el capítulo III, Artículo 30. dice que el personal debe de gozar de capacitaciones periódicas para ampliar los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores,

En el artículo No. 51. Detalla que la jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no debe ser mayor de ocho horas diarias ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas semanales, también aclara la jornada nocturna y mixta. Título

V. Capítulo I, nos detallan varios artículos referentes al ambiente laboral que deben de tener los colaboradores de la organización, los trabajadores deben de poseer un clima laboral agradable, con seguridad física como emocional.

Según la ley Artículo 76. Todo trabajador tiene derecho a disfrutar de quince días de descanso continuo por seis meses laborados en la misma empresa y con su remuneración en concepto de vacaciones ósea no se le debe deducir. Con respecto al salario.

El artículo 85, menciona que “Todo trabajador tiene derecho a un ‘salario mínimo’ por los servicios prestados en jornada ordinaria de trabajo, de modo que le asegure la satisfacción de las necesidades básicas y vitales de un jefe de familia” El código del trabajo de la República de Nicaragua tiene como principal objetivo velar y defender los derechos de los trabajadores que se desempeñan en diferentes actividades en el ámbito laboral.

Las necesidades humanas asumen formas y expresiones que varían según el individuo, y en ella se presentan una serie de beneficios que la institución brinda a los trabajadores de los cuales se mencionan a continuación:

Beneficios Monetarios (Según convenio capítulos II y III).

1. Reajuste salarial, clausula 21.
2. Pago por antigüedad, clausula 22
3. Reconocimiento por títulos Universitarios, según sea el caso Clausula 24
4. 10% Licenciatura
5. 15% Especialidades
6. 20% Maestrías
7. Premios por años de Servicios, clausula 25.
8. Aporte económico para confección Uniformes
9. Plan de Jubilación

Fondo Social: Por ejemplo, si fallece un miembro del núcleo familiar el programa de Fondo Social brinda apoyo económico equivalente a 3 salarios básicos para gastos de funerales, cabe mencionar que el trabajador de manera mensual le aplican deducción del 2% del salario Básico.

1. Bono Navideño, Canasta Básica, Escolar, Clausula 23.
2. Becas de estudios, clausula 68
3. Bono de Lentes (anual), Clausula 43
4. Bono Odontológico (anual), Clausula 43
5. Servicio de comedor, subsidio alimenticio parcial, clausula 46
6. Subsidio de transporte, Clausula 50.
7. Exoneración de aranceles, Cláusula 67
8. Salario del 100% en caso de subsidio.
9. Pago por riesgos profesional, Clausula 40
10. Reclassificación y valorización de cargos, Clausula 20.
11. Viáticos de alimentación, Clausula 45.

No Monetarios

1. Permisos con goce de salarios: clausula 56
2. Tres días (cambio de domicilio y nacimiento de un hijo)
3. Un mes (Por enfermedad de un miembro del núcleo familiar)
4. Siete días (casamiento y muerte de un miembro del núcleo familiar)
5. Permisos por Problemas Judiciales
6. Permisos Pre-escolar: Atención a hijos de trabajadores en CDI
7. Permisos especiales por estudio
8. Capacitaciones
9. Descanso adicional por parto
10. Permiso especial hasta por un año.
11. Permisos Académicos
12. Actividades recreativas.
13. Implementos de trabajos
14. Uniformes, gabachas, chaquetas, botas, gorras y capotes.

15. Alimentación gratuita, al personal del comedor.
16. Transporte por cambio de vivienda.
17. Renovación de licencia de conducir.

Beneficios adicionales al convenio que brinda la Facultad de Ciencias Económicas.

Monetarios

1. Subsidio de transporte para el personal que viaja fuera de Managua. Reconocimiento económico para el personal Biblioteca, Cedoc, secretarias y contadores.
2. Reconocimiento económico para el personal de seguridad interna por laborar en navidad.
3. Pago de cursos ejecutivos de los recursos que deseen estudiar fuera del Recinto.
4. Apoyo económico al personal para tramitar documentos académicos en otras universidades. Exoneraciones de Cursos ejecutivos internos.
5. Exoneraciones y/o Descuentos para estudios de maestrías.

No monetarios

1. Almuerzo de bienvenida de nuevo año.
2. Las autoridades se reúnen con el personal para conocer las debilidades que existen en cada área.
3. Celebración del día de la mujer, madre, padres y bibliotecarios.
4. Convivio fuera del Recinto en el mes de diciembre, para el personal del comedor y personal de apoyo logístico de las diferentes actividades.
5. Almuerzo para todo el personal como despedida de año.
6. Promociones laborales.
7. Capacitaciones constantes.
8. Apoyo al trabajador por muerte de un miembro del núcleo familiar. (Transporte, productos varios, ofrenda floral)
9. Préstamos institucionales.

7.4. Relación de los Factores de clima organizacional y satisfacción que influyen positiva y negativamente.

Se analiza el clima organizacional con los niveles de satisfacción del personal de la Administración Financieras de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua, el objetivo es analizar los atributos del clima que influyen positivamente en los trabajadores y atributos del clima que influyen negativamente el ambiente físico el desarrollo personal y autoestima.

7.4.1. Atributos del clima que influyen negativamente en el clima organizacional y satisfacción de los trabajadores

Estos atributos son características individuales que diferencian de una persona otra, estos atributos pueden influir en los trabajadores, ya sea su salida para buscar nuevos empleos, la cual intenta mejorar las condiciones de vida, y también se refleja en la lealtad así la organización esto va en dependencia de como es el clima en la organización.

La insatisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes. Ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada indirectamente con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importante de la insatisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgo organizacional puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la insatisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son: Falta de creatividad, Abandono, Baja productividad y dificultad para trabajar en grupo.

7.4.2. Atributos del clima que influyen positivamente en el clima organizacional y satisfacción de los trabajadores

En cuanto a los atributos organizacionales vistos desde el enfoque perceptivo, el clima laboral se define como una serie de características que son percibidas a propósito de una organización y que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización actúa consciente o inconscientemente con sus miembros y con la sociedad.

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales sino del significado que el trabajador les da a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona o todo lo contrario. La satisfacción profesional puede depender de muchos factores y de los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procure el trabajo entre otros.

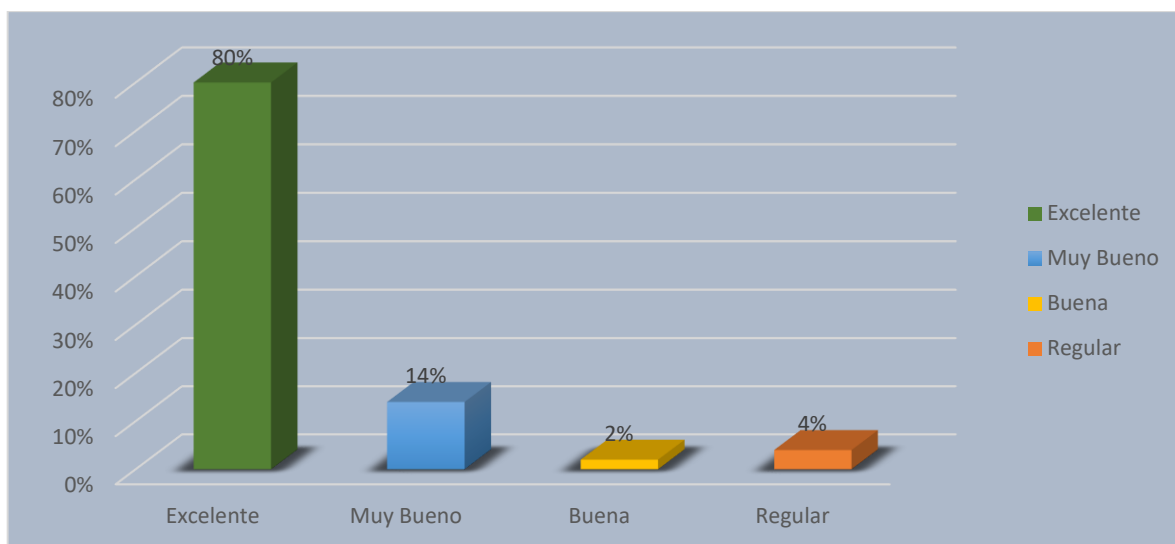


Gráfico 20 Cómo es la relación con tus colegas
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

Cómo es la relación con tus colegas, los resultados de la encuesta 80% de los encuestados considera que la relación con los colegas excelente, el 14% muy buena, y el 2% que es buena y el 4% regular.

El trabajador siempre estará en un ambiente laboral, por ello siempre habrá relaciones con los compañeros de trabajo, desde que inicia la jornada de manera directa e indirecta.

Un buen clima laboral se refleja en las relaciones con los colegas, esta se orienta hacia los objetivos generales de la empresa, mientras que un mal relación laboral destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento, los objetivos que persiguen, un mal ambiente en el que se desenvuelven, se genera la división del trabajo, realización de actividades continuas en función del cumplimiento de metas, entre otras.

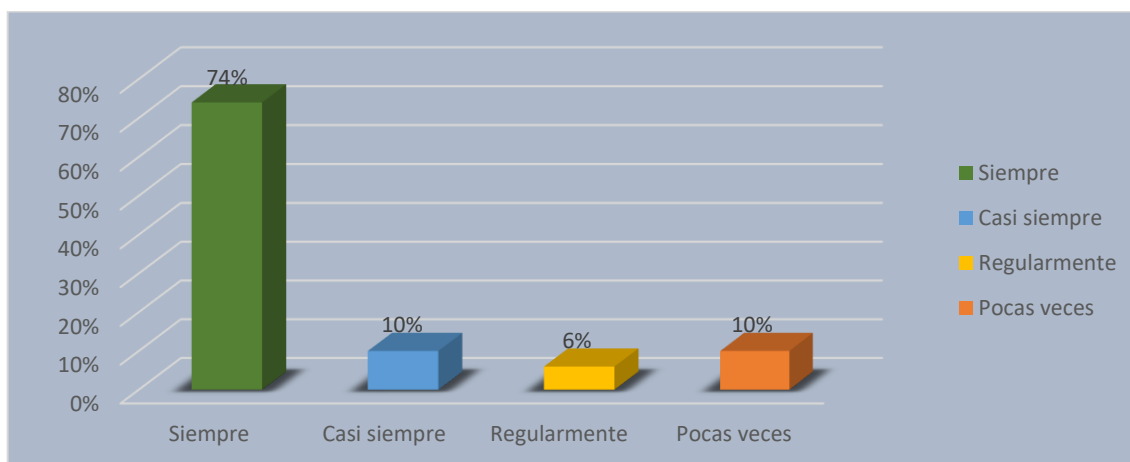


Gráfico 21 Los jefes demuestran interés por las personas que trabajan en el área
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

. Los jefes demuestran interés por las personas que trabajan en el área, el 74% de los encuestado afirma que siempre el jefe demuestra interés por el personal, 10% casi siempre, 6% regularmente y 10% pocas veces.

