



CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y
SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES**

PROYECTO PRESENTADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN RECURSOS

HUMANOS

AUTORA

NANCY CECILIA ERAS DÍAZ

erasnancy@gmail.com

DIRECTOR DE PROYECTO

ING. JELENS YACELY TITO LUCERO

jtito@itsqmet.edu.ec

Quito - Ecuador

2018

CONTENIDO

CONTENIDO.....	i
LISTA DE GRÁFICOS.....	vii
LISTA DE TABLAS.....	xi
LISTA DE ANEXOS.....	xiv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	I
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR O TUTORES DEL PROYECTO.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
PROLOGO.....	V
RESUMEN EJECUTIVO.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	1
I.- EL PROBLEMA.....	4
1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2.- ANTECEDENTES.....	5
1.2.1- ORGANIGRAMA.....	5
1.2.2-. VISIÓN.....	6
1.2.3-. MISION.....	7
1.3.- FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.4.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
OBJETIVO GENERAL.....	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.5.- JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	8
1.6.- JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	9

1.7.- JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	10
1.8.- JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	11
1.9.- HIPÓTESIS	11
II.- MARCO TEÓRICO	12
2.1.- CLIMA LABORAL	12
2.2.- MODELOS DEL CLIMA LABORAL	13
2.2.1.- MODELO DE CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LITWIN Y STRINGER.	13
2.2.2.- MODELO DE CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN BOWERS Y TAYLOR	15
2.3.- SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO	16
2.3.1.- SATISFACCIÓN DE SERVICIO	17
2.3.2.- CALIDAD DE SERVICIO	17
2.4.- MODELOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO	17
2.4.1.- MODELO SERVQUAL	17
FACTORES DE LAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	17
DIMENSIONES DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	18
2.4.2.- MODELO NORDICO DE CALIDAD DE SERVICIO DE GRÖUNROOS	19
2.5.- PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO	19
III.- MARCO METODOLOGICO	21
3.1.- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
3.2.- TIPO DE INVESTIGACIÓN	21

3.2.1.- INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA	21
3.2.2.- INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	21
3.3.- VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
3.3.1.- TIPO DE VARIABLES	22
3.4.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.4.1.- INVESTIGACION CORELACIONAL.....	23
3.5.- INSTRUMENTOS DE RECOLECCION.....	23
3.5.1.- POBLACIÓN	23
3.5.2.- MUESTRA.....	24
3.5.3.- EL CUESTIONARIO	26
3.5.4.- LA ENCUESTA.....	27
IV.- MODELOS PROPUESTOS Y RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	28
4.1.- MODELO PROPUESTO CLIMA LABORAL	28
4.1.1.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	29
4.1.2.- RESPONSABILIDAD	30
4.1.3.-COOPERACIÓN	31
4.1.4.- RELACIONES SOCIALES	32
4.1.5.- MOTIVACIÓN.....	33
4.1.6.- LA COMUNICACIÓN	36
4.1.7.- SENTIDO DE PERTENENCIA	38

4.2.- MODELO DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE SERVICIO	38
4.2.1. INFRAESTRUCTURA	39
4.2.2. CALIDAD DE SERVICIO	40
4.3.- OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	42
4.3.1.- CLIMA LABORAL	42
4.3.2.- CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE.....	42
4.4.- MODELO DE ENCUESTA.....	43
4.4.1.- CLIMA LABORAL	43
4.4.2.- CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE.....	43
4.5.- POBLACIÓN	44
4.5.1.- CLIMA LABORAL	44
4.5.2 CALIDAD Y SATISAFCCIÓN DEL ESTUDIANTE	44
4.6.- FORMULA Y TAMAÑO DE LA MUESTRA	44
4.6.1.- CLIMA LABORAL	44
4.6.2.- CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE.....	45
4.7.- RECOPIACION Y APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.....	46
4.7.1.- CLIMA LABORAL	46
4.7.2.- CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE.....	47
V.- ANÁLISIS ESTADISTICO E INTERPRETACIÓN	49
5.1.- CLIMA LABORAL	49

5.1.1.- ANALISIS DE DATOS DE GENERALES	49
PARTICIPACIÓN PERSONAL ADMINISTRATIVO Y/O DOCENTE.....	49
DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL SEGÚN GÉNERO Y ÁREA DE TRABAJO.....	50
DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL SEGÚN SU ÁREA DE TRABAJO.....	51
5.1.2. ANALISIS E INTERPRETACIÓN POR DIMENSIONES	52
INFRAESTRUCTURA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	52
RESPONSABILIDAD	58
COOPERACIÓN.....	61
RELACIONES SOCIALES	68
MOTIVACIÓN	74
COMUNICACIÓN.....	79
SENTIDO DE PERTENENCIA	84
5.2. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES	90
5.2.1. ANÁLISIS DE DATOS GENERALES	90
PARTICIPACIÓN ESTUDIANTES.....	90
GÉNERO.....	90
OFERTA ACADEMICA	91
HORARIO ACADÉMICO.....	92
5.2.2.- ANALISIS E INTERPRETACION POR DIMENSIONES	93
INFRAESTRUCTURA	93

CALIDAD DE SERVICIO	104
VI. PROPUESTA DE INTERVENCION	118
6.1.- ANÁLISIS FODA CLIMA LABORAL	118
6.2.- ANÁLISIS FODA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE.....	120
6.3.- PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN CRITERIOS DE CLIMA LABORAL.....	123
6.3.1- POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.....	123
6.3.2.-COMPañERISMO.....	124
6.4.- PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN CRITERIOS DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ESTUDIANTE	125
6.4.1.- GESTIÓN E INFORMACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	125
6.4.2.- LABORATORIO DE COMPUTACIÓN E INTERNET	126
6.4.3.- SEGURIDAD Y LIMPIEZA DE SERVICIOS HIGIENICOS	127
6.4.4.- BIBLIOTECA	128
6.4.5.- BAR ESTUDIANTIL	128
6.4.6.-PROGRAMA DE REFUERZO ACADÉMICO	129
CONCLUSIONES	131
RECOMENDACIONES	132
BIBLIOGRAFÍA	133
ANEXOS	136

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 ORGANIGRAMA I.T.S.Q.M.	6
GRÁFICO 2 CLIMA LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.....	12
GRÁFICO 3 ENFOQUE DEL CLIMA LABORAL POSITIVO Y NEGATIVO	13
GRÁFICO 4 ESQUEMA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	15
GRÁFICO 5 DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL SEGÚN BOWERS Y TAYLOR .	16
GRÁFICO 6 MODELO SERVQUAL.....	18
GRÁFICO 7 MODELO NÓRDICO.....	19
GRÁFICO 8 MODELO RELACIONAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD	20
GRÁFICO 9 POBLACIÓN Y MUESTRA	23
GRÁFICO 10 FÓRMULA TAMAÑO POBLACIÓN EXTENSA	24
GRÁFICO 11 MUESTRA	25
GRÁFICO 12 FÓRMULA POBLACIÓN FINITA.....	25
GRÁFICO 13 LA ENCUESTA	27
GRÁFICO 14 MODELO PROPUESTO PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN -CALIDAD DE SERVICIO	28
GRÁFICO 15 DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL.....	29
GRÁFICO 16 DIMENSIÓN 1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	30
GRÁFICO 17 DIMENSIÓN 2 RESPONSABILIDAD	31
GRÁFICO 18 DIMENSIÓN 3 COOPERACIÓN	32
GRÁFICO 19 DIMENSIÓN 4 RELACIONES INTERPERSONALES	33
GRÁFICO 20 DIMENSIÓN 5 LA MOTIVACIÓN.....	33
GRÁFICO 21 PIRÁMIDE DE MASLOW	34

GRÁFICO 22 FACTORES DE HERZBERG	35
GRÁFICO 23 COMPARACIÓN DE LAS TEORÍAS DE MOTIVACIÓN MASLOW Y HERZBERG.....	36
GRÁFICO 24 DIMENSIÓN 7 TIPOS DE COMUNICACIÓN	37
GRÁFICO 25 DIMENSIÓN 8 SENTIDO DE PERTENENCIA	38
GRÁFICO 26 DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE SERVICIO	39
GRÁFICO 27 DIMENSIÓN 1 GRADO DE CUMPLIMIENTO.....	40
GRÁFICO 28 PROCESO CALIDAD DE SERVICIO.....	41
GRÁFICO 29 COMUNICADO EMITIDO EL 1 DE MARZO DEL 2018	46
GRÁFICO 30 ENCUESTA REALIZADA EL SÁBADO 19 DE MAYO DEL 2018.....	47
GRÁFICO 31 ENCUESTA REALIZADA EL SÁBADO 19 DE MAYO DEL 2018.....	48
GRÁFICO 32 ENCUESTA REALIZADA EL SÁBADO 19 DE MAYO DEL 2018.....	48
GRÁFICO 33 PARTICIPACIÓN DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL EN EL I.T.S.Q.M.	50
GRÁFICO 34. DISTRIBUCIÓN DE GÉNERO DEL I.T.S.Q.M.	51
GRÁFICO 35 DISTRIBUCIÓN DE ÁREAS LABORALES DEL I.T.S.Q.M.....	52
GRÁFICO 36 DISTRIBUCIÓN FÍSICA DEL I.T.S.Q.M.	53
GRÁFICO 37 CONOCIMIENTOS DE OBJETIVOS DEL I.T.S.Q.M.	55
GRÁFICO 38 DISTRIBUCIÓN HERRAMIENTAS, MATERIALES Y EQUIPOS.....	56
GRÁFICO 39 CONOCIMIENTOS DE POLÍTICAS, ESTATUTOS Y REGLAMENTOS	57
GRÁFICO 40 RESPONSABILIDAD PROFESIONAL	59
GRÁFICO 41 EXIGENCIA PROFESIONAL	60
GRÁFICO 42 RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL.....	61
GRÁFICO 43 INTERACCIÓN DE APORTACIONES	63

GRÁFICO 44 COOPERACIÓN	64
GRÁFICO 45 MANEJO DE CONFLICTOS	65
GRÁFICO 46 TRABAJO EN EQUIPO	66
GRÁFICO 47 UNIDAD DE PROPÓSITO	67
GRÁFICO 48 COHESIÓN EN GRUPO	69
GRÁFICO 49 DESENVOLVIMIENTO SOCIAL	70
GRÁFICO 50 CONFIANZA	71
GRÁFICO 51 COMPAÑERISMO	72
GRÁFICO 52 CONFIANZA	73
GRÁFICO 53 SATISFACCIÓN DE LIBERTAD	75
GRÁFICO 54 SATISFACCIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL	76
GRÁFICO 55 RECONOCIMIENTO LABORAL	77
GRÁFICO 56 CRECIMIENTO PROFESIONAL	78
GRÁFICO 57 COMUNICACIÓN DE DESEMPEÑO	80
GRÁFICO 58 COMUNICACIÓN CON OTRAS ÁREAS	81
GRÁFICO 59 COMUNICACIÓN Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	82
GRÁFICO 60 COMUNICACIÓN ALTOS MANDOS	83
GRÁFICO 61 CONTRIBUCIÓN DE OBJETIVOS INDIVIDUALES	85
GRÁFICO 62 ME SIENTO MOTIVADO(A)	86
GRÁFICO 63 SENTIDO DE PERTENENCIA	87
GRÁFICO 64 VALORACIÓN DE CAPACIDAD Y ESFUERZOS	88
GRÁFICO 65 CARRERA PROFESIONAL A LARGO PLAZO	89
GRÁFICO 66 ESTUDIANTES SEGÚN SU GÉNERO EN EL I.T.SQ.M.	90
GRÁFICO 67 OFERTAS ACADÉMICAS DEL I.T.S.Q.M.	92

GRÁFICO 68 HORARIO ESCOLAR DEL I.T.S.Q.M.....	93
GRÁFICO 69 GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL I.T.S.Q.M.	94
GRÁFICO 70 INFORMACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL I.T.S.Q.M.	95
GRÁFICO 71 LAS AULAS DE CLASE DISPONEN DEL MOBILIARIO BÁSICO	96
GRÁFICO 72 DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	98
GRÁFICO 73 DISPONIBILIDAD DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	99
GRÁFICO 74 ACCESIBILIDAD DE SERVICIO DE INTERNET	100
GRÁFICO 75 SEGURIDAD Y LIMPIEZA SERVICIOS HIGIÉNICOS	101
GRÁFICO 76 SERVICIO BAR ESTUDIANTIL	102
GRÁFICO 77 SERVICIO COPIAS E IMPRESIONES.....	104
GRÁFICO 78 ATENCIÓN AL CLIENTE POR PARTE DEL PERSONAL DEL I.T.S.Q.M.	105
GRÁFICO 79 ATENCIÓN AL CLIENTE SECRETARÍA DEL I.T.S.Q.M.	107
GRÁFICO 80 ATENCIÓN AL CLIENTE TIEMPO DE ESPERA.....	108
GRÁFICO 81 INFORMACIÓN OPORTUNA	109
GRÁFICO 82 INFORMACIÓN HORARIO DE EXÁMENES.....	111
GRÁFICO 83 INTERACCIÓN Y SOCIALIZACIÓN	112
GRÁFICO 84 REFUERZO ACADÉMICO	113
GRÁFICO 85 INFORMACIÓN DE CAMBIOS DE GESTIÓN EDUCATIVA.....	115
GRÁFICO 86 ENTREGA DE SYLLABUS.....	116
GRÁFICO 87 SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO	117

LISTA DE TABLAS

TABLA 1 OFERTA ACADÉMICA I.T.S.Q.M.	5
TABLA 2 TABLA DE NIVELES DE CONFIABILIDAD	26
TABLA 3 DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL	42
TABLA 4 DIMENSIONES CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	43
TABLA 5 DATOS DE LA POBLACIÓN DEL CLIMA LABORAL DEL I.T.S.Q.M.	44
TABLA 6 DATOS DE LA POBLACIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE I.T.S.Q.M.....	44
TABLA 7 PLANIFICACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTES	47
TABLA 8 PARTICIPACIÓN DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL EN EL I.T.S.Q.M.	49
TABLA 9 DISTRIBUCIÓN DE GÉNERO DEL I.T.S.Q.M.....	50
TABLA 10 DISTRIBUCIÓN DE ÁREAS LABORALES DEL I.T.S.Q.M.....	51
TABLA 11 AMBIENTE FÍSICO DEL I.T.S.Q.M.....	53
TABLA 12 CONOCIMIENTO DE OBJETIVOS DEL I.T.S.Q.M.....	54
TABLA 13 DISTRIBUCIÓN DE HERRAMIENTAS, MATERIALES Y EQUIPOS	55
TABLA 14 CONOCIMIENTO DE POLÍTICAS, ESTATUTOS Y REGLAMENTOS	57
TABLA 15 RESPONSABILIDAD PROFESIONAL	58
TABLA 16 EXIGENCIA PROFESIONAL	59
TABLA 17 RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL.....	61
TABLA 18 INTERACCIÓN DE APORTACIONES	62
TABLA 19 COOPERACIÓN	63
TABLA 20 MANEJO DE CONFLICTOS	65
TABLA 21 TRABAJO EN EQUIPO	66

TABLA 22 UNIDAD DE PROPÓSITO	67
TABLA 23 COHESIÓN EN GRUPO	68
TABLA 24 DESENVOLVIMIENTO SOCIAL	69
TABLA 25 CONFIANZA	70
TABLA 26 COMPAÑERISMO	72
TABLA 27 CONFIANZA	73
TABLA 28 SATISFACCIÓN DE LIBERTAD.....	74
TABLA 29 SATISFACCIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL.....	75
TABLA 30 RECONOCIMIENTO LABORAL	76
TABLA 31 CRECIMIENTO PROFESIONAL.....	78
TABLA 32 COMUNICACIÓN DE DESEMPEÑO	79
TABLA 33 COMUNICACIÓN CON OTRAS ÁREAS	80
TABLA 34 COMUNICACIÓN Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	82
TABLA 35 COMUNICACIÓN ALTOS MANDOS.....	83
TABLA 36 CONTRIBUCIÓN DE OBJETIVOS INDIVIDUALES	84
TABLA 37 ME SIENTO MOTIVADO(A).....	85
TABLA 38 SENTIDO DE PERTENENCIA.....	86
TABLA 39 VALORACIÓN DE CAPACIDAD Y ESFUERZOS	87
TABLA 40 CARRERA PROFESIONAL A LARGO PLAZO.....	89
TABLA 41 ESTUDIANTES SEGÚN SU GÉNERO EN EL I.T.S.Q.M.....	90
TABLA 42 OFERTAS ACADÉMICAS DEL I.T.S.Q.M.....	91
TABLA 43 HORARIO ACADÉMICO I.T.S.Q.M.	92
TABLA 44 GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL I.T.S.Q.M.	94
TABLA 45 INFORMACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL I.T.S.Q.M.	95

TABLA 46 DISPONIBILIDAD DE MATERIAL ESCOLAR.....	96
TABLA 47 DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	97
TABLA 48 DISPONIBILIDAD MATERIAL BIBLIOGRÁFICO.....	98
TABLA 49 ACCESIBILIDAD DE SERVICIO DE INTERNET	99
TABLA 50 SEGURIDAD Y LIMPIEZA SERVICIO HIGIÉNICOS	101
TABLA 51 SERVICIO BAR ESTUDIANTIL	102
TABLA 52 SERVICIO DE COPIAS E IMPRESIONES.....	103
TABLA 53 ATENCIÓN AL CLIENTE POR PARTE DEL I.T.S.Q.M.	105
TABLA 54 ATENCIÓN AL CLIENTE SECRETARÍA DEL I.T.S.Q.M.	106
TABLA 55 ATENCIÓN AL CLIENTE TIEMPO DE ESPERA.....	107
TABLA 56 INFORMACIÓN OPORTUNA	109
TABLA 57 INFORMACIÓN HORARIO DE EXÁMENES	110
TABLA 58 INTERACCIÓN Y SOCIALIZACIÓN	111
TABLA 59 REFUERZO ACADÉMICO	113
TABLA 60 INFORMACIÓN DE CAMBIOS DE GESTIÓN EDUCATIVA.....	114
TABLA 61 ENTREGA DE SYLLABUS.....	115
TABLA 62 SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO	116
TABLA 63 ANÁLISIS FODA CLIMA LABORAL I.T.S.Q.M.	119
TABLA 64 ANÁLISIS FODA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DEL .T.S.Q.M.....	121
TABLA 65 ESCALA DE MEDICIÓN	122

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1 MODELO DE ENCUESTA CLIMA LABORAL	136
ANEXO 2 MODELO DE ENCUESTA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES	137
ANEXO 3 LISTADO DE PERSONAL ENCUESTADO.....	138

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Nancy Cecilia Eras Díaz con número de cédula 1712405636, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no han sido previamente presentados para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

El Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

.....

Nancy Cecilia Eras Díaz

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR O TUTORES DEL PROYECTO

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por Nancy Cecilia Eras Díaz, con número de cédula 1712405636, bajo mi dirección.

.....

ING. Helens Yacely Tito Lucero

AGRADECIMIENTO

Padres y Hermanas

Porque siempre he podido contar con su apoyo, tiempo, compañía y por su confianza en mí

Cristian Paúl y Oswaldo Rene

Por esas palabras de ánimo, que me impulsaban a seguir adelante y ha no rendirme con facilidad cuando otras cosas me afligían.

Ingeniera Helens Tito

Porque por su tenacidad de comprensión, logro darme la oportunidad de poder concluir con una segunda carrera profesional y vivió de cerca este proceso junto a mi lado siempre con sus palabras de aliento.

Nancy Cecilia

DEDICATORIA

Ángel Fabián y Jhoset Anahí

Para ustedes va dedicado todo mi infinito amor, gratitud y constancia, por su apoyo incondicional, los momentos que por mí se desvelaban, muchas veces por soportar mi mal carácter cuando las cosas no salían como quería, preferir quedarse en casa los fines de semana haciéndome compañía mientras cumplía con mis objetivos dándome ánimo constante y luchar hombro a hombro conmigo, tratando de que no decaiga y me esfuerce por lo que realmente quiero.

Gracias por creer en mí y ser parte de mi sueño.

Nancy Cecilia

PROLOGO

Dentro de cualquier Entidad o Institución lo más importante siempre será el recurso humano con el que cuente. Es muy importante el clima laboral que se maneje ya que de este factor depende la satisfacción de la persona que lo reciba.

El clima laboral como tema de discusión apareció a fines de los años 30, según la Teoría de Campo de Kurt Lewin en la que destaca características del individuo frente a su ambiente laboral, a su rol laboral y como estos factores inciden en su entorno.

En el transcurso del tiempo, esta teoría ha evolucionado y formado sus bases, con el propósito de mejorar la productividad de las empresas, mediante la competitividad de su recurso humano, a través de las relaciones laborales y sociales logrando que se fusionen y sean manejables, para cumplir con los objetivos planteados.

Mientras que la Satisfacción del usuario externo (estudiantes), dependerá directamente de un óptimo clima laboral, que permitirá adquirir fidelidad, confianza, bienestar que quienes reciban un servicio.

El estudio y análisis del clima laboral de una Institución Educativa y su influencia en la satisfacción de los estudiantes son importantes, porque permite diagnosticar la situación actual en que se encuentra. Mediante la utilización adecuada de variables que evalúan las necesidades de las personas, consideradoras como un factor muy importante que mejora la productividad de cualquier empresa o institución sean estas comerciales, operativas, productivas e incluso las educativas.

Para analizar ampliamente este tema es fundamental realizarse las siguientes preguntas que serán la guía para desarrollar este proyecto, como:

¿Qué causas determinan el comportamiento de las personas?,

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

¿Cuál es la percepción de las personas frente a su ambiente laboral?,

¿Cómo afecta el clima laboral en la calidad del servicio hacia el cliente interno y externo?

La metodología a utilizar se basará en teorías de autores que se han dedicado al estudio del clima laboral, su análisis permitirá que el proyecto se los pueda desarrollar en forma práctica, los resultados que se obtengan permitirá hacer un enfoque de prevención de problemas que se generen durante el desarrollo del mismo.

El propósito de este proyecto es demostrar si las emociones individuales se relacionan con el clima laboral existente con el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano e identificar si es necesario que se determine proponer una alterativa que proporcione que el clima laboral del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, genere un ambiente de satisfacción laboral para el personal de del Instituto y por ende a mejorar la satisfacción de calidad de servicio para los estudiantes.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación analiza el clima laboral en el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, a través de técnicas de investigación aplicadas a la práctica detallando los factores que influyen en el clima laboral; su incidencia en la percepción del ambiente laboral por parte del personal y sobre el impacto que causa sobre el cliente interno y externo.

El análisis de las perspectivas del personal de del Instituto y el sentido de pertenencia hacia la misma, permitirá determinar si esto genera un ambiente agradable y de calidad, dentro de la institución.

Es importante reconocer que la satisfacción del estudiante depende de la calidad de servicio que reciba de la Institución. Para lograr cumplir este factor es necesario que se demuestre que existe un ambiente agradable laboral.

En base a los resultados que se obtengan considerar alternativas y acciones que permitan mejorar, innovar y disminuir los aspectos negativos que se encuentren durante el análisis y de esta manera se otorgue un beneficio para la institución, el personal y los estudiantes.

Palabras claves

Clima laboral, Satisfacción laboral, Variables, Encuestas, Alternativas.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

INTRODUCCIÓN

EL Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano brinda servicio de enseñanza educativa y formación profesional superior a nivel presencial e intensivo. Ofrece las carreras de Administración de Centros Infantiles, Administración de Empresas, Sistemas Informáticos.

El presente proyecto tiene la finalidad de analizar el clima laboral y detectar aquellos factores que influyen en la satisfacción y/o calidad de servicio.

Es importante señalar que las instituciones educativas están conformadas por personas que tienen responsabilidades específicas considerándose de esta manera como un punto clave dentro de la institución, están orientadas a seguir un mismo objetivo además su conducta y rendimiento influyen en la calidad de los servicios que brinda.

Para lograr este objetivo se debe realizar el estudio y análisis de los factores del clima laboral, que influyen directamente en la gestión del Instituto la hora de satisfacer las expectativas del cliente interno (personal administrativo, docente y servicio), y como este incide en la percepción y aprendizaje del cliente externo (estudiantes).

El clima laboral es un proceso que actualmente es considerado como un factor importante en las empresas, debido a que el ambiente de trabajo que se genera influye directamente en la satisfacción del personal, lo que influye con su comportamiento individual y desempeño, y le permite trabajar en equipo, para demostrar sus habilidades y generar una competencia sana dentro de un grupo humano, durante este proceso las personas son consideradas pieza claves dentro de toda empresa y de ellos depende los cambios de la misma.

El estudio y análisis del clima laboral en el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano tiene por objeto determinar las dimensiones que inciden en el clima laboral como son:

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Estructura organizacional,

Responsabilidad,

Cooperación,

Relaciones Sociales

Motivación,

Comunicación,

Sentido de pertenencia,

De igual manera el estudio y análisis de la satisfacción del estudiante del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano permitirá medir la relación que genera su percepción de bienestar frente a su rendimiento académico.

Las dimensiones que serán objeto de estudio serán:

Infraestructura

Calidad de Servicio

En el desarrollo del proyecto se utilizará como herramienta el marco teórico que servirá para sustentar y dar credibilidad a la investigación, ya que estará basado en teorías de otros autores sobre el tema de estudio en sus diferentes enfoques y a su vez permitirá ampliar conocimientos de aquellos estudiantes o personas que deseen tener una referencia acerca del clima laboral y/o satisfacción de los estudiantes, además permitirá aplicarlo en forma práctica.

El propósito de este proyecto es realizar un diagnóstico del clima laboral y utilizar una metodología que permita presentar un instrumento de recopilación de información; como la elaboración de encuestas del clima laboral para el personal administrativo y docente y encuestas de satisfacción para los estudiantes de la institución.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Los resultados obtenidos permitirán diseñar una alternativa de mejorar, que permita fortalecer el clima laboral del Instituto y la satisfacción del estudiante, logrando que los beneficios sean recíprocos tanto para el personal, y estudiante.

I.- EL PROBLEMA

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Toda organización espera obtener los mejores resultados económicos a través de los diferentes servicios que ofrezcan, esto conlleva a que su personal se sienta satisfecho con las tareas que realiza diariamente, lo que le permite demostrar sus destrezas y experiencia logrando convertirse en un factor importante dentro del clima laboral, además el ambiente de trabajo debe contar con las condiciones necesarias para el cumplimiento de dichas actividades, que la relación existente tanto profesional como de amistad con sus compañeros genere comportamientos positivos, y lo más importante que su actitud permita cumplir sus objetivos personales e institucionales.

El Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, se dedicada a la formación educativa, y dentro de su institución es importante realizar la presente investigación acerca del clima laboral, ya que este influye en la productividad y eficiencia. Además, permite conocer las actitudes, emociones y percepciones del personal, identificar posibles causas que estén afectando directamente el ambiente laboral de la Institución, y que al mismo tiempo puede incidir en la calidad de la prestación de sus servicios sean estos administrativos y/o educativos.

Un buen clima laboral está relacionado con la satisfacción y calidad de servicio que brinda a sus usuarios internos y externos generando una percepción positiva o negativa. Lo que permitirá proporcionar datos importantes mediante el análisis y evaluación de resultados, y poder plantear un modelo de intervención que permita transformar los puntos débiles en puntos fuertes, logrando un impacto positivo que responda a las necesidades

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

reales del personal con la finalidad de llegar alcanzar la excelencia en la calidad de servicio y por ende contribuya al mejoramiento del entorno laboral.

Estos resultados quedarán a disposición de las autoridades del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, para que lo puedan aplicar cuando ellos lo consideren necesario.

1.2.- ANTECEDENTES

El Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, fue creado el 19 de septiembre de 1995, y su máxima autoridad es la Dra. Ana Lucía Lucero rectora de la Institución, a continuación, en el Tabla No 1 se detalla las carreras que ofrece el Instituto actualmente:

Tabla 1 Oferta Académica I.T.S.Q.M.

OFERTA ACADEMICA			
ADMINISTRACIÓN DE CENTROS INFANTILES	TECNOLOGIA EN ADMINISTRACIÓN DE CENTROS INFANTILES		
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	TECNOLOGIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
	TECNOLOGIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	MENCIONES	MERCADOTECNIA
			CONTABILIDAD Y AUDITORIA
RECURSOS HUMANOS			
SISTEMAS INFORMATICOS	TECNOLOGIA EN ANALISIS DE SISTEMAS		
	TECNOLOGIA EN INFORMATICA	MENCION	REDES Y COMUNICACIÓN

Fuente: Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, Quito, 2017

1.2.1- ORGANIGRAMA

El organigrama representa de forma gráfica la forma como esta se encuentra organizado el Instituto, permite indicar las principales funciones que se desempeñan dentro

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

de la misma. El Gráfico No 1 permite visualizar la manera en que se encuentra distribuida las instalaciones del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

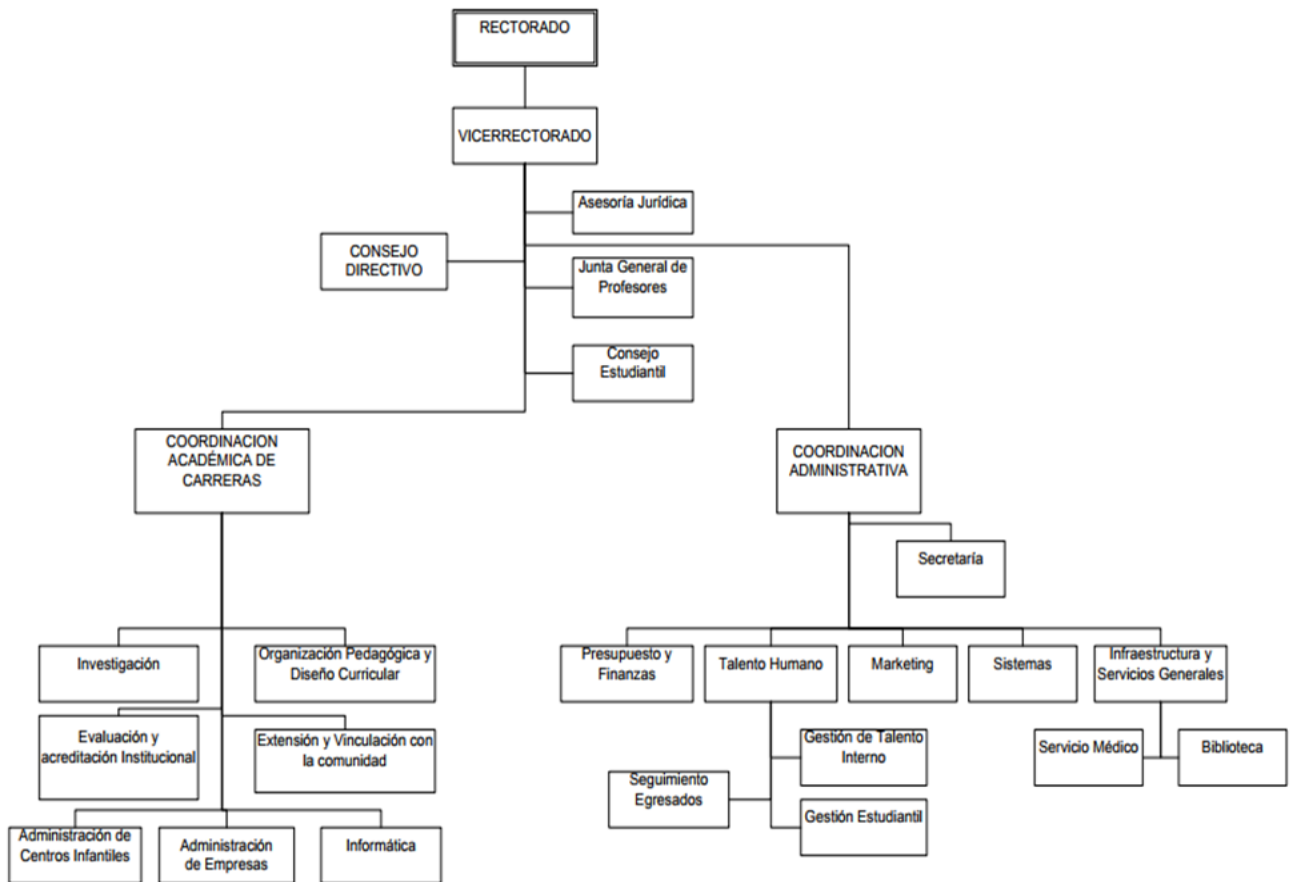


Gráfico 1 Organigrama I.T.S.Q.M.

Fuente: Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano Quito, 2017

1.2.2-. VISIÓN

Ser una Institución de Educación Superior de referencia en la formación de profesionales de nivel tecnológico, basada en principios de honestidad y trabajo en equipo, orientada a forjar profesionales competitivos, con capacidad de producción y liderazgo.

(Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, 2017)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

1.2.3-. MISION

Formar profesionales de nivel tecnológico superior sobre una base técnico - académico y humana, impulsando su integración al mercado laboral y la generación de nuevas empresas como legítima opción para el ejercicio sustentable y sostenible de su profesión. (Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, 2017)

1.3.- FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la percepción del personal del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano en relación al clima laboral?

¿Qué factores internos y externos afectan el comportamiento del personal del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano?

¿Cómo influye el clima laboral en los resultados institucionales y en la calidad servicio que brinda?

¿Cuáles son las causas que afectan negativamente el clima laboral del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano?

¿Qué alternativas de intervención permitirán fortalecer el clima laboral en el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano?

1.4.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Analizar el clima laboral en el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano y su incidencia en la calidad y servicios de los estudiantes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Elaborar una investigación bibliográfica referente a fundamentos teóricos sobre el clima laboral.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Diagnosticar el clima laboral en el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano.

Aplicar una encuesta del clima laboral al personal administrativo y docente del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano para determinar la percepción del clima laboral institucional.

Aplicar una encuesta de satisfacción de servicio a los estudiantes del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano para determinar el grado de satisfacción de los servicios recibidos.

Elaborar una propuesta para el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, que permita mejorar del clima laboral frente a los resultados obtenidos.

1.5.- JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El análisis del clima laboral en Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, permite realizar un diagnóstico de los factores que afectan el clima laboral y como incide en la calidad y satisfacción de servicio que reciben los estudiantes por parte del personal administrativo y docente, a través de su percepción.

La realización de este proyecto de investigación tiene la autorización y respaldo de las autoridades de la Institución, y los resultados obtenidos al finalizar esta investigación se entregará a del Instituto para que se puedan tomar decisiones de intervención, en especial en los resultados negativos con el fin de mejorarlos, y en el caso de encontrar resultados positivos tratar de conservarlos.

La finalidad de este proyecto es que se obtenga beneficios tanto para las autoridades, personal administrativo, docente y estudiantes.

1.6.- JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El clima laboral es el “que representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructuras, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y a apertura.”

(Dessler, 1997).

Pues la satisfacción laboral tiene un gran impacto en las organizaciones ya que la productividad depende mucho de los factores intrínsecos (internos) como extrínsecos (externos) que se van desarrollando a medida que crece la organización.

La satisfacción laboral es “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”

(Muñoz, 1990).

Existen varias metodologías que sirven para evaluar el clima laboral como son la encuesta de clima laboral, que permitirá medir el grado de satisfacción del personal, y la encuesta de satisfacción de servicio que medirá el grado de satisfacción del estudiante; en base a los resultados obtenidos se podrá tomar decisiones y/o acciones que beneficien al Instituto.

La encuesta “pretende obtener información mediante la participación voluntaria, anónima o nominal, de los componentes de una plantilla de empresas.” Así lo señala (Fernández & Fuster, 2007). Otra definición de encuesta señala que “es la medición interna del grado de satisfacción de los empleados sobre la base de una serie de ítems preestablecidos.” (Alles, 2012).

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Se considera que la encuesta es “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características” (García, Ibáñez, & Alvira, 1993).

Los planes de acción a tomar en base a los resultados obtenidos durante el desarrollo del proyecto, permitirá proporcionar información acertada e importante para las autoridades del Instituto con el fin de tomar medidas correctivas o prevención transformando los puntos débiles en puntos fuertes logrando un impacto positivo encaminado al bienestar y beneficio del personal del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano.

1.7.- JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La investigación descriptiva “se refiere al estudio sobre el quehacer cotidiano de las personas o de grupos pequeños, en este tipo de investigación interesa lo que la gente hace, piensa, siente, sus patrones culturales y el significado de sus relaciones interpersonales y con el medio” (Lerna González, 2016).

Esta técnica permitirá identificar características que son parte del comportamiento y actitudes en la que se desarrolla el clima laboral del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, y como incide en la competitividad de la institución; se aplicará encuesta del clima laboral al personal administrativo, docente y la encuesta de satisfacción de servicios a los estudiantes, de manera que permita identificar puntos débiles y fuertes, para poder ser reforzados a través de propuestas concretas orientadas crear un ambiente laboral saludable.

1.8.- JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Este proyecto servirá como guía de consulta de estudio para los estudiantes de las distintas carreras de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, ya que contiene fundamentos teóricos para el análisis del clima laboral y la metodología utilizada permitirá su aplicación práctica.

Es importante mencionar que se cuenta con la colaboración del departamento de recursos humanos, a cargo del Dr. Alex León quien proporcionará información necesaria para la realización del proyecto. El objetivo es que la propuesta que se obtenga de la investigación sea viable para el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano y que se tome las consideraciones necesarias en el caso de que lo amerite.

1.9.- HIPÓTESIS

Existen necesidades de mejora del clima laboral y la satisfacción del estudiante en el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, las cuales pueden ser atendidas a través técnicas reconocidas para la gestión del clima laboral y calidad de servicio.

II.- MARCO TEÓRICO

2.1.- CLIMA LABORAL

Tiene relación con el ambiente humano y físico en donde se desarrollan actividades dentro de un ambiente de trabajo así lo citan algunos autores:

El clima laboral “son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, y por tanto las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno al mismo.” (Gan & Gaspar, 2007), en base a la estructura del Instituto se trata de que sus miembros tengan percepciones similares.

Otro concepto del clima laboral señala que es el “Conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta cómo lo percibe otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización” (Seisdedos, 1996).

También se considera que el clima laboral “se refiere a las apreciaciones de las personas sobre el entorno laboral. En ciertos sentidos, los individuos amoldan y adoptan sus actitudes y comportamientos en función de una percepción de la realidad.” (Gadow, 2010)

El Gráfico No 2 detalla la percepción de clima laboral:

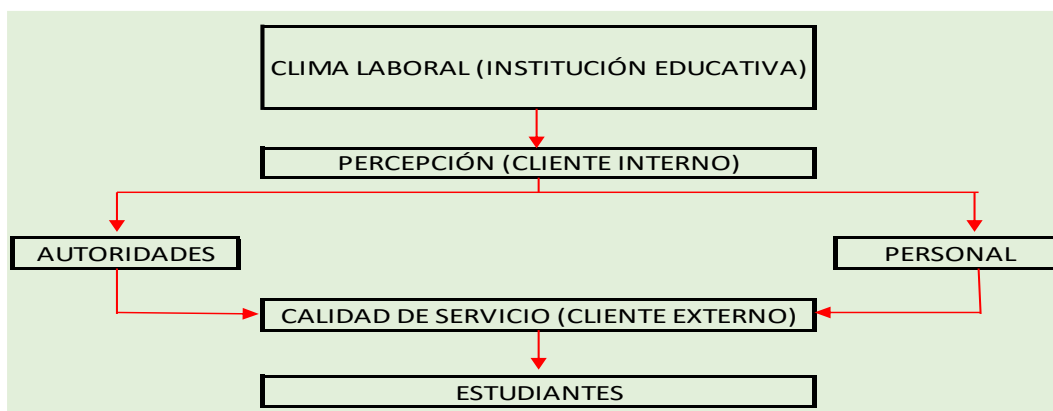


Gráfico 2 Clima Laboral en una Institución Educativa
Fuente: Elaborado por Nancy Eras

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Desde otro punto de vista el clima laboral se puede apreciar desde dos enfoques el positivo o negativo, se dice que es positivo cuando se siente un clima agradable para trabajar y orientado en seguir los objetivos planteados por la organización, sin que esto afecte al comportamiento de su personal; y es considerado negativo cuando existe un ambiente que destruye las expectativas que el personal espera de la organización, que en su mayoría son ocasionados por conflictos individuales lo que ocasiona una baja productividad o rendimiento. El Gráfico No 3 detalla la diferencia entre el clima laboral positivo y negativo:

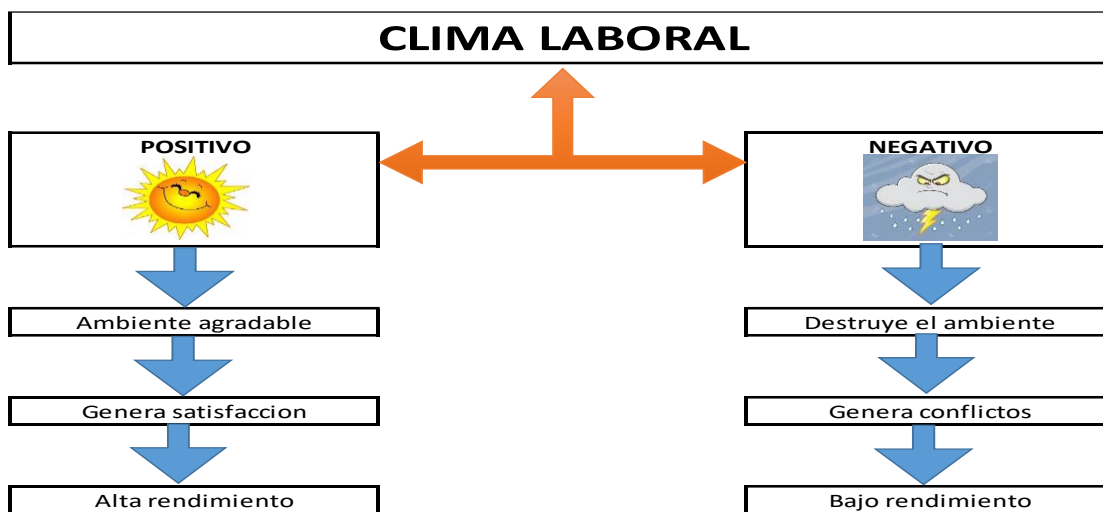


Gráfico 3 Enfoque Del Clima Laboral Positivo Y Negativo
Fuente: Elaborado por Nancy Eras

2.2.- MODELOS DEL CLIMA LABORAL

Es necesario conocer los factores que influyen en el comportamiento de cada persona en una institución, para que estos puedan ser medidos; y se pueda detectar a tiempo desfases que afecten el clima laboral. Existen diferentes modelos entre los cuales tenemos

2.2.1.- MODELO DE CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LITWIN Y STRINGER.

De acuerdo a Litwin y Stringer, definen que el clima laboral como: “un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directamente o indirectamente por personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento”.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Las dimensiones del clima laboral que proponen estos autores son variables que intervienen entre la estructura organizacional y los factores motivacionales, lo que genera el comportamiento del individuo y las causas y efecto que pueden ocasionar a una organización.

Las dimensiones que se consideran son:

Estructura. -está relacionado con las reglas, normas y procedimientos dentro de una institución y la percepción que sus empleados sienten frente a estos procesos.

Responsabilidad. -esta dimensión permite medir la capacidad de respuesta que el empleado asume frente a sus obligaciones, es decir le da la posibilidad de tomar decisiones en forma individual.

Recompensa. -la valoración que el Instituto da a su empleado por el trabajo bien hecho, algunas instituciones lo realizan a través de incentivos monetarios o no monetarios, sea cual cualquiera la recompensa que reciba, esta genera gran satisfacción en el empleado.

Riesgo y Desafío. -sin duda esta dimensión permite medir la forma en cómo se desenvuelve un empleado en su trabajo cuando tiene que cruzar obstáculos, con el fin de lograr a la meta trazada.

Relaciones (Calidez). -Esta dimensión es clave ya que mantener un buen clima laboral depende de las relaciones de amistad y compañerismo exista entre los niveles jerárquicos hacia sus empleados o viceversa.

Apoyo. -Es la ayuda mutua que se establece entre compañeros o jefes y empleados, con el fin de afrontar y superar problemas, esta dimensión permite medir el espíritu de colaboración.

Normas. -Estos procedimientos permiten que las actividades se lleven con calidad, por lo tanto, lo deben cumplir todos dentro de la organización, también son medibles.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Conflicto. - Permite tratar diferentes puntos de vista de todos los que conforman la Institución, y tratar de resolver problemas; esta dimensión permite medir el grado de tolerancia y aceptación a la opinión.

Identidad. - Permite identificar el grado de pertenencia que siente el empleado frente a la institución.

Según Litwin y Stringer detalla un modelo de Clima laboral en el Gráfico No 4 denominada Esquema del Clima Organizacional:



Gráfico 4 Esquema del Clima Organizacional

Fuente: Especificaciones del clima organizacional en las organizaciones de Salud (Noboa, 2007)

2.2.2.- MODELO DE CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN BOWERS Y TAYLOR

Según Bowers y Taylor (1972) las dimensiones del clima laboral que estudia son las siguientes:

Apertura a los cambios tecnológicos. - La calidad del servicio que pueden ofrecer las empresas tienen relación con los cambios tecnológicos, es decir mientras más se adapten a estos cambios mejor serán los resultados que obtengan.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Recursos Humanos. - Es necesario que las instituciones presten mucha atención al recurso humano con que cuenta, ya que un empleado motivado y satisfecho genera productividad y rentabilidad a las empresas.

Comunicación. -esta dimensión permite evaluar si el medio de comunicación que se utiliza es apropiado, y si se está logrando que el flujo de comunicación fluya.

Motivación. -permite que el trabajo sea satisfactorio para el empleado, es lo que le motiva a producir ya que se siente auto realizado con su trabajo.

Toma de Decisiones. -La decisión de cada empleado es importante ya que esto permite involucrarlos en todos los procesos internos de la institución.

El Gráfico No 5 describe las dimensiones del clima laboral planteadas por Bowers y Taylor:



Gráfico 5 Dimensiones del Clima Laboral según Bowers y Taylor
Fuente: <https://es.slideshare.net/suarezrp/clima-organizacional-1514525>

2.3.- SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO

Estas dos variables están relacionadas entre sí, permiten demostrar si las acciones realizadas en cualquier institución están generando productividad y valor agregado a dicha institución, ya que permite reflejar la eficiencia de los servicios que se prestan. Es la percepción de la persona frente al cumplimiento de sus expectativas, es la razón por la cual muchas instituciones hacen énfasis en mejorar cada día para obtener el mayor número de clientes externos.

2.3.1.- SATISFACCIÓN DE SERVICIO

“La satisfacción de las necesidades de los clientes es la clave de los intercambios entre empresas y mercado, y desde los orígenes del marketing la satisfacción ha sido considerado como el factor determinante del éxito.” (Gil, Sánchez, Berenguer, & González-Gallarza, 2005).

Es el cliente quien decide la excelencia de la calidad, siempre y cuando se pueda cumplir con sus expectativas y grado de cumplimiento.

2.3.2.- CALIDAD DE SERVICIO

La calidad del servicio es “es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos...” (Serna, 2006)

La calidad del servicio lo determina el usuario, en base a su opinión, perspectiva, de lo que recibe y además permite que este pueda mejorar.

2.4.- MODELOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO

2.4.1.- MODELO SERVQUAL

La calidad está dirigida a la percepción del cliente. Según Berry, Parasuramn y Zeithaml, (1985) propone los siguientes factores:

FACTORES DE LAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Comunicación boca a boca. -Es necesario conocer las observaciones, recomendaciones que puede brindar el cliente sobre la calidad del servicio.

Necesidades personales. -Satisfacer la necesidad del cliente debe ser el objetivo básico de toda institución.

Experiencias pasadas. - Este factor permite que las situaciones sucedidas en el pasado, sirvan de base para mejorar las del presente y futuro.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Comunicaciones Externas. -permite que la perspectiva del cliente lo puedan visualizar las demás personas que estén interesados por recibir el servicio que ofrece la empresa u organización.

DIMENSIONES DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

Tangibilidad. - La infraestructura física, eléctrica, de equipos y sobre todo el aspecto de las personas que ofrecen el servicio.

Fiabilidad. - Es el compromiso que los altos funcionarios y empleados de una organización se trazan para cumplir con las necesidades de satisfacción del cliente, desde el primer momento

Capacidad de respuesta. - El tiempo de respuesta que se brinda al cliente para la solución a un requerimiento, sin importar la urgencia del mismo.

Seguridad. - Es la confianza, credibilidad, integridad y honestidad que del Instituto da al cliente.

Empatía. -No solo implica cortesía, sino el trato individual que puede ofrecer al cliente.

El Gráfico No 6 detalla las dimensiones que permiten percibir lo que el cliente percibe y espera del servicio a través del modelo SERVQUAL:

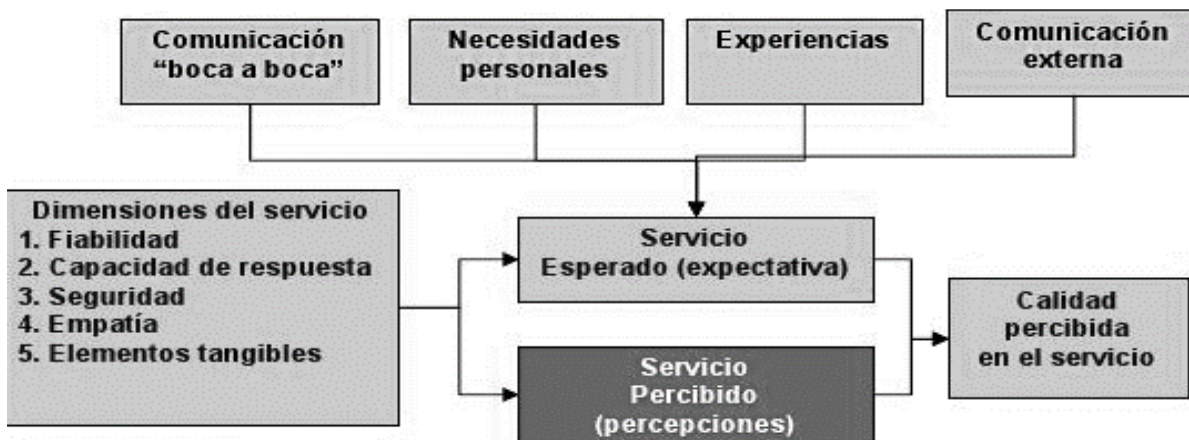


Gráfico 6 Modelo SERVQUAL

Fuente: <http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/servqual.html>

2.4.2.- MODELO NORDICO DE CALIDAD DE SERVICIO DE GRÖUNROOS

(Grönroos, 1984), señala que “el cliente esta influido por el resultado del servicio, por la forma en que lo percibe y por la imagen corporativa de quien lo presta”.

EL modelo Nordico tiene por objetivo medir la percepcion de la calidad de los servicios que puede ofrecer una institucion u/o organización a sus clientes, el Gráfico No 7 detalla la percepción de la calidad del servicio:

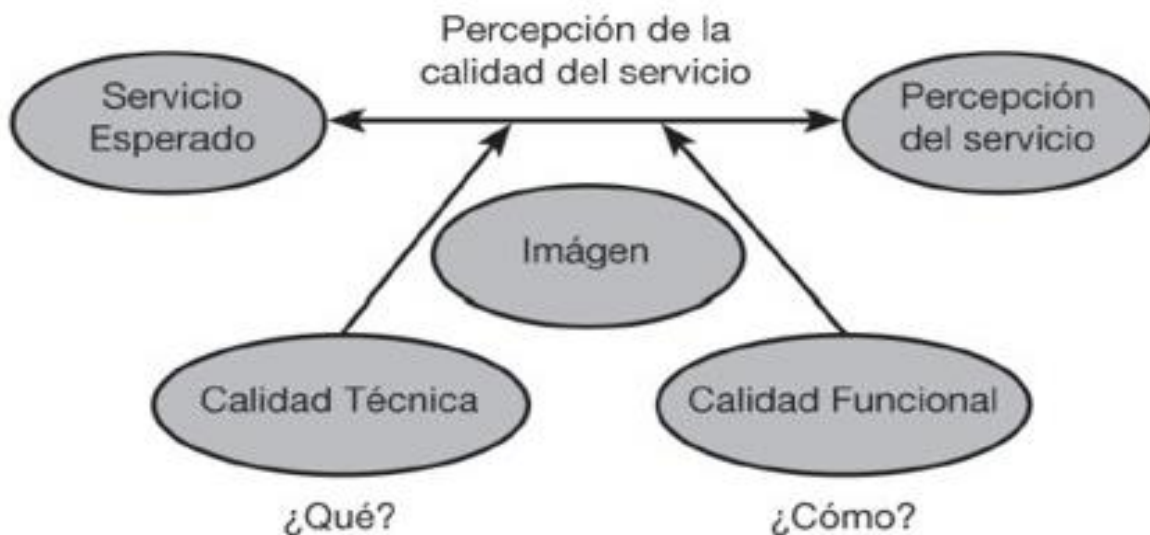


Gráfico 7 Modelo Nórdico
Fuente: Grönroos, (1984, p.4)

2.5.- PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO

La percepción es el “proceso que utilizan los individuos, para seleccionar, organizar, almacenar e interpretar los estímulos y transformarlos en una imagen significativa y coherente al mundo” (Gibson, Ivancevich, & Donnely, 2006)

La percepción tiene relación con la estructura y sus procesos, debido a que la apreciación y evaluación de estas percepciones se puede vincular entre las características propias del Instituto y el rendimiento que se obtiene el personal.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

El Gráfico No 8 demuestra las dimensiones que permiten determinar las dimensiones del clima laboral dentro de una institución y como incide en la calidad de los servicios.

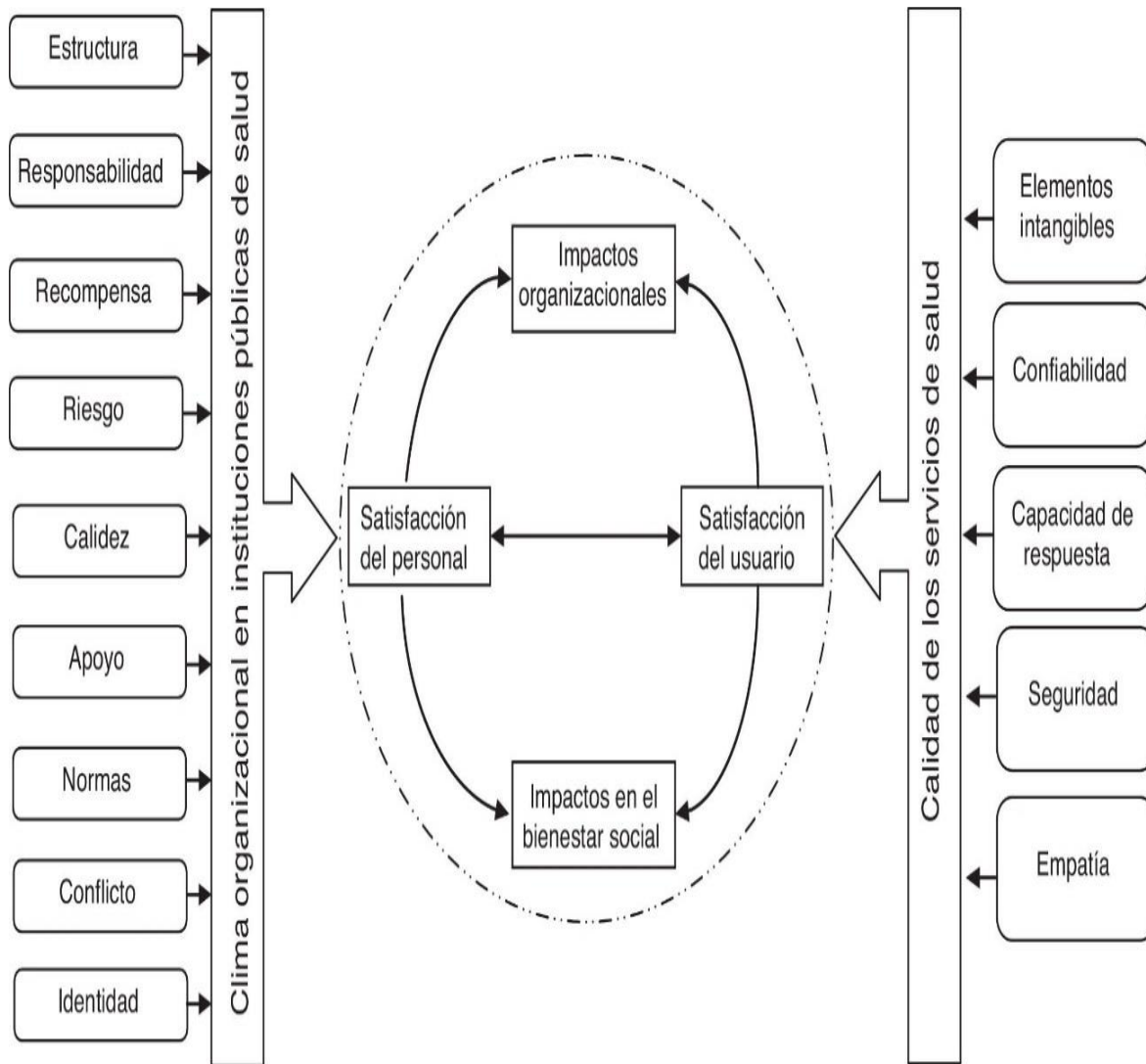


Gráfico 8 Modelo Relacional Del Clima Organizacional Y La Calidad De Los Servicios Públicos De Salud
Fuente: <http://www.elsevier.es/es-revista-estudios-gerenciales-354-articulo-el-clima-organizacional-su-relacion-S012359231400162>

III.- MARCO METODOLOGICO

3.1.- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“La metodología es un recurso concreto que deriva de una posición teórica y epistemológica, para la selección de técnicas específicas de investigación. Depende de los postulados que el investigador crea que son válidos, ya que la acción metodológica será su herramienta para analizar la realidad estudiada.” (Angel, 2015).

Actúa como soportes de conceptos que permite guiar la forma en cómo se debe proceder en una investigación.

3.2.- TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación permite que la investigación encuentre la manera adecuada para encontrar la información requerida, esto dependerá de fin que este persiga.

El tipo de investigación que se utilizará como objeto de estudio son:

3.2.1.- INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

La investigación exploratoria, permite recopilar información en relación al clima laboral y a la calidad del servicio, en base a la perspectiva y opinión, sirve de guía para continuar con la investigación.

La investigación exploratoria, “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes.” (Arias, 2012)

3.2.2.- INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

La investigación descriptiva es la que “trabaja sobre realidades de hechos y su característica fundamental es de presentarnos una interpretación correcta. Se encarga de describir las las

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

características del problema en cuestión en base a variables e interpretarlo en forma estadística con el fin de demostrar algo”, (Tamayo, 2004)

Esta investigación permitirá describir las variables y la medición de las mismas, permitiendo que estas sean claras y el análisis sea confiable.

3.3.- VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

La variable representa “una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control de una investigación” . (Arias, 2012)

Las variables permiten analizar, medir las variaciones que puedan presentar dimensiones que se desean analizar en un proyecto en base a su conducta u opinión.

3.3.1.- TIPO DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

“En los diseños experimentales la variable independiente es el tratamiento que se aplica y manipula en el grupo experimental” (Arias, 2012)

Es decir, esta variable representa la causa del tema de estudio y además puede ser manipulada.

VARIABLE DEPENDIENTE

La variable dependiente “constituye los efectos o consecuencias con que se miden y que dan origen a los resultados de la investigación” (Arias, 2012), estas variables se modifican en relación a la variable independiente.

3.4.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación “se refiere al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de investigación”. (Christensen, 1980)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

El diseño a utilizar permitirá estructurar el proyecto de investigación en curso.

3.4.1.- INVESTIGACION CORELACIONAL

La investigación correlacional “se ocupa de explorar las relaciones entre variables” (Schunk, 1997).

Esta investigación indica la relación entre dos o más ideas, personas o cosas, lo que permite interpretar los resultados.

3.5.- INSTRUMENTOS DE RECOLECCION

3.5.1.- POBLACIÓN

La población y muestra es “cualquier colección finita o infinita de individuos o elementos distintos, perfectamente identificables sin ambigüedad. Llamaremos muestra de tamaño n a un subconjunto de n elementos de la población” (Quesada & García, 1988).

El Gráfico No 9 demuestra la diferencia entre población y muestra:



Gráfico 9 Población y Muestra

Fuente: <http://metodos1conlauralozada.blogspot.com/2016/02/poblacion-y-muestra.html>

TAMAÑO DE LA MUESTRA DESCONOCIENDO EL TAMAÑO DE LA POBLACIÓN

“En el estudio de la satisfacción laboral no se recomienda realizar muestreos, por el riesgo que supone la invalidación de la prueba en función de la diversidad humana presente” (Landy & Conte, 2005).

La fórmula de cálculo se detalla en la Figura No 10

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

Gráfico 10 Fórmula Tamaño Población Extensa
Fuente: <http://www.psyma.com>

En donde

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

3.5.2.- MUESTRA

La muestra es “... una parte representativa de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado”. (Sierra Bravo, 1988)

El Gráfico No 11 detalla cómo se obtiene una muestra para realizar un análisis

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES



Gráfico 11 Muestra

Fuente: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com>

FORMULA PARA DETERMINAR LA MUESTRA

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente de acuerdo al Gráfico No 12:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Gráfico 12 Fórmula Población Finita

Fuente: <http://www.psyma.com>

En donde,

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Para calcular las siguientes fórmulas se tomará como base la siguiente Tabla No 2 de niveles de Confiabilidad,

Tabla 2 Tabla de Niveles de Confiabilidad

Zc	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2,24	2,58
% confiabilidad	75%	80%	85%	90%	95%	98%	99%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras

3.5.3.- EL CUESTIONARIO

El cuestionario “permite la recolección de datos provenientes de fuentes primarias, es decir, de personas que poseen la información que resulta de interés” (García Córdoba, 2004).

REQUISITOS PARA REALIZAR EL CUESTIONARIO

Validez permite que los resultados que se obtengan proporcionen un diagnóstico claro o preventivo.

Confiabilidad las preguntas a utilizarse deben ser claras y precisas de esta manera se evitará cometer errores al realizar el análisis del cuestionario.

Comparabilidad la información obtenida debe ser manejable en forma numérica, logrando así poder comparar los resultados con el de otras instituciones.

PREGUNTAS SUBJETIVAS

Se planteará este tipo de preguntas ya que se considera importante la opinión, actitud, y expectativa de las personas encuestadas. La información que se obtendrá permitirá tomar decisiones importantes para el Instituto.

PREGUNTA ABIERTA

Las preguntas abiertas permiten expresar la opinión libre del encuestado, este tipo de preguntas permitirá considerar inquietudes que no fueron consideradas en el cuestionario, pero que causan gran preocupación en la persona encuestada.

PREGUNTA CERRADAS

Permite que la persona encuestada tenga la opción de escoger su respuesta frente a varias alternativas, (SI o NO); (Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi Nunca, Nunca).

