

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

#### COHORTE 2019

---

**Tema:** “Clima organizacional y la gestión administrativa de los servidores universitarios”

---

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración Pública

**Autora:** Ingeniera Verónica del Rosario Barrera Mejía

**Director:** Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD.

Ambato – Ecuador

2022

## **A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas**

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero *Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA*, e integrado por los señores: *Ingeniero, Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Mg* y *el Ingeniero Washington Marcelo Gallardo Medina, Mg*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: *Clima organizacional y la gestión administrativa de los servidores universitarios* elaborado y presentado por la *Ingeniera Verónica del Rosario Barrera Mejía.*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración Pública; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

-----  
*Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*  
**Presidente y Miembro del Tribunal**

-----  
*Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez. Mg.*  
**Miembro del Tribunal**

-----  
*Ing. Washington Marcelo Gallardo Medina, Mg.*  
**Miembro del Tribunal**

## **AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “Clima Organizacional y la Gestión Administrativa de los Servidores Universitarios”, le corresponde exclusivamente a: la Ingeniera Verónica del Rosario Barrera Mejía, Autora bajo la Dirección del Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldas PhD, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

-----  
*Ing. Verónica del Rosario Barrera Mejía*  
*c.c.:1803579687*  
**AUTORA**

-----  
*Ing. Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD.*  
*c.c.: 1802301562*  
**DIRECTOR**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

-----  
*Ingeniera,. Verónica del Rosario Barrera Mejía*  
*c.c.:1803579687*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación de Facultad de Ciencias Administrativas.....	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN .....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
DEDICATORIA .....	xi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xiv
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Justificación.....	2
1.2. Objetivos .....	2
1.2.1. General .....	2
1.2.2. Específicos .....	2
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>3</b>
<b>ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPITULO III .....</b>	<b>15</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>15</b>
3.1. Ubicación .....	15
3.2. Equipos y materiales.....	15
3.3. Tipo de investigación.....	15
3.4. Prueba de Hipótesis - pregunta científica – idea a defender .....	16
3.5. Población o muestra:.....	16
3.6. Recolección de información:.....	18
3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico:.....	18
3.8. Variables respuesta o resultados alcanzados .....	19
3.9. Estadístico General de Variables.....	19

3.10. Presentación de resultados .....	22
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>43</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>49</b>
<b>CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS .....</b>	<b>49</b>
5.1. Conclusiones .....	49
5.2. Recomendaciones .....	49
5.3. BIBLIOGRAFÍA .....	51
ANEXOS .....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de percepciones del trabajo .....	9
Tabla 2: Descripción de las ocho escalas de Clima Organizacional Koyts y Decottis, (1991).....	10
Tabla 3: Equipos y Materiales.....	15
Tabla 4: Población .....	17
Tabla 5: Fiabilidad.....	19
Tabla 6: Estadística del total de elementos .....	19
Tabla 7: Cuadro de frecuencia rango de edad .....	22
Tabla 8: Cuadro de frecuencias género.....	23
Tabla 9: Cuadro de frecuencias relación laboral .....	24
Tabla 10: Cuadro de frecuencia pregunta uno socialización normativa.....	25
Tabla 11: Cuadro de frecuencias actualización página web .....	26
Tabla 12: Cuadro de frecuencia socialización estructura organizacional.....	27
Tabla 13: Cuadro de frecuencia capacitación gestión administrativa.....	28
Tabla 14: Cuadro de frecuencia capacidad de respuesta.....	29
Tabla 15: Cuadro de frecuencias satisfacción gestión administrativa .....	30
Tabla 16: Cuadro de frecuencias seguimiento inquietudes, dudas o quejas .....	31
Tabla 17: Cuadro de frecuencias gestión administrativa .....	33
Tabla 18: Cuadro de frecuencias nivel de motivación.....	34
Tabla 19: Beneficios y facilidades para mejorar su profesión académica .....	35
Tabla 20: Fomento y desarrollo de trabajo en equipo .....	36
Tabla 21: Cuadro de frecuencia ambiente cordial .....	37
Tabla 22: Cuadro de frecuencia sentirse bien en el trabajo .....	38
Tabla 23: Cuadro de frecuencias recursos necesarios.....	39
Tabla 24: Cuadro de frecuencia retroalimentación.....	40
Tabla 25: Cuadro de frecuencias planes y acciones para mejorar el trabajo.....	41
Tabla 26: Tabla de correlaciones.....	43
Tabla 27: Resumen del modelo de correlación .....	44

Tabla 28: Resumen modelo de correlación-1 .....	45
Tabla 29: Coeficientes del modelo de regresión .....	46

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Rango de edad .....	22
Figura 2: Género .....	23
Figura 3: Relación laboral .....	24
Figura 4: Socialización Normativa .....	25
Figura 5: Actualización página web .....	26
Figura 6: Socialización estructura organizacional .....	27
Figura 7: Capacitación gestión administrativa .....	28
Figura 8: Capacidad de respuesta .....	29
Figura 9: Satisfacción gestión administrativa .....	31
Figura 10: Seguimiento inquietudes, dudas, quejas.....	32
Figura 11: Gestión administrativa .....	33
Figura 12: Nivel de motivación .....	34
Figura 13: Formación profesional .....	35
Figura 14: Fomento trabajo en equipo .....	36
Figura 15: Ambiente de trabajo .....	37
Figura 16: Sentirse bien en el trabajo .....	38
Figura 17: Recursos necesarios .....	39
Figura 18: Retroalimentación .....	40
Figura 19: Planes y acciones de mejora del trabajo.....	41
Figura 20: Grafico de regresión entre el Clima Organizacional y Gestión Administrativa .....	48

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica de  
Ambato por brindarme la  
oportunidad de continuar mis  
estudios.

A las Autoridades, Docentes y  
Personal Administrativo de la  
Facultad de Ciencias  
Administrativas.

Al Dr. Víctor Hugo Córdova  
Aldaz por compartir sus  
conocimientos y guiarme a la  
consecución de este trabajo.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi hijo por su amor, su compañía y su ayuda.

A mis padres y hermanos por estar siempre pendientes de este reto educativo

Y a todas las personas que de una u otra forma me han apoyado y han hecho que este trabajo se realice con éxito.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
**COHORTE 2019**

**TEMA:**

CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVIDORES  
UNIVERSITARIOS

**AUTOR:** *Ingeniera Verónica del Rosario Barrera Mejía*

**DIRECTOR:** *Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD*

**FECHA:** *26 de noviembre del 2020*

**RESUMEN EJECUTIVO**

El objetivo principal de este trabajo de investigación fue determinar si el clima organizacional incide en la gestión administrativa de los servidores universitarios de la Universidad Técnica de Ambato.

En esta investigación se realizó el análisis de las variables clima organizacional y gestión administrativa con sus respectivas conceptualizaciones, dimensiones y características mediante la revisión literaria científica de estudios previamente realizados en donde se pudo comprender que actualmente el clima organizacional es un pilar fundamental en la visión empresarial tanto privada como pública, el estudio actual tiene como objetivo identificar la situación actual del clima organizacional y verificar su incidencia en la gestión administrativa puesto que gran parte del éxito de los diferentes procesos de la organización dependen de este hecho. El éxito de una eficiente gestión administrativa es una ventana hacia las personas del exterior e interior de cómo se desarrollan los procesos en la institución.

Este estudio se desarrolló con el tipo de investigación teórico y de campo, toda la información recolectada fue procesada a través del Software SPSS versión 22 tomando en cuenta el criterio de los servidores y profesores que realizan actividades de gestión mediante un cuestionario, previamente sometido a las pruebas de confiabilidad, se realizó el análisis individual de cada una de las constates de las variables para conocer el estado en el que se encuentra la institución y finalmente los resultados obtenidos se sometieron a pruebas estadísticas como el modelo de coeficientes de análisis de correlación simple y de regresión lineal para la comprobación de la hipótesis, y finalmente se pudo comprobar que existe una relación significativa y positiva entre las variables por lo que se aceptó la hipótesis alternativa que mencionaba que el clima organizacional incide en la gestión administrativa de los servidores universitarios; lo que conlleva a interpretar que a mejor clima organizacional en una institución mejor será el desarrollo de la gestión administrativa por parte de los servidores universitarios.

**DESCRIPTORES:** *ADMINISTRACIÓN, CONTROL, DESEMPEÑO, EJECUCIÓN, EFICIENCIA, GESTIÓN, INSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN, PLANIFICACIÓN, SERVIDORES.*

**THEME:**

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF  
UNIVERSITY EMPLOYEES

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
**COHORTE 2019**

**AUTHOR:** *Ingeniera Verónica del Rosario Barrera Mejía*

**DIRECTED BY:** *Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD*

**DATE:** *26 de noviembre del 2020*

**EXECUTIVE SUMMARY**

The main objective of this research work was to determine if the organizational climate affects the administrative management of university employees of the Technical University of Ambato.

In this research the analysis of the variables organizational climate and administrative management with their respective conceptualizations, dimensions and characteristics was carried out through the scientific literature review of previously conducted studies where it was possible to understand that currently the organizational climate is a fundamental pillar in the business vision both private and public, the current study aims to identify the current situation of organizational climate and verify its impact on administrative management since much of the success of the different processes of the organization depend on this fact. The success of an efficient administrative management is a window to the outside and inside people of how the processes are developed in the institution.

This study was developed with the type of theoretical and field research, all the information collected was processed through the SPSS Software version 22 taking into

account the criteria of the servers and professors who perform management activities through a questionnaire, previously submitted to reliability tests, The individual analysis of each of the variables was carried out to know the state in which the institution is and finally the results obtained were subjected to statistical tests such as the coefficient model of simple correlation analysis and linear regression for the verification of the hypothesis, and finally it was possible to prove that there is a significant and positive relationship between the variables so that the alternative hypothesis that mentioned that the organizational climate affects the administrative management of university employees was accepted; This leads to the interpretation that the better the organizational climate in an institution, the better will be the development of administrative management by university employees.

**KEYWORDS:** *ADMINISTRATION, CONTROL, EFFICIENCY, EMPLOYEES, EXECUTION, INSTITUTION, MANAGEMENT, ORGANIZATION, PERFORMANCE, PLANNING.*

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objetivo indagar la incidencia del clima organizacional en la gestión administrativa de los servidores de la Universidad Técnica de Ambato, considerando que existe una problemática referente a la organización y ejecución de actividades, lo que ha repercutido en varias ocasiones en la demora de tramites o malestar entre los funcionarios y el público en general; el clima organizacional es un pilar fundamental en el desarrollo de las organizaciones debido a que alrededor de este eje se desarrollan las actividades programadas de la institución lo que conlleva a que si existe un buen clima organizacional la gestión, la administración y el logro de objetivos y metas planteadas sean alcanzadas según lo planificado, el clima organizacional se enfoca en el nivel de satisfacción y percepción de un empleado en su lugar de trabajo; en los últimos años el estado Ecuatoriano a través del Ministerio de trabajo inicio la evaluación del clima laboral y cultura organizacional. La universidad internamente carece de un proceso de evaluación del clima organizacional, únicamente aplica la evaluación de la gestión administrativa para directores y servidores.

En el desarrollo de este trabajo de investigación se abordarán varias causas que pueden generar el problema detectado, entre ellos la mala utilización de recursos por parte del personal administrativo y operativo porque no existe una planificación y buena comunicación entre las diferentes unidades de apoyo de la Universidad, además de conocer la percepción actual de los trabajadores dentro de la institución e identificar los requerimientos para lograr una gestión administrativa eficiente, apoyados en un buen clima organizacional; vale recordar que una de las particularidades del gobierno es promulgar buen clima organizacional u organizacional para permitir generar buenas relaciones laborales entre los trabajadores de una institución, generar confianza, fortalecer el liderazgo, promover el trabajo en equipo y por consiguiente obtener un elevado sentido de identidad y compromiso con la institución.

## **1.1. Justificación**

El clima organizacional actualmente es un pilar fundamental en la visión empresarial tanto privada como pública con el objetivo de mejorar el ambiente de trabajo institucional, al estar un trabajador en un entorno rodeado de varios elementos el comportamiento en la institución es susceptible a situaciones de la empresa y su entorno es por ello por lo que se determina que si los trabajadores tienen alto nivel motivacional, el clima de la organización (institución) mejorará.

Es importante realizar esta investigación debido a que actualmente no existe en la institución énfasis en el clima organizacional, lo cual implica que en el transcurso del desarrollo de la gestión administrativa se vea afectado en el desempeño de los trabajadores; la solución a este problema será de gran utilidad para realizar de forma eficiente y efectiva en dar respuesta a un problema concreto para poder ser un referente en clima organizacional y la gestión administrativa. Esta investigación tendrá gran impacto ya que permitirá dar una mejor imagen, relaciones laborales y consecución de metas y objetivos institucionales, mediante esta innovadora investigación cuyos beneficiarios directos son los miembros internos y externos. La investigación es factible ya que se cuenta con los recursos tecnológicos, humanos, administrativos y económicos necesarios, el apoyo de las autoridades y el interés del investigador; quien tiene los conocimientos necesarios para implementar dicho proyecto

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. General**

Evaluar la incidencia del clima organizacional en la gestión administrativa de los servidores universitarios, para incrementar la productividad en beneficio de la institución.

### **1.2.2. Específicos**

- Analizar mediante revisión literaria aspectos sobre el clima organizacional y la gestión administrativa de los servidores universitarios, para conocimiento a profundidad de la temática de estudio.
- Diagnosticar el clima organizacional de los servidores universitarios de la Universidad Técnica de Ambato, para caracterizar específicamente los detalles relevantes de la situación laboral actual.
- Identificar la relación entre el clima organizacional y la gestión administrativa de los servidores universitarios de la Universidad Técnica de Ambato.

## **CAPITULO II**

### **ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Para el desarrollo del trabajo investigativo se realizó la revisión bibliográfica digital de varios documentos como libros, artículos de investigación y ponencias relacionados al problema de estudio y a las variables detectadas, con el propósito de fundamentar la investigación y buscar posibles soluciones para la consecución de objetivos y solución del problema, es por ello que se considera lo siguiente como referencia para este trabajo:

Según lo expuesto sobre el Clima organizacional en el cual se define como “el lugar o ambiente donde el talento humano desempeña sus actividades diarias, la comunicación con las autoridades, relaciones personales todo esto tiene relación directa con el aspecto de motivación del personal ya que si existe satisfacción en el ambiente laboral las actividades se las realizará de la mejor manera” (Enriquez Bravo & Calderón-Salazar, 2017, págs. 131 - 143), lo que contribuye a poder entender que corresponde al ambiente en donde se desenvuelve un empleado en el lugar de trabajo.

Así como también al hablar de clima organizacional “podemos pensar en la percepción propia de cada miembro de la institución y si las juntamos y las hacemos interactuar surge el clima o microclima de cada uno de los ambientes de la empresa que giran en torno a las experiencias de cada uno, matizado por las actividades que se presenten. Cada persona constituye un micro mundo y el todo es la empresa” (Huaita Acha & Luza Castillo, 2018,

págs. 300-312), con el cual se puede entender que cada individuo ayuda a crear el ambiente de trabajo lo que retribuye a la concepción del clima organizacional bajo las características individuales de cada persona.

Así como también en el artículo presentado por Huaita Acha & Luza Castillo (2018), se puede encontrar dimensiones del Clima Organizacional las cuales las catalogan como la Autorrealización que consiste en una percepción del empleado sobre las oportunidades que brinda la empresa para el desarrollo profesionalmente y personal; el Involucramiento organizacional el cual corresponde al compromiso para generar equipos de trabajo eficaz y productivo; la supervisión comprende en generar un ambiente de control jerárquico durante la actividad laboral para que en caso de ser necesario sean apoyo y orientación; la comunicación refiere a la coherencia y veracidad de la información entre los empleados, directivos y usuarios de la empresa y las condiciones laborales que son las características que brinda la empresa como insumos materiales, económicos y/o condiciones sociales para que el empleado cumpla con su labor.

Así como también en el estudio de Chirinos Araque, Meriño Córdoba, & Martínez de Meriño (2018), manifiestan que el clima organizacional se ha convertido en un componente fundamental en los emprendimientos para el desarrollo de las actividades de las personas que la integran, lo cual repercute en la productividad de la empresa de forma positiva o negativa, todo se concentra y se liga al cómo se sienten los trabajadores en el área laboral y de la percepción que tengan de su entorno; Así es como también nos mencionan que un ambiente organizacional agradable y tranquilo permite el mejor desempeño de los empleados, ya que las personas que realizan las actividades son la parte importante para el emprendimiento ya que gran parte del éxito o fracaso de este es consecuencia del compromiso, las habilidades, el conocimiento y el aporte de ellos, lo que nos ayuda a comprender que el Clima organizacional es un pilar importante a tomar en cuenta cuando se desarrollan las actividades laborales, tener en cuenta el cómo se siente el empleado para poder proyectar las metas de la empresa.