Es un atributo influyen positivamente en los trabajadores, se puede decir que la capacidad de jefe de demostrar el interés por las personas que trabaja en el área, su relacionarse con sus colaboradores, que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito, el cual elevado sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurara al trabajador, por otra parte, buscan en el trabajo socialización y estímulo, se trata de ayudar a la persona para que consiga en trabajo la mayor satisfacción posible.

7.4.3. Ambiente físico de áreas de trabajo

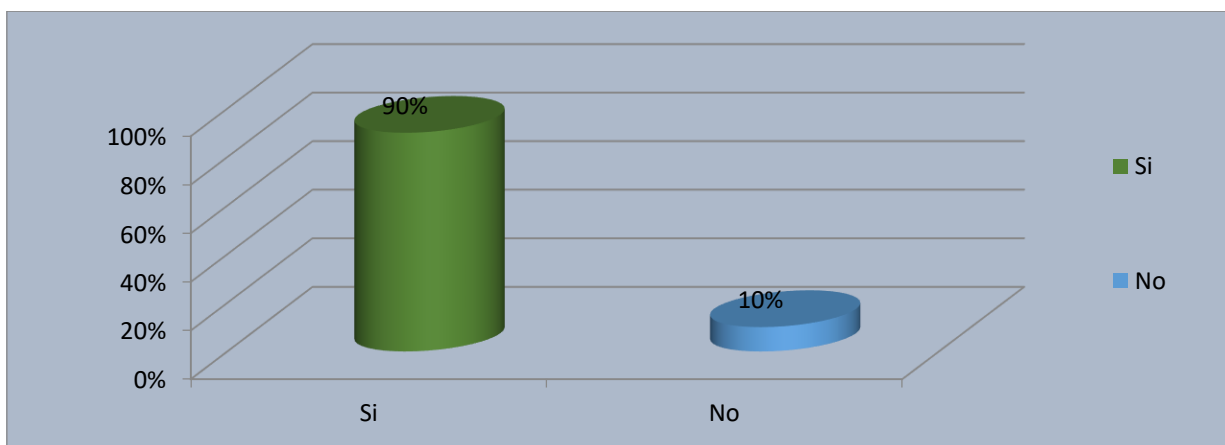


Gráfico 22 Tiene el espacio suficiente y cómodo para realizar su trabajo
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

De acuerdo a la encuesta y la observación directa en algunas oficinas como contabilidad bodega, administración se puede observar que dentro del área el espacio de trabajo es confortable, el espacio físico de trabaja es cómodo cuenta con condiciones en la oficina adecuados para la comodidad de los trabajadores, para un buen desempeño de las labores diarias.

Por otro lado, los encuetados afirmar que la distribución física de los espacios de trabajo facilita la realización de las labores porque las áreas se encuentran distribuidas según los procesos a realizar dentro de la empresa, se puede dice que ellos representan el 90% de los encuestados.

El otro 10% son los trabajadores que no cuenta con el espacio suficiente y como lo explica el entrevistado 5 responsable del comedor, que dice que no cuenta con el espacio suficiente para realizar las tareas.

7.4.4. Desarrollo Personal de la Administración Financiera

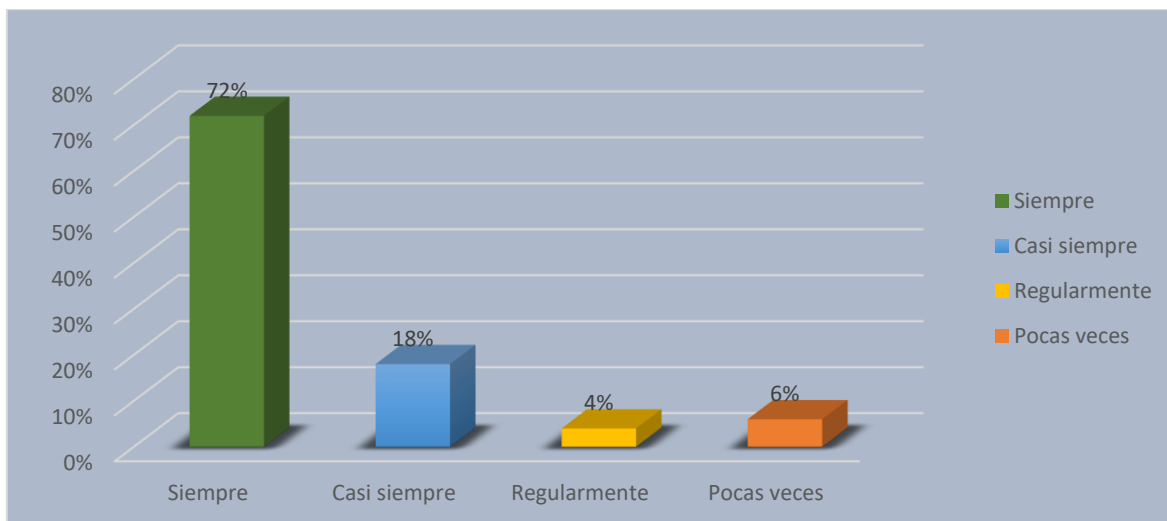


Gráfico 23 Considera que las actividades que realiza le permiten desarrollarse personalmente
Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

según la encuesta si Considera que las actividades que realiza le permiten desarrollarse personalmente, 72% de los encuestados afirma que siempre las actividades de permite desarrollarse, 18% que casi siempre, con un 4% regularmente, 6% pocas veces.

En las áreas de la institución se observa que existe la preparación necesaria para realizar el trabajo porque se brinda las capacitaciones previas que ayuden a realizar mejor las funciones asignadas, pues las responsabilidades del puesto y objetivos del trabajo están claramente definidas

De acuerdo con el resultado del gráfico, se puede afirmar que cada trabajador se desarrolla en las actividades que realiza, pues los cargo cumple con los requisitos de estudios solicitado y la mayoría de los trabajares son personal con títulos de master, licenciados.

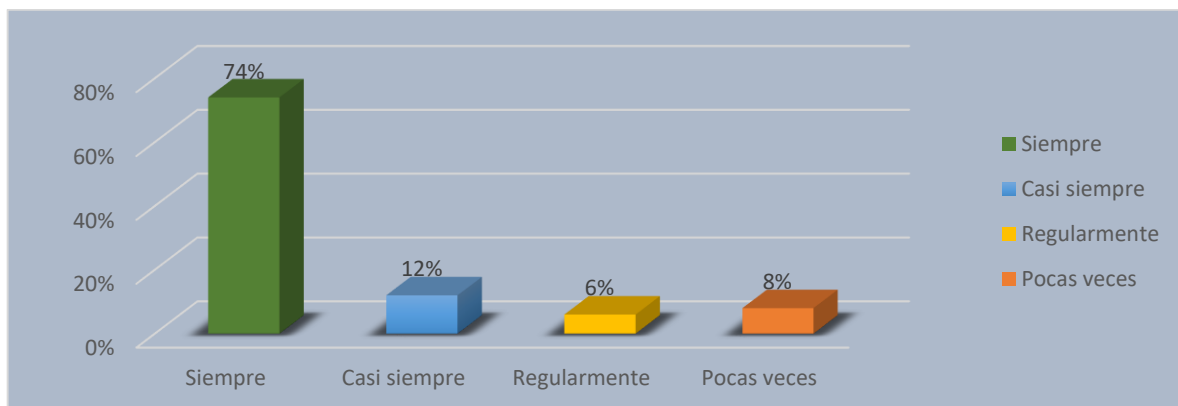


Gráfico 24 Los jefes de áreas expresan reconocimientos por los logros
 Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

Según el resultado el 74% de los encuestados expresa que los jefes siempre les reconocen por sus logros, el 12% dice que casi siempre, el 6% regularmente y 6% pocas veces.

En la institución se cuenta con un sistema de reconocimientos los cuales esta establecidos en el convenio colectivo de trabajadores, con un seguimiento y control en los cuales los jefes brindar apoyo de igual manera a todos.

7.4.5. Autoestima

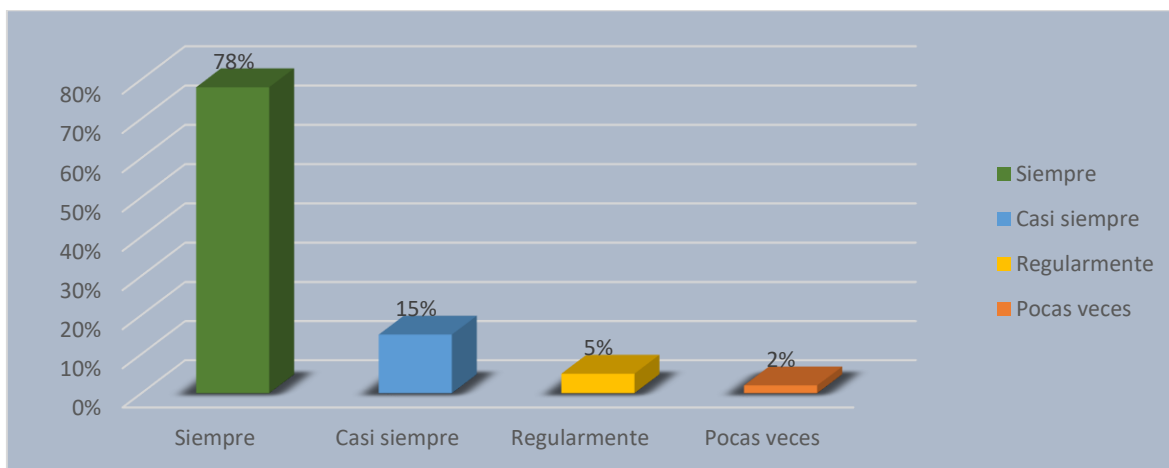


Gráfico 25 siente que su trabajo es valorado e importante para la institución
 Fuentes: Elaboración propia. Centeno R.F. (agosto/21)

Según la pregunta sienten que su trabajo es valorado e importante para la Institución, los encuestados con un 78% confirman que siempre, 15% casi siempre, 5% regularmente y 2% y pocas veces.