3.5.4.- LA ENCUESTA

Esta técnica que sirve para el estudio de las actitudes valores, creencias, etc., de las personas. La encuesta es “una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales. Las organizaciones contemporánea, políticas económicas o sociales, utilizan esta técnica como un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de intereses y tomar decisiones sobre ellos”, (Galindo Cáceres, 2000)

Las encuestas son instrumentos que permiten obtener información clara y precisa para poder realizar mejoras garantizando calidad y fidelidad de los encuestados, lo podemos apreciar en el Gráfico No 13



Gráfico 13 La Encuesta

Fuente: <http://institutoaltorendimiento.com/gestiondeltalento/inicio/encuesta-de-clima-laboral/>

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

IV.- MODELOS PROPUESTOS Y RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

De acuerdo a las dimensiones analizadas en el capítulo anterior se tomará como base las siguientes dimensiones que se detallan a continuación en el Gráfico No 14 en la que se relaciona el clima organizacional y la satisfacción-calidad de servicio:

MODELO PROPUESTO PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN-CALIDAD DE SERVICIO

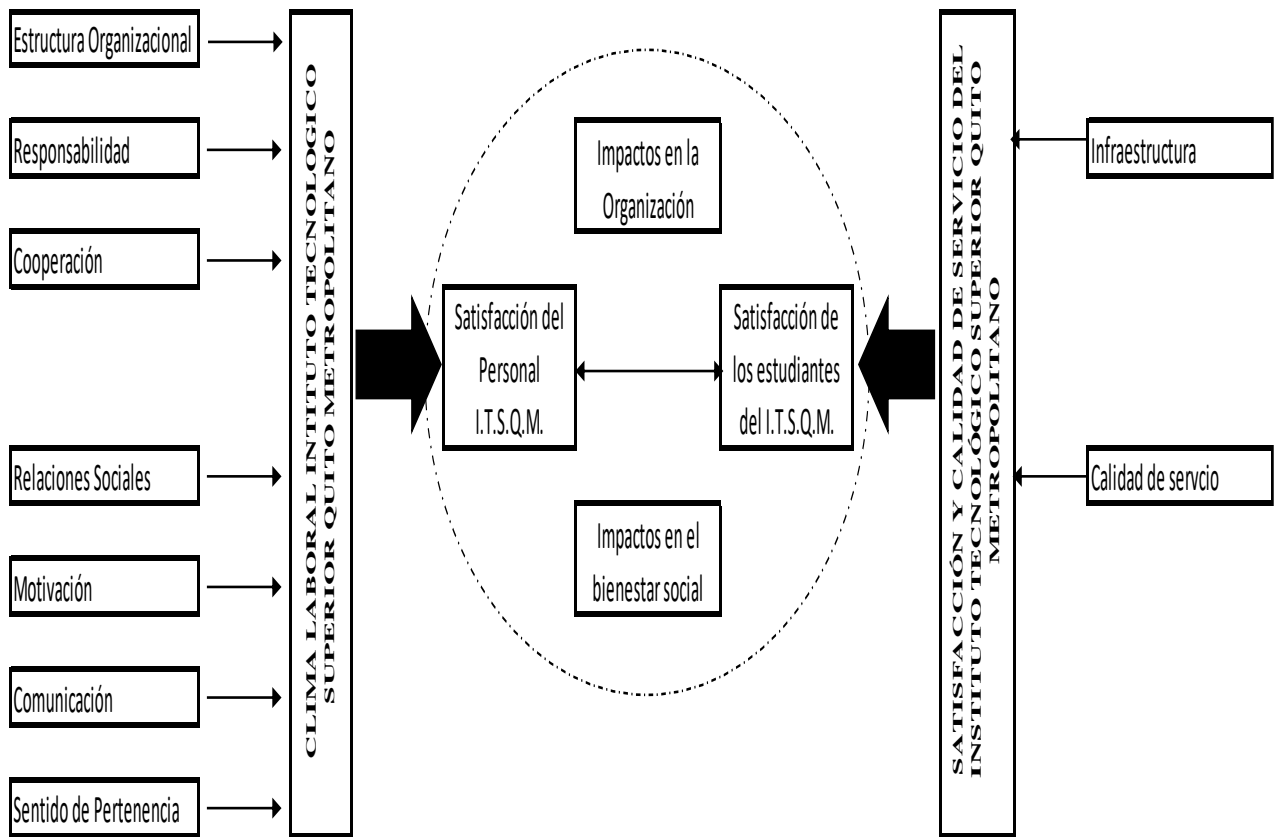


Gráfico 14 Modelo propuesto para medir el clima laboral y satisfacción -calidad de servicio
Fuente: Elaborado por Nancy Eras

4.1.- MODELO PROPUESTO CLIMA LABORAL

De acuerdo a las teorías de los autores Litwin y Stringer y a los autores Bowers y Taylor se considerará para la medición del clima laboral las dimensiones, detalladas en el Gráfico No 15

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

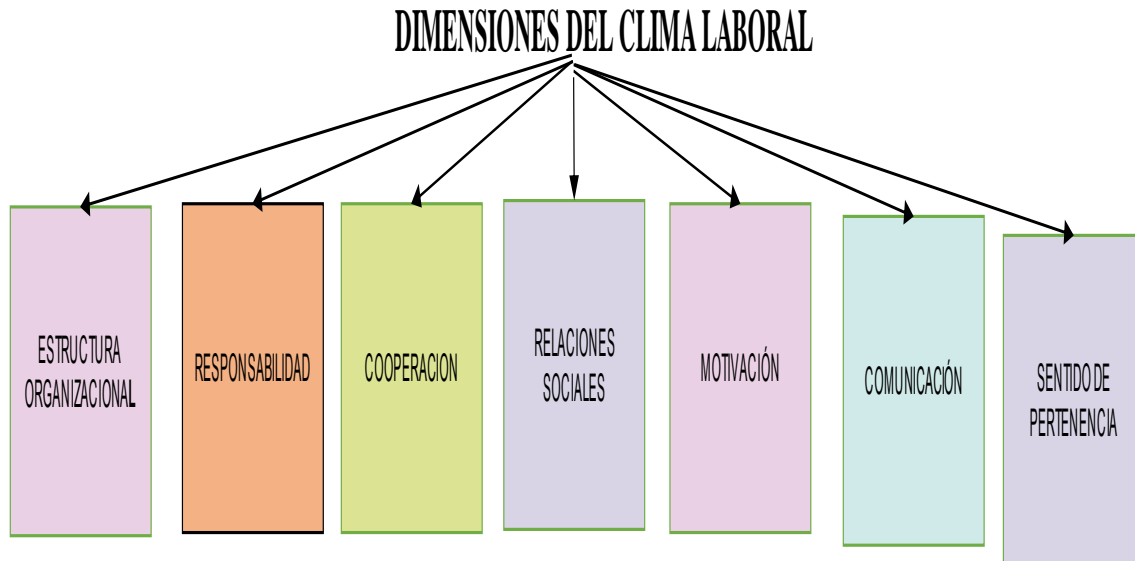


Gráfico 15 Dimensiones del Clima Laboral
Fuente: Elaborado por Nancy Eras

4.1.1.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional “es la capacidad de una organización de estructurarse y reestructurarse para adaptarse a condiciones internas y externas cambiantes e importantes para aumentar el máximo desempeño organizacional” (Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden, & Plinio, 2002) , es decir este factor permite analizar la percepción que tienen las personas en relación a la asignación de tareas, funciones y responsabilidades de acuerdo a su perfil, en base a las políticas, procedimientos y niveles de jerarquías dentro de la organización, todo tiene relación con el organigrama estructural de la empresa y a su funcionamiento.

En el Gráfico No 16 se detallan las dimensiones que intervienen en la estructura organizacional:

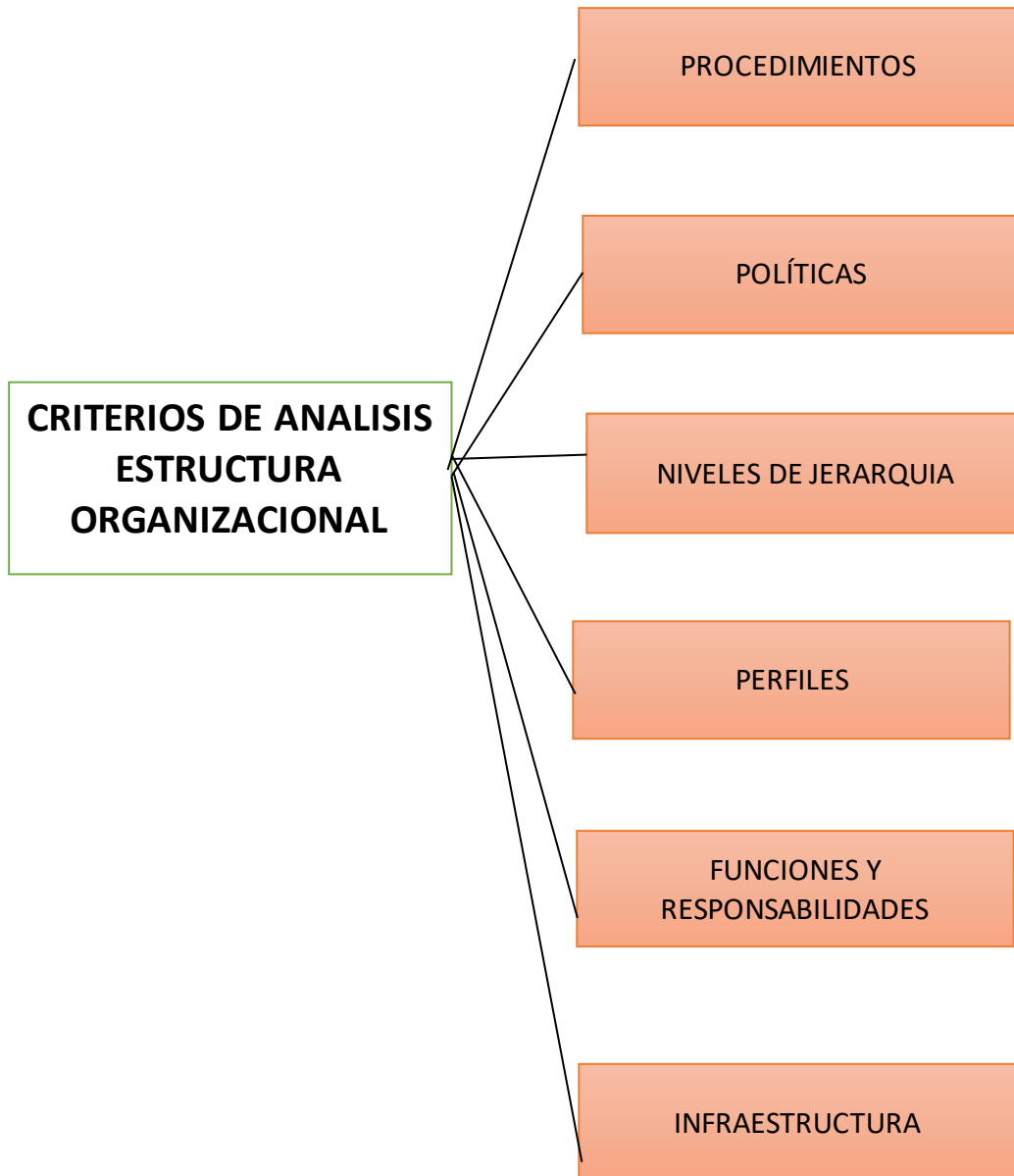


Gráfico 16 *Dimensión 1 Estructura Organizacional*
Fuente: Elaborado por Nancy Eras

4.1.2.- RESPONSABILIDAD

La responsabilidad es un aspecto que se demuestra al momento de realizar una acción, es importante destacar que cada persona es valiosa dentro de toda institución, sin importar el cargo que desempeñe, ya que con su trabajo aporta al cumplimiento de los objetivos de la institución.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Una frase de Jean Paúl Sartre indica que “Nada puede ser bueno para nosotros, si no lo es para todos”, es necesario ser responsable en forma individual con las actividades que se realiza, para obtener resultados a nivel de institución, obteniendo beneficios para todos.

El Gráfico No 17 señala el sentido de la responsabilidad:



Gráfico 17 Dimensión 2 Responsabilidad
Fuente: Elaborado por Nancy Eras

4.1.3.-COOPERACIÓN

Permite determinar el logro de objetivos en base al sentido de cooperación de sus integrantes, es decir determinar si existe el apoyo mutuo, tanto de niveles los niveles superiores como inferiores, generando y manteniendo un espíritu de equipo.

Estos equipos pueden conformarse de dos maneras formales o informales:

Formales. - estos grupos son creados dentro del organigrama estructural ya que los perfiles, funciones y tareas ya están establecidas, por ejemplo, se encuentran divididas en departamentos, áreas o secciones.

Informales. - se conforman en base a la interacción e interrelación de las personas que conforman la organización, que se unen por la afinidad existente y aprovechan que se sienten

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

bien socialmente y su espíritu de colaboración permite que se integren. El Gráfico No 18 permite demostrar que se espera de la cooperación:

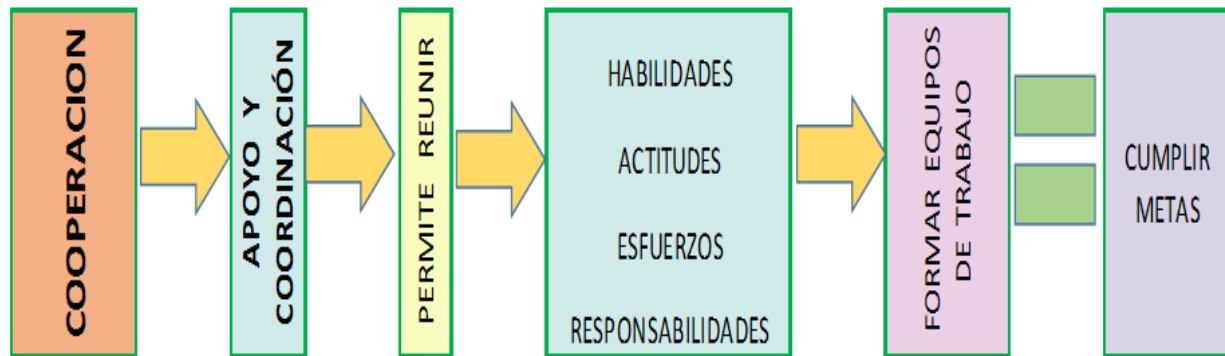


Gráfico 18 Dimensión 3 Cooperación
Fuente: Elaborado por Nancy Eras

4.1.4.- RELACIONES SOCIALES

Las relaciones interpersonales entre compañeros, está orientado al comportamiento y actitudes se refiere al ambiente laboral en base a las relaciones sociales y no tiene relación directa con el cumplimiento de las actividades, es decir lo que la persona en forma individual puede ofrecer a la sociedad con el fin de relacionarse y crear ambientes agradables.

Según Yopez, en el 2015 señaló en uno de sus artículos de la Revista Líderes que en el “2014 el Proyecto Happiness encuestó a 1034 trabajadores ecuatorianos en torno a la felicidad laboral en Ecuador. Una muestra frente al total de 2 062 963 personas que trabajan en empresas privadas y 489 203 en las públicas del país. Del estudio se desprende que sentirse alegre en el empleo permite generar mejores relaciones entre colegas, además de aportar en el rendimiento de las labores diarias.”; el estudio realizado por medio de encuestas de clima laboral de satisfacción demostró que del estado de ánimo de las personas y las condiciones en las que realice sus actividades se puede generar productividad. Las relaciones impersonales tienen un efecto directo hacia los demás así lo demuestra el Gráfico No 19:

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

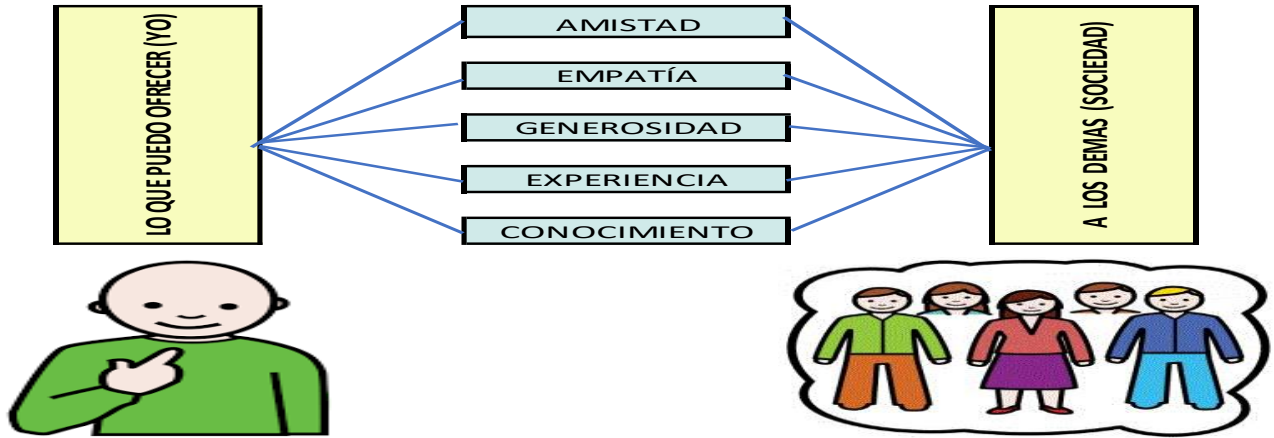


Gráfico 19 Dimensión 4 Relaciones Interpersonales
Fuente: Elaborado por Nancy Eras

4.1.5.- MOTIVACIÓN

La motivación permite medir el grado de interés que sienten las personas, en relación a su trabajo, es muy importante ya que logra que el personal aporte con sus iniciativas, ideas que logren éxito en la misma. “La motivación de los recursos humanos consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño” (Armstrong, 1991)

El Gráfico No 20 demuestra como la motivación está relacionada directamente con la productividad positiva o negativa de una institución:



Gráfico 20 Dimensión 5 La Motivación
Fuente: Elaborado por Nancy Eras

PIRÁMIDE DE MASLOW

Maslow (1954-1970) señala que su teoría indica que “existe una pirámide jerárquica de necesidades que son la fuente de motivación”, (Polaino, Cabanyes, & Del Pozo, 2003)

Sostiene que para el ser humano lo más importante son sus necesidades básicas lo que genera que sus deseos se logren auto realizar, que sus acciones lo motivan a cubrir sus necesidades; así lo explica El Gráfico No 21:



Gráfico 21 Pirámide De Maslow
Fuente: <http://motivacionlab.blogspot.com>

TEORÍA DE HERBERG

La revista Gestión en el Tercer Milenio señala sobre el concepto de FREDERICK HERZBERG que, “Podemos decir que unos conjuntos de necesidades se derivan de nuestra naturaleza animal: el instinto que nos lleva a evitar cualquier dolor causado por el medio ambiente, sumado a todos los móviles que adquirimos y que llegan a estar condicionados a las

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

necesidades biológicas básicas. (...). El otro conjunto de necesidades se refiere a esa característica singular del ser humano, la capacidad de logro, y por medio de ese logro, de conseguir el desarrollo psicológico. Los estímulos para ese desarrollo son las tareas que lo inducen: en un contexto industrial, son el contenido del trabajo. A la inversa, los estímulos que fomentan una conducta encaminada a evitar el dolor se encuentran en el entorno laboral” (Lopez, 2005)

Esta teoría clasifica a la motivación en dos categorías:

Factores de Higiene tiene relación con las condiciones ambientales laborales (beneficios sociales, salarios, clima laboral) y provoca satisfacción positiva o negativa, su objetivo es la prevención de insatisfacción laboral.

Factores Motivacionales su objetivo es que el trabajador se sienta motivado para lograr obtener su máximo rendimiento laboral, está relacionado directamente con sus deberes y obligaciones en el cargo que ocupa.

El Gráfico No 22 demuestra cómo relaciona los factores motivacionales e higiene Herzberg para demostrar su teoría de motivación:

LOS DOS FACTORES DE HERZBERG	
FACTORES MOTIVACIONALES (De satisfacción)	FACTORES DE HIGIENE (De insatisfacción)
Contenido del cargo (Como se siente el individuo en relación a su cargo.	Contexto del cargo (Como se siente el individuo en relación condiciones de la empresa.
<ol style="list-style-type: none">1. El trabajo en si2. Realización3. Reconocimiento4. Progreso profesional5. Responsabilidad	<ol style="list-style-type: none">1. Las condiciones de trabajo2. Administración de la empresa3. Salario4. Relaciones con el supervisor5. Beneficios y servicios sociales

Gráfico 22 Factores de Herzberg

Fuente: <http://seuntriunfador.com/teoria-motivacion-dos-factores-herzberg>

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Mientras que el Gráfico No 23 detalla la relación entre las Jerarquías de Maslow y La Teoría de Herzberg de Herzberg



Gráfico 23 Comparación De Las Teorías De Motivación Maslow Y Herzberg
Fuente: <http://marketing-jade.blogspot.com/2013/10/blog-post.html?m=0>

4.1.6.- LA COMUNICACIÓN

La comunicación es el medio más importante para el ser humano, permite entender, transmitir y relacionarse con los demás, dentro de las organizaciones está orientada a ser eficaz.

Lo que la comunicación trata es informar de manera organizada y profesional para lograr productividad, se la considera como un eje central.

Es importante conocer “que ningún grupo pueda existir sin la comunicación, entendiéndose esta como la transmisión y el entendimiento del significado”, (Amoros, 2007)

Este factor permite que el personal de cualquier organización pueda expresar lo que piensa, ser escuchados sin temor a ser reprochado.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

La comunicación organizacional es un “proceso mediante el cual un individuo o una de las unidades de la organización se pone en contacto con otro individuo u otra unidad” (Rebeil, 2010)

En el medio laboral usualmente se manejan dos tipos de comunicación:

HORIZONTAL

Su alineación está relacionada con la comunicación entre personas del mismo nivel, es decir de su misma categoría, áreas, grupos etc., no predomina la autoridad y es muy utilizada para avivar la estructura organizacional mejorando la coordinación, clima social, etc., por lo general esta comunicación es informal

VERTICAL

Este tipo de comunicación tiene dos vías: la que el empleado se dirige a los altos niveles jerárquicos lo que le permite plantear sus ideas y recibir retroalimentación en el caso de ser necesario; y la que los altos niveles jerárquicos se dirigen a sus empleados, utilizando herramientas tales como: circulares, entrevistas, reuniones informativas.

El Gráfico No 24 demuestra las distintas formas que existen de comunicación

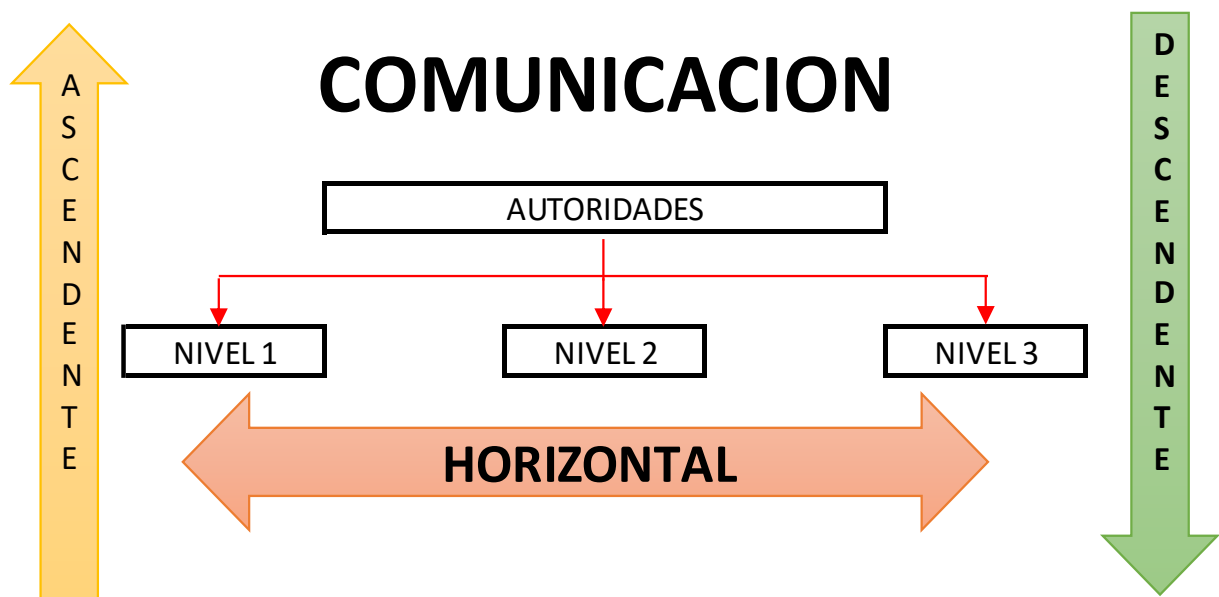


Gráfico 24 Dimensión 7 Tipos de Comunicación
Fuente: Elaborado por Nancy Eras

4.1.7.- SENTIDO DE PERTENENCIA

Permite identificar la afinidad o lazo que experimenta el personal al sentirse identificado con la institución, es decir involucra en alcanzar la misión, visión y objetivos de la misma.; además se fomenta respeto a los distintos puntos de vista, lo que genera valor agregado a la empresa ya que implica la integración y participación de todos. Lo expresa “El sentido de pertenencia supone que el ser humano desarrolla una actitud consciente respecto a otras personas, en quienes se ve reflejado por identificarse con sus valores y costumbres.”, (Daza, 2014)

El sentido de pertenencia permite demostrar que tanto un individuo esta involucrado con la empresa, El Gráfico No 25 lo detalla de la siguiente manera:

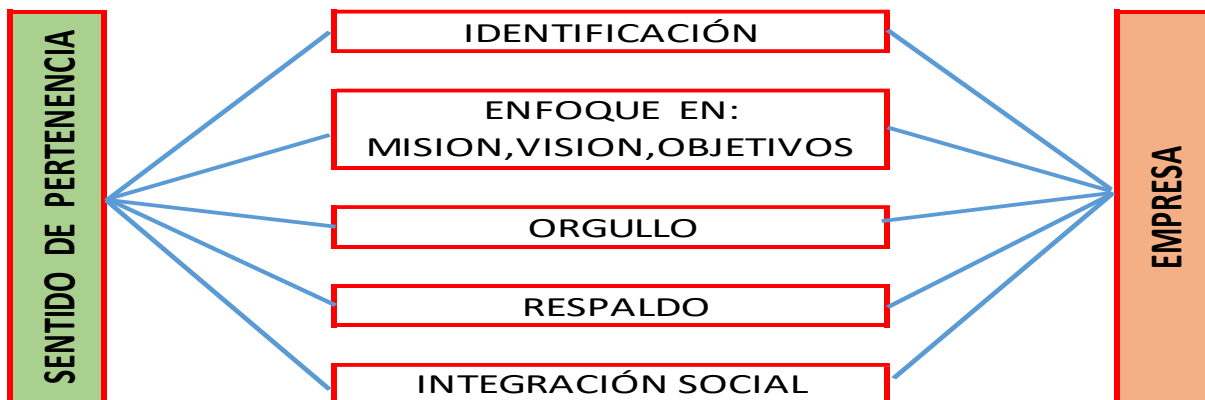


Gráfico 25 Dimensión 8 Sentido de Pertenencia
Fuente: Elaborado por Nancy Eras

4.2.- MODELO DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE SERVICIO

La satisfacción del servicio refleja la calidad y eficiencia que el estudiante recibe, en relación a la parte académica y administrativa:

Para objeto de estudio se considerará las siguientes variables, a continuación, se detalla en el Gráfico No 26

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

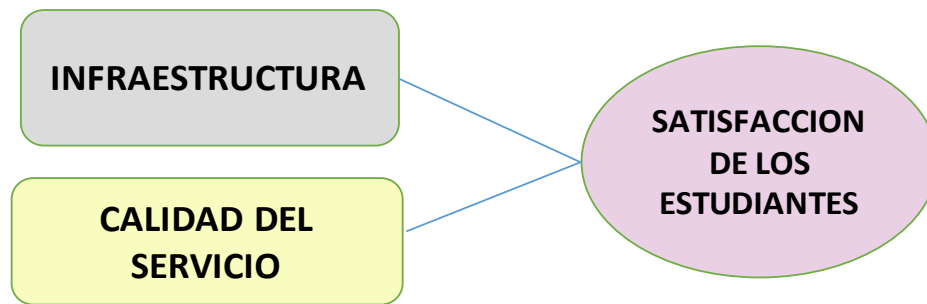


Gráfico 26 Dimensiones de la Satisfacción de Servicio
Fuente: Elaborado por Nancy Eras

4.2.1. INFRAESTRUCTURA

La infraestructura educativa permite mejorar la calidad de servicio, logra satisfacer las expectativas y necesidades de los estudiantes.

Una buena infraestructura permite que los estudiantes asistan en forma constante a clases, mejoren su rendimiento y sobre todo su interés por seguir educándose, lo que favorezca el proceso de enseñanza – aprendizaje, en la infraestructura se debe considerar:

Aulas con suficiente ventilación, iluminación, visibilidad

Servicios básicos: baños higiénicos, luz eléctrica, internet

Disponibilidad y calidad de mobiliario escolar básico: tizas, pizarrón, sillas, mesas

Instalaciones con equipos de cómputo y tecnología de la información

Biblioteca con suficiente material bibliográfico que permita realizar trabajos investigativos, de consulta.

Las Instituciones Educativas deben tratar al estudiante como su cliente interno. Y deben esforzarse en dar fiel cumplimiento a todo lo planteado con el fin de que su resultado final sea la satisfacción de quien recibe su servicio.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

El grado de cumplimiento permite “ejecutar algo, remediar a alguien y proveerle de aquello que le falta; hacer algo que se debe; convenir; o ser el día en que termina un plazo o una obligación”, (Pérez Porto & Merino, 2015)

Lo que las empresas deben realizar para brindar calidad en el servicio que ofrecen se detallan en el Gráfico No 27

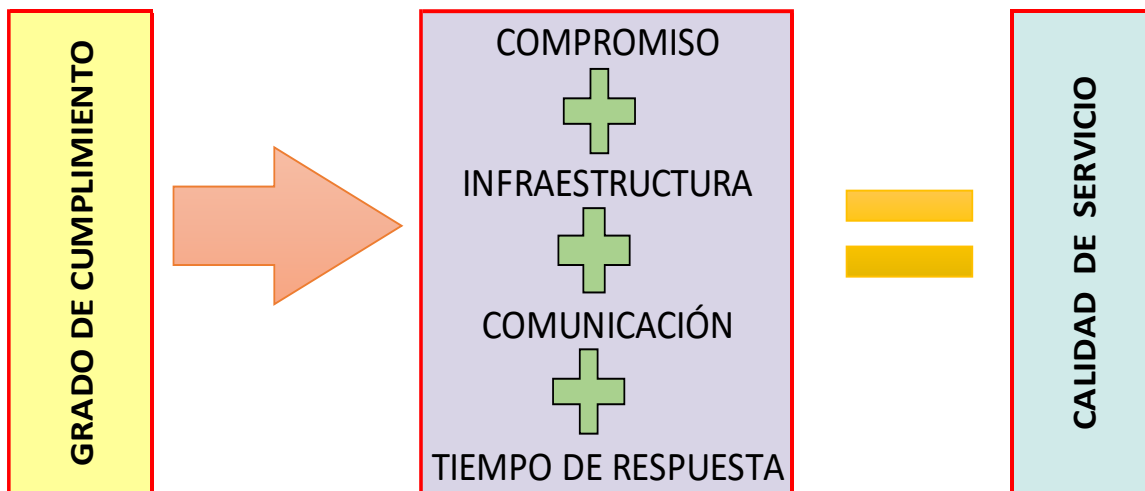


Gráfico 27 Dimensión 1 Grado De Cumplimiento
Fuente: Elaborado por Nancy Eras

Como podemos apreciar una buena infraestructura produce más desempeño escolar, calidad en el proceso educativo y el resultado será la satisfacción de quien lo recibe el egresado(a) o graduado(a) de la institución.

Cabe señalar que no solo depende de los docentes que se pueda cumplir con este factor, sino también de las oportunidades que la sociedad brinda.

4.2.2. CALIDAD DE SERVICIO

La calidad de servicio es un indicador que permite medir la satisfacción o insatisfacción de quien lo recibe, además verificar que si los servicios educativos son los correctos o necesitan ser mejorados para lograr la excelencia.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Es necesario superar las expectativas académicas y de servicio para obtener eficiencia y calidad en los resultados.

En la actualidad muchos estudiantes bachilleres optan por trabajar y estudiar, lo que genera en este momento una demanda de estudiantes en busca de un título profesional, convirtiéndolo en un cliente que busca la mejor opción para continuar con sus estudios sin que este perjudique su trabajo. Por este motivo están dispuestos a pagar por ampliar sus conocimientos a institutos educativos que cumplan con sus expectativas de estudio, servicio eficiente y sobre todo garantía de calidad educativa. El Gráfico No 28 lo demuestra:

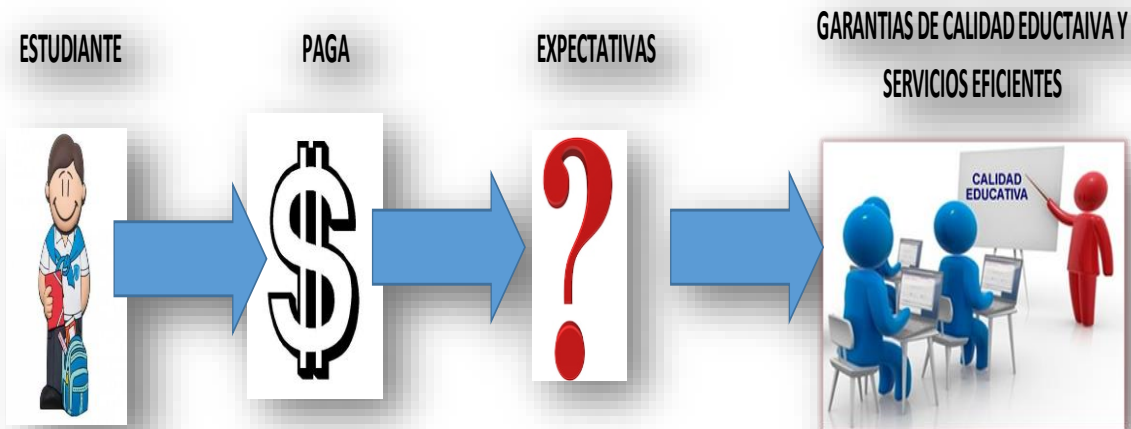


Gráfico 28 Proceso Calidad De Servicio
Fuente: Elaborado por Nancy Eras

Lo que pretende el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano es mantener la fidelidad y lealtad de sus estudiantes, pues darle un valor agregado a la calidad de servicio que presta, y sobre todo que el país cuente con nuevos futuros profesionales con alto grado de iniciativa y emprendimiento. En la calidad de servicio se consideró:

- Trato del personal administrativo y docente
- Servicio de atención al cliente

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

La información que se brinda acerca del instituto y/o cambios que susciten preocupación por parte del instituto por reforzar conocimientos en sus estudiantes.