El clima organizacional “influye directamente en el proceso y desarrollo de las funciones de las organizaciones, es decir la percepción que tiene el talento

humano del lugar en el que se desempeñan que influye en su actuar es un enfoque administrativo preciso para disminuir el ausentismo, incrementar la productividad, conducir los cambios y reducir los costos en las organizaciones, y permite que el talento humano se vincule con los sistemas organizativos, manifiesta las dificultades o facilidades que un empleado encuentra para incrementar o disminuir su productividad. Es por ello que cuando se mide el clima organizacional se lo hace en base a las percepciones de los empleados sobre las trabas que existen en la organización y cómo influyen sobre éstos los factores internos o externos del proceso de trabajo para el logro de los objetivos organizacionales” (Salguero Barba & García Salguero, 2017, págs. 135-149), lo que nos indica que el clima organizacional influye en el logro de metas de la empresa lo que radica en que se debe tomar en cuenta al personal de la empresa brindar condiciones buenas y de calidad para poder incrementar la productividad y reducir costos de las organizaciones.

El clima organizacional “en el sector gubernamental resulta de suma importancia, puesto que este factor puede impactar significativamente sobre los resultados obtenidos en el desarrollo humano y profesional de los servidores públicos, quienes constituyen la columna vertebral de las acciones emprendidas por parte de las dependencias y entidades de la administración pública, tanto federal como estatal, a fin de servir y cubrir satisfactoriamente las necesidades de la ciudadanía” (Instituto Nacional de Ecología, 2008), lo cual nos da entender que el ambito publico o privado los resultados dependeran del clima organizacional en el cual los empleados se encuentren, es ahí un eje fundamental de las administraciones publicas y privadas que deben tener en cuenta para el plateamiento de metas y objetivos.

Para Bernal González, Pedraza Melo, & Sánchez Limón (2015), el estudio del clima organizacional permite tomar en cuenta el criterio de los empleados, para que en la empresa la parte directiva tenga conocimiento del trabajo en la cual se realizan las actividades de gestión, y con este analisis permita generar acciones que mejoren el desempeño y compromiso de los empleado; el ambiente de trabajo es un rol principal en el comportamiento los miembros de la empresa porque engloba los valores, objetivos y

reglas de funcionamiento el clima organizacional permite determinar la forma en que las personas se sienten en su trabajo, el compromiso, la productividad y las relaciones interpersonales con los compañeros.

El clima organizacional está dado por las percepciones que los trabajadores tienen sobre este comportamiento y por cómo les afecta en el estudio de Bamel, Budhwar, & Bamel, (2013), se menciona que el clima organizacional por naturaleza es un concepto multidimensional e indeterminado. Las aproximaciones al estudio del clima organizacional se han dado desde lo perceptual y desde lo estructural. El clima organizacional y el de ambiente de trabajo se han utilizado para describir percepciones asociadas al estado de ánimo de las personas dentro de una organización.

En la actualidad el clima organizacional para Segredo Pérez A. M. (2011), constituye un factor primordial en el desarrollo empresarial, y su estudio está enfocado de una manera profunda, diagnosticada y mejorada que incurre de forma directa en el espíritu de una organización, se puede reconocer que el clima organizacional está enfocado en el ámbito educativo que se encuentra altamente asociado con la percepción de las sensaciones y valoraciones que poseen los empleados en base a las condiciones y políticas establecidas dentro de dicho entorno. El clima social presente en el ambiente educativo es un factor que mide el grado de satisfacción que poseen tanto los profesores, alumnos y administrativos, así como la calidad de educación brindada con respecto a las condiciones proporcionadas en la institución, de las cuales depende el grado de rendimiento que aporten los individuos para favorecer el sistema educativo.

En investigaciones realizadas por Sandoval Caraveo, Magaña Medina, & Surdez Pérez (2013), se explica mediante un estudio sobre la percepción del clima organizacional en el personal docente investigador aplicado con encuestas, resultando la presión laboral como factor influyente en los resultados de las evaluaciones de actividades académicas de los profesores, utilizando cuestionario para determina que a mejor clima organizacional existe un mejor desempeño laboral es decir que los factores relacionados con el ambiente de trabajo o clima organizacional siempre van a influir en los resultados de rendimiento laboral y académicos.

Para Leon Serrano, Noriega Tito, & Murillo Guevara (2018), el clima organizacional en una entidad es una herramienta estratégica que permite el mejoramiento continuo el estudiar el comportamiento de los empleados se determina factores significativos que permiten mejorar la calidad de vida laboral como del servicio que otorgan con el fin de mejorar el rendimiento laboral, complacencia, responsabilidad y calidad.

Para Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca, & Quintero (2015), el clima organizacional cataloga a una institución, a través de la satisfacción del equipo de trabajo la conducta con la que se desarrolla cada actividad hace que la institución sobresalga, en este estudio nos indica que hay una relación directa y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los funcionarios públicos es decir a mejor clima organizacional, los funcionarios presentan un alto desempeño laboral, el tener un buen clima organizacional constituye afecta en el comportamiento y desempeño de las actividades de los funcionarios en diferentes aspectos laborales. Como conclusión de la investigación el clima organizacional es uno de los factores más importantes a ser estudiados dentro de las instituciones.

En la investigación realizada por González-Garcés & Morales-Urrutia (2020) las diferentes organizaciones privadas y publicas entienden que un ambiente organizacional positivo facilita el alcance de las metas propuestas un ambiente agradable ayuda a fortalecer el empoderamiento del personal y un mayor esfuerzo, trabajadores leales con su rol en el la empresa, es así que los empelados comprometidos, se convierten en ejemplo para los otros empleados.

Para Brito-Carrillo, Pitre-Redondo, & Cardona-Arbeláez (2020), el clima organizacional debe estar apuntado a revisar el bienestar en el lugar de trabajo, las políticas de la organización, las compensación en nivel de formación y desarrollo profesional, las necesidades de los trabajadores, las relaciones interpersonales, emociones de los empleados y crear espacios de retroalimentación positiva. Adicionalmente se debe tener programas de acompañamiento, canales de comunicación, insertar variables de control, seguimiento y liderazgo, insertar espacios de participación en la toma de decisiones,

generar en los empleados confianza empoderamiento y compromiso, se debe garantizar los recursos necesarios para construir y mantener el clima organizacional adecuado.

Según Pedraza Melo A. N (2018), En la revisión literaria menciona que el ambiente organizacional, llamado clima organizacional, hay un gran interés por estudiar este fenómeno partiendo desde el análisis por medio de las características de la organización, los esquemas cognoscitivos, el como el empleado observa cómo funciona la organización, y su comportamiento ante una situación; y las percepciones integradas e interactivas, que son producto de la relación entre persona y situación organizacional todas estas son producto de las experiencias percibidas y compartidas de los trabajadores, las cuales son creadas a partir de las interacciones personales.

La investigación presentada por Barzola Zambrano, Barzola Véliz, & Flores Barzola (2017) nos describe los factores que afectan el clima organizacional de los trabajadores del sector público en donde luego del estudio realizado evidenciaron que ante el desmejoramiento de las relaciones y el empoderamiento de compañeros de trabajo y jefes hace que se generen climas no favorables para las empresas. En donde sugieren que la unidad de talento humano debería cumplir las funciones propias de su organización, criterio propio, se cambie el personal de talento humano, roles de pago a tiempo, elaboración oportuna de los contratos, brindar información oportuna y veraz relacionados con su área de trabajo.

Para LOPEZ VILLAGOMEZ, VASQUEZ MARTINEZ, & VALDEZ JIMENEZ (2020), el estudio del clima organizacional y la comunicación efectiva son temas relevantes, debido a que permitire conocer la percepción de los trabajadores, jefes y gerentes respecto al entorno de trabajo el proceso de comunicación es el que une a la organización con su entorno, así como con sus partes, se menciona que lo gestores en las organizaciones lo dedican a solventar cuestiones en las que la comunicación tiene una incidencia decisiva es por eso que quien es capaz de comunicarse con otros de manera clara y concisa es el que logrará sus metas; el clima organizacional mediante una comunicación efectiva es un modelo psicológico rápido y eficaz para lograr cambios en el capital humano, una comunicación real conducen a la solución de problemas y con ello se mejora el clima

organizacional. Menciona que al aplicar una comunicación no violenta ayuda para que se llegue a una comunicación efectiva y que facilita el análisis del lenguaje verbal, de las emociones y sentimientos, donde se puede, además, incluir la técnica de las posiciones perceptuales y así poder interactuar con el interlocutor de una manera más eficiente.

Para CHARRY CONDOR (2018), el hablar del clima organizacional o laboral es el constructo intangible de lo que un empleado posee siente sobre su entorno laboral, es lo emocional de los empleados respecto a distintos factores cada empresa tiene sus propias características y propiedades; también menciona en su publicación que varios estudios revelan que las empresas con mejor clima organizacional y social son más productivas, innovadoras y más rentables además añade que el factor humano juega un papel importante, por lo que recomienda que es fundamental que se mantenga el clima organizacional adecuado para los empleados así como considerar que el clima organizacional lo construye cada persona o empleado de la organización en base a su experiencia y las percepciones, tanto físicas como humanas.

En el trabajo presentado por Díaz Pincheira & Carrasco Garcés (2018), nos muestra que el clima laboral u organizacional es definido como las percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales y nos enlista cinco percepciones sobre el ambiente de trabajo:

Tabla 1: Características de percepciones del trabajo

Nro	Detalles
1	características del trabajo: autonomía, reto e importancia de la tarea
2	características del papel o rol laboral: ambigüedad, conflicto y sobrecarga
3	características del liderazgo: énfasis en las metas, apoyo e influencia ascendente
4	trabajo en equipo y características sociales del ambiente: cooperación, orgullo y calidez
5	atributos de la organización y el subsistema o departamento: innovación, apertura a la información y sistema de recompensas y reconocimientos

Elaborado por: Veronica Barrera 2021

Tabla 2: Descripción de las ocho escalas de Clima Organizacional Koyts y Decottis, (1991)

Autonomía	Percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad con respecto a procedimientos laborales, metas y prioridades.
Cohesión	Percepción de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la organización.
Equidad	Percepción que los empleados tienen, acerca de sí existen políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución.
Presión	Percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea.
Innovación	Percepción que se tiene acerca del ánimo para asumir riesgos, ser creativos y adoptar nuevas áreas de trabajo, donde se obtenga alguna experiencia.
Reconocimiento	Percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, como consecuencia al aporte positivo en el desarrollo de la organización.
Confianza	Percepción de la libertad para comunicarse con los superiores, con el fin de tratar temas sensibles y personales con la confianza absoluta que genera seguridad que esa comunicación no será violada o usada en contra de los miembros.
Apoyo	Percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y la tolerancia en el comportamiento dentro de la institución para lo que se tendrá en cuenta el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin temor a represalias por parte de sus superiores o compañeros de trabajo.

Elaborado por: Veronica Barrera 2021

Es así que Díaz Pincheira & Carrasco Garcés (2018), considera que la dimensión del clima organizacional repercute positivamente sobre los niveles altos de felicidad organizacional, lo que conlleva a que si se trabaja en lograr altos estándares de desempeño y metas claras,

los resultados de las labores con objetivos claros y metas a los trabajadores aumentarían la felicidad siempre y cuando estas labores no presenten desgaste emocional, lo que nos lleva a afirmar que existen ciertas variables del clima organizacional, con lo cual se debe buscar que en nuestra empresa el clima organizacional y la felicidad de la organización repercutiran en las labores y por ende en las metas propuestas de la empresa.

Según González Vásquez, Ramírez López, Terán Ayay, & Palomino Alvarado, (2021) durante las últimas décadas se ha implementado en las organizaciones el término de clima organizacional lo que ha generando una importancia vital y se ha considerado parte fundamental de la estrategia de una empresa, el clima organizacional se encuentra unificado por factores psicológicos individuales, grupales y organizacionales, considerando a los procesos de interacción social y establecimiento de sentimientos de afinidad positivos o negativos que posee el individuo por la organización lo que inciden en el clima por las variables que lo determinan y sobre las que los sujetos reaccionan construyendo percepciones que influyen en su comportamiento. Sin embargo adicionalmente el autor nos menciona que el clima organizacional es una variable que ha sido estudiada por décadas y se han elaborado múltiples investigaciones en el sector privado con el propósito de identificar la dinámica organizacional.

En el estudio de Ordoñez, Espinoza, & Bermúdez (2018), el concepto de clima laboral u organizacional fue mencionado por primera vez 1920 por el psicólogo alemán Kurt Lewin, quien demuestra su interés de aplicar la psicología en el ambiente laboral pero en 1960 en la rama de psicología industrial por el psicólogo Germman, más adelante algunos autores desarrollaron trabajos en base a este nuevo concepto el término se basaba en las condiciones humanas e higiénicas que eran determinantes en la productividad y salud laboral dentro de las organizaciones. Actualmente, es un término que va más allá de los factores físicos del espacio laboral, aborda temas más intrínsecos del ser humano, como la percepción de la estabilidad de la empresa, el reconocimiento, la satisfacción por la remuneración, las relaciones interpersonales, incluso la percepción de la economía del país.

La gestión administrativa según la publicación de Ramírez Casco & Ramírez Garrido (2017), es un proceso dinámico, fundamentalmente social, puesto que incluye relaciones entre los funcionarios y los diversos niveles de la organización; realizan diversas actividades necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa. A través de un empleado los diferentes recursos resultan útiles para cubrir las necesidades y aspiraciones de las sociedades humanas contemporáneas.

En el estudio realizado por Gaviláñez, Espín Oleas, & Arévalo Palacios (2018), se menciona que la gestión administrativa en las Pymes del Ecuador es de suma importancia, debido a que permite a las mismas el avance, desarrollo y crecimiento estable y aporta a la unión desde el interior de la empresa, reconociendo las fortalezas y las debilidades que necesitan ser atendidas.

En el artículo presentado por Mendoza-Zamora, García-Ponce, Delgado-Chávez, & Barreiro-Cedeño (2018), nos menciona que la gestión administrativa para la empresa realiza procesos mediante el uso de todos los recursos que se presenten en una empresa con el objetivo de lograr las metas planteadas, la gestión administrativa es un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa de forma sistemática, la gestión administrativa es fácil de comprender, identificando aquellas relaciones básicas; este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas, adicionalmente nos dice que para una buena gestión pública necesario conocer y aplicar el proceso administrativo lo cual implica tener que planificar, organizar, dirigir y controlar, también se debe contar con un modelo de gestión en el cual se concentre la atención en el resultado de cada uno de los procesos de la empresa en lugar de las tareas donde se busque mejorar el uso de los recursos públicos, así como los mecanismos de control interno reforzarán los sistemas administrativos.

En el artículo de Lara Ocaña (2017), mencionan que la gestión administrativa la consideran como conjunto de prácticas y de conceptos ligados a la producción y a la distribución de bienes y servicios, ha existido en todas las sociedades, pero no han tomado siempre las mismas formas, desde finales del siglo XIX se ha definido en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el

planeamiento, la organización, la dirección y el control, desempeñadas para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos las cuales cuando dan cumplimiento a los principios generales de la administración permiten lograr la eficiencia en la producción. puede aplicar a toda organización

Así mismo para Falconi Piedra, Luna Altamirano, Sarmiento Espinoza, & Andrade Cordero (2019), señalan que la gestión administrativa humana constituye un proceso administrativo que pueden ser encontrados en cualquier área de la empresa, es decir, que cada cual desempeña actividades de planeación, organización como actividades administrativas esenciales en donde se desarrolle planificación, organización, dirección, coordinación y control.

En el artículo presentado por Mendivel Gerónimo, Lavado Puente, & Sánchez Castro (2020), la gestión administrativa se refieren como las formas, estrategias y mecanismos diseñados con el fin de hacer cumplir los objetivos de una empresa así como también se denomina como un grupo social que mediante administración de capital y el trabajo producen bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades del mercado por lo que es primordial tener claro lo que queremos lograr como resultado del trabajo en la compañía u organización.

Además según Alveiro Montoya (2011), la gestión administrativa ayuda a dirigir una organización ya que su capacidad permite controlar y coordinar las diferentes actividades para la consecución de metas, todo esto está desarrollado bajo un marco jerárquico la parte gerencial y un equipo integrado por jefes, analistas y asistentes en donde mediante esta gerencia administrativa se busca Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos, proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión de personal, realizar estudios y diagnósticos de manera periódica, sobre el clima de trabajo, diagramar la distribución del espacio de trabajo para los empleados.