Regularmente y poca vez sienten que su trabajo es valorado

Dentro de la institución la tarea que se realiza son tan valiosas como cualquier otra empresa, existen áreas en las que las responsabilidades son mayores, a pesar de eso, todas las tareas realizadas son importantes en la institución se podría afirmar que a pesar de los obstáculos los colaboradores se sienten realmente útiles con sus funciones porque ponen en práctica los conocimientos adquiridos y a la vez el trabajo les permite realizarse pues saben que su trabajo es valorado e importante para la Institución para alcanzar los objetivos .

En síntesis, se concluye que la mayor parte de los trabajadores del área de estudio se encuentran satisfechos en el desarrollo de sus actividades.

7.5. Presentación de propuesta de mejora continua del clima y satisfacción laboral para ser aplicado al personal que labora en Administración Financiera de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua

7.5.1. Objetivo de la propuesta de mejora continua.

Propuesta de mejora continua del clima organizacional y satisfacción laboral para ser aplicado al personal que labora en Administración Financiera de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua.

7.5.2 Propuesta de mejora continua.

Para poder construir una propuesta de mejora del clima organizacional y satisfacción laboral en la Administración Financiera de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua se debe de contemplar las variables desarrolladas teniendo en cuenta los resultados de las encuestas y el análisis de estas.

En el modelo se propone el mejoramiento y la optimización del clima organizacional y la satisfacción laboral a partir de la implementación de acciones estratégicas que mejoren el desempeño del capital humano.

Es importante mencionar que unos de los elementos que se proponen como un aspecto fundamental para mejorar el clima organizacional son las capacitaciones, debido a la importancia de crear espacios mediante los cuales los trabajadores tengan la posibilidad de crecer tanto a nivel personal como profesional, generando a la vez oportunidades para que puedan interactuar entre ellos y mejorar así sus relaciones interpersonales, ligado directamente a una excelente comunicación, para que las personas tengan la oportunidad de retroalimentarse, que se identifique con los objetivos institucionales generando buenas relaciones interpersonales, basadas en la confianza, la solidaridad y el respeto.

7.5.3. Áreas de mejoras para ser aplicada la propuesta

Basado en los objetivos de mejora continua se propone considerar la implementación de capacitaciones para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores en las oficinas de la Administración Financiera de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua, como administración, contabilidad, comedor bodega e intendencia

Teniendo en cuenta la definición de cada una de las variables, y los resultados de las encuestas aplicadas con los trabajadores de Administración Financiera de la Facultad Ciencias Económicas UNAN- Managua, se puede observar las diferentes percepciones y las necesidades que existen a nivel laboral, personal y grupal con el objetivo de brindar un efecto positivo en el clima organizacional y la satisfacción laboral.

7.5.4 Estrategias y acciones de Propuesta de mejora continua.

Se definen un conjunto de estrategias y acciones concretas para aplicar para cada una de las variables contempladas

1. Crear factores de satisfacción

- ✓ Promover un sistema de bonificaciones o estímulos para los trabajadores el cual no hay diferencia según tipo de contrato, reconociendo sus acciones y labores destacadas, para que tengan en cuenta la importancia de seguir desarrollando comportamientos y acciones positivas que beneficien a la institución.

Se propone escoger al trabajador del mes en base a su eficiencia en el desarrollo de sus actividades.

- ✓ Lograr que el trabajo a diario proponga nuevos retos y que el trabajador comprenda que deben de ser proactivo y brindar lo mejor de sí mismos y alcanzar las metas y objetivos planteados.

Se sugiere capacitar al trabajador para apropiarse de la identidad, cultura, valores de la Institución y con una cultura basada con los objetivos organizaciones

2. Comunicación.

- ✓ Realizar un diagnóstico por medio del cual se analice el estado actual de la comunicación entre todos los trabajadores.

Se recomienda elaborar un análisis FODA del área Administrativa Financiera de la facultad

- ✓ Realizar actividades extracurriculares en las cuales los miembros del equipo de trabajo tengan la oportunidad de relacionarse y de recreación en espacios distintos a las instalaciones de la institución, con el fin de que puedan relacionarse distintas facetas de sus compañeros.

Se propone organizar actividades recreativas con el fin de los trabajadores interactúe con otras áreas de la Institución.

- ✓ Promover una cultura que privilegie la participación crítica de los miembros de la institución frente a la información que circula en la misma.

Mejorar las comunicaciones asertivas logrando la participación de todos los integrantes de la institución.

- ✓ Incentivar la toma de decisiones grupal, con la intención de compartir conocimientos que permitan enfrentar situaciones determinadas, fomentando a la vez la participación y la opinión de todo el personal, para promover de esta forma un mayor compromiso, confianza y responsabilidad.

3. Capacitación

- ✓ Capacitar constantemente a los empleados en diferentes temas que les permitan mejorar el desarrollo de sus funciones, teniendo la oportunidad de asistir a

seminarios y cursos, lo cual servirá no sólo para potenciar y profundicen sus conocimientos, sino también para que se sientan más motivados en el trabajo.

Crear planes de capacitación para la mejora continua, a corto y largo plazo de acuerdo a las necesidades de cada área.

4. Confianza

- ✓ Capacitar a los jefes sobre el trato y el manejo que deben dar a sus trabajadores para fortalecer la relación entre jefes y subordinados.

Mejorar la comunicación con los jefes en un ambiente de confianza y armonía.

- ✓ Crear grupos de trabajo para la solución de conflictos y también para crear un mejor clima laboral, en el que se identifiquen las fortalezas y habilidades de los empleados, se reconozcan las fallas y debilidades que se cometen, diseñando acciones que permitan solucionarlos de manera rápida y eficaz.

Se sugiere que estos grupos sus acciones sean de carácter equitativo en igualdad de condiciones.

- ✓ Fortalecer los conocimientos de los miembros del equipo de trabajo sobre los factores que favorecen un mejor ambiente laboral, mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales.

Proponer estrategias para hacer del trabajo un espacio más ameno y cálido, Continuar alcanzando las metas profesionales de cada miembro de esta área para lograr las metas y objetivos institucionales.

VIII. Conclusiones

Según los resultados obtenidos se puede observar que el clima organizacional es apropiado en la institución y esto se relaciona con la satisfacción laboral, por lo tanto, puede afirmar que la existencia de un adecuado clima organizacional y esto repercute positiva o negativamente en el desempeño de los colaboradores de los trabajadores de la administración financiera

El clima organizacional juega un papel importante en el logro de la satisfacción laboral debido a que un trabajador satisfecho obtiene mejores resultados en el desarrollo de sus actividades por ende se pueden identificar factores que identifican un buen clima y por tanto el trabajador es un elemento productivo, motivado, remunerado, compensación, teniendo buen liderazgo.

Analizando del trabajo de investigación se puede deducir que el clima organizacional tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral, los empleados con incentivos son compensados se sienten realizados personalmente y por lo tanto tienen una mejor satisfacción laboral, además de ello sienten mayor seguridad dentro de la institución.

La comunicación es apropiada debido a que los jefes muestran su apoyo y orientación constante para con los colaboradores se sienta totalmente respaldados

Las condiciones laborales son apropiadas estas están vinculadas al hecho de que la institución provee los elementos materiales, económicos, para el cumplimiento de las tareas encomendadas a cada uno de los trabajadores.

IX. Recomendaciones

El clima y la satisfacción laboral en una institución resulta de gran importancia, pues la misma está muy ligada a la productividad, desempeño y calidad de vida de los trabajadores. Por eso se recomiendan las siguientes medidas:

1. Realización de mediciones de clima organizacional periódica, con el fin de mantener un ambiente sano, el cual se refleje una mejor comunicación y lograr mayores relaciones personales en las áreas.
2. Fortalecimiento de los sistemas de administración organizacional, especialmente aquellos que promuevan eficiencia en el trabajo
3. Capacitación de liderazgo con habilidades para mejorar la comunicación, relaciones laborales con cada persona de su equipo y el del propio equipo de trabajo.
4. Se recomienda que los líderes de cada área se enfoquen más en sus colaboradores, es decir que los jefes utilicen un sistema de liderazgo consultivo para mejorar la satisfacción y las relaciones interpersonales de los colaboradores

X. Referencias Bibliográficas

- (Locke, E. (1976)). Locke, E.A. "La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo", en Dunnette. Manual de psicología industrial y organizacional. Rand Mc Nally college Ed. (Estados Unidos, Chicago, 1976). 607 pág.
- Arias, F. G. ((2012)). *Arias el proyecto de investigación introducción a la metodología científica 6ª edición julio de 2012 e.* venezuela: editorial episteme, c.a. caracas - república bolivariana de venezuela.
- Bastar, S. G. ((2012)). *metodología de la investigación*,. Derechos Reservados 2012, por RED TERCER MILENIO S.C.
- Bernal, T. C. ((2010)). *Metodología de la Investigación .Tercera Edición.* . Colombia.
- Bonet, J. ((1997)). (1997). España.: sol terrea. España.
- Brunet, I. ((1999)). *Clima Organizacional en Mercabar C.A. Iribarren Venezuela: Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.*
- Brunet.L. ((1997).). "El clima de trabajo en las organizaciones" (1997). México: Editorial Trillas.
- Chiavenato. ((2007)). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones Octava edición.* México, D.F: edición McGRAW HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V pag.518.
- Chiavenato. ((2009)). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. A Subsidiary of The McGraw-Hill Companies, Inc. México, D.F Pag546.
- chiavenato. ((2009)). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones.* México, D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. A Subsidiary of The McGraw-Hill Companies, Inc. México, D.F Pag546.
- Chiavenato, I. ((2000)). *Administración de Recursos Humanos. 5ª. Edición.* Colombia: Colombia Edita.
- Chiavenato, I. ((2012)). *Gestion del Talento Humano.* Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. ((1999)). *Administración de recursos humanos. 5ª. Edición.* Colombia: McGraw-Hill.
- Chivenato. ((1999)). *Administración de Recursos Humanos.(Quinta edición).* Mexico D.F: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Empresarios, J. (10 de (2007).). Obtenido de <http://www.ajeasturias.com>: <http://www.ajeasturias.com>
- Gardner, H. ((2005)). *Inteligencia emocional.S/E.*
- Hellriegel, D. y. ((2009)). *Comportamiento Organizacional.* 2Mexico D.F.: Thomson.