4.3.- OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

4.3.1.- CLIMA LABORAL

La Tabla No 3 permite identificar las dimensiones a utilizar en la variable del Clima Labora

Tabla 3 Dimensiones del Clima Laboral

OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CLIMA LABORAL	ESTRUCTURA	Ambiente físico y distribución de material	1-3
		Conocimiento de políticas	4
		Conocimiento de objetivos	2
	RESPONSABILIDAD	Responsabilidad Profesional	5-6-7
	COOPERACION	Interacción	8-9
		Manejo de conflictos	10-11
		Unidad de propósito	12
	RELACIONES SOCIALES	Cohesión en grupo	13-14-16
		Confianza	15-17
	MOTIVACIÓN	Satisfacción	18-19
		Reconocimiento	20
		Crecimiento profesional	21
	COMUNICACIÓN	Altos mandos	23-25
		Con otros departamentos	22-24
	SENTIDO DE PERTENENCIA	Con la Organización	26-27-28-29-30

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

4.3.2.- CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

La Tabla No 4 permite identificar las dimensiones a utilizar en la variable de la calidad y satisfacción del estudiante:

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Tabla 4 Dimensiones Calidad y Satisfacción del Estudiante

OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	INFRAESTRUCTURA	Gestión e información de la infraestructura	1-2
		Disponibilidad material escolar (sillas-mesas,etc)	3
		Laboratorio (Equipos suficientes)- Servicio de Internet	4-6
		Biblioteca (Material bibliográfico)	5
		Servicios Higiénicos (seguridad y limpieza)	7
		Bar estudiantil-Copias e impresiones (limpieza,atención, precios)	8-9
	CALIDAD DE SERVICIO	Atención al cliente	10-11-12
		información oportuna	13-14-17
		Interacción y socialización	15
		Programas de refuerzo academico	16-18
		Satisfacción Calidad y Servicio	19

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

4.4.- MODELO DE ENCUESTA

4.4.1.- CLIMA LABORAL

Considerando las teorías de los autores Litwin y Stringer; Bowers y Taylor en base al tema del clima laboral vistas anteriormente, y para objeto de estudio se ha diseñado el siguiente modelo de encuesta de clima laboral en el que se pretende conocer las percepciones del personal con respecto al clima laboral en base a las siguientes dimensiones:

Estructura, Responsabilidad, Cooperación, Relaciones Sociales, Motivación, Comunicación, Sentido de Pertenencia. Ver Anexo 1

4.4.2.- CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

En base a los modelos de calidad de SERVQUAL y GRÖUNROOS se consideró las siguientes dimensiones: infraestructura y calidad de servicio. Que permitirá medir la percepción que tiene el estudiante en relación al servicio e imagen de la Institución. Ver Anexo 2

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

4.5.- POBLACIÓN

4.5.1.- CLIMA LABORAL

La información obtenida es facilitada por el departamento Administrativo de la Institución, del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano.

Actualmente cuenta con 56 personas laborando, se debe aclarar que hay docentes que laboran las tres jornadas: matutina, vespertina e intensivo, por este motivo en la Tabla No 5 se detalla de la siguiente manera:

Tabla 5 Datos de la Población del Clima Laboral del I.T.S.Q.M.

PERSONAL	MATUTINO	VESPERTINO	INTENSIVO	TOTAL
ADMINISTRATIVO				9
DOCENTE	20	18	35	73
			TOTAL	82

Fuente: Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano Quito, 2017

4.5.2 CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

En base a datos otorgados por el departamento Administrativo de la Institución, se obtuvo la siguiente información. En la tabla No 6 se detallan los datos:

Tabla 6 Datos de la Población de la Calidad y Satisfacción del Estudiante I.T.S.Q.M.

PERÍODO OCTUBRE-MARZO 2018	
HORARIOS	No. De Alumnos
MATUTINA	73
VESPERTINA	39
INTENSIVA	372
TOTAL	484

Fuente: Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano Quito, 2018

4.6.- FORMULA Y TAMAÑO DE LA MUESTRA

4.6.1.- CLIMA LABORAL

La fórmula que se aplicará para determinar la muestra con la cual se realizará la encuesta del clima laboral será la siguiente:

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

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

DATOS

N	=	56
Z	=	1,96
p	=	0,5
q	=	0,5
d	=	0,05

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

$$n = \frac{56 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 \times (56-1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{53,78}{1,0979}$$

n= 49

4.6.2.- CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

La fórmula que se aplicará para determinar la muestra con la cual se realizará la encuesta de la calidad y satisfacción del cliente será la siguiente:

DATOS

N	=	484
Z	=	1,96
p	=	0,5
q	=	0,5
d	=	0,04

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

$$n = \frac{484 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,04)^2 \times (N-1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{464,8336}{1,7332}$$

n= 268

4.7.- RECOPIACION Y APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

4.7.1.- CLIMA LABORAL

Una vez que se determinó que 49 personas debían aplicar la encuesta. Se solicitó la ayuda de la Srta. Deysi Sánchez secretaria del Instituto de la jornada matutina y vespertina.

Quien mediante correo electrónico convocó a que el personal administrativo y docente colabore con la realización de la encuesta del clima laboral, mediante el siguiente comunicado emitido el 1 de marzo del 2018 como lo demuestra el Gráfico No 29

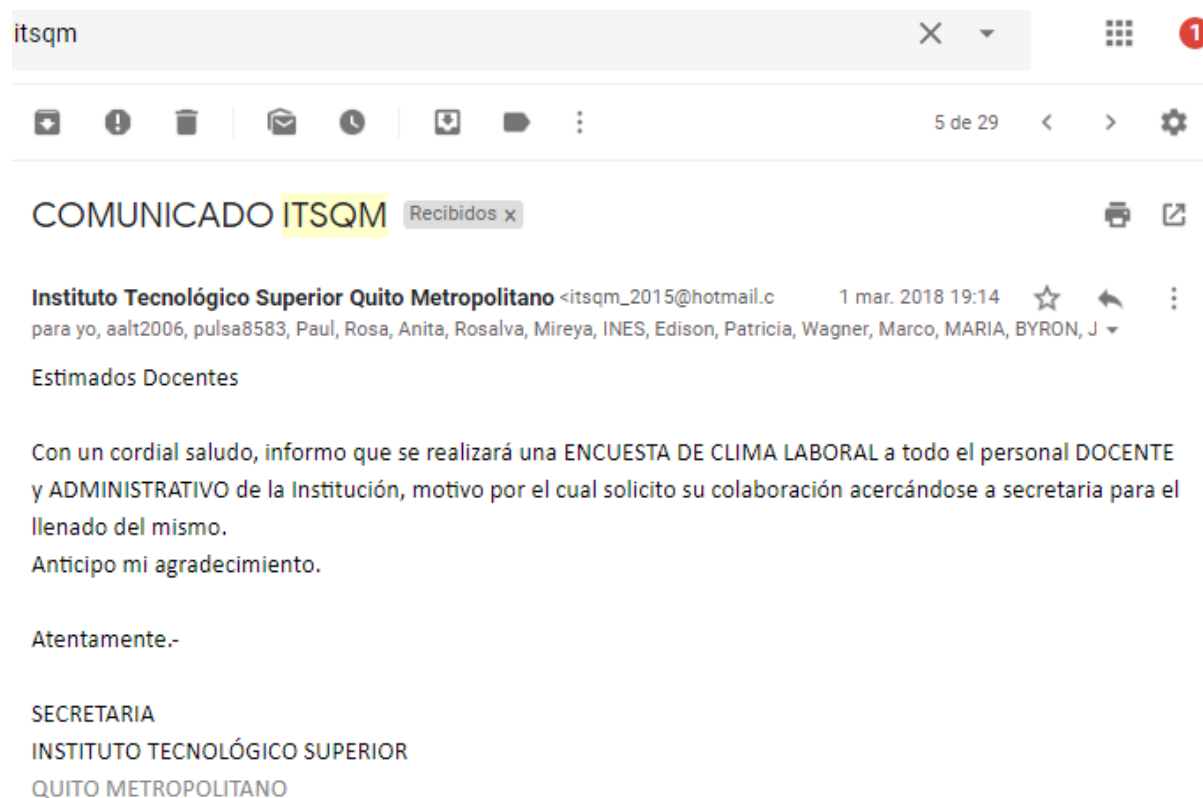


Gráfico 29 Comunicado Emitido El 1 De Marzo Del 2018
Fuente: Elaborado por la Srta. Deysi Sánchez Secretaria del Instituto

Se convocó a 56 personas de acuerdo al listado del personal Docente y Administrativo, una vez llenada la encuestase depositó en un ánfora que se encontraba ubicada en la secretaria del Instituto y para dar constancia de que se realizó la encuesta se firmó en el listado.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

El tiempo para llenar la encuesta fue desde el 1 de marzo del 2018 hasta el 10 de marzo del 2018. Tiempo suficiente para que todos los participantes lo puedan llenar. Ver Anexo No 3

4.7.2.- CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Para poder realizar la encuesta de satisfacción del estudiante se solicitó autorización a la Sra. Dra. Ana Lucia Lucero Rectora del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, para poder desarrollar la encuesta. La Tabla No 7 determina como se programó los días en los que se llevaría a cabo la encuesta fueron:

Tabla 7 Planificación Encuestas de satisfacción estudiantes

PROGRAMACION PARA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES		
FECHA	DIA	SECCION
19 DE MAYO DEL 2018	SABADO	INTENSIVO
23 DE MAYO DEL 2018	MIERCOLES	VESPERINO
30 DE MAYO DEL 2018	MIERCOLES	MATUTINO
02 DE JUNIO DEL 2018	SABADO	INTENSIVO

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

La realización de la encuesta tuvo una buena acogida y colaboración por partes de los estudiantes, así se lo puede observar en las siguientes Gráficos

El Gráfico No 30 señala la cooperación de los estudiantes de la sección intensivos (sábados) que tuvieron para llenar la encuesta solicitada:



Gráfico 30 Encuesta realizada el Sábado 19 de mayo del 2018

Fuente: Estudiantes Instituto Tecnológico superior Quito Metropolitano 2018

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

El Gráfico No 31 demuestra la colaboración de los estudiantes de la sección vespertina del Instituto Tecnológico superior Quito Metropolitano realizada el 23 de mayo del 2018



Gráfico 31 Encuesta realizada el Sábado 19 de mayo del 2018
Fuente: Estudiantes Instituto Tecnológico superior Quito Metropolitano 2018

El Gráfico No 32 indica el grado de entusiasmo que demuestran los estudiantes de la sección matutina del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano al realizar la encuesta de satisfacción de servicio realizada el 30 de mayo del 2018



Gráfico 32 Encuesta realizada el Sábado 19 de mayo del 2018
Fuente: Estudiantes Instituto Tecnológico superior Quito Metropolitano 2018

V.- ANÁLISIS ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN

5.1.- CLIMA LABORAL

El diseño de la Encuesta del clima laboral se dividió en 7 dimensiones: Estructura, Responsabilidad, Cooperación, Relaciones Sociales, Motivación, Comunicación, Sentido de Pertenencia, mediante la recopilación de información y análisis de los mismos, se podrá determinar acciones de mejora si lo requiera. Ver Anexo No 2

5.1.1.- ANALISIS DE DATOS DE GENERALES

PARTICIPACIÓN PERSONAL ADMINISTRATIVO Y/O DOCENTE

A la encuesta fueron convocados 56 personas, según la lista de personas entregadas por el departamento de secretaria; hubo la participación de 44 personas ya que 12 decidieron no participar. La Tabla No 8 demuestra la participación del personal

Tabla 8 Participación de la encuesta de clima laboral en el I.T.S.Q.M.

DATOS GENERALES		
Participación del personal Administrativo-Docente del I.T.S.Q.M.		
ENCUESTADOS	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
PARTICIPARON	44	79%
NO PARTICIPARÓN	12	21%
TOTAL CONVOCADOS	56	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018) en base a encuesta aplicado al personal

En el Gráfico No 33 se puede apreciar que el 79% del personal del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano colaboró satisfactoriamente llenando esta encuesta de clima laboral. Lo que demuestra interés por que existan mejoras dentro del instituto.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES



Gráfico 33 Participación de la encuesta de clima laboral en el I.T.S.Q.M.
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL SEGÚN GÉNERO Y ÁREA DE TRABAJO

Determinar el género de las personas que laboran en el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, es de gran importancia para determinar igualdad de condiciones sin que esto no afecte al personal como a la Institución. De acuerdo a la Tabla No 9 tenemos:

Tabla 9 Distribución de género del I.T.S.Q.M.

DATOS GENERALES		
Distribución del personal del I.T.S.Q.M. según su género		
ENCUESTADOS	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MASCULINO	13	30%
FEMENINO	10	23%
SIN RESPUESTA	21	48%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018) en base a encuesta aplicado al personal

El 48% del personal del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano omitió identificar su género, pero en base a los resultados obtenidos del resto de personas encuestadas se identifica que el 30% corresponde al género masculino frente a un 23% del género femenino. Lo podemos demostrar en el Gráfico No 34

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

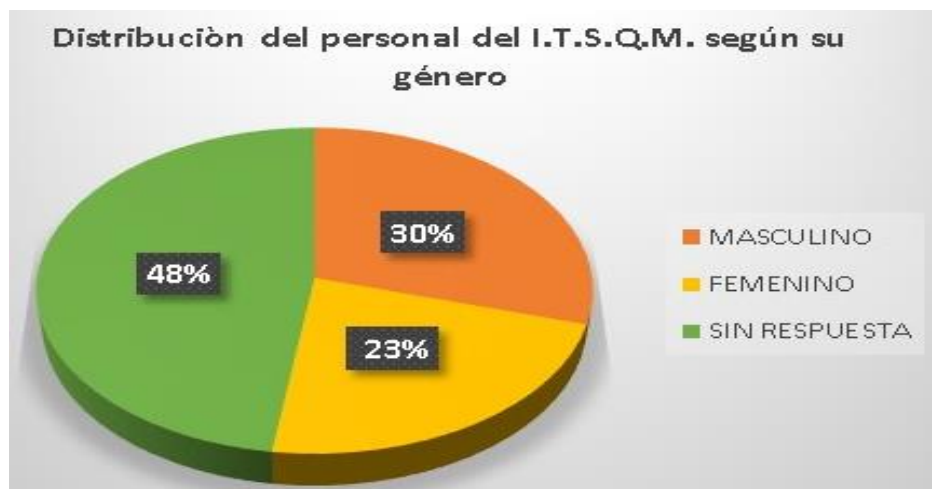


Gráfico 34. Distribución de género del I.T.S.Q.M.
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL SEGÚN SU ÁREA DE TRABAJO

El resultado de cómo está distribuido el personal del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano determino el siguiente resultado según lo podemos demostrar en la Tabla No 10

Tabla 10 Distribución de áreas laborales del I.T.S.Q.M.

DATOS GENERALES		
Distribución del área que labora el personal del I.T.S.Q.M.		
ENCUESTADOS	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	6	14%
DOCENTE	15	34%
ADMINISTRATIVA-DOCENTE	2	5%
SIN RESPUESTA	21	48%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018) en base a encuesta aplicado al personal

En el Gráfico No 35 lamentablemente el 48% de personas encuestadas, es decir la gran mayoría dejo sin respuesta esta pregunta, el 34% corresponde a los docentes, un 5% del resultado obtenido realiza doble trabajo dando apoyo en el área administrativa y en el área docente, y un 14% está encargado de la parte Administrativa.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES



Gráfico 35 Distribución de áreas laborales del I.T.S.Q.M.
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

5.1.2. ANALISIS E INTERPRETACIÓN POR DIMENSIONES

INFRAESTRUCTURA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Dentro del clima laboral la infraestructura es clave, porque permite mantener una convivencia sana dentro del ámbito laboral, ya que determina su espacio y privacidad. Para medir esta variable consideramos 4 preguntas:

¿La distribución física del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, facilitan el desempeño de mis funciones?

Actualmente muchas empresas han tenido la necesidad de realizar cambios en la infraestructura física de sus instalaciones, para lograr competitividad, y tratar de que el personal se pueda movilizar de manera óptima y pueda cumplir con los objetivos de la institución. Lo que se pretende con esta pregunta es analizar la apreciación que tiene el personal administrativo y docente sobre la infraestructura del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, y como afecta en la calidad de servicio que ofrece al desarrollar sus funciones; se obtuvo como resultado lo señalado en la Tabla No 11

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Tabla 11 Ambiente físico del I.T.S.Q.M.

Pregunta No 1			
La distribución física del I.T.S.Q.M., facilitan el desempeño de mis funciones.			
	ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	9	20%
2	CASI SIEMPRE	22	50%
3	A VECES	10	23%
4	CASI NUNCA	3	7%
5	NUNCA	0	0%
	TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

En el Gráfico No 36 podemos notar que el 20% está Siempre satisfecho con las distribuciones físicas del Instituto. 50% del personal Casi Siempre sostiene que puede desarrollar sus funciones satisfactoriamente, mientras que el 23% A Veces y el 7% Casi Nunca, no están convencidos de cómo está estructurada la distribución física.



Gráfico 36 Distribución física del I.T.S.Q.M.

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Conozco las normas, reglamentos y objetivos del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano?

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

En toda empresa o institución es de suma importancia conocer normas, reglamentos y objetivos que definen e identifican a cada una de ellas, esta pregunta está diseñada para conocer si el personal tiene conocimiento del mismo, puesto que lo establecido permite destacar acciones de carácter disciplinario y su finalidad es mantener la sana convivencia de las personas que integran el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, debido a la influencia que tiene con el comportamiento y la percepción que tendrá el personal de su ambiente de trabajo. En la Tabla No 12 se demostró que:

Tabla 12 Conocimiento de objetivos del I.T.S.Q.M.

Pregunta No 2		
Conozco las normas, reglamentos y objetivos del I.T.S.Q.M.		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	12	27%
2 CASI SIEMPRE	12	27%
3 A VECES	14	32%
4 CASI NUNCA	5	11%
5 NUNCA	1	2%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 37 lo demuestra que el 27% tanto de la escala Siempre y Casi Siempre conocen con exactitud las normas, procedimientos y objetivos del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, pero el 32% del personal no tiene claro aún, la importancia de conocer las normas, procedimientos y objetivos que el instituto ha establecido, lo que puede ocasionar que cuando exista un acto de indisciplina o inconformidad por parte del personal genere malestar o indisposición al resto del personal creando un clima laboral negativo; el 11% Casi Nunca cumple con las disposiciones expuestas por el instituto; mientras que el 2% definitivamente reconoce que Nunca ha cumplido con lo dispuesto, manifestando que no recibió una inducción al inicio de su contrato.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES



Gráfico 37 Conocimientos de objetivos del I.T.S.Q.M.
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿El Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano brinda las herramientas, materiales y equipos, necesarios para desarrollar bien mi trabajo?

El mantener las herramientas, materiales y equipos necesarios al realizar cualquier tipo de actividad es importante ya que estos recursos permiten mantener una mayor eficacia (calidad) y eficiencia (capacidad) a la hora de laboral. En especial los docentes son los que más herramientas de trabajo deberían disponer para brindar su servicio que le permita desarrollar la enseñanza – aprendizaje de los estudiantes. En la Tabla No 13 podemos apreciar lo que el personal del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano respondió ante esta pregunta

Tabla 13 Distribución de herramientas, materiales y equipos

Pregunta No 3			
EL I.T.S.Q.M. brinda las herramientas, materiales y equipos, necesarios para desarrollar bien mi trabajo			
	ES CALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	6	14%
2	CASI SIEMPRE	25	57%
3	A VECES	9	20%
4	CASI NUNCA	3	7%
5	NUNCA	1	2%
	TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

El 14% del personal sostiene Siempre que cuentan con las herramientas necesarias para poder realizar su trabajo, el 57% Casi Siempre consideran que el instituto, les brinda los recursos necesarios para que pueda desarrollar su trabajo, el 20% opina que A veces siente que no puede desarrollar su trabajo porque aún faltan recursos poder lograr que el aprendizaje que brindan sea de calidad; mientras que el 7% Casi Nunca y 2% Nunca manifiestan que no dispones del material necesario para poder lograr realizar su trabajo. El Gráfico No 38 se detalla a continuación:



Gráfico 38 Distribución herramientas, materiales y equipos
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Las políticas establecidas en los estatutos y reglamentos del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano se aplican en forma efectiva?

Esta pregunta tiene relación con la pregunta No 2 mencionada anteriormente que trataba sobre si conocen las normas, reglamentos y objetivos, el desconocimiento o falta de interés por informarse sobre este tema, conlleva a proceder de manera negativa cuando se presente algún acto de indisciplina. Lo que trae como consecuencia que se piense que estos reglamentos no se aplican de manera efectiva. En la Tabla No 14 las respuestas recopiladas genero el siguiente resultado:

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Tabla 14 Conocimiento de políticas, estatutos y reglamentos

Pregunta No 4		
Las políticas establecidas en los estatutos y reglamentos del I.T.S.Q.M. se aplican en forma efectiva		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	7	16%
2 CASI SIEMPRE	12	27%
3 A VECES	18	41%
4 CASI NUNCA	4	9%
5 NUNCA	1	2%
SIN RESPUESTA	2	5%
TOTAL	44	1

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

EL 16% del personal se inclina en pensar que Siempre se cumple de manera efectiva con las disposiciones establecidas; el 27% del personal opina que Casi Siempre se cumple con la decretado por el Instituto; el 41% del personal del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano A Veces manifiesta que no está seguro de que se esté aplicando con efectividad las, normas, procedimientos, señalan que falta imparcialidad a la hora de impartir sanciones, mientras que 9% Casi Nunca y el 2% Nunca se mantienen en afirmar que no se cumplen como debe ser los estatutos dados por del Instituto y que a futuro puede causar un factor negativo que afecte al clima laboral del instituto. Se puede apreciar los resultados obtenidos en el Gráfico No 39:

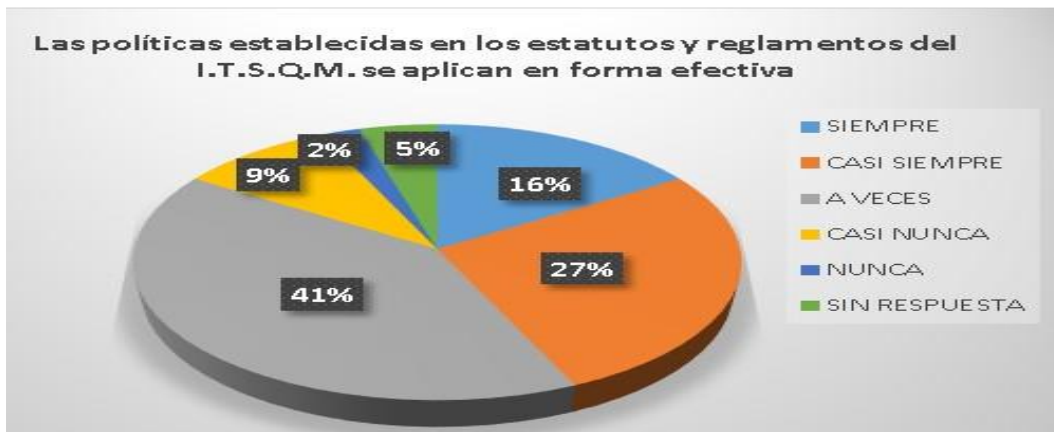


Gráfico 39 Conocimientos de políticas, estatutos y reglamentos

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

RESPONSABILIDAD

Esta variable permite medir el grado de responsabilidad que tiene el colaborador dentro de la institución, en base a su criterio para el desarrollo de sus funciones, es necesario conocer su punto de vista en base al aporte que brinda al instituto. Los compromisos y desafíos que asume por mejorar sus resultados. Mediante la formulación de 3 preguntas permitirá determinar qué tan satisfechos se siente el personal del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano con la responsabilidad asignada por la institución.

¿La responsabilidad que se me otorga es justa?

Considerando que la responsabilidad es un valor de conciencia que se adquiere con la experiencia, que permite demostrar con hechos y acciones todo lo aprendido durante la vida, y como saber desarrollarlo y afrontarlo de manera eficiente, siendo responsable de las causas y consecuencias que pueden conducir una decisión.

El 45% de las personas encuestadas están satisfechas con la responsabilidad que el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano les ha otorgado ya que sus funciones las están desarrollando con total complacencia y además están logrando un gran aporte positivo para el instituto. La Tabla No 15 detalla los siguientes resultados recopilados de la encuesta:

Tabla 15 Responsabilidad profesional

Pregunta No 5		
La responsabilidad que se me otorga es justa		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	20	45%
2 CASI SIEMPRE	14	32%
3 A VECES	5	11%
4 CASI NUNCA	3	7%
5 NUNCA	2	5%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

El Gráfico No 40 señala que el personal que labora en el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, el 45% está Siempre consciente de la responsabilidad que tiene a su cargo es justa; el 32% Casi Siempre está de acuerdo con la responsabilidad de sus funciones; el 11% A Veces considera que su responsabilidad no es muy equitativa en relación a la de los demás, el 7% Casi Nunca y el 5% Nunca no están convencidos mantienen que no existen las mismas condiciones y oportunidades para todo el personal.

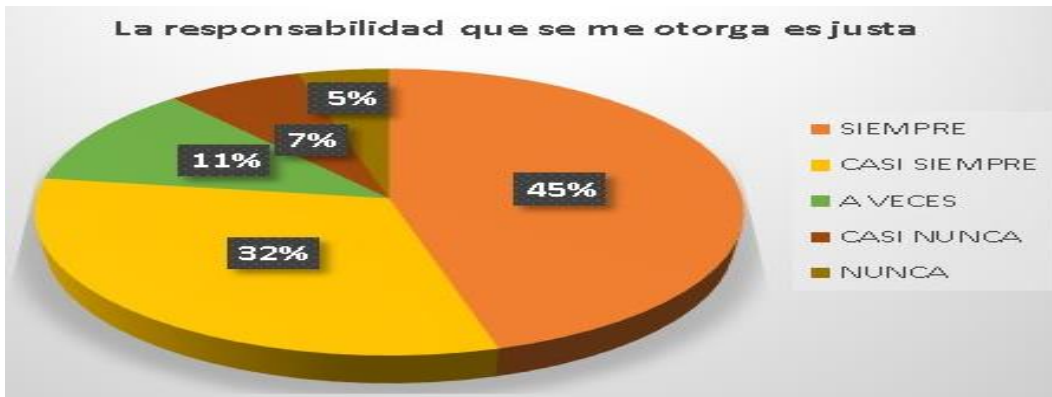


Gráfico 40 Responsabilidad profesional
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Conozco las exigencias de mi trabajo?

Esta pregunta además permitirá determinar que tanto conoce el personal sobre las exigencias de requerimiento que solicita el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, para realizar su trabajo, ya se conoce de manera general que muchas personas ofrecen sus servicios con la mayor predisposición y a lo largo del camino se dan cuenta que se les está exigiendo más de lo pactado. La Tabla No 16 determina la perspectiva de exigencia en relación a su trabajo.

Tabla 16 Exigencia profesional

Pregunta No 6		
Conozco las exigencias de mi trabajo		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	25	57%
2 CASI SIEMPRE	12	27%
3 A VECES	2	5%
4 CASI NUNCA	3	7%
5 NUNCA	2	5%
TOTAL	44	1

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

El Gráfico No 41 muestra claramente que el 57% de las personas encuestadas están Siempre totalmente conscientes de las exigencias que conlleva trabajar en el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, y además han demostrado que pueden controlar situaciones de estrés, cuando les toca trabajar bajo presión; el 27% del personal Casi Siempre comprende las exigencias que demanda su trabajo; 5% A Veces determina que entiende sobre las exigencias de su función; el 7% Casi Nunca y el 5% Nunca están de acuerdo con las exigencias de su labor dentro del instituto, sostienen que sus funciones no han sido especificadas claramente.

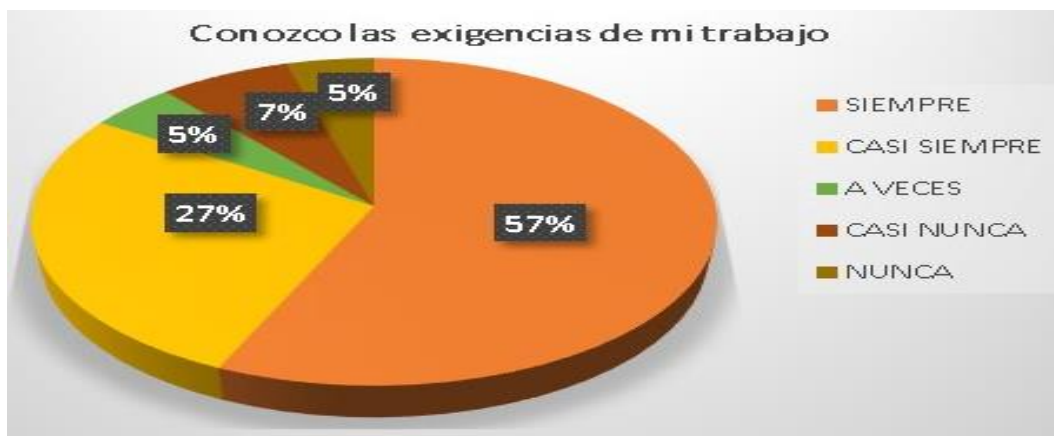


Gráfico 41 Exigencia profesional
Fuente: Elaborado por Nancy Eras

¿Soy responsable de mi trabajo, sin necesidad de que me controlen?

La responsabilidad al desarrollar un trabajo requiere de mucha autonomía, calma y sobre todo profesionalismo, a la hora de cumplir los plazos asignados para entregar resultados.

Cada persona tiene un criterio diferente para poder desarrollar sus funciones sin que esto afecte al entorno o sin que se deje de cumplir con los objetivos establecidos, además no es necesario la presencia de terceros la inspección de sus funciones. El Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, cuenta con un personal altamente profesional que cumple con las exigencias del mismo. A continuación, la Tabla No 17 nos indica los resultados obtenidos en la pregunta 7

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Tabla 17 Responsabilidad individual

Pregunta No 7			
Soy responsable de mi trabajo, sin necesidad de que me controlen			
	ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	31	70%
2	CASI SIEMPRE	8	18%
3	A VECES	1	2%
4	CASI NUNCA	0	0%
5	NUNCA	4	9%
	TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 42 nos da una respuesta muy positiva ya que el 70% de las personas encuestadas Siempre están comprometidos en realizar sus tareas; EL 18% del personal Casi Siempre indica que cumple con sus funciones en el tiempo asignado; el 2% A Veces señala que no necesita de presión extra como ser controlados, llamados de atención, etc. para cumplir su trabajo; EL 9% Nunca se siente libre para poder cumplir sus funciones, existen circunstancias que no les ha permitido desarrollar sus actividades de manera individual debido a que se sintieron observados en forma permanente.



Gráfico 42 Responsabilidad individual
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

COOPERACIÓN

Es necesario determinar el nivel de cooperación que existe entre el personal, personal-directivos y entre directivos, y como se percibe el apoyo de sus compañeros, el compartir de sus

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

capacidades o la interrelación existente en el momento del ejecutar un trabajo, logrando mejorar competitividad y beneficios para el instituto. Para el análisis de esta variable se considerará 5 preguntas que permitirá determinar el punto de vista que se percibe en el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano.

¿El Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano promueve la cooperación y considera las aportaciones que puedo brindar en su momento?

La cooperación es un valor del ser humano que le permite brindar apoyo físico y moral a aquellos que lo necesitan con el fin de cumplir los objetivos o metas establecidos, o por afinidad, respetando las opiniones de cada uno sus integrantes, sin la necesidad de obligar hacerlo. Esta pregunta ayuda a identificar si se promueve la cooperación en el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, y si los esfuerzo realizados por cada miembro son considerados como un aporte positivo para la institución. La Tabla No 18 señala los siguientes resultados:

Tabla 18 Interacción de aportaciones

Pregunta No 8		
El I.T.S.Q.M. promueve la cooperación y considera las aportaciones que puedo brindar en su momento		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	13	30%
2 CASI SIEMPRE	16	36%
3 A VECES	7	16%
4 CASI NUNCA	6	14%
5 NUNCA	0	0%
SIN RESPUESTA	1	2%
ANULADA	1	2%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 43 demuestra que el 30% Siempre, se sienten satisfechos por la colaboración que brindan cuando lo requieran; el 36% Casi Siempre demuestra su cooperación considerando que sus aportaciones son importantes; el 16% A Veces presta su colaboración cuando la situación lo requiera; el 14% Casi Nunca brinda su apoyo solo en casos puntuales donde se vea afectado.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES



Gráfico 43 Interacción de aportaciones
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Cuento con la colaboración de mis compañeros en cualquier circunstancia?