Mediante la implementación de la gestión administrativa según Salazar, Díaz, Benalcázar, & José (2018), se puede mejorar el desempeño, mejorar el seguimiento y el control de los procedimientos internos, ofrecer mejores bienes y servicios al mercado, mediante la

utilización de nuevas tecnologías que mejoren las tareas y los procesos, es fundamental para cualquier empresa debido a que por medio de ella se pueden coordinar todas las actividades para usar mejor los recursos y obtener mejores resultado con el propósito de lograr el cumplimiento de objetivos y obtener resultados beneficiosos

Sin embargo, las fuentes de información consultadas como repositorios, revistas y editoriales indican que en el sector público se evidencia escasa literatura teórica y científica sobre la temática en mención. En las organizaciones públicas sobresale la existencia de factores que afecta indiscutiblemente el desarrollo del clima organizacional.

## CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. Ubicación

El desarrollo de la presente investigación se desarrolló en la Universidad Técnica de Ambato, ubicada en la Región Sierra, Zona 3, Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato.

### 3.2. Equipos y materiales

Tabla 3: Equipos y Materiales

Personas / Equipo de proyecto	Autor Proyecto, Director trabajo de titulación
Equipos, instalaciones y materiales	Computador, Resmas de Hojas Acceso a Internet
Conocimiento / Experiencia	Manejo de office Conocimientos básicos de matemáticas y estadística
Software, Hardware	Office 365
Presupuesto	\$ 200

Elaborado por: Verónica Barrera 2021

### 3.3. Tipo de investigación

El siguiente trabajo de investigación se desarrolla bajo los lineamientos de:

#### **Investigación No experimental**

Según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014), la investigación no experimental es en la que no se manipula las variables deliberadamente, no se construye una situación se observan situaciones existentes o generadas por el investigador

#### **Investigación descriptiva**

Para Sabino (1986), este tipo de investigación trabaja sobre la veracidad de hechos su principal característica es la de presentar una interpretación correcta. La investigación

descriptiva se enfoca en encontrar y mostrar varias características del fenómeno o problema, utilizando criterios válidos y verificables de la estructura o comportamiento. Este tipo de investigación es usada para realizar un antecedente del panorama del trabajo de investigación de la gestión administrativa y el clima organizacional de los servidores universitarios de la Universidad Técnica de Ambato.

### **Investigación Correlacional**

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014), los estudios correlacionales miden las variables para confirmar si están o no relacionadas entre sí para posteriormente analizar su correlación, La investigación correlacional busca exponer cómo se comporta una variable conociendo la conceptualización o funcionamiento de otras variables relacionadas. Este tipo de investigación permitirá establecer el grado de relación entre las variables de estudio porque se podrá medir el comportamiento de cada una en la investigación.

### **Investigación Cuantitativa**

Toma como centro de su proceso de investigación a las mediciones numéricas, utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación Cortés Cortés & Iglesias León (2004). Este tipo de investigación en el proyecto de investigación se utiliza para que mediante la información numérica para conocer la relación existente entre las variables de estudio.

### **3.4. Prueba de Hipótesis - pregunta científica – idea a defender**

Ho: El Clima Organizacional No Incide en la Gestión Administrativa de los Servidores Universitarios.

Ha: El Clima Organizacional Incide en la Gestión Administrativa de los Servidores Universitarios.

### **3.5. Población o muestra:**

#### **Población**

Esta investigación a la población se define como el conjunto de elementos que comparte un grupo común de características, mismo que forma el universo que es el propósito de estudio del problema (Malhotra, 2008).

La población en estudio está representada por quienes están vinculados a actividades de gestión administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, que se ha calculado de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 4: Población

Descripción	Número
Personal Administrativo	489
Profesores-Autoridades Docentes	777
<b>Total</b>	<b>1266</b>

Elaborado por: Verónica Barrera 2021

### Muestra

Subgrupo de población que va a ser medido para obtener información para la investigación (Gonzalez & Pérez, 2012)

La muestra estará formada por 151 servidores universitarios, todo esto luego de haber aplicado la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

### 3. Población finita (menor a 100.000) => cuando conozco probabilidades

Población (N)	1.266		
nivel de confianza	95%	z=	1,96
probabilidad (p)	0,50	q=	0,50
error	7,50%		

Se puede modificar, la fórmula está anclado el valor al nivel de confianza

<b>muestra</b>	150,5477
	151

### **3.6. Recolección de información:**

Para la realización del presente proyecto de investigación se utilizó los siguientes instrumentos y técnicas:

Encuesta

Para Zambrano, Ramirez, Yepes, Guerra, & Rivera (2008), la encuesta es una técnica de recolección de información que pueden ser estructuradas y estas pueden contestadas verbalmente o de forma escrita. Mediante este instrumento nos ha permitido obtener la información necesaria sobre el clima organizacional y a gestión administrativa de los servidores de la Universidad Técnica de Ambato.

La encuesta consta de 19 preguntas que se clasifican de la siguiente forma:

3 preguntas corresponden a información general

8 preguntas que corresponden a la variable clima organizacional

8 preguntas que corresponden a la variable gestión administrativa

Todas las preguntas tienen 4 opciones de respuesta

Anexo 1 Encuesta

### **3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico:**

Para Ballesteros (2014), el procesamiento de la información consiste en un proceso de analizar, explorar y tratar datos que se obtienen de una investigación, en donde el investigador al finalizar el proceso podrá mostrar los resultados para que pasen a ser analizados de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteadas, todo este proceso se sugiere ayuda de herramientas tecnológicas de estadística.

Para este proceso se ha tomado encuesta información de la población y muestra, se ha realizado el trabajo de campo con las variables detectadas y con herramientas de estadística se ha tratado la información sobre el Clima Organizacional y la Gestión Administrativa.

Con los resultados obtenidos con el instrumento de recolección de datos (encuesta) se realizó el análisis estadístico y la respectiva interpretación usando el software SPSS y se pudo verificar la confiabilidad del instrumento así como, la correlación existente con Pearson.

### 3.8. Variables respuesta o resultados alcanzados

El presente estudio cuenta con las pruebas de validez en consideración de que el instrumento aplicado para la recolección de datos fue sometido a la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach cuyo proceso determina la fiabilidad y validez de los datos obtenidos.

*Tabla 5: Fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.873	19

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

El resultado del análisis de la fiabilidad del instrumento usando el sistema SPSS, se obtiene un valor de 0.873, lo que teniendo en consideración sobrepasan al 0.7 se considera que los datos son válidos y confiables.

### 3.9. Estadístico General de Variables

De los resultados obtenidos usando el sistema SPSS en la columna de correlaciones se identifica que no existe valores inferiores a 0.5, el Alfa de Cronbach tiene un promedio de 0.89 lo que nos indica que el instrumento tiene un alto porcentaje de consistencia.

Luego de haber realizado el análisis de confianza se procede a tratar y obtener datos ordenadamente y automatizada para poder verificar el logro de los objetivos planteados en la investigación relacionadas a las variables Clima Organizacional y la Gestión Administrativa.

Tabla 6: Estadística del total de elementos

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Se realiza la difusión y socialización de las normativas vigentes de la Universidad?	28,89	70,202	,476	,867
¿Se realiza la actualización de información académica y administrativa en la página web institucional?	28,56	67,421	,541	,864
¿Se socializa de manera permanente la estructura organizacional de la UTA ?	29,21	73,404	,467	,867
¿ En su Departamento o Facultad se brinda capacitaciones o actualizaciones sobre gestión administrativa?	29,00	73,080	,490	,867
¿ La capacidad de respuesta del servicio que oferta la UTA en temas académicos y administrativos es oportuna y eficaz?	28,28	65,095	,662	,857
¿La UTA realiza algún proceso para medir la satisfacción de la gestión administrativa?	29,13	73,924	,405	,869
¿En su Departamento o Facultad se realiza un seguimiento de inquietudes, dudas o quejas?	29,18	76,028	,283	,873
¿Como considera a la gestión administrativa en la UTA?	28,37	64,755	,738	,853

¿Los directores o decanos se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?	28,54	66,890	,664	,858
¿Cómo considera los beneficios y facilidades para mejorar su profesión académica que brinda la institución?	29,02	74,553	,407	,869
¿En su oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?	28,89	68,402	,574	,862
¿Existe un ambiente cordial dentro del grupo de trabajo?	29,23	73,469	,460	,868
¿Me siento bien en mi trabajo?	29,01	71,820	,374	,872
¿Cuenta con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?	28,50	66,038	,679	,857
¿Recibe retroalimentación sobre las actividades que realiza?	28,87	72,711	,440	,868
La UTA cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo.	28,95	70,557	,466	,867

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

### 3.10. Presentación de resultados

Pregunta 1: Rango de edad

Tabla 7: Cuadro de frecuencia rango de edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-25	5	3,3	3,3	3,3
	26-33	31	20,5	20,5	23,8
	34-41	101	66,9	66,9	90,7
	42-49	8	5,3	5,3	96,0
	50 y mas	6	4,0	4,0	100,0
Total		151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

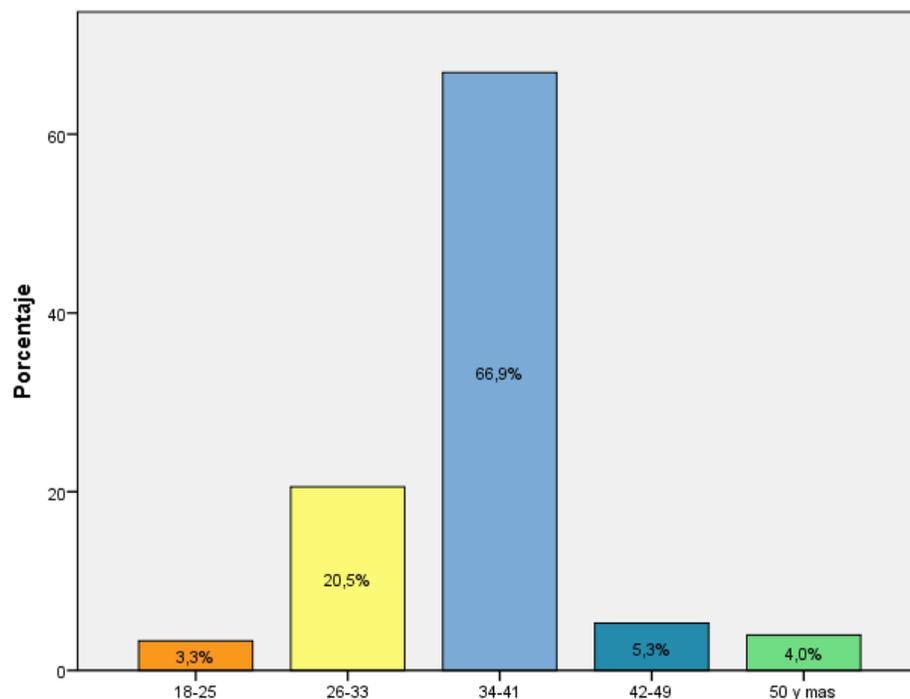


Figura 1: Rango de edad  
Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

De la población en estudio se puede evidenciar que el mayor grupo se encuentra entre la edad de 34 años a 41 años representado por el 66.9%, un 20.5% en la edad comprendida entre 26 años a 33 años, un grupo representado por el 5.3% en la edad comprendida entre 42 años y 49 años, un 4% de edad entre 50 años y más, finalmente un grupo del 3.3% la

edad entre 3.3% de 18 años a 25 años por lo tanto se puede identificar que la mayor parte de la población se encuentra en una edad apta para el desarrollo de las actividades laborales.

Pregunta 2: Género

Tabla 8: Cuadro de frecuencias género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	96	63,6	63,6	63,6
	Masculino	55	36,4	36,4	100,0
Total		151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

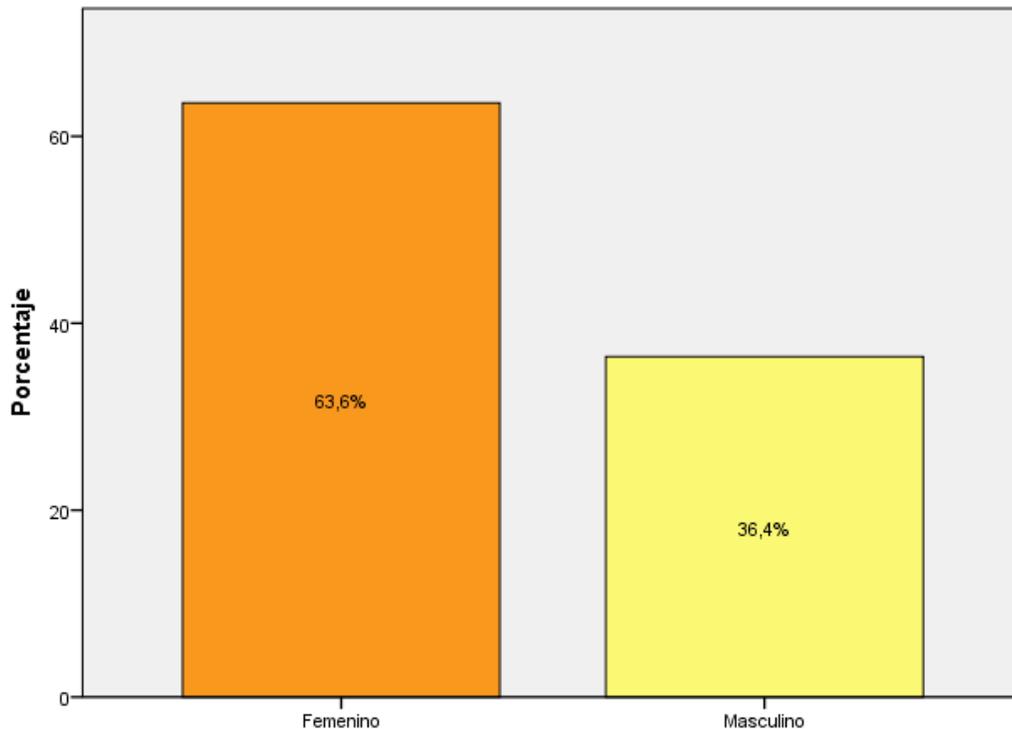


Figura 2: Género  
Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

De la población encuestada se puede identificar que el género femenino es el predominante con un 63.6% y un 36.4% de género masculino.

#### Pregunta 4: Relación Laboral

Tabla 9: Cuadro de frecuencias relación laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Contrato	53	35,1	35,1	35,1
	Nombramiento	98	64,9	64,9	100,0
Total		151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS

Elaborado por: Verónica Barrera

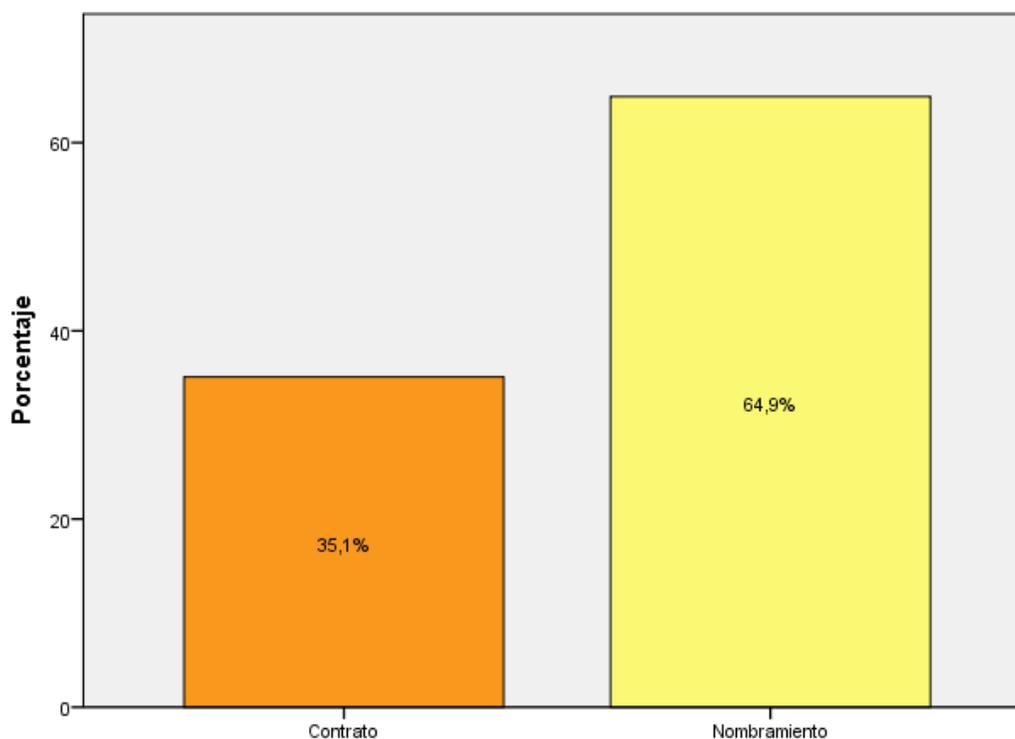


Figura 3: Relación laboral

Fuente: Resultado Sistema SPSS

Elaborado por: Verónica Barrera

De los resultados obtenidos la mayoría representada por un 64.9% tienen relación laboral con la Universidad Técnica de Amato a nombramiento y un 35.1% a contrato. Lo que no indica que existe mayor personal fijo en la institución y no existe rotación del personal.