- Hernández, R. F. ((2010)). *Metodología de la investigación (5ta ed.)*. México D.F: México D.F.: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado.
- https. (18 de julio de 2019). *webyempresas*. Obtenido de com/sobre-nosotros/
https://www.webyempresas.com/clima-organizacional/#Ambiente_fisico, Jul 18, 2019:
 webyempresas
- IsoTools. (/2015/05/07 de (2015)). *Retrieved from https:.* Obtenido de
<https://www.isotools.org/2015/05/07/como-elaborar-un-plan-de-mejora-continua/> .
- Ivancevich, k. m. (Ivancevich, kanopadke, mattesin (2006), *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*, editorial McGraw-Hill Interamericana de España S.L., 2006, paginas 728 de Ivancevich, kanopadke, mattesin (2006), *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*, editorial McGraw-Hill Interamericana de España S.L., 2006, paginas 728 de (2006)). En *Cortamiento Organizacional* (pág. 728). España S.L.,: editorial McGraw-Hill Interamericana de España S.L. Obtenido de Ivancevich, kanopadke, mattesin (2006), *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*, editorial McGraw-Hill Interamericana de España S.L., 2006, paginas 728.
- Jiménez, E. (2015). *Desarrollo personal y profesional de maestras de educación primaria: Aportes de la orientación*. Jiménez, E. (2015). *Desarrollo personal y profesional de maestras de educación: Aportes de la orientación*. Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación,.
- John.w. ((2007)). *newstrom comportamiento humano en el trabajo*,. español: decimotercera edición por mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v. a subsidiary of the mcgraw-hill companies, inc.
- Martínez, M. ((2008)). *Motivación laboral del personal docente permanente y administrativo de la Universidad URACCAN*. Recinto Nueva Guinea, Primer Semestre.
- Meliá, J. &. ((1989)). *El Cuestionario de Satisfacción S10/12: . Estructura factorial, fiabilidad y validez* [The S10/12 Job Satisfaction. Questionnaire: .
- Montealto, J. ((2012)). "Clima organizacional, su importancia del clima organizacional como factor de la eficacia del personal de la compañía azucarera del sur S.A.
- PALMA. ((2004)). *escala clima laboral*. Lima, Perú: 1º Edición) Lima, Perú 2004 .
- Pública, M. d. ((2014)). *Guía para la elaboración e implementación de plan de mejora institucional. República Dominicana:*. Obtenido de Retrieved from <http://map.gob.do/wp-content/uploads/2012/04>: Pública, M. d. A. (2014). *Guía para la elaboración e implementación de plan de mejora institucional*. República Dominicana: Retrieved from <http://map.gob.do/wp-cont>
- Robbins, J. ((2009)). "Comportamiento Organizacional". 13era.
- Robbins, S. ((1998)). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Prentice may.

- Robbins, S. ((2004)). *Comportamiento organizacional. 10a.* . México : ed. México Editorial: Pearson.
- Robbins.s. ((2013)). *Comportamiento Organizacional.* Mexico: (Decima Quinta Edicion ed.). Mexico: PEARSON.
- Rosenberg, M. S. ((1989)). *Self-Esteem and Adolescent Problems: Modeling Reciprocal Effects.* . American Sociological Review, 54, 1004-1018.
- Ruiz, A. ((2005)). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de Agua Potable y alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima – SEDALIB S.A.* Tesis. Trujillo: Universidad César Vallejo, Facultad.
- Salkind, N. J. (1998). *“Métodos de Investigación.* México, : Prentice Hall.
- Sandoval.M. ((2004)). *“Concepto y dimensiones del clima laboral.*
- Segovia. ((2004)). *realiza un estudio de Clima Organizacional de una Empresa del Sector Automotriz.*
- Serna Gomez, H. ((2003).). *Gerencia Estrategica: Teoria - Metodologia - Alineamiento, implementacion y mapas estrategicos.* Bogotá: : 3R editores.
- Stoner, J. A. ((1996)). *Administración (sexta ed.).* D.F, México.: (sexta ed.). D.F, México.

XI. Anexos

INSTRUMENTO DE APLICACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CUDECE - PROCOMIN

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CUDECE - PROCOMIN

Maestría Dirección y Gestión del Talento Humano

Entrevista del clima organizacional y la satisfacción laboral, la cual está dirigida a los jefes de cada área de la administración Financiera de la Facultad de Ciencias Económicas UNAN- Managua

1. Guía de Entrevista

La presente entrevista tiene como objetivo obtener información sobre la percepción del Clima Organizacional y la satisfacción laboral de la Administración Financiera de la Facultad de Ciencias Económicas UNAN- Managua, cabe mencionar que los resultados obtenidos serán para una investigación académica.

Área de Trabajo: _____

Cargo que Desempeña: _____

Antigüedad en la institución: _____

Clima Organizacional

1. ¿Cómo se describe como jefe, que tipo de líder se considera? ¿Por qué?
 - a) Autocrático:
 - b) Democrático
 - c) Liberal:

2. ¿Describa cómo valora usted los siguientes aspectos en el área de trabajo?
 - a) Comunicación.
 - b) Relaciones interpersonales.
 - c) Cooperación en el trabajo

3. ¿De qué manera considera que los factores anteriores pueden intervenir en la Satisfacción Laboral?

Liderazgo:

4. ¿Cómo influye como jefe inmediato para establecer un buen trabajo en equipó?
5. ¿Qué tipo de estrategias se aplican en la institución para motivar al trabajo en equipo?

Condiciones físicas de trabajo

6. ¿Cómo valora las siguientes condiciones física en las que trabaja el personal de su área?
 - a) La iluminación.
 - b) El sonido.
 - c) Temperatura
 - d) La distribución de los espacios.

Compensación y reconocimiento

7. ¿Cuáles son los criterios que utilizan para remuneración de los trabajadores?
8. ¿Cuáles de los siguientes incentivos existen en la institución que satisfacen laboralmente a los trabajadores? ¿en qué consiste?

1. Incentivos laborales económicos

- a) Comisiones
- b) Méritos.
- c) Bonos.
- d) Sueldos.
- e) Beneficio por convenios.

2. Incentivos laborales no económicos

- a) Flexibilidad.
- b) Formación del personal.
- c) Tiempo.

9. ¿De qué manera la diferenciación de incentivos por tipo de contrato influye en el nivel de satisfacción de sus trabajadores?

Satisfacción.

10. ¿Cómo se evalúa la satisfacción en trabajo?

11. ¿En una escala del 1 al 10 cómo valora el nivel de satisfacción del personal del área que coordina?

12. ¿Cuáles creen que son los factores que inciden en la insatisfacción del personal del área que coordina?

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CUDECE - PROCOMIN

Maestría Dirección y Gestión del Talento Humano

Encuesta del clima organizacional y la satisfacción laboral, dirigida a los trabajadores de la administración financiera de la Facultad de Ciencias Económica UNAN- Managua

Tiene como objetivo obtener información sobre la percepción del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores, cabe mencionar que los resultados obtenidos serán para una investigación académica.

A). Antes de contestar deberá de leer detenidamente para responder la información que se le solicita.

Cargo que ocupa

- 1 Agentes C.P.F.
- 2 Analista contratación y licitación
- 3 Analista de recursos humanos
- 4 Analista referencial
- 5 Aseador
- 6 Asistente administrativo
- 7 Auxiliar de cocina
- 8 Auxiliar de oficina
- 9 Cajero de centro
- 10 Carpintero de banco "A"
- 11 Cocinera
- 12 Conductor "A" automotriz
- 13 Conserje
- 14 Contador "B" institucional
- 15 Encargado de locales y protocolo B
- 16 Inventariarte

- 17 Jefe de despacho B
- 18 Kardista "A"
- 19 Obrero mantenimiento polivalente
- 20 Obrero polivalente
- 21 Secretaria ejecutiva "A"
- 22 Supervisor de intendencia

2. Tipo de contratación

- a) Contrato por tiempo determinado: _____
- b) Contrato por tiempo indeterminado. _____

3. Datos Personales

3.1. Género.

- a) Masculino. _____
- b) Femenino. _____

3.2. Edad.

- a) Entre 20 a 30. _____
- b) Entre 31 a 40. _____
- c) Entre 41 a 50 _____
- d) Entre 51 a 60. _____
- e) Entre 61 a más. _____

3.3. Señale el ultimo nivel de estudios:

- a) Primario: _____
- b) Secundaria: _____
- c) Nivel técnico: _____
- d) Licenciatura: _____

- e) Master: _____
- f) Doctorado: _____
- g) otros: _____
- h) Ninguno: _____

B). Lea detenidamente y Responda las siguientes preguntas y marque con una x lo que usted considere más conveniente.

1. ¿Cómo se sientes en la institución?

1. Excelente: ____ 2. Muy Bien: ____ 3. Bien: ____

2. ¿Cómo considera que es su jefe como líder?

- a. Autocrático: _____
- b. Democrático o participativo: _____
- c. Burocrático: _____

3. ¿Es fácil entablar diálogos con su jefe?