Sentirse apoyado por un compañero (a) de trabajo en un momento difícil es el valor que impulsa a una persona a ayudar a los demás, ya que el trabajo cooperativo no se refiere a competir, sino a unir esfuerzos para mejorar resultados dentro del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, generando respeto, igualdad, solidaridad, responsabilidad. La Tabla No 19 señala:

Tabla 19 Cooperación

Pregunta No 9			
Cuento con la colaboración de mis compañeros en cualquier circunstancia			
	ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	11	25%
2	CASI SIEMPRE	13	30%
3	A VECES	12	27%
4	CASI NUNCA	7	16%
5	NUNCA	0	0%
	ANULADA	1	2%
	TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras

El Gráfico No 44 sostiene que el 25% de las personas encuestadas Siempre cuentan en toda circunstancia con la colaboración de sus compañeros; 30% Casi Siempre puede contar con este

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

apoyo de manera desinteresada; el 27% A Veces considera que pueden contar con la colaboración de un compañero; 16% Casi Nunca manifiesta que son muy pocas veces que ha recibido apoyo, pues la mayoría de veces lo ha tratado de resolver solo.



Gráfico 44 Cooperación

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Aporta con soluciones para resolver problemas que se presenten en el Instituto

Tecnológico Superior Quito Metropolitano

En toda Institución se suscitarán problemas de carácter laboral, el estar atento siempre ante cualquier hecho de esta naturaleza permitirá encontrar una solución viable, pero siempre y cuando se mantenga la calma y se maneje de manera prudente el problema suscitado.

Esta pregunta intenta demostrar que tan seguro se siente el personal que labora en el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano en el manejo de problemas y como puede transmitir información sin causar polémica.

A continuación, podemos ver en la Tabla No 20 los resultados obtenidos en esta pregunta

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Tabla 20 Manejo de conflictos

Pregunta No 10		
Aporta con soluciones para resolver problemas que se presenten en el I.T.S.Q.M.		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	17	39%
2 CASI SIEMPRE	18	41%
3 A VECES	3	7%
4 CASI NUNCA	5	11%
5 NUNCA	1	2%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 45 señala que el 39% del personal que trabaja en el Instituto, Siempre está seguro de resolver conflictos sin alterar el ambiente del clima laboral, de igual manera el 41% de los encuestados Casi Siempre manifiesta, que ante dificultades se mantiene la calma, tratando de mantener el orden; 7% A Veces ha logrado a portar con soluciones de problemas; mientras que el 11% Casi Nunca y 2% Nunca se inclinan en indicar que no han sido de gran ayuda cuando se trata de resolver un conflicto.



Gráfico 45 Manejo de conflictos

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Existe un espíritu de cooperación a la hora de realizar un trabajo en equipo?

Mantener un espíritu de cooperación impulsa demostrar el deseo ayudar en forma leal a trabajar en equipo sin la necesidad de esperar recompensa a cambio, y sobre todo el colaborador

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

se sienta realizado y satisfecho con las funciones que realiza, se enfocan en contribuir en la realización de la meta y lograr cumplir con los objetivos del Instituto.

La Tabla No 21 demuestra cual es la percepción que siente el personal al momento de trabajar en equipo.

Tabla 21 Trabajo en equipo

Pregunta No 11			
Existe un espíritu de cooperación a la hora de realizar un trabajo en equipo			
	ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	12	27%
2	CASI SIEMPRE	17	39%
3	A VECES	12	27%
4	CASI NUNCA	3	7%
5	NUNCA	0	0%
	TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 46 evidencia que el 27% del personal Siempre mantiene ese espíritu de colaboración y ha tenido la oportunidad de compartir conocimientos y habilidades, permitiendo establecer confianza. Demostrando carácter y personalidad; 39% Casi Siempre está dispuesto a colaborar sin la necesidad de recibir algo a cambio; el 27% A Veces estima que ha podido colaborar con su equipo de trabajo; el 7% Casi Nunca ha logrado ofrecer su ayuda.



Gráfico 46 Trabajo en equipo

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Estoy dispuesto a colaborar con el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano cuando se requiera hacer cambios por el bien del Instituto?

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Por lo general los cambios siempre se manejan para mejorar las situaciones, al tratarse de variaciones se debe considerar que puede causar resistencia por parte del personal, por lo que será necesario brindar retroalimentación constante hasta lograr que su aplicación sea positiva logrando que el personal se sienta satisfecho de prestar sus servicios al Instituto. La Tabla No 22 nos permite demostrar la disposición que tiene el personal frente a los cambios:

Tabla 22 Unidad de propósito

Pregunta No 12			
Estoy dispuesto a colaborar con el I.T.S.Q.M. cuando se requiera hacer cambios por el bien del Instituto			
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE	
1 SIEMPRE	32	73%	
2 CASI SIEMPRE	5	11%	
3 A VECES	3	7%	
4 CASI NUNCA	4	9%	
5 NUNCA	0	0%	
TOTAL	44	100%	

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 47 demuestra que el 73% del personal Siempre está dispuesto a aceptar los cambios que sean necesarios por mejorar los procesos del Instituto, es importante resaltar que esta respuesta define que la actitud del personal es favorable ante cualquier variación; el 11% Casi Siempre indica que está de acuerdo y apoya los procesos de cambio; el 7% A Veces y el 9% Casi Nunca confirman que no siempre están de acuerdo con los cambios que se realizan.



Gráfico 47 Unidad de propósito

Fuente: Elaborado por Nancy Eras 2018

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

RELACIONES SOCIALES

Para determinar esta variable se utilizó 5 preguntas las cuales nos permitirán reconocer si existe aceptación hacia la otra persona, si se demuestra interés por entender a los compañeros, o si se fomenta vínculos mutuos, es decir se mantiene confianza. Esta dimensión se enfoca en la satisfacción de necesidades sociales que no necesariamente tengan que relacionarse con funciones laborales.

¿Mantengo buenas relaciones sociales con mis compañeros y autoridades del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano?

Es importante conocer que las relaciones sociales son favorables para mantener lazos afectivos que generan confianza y credibilidad entre los miembros que conforman el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano. La Tabla No 23 señala que tan buenas son las relaciones sociales dentro del Instituto:

Tabla 23 Cohesión en grupo

Pregunta No 13		
Mantengo buenas relaciones sociales con mis compañeros y autoridades del I.T.S.Q.M.		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	24	55%
2 CASI SIEMPRE	13	30%
3 A VECES	2	5%
4 CASI NUNCA	2	5%
5 NUNCA	3	7%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras 2018

En el Gráfico No 48 se demuestra que el 55% de los encuestados que laboran en el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, Siempre mantienen buenas relaciones sociales, el 30% se siente Casis Siempre satisfecho con los lazos de amistad que ha fomentado dentro de la Institución; mientras que el 5% A Veces, y Casi Nunca en conjunto con el 7% consideran que sus relaciones sociales no han sido tan satisfactorias como lo esperaban.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES



Gráfico 48 Cohesión en grupo
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Me desenvuelvo socialmente, con fuerza de carácter, siendo exigente sin dejar de ser servicial y cortés?

Al formular esta pregunta lo que se pretendía es ver hasta qué punto el personal puede relacionarse con sus demás compañeros de trabajo, sin perder su responsabilidad y respeto hacia los demás. A continuación, en la Tabla No 24 demuestra el desarrollo social del personal que conforma el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano:

Tabla 24 Desenvolvimiento social

Pregunta No 14		
Me desenvuelvo socialmente, con fuerza de carácter, siendo exigente sin dejar de ser servicial y cortés		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	26	59%
2 CASI SIEMPRE	11	25%
3 A VECES	2	5%
4 CASI NUNCA	3	7%
5 NUNCA	1	2%
ANULADA	1	2%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 49 señala que el 59% del personal Siempre tiene un buen desenvolvimiento social, siendo un punto positivo para el instituto, ya que este resultado demuestra que se fomenta

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

el respeto; el 25% Casi Siempre y 5% A Veces que son muy pocas las oportunidades que han podido demostrar su desenvolvimiento socialmente.



Gráfico 49 Desenvolvimiento social
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Considero que existe un vínculo de confianza entre personal y autoridades del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano?

Cuando se habla de confianza se expresa actitud positiva que permite que las relaciones sociales se fortalezcan sin la necesidad que se genere presión hacia el colaborador que podría ocasionar que se trabaje sin empeño e interés. La Tabla No 25 demuestra el grado de confianza que existe en el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano con su grupo de colaboradores:

Tabla 25 Confianza

Pregunta No 15		
Considero que existe un vínculo de confianza entre personal y autoridades del I.T.S.Q.M.		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	22	50%
2 CASI SIEMPRE	9	20%
3 A VECES	6	14%
4 CASI NUNCA	5	11%
5 NUNCA	1	2%
ANULADA	1	2%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

El Gráfico No 50, nos señala que 50% de las personas encuestadas Siempre consideran que existe confianza entre el personal y autoridades, lo que permite que el trabajo sea integrado y eficiente; el 20% Casi Siempre sostiene que tratado de mantener este vínculo de confianza; el 14% A Veces ha logrado mantener confianza en las autoridades del Instituto; 11% Casi Nunca y el 2% Nunca aún no han logrado sostener este lazo de confianza.



Gráfico 50 Confianza

Fuente: Elaborado por Nancy Eras 2018

¿El Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano realiza eventos para fomentar el compañerismo?

El enfoque de esta pregunta es demostrar que la convivencia debe ser armoniosa y libre de conflictos, para que este punto se pueda fortalecer es necesario que exista momentos de integración, que permita conocer su forma de ser, sin necesidad de tener que hablar o solo relacionarse por cuestiones laborales.

La Tabla 26 No arroja los siguientes resultados de la percepción del personal en relación a los eventos sociales:

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Tabla 26 Compañerismo

Pregunta No 16		
El I.T.S.Q.M. realiza eventos para fomentar el compañerismo		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	5	11%
2 CASI SIEMPRE	13	30%
3 A VECES	15	34%
4 CASI NUNCA	9	20%
5 NUNCA	2	5%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 51 expone que el 11% Siempre considera que el Instituto ha tratado de fomentar eventos que fortalezcan los lazos de amistad; 30% opina que Casi Siempre se realiza este tipo de eventos, El 34% indica que A Veces han decidió realizar estos programas de integración lo que indica que es necesario realizar jornadas de integración con frecuencia; el 20% manifiesta que Casi Nunca han visto que se realice esta clase de eventos a excepción de las fiestas patronales del Instituto; El 5% Nunca han visto la iniciativa de realizar jornadas deportivas en forma permanente.



Gráfico 51 Compañerismo

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Considero importante mantener lazos sociales con mis compañeros de trabajo?

Esta pregunta tiene relación con la pregunta No 16, porque demuestra que tan importante es mantener los lazos sociales dentro del instituto y como esto puede influenciar en el clima laboral,

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

ya que la conducta de un colaborador influye en las actividades y empeño del resto de colaboradores.

La Tabla No 27 señala que piensan los colaboradores del Instituto en la importante de mantener los lazos sociales

Tabla 27 Confianza

Pregunta No 17			
Considero importante mantener lazos sociales con mis compañeros de trabajo			
	ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	27	61%
2	CASI SIEMPRE	10	23%
3	A VECES	4	9%
4	CASI NUNCA	2	5%
5	NUNCA	1	2%
	TOTAL	44	100%

Fuente. Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 52 se puede apreciar que el 61% del personal Siempre considera que es muy importante mantener los lazos sociales, ya que permite que la habitual vida laboral sea más satisfactoria. El 23% Casi Siempre indica que los lazos sociales son importantes para mantener el compañerismo; el 9% A Veces; considera importante que se mantenga afinidad para evitar conflictos laborales; el 5% Casi Nunca y el 2% Nunca determinan que para ellos no es tan significativo las relaciones sociales.



Gráfico 52 Confianza

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

MOTIVACIÓN

Considerado como un factor interno que demuestra lo que incita a una persona actuar de manera determinada frente a algo que le llene de satisfacción, se han elaborado 4 preguntas que servirán para demostrar que tan motivados se siente el personal del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano.

¿Tengo libertad para desarrollar mis actividades en forma adecuada dentro del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano?

La palabra libertad permite determinar el poder de decisión, iniciativa o creatividad que tiene el personal del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano para desarrollar sus funciones, sin necesidad de sentirse oprimidos o rechazados.

La Tabla 28 No indica los siguientes resultados:

Tabla 28 Satisfacción de libertad

Pregunta No 18		
Tengo libertad para desarrollar mis actividades en forma adecuada dentro del I.T.S.Q.M.		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	24	55%
2 CASI SIEMPRE	12	27%
3 A VECES	2	5%
4 CASI NUNCA	3	7%
5 NUNCA	3	7%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Era (2018)

El Gráfico No 53 señala que el 55% del personal Siempre considera que tiene la oportunidad de desarrollar su libertad de expresión a través de sus funciones, y poder demostrar todo su potencial intelectual, el 27% Cas Siempre opina que si ha experimentado alguna vez este tipo de libertad; 5% A Veces; 7% Casi Nunca y Nunca son personas que lamentablemente no han podido desarrollar sus actividades libremente.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES



Gráfico 53 Satisfacción de libertad
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Considero que al trabajar en el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano satisfago mis expectativas personales y profesionales?

Es primordial conocer si el personal que labora en el instituto se siente plenamente satisfecho con las actividades que realiza, y además lo que recibe cumple con sus expectativas profesionales y sobre todo las personales. La Tabla No 29 señala los siguientes resultados:

Tabla 29 Satisfacción personal y profesional

Pregunta No 19		
Considero que al trabajar en el I.T.S.Q.M. satisfago mis expectativas personales y profesionales		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	23	52%
2 CASI SIEMPRE	13	30%
3 A VECES	1	2%
4 CASI NUNCA	7	16%
5 NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 54 demuestra que el 52% del personal Siempre siente que el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano cumple con sus expectativas, es decir está satisfecho con lo que recibe sea esto lo económico o la carrera profesional que ha logrado mantener; 30% Casi Siempre considera que logra cumplir con sus anhelos personales y profesionales; 2% A

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Veces señala que el trabajar en el Instituto ha logrado sentirse contento; 16% Casi Nunca ha podido sentirse satisfecho de trabajar en el Instituto.



Gráfico 54 Satisfacción personal y profesional
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Si tuviera oportunidad de mejorar mis ingresos en otro trabajo lo tomaría sin pensarlo dos veces?

Un colaborador independiente e idóneo que genera resultados positivos en el lugar que desempeña sus actividades siempre buscara que su esfuerzo sea gratificado de la misma manera y por ende aprovechara la oportunidad de si se trata de mejorar sus ingresos y poder satisfacer sus necesidades económicas, personales y profesionales. Esta pregunta está relacionada a la opinión que tiene el personal en relación al ingreso económico que recibe por prestar sus servicios en el Instituto. La Tabla No 30 demuestra la opinión del personal con respecto al ingreso que percibe

Tabla 30 Reconocimiento laboral

Pregunta No 20		
Si tuviera oportunidad de mejorar mis ingresos en otro trabajo lo tomaría sin pensarlo dos veces		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	11	25%
2 CASI SIEMPRE	6	14%
3 A VECES	13	30%
4 CASI NUNCA	10	23%
5 NUNCA	3	7%
SIN RESPUESTA	1	2%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

El Gráfico No 55 indica que el 25% de las personas encuestadas opinan que Siempre que la oportunidad sea buena y les permita mejorar sus ingresos si lo aceptarían sin pensarlo dos veces; el 14% señala que Casi Siempre está de acuerdo en que hay que aprovechar las ocasiones que representen mejoras económicas; el 30% A Veces coincide con las respuestas anteriores sin embargo no se han decidido a cambiar de Instituto; el 23% Casi Nunca ha pensado en cambiar de lugar de trabajo, por consiguiente señalan que su ingreso es recíproco con la labor que realizan; 7% Nunca pensaría en dejar el Instituto, aseguran que se sienten muy satisfechos con los beneficios recibidos.



Gráfico 55 Reconocimiento laboral
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿El Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano me brinda oportunidades de crecimiento profesional?

EL crecimiento profesional es un proceso que permite a un colaborador demostrar su capacidad y habilidad a través del desarrollo de tareas, actividades y relaciones sociales y/o personales en el transcurso de su vida laboral, que le permitirá un progreso profesional, seguridad y sobre todo mejorar su estilo de vida. Al formular esta pregunta la intención es conocer si el personal que labora en el Instituto tiene la oportunidad de crecimiento profesional.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

La Tabla No 31 señala que la percepción que tiene el personal que labora sobre el Instituto frente a las oportunidades de crecimiento profesional:

Tabla 31 Crecimiento Profesional

Pregunta No 21		
El I.T.S.Q.M. me brinda oportunidades de crecimiento profesional		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	15	34%
2 CASI SIEMPRE	11	25%
3 A VECES	7	16%
4 CASI NUNCA	6	14%
5 NUNCA	5	11%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 56 señala que 34% del personal que Siempre el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano brinda oportunidades de crecimiento profesional, un 25% Casi Siempre manifiesta que se han dado este beneficio de crecimiento laboral, el 16% A Veces considera que facilita estas oportunidades, pero no es muy frecuente; mientras que 14% Casi Nunca y 11% Nunca coinciden en que no han tenido posibilidad de crecimiento profesional.



Gráfico 56 Crecimiento profesional

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

COMUNICACIÓN

Esta variable es primordial dentro del clima laboral, actualmente la comunicación es un canal que permite recoger información de manera ordenada, clara y precisa que permita lograr alcanzar los objetivos planteados. Esta dimensión se maneja de manera interna y externa; una mala comunicación puede generar un sin número de problemas que impacten directamente en el personal. Se han propuesto cuatro preguntas que permitan determinar la sensación que puede causar la comunicación al colaborador.

¿El Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano da a conocer oportunamente la información relacionada con el desempeño de mis funciones?

La comunicación interna es importante, porque permite que la información fluya y llegue directamente a quien tenga que llegar. Es necesario informar al personal acerca de su desempeño laboral en forma individual y como este afecta cuando se trabaja en equipo, el propósito es mejorar las relaciones laborales y sociales. La Tabla No 32 permite indicar si se comunica acertadamente y a tiempo el desempeño de las funciones del personal

Tabla 32 Comunicación de desempeño

Pregunta No 22			
El I.T.S.Q.M. da a conocer oportunamente la información relacionada con el desempeño de mis funciones			
	ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	7	16%
2	CASI SIEMPRE	19	43%
3	A VECES	8	18%
4	CASI NUNCA	7	16%
5	NUNCA	3	7%
	TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 57 considera que el 16% del personal sostiene que Siempre se les informa sobre su desempeño y esto les ha permitido mejorar; 43% opina que Casi Siempre se brinda este tipo de información que ayuda a desarrollar de manera eficiente sus actividades laborales, el 18% A

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Veces considera que la información se da con anticipación; el 16% Casi Nunca sustenta que no ha sido informado oportunamente y esto si afectado con la planificación de sus funciones.

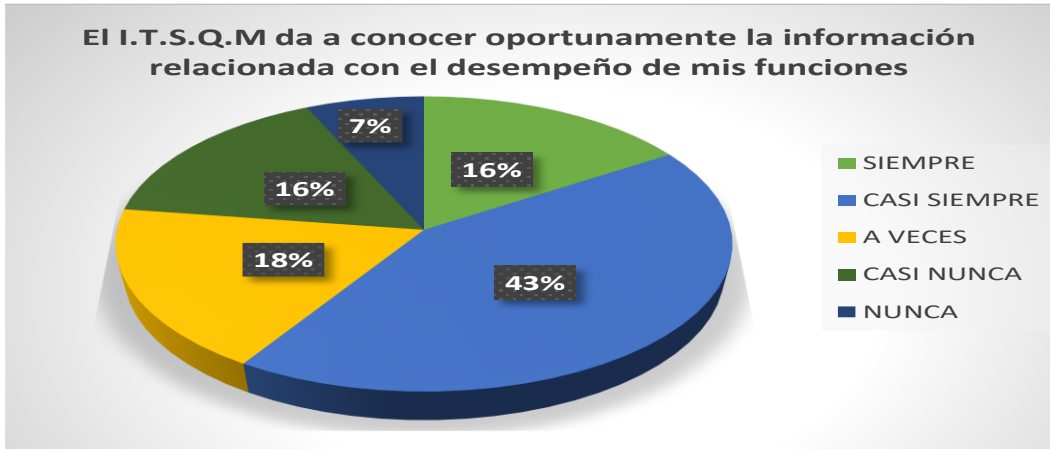


Gráfico 57 Comunicación de desempeño
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Es fácil la comunicación con otras áreas de trabajo cuando se trata de solucionar algún inconveniente?

Es necesario entender que lo que debe destacar es la confianza con otras aéreas, de esta manera la comunicación será más fluida y precisa lo que permitirá solucionar cualquier problema y evitaría inconvenientes que afecten con el ambiente laboral.

La Tabla No 33 nos indica de qué manera el personal del Instituto puede afrontar cualquier inconveniente que se presente con otros departamentos:

Tabla 33 Comunicación con otras áreas

Pregunta No 23		
Es fácil la comunicación con otras áreas de trabajo cuando se trata de solucionar algún inconveniente		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	12	27%
2 CASI SIEMPRE	17	39%
3 A VECES	12	27%
4 CASI NUNCA	3	7%
5 NUNCA	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

El Gráfico No 58 señala que el 27% de las personas encuestadas Siempre han podido solucionar problemas que se han presentado con otros departamentos; 39% Casi Siempre les resulta fácil comunicarse con otras áreas para y resolver conflictos, mientras el 27% A Veces está seguro de que le resulta sencillo comunicarse para resolver de mejor manera estos inconvenientes; 7% Casi Nunca ha podido resolver discrepancias que se han presentado otras áreas.



Gráfico 58 Comunicación con otras áreas
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Cuándo tengo un problema de tipo profesional sé a dónde puedo acudir dentro del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano?

Tener alguien con quien contar en el lugar de trabajo produce una sensación de alivio en el momento en que se esté atravesando un problema profesional. Esta pregunta permitirá constatar que el personal que se encuentre en esta situación recibe apoyo profesional por parte del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano.

Según la Tabla No 34 el personal lo expresa de la siguiente manera sobre el apoyo profesional que recibe por parte del Instituto

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Tabla 34 Comunicación y solución de problemas

Pregunta No 24			
Cuando tengo un problema de tipo profesional se a donde puedo acudir dentro del I.T.S.Q.M.			
	ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	13	30%
2	CASI SIEMPRE	16	37%
3	A VECES	8	19%
4	CASI NUNCA	4	9%
5	NUNCA	2	5%
	TOTAL	43	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 59 demuestra que el 30% Siempre tiene claro a donde debe acudir cuando se le presenta un problema laboral; 37% A Veces manifiesta que cuando se encuentra con algún conflicto de tipo profesional encuentra el apoyo que necesita; el 19% A Veces sostiene que se ha direccionado a la persona adecuada para que le asesore sobre alguna inquietud que le esté afectando; el 9% Casi Nunca y el 5% Nunca han podido satisfacer su necesidad de solucionar su inconveniente.



Gráfico 59 Comunicación y solución de problemas

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Ante la presencia de problemas, estos son abordados de manera adecuada hasta llegar a solucionarlo?

Cuando se genera algún problema lo ideal es solucionarlo internamente con las personas involucradas directamente, sin la necesidad de que se afecte al resto del personal y sobre todo se

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

manejo de forma discreta para evitar generar chismes que causen conflicto, preocupación o molestia al personal.

La Tabla No 35 señala que tan satisfechos se encuentra el personal ante la manejo y solución de problemas:

Tabla 35 Comunicación altos mandos

Pregunta No 25		
Ante la presencia de problemas, estos son abordados de manera adecuada hasta llegar a solucionarlo		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	8	18%
2 CASI SIEMPRE	23	52%
3 A VECES	7	16%
4 CASI NUNCA	5	11%
5 NUNCA	1	2%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 60 demuestra que el 18% del personal Siempre siente la satisfacción de que los problemas son abordados a tiempo; 52% Casi Siempre sostiene los inconvenientes son resueltos de manera discreta y adecuada, mientras que el 16% A Veces opina que existe discreción para la resolución de conflictos.; el 11% Casi Nunca y el 2% Nunca estiman que hay problemas que no se han llegado afrontar de manera justa y prudente e incluso que no se han solucionado a tiempo.



Gráfico 60 Comunicación altos mandos
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

SENTIDO DE PERTENENCIA

Esta dimensión sostiene la necesidad que el ser humano tiene por sentirse parte de un grupo y logra que siempre defienda y respete sus normas, es decir se siente comprometido y orgulloso de formar parte de él. Se elaboró 5 preguntas que nos permitirá hacer una evaluación de esta dimensión.

¿Considero que mis labores contribuyen con los objetivos del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano?

Es importante que el personal sienta identificado con la labor que desempeña dentro del Instituto, ya que al sentirse parte de él se enfrentara de manera segura ante cualquier inconveniente por defender los principios del Instituto, y lo demuestra con las actividades que realiza a diario contribuyendo positivamente con los objetivos. La Tabla No 36 demuestra los resultados obtenidos de la perspectiva del personal:

Tabla 36 Contribución de objetivos individuales

Pregunta No 26			
Considero que mis labores contribuyen con los objetivos del I.T.S.Q.M.			
	ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	24	55%
2	CASI SIEMPRE	15	34%
3	A VECES	2	5%
4	CASI NUNCA	2	5%
5	NUNCA	0	0%
	ANULADA	1	2%
	TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 61 se puede notar que 55% del personal Siempre siente que sus labores o actividades que realiza dentro del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano contribuye con los objetivos del mismo; de igual manera el 34% Casi Siempre sostiene que aporta porque se cumplan con las metas establecidas; el 5% A Veces y Nunca coinciden en que no han tenido la oportunidad de contribuir directamente con lo finalidad del Instituto.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES



Gráfico 61 Contribución de objetivos individuales
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Me siento motivado(a) de formar parte del Instituto Tecnológico Superior Quito

Metropolitano?

Esta pregunta es muy relevante porque si el personal se siente orgulloso de formar parte del instituto, lo demostrara con el desarrollo positivo de sus funciones; además cuando existe motivación aumenta la eficacia y por ende la satisfacción de trabajo es gratificante, lo que permite que el personal se sienta valorado y sea reciproco generando y transmitiendo ideas que permitan el crecimiento del Instituto.

La Tabla No 37 indica la motivación que siente el personal al formar parte del Instituto

Tabla 37 Me siento motivado(a)

Pregunta No 27			
Me siento motivado(a) de formar parte del I.T.S.Q.M.			
	ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	25	57%
2	CASI SIEMPRE	10	23%
3	A VECES	5	11%
4	CASI NUNCA	3	7%
5	NUNCA	1	2%
	TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 62 sostiene que el 57% de las personas que trabajan en el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano Siempre se sienten felices de formar parte del mismo, de igual

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

forma el 23% Casi Siempre sostiene que se mantiene en las mismas circunstancias que el porcentaje anterior; el 11% A Veces considera que se ha sentido motivado; el 7% Casi Nunca y 2% Nunca ha logrado experimentar este sentimiento de motivación.

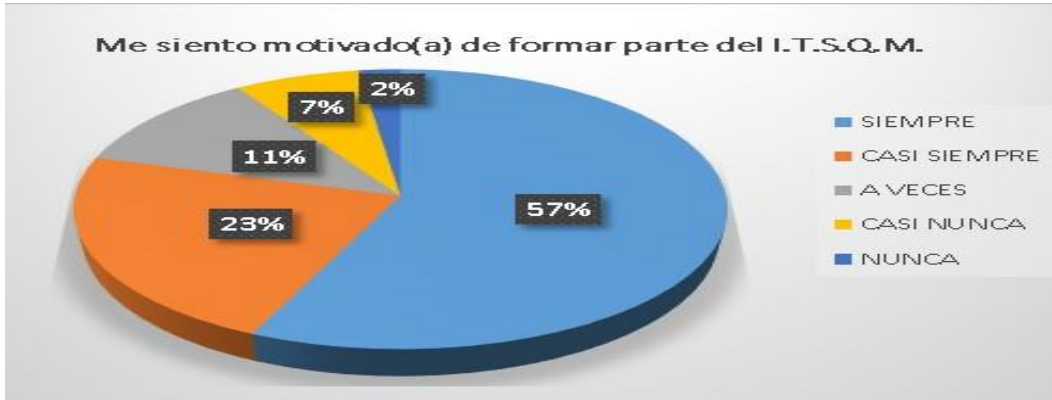


Gráfico 62 Me siento motivado(a)
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿El nombre y prestigio del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano es gratificante para mí?

Para muchas personas es gratificante sentir orgullo solo con el hecho de que se nombre el lugar donde se desempeña laboralmente, debido a la satisfacción que siente con la labor que realizan y notar que su esfuerzo es reconocido. Así lo demuestra la Tabla No 38

Tabla 38 Sentido de pertenencia

Pregunta No 28		
El nombre y prestigio del I.T.S.Q.M. es gratificante para mi		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	26	59%
2 CASI SIEMPRE	12	27%
3 A VECES	2	5%
4 CASI NUNCA	2	5%
5 NUNCA	2	5%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 63 manifiesta que siempre el 59% que el personal del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano Siempre se siente dichoso por los logros que está consiguiendo por formar parte del mismo; el 27% que Casi Siempre expone que se encuentra orgullo del Instituto

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

donde labora y esto le incentiva a cumplir sus funciones de mejor manera; frente al 5% de las escalas A Veces, Casi Nunca y Nunca que indican que no les ha afectado el nombre del Instituto.

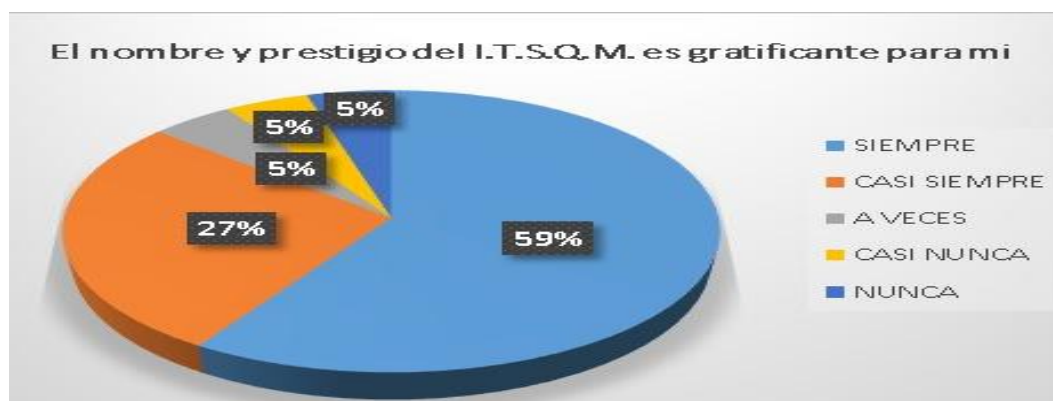


Gráfico 63 Sentido de pertenencia
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Siento que el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano valora mi capacidad y esfuerzo?

La gratitud y el reconocimiento son un sentimiento que permite reconocer la labor que desempeña cada miembro del instituto; permite dar la oportunidad de valorar los conocimientos, habilidades y destrezas de cada persona, es decir que se apropien de las funciones que realizan y se sientan satisfechos y motivados de seguir laborando. El resultado obtenido a través de las encuestas realizadas se puede apreciar en la Tabla No 39 que indica que tan valorado por su esfuerzo se siente el personal del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano:

Tabla 39 Valoración de capacidad y esfuerzos

Pregunta No 29		
Siento que el I.T.S.Q.M. valora mi capacidad y esfuerzo		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	16	36%
2 CASI SIEMPRE	15	34%
3 A VECES	8	18%
4 CASI NUNCA	3	7%
5 NUNCA	2	5%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

En el Gráfico No 64 se demuestra que el 36% del personal sostiene que Siempre siente que es reconocido por los esfuerzos que realiza en favor del instituto; el 34% Casi Siempre indica que ha recibido una observación positiva por su labor; el 18% A Veces ha logrado percibir que su trabajo ha sido valorado de manera afirmativa; el 7% Casi Nunca y el 5% Nunca manifiestan que hasta el momento no han recibido un cumplido por su labor desempeñada.