Pregunta 3: ¿Se realiza la difusión y socialización de las normativas vigentes de la Universidad?

Tabla 10: Cuadro de frecuencia pregunta uno socialización normativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	69	45,7	45,7	45,7
	Casi Nunca	51	33,8	33,8	79,5
	Ocasionalmente	13	8,6	8,6	88,1
	Casi Siempre	16	10,6	10,6	98,7
	Siempre	2	1,3	1,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

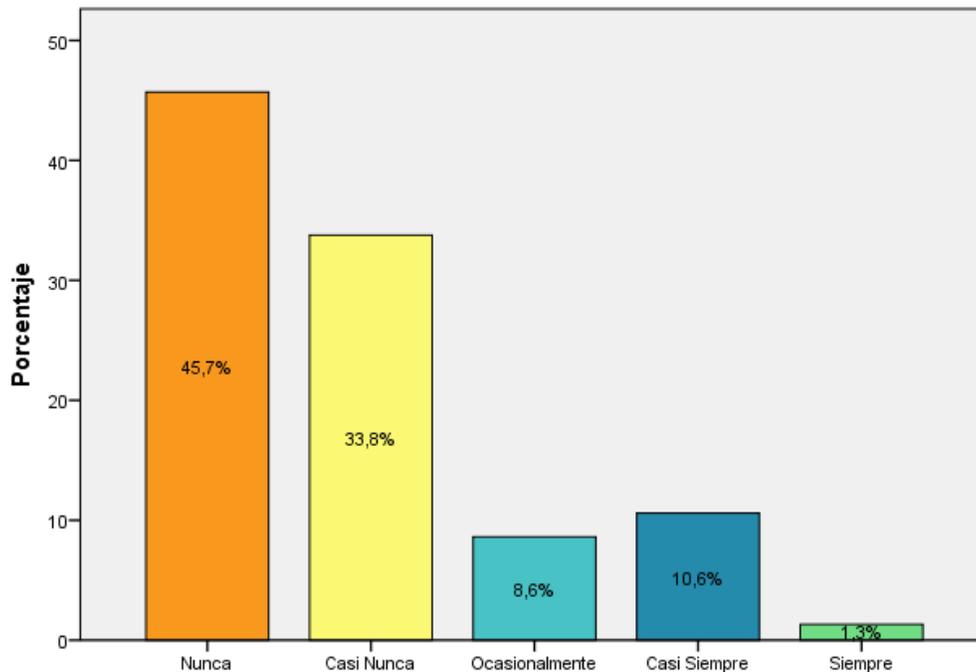


Figura 4: Socialización Normativa  
Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

De la encuesta aplicada se puede determinar que el 45.7% de los encuestados manifiesta nunca se realiza la difusión y socialización de la normativa vigente de la Universidad, el 33.8% casi nunca, 8.6% ocasionalmente, 10.6% Casi siempre y el 1.3% mencionan que siempre; Por lo tanto, más de la mitad de los servidores universitarios consideran que nunca y casi nunca recibe difusión y socialización de la normativa vigente de la

Universidad es decir urge la necesidad de implementar un proceso de difusión y socialización.

Pregunta 2: ¿Se realiza la actualización de información académica y administrativa en la página web institucional?

Tabla 11: Cuadro de frecuencias actualización página web

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	55	36,4	36,4	36,4
	Casi nunca	46	30,5	30,5	66,9
	Ocasionalmente	17	11,3	11,3	78,1
	Casi siempre	29	19,2	19,2	97,4
	Siempre	4	2,6	2,6	100,0
Total		151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

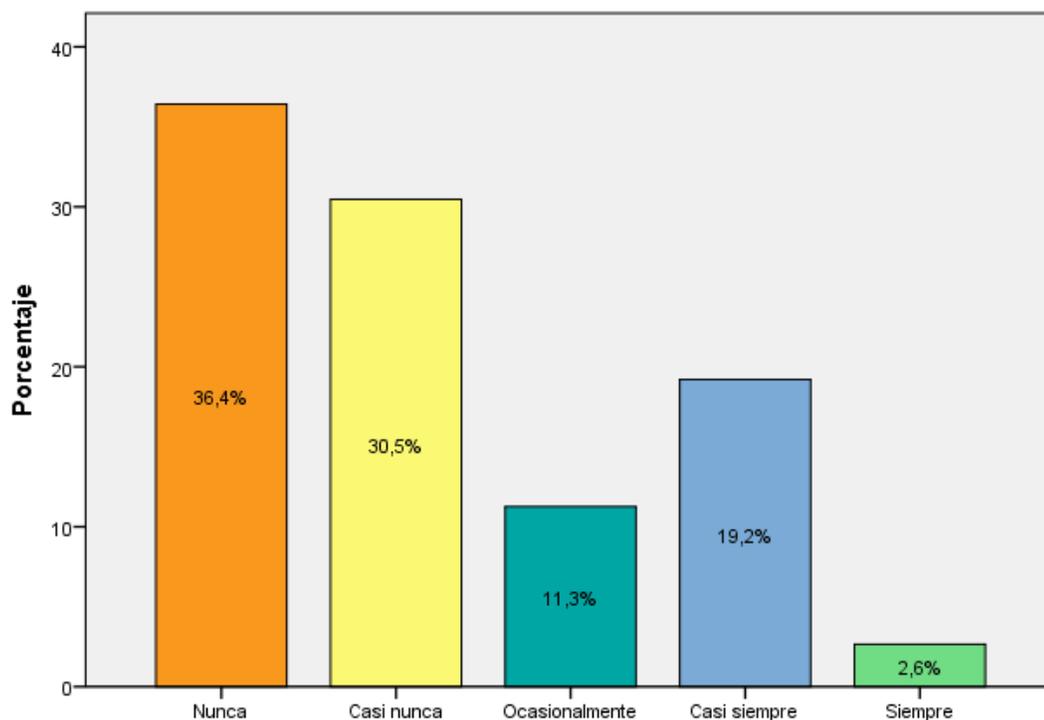


Figura 5: Actualización página web  
Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

De la encuesta aplicada a los servidores menciona el 36,4% que nunca se realiza una actualización de información académica y administrativa en la página web institucional,

el 30.5% manifiesta que casi nunca, un 11.3% indica que ocasionalmente, un 19.2% que casi siempre y un 2.6% siempre. Por lo tanto se manifiesta que más de la mitad de los servidores encuestados indica que entre nunca y casi nunca se realiza la actualización de la página web sobre información académica y administrativa por lo que es necesario implementar un proceso de actualización acorde a las necesidades.

Pregunta 3: ¿Se socializa de manera permanente la estructura organizacional de la UTA

Tabla 12: Cuadro de frecuencia socialización estructura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	78	51,7	51,7	51,7
	Casi nunca	64	42,4	42,4	94,0
	Ocasionalmente	7	4,6	4,6	98,7
	Siempre	2	1,3	1,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

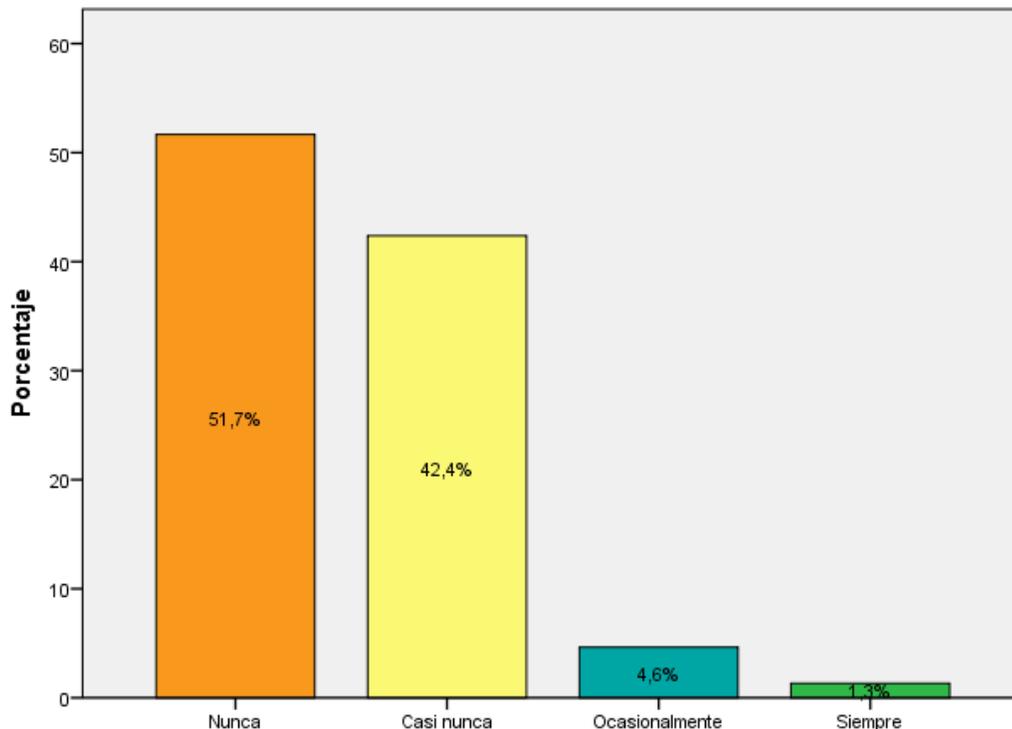


Figura 6: Socialización estructura organizacional  
Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

De los resultados obtenidos de la encuesta se puede mencionar que el 51,7% indica que nunca se realiza la socialización de la estructura organizacional de la Universidad, 42,4% casi nunca, 4,6% ocasionalmente y un 1,3% afirman que siempre reciben la socialización; Por lo tanto se requiere la implementación de estrategias comunicativas para que todos los miembros conozcan la estructura organizacional.

Pregunta 4: ¿ En su Departamento o Facultad se brinda capacitaciones o actualizaciones sobre gestión administrativa?

Tabla 13: Cuadro de frecuencia capacitación gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	51	33,8	33,8	33,8
	Casi nunca	89	58,9	58,9	92,7
	Ocasionalmente	7	4,6	4,6	97,4
	Casi siempre	2	1,3	1,3	98,7
	Siempre	2	1,3	1,3	100,0
Total		151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

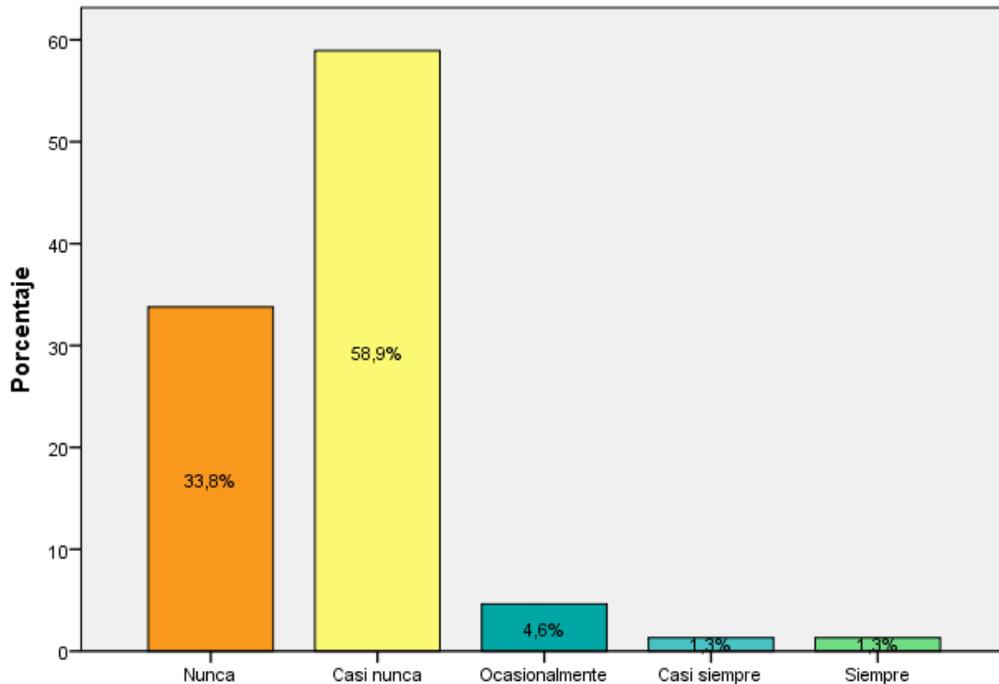


Figura 7: Capacitación gestión administrativa  
Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

El resultado de la encuesta aplicada nos indica que el 58.9% de los empleados universitarios casi nunca reciben capacitación o actualización sobre temas de gestión administrativa, 33,8% nunca, 4.6% ocasionalmente, 1.3% casi siempre y 1.3% siempre. Por lo tanto se sugiere que se planifique en la institución capacitaciones y actualizaciones constantes y permanentes en el tema de gestión administrativa debido que es pilar fundamental para el desarrollo de varias actividades de la institución.

Pregunta 5: ¿La capacidad de respuesta del servicio que oferta la UTA en temas académicos y administrativos es oportuna y eficaz?

Tabla 14: Cuadro de frecuencia capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	19,2	19,2	19,2
	Casi nunca	68	45,0	45,0	64,2
	Ocasionalmente	17	11,3	11,3	75,5
	Casi siempre	24	15,9	15,9	91,4
	Siempre	13	8,6	8,6	100,0
Total		151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

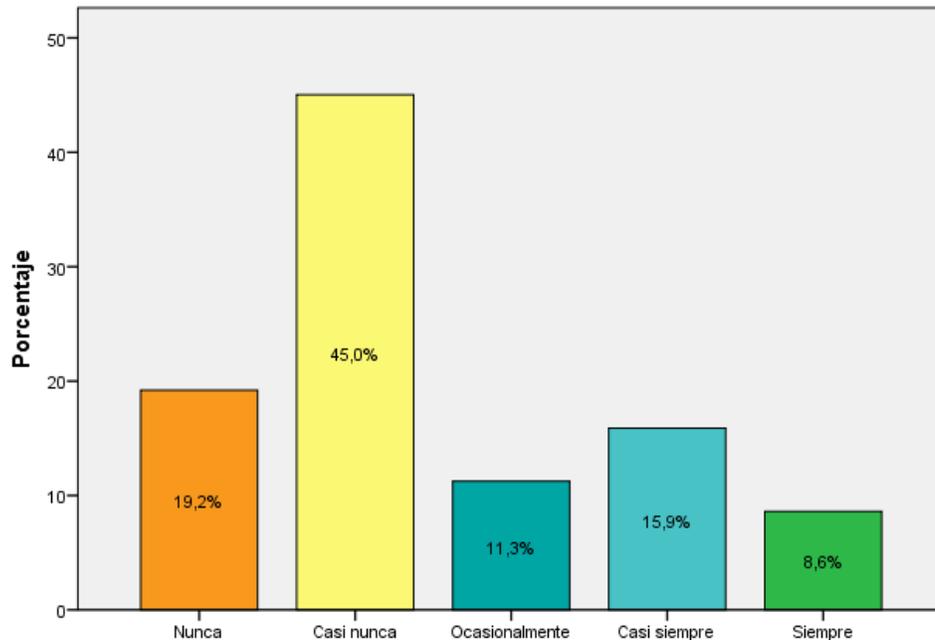


Figura 8: Capacidad de respuesta  
Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

De los resultados obtenidos se puede identificar que el 45% de los encuestados manifiestan que casi nunca la capacidad de respuesta del servicio en temas académicos es oportuna y eficaz, el 19.2% menciona que nunca, el 11.3% ocasionalmente, el 15.9% casi siempre y el 8.6% siempre. Por lo tanto, según los servidores encuestados la mayoría nos menciona que casi nunca y nunca la capacidad de respuesta del servicio en temas académicos es oportuna y eficaz lo que requiere un trámite urgente para poder cambiar esta percepción de los trabajadores.