1. Siempre __ 2. Casi siempre __ 3. Regularmente __ 4. Pocas veces__

4. ¿Según su criterio, como son las condiciones laborales en su área de trabajo?

1. Excelente: ____ 2. Muy Bien: ____ 3. Bien: ____ 4. Regular: ____

5. ¿Cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar correctamente sus funciones?

1. Siempre __ 2. Casi siempre __ 3. Regularmente __ 4. Pocas veces

6. ¿El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado?

1. Siempre __ 2. Casi siempre __ 3. Regularmente __ 4. Pocas veces

7. ¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?

1.Siempre __ 2. Casi siempre __ 3. Regularmente __ 4. Pocas veces __

8. ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?

1.Siempre __ 2. Casi siempre __ 3. Regularmente __ 4. Pocas veces __

9. ¿Considera que el salario que percibe está acorde a su preparación?

1. SI _____ 2. NO _____

10. ¿En la institución le reconoce su trabajo, le felicitan o le otorgan algún beneficio?

1.Siempre __ 2. Casi siempre __ 3. Regularmente __ 4. Pocas veces __

11. ¿Estás satisfecho de trabajar para esta institución?

1. SI _____ 2. NO _____

12. ¿Se siento satisfecho (a) con el cargo que desempeño?

1. SI _____ 2. NO _____

13. ¿Cuenta con una jornada justa para realizar su tarea asignada?

1. SI _____ 2. NO _____

14. ¿Les gusta su trabajo?

1. SI _____ 2. NO _____

15. ¿Cómo es la relación con tus colegas?

1.Excelente: __ 2. Muy Bueno: __ 3. Bueno: __ 4. Regular: __

16. ¿Los jefes demuestran interés por las personas que trabajan en el área?

1.Siempre __ 2. Casi siempre __ 3. Regularmente __ 4. Pocas veces__

17. ¿Tiene el espacio suficiente y cómodo para realizar su trabajo?

1. SI _____ 2. NO_____

18. ¿Considera que las actividades que realiza le permite desarrollarse personalmente?

1.Siempre __ 2. Casi siempre __ 3. Regularmente __ 4. Pocas veces__

19. ¿Los jefes de áreas expresan reconocimientos por los logros?

1.Siempre __ 2. Casi siempre __ 3. Regularmente __ 4. Pocas veces__

20. ¿Siente que su trabajo es valorado e importante para la Institución?

1.Siempre __ 2. Casi siempre __ 3. Regularmente __ 4. Pocas veces__

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CUDECE - PROCOMIN

Maestría Dirección y Gestión del Talento Humano

Observación directa del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la administración financiera de la Facultad de Ciencias Económica UNAN- Managua

	PREGUNTAS	SI	NO
1	Se observa un clima agradable		
2	Es fácil establecer diálogos con los jefes, está dispuesto a atender al personal		
3	El trato en cada área es amable		
4	Se observa trabajo en equipo		
5	Cuentan con espacios físicos adecuados para la realizar las actividades		
6	Realizan el trabajo en condiciones seguras.		
7	Los niveles de temperatura son aceptables.		
8	Los niveles de iluminación son aceptables		
9	Los espacios de trabajos, pasillos son amplios y ordenados.		
10	Cuenta con el equipo y material necesario para ejecutar su trabajo.		

Procesamiento de la información dirigida al personal administrativo de la administración financiera de facultad de ciencias económica UNAN-Managua

Una vez que aplique la encuesta y teniendo los datos necesarios continúe con el procesamiento de la información, en esta etapa tabule la información en el Excel, el cual me arroja datos estadísticos y gráficos por cuales me facilitaron una información amplia de cada uno de los indicadores de clima y satisfacción laboral los que se refleja en la encuesta dirigida a la personal administración financiera.

Tabla 1 cargo

Cargo	
Porcentaje válido	Válido
26%	Agentes C.P.F.
2%	Analista contratación y licitación
2%	Analista de recursos humanos
4%	Analista referencial
4%	Aseador
4%	Asistente administrativo
4%	Auxiliar de cocina
12%	Auxiliar de oficina
2%	Cajero de centro A
2%	Carpintero de banco "A"
2%	Cocinera
6%	Conductor "A" automotriz
6%	Conserje
4%	Contador "B" institucional
2%	Encargado de locales y protocolo B
2%	Inventariante
2%	Jefe de despacho B
2%	Kardista "A"
2%	Obrero mantenimiento polivalente
4%	Obrero polivalente
4%	Secretaria ejecutiva "A"
2%	Supervisor de intendencia
100%	Total

Un aspecto considerar es que los dos mayores cargos corresponden a los de Agentes C.P.F. Con 26% y de Auxiliar de oficina 12% y un 6% de Contador "B" institucional, Conserje lo que representa un 12%, se encuentra y el 4% los cargos los cuales son Analista referencial, Aseador, Asistente administrativo, Auxiliar de cocina, Contador "B" institucional, Obrero polivalente, Secretaria ejecutiva "A", lo que representa el 28% de la población encuestada. el un 2% lo que constituye los demás cargos con el 22 %.

De acuerdo a que hacer de la institución unos de los de los principios rectores de la UNAN-Managua es Compromiso social., Equidad, justicia, igualdad de oportunidades, Respeto a los derechos humanos, se puede ver reflejado en las oportunidades de desarrollo en la diversidad de cargo que existe y a la ves esto les da la oportunidad a los trabajadores de tener una estabilidad laboral y económica

Tabla 2 Tipo de contrataciones

		Porcentaje válido
Válido	Contrato por tiempo determinado	32%
	Contrato por tiempo indeterminado	68%
	Total	100%

Tabla 3 Genero

		Porcentaje válido
Válido	Masculino	54%
	Femenino	46%
	Total	100%

La mayor parte de la población encuestas está en el género masculino con un 54%, el guerrero femenino 46%

Tabla 4 Edades

		Porcentaje válido
Válido	De 20 a 30 años	16%
	De 31 a 40 años	30%
	de 41 a 50 años	30%
	De 51a 60 años	24%
	Total	100%

Se encontró que la las personas que fueran encuestadas se encuentra con un mayor rango de 30% los cuales son entre 31 a 40 y 41 a 50 y año de edad y el resto está representado en con un 24% ente las edades de 51 a 60 años, el 16% edades de 20 a 30 años

Tabla 5 Nivel de estudio

		Porcentaje válido
Válido	Primaria	8%
	Secundaria	44%
	Nivel técnico	14%
	Licenciado	20%
	Master	14%
	Total	100%

Se puede observar que el nivel de estudio de la población está considerado en un rango muy significativo, pues la mayoría de los encuestado está en el rango de 44% con un nivel de estudio de secundario y el 20% representa persona con licenciatura, el 14% tiene estudio de nivel técnico y master y solo el 8% tiene estudio de primaria

Tabla 6 Como se siente en la institución

		Porcentaje válido
Válido	Excelente	62%
	Muy bien	26%
	Bien	12%
	Total	100%

De acuerdo a la información de los encuestados dice sentir excelente en la institución con 62% y muy bien con 26%, el resto con 12% se siente bien. Lo que representa que la institución en un buen lugar para trabajar

Tabla 7 Cómo considera que es su jefe como líder

Cómo considera que es el jefe		Porcentaje válido
Válido	Autoritario	2%
	Democrático o participativo	92%
	Liberal	6%
	Total	100%

Se observa que la personas encuestada considera que su jefe e un líder demostrativo o participativo con un 92% y liberal con un 6%, u autocrático con 2% lo que indica que existe un buen liderazgo, se puede traducir que las persona se siente bien con jefe, esto refleja una actitud afectiva o un sentimiento de agrado

Tabla 8 Según su criterio, como son las condiciones laborales en su área de trabajo

		Porcentaje válido
	Excelente	70%
	Bueno	20%
	Regular	4%
	Aceptables	6%
	Total	100%

En las condiciones física el 42% considera que son muy bien, con un 28% que son excelentes y el 20%, 6%,4% aduce que son buenas, aceptable y regular.

(Chiavenato I. , (1999)) Enuncia: Comprenden las condiciones del ambiente y los alrededores en que se realiza el trabajo, lo hace desagradable, adverso o sujeto a riesgos, exige del ocupante una dura adaptación, a fin de conservar la productividad y el rendimiento en sus funciones. Evalúan el grado de adaptación de la persona al ambiente y al equipo de trabajo para facilitarle su desempeño. Comprenden los factores de análisis siguientes.

Tabla 9 El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado

		Porcentaje válido
Válido	Siempre	74%
	Casi siempre	14%
	Regularmente	8%
	Pocas veces	4%
	Total	100%

De acuerdo a los resultados de la encuesta el 54% dice que el equipo de trabajo funciona bien integrado, el 34% casi siempre, con un 8% y 4% regularmente y pocas veces.

Tabla 10 Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo

		Porcentaje válido
Válido	Siempre	74%
	Casi siempre	20%
	Regularmente	4%
	Pocas veces	2%
	Total	100%

Desacuerdo al resultado si cuenta con la información necesaria para cumplir el trabajo el 54% y 40% dice que siempre o casi siempre y el 4 % y 2% regularmente y pocas veces.

Tabla 11 Considera que el salario que percibe está acorde a su preparación

		Porcentaje válido
Válido	Si	94%
	No	6%
	Total	100%

El 94% de los encuestado dice que su salario es acorde a su preparación y el 6% dice que no. El salario, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del recurso humano a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Tabla 12 Está satisfecho de trabajar para esta institución

		Porcentaje válido
Válido	Si	98%
	NO	2%
	Total	100%

Las informaciones 98% la persona encuesta se siente satisfecho en la institución, pero existe un porcentaje mínimo de 2% de los encuestado que no se siente satisfecho, lo que se traduce que la mayor parte tiene satisfacción en el trabajo, sentimientos y emociones favorables en su trabajo.