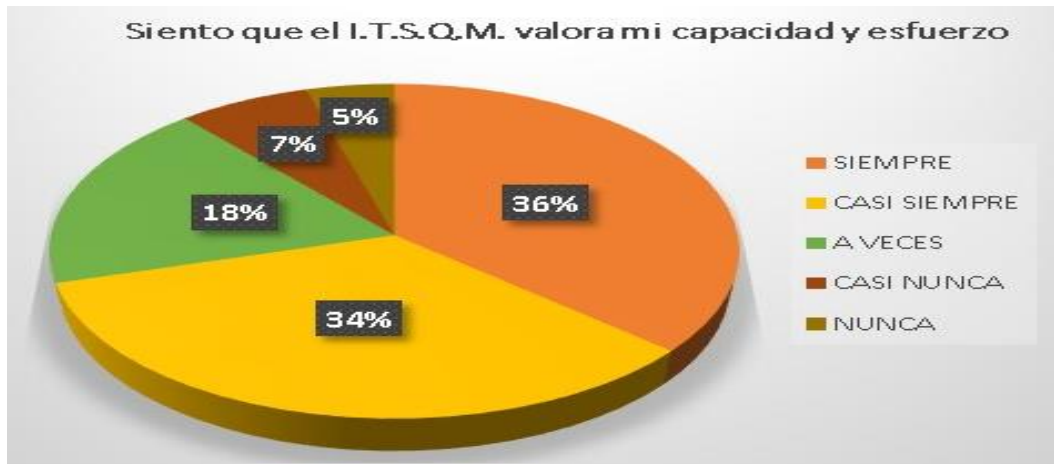


Gráfico 64 Valoración de capacidad y esfuerzos
Fuente. Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Estoy interesado de desarrollar mi carrera profesional a largo plazo en el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano?

El desarrollar una carrera profesional es un período de crecimiento que tiene relación con el deseo de auto-superación que generalmente tienen todas las personas a largo plazo. Esto ocurre cuando sus necesidades son compensadas de manera equitativa. El resultado obtenido en esta pregunta se expresa en la Tabla No 40 en la que se puede demostrar el interés que tiene el personal por desarrollar una carrera profesional dentro del Instituto:

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Tabla 40 Carrera profesional a largo plazo

Pregunta No 30		
Estoy interesado de desarrollar mi carrera profesional a largo plazo en el I.T.S.Q.M.		
ESCALA	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1 SIEMPRE	23	52%
2 CASI SIEMPRE	9	20%
3 A VECES	4	9%
4 CASI NUNCA	4	9%
5 NUNCA	3	7%
SIN RESPUESTA	1	2%
TOTAL	44	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

En el Gráfico No 65 se puede observar que el 52% de las personas encuestadas Siempre está interesado por desarrollar una carrera profesional a futuro dentro del Instituto; el 20% Casi Siempre muestra interés por hacer de sus funciones una carrera tal vez a futuro; mientras que el 9% de A Veces y Casi Nunca sostienen que no han pensado en esta posibilidad de seguir formándose dentro del instituto; el 7% Nunca manifiesta que definitivamente no desean trabajar por mucho tiempo en el Instituto.



Gráfico 65 Carrera profesional a largo plazo

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

5.2. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

5.2.1. ANÁLISIS DE DATOS GENERALES

PARTICIPACIÓN ESTUDIANTES

En base a los datos tomados obtenidos por el departamento de secretaria hasta el noviembre del 2017, se encontraban matriculados 484 alumnos y por muestra se determinó que 268 participarán del desarrollo de esta encuesta.

Se consideró el género de las personas que laboran en El Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano y los resultados se detalla en la tabla No 41

GÉNERO

Tabla 41 Estudiantes según su género en el I.T.S.Q.M.

GENERO	Número de Encuestados	Porcentaje
MASCULINO	42	16%
FEMENINO	161	60%
SIN RESPUESTA	65	24%
TOTAL	268	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

En base al Grafico No 66 se determinó que el 60% corresponde al personal femenino constituyéndose la población más alta del Instituto, el 16% conforma el personal masculino y un 24% omitió indicar su género.



Gráfico 66 Estudiantes según su género en el I.T.S.Q.M.

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

OFERTA ACADEMICA

La oferta académica que brinda del Instituto está acorde a las necesidades laborales actuales que se necesitan en Ecuador, además tiene coherencia la enseñanza con las actitudes que tienen sus estudiantes.

La Tabla No 42 señala las ofertas con las que cuenta del Instituto actualmente

Tabla 42 Ofertas Académicas del I.T.S.Q.M.

OFERTAS ACADÉMICAS	SIGLAS	Número de Encuestados	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN CENTROS INFANTILES	ACI	132	49%
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS GENERAL	AEG	16	6%
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CONTABILIDAD Y AUDITORIA	ACA	34	13%
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MERCADOTECNÍA	AM	7	3%
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS RECURSOS HUMANOS	ARH	39	15%
ANÁLISIS DE SISTEMAS	AS	9	3%
INFORMÁTICA REDES Y COMUNICACIÓN	IRC	10	4%
SIN RESPUESTA	S RES	21	8%
TOTAL		268	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

Según el Gráfico No 67 el 49% de los estudiantes han optado por seguir la carrera de Administración de Centro Infantiles constituyéndose como la gran mayoría, ; 6% escogió la carrera de Administración de Empresas General; el 13% ha decidió seguir Administración de empresas con mención Contabilidad y Auditoría, el 3% corresponde a Administración de Empresas mención Mercadotecnia y Análisis de Sistemas; el 15% la carrera de Administración de empresas mención Recursos Humanos; el 4% Informática Redes y Comunicación; y un 8% no identificó que carrera seguía.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

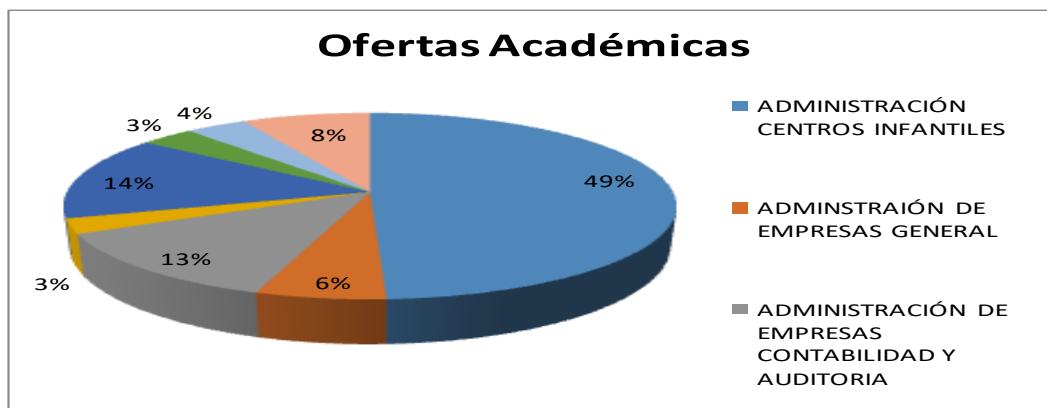


Gráfico 67 Ofertas Académicas del I.T.S.Q.M.
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

HORARIO ACADÉMICO

Los horarios que establecidos dentro del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano son el semanal y el intensivo:

Horario Semanal: Mantiene dos jornadas de lunes a viernes:

La Matutina que empieza desde las 7:00 a.m. hasta las 10:30 a.m.

La Vespertina que inicia desde las 17:00 p.m. hasta las 20:15 p.m.

Horario Intensivo: Este horario está diseñado para los estudiantes que durante la semana no pueden prepararse académicamente por motivos laborales, este horario empieza desde las 7:00 a.m. hasta las 17:00 p.m.

La Tabla No 43 indica cómo están distribuidos los alumnos de acuerdo al horario que han elegido.

Tabla 43 Horario Académico I.T.S.Q.M.

HORARIOS	NÚMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MATUTINO	80	30%
VESPERTINO	36	13%
INTENSIVO	152	57%
TOTAL	268	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

El Gráfico No 68 nos demuestra que el 57% corresponde a estudiantes que prefieren el horario intensivo, debido a que sus actividades laborales durante la semana no les permiten estudiar, mientras que el 30% prefiere estudiar en el horario matutino y el 13% en el horario vespertino.

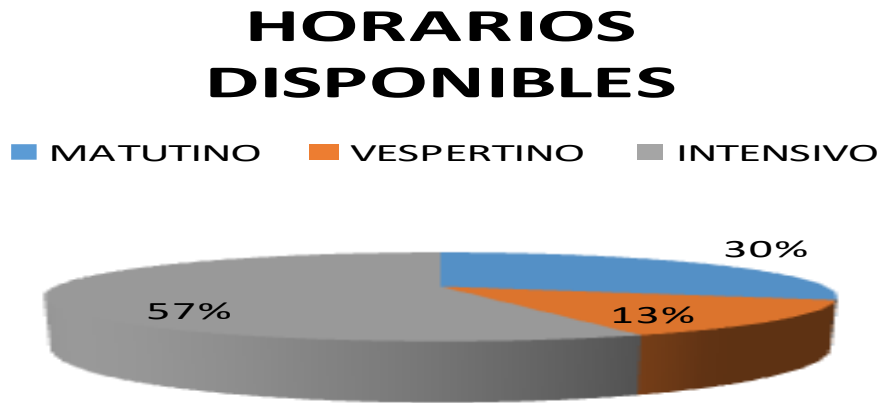


Gráfico 68 Horario Escolar del I.T.S.Q.M.
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

5.2.2.- ANALISIS E INTERPRETACION POR DIMENSIONES

INFRAESTRUCTURA

La inversión que se pueda aplicar para obtener una buena infraestructura escolar mejora el interés del estudiante, y además es un parámetro que ayuda a evitar que se su citen las inasistencias.

Se han elaborado dentro de esta encuesta 9 preguntas que tratan sobre la infraestructura con el fin de determinar si afecta directamente al rendimiento e interés del estudiante.

¿Considera que el Instituto gestiona oportunamente la infraestructura disponible como: aulas suficientes, servicios higiénicos, laboratorios de computación, biblioteca?

Considerando que la Infraestructura tiene el propósito de ofrecer mejoras en el servicio y bienestar de las personas que lo ocupan y que este factor incide en la satisfacción del cliente. La Tabla No 44 se observa que la percepción que tiene el estudiante acerca de la infraestructura que ofrece el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano:

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Tabla 44 Gestión de la infraestructura del I.T.S.Q.M.

PREGUNTA 1			
Considera que el Instituto gestiona oportunamente la infraestructura disponible como: aulas suficientes, servicios higienicos, laboratorios de computación, biblioteca			
	ESCALA	Número de Encuestados	Porcentaje
1	SIEMPRE	37	14%
2	CASI SIEMPRE	83	31%
3	A VECES	104	39%
4	CASI NUNCA	31	12%
5	NUNCA	13	5%
TOTAL		268	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

Se puede visualizar de acuerdo al Gráfico No 69 que el 39% de los estudiantes considera que aún falta mejoras por realizar, que pueden llegar a ser solucionables a corto plazo; el 31% señala que falta un punto mínimo de gestión en relación a la infraestructura, ya que al ser evaluados demostraron que están casi siempre satisfechos, solo un 14% de los estudiantes que fueron encuestados están completamente satisfechos, pero la sumar el número de estudiantes de la escala Casi Nunca y Nunca el resultado nos indica que 44 estudiantes de la muestra tomada que representa el 17% aún no está conforme con la infraestructura del Instituto.

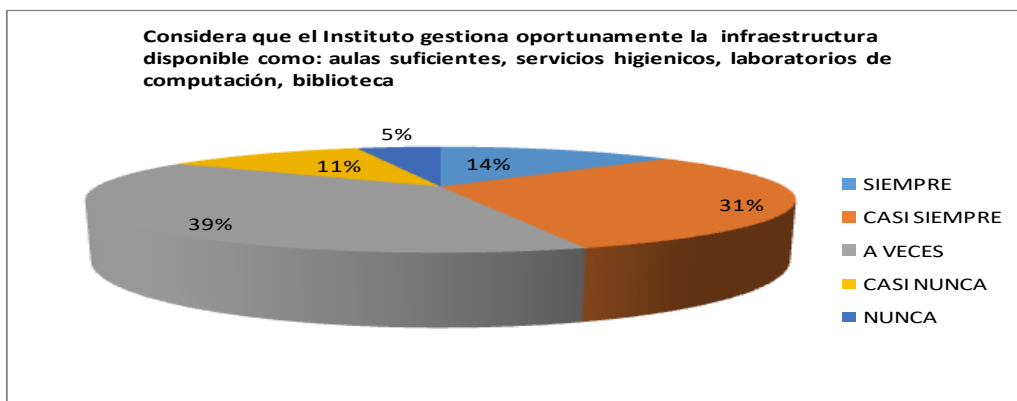


Gráfico 69 Gestión de la infraestructura del I.T.S.Q.M.

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿El Instituto brinda información acerca de cómo está conformada la infraestructura para que pueda dirigir con facilidad al lugar que usted requiera?

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Es necesario que esta información sea relevante que permite que los estudiantes puedan dirigirse con mayor facilidad al lugar que requieran y poder satisfacer su necesidad de servicio.

En la Tabla No 45 se puede apreciar los siguientes datos:

Tabla 45 Información de la infraestructura del I.T.S.Q.M.

PREGUNTA 2			
El Instituto brinda información acerca de como esta conformada la infraestructura para que pueda dirigir con facilidad al lugar que usted requiera.			
	ESCALA	Número de Encuestados	Porcentaje
1	SIEMPRE	43	16%
2	CASI SIEMPRE	71	27%
3	A VECES	79	30%
4	CASI NUNCA	59	22%
5	NUNCA	14	5%
TOTAL		266	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 70 determina que la información acerca de la infraestructura solo el 16% de los estudiantes está satisfecho; el 27% la mayoría de veces siente que la información brindada es entendible hasta cierto punto, el 30% solo indica que a veces se atiende este requerimiento debido a que si se vuelve a preguntar nuevamente se confunden más, y que muchas veces ni el personal y compañeros de estudios los pueden guiar en forma correcta, 22% y 5% no están contentos puesto que señalan que para buscar una aula ha recorrido hasta más de 2 veces el mismo lugar.

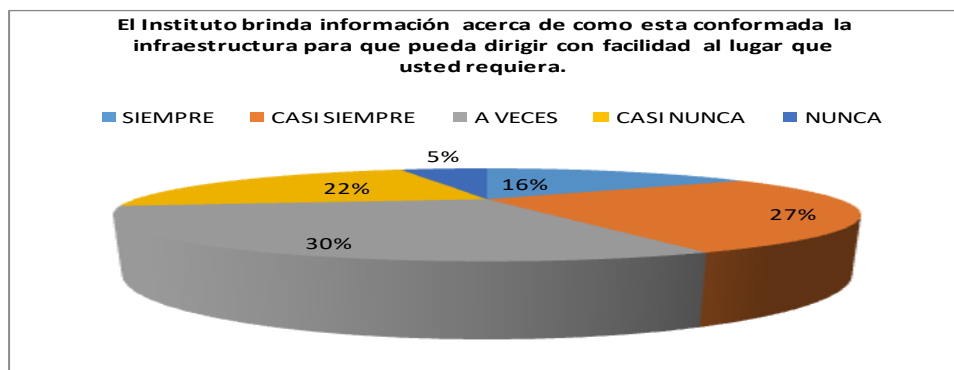


Gráfico 70 Información de la infraestructura del I.T.S.Q.M.

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Las aulas de clase disponen del mobiliario básico como pizarrón, tizas, borrador, sillas, mesas?

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

El mobiliario escolar es muy importante, porque permite la comodidad y la calidad de aprendizaje óptimo que recibe el estudiante, para su formación profesional, disponer del material básico al momento de recibir una clase de estudio, da como resultados un mejor aprendizaje y aprovechamiento al máximo del tiempo que tiene el educador para poder enseñar al estudiante.

La Tabla No 46 establece los siguientes

Tabla 46 Disponibilidad de material escolar

PREGUNTA 3		
Las aulas de clase disponen del mobiliario básico como pizarrón, tizas, borrador, sillas, mesas		
ESCALA	Número de Encuestados	Porcentaje
1 SIEMPRE	98	37%
2 CASI SIEMPRE	70	26%
3 A VECES	59	22%
4 CASI NUNCA	29	11%
5 NUNCA	11	4%
TOTAL	267	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

De acuerdo al Gráfico No 71 se puede visualizar que los resultados demuestran que el 37% de los alumnos está satisfecho con el mobiliario básico que dispone el instituto; al 26% (Casi siempre) y 22% (A veces) perciben que aún falta para seguir elementos básicos como son sillas, borradores, etc. Y el 11% (Casi Nunca) y 4% (Nunca) manifiestan que no se sienten satisfechos con el material básico que dispone el salón de clases a la hora de dictar clases, ya que añaden que siempre falta algo y hasta ir a buscarlo se pierde tiempo.

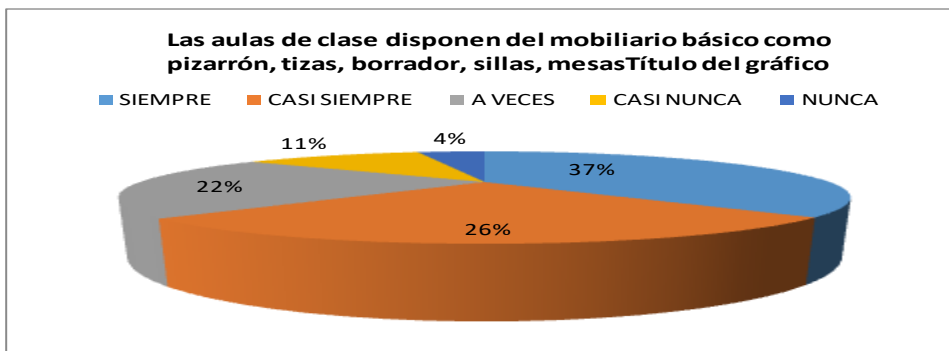


Gráfico 71 Las aulas de clase disponen del mobiliario básico

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

¿El laboratorio de computación tiene equipos suficientes para cada alumno?

Contar con un laboratorio de computación totalmente equipado permite que el aprendizaje sea más significativo, participativo, y sobre todo permite poner en práctica las nuevas tecnologías que están apareciendo actualmente. En el instituto la percepción del estudiante es el siguiente según lo demuestra la Tabla No 47

Tabla 47 Disponibilidad de equipos de computación

PREGUNTA 4			
El laboratorio de computación tiene equipos suficientes para cada alumno.			
	ESCALA	Número de Encuestados	Porcentaje
5	SIEMPRE	35	13%
4	CASI SIEMPRE	56	21%
3	A VECES	65	24%
2	CASI NUNCA	65	24%
1	NUNCA	44	16%
	ANULADA	2	1%
	TOTAL	267	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

Como podemos observar que solo el 13% de los estudiantes se siente satisfecho con el laboratorio de computación con que cuenta el Instituto, debido a que cumple con sus expectativas, el 21% y 24% están Casi Satisfechos y A Veces Satisfechos con los equipos de computación que existen en el laboratorio de computación para el aprendizaje que reciben, pero el 24% Casi Nunca y 16% Nunca sienten que el laboratorio de computación no les ha sido de gran utilidad, puesto que consideran que la mayoría de las veces ha cruzado su horario de clase con otras aulas y hasta hallar una solución se ha perdido la hora de clase. El Gráfico No 72 indica los siguientes resultados obtenidos:

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

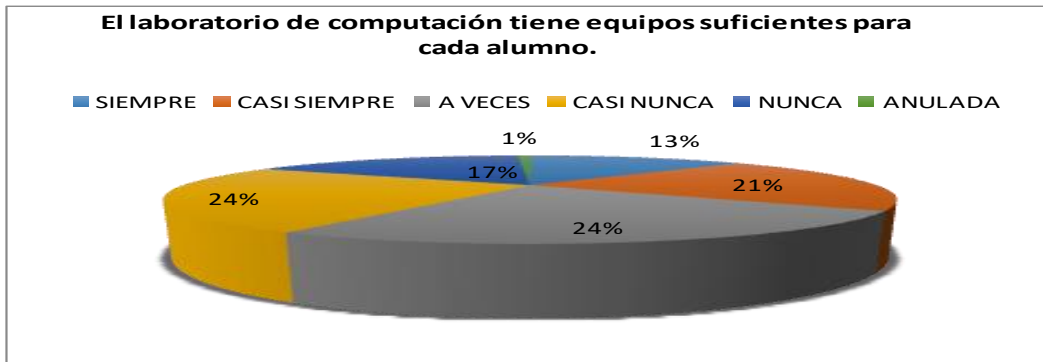


Gráfico 72 Disponibilidad de equipos de computación
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿La biblioteca dispone del material bibliográfico que necesita para su aprendizaje?

Toda biblioteca se considera como un lugar que reúne y difunde información para el aprendizaje de los estudiantes, para el desarrollo de investigaciones, etc. es por esta razón que se consideró realizar esta pregunta en la encuesta realizada a los estudiantes del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, para medir su nivel de satisfacción lo que se puede apreciar en la Tabla No 48

Tabla 48 Disponibilidad material bibliográfico

PREGUNTA 5			
La biblioteca dispone del material bibliográfico que necesita para su aprendizaje			
	ESCALA	Número de Encuestados	Porcentaje
1	SIEMPRE	31	12%
2	CASI SIEMPRE	66	25%
3	A VECES	89	33%
4	CASI NUNCA	48	18%
5	NUNCA	27	10%
	SIN RESPUESTA	6	2%
	TOTAL	267	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

La apreciación visual en relación a esta pregunta lo tenemos en el Gráfico No 73 que señala que el 12% de los estudiantes encuestados está totalmente satisfecho con el material bibliográfico que cuenta el instituto, el 25% estipula que la mayoría de veces que ha utilizado este servicio ha encontrado los libros requeridos, pero fuera necesario que exista más bibliografía; el 33% establece que A Veces ha podido encontrar la literatura solicitada, pero lo que más manifiesta es que falta

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

organización en el proceso de entrega de un libro; y el 18% Casi Nunca y 10% Nunca concuerda que el material bibliográfico no es suficiente para su aprendizaje, debido a que una de las causas principales que sostienen es que no encuentran a una persona que esté de forma permanente en la biblioteca, que los pueda guiar en sus requerimientos y además el lugar debería ser exclusivo para consultas y no para que docentes lo utilicen para tomar pruebas e interrumpen ese espacio de silencio que se requiere para poder utilizar este servicio.

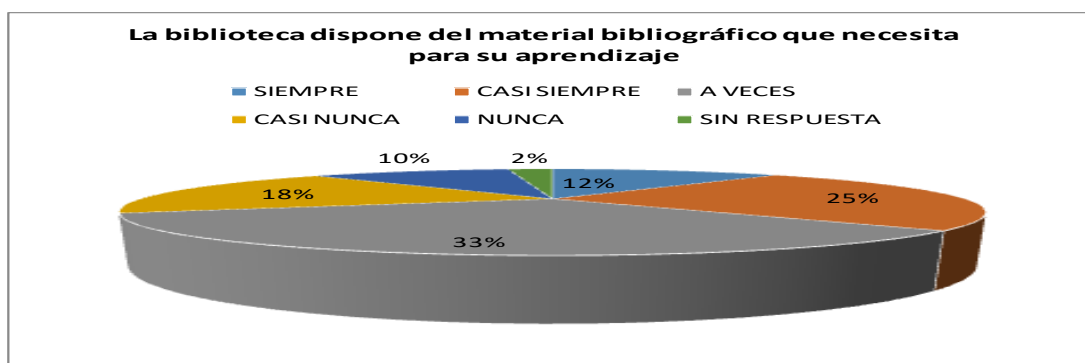


Gráfico 73 Disponibilidad de material bibliográfico
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿El servicio de Internet que brinda el Instituto es adecuado?

En la actualidad utilizar el servicio de internet se ha convertido en una herramienta idónea e indispensable para el aprendizaje de calidad, formando parte de la realidad social-educativa en la que vivimos actualmente, es necesario conocer el enfoque que tienen los estudiantes del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano frente a esta pregunta de lo que se obtuvo los siguientes resultados detallados en la Tabla No 49

Tabla 49 Accesibilidad de servicio de internet

PREGUNTA 6		
El servicio de Internet que brinda el Instituto es adecuado		
ESCALA	Número de Encuestados	Porcentaje
1 SIEMPRE	17	6%
2 CASI SIEMPRE	34	13%
3 A VECES	46	17%
4 CASI NUNCA	71	26%
5 NUNCA	96	36%
ANULADA	2	1%
SIN RESPUESTA	2	1%
TOTAL	268	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

EL Gráfico No 74 confirma que los resultados obtenidos en la pregunta acerca del uso del internet es adecuado arroja el siguiente resultado: el 6% de los estudiantes encuestados está totalmente satisfecho con el servicio de internet que brinda el Instituto; el 13% Casi Siempre se siente satisfecho con el uso de internet, el 17% sostiene que de alguna manera tuvieron la oportunidad de recibir este servicio, pero no la mayoría de veces; mientras que el 26% Casi Nunca y el 36% Nunca su experiencia en relación al servicio de internet fue pésima, ya que siempre se les indicaba que había congestión en la red, lo que causo malestar a más de uno.

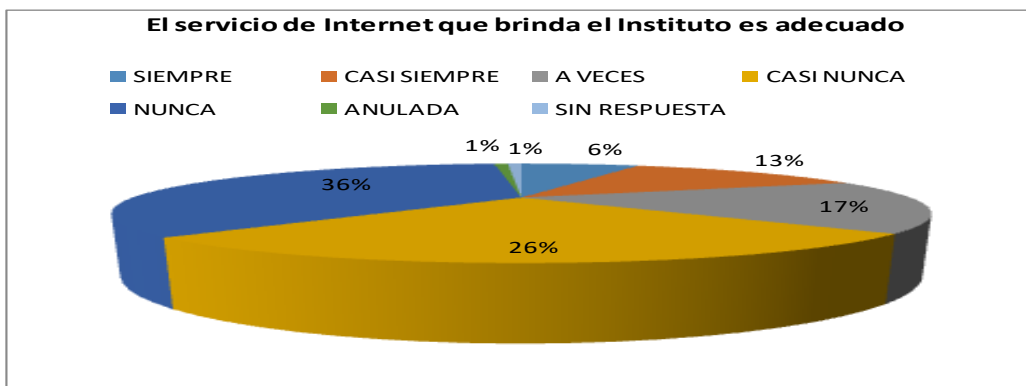


Gráfico 74 Accesibilidad de servicio de internet
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Los baños en del Instituto son adecuados, seguros y se mantienen limpios constantemente?

El Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, gestiona oportunamente por mejorar y satisfacer las necesidades de los estudiantes tanto en su calidad de formación, como en mantener los valores éticos y morales. Por este motivo cada estudiante debe demostrar su cultura y sentir que son parte del Instituto, y procurar mantener limpios y en orden los baños higiénicos cuando estos sean utilizados. Al realizar la encuesta se consideró esta pregunta y se obtuvo los siguientes resultados reflejado en la tabla No 50

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Tabla 50 Seguridad y limpieza servicio higiénicos

PREGUNTA 7			
Los baños en la Institución son adecuados, seguros y se mantienen limpios constantemente			
	ESCALA	Número de Encuestados	Porcentaje
1	SIEMPRE	26	10%
2	CASI SIEMPRE	43	16%
3	A VECES	78	29%
4	CASI NUNCA	66	25%
5	NUNCA	49	18%
	SIN RESPUESTA	2	1%
	ANULADA	4	1%
	TOTAL	268	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

Es lamentable que solo el 10% de los estudiantes se encuentren satisfechos con el uso del servicio de baños higiénicos; el 16% Casi Siempre piense que son adecuados, limpios y seguros; el 29% indica que solo A veces encuentran los baños en condiciones aceptables para su uso, ya que sostienen que no hay suficientes suministros de aseo como son papel higiénico; mientras que el 25% Casi Nunca y 18% Nunca manifiestan que los baños no son seguros, ni adecuados y sobre todo no están limpios constantemente, se lo puede observar en el Gráfico No 75

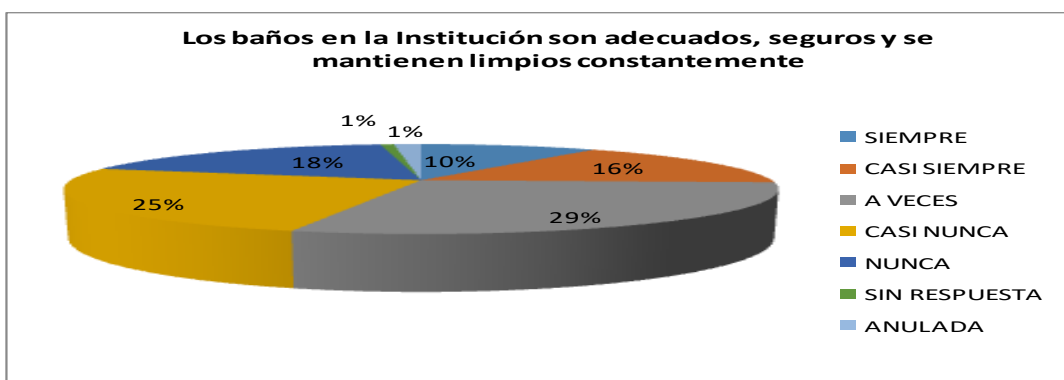


Gráfico 75 Seguridad y limpieza servicios higiénicos

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Se siente satisfecho con calidad, variedad, limpieza, atención y precios, que ofrece el bar estudiantil que se encuentra en la Institución?

Se debe considerar que cuando que una Institución Educativa cuente con el servicio de Bar estudiantil, es de gran beneficio siempre y cuando cumpla con los requisitos necesarios

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

determinados por la ley y por las disposiciones expuestas por la Institución. Es importante conocer si el bar estudiantil con el que cuenta el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano cumple con las expectativas de los estudiantes. El resultado obtenido en esta pregunta lo podemos apreciar en la Tabla No 51 que a continuación se detalla:

Tabla 51 Servicio Bar estudiantil

PREGUNTA 8			
Se siente satisfecho con calidad, variedad, limpieza, atención y precios, que ofrece el bar estudiantil que se encuentra en la Institución			
ESCALA		Número de Encuestados	Porcentaje
1	SIEMPRE	37	14%
2	CASI SIEMPRE	61	23%
3	A VECES	77	29%
4	CASI NUNCA	50	19%
5	NUNCA	32	12%
SIN RESPUESTA		9	3%
ANULADA		2	1%
TOTAL		268	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

Podemos observar que el 14% está satisfecho con el servicio requerido al momento de realizar su pedido, el 23% está Casi Siempre satisfecho cuando ha tenido la oportunidades de utilizar este servicio; 29% A veces ha considerado que es bueno el servicio, pero sostiene que aún le falta por mejorar la atención, pero el 19% Casi Nunca y el 12% Nunca consideran el servicio de bar estudiantil apropiado las causas manifestadas son las siguientes: no existe variedad de menú, costos, desorganización a la hora de atender. Así lo demuestra la Tabla No 76

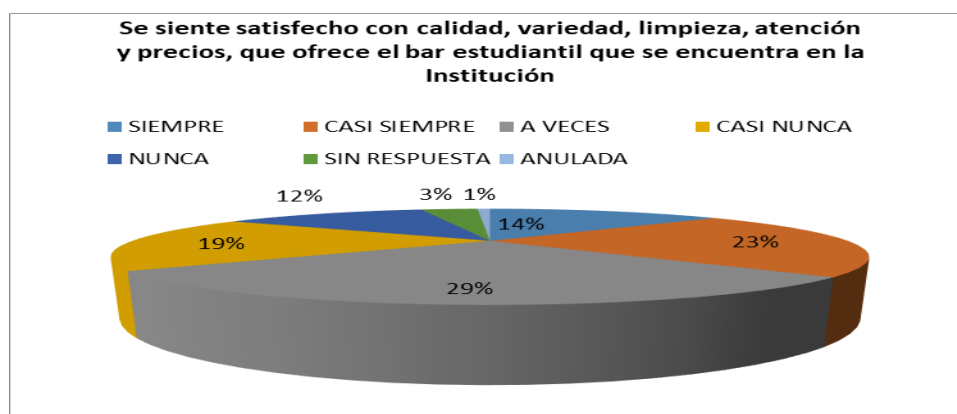


Gráfico 76 Servicio Bar estudiantil

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Considera que el servicio de copias e impresoras, alquiler de equipos de computación y materiales básicos como esteros gráficos, lápices, borradores, carpetas, etc. ¿Es de adecuado precio, calidad y servicio?

Mantener un servicio de copias e impresiones es importante y beneficio para una institución educativa, debido a que su presencia es muy oportuna cuando un estudiante olvido traer su material didáctico o no avanza a realizar su trabajo de copias o impresión.