Pregunta 6: ¿La UTA realiza algún proceso para medir la satisfacción de la gestión administrativa?

*Tabla 15: Cuadro de frecuencias satisfacción gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	68	45,0	45,0	45,0
	Casi nunca	74	49,0	49,0	94,0
	Ocasionalmente	5	3,3	3,3	97,4
	Casi siempre	2	1,3	1,3	98,7
	Siempre	2	1,3	1,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

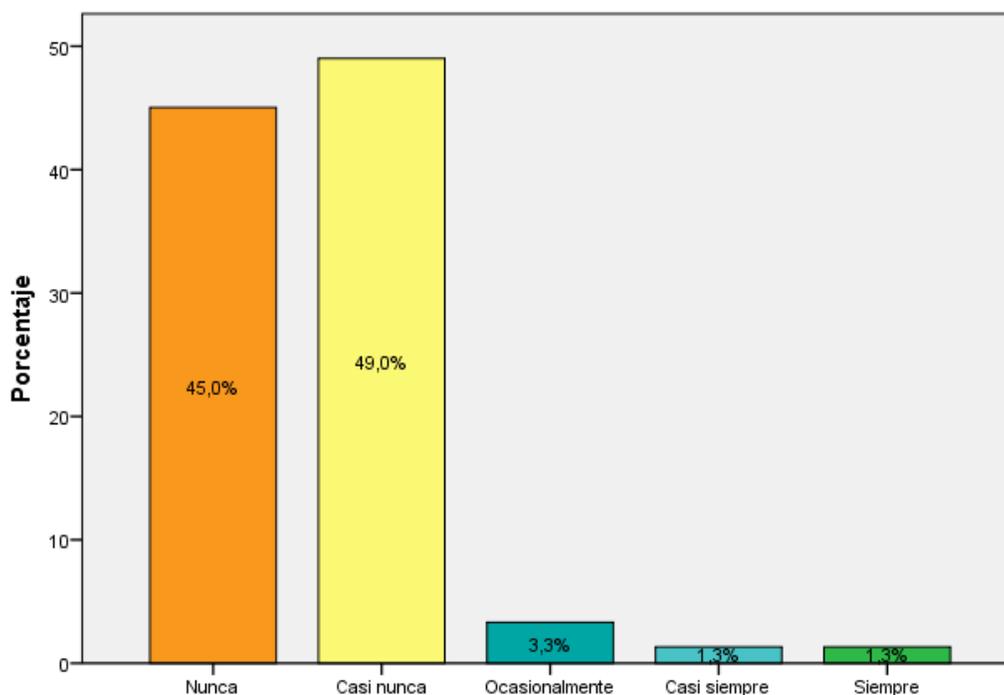


Figura 9: Satisfacción gestión administrativa  
 Fuente: Resultado Sistema SPSS  
 Elaborado por: Verónica Barrera

De la encuesta aplicada se puede mencionar que el 49% indica que casi nunca se realiza un proceso para medir la satisfacción de la gestión administrativa, el 45% nunca, el 3.3% ocasionalmente, el 1.3% casi siempre y el 1.3% siempre. Por lo tanto es necesario implementar de forma urgente un proceso para poder medir la satisfacción de la gestión administrativa en consideración de no existe en la institución la medición de la satisfacción del servicio.

Pregunta 7: ¿En su Departamento o Facultad se realiza un seguimiento de inquietudes, dudas o quejas?

Tabla 16: Cuadro de frecuencias seguimiento inquietudes, dudas o quejas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	67	44,4	44,4	44,4
	Casi nunca	82	54,3	54,3	98,7
	Siempre	2	1,3	1,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS

Elaborado por: Verónica Barrera

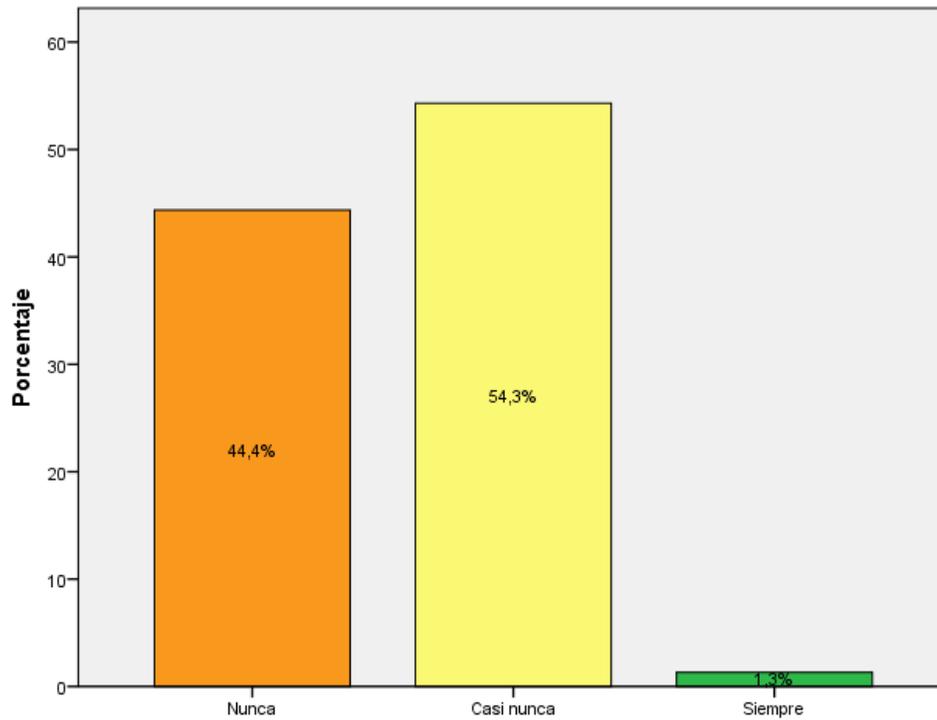


Figura 10: Seguimiento inquietudes, dudas, quejas

Fuente: Resultado Sistema SPSS

Elaborado por: Verónica Barrera

Luego de los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 44.4% indica que nunca se realiza un seguimiento de inquietudes, dudas o quejas, el 54.3% casi nunca y un 1.3% siempre. Por lo tanto, al considerar que la mayor parte de encuestados su respuesta es negativa es necesario implementar un proceso en el cual los requerimientos sean atendidos y no olvidados.

Pregunta 8: ¿Como considera a la gestión administrativa en la UTA?

Tabla 17: Cuadro de frecuencias gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada eficiente	26	17,2	17,2	17,2
	Poco eficiente	80	53,0	53,0	70,2
	Eficiente	14	9,3	9,3	79,5
	Muy eficiente	20	13,2	13,2	92,7
	Extremadamente eficiente	11	7,3	7,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

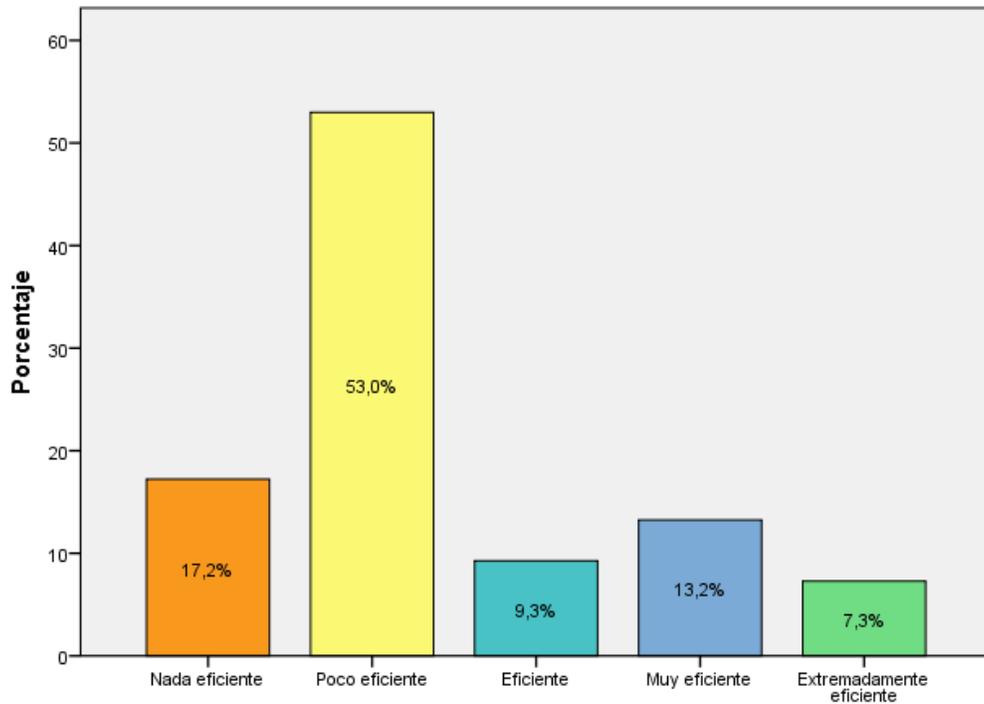


Figura 11: Gestión administrativa  
Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

De los resultados obtenidos se puede identificar que el 53% de los encuestados considera que la gestión administrativa de la UTA es poco eficiente, el 17.2% nada eficiente, el 13.2% muy eficiente, el 9.3% eficiente y el 7.3% extremadamente eficiente. Por lo tanto es necesario cambiar la perspectiva de la gestión administrativa de la UTA para poder mejorar la organización y ejecución de actividades.

Pregunta 9: ¿Los directores o decanos se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?

Tabla 18: Cuadro de frecuencias nivel de motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	21,2	21,2	21,2
	Casi nunca	80	53,0	53,0	74,2
	Ocasionalmente	20	13,2	13,2	87,4
	Casi siempre	9	6,0	6,0	93,4
	Siempre	10	6,6	6,6	100,0
Total		151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

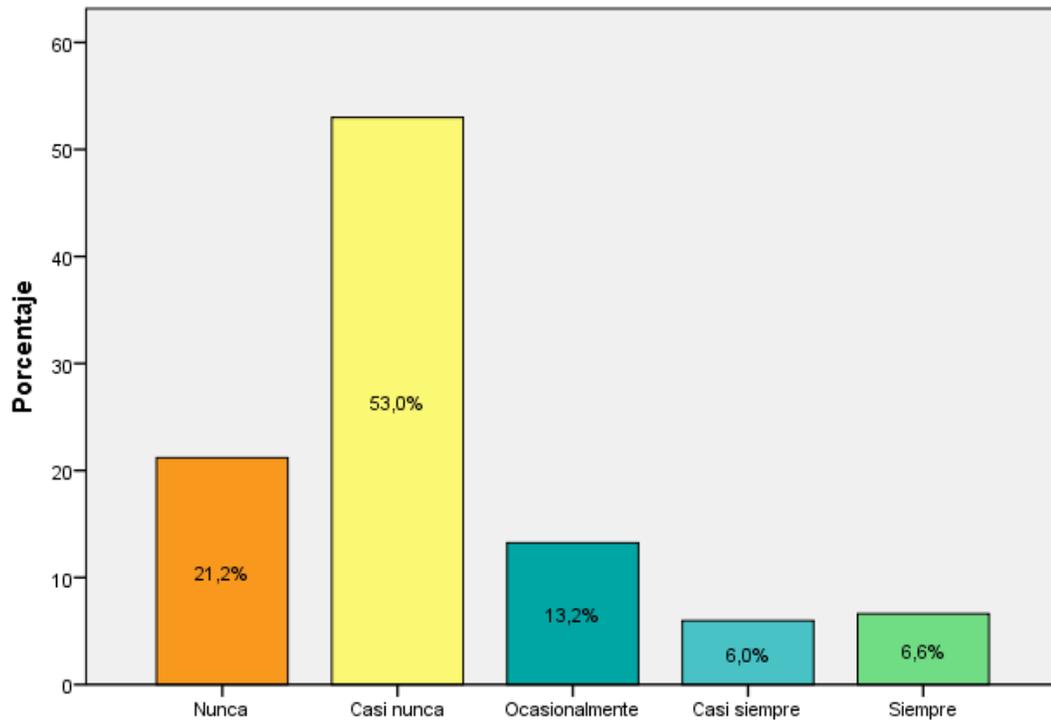


Figura 12: Nivel de motivación  
Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

De los resultados obtenidos en la encuesta en lo referente a si los directores o decanos se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal a su cargo el 53% mencionan que casi nunca, el 21,2% nunca, el 13,2% ocasionalmente, el 6,6% siempre y el 6% siempre. Por lo tanto es necesario implementar un proceso mediante el cual la motivación hacia el personal sea constante y promulgado por el jefe departamental.

Pregunta 10: ¿Cómo considera los beneficios y facilidades para mejorar su profesión académica que brinda la institución?

Tabla 19: Beneficios y facilidades para mejorar su profesión académica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada eficiente	49	32,5	32,5	32,5
Poco eficiente	94	62,3	62,3	94,7
Eficiente	6	4,0	4,0	98,7
Extremadamente eficiente	2	1,3	1,3	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

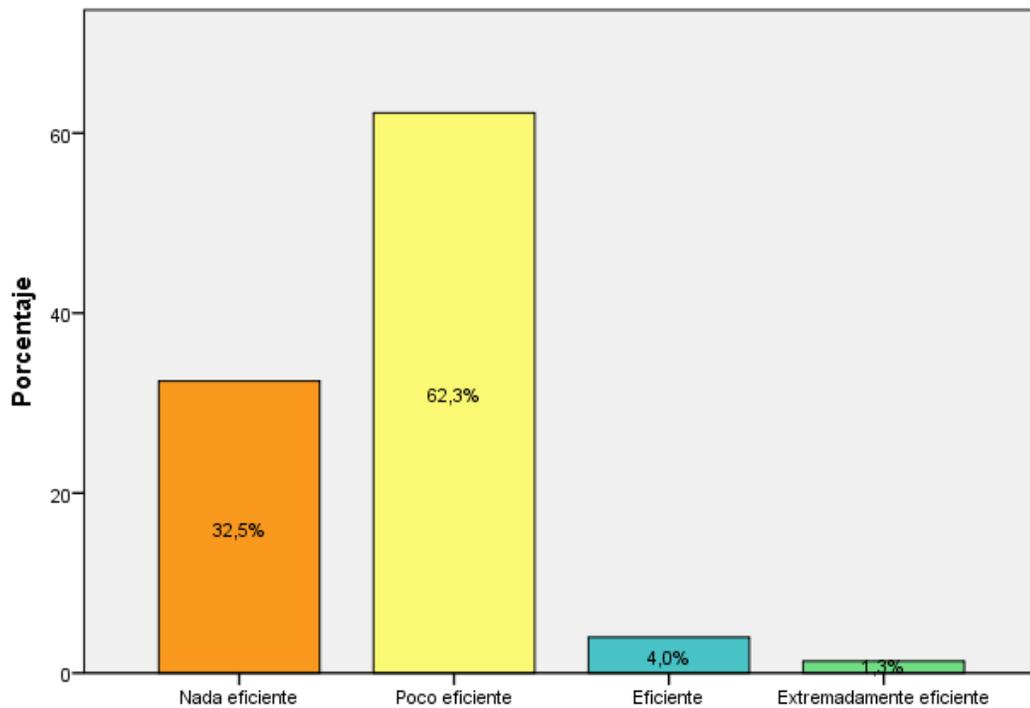


Figura 13: Formación profesional  
Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

De los resultados obtenidos se puede identificar que la percepción de los encuestados referente a las facilidades y beneficios que brinda la institución para la formación académica un 62.3% son poco eficientes, el 32.5% nada eficientes, el 4% eficiente y el 1.3% extremadamente eficiente. Por lo que se ve imperioso fomentar en la institución facilidades para el acceso de empleados a formación académica así como también de beneficios a quienes se encuentren realizando algún tipo de estudio

Pregunta 11: ¿En su oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?