Tabla 13 Se siento satisfecho (a) con el cargo que desempeño

		Porcentaje válido
Válido	Si	92%
	No	8%
	Total	100%

EL 92% de la población encuestada se siente satisfecho en el cargo que desempeño a y el 8% dice No

(Locke (1969)). Según este autor, la satisfacción laboral se puede definir como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Tabla 14 Los jefes demuestran interés por las personas que trabajan en el área

		Porcentaje válido
Válido	Siempre	74%
	Casi siempre	10%
	Regularmente	6%
	Pocas veces	10%
	Total	100%

El 74% de los encuestados dice que los jefes se interesan por las personas que trabaja en el área, sabemos que el recurso humano es el más importante en la organización, se debe de interesa en su bienestar.

Tabla 15 Tiene el espacio suficiente y cómodo para realizar su trabajo

		Porcentaje válido
Válido	Si	90%
	No	10%
	Total	100%

En 90% de los encuestados dice que tiene el espacio suficiente para realizar su trabajo y el 10%, el espacio físico, el lugar ya sea una oficina, una cocina, un área de producción, donde se lleve a cabo las labores del trabajador.

Tabla 16 Considera que las actividades que realiza le permite desarrollarse personalmente

		Porcentaje válido
Válido	Siempre	72%
	Casi siempre	18%
	Regularmente	4%
	Pocas veces	6%
	Total	100%

El 62% dice que siempre las actividades que realiza le permite desarrollarse, el 28% que casi siempre y el 6%, 4% que pocas veces y regularmente

El aspecto se relaciona con sus sentimientos hacia el trabajo, el comportamiento comprende las acciones que el trabajador realiza en base a esos pensamientos y sentimientos.

Tabla 17 Siente que su trabajo es valorado e importante para la Institución

		Porcentaje válido
Válido	Siempre	78%
	Casi siempre	15%
	Regularmente	5%
	Pocas veces	2%
	Total	100%

El 63% de la encuestado dice que siente que su trabaja valorado e importante para a institución según Maslow postula que las necesidades humanas esenciales, como la fisiología y la seguridad, deben cumplirse antes de alcanzar necesidades más complejas, como la pertinencia y la estima o afecto

Tabla 18 Es fácil entablar diálogos con su jefe

		Porcentaje válido
Válido	Siempre	82%
	Casi siempre	10%
	Regularmente	2%
	Pocas veces	6%
	Total	100%

Tabla 19 Los jefes de áreas expresan reconocimientos por los logros

		Porcentaje válido
Válido	Siempre	74%
	Casi siempre	12%
	Regularmente	6%
	Pocas veces	8%
	Total	100%

Según el resultado el 48% de los encuestados dice que los jefe siempre les reconocen por sus logros, el 14% dice que casi siempre u el 14% expresa que regularmente y pocas veces se le reconoce y el 6% que nunca se les reconoce

Tabla 20 Cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar correctamente sus funciones

13		Porcentaje válido
Válido	Siempre	82%
	Casi siempre	8%
	Regularmente	4%
	Pocas veces	6%
	Total	100%

Tabla 21 Cuenta con una jornada justa para realizar su tarea asignada

		Porcentaje válido
Válido	Si	100%
	Total	100.00%

Tabla 22 Los compañeros de trabajo cooperan entre sí

		Porcentaje válido
Válido	Siempre	78%
	Casi siempre	10%
	Regularmente	8%
	Pocas veces	4%
	Total	100%

Según el 58% los compañeros de trabajo cooperan entre si y el 28% casi siempre con un 10% y 4% aduce que regularmente y pocas veces existe cooperación de los compañeros

Tabla 23 Cómo es la relación con tus colegas

		Porcentaje válido
Válido	Excelente	80%
	Muy Bueno	14%
	Buena	2%
	Regular	4%
	Total	100%

El 80% dice que la relación con los colegas Excelente, el 14% muy buena y 2% buena, el 4%, regular.

Tabla 24 En la institución le reconoce su trabajo, le felicitan o le otorgan algún beneficio

		Porcentaje válido
Válido	Siempre	80%
	Casi siempre	10%
	Regularmente	4%
	Pocas veces	6%
	Total	100%

Tabla 25 Les gusta su trabajo

		Porcentaje válido
Válido	Si	100%
	Total	100%

Tabla 26 Matriz de consolidado

ENTREVISTAS						
MATRIZ DE CONSOLIDADO						
Clima organizacional.						
preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Consolidad	Valoración	Objetivo
Área de Trabajo:	Administradora financiera	Intendencia	Unidad de contabilidad	Los entrevistado son del área de intendencia, unidad de contabilidad, seguridad interna y área de comedor	Trabajadores de la Administración financiera de la Facultad de Ciencias Económicas	
	Entrevistado 4	Entrevistado5	Entrevistado 6			
	Seguridad interna	Comedor Rucfa	Higiene y Seguridad			
Cargo que Desempeña	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Los cargos que desempeña los entrevistados corresponde a las áreas bajo el cargo de Administración financiera de la Facultad de Ciencias Económicas	Cargos de Administración financiera de la Facultad de Ciencias Económicas	
	Administradora	Asistente administrativo	Contador analista institucional			
	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6			
	Superviso de seguridad	Responsable del comedor	Técnico en Higiene y Seguridad			

Antigüedad en la institución	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3			
	33	21 años	14 años	Los años de antigüedad de los de encuentra entre los 14, 21,29, y 30 años de servicios en la institución	Administración financiera de la Facultad de Ciencias Económicas	
	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6			
	29	30 años	18			
¿Cómo se describe como jefe, que tipo de líder se considera? ¿Por qué?	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3			
	Democrático , porque me gusta la participación , escuchar la aportaciones de cada de los trabajadores para tomar la mejor decisión de las tareas en la oficina y lograr los objetivos que tiene planteado la facultad	Me describió como un líder democrático , porque permito que los trabajadores exprese su aporte , los cuales de toma en cuenta para tomar las naciones del área	Democrático porque divido las actividades por igual, respeto a los derechos fundamentales	Todo los entrevistado se considera como un líder democrático , debido a que expresa que permite que los trabajadores expresa su opiniones y esta de toma en cuenta a la hora de ejecutar la funciones de área	Es importante mencionar que todos los entrevistadores tienen personal a su cargo con una amplia experiencia en el manejo de personal. Los cuales contribuye al fortalecimiento institucional y a su vez cumpliendo con los adjetivos de la UNAN-Managua	Objetivo. 1
	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6			
	Democrático. Acepto sugerencia de los compañeros de trabajo	Democrática. porque recibo sugerencia, opiniones para ejecutar las funciones del área	Democrático			

¿Describa cómo valora usted los siguientes aspectos en el área de trabajo?	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3			
	<p>La comunicación, existe una buena comunicación fluida se da las orientaciones a la perdonas para que realicen las actividades de área.</p> <p>Relaciones interpersonales. Existe tres momentos. 1 en la oficina son agradable. 2 Seguridad interna se dan roses en las relaciones que puede ocasionar a dificulta en periodo tiempo de trabajo. 3 en el área de limpieza también se dan rose entre los trabadores, puede ser que el liderazgo falla en</p>	<p>La comunicación es asertiva, es muy buena, le facilitamos al trabajador la información y de esta forma se logra los objetivos a ejecutar</p> <p>Las relaciones interpersonales considero que es un ambiente sano y familiar, existe una buena relación entre los trabajadores de intendencia lo que facilita la efectividad</p> <p>La cooperación en el trabajo, hay disponibilidad entre todo el colectivo lo que ayuda a resolver los</p>	<p>La comunicación es muy buena ya que es esencial establecer una conexión en todo momento para transmitir intercambio, compartir ideas información para el buen desempeño.</p> <p>Relaciones interpersonales, es buena ya que se establece interacción en el grupo de trabajo pues un es un componente esencia el en área.</p> <p>Cooperación en el trabajo si existe pues</p>	<p>Los entrevistados coincide que la comunicación es muy buena ya que es un esencial para establecer una buena conexión entre los trabajadores, las relaciones interpersonales considera que es muy buena y esto favorece la relaciones en el grupo de trabajo y se genera la cooperación en el trabajo el cual es esencial y generando el sentido de responsabilidad,</p>	<p>Es importante esta valoración de cada jefe de área, con lo que refiere cada uno de los entrevistada demuestra que tiene dominio en el área</p>	<p>Objetivo. 1,3</p>

	<p>las orientaciones clara y la supervisión constante está fallando Cooperación en el trabajo. 1 odicina excelente existe coordinación en el trabajo existe disponibilidad, pero otras las tiene remarcada la disponibilidad que otras personas y no está dispuesta o no la hace de manera efectiva. En las otras áreas bien</p>	<p>imprevistos que surge en el momento. Responsabilidad, considero que toso los que trabaja en el área son responsable, las cuales son personas madura y esto le permite ser responsable.</p>	<p>esto les permite con alcanzar las metas del área. Responsabilidad, considero que es muy objetiva pues esto implica la responsabilidad y elección y las acciones del cuidado de los procesos que se lleva a acabo</p>			
--	--	---	---	--	--	--

Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6			
<p>Comunicación. Es excelente.</p> <p>Relaciones interpersonales, es excelente ya que existe buenas relaciones entre todos.</p> <p>Cooperación en el trabajo. Es muy buena porque los trabajadores cooperan entre si</p> <p>Igualdad y responsabilidad, si equitativo, con algunas debilidades las cuales se puede superar</p>	<p>Comunicación, muy buena la comunicación en el área del comedor entre los trabajadores.</p> <p>Las relaciones interpersonales, muy buena, se lleva bien, no hay falta de respeto</p> <p>La cooperación en el trabajo, existe una alta cooperación, disponibilidad de tiempo, para ayudar en las actividades y tareas</p> <p>Responsabilidad, si existe es muy buena, cumple con las tareas asignada utiliza los medios de protección, asiste puntualmente en al trabajo</p>	<p>Comunicación e n ocasiones no es efectiva por lo tardea en la recomendación, en otros aspectos si hay buena comunicación.</p> <p>Relaciones interpersonales, existe compañerismo y solidaridad.</p> <p>Cooperación en el trabajo. Existe trabajo en equipo.</p> <p>Responsabilidad en el trabajo, de algunas personas se aprecia mucha responsabilidad pero de otras lamentablemente no esto no permite el desarrollo óptimo actividades</p>			