Dentro del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano se encuentra un espacio donde el estudiante puede utilizar este servicio, aunque este no pertenezca al instituto, pero al realizar esta pregunta el afán es de conocer la satisfacción del estudiante en relación al uso de este servicio. En la Tabla No 52 podemos constatar que

Tabla 52 Servicio de copias e impresiones

PREGUNTA 9			
Considera que el servicio de copias e impresoras, alquiler de equipos de computación y materiales básicos como esteros gráficos, lápices, borradores, carpetas, etc. Es de adecuado precio, calidad y servicio			
	ESCALA	Número de Encuestados	Porcentaje
1	SIEMPRE	57	21%
2	CASI SIEMPRE	78	29%
3	A VECES	59	22%
4	CASI NUNCA	43	16%
5	NUNCA	20	7%
	SIN RESPUESTA	11	4%
	TOTAL	268	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 77 señala que el 21% de los estudiantes está complacido con el uso de este servicio; el 29% Casi Siempre siente la misma satisfacción; el 22% A veces está de acuerdo con que sus requerimientos al usar este servicio son satisfechos en su totalidad; pero el 16% Casi Nunca encuentra lo que requiere, su inconformidad se basa específicamente en no hay equipos de cómputo necesarios, en las horas picos como lo llaman a la hora de la entrada y el recreo, además sostienen que han tenido malas experiencias al momento de sacar copias de libros.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

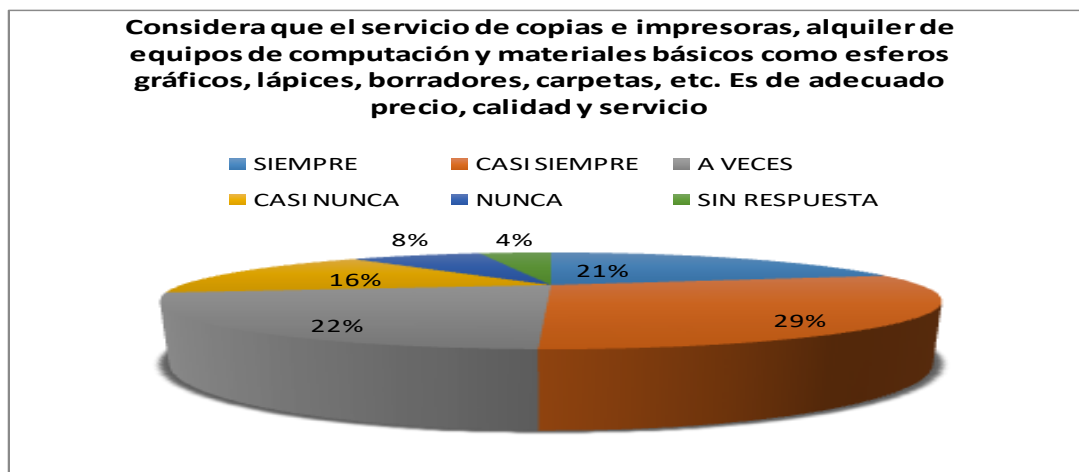


Gráfico 77 Servicio copias e impresiones
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

CALIDAD DE SERVICIO

La calidad de servicio que ofrecen los Institutos educativos no debe solo enfocarse solamente a formar al estudiante sino también en formar en él una visión de crecimiento personal, profesional frente a un mundo actual competitivo. Siempre se debe estar pendiente que el estudiante se encuentre totalmente satisfecho con el requerimiento de sus necesidades que afecten directamente con la calidad de su educación. En esta variable se han elaborado 10 preguntas que nos servirán para determinar si la calidad de servicio, cumple con las expectativas del cliente en este caso los estudiantes del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano.

¿El trato que usted recibe por parte de personal administrativo y docente es amable y cordial?

El servicio de alta calidad se basa fundamentalmente en el trato tanto del cliente externo como el del cliente interno, al momento se solicitar información o servicio.

Es importante considerar que tratar con empatía, honestidad, responsabilidad, respeto, compromiso, amabilidad y credibilidad son aspectos importantes que se deben en forma permanente sin importar el nivel de jerarquía.

La Tabla No 53 detalla claramente la perspectiva de los estudiantes frente al trato que reciben:

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Tabla 53 Atención al cliente por parte del I.T.S.Q.M.

PREGUNTA 10		
El trato que usted recibe por parte de personal administrativo y docente es amable y cordial		
ESCALA	Número de Encuestados	Porcentaje
1 SIEMPRE	110	41%
2 CASI SIEMPRE	73	27%
3 A VECES	56	21%
4 CASI NUNCA	14	5%
5 NUNCA	12	4%
ANULADA	2	1%
TOTAL	267	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

Se puede analizar que el Gráfico No 78, el 41% está satisfecho con el trato que recibe por parte del departamento administrativo y docente, el 27% afirma que han existido muy pocas ocasiones en que el trato no ha sido adecuado, pero que eso no les ha afectado en ninguna circunstancia; el 21% sostiene que A Veces ha sentido que cuando ha solicitado algún requerimiento no recibieron el trato correcto, y que hubo demoras en la entrega de su pedido, mientras que el 5% Casi Nunca y 4% Nunca están totalmente inconformes por el trato recibido, afirman que existe una mala actitud o simplemente están ocupados para solucionar su requerimiento.

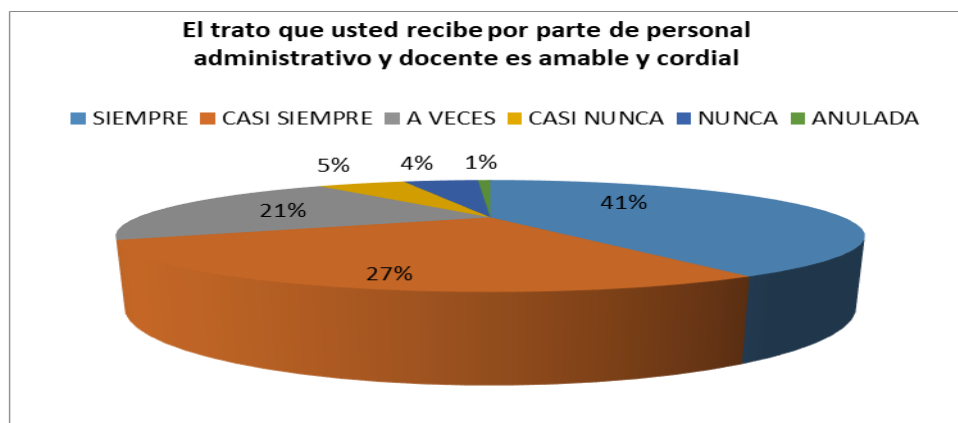


Gráfico 78 Atención al cliente por parte del personal del I.T.S.Q.M.

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿La atención que brinda la secretaria de del Instituto frente algún requerimiento es amable y oportuno?

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

El departamento de Secretaría en una Institución Educativa es importante ya que es un apoyo en la gestión operativa en el desarrollo de procesos. Es la primera imagen que presenta la institución, es el departamento encargado de brindar información clara y oportuna al estudiante, realizar el cobro de matrículas y pensiones, estar pendientes de la información sobre estudios como horarios de clases exámenes o cambios se divulgue con rapidez para evitar contratiempos a futuro. Es primordial que la atención que brinden sea con amabilidad, exactitud, proactiva, los resultados se pueden apreciar en la Tabla No 54

Tabla 54 Atención al cliente Secretaría del I.T.S.Q.M.

PREGUNTA 11		
La atención que brinda la secretaria de la Institución frente algún requerimiento es amable y oportuno		
ESCALA	Número de Encuestados	Porcentaje
1 SIEMPRE	97	36%
2 CASI SIEMPRE	67	25%
3 A VECES	59	22%
4 CASI NUNCA	22	8%
5 NUNCA	23	9%
TOTAL	268	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

EL Gráfico No 79, determina que el 36% de estudiantes está contento con la atención que recibe, por parte del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano; el 25% Casi Siempre se siente satisfecho porque considera que fue tratado con amabilidad y respeto; el 22% A Veces se ha sentido conforme con la atención, mantiene que las veces que ha sentido inconformidad es por el trato que ha recibido, o no han sido claros con la información brindada; el 8% Casi Nunca y 9% Nunca, es decir 45 estudiantes señalan que cuando solicitaron un requerimiento, este no fue atendido oportunamente y el trato no fue el adecuado.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

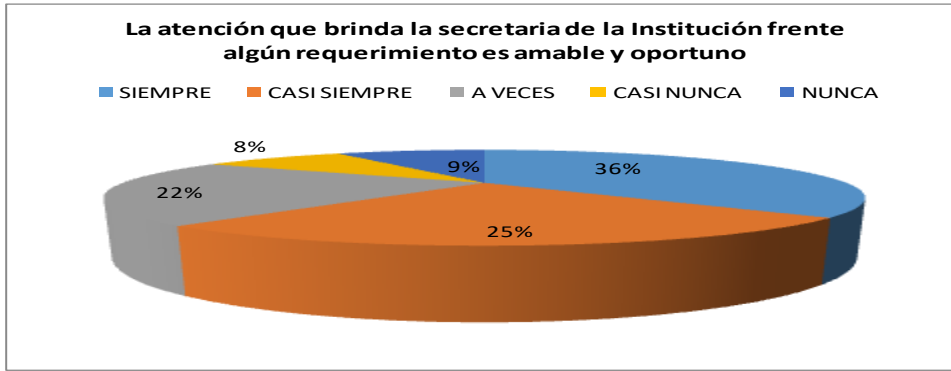


Gráfico 79 Atención al cliente Secretaría del I.T.S.Q.M.
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿El tiempo de espera al realizar un trámite administrativo es adecuado?

El tiempo de espera que un estudiante debe perder al momento de realizar un trámite es un factor que influye en su satisfacción, lo que causa molestia al no ser resultado su requerimiento, pero también es necesario entender que la mayoría de ellos están acostumbrados a realizar sus trámites a última hora; aunque esto cause molestia a la persona que tenga que atenderlo, siempre debe recordar que la calidad de servicio que se brinde es importante para la institución. La Tabla No 55 detalla el pensamiento que tiene el estudiante frente a esta pregunta

Tabla 55 Atención al cliente tiempo de espera

PREGUNTA 12		
El tiempo de espera al realizar un trámite administrativo es adecuado		
ESCALA	Número de Encuestados	Porcentaje
1 SIEMPRE	43	16%
2 CASI SIEMPRE	101	38%
3 A VECES	73	27%
4 CASI NUNCA	32	12%
5 NUNCA	18	7%
TOTAL	267	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

Se puede demostrar en el Gráfico No 80 que el resultado que se obtuvo en la encuesta realizada es el siguiente: El 16% Siempre está satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar para poder realizar un trámite; el 38% Casi Siempre considera que no espero mucho tiempo cuando solicito un trámite administrativo; el 27 % manifiesta que A veces espero más del tiempo

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

establecido para obtener respuesta de gestión realizada; mientras que el 12% Casi Nunca y 7% de Nunca estima que realmente perdió su tiempo cuando solicitó algún requerimiento administrativo.

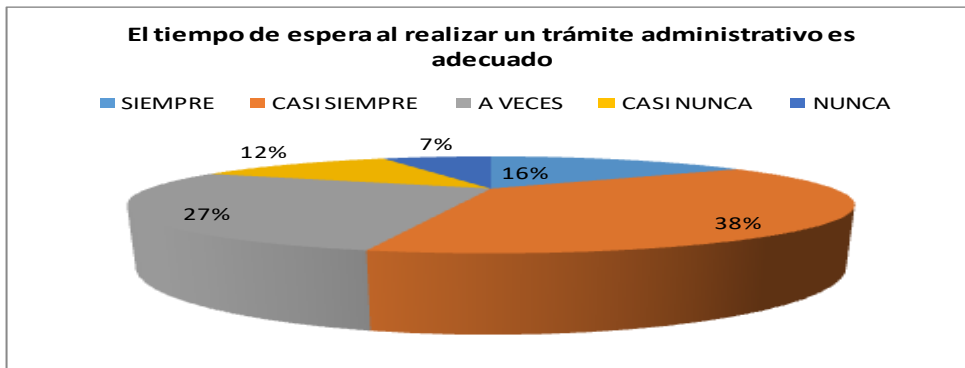


Gráfico 80 Atención al cliente tiempo de espera
Elaborado; por Nancy Eras (2018)

¿La información proporcionada previo al ingreso a del Instituto sobre inscripción, matrícula, pensión, es adecuada?

Un estudiante antes de entrar a estudiar cualquier carrera profesional realiza sus investigaciones previas con otras instituciones educativas, con la finalidad de cotizar la mejor alternativa que esté acorde a su necesidades, es por este motivo que es importante que previo a la inscripción, matriculación, pensión la persona encargada de brindar este tipo de información sea clara y oportuna, con el fin de evitar inconvenientes a futuro como puede ser la ausencia total del estudiante a mitad de la carrera.

En la Tabla No 56 se puede determinar lo que opinaron los estudiantes del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano:

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Tabla 56 Información oportuna

PREGUNTA 13		
La información proporcionada previo al ingreso a la Institución sobre inscripción, matrícula, pensión, es adecuada		
ESCALA	Número de Encuestados	Porcentaje
1 SIEMPRE	105	39%
2 CASI SIEMPRE	93	35%
3 A VECES	47	18%
4 CASI NUNCA	15	6%
5 NUNCA	4	1%
SIN RESPUESTA	3	1%
TOTAL	267	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

Al realizar la tabulación a esta pregunta se determinó que el 39% de los estudiantes Siempre recibió claramente esta información antes de ingresar al Instituto; el 35% Casi Siempre mientras averiguaba sobre valores, materias, etc. recibió esta información; el 18% A Veces sostiene que no fue tan clara la explicación recibida; y El 6% Casi Nunca y 1% Nunca manifiestan que esa información no fue muy específica y que actualmente han tenido problemas por cuestiones económicas. Se puede apreciar en el Gráfico No 81

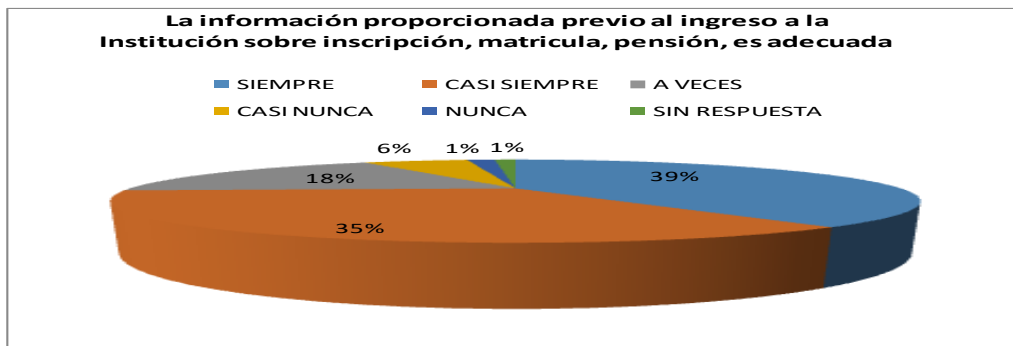


Gráfico 81 Información oportuna

Fuente Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Se informa oportunamente sobre horarios de exámenes para facilitar su planificación?

Los exámenes educativos son muy importantes en los Institutos Educativos, porque permite evaluar a los alumnos su rendimiento, medir sus debilidades y fortalezas frente a la enseñanza

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

recibida, de igual manera brinda la oportunidad de que el docente pueda cambiar de estrategia si los resultados no son los esperados.

Es importante que se lleve una planificación cuando se vaya a realizar este tipo de evaluaciones, considerando que los estudiantes del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano en su mayoría, trabajan y ellos también deben tratar de ajustar sus horarios laborales como familiares para poder cumplir con sus obligaciones estudiantiles.

En la Tabla No 57 se detalla la percepción que tienen los estudiantes en relación a esta pregunta

Tabla 57 Información horario de exámenes

PREGUNTA 14			
Se informa oportunamente sobre horarios de exámenes para facilitar su planificación			
	ESCALA	Número de Encuestados	Porcentaje
1	SIEMPRE	66	25%
2	CASI SIEMPRE	83	31%
3	A VECES	73	27%
4	CASI NUNCA	24	9%
5	NUNCA	20	8%
	TOTAL	266	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 82 detalla que el 25% de los estudiantes Siempre reciben este tipo de información lo que les permite prepararse oportunamente; el 31% Casi Siempre indica que ha logrado organizar su tiempo para poder rendir los exámenes; 27% sostiene que A Veces ha llegado esta información a sus oídos, ya que en ocasiones se ha enterado por sus compañeros de clase y no por la Institución, pero han logrado prepararse; entretanto el 9% Casi Nunca y 5% Nunca recibieron información sobre horario de exámenes o cambios de los mismos lo que ocasiono que su rendimiento sea bajo.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

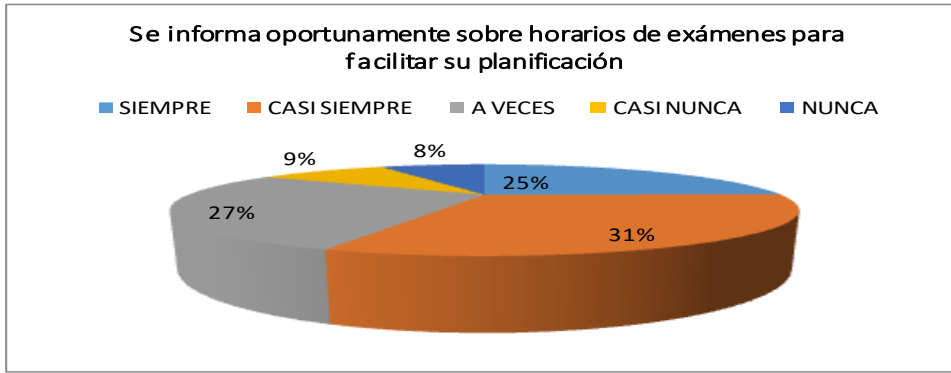


Gráfico 82 Información horario de exámenes
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Las actividades que realiza del Instituto como eventos deportivos y sociales contribuyen para la formación integral?

En la vida no solo es trabajar o estudiar al 100%, como seres humanos también se necesita momentos de entretenimiento, lo que permite que la gran mayoría de personas se conozcan y se puedan integrar tanto en actitudes como en valores logrando mantener actividades que contribuyan en la formación integral mejorando la convivencia para todos. La Tabla No, 58 permite que se demuestre:

Tabla 58 Interacción y socialización

PREGUNTA 15			
Las actividades que realiza la Institución como eventos deportivos y sociales contribuyen para la formación integral			
	ESCALA	Número de Encuestados	Porcentaje
1	SIEMPRE	50	19%
2	CASI SIEMPRE	79	29%
3	A VECES	55	21%
4	CASI NUNCA	38	14%
5	NUNCA	37	14%
	SIN RESPUESTA	6	2%
	ANULADA	3	1%
	TOTAL	268	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

Mediante esta investigación se define que el 19% de los estudiantes Siempre están contentos con las actividades que desarrolla el Instituto en determinadas fechas; el 29% Casi Siempre se

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

alegra que se realice este tipo de eventos; el 21% A veces se siente conforme con estas actividades, manifiestan en su mayoría que deberían cambiar de lugar para poder realizar este tipo de integraciones; el 14% esta vez coincide con la escala Casi Nunca y Nunca en la sostienen que no existe una buena organización, y sobre todo comunicación de cómo se desarrollará estas actividades recreativas. El Gráfico No 83 detalla los resultados obtenidos:

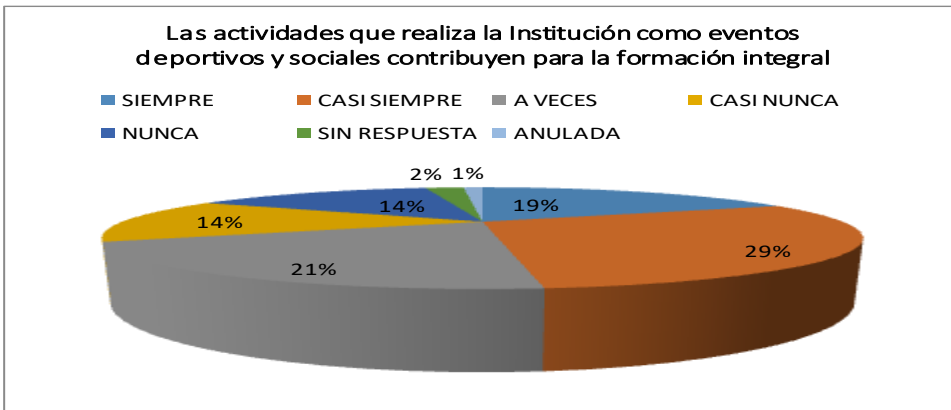


Gráfico 83 Interacción y socialización
Fuente: elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Existe preocupación de del Instituto por realizar programas de apoyo que refuercen los conocimientos de los estudiantes con promedios bajos?

El bajo rendimiento es un factor que afecta directamente al estudiante, que muchas veces se ha visto obligado a abandonar sus estudios en forma precipitada. Es importante que toda Institución Educativa agote todos sus recursos para lograr que el estudiante mejore moral y académicamente,

Esta pregunta se realizó para determinar si los estudiantes encuentran apoyo pedagógico frente a situaciones académicas, que lo están afectando directamente. La Tabla No 59 determina arrojando el siguiente resultado

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Tabla 59 Refuerzo académico

PREGUNTA 16			
Existe preocupación de la institución por realizar programas de apoyo que refuercen los conocimientos de los estudiantes con promedios bajos			
	ESCALA	Número de Encuestados	Porcentaje
1	SIEMPRE	27	10%
2	CASI SIEMPRE	65	24%
3	A VECES	78	29%
4	CASI NUNCA	55	21%
5	NUNCA	36	13%
	SIN RESPUESTA	7	3%
	TOTAL	268	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 84 demuestra que el 10% de los estudiantes Siempre están agradecidos con los docentes que se han preocupado por ayudarles a comprender la materia y poder solucionar su problema académico; el 24% Casi Siempre sostiene que cuando habido la oportunidad de solicitar un refuerzo académico se han sentido apoyados por los docentes; el 29% a Veces indica que han recibido apoyo escolar para mejorar, pero también en ocasiones no ha existido interés por parte de algunos docentes por brindarles ayuda pedagógica; lamentablemente el 21% Casi Nunca y el 13% Nunca sostienen que ningún docente demostró voluntad o empatía por motivar a que mejore su rendimiento.

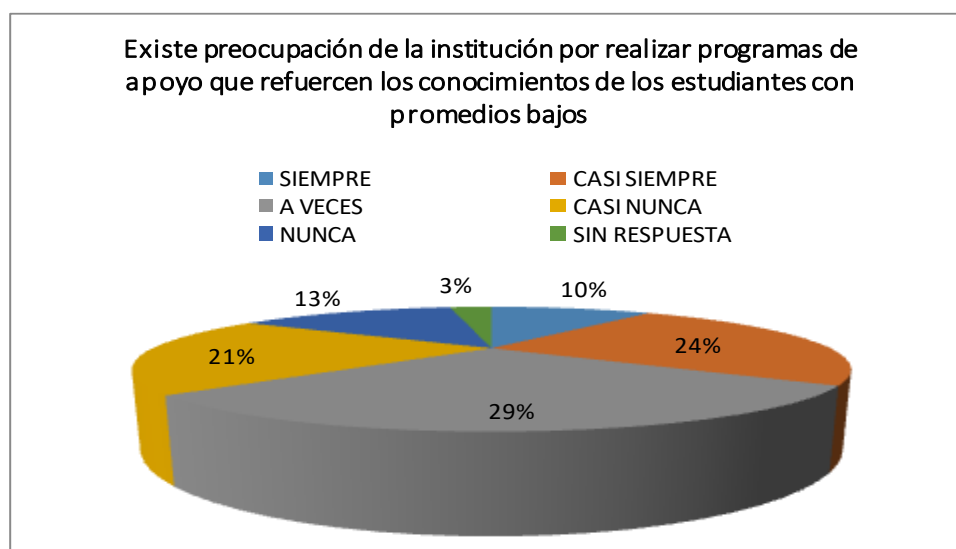


Gráfico 84 Refuerzo académico

Fuente: elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

¿Cuándo existe un cambio dentro de la gestión educativa, el Instituto informa oportunamente para evitar contratiempos?

Cuando se desea mejorar la calidad de servicio los cambios siempre se van a desarrollar con frecuencia, con el fin de que el beneficio sea recíproco para todos quienes conforman la Instituciones educativas; es necesario que toda variación que se vaya presentando por mínima que sea, se la comunique de forma inmediata para que se evite contratiempos para las los clientes externos e internos.

El Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, últimamente ha realizado varios cambios tanto en la infraestructura como en la calidad de servicio, por lo que es necesario conocer la perspectiva del estudiante y si esto lo ha afectado directamente.

En la Tabla No 60 se detallan los resultados obtenidos:

Tabla 60 Información de cambios de gestión educativa

PREGUNTA 17		
Cuando existe un cambio dentro de la gestión educativa, el Instituto informa oportunamente para evitar contratiempos		
ESCALA	Número de Encuestados	Porcentaje
1 SIEMPRE	35	13%
2 CASI SIEMPRE	63	24%
3 A VECES	82	31%
4 CASI NUNCA	37	14%
5 NUNCA	46	17%
SIN RESPUESTA	4	1%
TOTAL	267	100%

Fuente: elaborado por Nancy Eras (2018)

El Gráfico No 85 señala la percepción que tienen los estudiantes, 13% Siempre está informado de los cambios que se desarrollan en el Instituto, el 24% Casi Siempre le han indicado de los posibles cambios; el 31% A Veces ha logrado informarse por parte del Instituto o por compañeros de clase sobre cambios lo que ha permitido poder planificar sus actividades y evitar contratiempos; pero el 14% Casi Nunca y el 17% Nunca manifiestan que no se han enterado de dichos cambios, que si los afecta a ellos realizan su reclamo caso contrario les da lo mismo.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

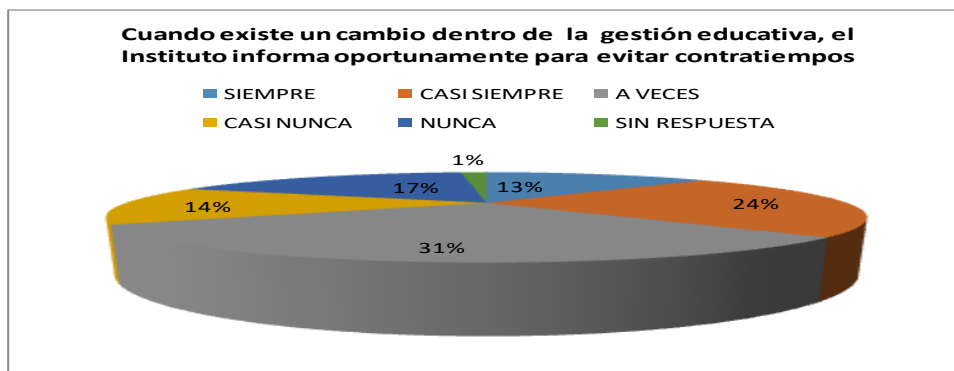


Gráfico 85 Información de cambios de gestión educativa
Fuente: elaborado por Nancy Eras (2018)

¿Al inicio de cada semestre el docente de cada asignatura presenta el syllabus adecuadamente?

El syllabus es considerado como una herramienta de planificación importante que permite informar de manera clara y organizada información importante sobre cada materia en relación a la metodología a utilizar, su contenido y secuencia que permite al estudiante alcanzar su mayor comprensión.

Es importante conocer si el estudiante del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano tiene conocimiento de lo que es un syllabus y que si el docente lo está indicando al inicio de cada semestre. La Tabla No 61 expone los siguientes resultados

Tabla 61 Entrega de syllabus

PREGUNTA 18			
Al inicio de cada semestre el docente de cada asignatura presenta el syllabus adecuadamente			
	ESCALA	Número de Encuestados	Porcentaje
1	SIEMPRE	45	17%
2	CASI SIEMPRE	84	31%
3	A VECES	72	27%
4	CASI NUNCA	33	12%
5	NUNCA	28	10%
	SIN RESPUESTA	3	1%
	ANULADA	3	1%
	TOTAL	268	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

El Gráfico No 86 demuestra que el 17% de los estudiantes Siempre recibieron esta herramienta y que les ha permitido mejorar sus conocimientos; el 31% Casi Siempre ha sido de gran utilidad el Syllabus en ciertas materias; el 27% A Veces sostiene que en algunas asignaturas lo han recibido pero no habido ningún inconveniente en las que no les dieron esta herramienta; el 12% Casi Nunca indica que el syllabus que en una asignatura no se respetó lo que se indicaba en la herramienta y el 10% Nunca recibieron esta herramienta de planificación.

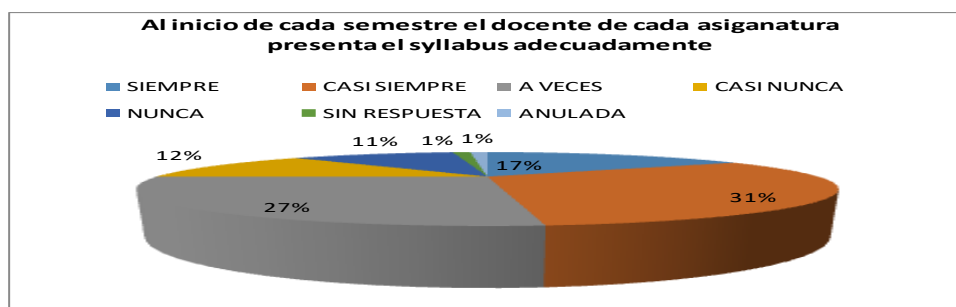


Gráfico 86 Entrega de syllabus
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

¿En general está satisfecho con la labor que del Instituto realiza?

Sentir satisfacción por un servicio recibido es lo que normalmente experimenta un cliente, cuando sus necesidades han sido de su total agrado, el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, tiene como objetivo principal brindar un servicio educativo de alta calidad y es importante conocer oportunamente que tan satisfechos se sienten sus alumnos con la labor que realizan constantemente. En la Tabla No 62 podemos apreciar los siguientes resultados

Tabla 62 Satisfacción y calidad de servicio

PREGUNTA 19			
En general está satisfecho con la labor que la Institución realiza			
	ESCALA	Número de Encuestados	Porcentaje
1	SIEMPRE	56	21%
2	CASI SIEMPRE	93	35%
3	A VECES	93	35%
4	CASI NUNCA	17	6%
5	NUNCA	7	3%
	SIN RESPUESTA	2	1%
	TOTAL	268	100%

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

En EL Gráfico No 87 se puede evidenciar que el 21% de los estudiantes están Siempre satisfechos con la labor que realiza el Instituto en su beneficio; el 35% Casi Siempre y el 35% A Veces tiene opiniones que coinciden en puntaje lo que indica que los estudiantes reconocen los esfuerzos que realiza el Instituto por mejorar su calidad educativa y por tanto se sienten conformes con todos los cambios que se han presentado; el 6% Casi Nunca y el 3% Nunca no han podido apreciar las mejoras que se han realizado.

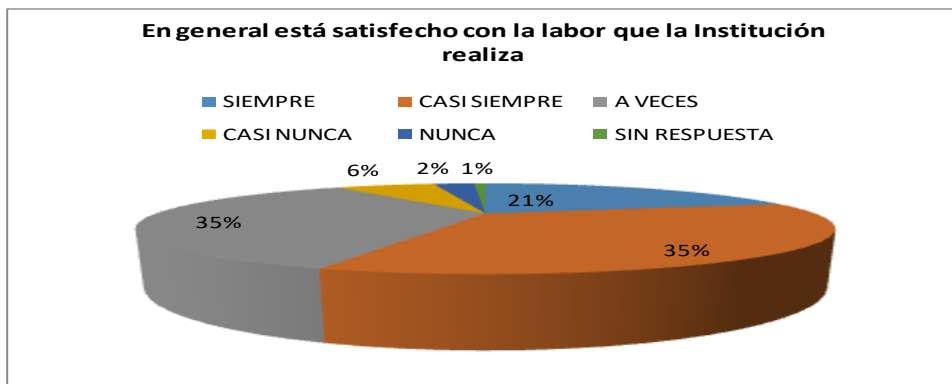


Gráfico 87 Satisfacción y calidad de servicio
Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

VI. PROPUESTA DE INTERVENCION

Al obtener los resultados se determinó un análisis FODA para ver determinar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en base a las respuestas obtenidas en las encuestas del clima laboral y de la calidad – satisfacción del estudiante.

6.1.- ANÁLISIS FODA CLIMA LABORAL

Se utiliza el análisis FODA para determinar propuestas de intervención en los puntos críticos del Instituto considerando las dimensiones utilizadas en la encuesta del clima laboral, mediante este análisis se obtiene:

Las Fortalezas dimensiones:

- Responsabilidades (Responsabilidad profesional) mediante este criterio se determina que se encuentran en forma equilibrada ya que, el colaborador siente que puede aplicar sus habilidades y capacidades
- Sentido de pertenencia (En la organización) libertad de poder de realizar el trabajo lo que conlleva a creer, cuidar y defender al Instituto como si fuera suyo.

Las Oportunidades dimensiones:

- Relaciones Sociales (Confianza) es el de mejorar para que se conviertan a futuro en fortalezas
- Cooperación (Interacción, Manejo de conflictos, Unidad de propósito) son aceptadas positivamente por el personal, pero se debe tratar al máximo de aprovecharlas.