Tabla 20: Fomento y desarrollo de trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	67	44,4	44,4	44,4
	Casi nunca	55	36,4	36,4	80,8
	Ocasionalmente	16	10,6	10,6	91,4
	Casi siempre	6	4,0	4,0	95,4
	Siempre	7	4,6	4,6	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

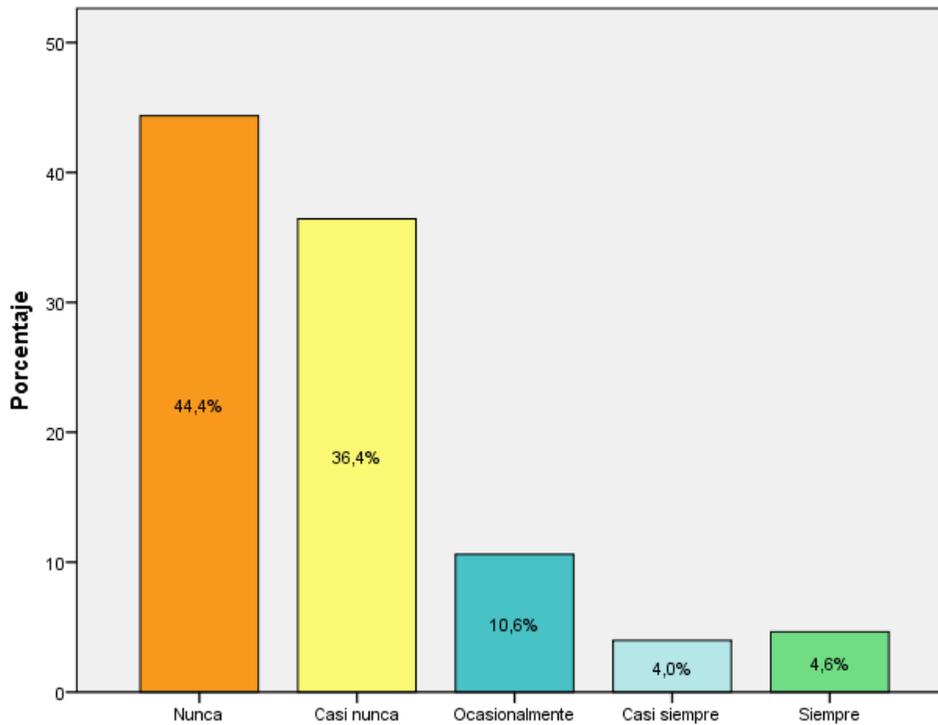


Figura 14: Fomento trabajo en equipo  
Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

Del resultado de la encuesta aplicada a los servidores un 44.4% menciona que nunca se fomenta el trabajo en equipo, el 36,4% menciona que casi nunca, el 10.6% ocasionalmente, el 4% casi siempre y el 4.6% siempre. Por lo tanto es necesario recurrir a organizar de mejor manera y promover el trabajo en equipo para lograr los objetivos planteados de la institución de forma ágil y oportuna.

Pregunta 12: ¿Existe un ambiente cordial dentro del grupo de trabajo?

Tabla 21: Cuadro de frecuencia ambiente cordial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	81	53,6	53,6	53,6
	Casi nunca	61	40,4	40,4	94,0
	Ocasionalmente	7	4,6	4,6	98,7
	Siempre	2	1,3	1,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

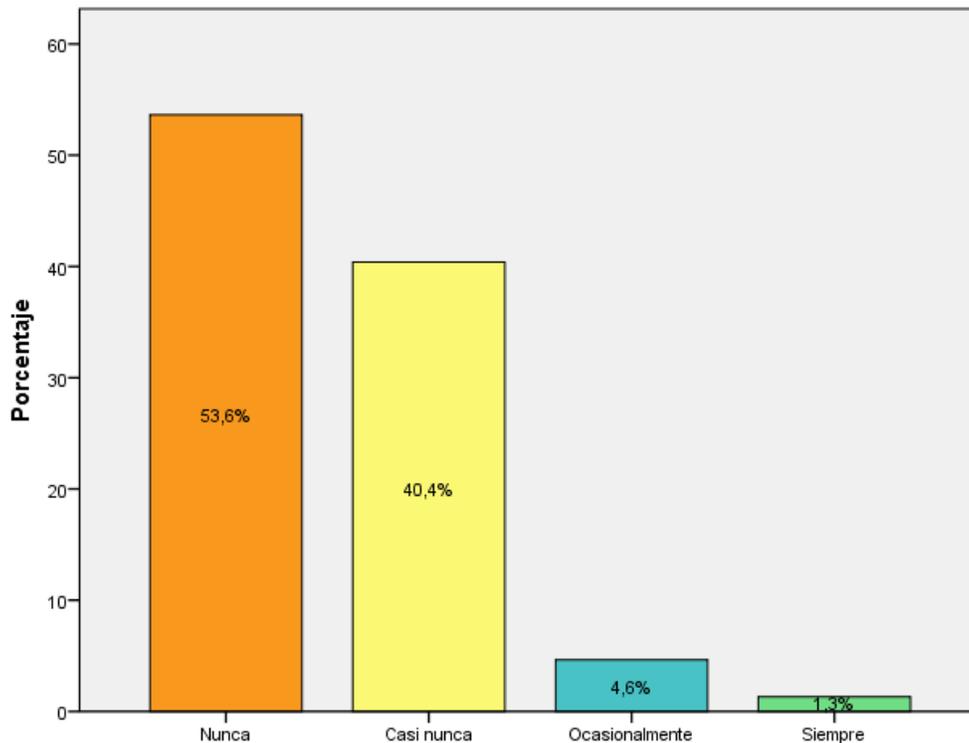


Figura 15: Ambiente de trabajo  
Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

De la aplicación de las encuestas se obtuvo el criterio de los servidores en los cuales el 53.6% mencionan que nunca se encuentran en un ambiente cordial de trabajo, el 40.4% casi nunca, el 4.6% ocasionalmente y el 1.3% siempre. Por lo tanto es necesario que a través de la implementación de mecanismos, estrategias y planes por la dirección

responsable del talento humano directores departamentales y empleados se busque mejorar esta deficiencia institucional.

Pregunta 13: ¿Me siento bien en mi trabajo?

Tabla 22: Cuadro de frecuencia sentirse bien en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	79	52,3	52,3	52,3
Casi nunca	46	30,5	30,5	82,8
Ocasionalmente	15	9,9	9,9	92,7
Casi siempre	4	2,6	2,6	95,4
Siempre	7	4,6	4,6	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

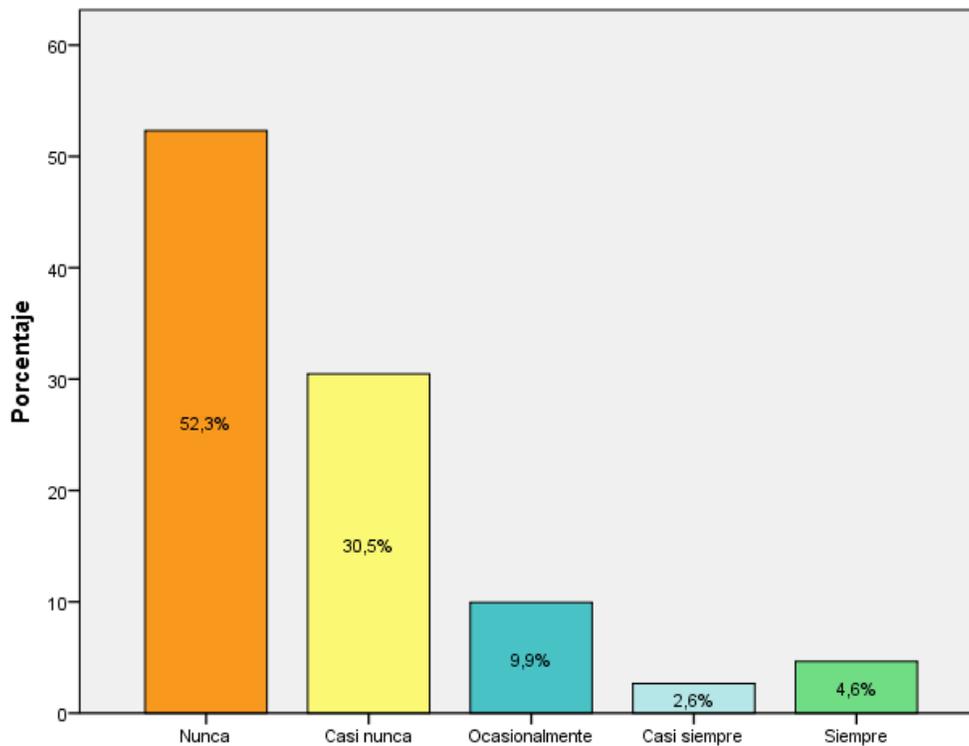


Figura 16: Sentirse bien en el trabajo  
Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

De la encuesta receptada los encuestados manifiestan un 52.3% que nunca se sienten bien en el trabajo, un 30.5% casi nunca, un 9.9% ocasionalmente, un 2.6% casi siempre y un

4.6% siempre. Por lo tanto, es necesario que la institución busque métodos o técnicas que permitan mejorar esta percepción de los servidores universitarios debido a que por este motivo los procesos pueden demorarse y por ende los objetivos no se podrán cumplir.

Pregunta 14: ¿Cuenta con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?

Tabla 23: Cuadro de frecuencias recursos necesarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	32	21,2	21,2	21,2
Casi Nunca	81	53,6	53,6	74,8
Ocasionalmente	14	9,3	9,3	84,1
Casi siempre	13	8,6	8,6	92,7
Siempre	11	7,3	7,3	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

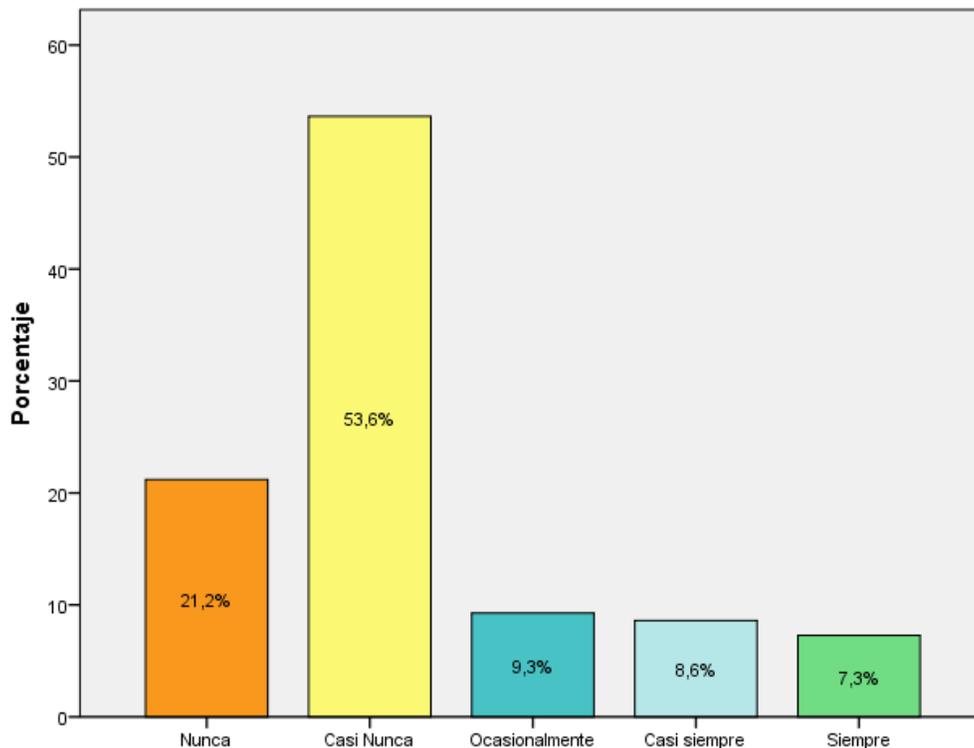


Figura 17: Recursos necesarios  
Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

De los resultados obtenidos los encuestados manifiestan el 53.6% que casi nunca cuentan con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades, el 21.2% que nunca, el 9.3% ocasionalmente, el 8.6% casi siempre y el 7.3% siempre. Por lo tanto es necesario que internamente la institución revise los recursos disponibles y realice una entrega organizada respecto a las funciones de cada departamento.

Pregunta 15: ¿Recibe retroalimentación sobre las actividades que realiza?

Tabla 24: Cuadro de frecuencia retroalimentación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	48	31,8	31,8	31,8
Casi nunca	79	52,3	52,3	84,1
Ocasionalmente	17	11,3	11,3	95,4
Casi siempre	5	3,3	3,3	98,7
Siempre	2	1,3	1,3	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

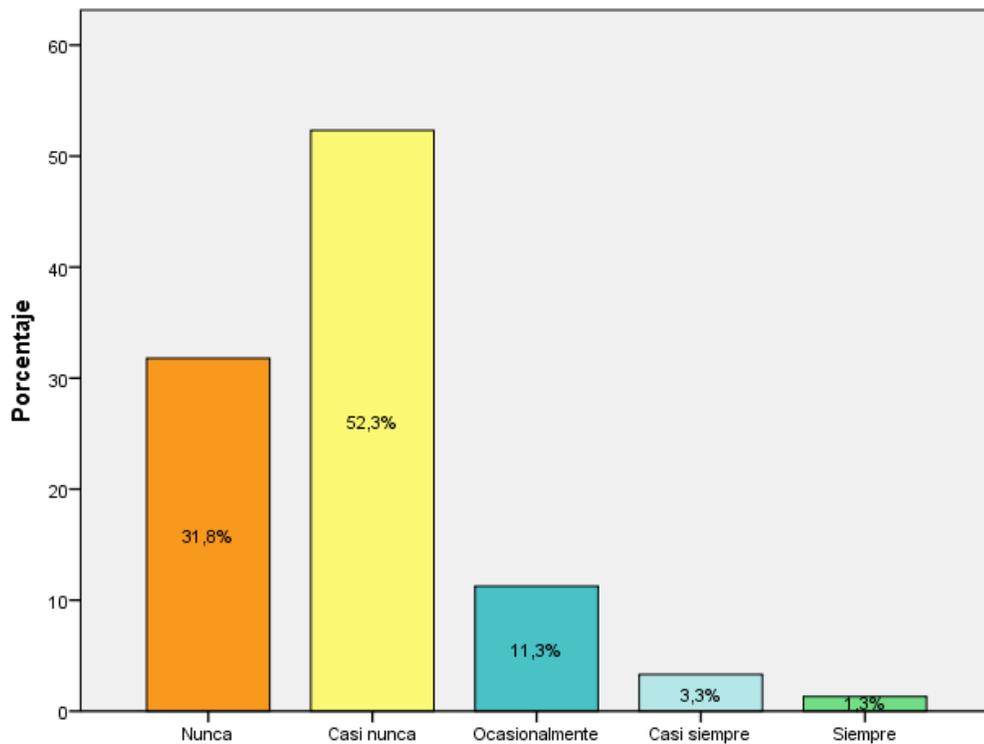


Figura 18: Retroalimentación  
Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

De los resultados de la encuesta un 52.3% de los empleados manifiesta que casi nunca reciben retroalimentación de las actividades que realizan, un 31.8% nunca, un 11.33% ocasionalmente un 3.3% casi siempre y un 1.3% siempre. Por lo tanto en caso de corregir esta falencia en la institución puede haber errores consecutivos y repetitivos por el desconocimiento u omisión de procesos es necesario recordar y actualizar los procesos que maneja un servidor en la institución.

Pregunta 16: La UTA cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo.

Tabla 25: Cuadro de frecuencias planes y acciones para mejorar el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	73	48,3	48,3	48,3
Casi nunca	49	32,5	32,5	80,8
Ocasionalmente	13	8,6	8,6	89,4
Casi siempre	14	9,3	9,3	98,7
Siempre	2	1,3	1,3	100,0
Total	151	100,0	100,0	

Fuente: Resultado Sistema SPSS  
Elaborado por: Verónica Barrera

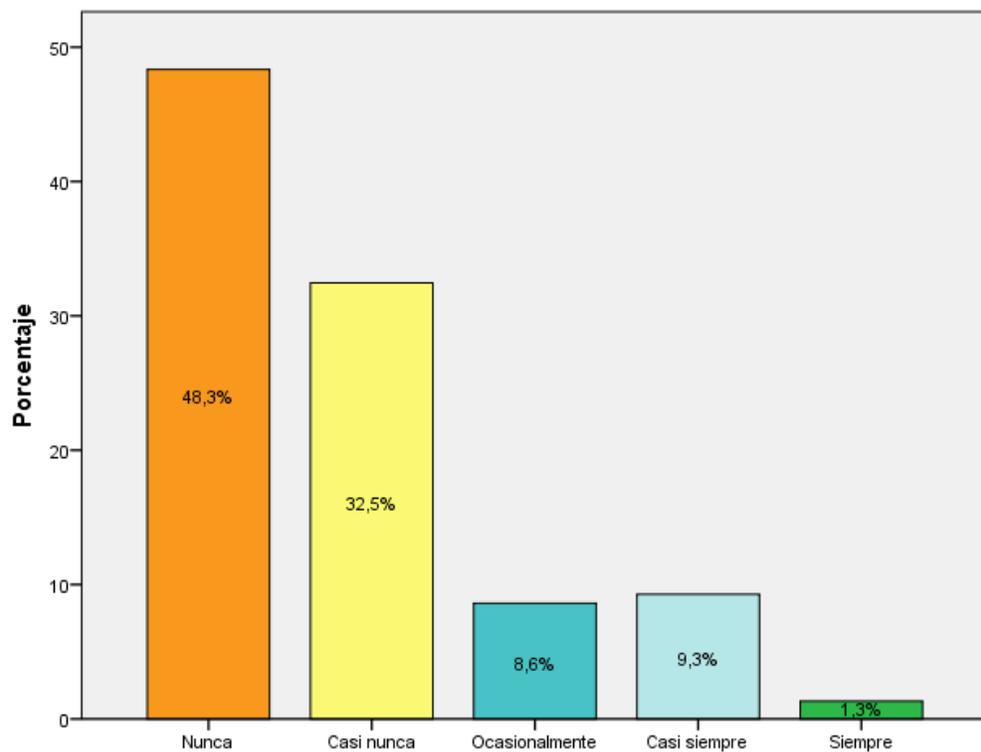


Figura 19: Planes y acciones de mejora del trabajo  
Fuente: Resultado Sistema SPSS

Elaborado por: Verónica Barrera

De los resultados de la encuesta a los servidores universitarios manifiestan el 48.3% nunca la UTA ha contado según su perspectiva con planes y acciones de mejora de trabajo, el 32.5% casi nunca, el 9.3% casi siempre, el 8.6% ocasionalmente y el 1.3% siempre. Por lo tanto, es necesario que la institución fomente proponga y divulgue a todos los servidores universitarios las diferentes propuestas que busquen mejorar la calidad de ambiente de trabajo, recursos y elementos necesarios para su desenvolvimiento.

## CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para la comprobación de la hipótesis del presente estudio se manejó el análisis de correlación simple y múltiple en la siguiente tabla se muestra el grado de relación entre la variable independiente y dependiente de la investigación.

Los ítems de cada una de las variables de estudio fueron agregados a través de la media aritmética, con el propósito de obtener un solo valor para cada variable, de acuerdo con el procedimiento establecido por Hayes (2013).

*Tabla 26: Tabla de correlaciones*

		<b>Correlaciones</b>	
		Gestion_Adm	Clima_organizacional
Gestion_Adm	Correlación de Pearson	1	,800**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	151	151
Clima_organizacional	Correlación de Pearson	,800**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	151	151

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultado Sistema SPSS

Elaborado por: Verónica Barrera

Los resultados muestran que la relación entre el clima organizacional y la gestión administrativa de los servidores universitarios es directa y estadísticamente significativa (0.800; p-valor<0.05). Esto demuestra que si mejora el clima organizacional en la institución influye en la gestión administrativa de los servidores universitarios.

Con estos resultados se puede aceptar la hipótesis planteada para la investigación concluyendo que el clima organizacional incide con la gestión administrativa.

Posteriormente se realiza en la siguiente tabla el método de correlación múltiple para analizar la relación de cada subconstructo de la variable clima organizacional y la gestión administrativa:

Tabla 27: Resumen del modelo de correlación

Resumen del modelo <sup>b</sup>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,912 <sup>a</sup>	,831	,821	1,98371

a. Predictores: (Constante), La UTA cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo., ¿Recibe retroalimentación sobre las actividades que realiza?, ¿Los directores o decanos se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?, ¿Me siento bien en mi trabajo?, ¿Cómo considera los beneficios y facilidades para mejorar su profesión académica que brinda la institución?, ¿Existe un ambiente cordial dentro del grupo de trabajo?, ¿En su oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?, ¿Cuenta con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?

b. Variable dependiente: Gestion\_Adm  
 Fuente: Resultado Sistema SPSS  
 Elaborado por: Verónica Barrera

De los resultados obtenidos el valor R cuadrado ajustado es de 0.821 nos indica que hay el 82% de los constructos de variación de la variable dependiente denominada gestión administrativa en relación con los constructos de la variable independiente titulada clima organizacional.

En consecuencia se asevera que el 82% de variación de la gestión administrativa de los servidores universitarios de la Universidad Técnica de Ambato se debe a la variación del clima organizacional.

Tabla 28: Resumen modelo de correlación-1

Fuente: Resultado Sistema SPSS

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2747,931	8	343,491	87,289	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	558,784	142	3,935		
	Total	3306,715	150			

a. Variable dependiente: Gestion\_Adm

b. Predictores: (Constante), La UTA cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo., ¿Recibe retroalimentación sobre las actividades que realiza?, ¿Los directores o decanos se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?, ¿Me siento bien en mi trabajo?, ¿Cómo considera los beneficios y facilidades para mejorar su profesión académica que brinda la institución?, ¿Existe un ambiente cordial dentro del grupo de trabajo?, ¿En su oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?, ¿Cuenta con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?

Elaborado por: Verónica Barrera

En la tabla 27 se muestra el estadístico F o prueba de Anova que sirve para estimar la capacidad explicativa que tienen los factores de las variables del clima organizacional sobre la variación de la variable gestión administrativa.

El resultado del estadístico F(87.289) tiene un valor-p o significación asintótica asociado menor a 0,05 (0,000); por lo que se rechaza la hipótesis nula H0 y se puede afirmar que al menos una de las constantes del clima organizacional es diferente de cero.

Es decir, el ANOVA del modelo de regresión de la variable independiente establece que incide significativamente la predicción de la variable dependiente.

Tabla 29: Coeficientes del modelo de regresión

Modelo		Coeficientes <sup>a</sup>				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,820	,610		2,984	,003
	¿Los directores o decanos se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?	1,627	,243	,368	6,698	,000
	¿Cómo considera los beneficios y facilidades para mejorar su profesión académica que brinda la institución?	,330	,312	,046	1,060	,291
	¿En su oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?	-,293	,209	-,066	-1,398	,164
	¿Existe un ambiente cordial dentro del grupo de trabajo?	1,731	,289	,261	5,996	,000
	¿Me siento bien en mi trabajo?	,008	,176	,002	,047	,962
	¿Cuenta con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?	,827	,240	,196	3,452	,001
	¿Recibe retroalimentación sobre las actividades que realiza?	,780	,253	,137	3,080	,002
	La UTA cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo.	2,207	,174	,479	12,675	,000

a. Variable dependiente: Gestion\_Adm  
 Fuente: Resultado Sistema SPSS  
 Elaborado por: Verónica Barrera

En la tabla 28 se encuentra la representación del p-valor con cada coeficiente de la variable independiente en donde se puede indicar como conclusión que los constructos ¿Los directores o decanos se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal? (Sig.000< p-valor 0.05), ¿Existe un ambiente cordial dentro del grupo de trabajo? Sig.000< p-valor 0.05), ¿Cuenta con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones? (Sig.001< p-valor 0.05), ¿Recibe retroalimentación sobre las actividades que realiza? (Sig.002< p-valor 0.05) y La UTA cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo (Sig.000< p-valor 0.05), percibidos del clima organizacional inciden sobre la gestión administrativa de los servidores universitarios de la Universidad Técnica de Ambato. Estos resultados obtenidos nos permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada “El Clima Organizacional Incide en la Gestión Administrativa de los Servidores Universitarios”.

En la figura 20 muestra el diagrama de dispersión donde nos permite analizar si existe la relación entre dos variables además, nos permite visualizar y confirmar el análisis de la correlación existente entre las variables independiente y dependiente, podemos observar que la correlación es positiva es decir que las variables se correlacionan directamente y su nivel es alto.

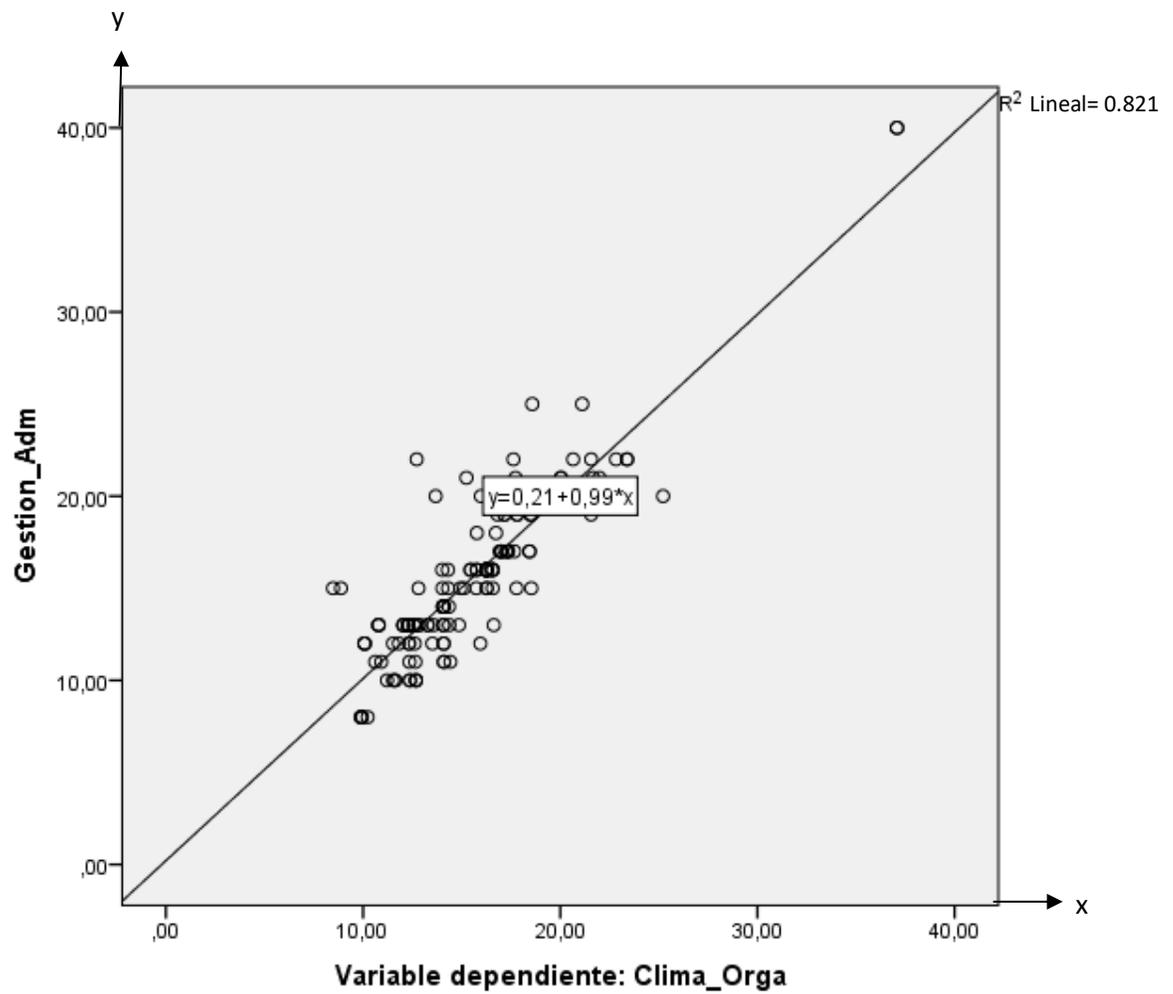


Figura 20: Grafico de regresión entre el Clima Organizacional y Gestión Administrativa  
 Fuente: Resultado Sistema SPSS  
 Elaborado por: Verónica Barrera

En el Eje X se aprecia los valores de la variable independiente que el clima organizacional y en el Eje Y los valores de la variable dependiente gestión administrativa.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS**

#### **(OPCIONAL)**

##### **5.1. Conclusiones**

- Referente al objetivo general de la investigación planteado de evaluar la incidencia del clima organizacional en la gestión administrativa de los servidores. Luego de haber realizado las pruebas estadísticas el coeficiente de Pearson es de 0.853 que demuestra que si existe relación positiva y fuerte entre la variable clima organizacional y gestión administrativa. Concluyendo que mientras mejor sea el clima organizacional mejor será la productividad de la institución en la gestión administrativa.
- En relación con el análisis de la revisión literaria entre la incidencia del clima organizacional y la gestión administrativa luego de la revisión teórica de artículos, libros y revistas se encontró estudios previos que ayudaron a entender de mejor manera el problema y ayudaron a construir un marco teórico sustentado y fiable en los que resaltan estudios del clima organizacional en diferentes instituciones públicas y privadas así como también estudios de la gestión administrativa.
- Con respecto al diagnóstico del clima organizacional de los servidores universitarios en la Universidad Técnica de Ambato mediante la aplicación de la encuesta y los resultados obtenidos y analizados se pudo identificar que más del 82% de los encuestados sobre la percepción del clima organizacional es negativo lo que conlleva a decir que los trabajadores no están satisfechos.
- Al aplicar la correlación entre las variables Clima Organizacional y Gestión administrativa se observa que existe una relación positiva y se correlacionan directamente (Coeficiente de correlación de Pearson= .800\*\*) lo que permite rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la Hipótesis alternativa: El clima organizacional incide en la gestión de los servidores universitarios.

##### **5.2. Recomendaciones**

- Se recomienda realizar estudios del Clima Organizacional en la institución y así poder realizar un análisis concreto de las debilidades y fortalezas con las que se pueden establecer mejoras continuas que incidirán en la Gestión Administrativa.
- Realizar un plan de fortalecimiento del clima organizacional para los servidores universitarios para lograr generar una percepción positiva considerando que es pilar fundamental en el desarrollo y planeación de las actividades y se sugiere evaluar periódicamente la repercusión en la gestión administrativa.
- Al conocer el alto grado de relación de las variables se sugiere a las autoridades universitarias promuevan la generación de un buen clima organizacional dotando de los recursos necesarios, capacitaciones en el área, planes de trabajo y adecuamiento de oficinas acorde a necesidades para con ello poder mejorar la gestión administrativa y por ende la consecución de los objetivos y metas planteadas

### 5.3.BIBLIOGRAFÍA

- Alveiro Montoya, C. (2011). EL BALANCED SCORECARD COMO HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA. *Visión de Futuro*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935478003.pdf>
- Ballesteros, S. (2014). La atención selectiva modula el procesamiento de la información y la memoria implícita. *cción psicológica*, 7-20. doi:<https://dx.doi.org/10.5944/ap.1.1.13788>
- Bamel, U. K., Budhwar, P., & Bamel, N. (2013). Revisiting Organizational Climate: Conceptualization, Interpretation and Application. *3rd Biennial Conference of the Indian Academy of Management (IAM)*, 123. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11718/11533>
- Barzola Zambrano, I. I., Barzola Véliz, V. M., & Flores Barzola, W. J. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 917-937. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6244054>
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 8-19. doi:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., & Cardona-Arbeláez, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 141-148. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Carbal Herrera, A. E., Guevara Huertas, Y. M., & Ochoa Uparela, J. Y. (2017). Bases teóricas para el desarrollo de un modelo de gestión organizacional bajo el paradigma de la complejidad. *SABER, CIENCIA Y Libertad*, 107-121. Obtenido de [https://www.google.com/search?q=clima+laboral+y+la+gestion+administrativa+scopus&sxsrf=ALeKk01BNsejYj1ZRqX-v37VzBZ\\_8JseTA:1619728186172&ei=OheLYM78CcyAtgXbhbCQCg&start=10&sa=N&ved=2ahUKEwjOga3ZpaTwAhVMgK0KHdsCDKIQ8tMDegQIAR A7&biw=1366&bih=695#](https://www.google.com/search?q=clima+laboral+y+la+gestion+administrativa+scopus&sxsrf=ALeKk01BNsejYj1ZRqX-v37VzBZ_8JseTA:1619728186172&ei=OheLYM78CcyAtgXbhbCQCg&start=10&sa=N&ved=2ahUKEwjOga3ZpaTwAhVMgK0KHdsCDKIQ8tMDegQIAR A7&biw=1366&bih=695#)

- CHARRY CONDOR, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 25-34. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es).
- Chirinos Araque, Y. d., Meriño Córdoba, V. H., & Martínez de Meriño, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 43 - 61. doi: <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Díaz Pincheira, F. J., & Carrasco Garcés, M. E. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y administración*, 64-69. doi:<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>
- Díaz Pincheira, F. J., & Carrasco Garcés, M. E. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y administración*. doi:<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>
- Enriquez Bravo, M., & Calderón-Salazar, J. (2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. *PODIUM*, 131 - 143. Obtenido de <https://34.223.92.154/index.php/Podium/article/view/77>
- Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Emprendimiento del siglo XXI*. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Gavilánez, M. I., Espín Oleas, M. E., & Arévalo Palacios, M. (2018). IMPACTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS PYMES DEL ECUADOR. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 19-25. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- González Vásquez, J., Ramírez López, R., Terán Ayay, N. T., & Palomino Alvarado, G. d. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1157-1170. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.318](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318)
- Gonzalez, M., & Pérez, A. (2012). *Estadística aplicada: una vision instrumental*. España: Diaz de Santos.
- González-Garcés, D. I., & Morales-Urrutia, D. C. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *Digital Publisher CEIT*, 79-93. doi:[doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245](https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245)

- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional. Hardcover*.  
Obtenido de SBN 978-1-60918-230-4
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *DEFINICIONES DE LOS ENFOQUES. Mexico:INE*.
- Huaita Acha, D. M., & Luza Castillo, F. F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *III CONFERENCIA INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN MUTIDISCIPLINARIA (CIIM-2018)*, 300-312.  
doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>
- Instituto Nacional de Ecología. (2008). Clima organizacional de la Administración Pública Federal. *Instituto Nacional de Ecología*. Obtenido de <http://www.ine.gob.mx/descargas/res eco2008.pdf>
- Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. *Revista temas de educación*, 19-40.
- Lara Ocaña, J. C. (2017). IMPACTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA SOBRE LA EFICIENCIA DE LA ACTIVIDAD PESQUERA ARTESANAL - CANTÓN MANTA. *ECA Sinergia*, 144-157. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230337>
- LEON SERRANO, L., NORIEGA TITO, E., & MURILLO GUEVARA, M. (2018). Impacto del clima organizacional sobre el rendimiento laboral del docente. *Fides Et Ratio*, 15-32. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2018000200003&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2018000200003&lng=es&nrm=iso). ISSN 2071-081X.
- LOPEZ VILLAGOMEZ, S. L., VASQUEZ MARTINEZ, C. R., & VALDEZ JIMENEZ, L. (2020). Estudio socioeducativo de caso mejora del clima laboral en guarderías mediante la comunicación efectiva al utilizar técnicas de programación neurolingüística. *RIDE Revista Iberoamericano Investigación Desarrollo Educativo*, 21. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.690>
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados*. México: Pearson educación .
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Quintero, J. N. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, 5-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>

- Mendivel Gerónimo, R. K., Lavado Puente, C. S., & Sánchez Castro, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Cienfuegos*, 262-268. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&tlng=es)
- Mendoza-Zamora, W. M., García-Ponce, T. Y., Delgado-Chávez, M. I., & Barreiro-Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 206-240. doi:<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Ordoñez, M., Espinoza, E., & Bermúdez, C. (2018). Evaluación de la percepción del clima laboral en estudiantes universitarios. *Revista Universidad y Sociedad*, 271-289. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000500212&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500212&lng=es&tlng=en)
- Pedraza Melo, A. N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Lasallista de Investigación*. doi:DOI: 10.22507/rli.v15n1a9
- Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *REVISTA LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN*, 90 • 101. doi:DOI: 10.22507/rli.v15n1a9
- Ramírez Casco, A. d., & Ramírez Garrido, R. G. (2017). LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. *Revista Académica Contribuciones a la Economía Grupo Empresarial*. Obtenido de <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- RAMOS, V., & TEJERA, E. (2017). ESTUDIO DE RELACIONES ENTRE CULTURA, CLIMA Y FUERZA DE CLIMA LABORAL EN ECUADOR. *ACCIÓN PSICOLÓGICA*, 225-240. doi:<http://dx.doi.org/10.5944/ap.14.1.17046>
- ROJAS Martínez, C. P., HERNÁNDEZ Palma, G. H., & NIEBLES Núñez, W. A. (2019). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Espacios*, 6. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Salazar, D., Díaz, P., Benalcázar, L., & José, A. (2018). Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de La Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito (Ecuador). *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 2-13. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2018000100002>

- Salguero Barba, N. G., & García Salguero, C. P. (2017). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior. *Redipe*, 135-149. Obtenido de <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/230>
- Sandoval Caraveo, M. d., Magaña Medina, D. E., & Surdez Pérez, E. G. (2013). Clima organizacional en profesores investigadores de una institución de educación superior. *Actualidades Investigativas en Educación*, 3. doi:10.15517/aie.v13i3.12035
- Segredo Pérez, A. M. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Revista Cubana de Educacion Medica Superior*, 164-177. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/262496747\\_La\\_gestion\\_universitaria\\_y\\_el\\_clima\\_organizacional](https://www.researchgate.net/publication/262496747_La_gestion_universitaria_y_el_clima_organizacional)
- Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., & León Cabrera, P. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista De Información Científica Para La Dirección En Salud. INFODIR*, 86-99. Obtenido de <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200/476>
- Sheldom, M. R. (2018). Introducción a la estadística. *Reverte*.
- Valle Guzman, E. (2009). Metodología de la investigación. *Metodología de la investigación*.
- Zambrano, A., Ramirez, M., Yepes, F., Guerra, J., & Rivera, D. (2008). ¿Qué muestran las Encuestas de Calidad de Vida sobre el sistema de salud en Colombia? *Cadernos de Saúde Pública*, 122-130.

# ANEXOS

## Encuesta

Universidad Técnica de Ambato  
Facultad de Ciencias Administrativas

Objetivo: La presente encuesta está dirigida a los servidores públicos de la Universidad Técnica de Ambato para medir el clima laboral y la gestión administrativa que se realiza.  
Instrucciones: Seleccionar una opción que usted considere conveniente

\* Obligatorio

1. Rango de edad \*

- 18-25
- 26-33
- 34-41
- 42-49
- 50 y mas

2. Género \*

- Masculino
- Femenino

3. Relación laboral \*

- Nombramiento
- Contrato con Relación de Dependencia
- Contrato sin Relación de Dependencia

4. ¿Se realiza la difusión y socialización de las normativas vigentes de la Universidad? \*

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca
- Nunca

Universidad Técnica de Ambato

forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=1Mylqe0A80uk0bVmH0Sr30e\_2BbnBNxDp7Q6g4MwExSUQjBFRU01Nk1IMEhGUjFSMUTGMkRBQ1paSS4u

Nunca

5. ¿Se realiza la actualización de información académica y administrativa en la página web institucional? \*

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi Nunca

Nunca

6. ¿Se socializa de manera permanente la estructura organizacional de la UTA ? \*

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi Nunca

Nunca

Universidad Técnica de Ambato

forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=1Mylqe0A80uk0bVmH0Sr30e\_2BbnBNxDp7Q6g4MwExSUQjBFRU01Nk1IMEhGUjFSMUTGMkRBQ1paSS4u

Nunca

7. ¿ En su Departamento o Facultad se brinda capacitaciones o actualizaciones sobre gestión administrativa? \*

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi Nunca

Nunca

8. ¿ La capacidad de respuesta del servicio que oferta la UTA en temas académicos y administrativos es oportuna y eficaz? \*

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi Nunca

Nunca

Universidad Técnica de Ambato x +

forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=1Mylqe0A80uk0bVmH0Sr30e\_2BbnBNxDp7Q6g4MwEx5UQjBFRU01Nk1IMEhGUjFSMUTGMkRBQ1paSS4u

9. ¿La UTA realiza algún proceso para medir la satisfacción de la gestión administrativa? \*

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi Nunca

Nunca

10. ¿En su Departamento o Facultad se realiza un seguimiento de inquietudes, dudas o quejas? \*

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi Nunca

Nunca

Universidad Técnica de Ambato x +

forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=1Mylqe0A80uk0bVmH0Sr30e\_2BbnBNxDp7Q6g4MwEx5UQjBFRU01Nk1IMEhGUjFSMUTGMkRBQ1paSS4u

11. ¿Como considera a la gestión administrativa en la UTA? \*

Extremadamente eficiente

Muy eficiente

Eficiente

Poco eficiente

Nada eficiente

12. ¿Los directores o decanos se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal? \*

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi Nunca

Nunca

Universidad Técnica de Ambato x +

forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=1Mylqe0A80uk0bVmH0Sr30e\_2BbnBNxDp7Q6g4MwEx5UQjBFRU01Nk1IMEhGUjFSMUTGMkRBQ1paSS4u

13. ¿Cómo considera los beneficios y facilidades para mejorar su profesión académica que brinda la institución? \*

- Extremadamente eficiente
- Muy eficiente
- Eficiente
- Poco eficiente
- Nada eficiente

14. ¿En su oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo? \*

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca
- Nunca

Universidad Técnica de Ambato x +

forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=1Mylqe0A80uk0bVmH0Sr30e\_2BbnBNxDp7Q6g4MwEx5UQjBFRU01Nk1IMEhGUjFSMUTGMkRBQ1paSS4u

15. ¿Existe un ambiente cordial dentro del grupo de trabajo? \*

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca
- Nunca

16. ¿Me siento bien en mi trabajo? \*

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi Nunca
- Nunca

Universidad Técnica de Ambato

forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=1MyIqe0A80uk0bVmH0Sr30e\_2BbnBNxDp7Q6g4MwEx5UQjBFRU01Nk1IMEhGUjFSMUTGMkRBQ1paSS4u

Nunca

17. ¿Cuenta con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones? \*

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi Nunca

Nunca

18. ¿Recibe retroalimentación sobre las actividades que realiza? \*

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi Nunca

Nunca

Universidad Técnica de Ambato

forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=1MyIqe0A80uk0bVmH0Sr30e\_2BbnBNxDp7Q6g4MwEx5UQjBFRU01Nk1IMEhGUjFSMUTGMkRBQ1paSS4u

Nunca

19. La UTA cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo. \*

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi Nunca

Nunca

**Enviar**

No revele nunca su contraseña. [Notificar abuso](#)

Este contenido lo creó el propietario del formulario. Los datos que envíes se enviarán al propietario del formulario. Microsoft no es responsable de las prácticas de privacidad o seguridad de sus clientes, incluidas las que adopte el propietario de este formulario. Nunca des tu contraseña.

Con tecnología de Microsoft Forms | El propietario de este formulario no ha proporcionado una declaración de privacidad sobre cómo utilizarán los datos de tus respuestas. No proporciones información personal o confidencial. | [Terminos de uso](#)



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**POSGRADO**

Encuesta ara servidores universitarios

**Objetivo:** Recabar información relacionada a la Gestión Administrativa y el Clima Laboral

**Instrucciones:** Lea la pregunta y marque una sola opción que usted considere represente su condición y pensamiento en el lugar de trabajo.

**Preguntas:**

1. Seleccione su rango de edad

- 18-25 ( )
- 26-33( )
- 34-41 ( )
- 42-49 ( )
- 50 y mas ( )

2. Seleccione su Género

- Masculino ( )
- Femenino ( )

3. Seleccione el tipo de relación laboral

- Nombramiento
- Contrato con Relación de Dependencia
- Contrato sin Relación de Dependencia

**Variable Gestión Administrativa**

4. ¿Se realiza la difusión y socialización de las normativas vigentes de la Universidad?

- Nunca ( )
- Casi Nunca ( )
- Ocasionalmente( )
- Casi Siempre( )
- Siempre( )



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**POSGRADO**

5. ¿Se realiza la actualización de información académica y administrativa en la página web institucional?

- Nunca ( )
- Casi Nunca ( )
- Ocasionalmente( )
- Casi Siempre( )
- Siempre( )

6. ¿Se socializa de manera permanente la estructura organizacional de la UTA ?

- Nunca ( )
- Casi Nunca ( )
- Ocasionalmente( )
- Casi Siempre( )
- Siempre( )

7. ¿ En su Departamento o Facultad se brinda capacitaciones o actualizaciones sobre gestión administrativa?

- Nunca ( )
- Casi Nunca ( )
- Ocasionalmente( )
- Casi Siempre( )
- Siempre( )

8. ¿ La capacidad de respuesta del servicio que oferta la UTA en temas académicos y administrativos es oportuna y eficaz?

- Nunca ( )
- Casi Nunca ( )
- Ocasionalmente( )
- Casi Siempre( )
- Siempre( )

9. ¿La UTA realiza algún proceso para medir la satisfacción de la gestión administrativa?



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**POSGRADO**

- Nunca ( )
- Casi Nunca ( )
- Ocasionalmente( )
- Casi Siempre( )
- Siempre( )

10. ¿En su departamento o facultad se realiza un seguimiento de inquietudes, dudas o quejas?

- Nunca ( )
- Casi Nunca ( )
- Ocasionalmente( )
- Casi Siempre( )
- Siempre( )

11. ¿Como considera a la gestión administrativa en la UTA?

- Nada eficiente ( )
- Poco eficiente( )
- Eficiente( )
- Muy eficiente( )
- Extremadamente eficiente ( )

**Variable Clima Laboral**

12. ¿Los directores o decanos se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?

- Nunca ( )
- Casi Nunca ( )
- Ocasionalmente( )
- Casi Siempre( )
- Siempre( )

13. ¿Cómo considera los beneficios y facilidades para mejorar su profesión académica que brinda la institución?

- Nada eficiente ( )
- Poco eficiente( )



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**POSGRADO**

- Eficiente()
- Muy eficiente()
- Extremadamente eficiente ()

14. ¿En su oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?

- Nunca ()
- Casi Nunca ()
- Ocasionalmente()
- Casi Siempre()
- Siempre()

15. ¿Existe un ambiente cordial dentro del grupo de trabajo?

- Nunca ()
- Casi Nunca ()
- Ocasionalmente()
- Casi Siempre()
- Siempre()

16. ¿Me siento bien en mi trabajo?

- Nunca ()
- Casi Nunca ()
- Ocasionalmente()
- Casi Siempre()
- Siempre()

17. ¿Cuenta con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?

- Nunca ()
- Casi Nunca ()
- Ocasionalmente()
- Casi Siempre()
- Siempre()

18. ¿Recibe retroalimentación sobre las actividades que realiza?

- Nunca ()



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**POSGRADO**

- Casi Nunca ( )
- Ocasionalmente( )
- Casi Siempre( )
- Siempre( )

19. La UTA cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo.

- Nunca ( )
- Casi Nunca ( )
- Ocasionalmente( )
- Casi Siempre( )
- Siempre( )



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**POSGRADO**  
**INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE**  
**RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

**Tipo Instrumento:** Encuesta

**Tema de investigación:** "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVIDORES UNIVERSITARIOS".

Criterios	Apreciación cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Presentación del instrumento	x			
Claridad en la redacción	x			
Relevancia del contenido	x			
Facilidad de aplicación	x			

**Observaciones**

---

---

---

---

---

<b>Validado por:</b>	Ing. Mauricio Vizúete Muñoz
<b>Título académico:</b>	Ingeniero Comercial - Magister
<b>Lugar de Trabajo:</b>	Universidad Técnica de Ambato
<b>Cargo que desempeña:</b>	Docente
<b>Lugar y fecha de validación:</b>	Quito, 15 de octubre 2021
<b>Firma:</b>	 JULIO MARICCO VIZUETE MUÑOZ



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
POSGRADO**

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE  
RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Tipo Instrumento: Encuesta

Tema de investigación: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVIDORES UNIVERSITARIOS".

Criterios	Apreciación cualitativa			
	Excelente	Buena	Regular	Mala
Presentación del instrumento	x			
Claridad en la redacción		x		
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de aplicación	x			

Observaciones

---

---

---

---

Validado por:	Héctor Gómez Alvarado
Título académico:	PhD
Lugar de Trabajo:	Universidad Técnica de Ambato
Cargo que desempeña:	Director Centro de Posgrados
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 08 de octubre del 2021
Firma:	 <b>HÉCTOR GÓMEZ ALVARADO</b>

**Memorando Nro. UTA-UTP-FCADM-2021-0001-M**

**Ambato, 14 de octubre de 2021**

**PARA:** Ing. MBA. Edison Fernando Viera Alulema  
**Vicerrector Administrativo**

**ASUNTO:** Solicitud autorización encuestas servidores universitarios

De mi consideración:

Con un atento y afectuoso saludo, me permito solicitar muy comedidamente se sirva autorizar a la Ing. Verónica del Rosario Barrera Mejía, con CC. 1803579687, estudiante de la MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA cohorte 2019, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para que desarrolle su trabajo de investigación con fines académicos con el tema: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVIDORES UNIVERSITARIOS", misma que realizará con encuesta mediante el siguiente link: <https://forms.office.com/tr/4N2ppLmq3c>, en la Universidad Técnica de Ambato.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano  
**PRESIDENTE UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE POSGRADO - FCADM**

Anexos:  
- Solicitud-1-2.pdf

Copia:  
Dra. Diana Cristina Morales Urrutia  
**Coordinadora de Posgrado - FCADM**  
  
Ing. Micaela Carolina Grijalva Medina  
**Asistente Administrativa Coordinación de Posgrado - FCA**

vp/dm