<p>¿De qué manera considera que los factores anteriores pueden intervenir en la Satisfacción Laboral?</p>	<p>Entrevistado 1</p> <p>Con una buena comunicación, relaciones interpersonales nos dirige a que la personas se sienta motivada con las metas de la facultada por los que a través de estos tres factores se logra que haya un trabajo en equipo, nos lleva a la satisfacción laboral. Cuando se logra la metas de la facultad se siente la armonías y una alegría por el cumplimiento de los objetivos planteados, esto indica que hay una satisfacción labora</p>	<p>Entrevistado 2</p> <p>Todo lo anterior permite que se sienta bien, en un ambiente sano, ganas de trabajar y cumplir todas las tareas asignadas y funciona como un equipo de trabajo.</p>	<p>Entrevistado 3</p> <p>Considero que satisfactorio ya que intervienes ´para incrementar las productividad de trabajo</p>	<p>Los entrevistados concuerda que la Comunicación, las elaciones interpersonales, la cooperación en el trabajo, son factores de satisfacción pues cada uno de estos elementos le permite realizar bien su trabajo, con el fin de cumplir cada tarea asignada, teniendo una un valor muy satisfactoria por que las tareas que se ejecutar en cada área es en equipos de trabajo y esto permite generar un producto terminado dando cumplimientos a</p>	<p>Es importante establecer que ningunos de estos elementos se puede ejercer de manera efectiva sin una buena coordinación los responsables de área. Una administración, que, coordinando, organizan y dirigiendo de forma efectiva mantiene un ambiente en el que las personas laborando o trabajando en grupo, alcance con eficiencia metas seleccionadas, lo cual se ve reflejada en la satisfacción de trabajo</p>	<p>Objetivo. 2</p>
---	---	---	--	--	--	--------------------

	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	las metas establecidas		
	Cumplimos con los objetivos diarios los cuales son los objetivos de institución	Para que se cumple con las metas, establecido asignaciones de esta manera cumplimos y se genera la satisfacción en logra del trabajo	Los factores negativos obstaculizan el buen desempeño en las labores	en cada área,		
Liderazgo						
	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3			
¿Cómo influye como jefe inmediato para establecer un buen trabajo en esquipó?	Esta influencia se da a través de la comunicación, de la motivación, de saber escuchar al personal y saber orientar al personal	Con una buena comunicación, tomando en cuenta habilidades de cada trabajador para realizar las funciones que se ejerce en el área , acatar las orientaciones de la administración las cuales está orientada a dar repuesta según el nivel de prioridad	Con respeto, comprensión y una buena comunicación	Los entrevistados coinciden que la buena comunicaciones el elemento principal para establecer un buen trabajo en equipo, la comprensión en el equipo, la buena ejecución de las orientaciones que baja de la administración	Es importante destacar que los responsable de cada área tiene más de 6 años de experiencia en manejo de personal en, son personas que han crecido en la institución y conoce las área y a los trabajadores	Objetivo. 1

	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6			
	Reúno a todo el grupo y hablo con ellos con el fin de minimizar problemas que afecte el buen funcionamiento de las actividades	Teniendo una buena comunicación	Comunicación con mi equipo de trabajo y buena coordinación			
	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3			
¿Qué tipo de estrategias se aplican en la institución para motivar al trabajo en equipo?	La institución como tal tiene normas, principios, código de conducta y un convenio laboral, en este convenio existe una gran cantidad de beneficio para cada uno de los trabajadores, por lo tanto, la institución se preocupa como tal en la motivación del trabajador	Hacer conciencia la trabajador de trabajar como un equipo de trabajo , una buena comunicación, pagos de viáticos y horas extras	Con promociones de cargos	El entrevistado 2 dice que la estrategia que es la buena comunicación, mientras que el 3 dice que la estrategia para motivar es la promoción de cargo y el 4 que la estrategia es lo que la autoridades baje , el 5 una buena gestión administrativa	Cada uno una de las estrategia que sugieren los entrevistado de vital importancia, pues cada una de ella de dan cumplimiento a la estrategia de la institución	Objetivo. 1,3

	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6			
	Las estrategias que las autoridades bajo	Buena gestión administrativa	En la institución no tengo muchas, pero en la oficina nos motivan en apoyo mutuo			

Condiciones Física de Trabajo

¿Cómo valora las siguientes condiciones físicas en las que trabaja el personal de su área?	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3			
	La iluminación, estamos muy bien, existe buena iluminación. Sonidos por la ubicación que tenemos estamos cerca del mercado oriental, hay distracción como el ruido, pero no está bajo el control interno de la facultad porque es parte del ambiente exterior.	La iluminación, considera que están en buenas condiciones ya que todas las funciones son en área abierta, ya que los trabajadores trabajan en aulas y pasillo y jardines. El sonido todo buen ya que el trabajador no requiere concentración pues trabaja en el área de limpieza y no está	La iluminación y el sonido, buena. Temperatura, buena. La distribución del espacio, regular	El entrevistado uno considera que las condiciones de iluminación, sonido, temperatura y distribución de espacio son adecuadas pues los trabajadores laboran en área como salones de clase y área abierta, ya que es el personal de aseo.	Es importante mencionar que el personal de entrevistado 2, 4 trabaja en espacio abierto , el de 2 el personal trabaja en oficina, mientras que el 5 trabaja en el área de comedor, por lo que las condiciones físicas en el área de trabaja cambia y las necesidades son diferente	Objetivo. 1,3

	<p>Temperatura todos están a climatizados en las oficinas, y los que trabaja en seguridad y limpieza trabaja en aire libre e, en el comedor por el área de cocina existe un ambiente caluroso.</p> <p>La distribución de espacio la facultas a crecido en número de personas y estudiantes pero la infraestructura es la misma por tanto las oficinas ya están quedando pequeñas y hay personal hacinado</p>	<p>expuesto a sonido brusco.</p> <p>La temperatura es adecuada, el trabajo se realiza en un ambiente natural</p> <p>En distribución y espacio es adecuado</p>		<p>El entrevistado 3 dice que todas las condiciones de iluminación sonido y temperatura son buena mientras que el espacio es regular,</p> <p>El entrevistado 4 expresa que en condiciones de iluminación no está adecuado, en ruido no en cierta área afecta, mientras que la temperatura es calurosa y el espacio es adecuado</p> <p>El entrevistado 5 expresa que la iluminación es aduces y el sonido la temperatura no está bien ya que los</p>		
--	--	---	--	---	--	--

Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	extractores y genera		
<p>Eliminación. Algunos pasillos esta sin luz sin adecuada, en ciertos pabellones están dañadas en el área de descanso y oficina todo bien.</p> <p>Sonido en el área de procomin existe mucho ruido es el área más cercana al mercado oriental, en las otras áreas esta regular.</p> <p>La temperatura, es un ambiente caluroso porque estamos fuera de las oficinas, es espacio abierto.</p>	<p>La iluminación considero que es adecuada, le dan mantenimiento cada vez que lo requiere.</p> <p>El sonido, gay un poco de molestia, porque el extractor de aire hace mucho ruido.</p> <p>Temperatura, muy caluroso en el área de cocina, no son muy buena la campana de extractor no funciona.</p> <p>La distribución del espacio, es muy pequeño las cocineras chocas entre sí, el lugar no está adecuado</p>	<p>En iluminación son las recomendadas.</p> <p>El sonido. Un poco molesto debido a la zona de mercado oriental.</p> <p>Temperatura, ambiente adecuado.</p> <p>La distribución del espacio en la actualidad estamos bien</p>	<p>ruido y no funciona y el espacio es muy pequeño</p>		

	Distribución de los espacios muy bien en la área de descanso y puesto de trabajo					
--	--	--	--	--	--	--

Compensaciones y Reconocimiento

	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3			
¿Cuáles son los criterios que utilizan para remuneración de los trabajadores?	Al ser una entidad autónoma que depende de un presupuesto estatal, los salarios ya están establecidos de acuerdo a la ficha ocupacional. entonces hay un incremento salarial es para todo el personal , entonces no se trata de manera individual e ningún trabajador	Cargo, disponibilidad, Disciplina, disposición	Tomar en cuenta sus logros y avances, la disponibilidad y disciplina	Los entrevistados coincide que los criterios de remuneración son los cargos disponibilidad disciplina y logros	Los entrevistado son persona que han trabajado durante mucho años con una trayectoria amplia y sugieren lo que se ha vivido	Objetivo. 1

	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6			
	Salario según cargo y los beneficios según convenio	Salario acorde al cargo que desempeña, pago de viáticos, antigüedad	Ya está estipulados los salario en los cargos Bonos, beneficios por convenios			
¿Cuáles de los siguientes incentivos existen en la institución que satisfacen laboralmente a los trabajadores? ¿en qué consiste?	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3			
	Méritos, son aquellos que se les da a personas que tiene galardones. Bonos navideños Flexibilidad, todo aquel que pide permiso. Formación de personal. Es notable se le dad oportunidades a los admirativos. Tiempo, hay momentos que pide permiso por un tiempo ya sea por estudio u otro	Incentivos laborales son: Salario justo, bonos navideños, pago de horas extras. Benéficos por convenios. No laborales: flexibilidad de horarios, ya se para estado u otros, becas.	Los trabadores por tiempo indeterminado tiene mayor beneficios que le trabajador por tiempo determinado	Todo los entrevistado coincide que estos bono, y beneficio por convenios	La institución tiene un convenio colectivo administrativo, donde se norma los beneficio	Objetivo. 1

	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6			
	Bonos, por convenios	Bono navideños, beneficios por convenios Flexibilidad de horarios	Sueldo, benéficos por convenios, formación de personal			
	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3			
¿De qué manera la diferenciación de incentivos por tipo de contrato influye en el nivel de satisfacción de sus trabajadores?	Todos los contratados por tiempo determinado demuestra una alta satisfacción laboral aunque carezca de algunos benéfico por contratos interinados	Considero que mayoría están satisfechos, ya que esto de diferencia de beneficios por contratos es un proceso que todo pasamos	No aplican	El entrevistado 3 dice que no aplica, los entrevistador 4, 5 expresa que hay diferencia en los incentivo por tipo de contrato para personal planta y personal contratado , pero el entrevistado 2 dice que es esto en proceso, todos llega a la conclusión que la satisfacción de acuerdo a los beneficios según contratos	Es importante mencionar que los incentivos por tipo de contrato son aplicados según convenios, lo que tiene influencia en la insatisfacción en el personal	Objetivo. 1,2

	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6			
	Los contratados no tiene los mismo beneficios que los planta	No hay igual de beneficios según convenios, el personal plan tiene benéfico pero el contratado no tiene todo los benéficos	Trabajadores por tiempo indeterminado tiene mayor beneficio que trabajadores por contratos indeterminado			
Satisfacción						
	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3			
¿Cómo se evalúa la satisfacción en trabajo?	No existe como institución .se mide con resultados , viendo cómo se comporta las personas dentro del área a través de la observación se logra determinar si hay satisfacción en un colectivo de trabajo	Excelente ya que existe en la institución	Para la estabilidad laborar	Los entrevistado considera que la evaluación de satisfacción es excelente, para una estabilidad laboral puesta está identificado al que hace con la institución y son parámetros a seguir	Se evalúa para satisfacción laboral	Objetivo. 2

	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6			
	Se evalúa de manera satisfactoria porque está identificada con el quehacer de la institución y esto se nota en el resultado obtenido del trabajador y el cumplimiento de la metas y objetivos	Se según los parámetros que disponga la división de recursos humanos	En el maneto no conozco ningún mecanismo			
¿En una escala del 1 al 10 cómo valora el nivel de satisfacción del personal del área que coordina?	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3			
	10	9	9	Los entrevistados 2, 3 coincide en valor , mientras que el 4 de da un valor de 8 y le 5 valor de 7, los que indica que existe un promedio satisfactorio aceptable	Existe satisfacción en el personal estable, pero ni un 100%	Objetivo. 2
	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6			
	8	7	7			
	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3			

¿Cuáles creen que son los factores que inciden en la insatisfacción del personal del área que coordina?	<p>Que no tenga identidad institucional.</p> <p>No les guste el trabajo que desempeña.</p> <p>Que de manera personal este desmotivado en su vida laboral.</p> <p>No hay equidad dentro de la institución</p>	<p>No hay diferencia en los benéficos debido a que el personal de planta cuenta con un convenio que se ampara a ellos con mayores beneficios.</p>	<p>No aplica</p>	<p>Los entrevistado coincide que existe insatisfacción esto radica en la igualdad los beneficios, insatisfacción en los cargos</p>	<p>Cabe mencionar que si existe insatisfacciones cierto aspecto de benéfico por contratos, pero la institución garantiza que todo los trabajadores tenga estabilidad para todo</p>	<p>Objetivo. 2</p>
	<p>Entrevistado 4</p> <p>No todo el personal tiene los mismo beneficios, hay compañeros que tiene estudio superiores y esta de seguridad</p>	<p>Entrevistado 5</p> <p>No hay igualdad en beneficio por contratos</p> <p>No hay satisfacción el cargo</p>	<p>Entrevistado 6</p> <p>En algunos casos por múltiples funciones el trabajador no pone de su parte para mejorar y siempre se quejando</p>			

Organigrama UNAN.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA UNAN-MANAGUA

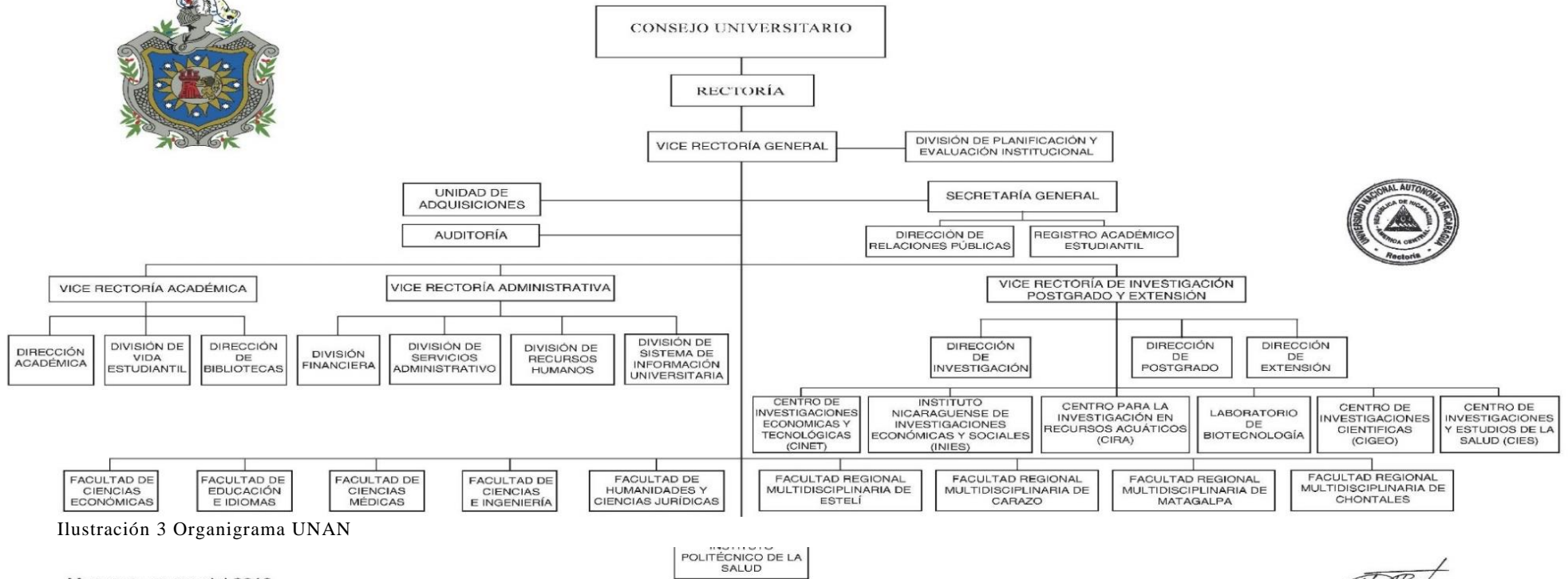


Ilustración 3 Organigrama UNAN

Managua, marzo del 2013

Organigrama de la Facultad de ciencias Económicas UNAN.

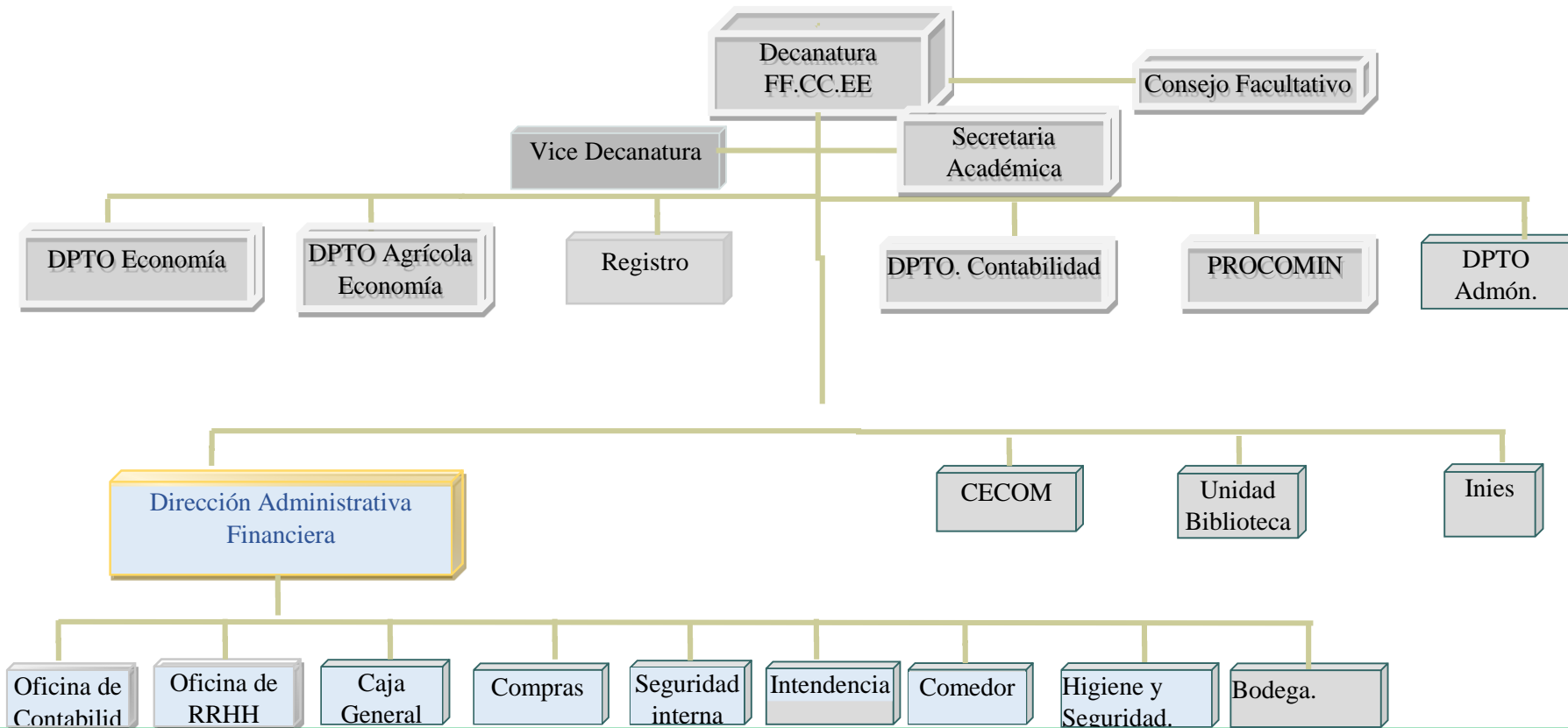


Ilustración 4 Organigrama de la Facultad de Ciencias Económicas UNAN

Elaboración propia