Las Debilidades dimensiones:

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

- se debe aclarar que cuando se realizó el análisis los resultados fueron que un 65% de los encuestados estaban satisfechos pero el 35% no opinan lo mismo es por este motivo que se consideró como una Debilidad que puede ser mejorada a tiempo.
- Motivación (Satisfacción, Reconocimiento, Crecimiento Profesional) es necesario hacer énfasis en estos puntos y crear estrategias para seguir manteniendo al personal satisfecho.
- Comunicación (Altos mandos, Con otros departamentos respectivamente), se debe seguir fortaleciendo la comunicación.

Las Amenazas dimensiones:

- Estructura (Conocimiento de políticas, normas y procedimientos)
- Relaciones sociales (Cohesión de Grupo).
- Estos resultados son críticos se obtuvieron luego de evaluar la encuesta de la calidad y satisfacción del estudiante, para el cual se propondrá una propuesta de intervención que permita mejorar los resultados,

El análisis de los resultados obtenidos del clima laboral se puede detallar en la siguiente en la

Tabla No 63

Tabla 63 Análisis FODA Clima Laboral I.T.S.Q.M.

FODA CLIMA LABORAL

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
DIMENSIÓN	CRITERIO	DIMENSIÓN	CRITERIO
RESPONSABILIDAD	Responsabilidad profesional	RELACIONES SOCIALES	Confianza
SENTIDO DE PERTENENCIA	En la Organización	COOPERACIÓN	Interacción
			Manejo de conflictos
			Unidad de propósito
DEBILIDADES		AMENAZAS	
DIMENSIÓN	CRITERIO	DIMENSIÓN	CRITERIO
MOTIVACIÓN	Satisfacción	ESTRUCTURA	Conocimiento de políticas
	Reconocimiento		
	Crecimiento profesional		
COMUNICACIÓN	Altos mandos	RELACIONES SOCIALES	Cohesión en grupo
	Con otros departamentos		

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

6.2.- ANÁLISIS FODA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Mediante los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los estudiantes se determinó dos dimensiones Infraestructura y Calidad de Servicio, pero dentro de estas dimensiones se establecieron criterios que mediante el análisis FODA se pudo determinar:

Las Fortalezas en las dimensiones:

- Infraestructura (Disponibilidad de material escolar), la mayoría de estudiantes está satisfecho con los materiales utilizados para su enseñanza.
- Calidad de Servicio (Atención al cliente por parte de Instituto, la Secretaría y la información oportuna) el análisis indica que la atención es satisfactoria.

Las Oportunidades en las dimensiones:

- Calidad de Servicio (Atención al cliente tiempo de espera, Información horario de exámenes, Satisfacción por la labor realizada por el I.T.S.Q.M., Servicio Bar estudiantil) en este punto se tiene la oportunidad de mejorar la Atención al cliente, la labor que ha venido desempeñando el Instituto a favor del estudiante, la atención y calidad en el Bar estudiantil para considerarse una fortaleza.

Las Debilidades en las dimensiones:

- Calidad de Servicio (Interacción - Socialización, Syllabus) en base a los resultados de la encuesta realizada se despliega lo siguiente el 50% positivo para el Instituto y el otro 50% en contra, es decir aún se está a tiempo de mejorar este resultado a favor del estudiante como del Instituto.

Las Amenazas en las dimensiones:

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

- Infraestructura (Gestión, información infraestructura, disponibilidad de equipo de computación, material bibliográfico, acceso a internet, seguridad y limpieza de los baños, refuerzo académico), dentro de esta dimensión estos criterios son graves que podrían traer como consecuencia mala imagen para el Instituto como el ausentismo definitivo de estudiantes, se dará una propuesta de intervención.
- Calidad de Servicio (Refuerzo Académico, Información gestión educativa), los criterios en mención forman parte de la calidad educativa, en la propuesta de intervención se dará una oportuna intervención.

En la Satisfacción en la calidad y servicio del estudiante mediante FODA se detalla en la

Tabla No 64

Tabla 64 Análisis FODA Calidad y Satisfacción del estudiante del .T.S.Q.M.

CALIDAD Y SATISFACCIÓN

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
DIMENSIÓN	CRITERIO	DIMENSIÓN	CRITERIO
INFRAESTRUCTURA	Disponibilidad de material escolar	CALIDAD DE SERVICIO	Atención al cliente tiempo de espera
CALIDAD DE SERVICIO	Atención al cliente por parte del I.T.S.Q.M.		Información Horario exámenes
	Información oportuna		Satisfacción por la labor realizada por I.T.S.Q.M.
	Atención al cliente por parte de la secretaría del I.T.S.Q.M.		Servicio del bar estudiantil
DEBILIDADES		AMENAZAS	
DIMENSIÓN	CRITERIO	DIMENSIÓN	CRITERIO
CALIDAD DE SERVICIO	Interacción y socialización	INFRAESTRUCTURA	Gestión de la infraestructura
	Entrega de Syllabus		Información de la infraestructura
			Disponibilidad equipos de computación
			Disponibilidad de material bibliográfico
			Accesibilidad de servicio de internet
		Seguridad y limpieza servicios higiénicos	
		CALIDAD DE SERVICIO	Refuerzos académicos
			Información de cambios de gestión educativa

Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

Para poder realizar la propuesta de intervención se consideró las escalas:

Siempre las personas que optan por esta respuesta están realmente contentas y satisfechas porque han encontrado alguna respuesta positiva a su requerimiento.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Casi Siempre porque pese a que la mayoría de las personas encuestadas están casi de acuerdo en todo lo que se les pregunto falta todavía algo por mejorar para llegar al éxito.

A veces en esta escala considero que las personas encuestadas dudan al dar su respuesta no pueden concretar si es positiva o negativa, por lo que es necesario también intervenir en este tipo de respuesta por su indecisión.

Casi Nunca esta escala permite observar que para algunas personas alguna vez se hizo algo a su favor, pero de ahí no pasó nada.

Nunca definitivamente en esta escala nunca la respuesta es totalmente negativa es decir no se cumplió con algo o no se realizó lo prometido.

La escala lo podemos apreciar en la Tabla No 65

Tabla 65 Escala de medición

ESCALA DE MEDICIÓN


SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
POSITIVO		NEGATIVO		

. Fuente: Elaborado por Nancy Eras (2018)

Mediante este análisis doy varias propuestas he tratado de ponerme en el lugar de las dos partes y tratar de ser recíproca, ya que considero que el Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano, es un buen lugar para prepararse, que poco a poco ha ido creciendo y brindado oportunidades a estudiantes como es mi caso, puedan prepararse.

6.3.- PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN CRITERIOS DE CLIMA LABORAL

6.3.1- POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

		<h1>PLAN DE INTERVENCIÓN</h1>	
DIMENSIÓN	ESTRUCTURA		
CRITERIO	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		
FACTOR DE EVALUACIÓN		%	ESCALA
Políticas, reglamentos y estatutos se aplican en forma efectiva en el I.T.S.Q.M. (p4)		41	A veces
		9	Casi Nunca
		2	Nunca
PROPUESTA			
Organizar un taller de Inducción de para todo el personal			
QUE DEBEN HACER			
Planificar realizar un taller de inducción para tratar los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos, Misión y Visión del I.T.S.Q.M - Filosofía y estructura del I.T.S.Q.M. - Manual de funciones y responsabilidades - Manual de procedimientos - Reglamento laboral, lineamientos de contratos, etc. 			
CUANDO DEBEN HACERLO			
- Por lo menos una vez al año			
QUE SE ESPERA COMO RESULTADO			
<ul style="list-style-type: none"> - Evitar sanciones a futuro - Evitar malos entendidos por parte del personal acerca de sus obligaciones laborales y disciplinarias 			
RESPONSABLES			
<ul style="list-style-type: none"> - Departamento de Talento Humano I.T.S.Q.M - Autoridades del I.T.S.Q.M. 			
FUENTE DE VERIFICACIÓN			
Listado de asistencia a la presentación del proceso de Inducción			
Elaborado por	Nancy Eras		


ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

6.3.2.-COMPAÑERISMO

	<h1>PLAN DE INTERVENCIÓN</h1>	
DIMENSIÓN	RELACIONES SOCIALES	
CRITERIO	COMPAÑERISMO	
FACTOR DE EVALUACIÓN	%	ESCALA
- Se realizan eventos sociales par a fomentar el compañerismo dentro del I.T.S.Q.M. (p16)	34	A veces
	20	Casi Nunca
	5	Nunca
PROPUESTA		
Organizar:		
<ul style="list-style-type: none"> - Eventos de dispersión (paseos, deportes) - Concursos de desempeño grupal - Talleres motivacionales 		
QUE DEBEN HACER		
- Planificar este tipo de actividades dentro del I.T.S.Q.M.		
CUANDO DEBEN HACERLO		
- Por lo menos 1 veces al año		
QUE SE ESPERA COMO RESULTADO		
<ul style="list-style-type: none"> - Liberación de estrés por carga de trabajo. - Reforzar la integración grupal. 		
RESPONSABLES		
<ul style="list-style-type: none"> - Talento Humano del I.T.S.Q.M. - Autoridades del I.T.S.Q.M. 		
FUENTE DE VERIFICACIÓN		
Control de Asistencia		
<ul style="list-style-type: none"> - Eventos sociales - Concursos - Talleres 		
Elaborado por	Nancy Eras	

6.4.- PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN CRITERIOS DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ESTUDIANTE


6.4.1.- GESTIÓN E INFORMACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

		<h1>PLAN DE INTERVENCIÓN</h1>	
SATISFACCION EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES			
DIMENSIÓN		INFRAESTRUCTURA	
CRITERIO		GESTIÓN E INFORMACIÓN DE LA INFRAESRUCTURA	
FACTOR DE EVALUACIÓN		%	ESCALA
- El I.T.S.Q.M. genera oportunamente la infraestructura disponible, sillas, borrador, mesas, etc. (p1)		39	A Veces
		12	Casi Nunca
		5	Nunca
- El I.T.S.Q.M. brinda información sobre la infraestructura (p2)		29	A Veces
		22	Casi Nunca
		5	Nunca
PROPUESTA			
<ul style="list-style-type: none"> - Hacer un levantamiento de muebles y equipos de estudio que posee actualmente el I.T.S.Q.M. y dar de baja a los que realmente no se puedan utilizar. - En base al número de alumnos matriculados realizar la planificación y distribución de los mismos. - Que los requerimientos de los estudiantes por falta de algún insumo sean tratados con la mayor diligencia posible de ser posible clasificarlos por prioridades. - En cada pasillo poner rótulos de ubicación. 			
QUE DEBEN HACER			
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar periódicamente control y mantenimiento de la infraestructura - Dar respuesta inmediata a los distintos requerimientos. - Arreglar las mesas, sillas, que estén en mal estado. - Otorgar responsabilidad al estudiante mediante charlas sobre el uso de la infraestructura del I.T.S.Q.M. - Hacer trípticos de ubicación y entregar a cada estudiante del I.T.S.Q.M. 			
CUANDO DEBEN HACERLO			
<ul style="list-style-type: none"> - Antes de iniciar cada semestre 			
QUE SE ESPERA COMO RESULTADO			
<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar en la entrega de respuesta a la calidad de servicio, gestionando lo más pronto posible los requerimientos de los estudiantes. - Que el aprovechamiento de los estudiantes mejore - Que se aproveche los espacios físicos que posee el I.T.S.Q.M - Mantener informado al estudiante y que este pueda ir al lugar que requiera dirigirse. 			
RESPONSABLES			
<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura y Servicios Generales del I.T.S.Q.M. - Presupuesto y Finanzas del I.T.S.Q.M. 			

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

<ul style="list-style-type: none"> - Secretaria - Autoridades del I.T.S.Q.M. 	
FUENTE DE VERIFICACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> - Disminución de quejas estudiantiles - Pérdida de tiempo en horas de estudio por no disponer de suficiente material, equipos y/o aulas. 	
Elaborado por	Nancy Eras


6.4.2.- LABORATORIO DE COMPUTACIÓN E INTERNET

	PLAN DE INTERVENCIÓN		
SATISFACCION EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES			
DIMENSIÓN	INFRAESTRUCTURA		
CRITERIO	LABORATORIO DE COMPUTACIÓN E INTERNET		
FACTOR DE EVALUACIÓN	%	ESCALA	
<ul style="list-style-type: none"> - Se dispone de suficientes equipos de computación en el I.T.S.Q.M. (p4) 	24	A veces	
	24	Casi Nunca	
	16	Nunca	
<ul style="list-style-type: none"> - El servicio de internet que brinda el I.T.S.Q.M. es adecuado (p6) 	17	A veces	
	26	Casi Nunca	
	36	Nunca	
PROPUESTA			
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un proyecto de práctica para los estudiantes de las carreras de informática. - Mayor cobertura de la red de internet 			
QUE DEBEN HACER			
Planificar: <ul style="list-style-type: none"> - Antes de iniciar el semestre se debe realizar una revisión técnica (cableado de alambres). - Supervisión de muebles y enseres que sean suficientes y en buen estado. - Los docentes de informática establezcan como nota de práctica a los estudiantes de esta carrera, que realicen el mantenimiento e instalación de programas, de las computadoras que tengan algún defecto o no estén funcionando correctamente. - Charlas sobre el uso y mantenimiento correcto de las computadoras dado por los estudiantes. - Gestionar sobre la accesibilidad de internet para el uso de los estudiantes 			
CUANDO DEBEN HACERLO			
<ul style="list-style-type: none"> - Cada semestre 			
QUE SE ESPERA COMO RESULTADO			
<ul style="list-style-type: none"> - El uso continuo del laboratorio - Participación activa de los estudiantes de informática. - Que se pueda utilizar el servicio de internet sin ningún inconveniente. 			
RESPONSABLES			

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación Académica de Carreras (Informática) - Sistemas - Autoridades del I.T.S.Q.M. - Estudiantes de informática 	
FUENTE DE VERIFICACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de prácticas de estudiantes participantes - Listado de personas que asistieron a charla de uso y mantenimiento de equipos. - Disminución de quejas por falta de internet. 	
Elaborado por	Nancy Eras

6.4.3.- SEGURIDAD Y LIMPIEZA DE SERVICIOS HIGIENICOS

	<h1>PLAN DE INTERVENCIÓN</h1>		
SATISFACCION EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES			
DIMENSIÓN	INFRAESTRUCTURA		
CRITERIO	SERVICIOS HIGIENICOS		
FACTOR DE EVALUACIÓN		%	ESCALA
<ul style="list-style-type: none"> - Los baños higiénicos del I.T.S.Q.M. son seguros, adecuados y limpios (p7) 		29	A veces
		25	Casi Nunca
		18	Nunca
PROPUESTA			
<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar la cultura comprometida y responsable de cuidado y limpieza de servicios higiénicos. 			
QUE DEBEN HACER			
Planificar: <ul style="list-style-type: none"> - Talleres de uso, cuidado y limpieza de los servicios higiénicos. - Como el Instituto posee cuatro pisos, y cada una dispone de dos baños, delegar responsabilidad de control a cada curso de acuerdo al piso que se encuentre el mismo informando de manera inmediata a Servicios Generales e Infraestructura las inconformidades encontradas. 			
CUANDO DEBEN HACERLO			
<ul style="list-style-type: none"> - Cada semestre 			
QUE SE ESPERA COMO RESULTADO			
<ul style="list-style-type: none"> - Que se mantenga orden y limpieza en los baños. - La participación de los estudiantes. 			
RESPONSABLES			
<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura y servicios Generales - Autoridades del I.T.S.Q.M. - Estudiantes del I.T.S.Q.M. 			
FUENTE DE VERIFICACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> - Baños Higiénicos limpios y seguros 			
Elaborado por	Nancy Eras		

6.4.4.- BIBLIOTECA

		<h2>PLAN DE INTERVENCIÓN</h2>	
SATISFACCION EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES			
DIMENSIÓN		INFRAESTRUCTURA	
CRITERIO		BIBLIOTECA	
FACTOR DE EVALUACIÓN		%	ESCALA
<ul style="list-style-type: none"> - La biblioteca del I.T.S.Q.M. dispone de material bibliográfico suficiente (p5) 		33	A veces
		18	Casi Nunca
		10	Nunca
PROPUESTA			
<ul style="list-style-type: none"> - Promover el uso de la biblioteca física y la digital 			
QUE DEBEN HACER			
<p>Planificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incrementar material bibliográfico de acuerdo a las carreras que ofrece el I.T.S.Q.M. para la biblioteca física, para aquellos estudiantes que no disponen de internet en sus domicilios. - Mobiliario adecuado, cómodo y suficiente - Facilitar Préstamo de libros - Horarios adecuados para el uso de la biblioteca dentro del I.T.S.Q.M. - Que se motive el uso de la biblioteca virtual del el I.T.S.Q.M. con él envío de trabajos de consulta. 			
CUANDO DEBEN HACERLO			
<ul style="list-style-type: none"> - Cada semestre 			
QUE SE ESPERA COMO RESULTADO			
<ul style="list-style-type: none"> - Que la biblioteca sea esta física o digital sea utilizada como herramienta indispensable de estudio. - Que se motive al estudiante a investigar. 			
RESPONSABLES			
<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura y Servicios (Biblioteca) - Autoridades del I.T.S.Q.M. - Estudiantes de informática 			
FUENTE DE VERIFICACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> - Los docentes que envíen las consultas pueden verificar si se utilizó la biblioteca virtual. 			
Elaborado por		Nancy Eras	


6.4.5.- BAR ESTUDIANTIL

		<h2>PLAN DE INTERVENCIÓN</h2>	
SATISFACCION EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES			
DIMENSIÓN		INFRAESTRUCTURA	

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

CRITERIO	BAR ESTUDIANTIL	
FACTOR DE EVALUACIÓN	%	ESCALA
- La calidad de servicio del bar estudiantil cumple sus expectativas (variedad, limpieza, atención) dentro del I.T.S.Q.M. (p8)	29	A veces
	19	Casi Nunca
	12	Nunca
PROPUESTA		
- Planificar una encuesta de satisfacción del cliente para poder mejorar expectativas del cliente en relación al bar estudiantil		
QUE DEBEN HACER		
Planificar:		
- Elaborar encuestas en la que los estudiantes califiquen el servicio recibido por el bar estudiantil.		
CUANDO DEBEN HACERLO		
- Cada semestre		
QUE SE ESPERA COMO RESULTADO		
- En base a resultados de las encuestas tomar medidas correctivas en puntos que requieran cambios urgentes.		
RESPONSABLES		
- Representante legal Bar Estudiantil		
- Autoridades del I.T.S.Q.M.		
- Estudiantes del I.T.S.Q.M.		
FUENTE DE VERIFICACIÓN		
- Uso continuo del bar estudiantil, logrando disminuir las ventas ambulantes fuera del I.T.S.Q.M.		
Elaborado por	Nancy Eras	

6.4.6.-PROGRAMA DE REFUERZO ACADÉMICO

	PLAN DE INTERVENCIÓN		
SATISFACCION EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES			
DIMENSIÓN	CALIDAD DE SERVICIO		
CRITERIO	PROGRAMA DE REFUERZO ACADEMICOS		
FACTOR DE EVALUACIÓN	%	ESCALA	
- Existen programas de refuerzo de conocimientos (p16)	29	A veces	
	21	Casi Nunca	
	13	Nunca	
- Se informa de cambios en la gestión educativa en el I.T.S.Q.M. (p17)	31	A veces	
	14	Casi Nunca	
	17	Nunca	
PROPUESTA			
- Planificar medidas de apoyo suplementario.			
- Estimular al estudiante a que asista a clases de refuerzo y lograr recobrar su auto confianza.			

**ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO
METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES**

<ul style="list-style-type: none"> - El docente debe tratar de involucrarse con el estudiante que tenga este tipo de problemas de rendimiento y tratar de orientarlo. Muchas veces no es el rendimiento lo que refleja su estado de ánimo. - Cuando se trate de cambios de cualquier índole, siempre la comunicación debe ser activa, pues se sabe que cada cambio puede traer con ello aspectos positivos como negativos. 	
QUE DEBEN HACER	
<p>Planificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparar clases extras para estudiantes con bajos rendimientos, con el fin de que estos puedan aprovechar al máximo los conocimientos impartidos por el docente. - Enviar trabajos de refuerzo, y que se dé la oportunidad de una participación activa durante las horas de clase. - Dar seguimientos a los estudiantes de bajo rendimiento, y averiguar cuál es el motivo de su bajo rendimiento. 	
CUANDO DEBEN HACERLO	
<ul style="list-style-type: none"> - Constantemente 	
QUE SE ESPERA COMO RESULTADO	
<ul style="list-style-type: none"> - Que los bajos rendimientos sean superados y que el estudiante entienda la materia. - Que los docentes den la oportunidad a los estudiantes de bajo rendimiento a que participen más en sus clases y logren que mejore la confianza. <p>Que luego de realizar un seguimiento se puedan tomar medidas que permitan mejorar la estabilidad emocional del estudiante este pueda concluir con su carrera.</p>	
RESPONSABLES	
<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación Académica de Carreras - Gestión Estudiantil 	
FUENTE DE VERIFICACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> - Lista de alumnos asistentes a clases de refuerzo. - Fichas de seguimientos a estudiantes en los que se pueda verificar causas, motivos y circunstancias de su bajo rendimiento y además un plan de acción para solucionar dicho problema. 	
Elaborado por	Nancy Eras

CONCLUSIONES

- El clima laboral es un factor muy importante dentro del I.T.S.Q.M., que permite llegar al éxito ya que durante su proceso permite poner límites a las conductas y actitudes de las personas que laboran tratando de evitar que el clima se convierta en un lugar negativo para trabajar.
- Se debe generar un compromiso de responsabilidad y cultura organizacional que permita el respeto a las normas, procedimientos y políticas que rigen en el I.T.S.Q.M.
- La comunicación es una herramienta que debe ser utilizada con mayor constancia, es decir se debe aplicar un lenguaje corporativo, y no especular con información a través de canales informales de comunicación.
- Es importante que se realice encuestas sobre el clima laboral por lo menos una vez al año y de esta manera poder sentir la percepción del personal del I.T.S.Q.M. frente a temas relevantes y poder solucionarlos a tiempo.
- La calidad de servicio y satisfacción del estudiante debe mejorar totalmente, sobre todo en la parte de servicios de laboratorios de computación, internet, baños higiénicos. Pese al esfuerzo que el I.T.S.Q.M. ha realizado se debe concientizar a los alumnos en cuidar los materiales que se le ofrece como herramientas de trabajo.
- Es necesario que los docentes incentiven y motiven a los estudiantes a ser más investigativos ya que al realizar este tipo de actividades permite llegar alcanzar la satisfacción.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar este tipo de encuestas que permitan tomar correctivos a tiempo e ir mejorando paulatinamente las cosas negativas que se vayan presentando.
- Realizar seguimientos a estudiantes con bajos rendimientos con el fin de llegar al punto que demuestre el motivo de su forma de proceder, llevar un control y sobre todo darle la oportunidad de que este pueda concluir con su carrera.
- Realizar actividades que permitan involucrar al personal en conjunto con los estudiantes, en los que se puedan demostrar sus destrezas y habilidades.
- Motivar al personal que ha demostrado lealtad ante toda circunstancia, expresándole felicitaciones públicas, por la labor cumplida, muchas veces eso puede significar mucho en la vida de cada trabajador.
- Es necesario que de acuerdo al análisis FODA los puntos débiles sean tratados a tiempo, tanto en el clima laboral como en la satisfacción del estudiante para evitar factores negativos que afecten la convivencia docente y estudiantil.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2012). *Diccionario de Términos de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica.
- Amoros, M. (2007). *Calidad de vida en el trabajo*. Venezuela: Libreros Unidos.
- Angel, R. d. (26 de Agosto de 2015). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Metodología de la Investigación: <https://reinadelangel.wordpress.com/2015/08/26/metodologia-de-la-investigacion/>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme,C.A.
- Armstrong, M. (1991). *Gerencia de recursos Humanos*. Bogotá: Legis.
- Christensen, L. (1980). *Experimental methodology*. Boston: Ally and bacon Inc.
- Daza, A. (2014). *Ideología y Socialismo del Siglo XXI*. Recuperado el 09 de junio de 2017, de <https://www.aporrea.org/ideología/a179851.html>
- Dessler, G. (1997). *Organización y Adminstración: Enfoque situacional*. México: Prentice Hall.
- Fernández, F., & Fuster, F. (2007). *retos Laborales del nuevo milenio*. Londo: Kingdom.
- Gadow, F. (2010). *La Gestión del Talento en tiempos de cambio* (1era. Edición ed.). Buenos Aires: Granica.
- Galindo Cáceres, L. (2000). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: S.A. ALHAMBRA MEXICANA.
- Gan, F., & Gaspar, B. (2007). *Manual de Recursos HUMANOS* (1era. edición ed.). Barcelona: UOC.
- García Córdoba, F. (2004). *El Cuestionario*. México: Limusa.
- García, M., Ibáñez, J., & Alvira, F. (1993). *El análisis de la realidad socia. Métodos y Técnicas de Investigación*. Madris: Alianza Universidad Textos.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnely, J. (2006). *Las organizaciones: Comportamiento estructura, procesos*. Mexico: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE MEXICO.
- Gil, I., Sánchez, M., Berenguer, G., & González-Gallarza, M. (2005). *Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas*. Cuadernos Empresariales.
- Grönroos, C. (1984). *A Service quality model and its marketing implication*. European: Journal of.
- Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano. (20 de mayo de 2017). Obtenido de Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano:
http://www.tecnologicoquitometropolitano.com/quienes_somos.htm
- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Introducción a la psicología industrial y organizaconal*. México: Mc. Graw Hill.
- Lerna González, H. (2016). *Metodología de la Investigación: propueta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá: Ecoe.
- Lopez, J. (2005). *Motivación Laboral y gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg*.
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F., & Plinio, G. (2002). *Evaluación Organizacional*. Ottawa: Felipe Herrera Library.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción del trabajo*. Tesis Doctoral. Madrid.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2015). *Definiciones*. Recuperado el 22 de Abril de 2017, de <http://definicion.de>
- Polaino, A., Cabanyes, J., & Del Pozo, A. (2003). *Fundamentos de Psicología de la personalidad*. Madrid: Rial S.A.
- Quesada, V., & García, A. (1988). *Lecciones de cálculo de probabilidades*. Madrid: Juan Bravo.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

Rebeil, M. (2010). *El Poder de la Comunicación en las Organizaciones*. Mexico: AMCO.

Schunk, D. (1997). *Teorías del aprendizaje*. México: Prentice Hall.

Seisdedos, N. (1996). El clima laboral y su medida. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.

Serna, H. (2006). *Conceptos Básicos. En servicio al cliente*. Colombia: Panamericana editorial Ltda.

Sierra Bravo, R. (1988). *Técnicas de investigación Social. Teoría y Ejercicios*. Madrid: Paraninfo.

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación Científica*. Mexico: Ilimusa.

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

ANEXOS

ANEXO 1 Modelo de Encuesta Clima Laboral

Fecha: _____

TU OPINIÓN ES IMPORTANTE ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

Estimado colaborador del Instituto Tecnológico Superior Quito Metropolitano:
La presente encuesta está diseñada para evaluar su percepción de los factores que inciden en el clima laboral del INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO, con el objeto de mejorar el ambiente laboral.
INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas, y conteste con honestidad, trate de no dejar ninguna pregunta sin respuesta. Se guardará absoluta reserva. Seleccione el numeral que usted considere de adecuado en base a la siguiente escala:
1= SIEMPRE 2= CASI SIEMPRE 3= A VECES 4= CASI NUNCA 5= NUNCA

GENERO	<input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMENINO					
AREA	<input type="checkbox"/> ADMINISTRATIVA <input type="checkbox"/> DOCENTE <input type="checkbox"/> ADMINISTRATIVA-DOCENTE					
DIMENSION	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
ESTRUCTURA	1.-La infraestructura y distribución física del I.T.S.Q.M. facilitan el desempeño de mis funciones.					
	2.- Conozco las normas, reglamentos y objetivos del I.T.S.Q.M.					
	3.- El I.T.S.Q.M. brinda las herramientas, materiales y equipo, necesarios para desarrollar bien mi trabajo.					
	4.-Las políticas establecidas en los estatutos y reglamentos del I.T.S.Q.M. se aplica en forma efectiva.					
RESPONSABILIDAD	5.- La responsabilidad que se me otorga es justa.					
	6.- Conozco las exigencias de mi trabajo.					
	7.- Soy responsable de mi trabajo, sin necesidad de que me controlen.					
COOPERACIÓN	8.-El I.T.S.Q.M. promueve la cooperación y considera las aportaciones que puedo brindar en su momento.					
	9.-Cuento con la colaboración de mis compañeros en cualquier circunstancia.					
	10.- Aporto con soluciones para resolver problemas que se presenten en el I.T.S.Q.M.					
	11.-Existe un espíritu de cooperación a la hora de realizar un trabajo en equipo.					
RELACIONES SOCIALES	12.- Estoy dispuesto a colaborar con el I.T.S.Q.M. cuando se requiera hacer cambios por el bien de la Institución.					
	13.- Mantengo buenas relaciones sociales con mis compañeros y autoridades del I.T.S.Q.M.					
	14.- Me desenvuelvo socialmente, con fuerza de carácter, siendo exigente sin dejar de ser servicial y cortés.					
	15.- Considero que existe un vínculo de confianza entre el personal y autoridades del I.T.S.Q.M.					
	16.- El I.T.S.Q.M. realiza eventos para fomentar el compañerismo.					
MOTIVACIÓN	17.-Considero importante mantener lazos sociales con mis compañeros de trabajo.					
	18.-Tengo libertad para desarrollar mis actividades en forma adecuada dentro del I.T.S.Q.M.					
	19.- Considero que al trabajar en el I.T.S.Q.M. satisfago mis expectativas personales y profesionales					
	20.-Si tuviere oportunidad de mejorar mis ingresos en otro trabajo lo tomaría sin pensarlo dos veces.					
	21.- El I.T.S.Q.M. me brinda oportunidades de crecimiento profesional.					
COMUNICACIÓN	22. El I.T.S.Q.M. da a conocer oportunamente la información relacionada con el desempeño de mis funciones.					
	23.- Es fácil la comunicación con otras áreas de trabajo, cuando se trata de solucionar algún inconveniente.					
	24.- Cuando tengo un problema de tipo profesional se a donde puedo acudir dentro del I.T.S.Q.M.					
	25.- Ante la presencia de problemas, estos son abordados de manera adecuada hasta llegar a solucionarlo.					
SENTIDO DE PERTENENCIA	26.- Considero que mis labores contribuyen con los objetivos del I.T.S.Q.M.					
	27.-Me siento motivado (a) de formar parte del I.T.S.Q.M.					
	28.- El nombre y prestigio del I.T.S.Q.M., es gratificante para mi.					
	29.-Siento que el I.T.S.Q.M., valora mi capacidad y esfuerzo.					
	30.- Estoy interesado de desarrollar mi carrera profesional a largo plazo en el I.T.S.Q.M.					

¿En su opinión que dimensión requiere mejorar con urgencia y porque?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

ANEXO 2 Modelo de Encuesta Satisfacción de Estudiantes

Fecha: _____

ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS ESUDIANTES

Estimado (a) Estudiante
 La presente encuesta está diseñada para evaluar la calidad de los servicios que usted recibe por parte del INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO
INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas y conteste con honestidad. Trate de no dejar ninguna pregunta en blanco. Seleccione el número que considere de acuerdo a la siguiente escala
 1 = SIEMPRE 2= CASI SIEMPRE 3= A VECES 4= CASI NUNCA 5= NUNCA

GENERO	MASCULINO	FEMENINO								
CARRERA	ADMINISTRACIÓN CENTROS INFANTILES	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN RECURSOS HUMANOS								
	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	ANÁLISIS DE SISTEMAS								
	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	INFORMÁTICA MENCIÓN REDES DE COMUNICACIÓN								
	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN MERCADOTECNIA									
HORARIO	MATUTINO	VESPERTINO	INTENSIVO							
DIMENSION	PREGUNTAS					RESPUESTAS				
				1	2	3	4	5		
INFRAESTRUCTURA	1.-¿Considera que el Instituto gestiona oportunamente la infraestructura disponible como: aulas suficientes, servicios higiénicos, laboratorios de computación, biblioteca?									
	2.- ¿El Instituto brinda información acerca de cómo está conformada la infraestructura para que pueda dirigir con facilidad al lugar que usted requiera?									
	3.-¿Las aulas de clase disponen del mobiliario básico como pizarrón, tizas, borrador, sillas, mesas?									
	4.-¿El laboratorio de computación tiene equipos suficientes para cada alumno?									
	5.-¿La biblioteca dispone del material bibliográfico que necesita para su aprendizaje?									
	6.- ¿El servicio de Internet que brinda el Instituto es adecuado?									
	7.- ¿Los baños en del Instituto son adecuados, seguros y se mantienen limpios constantemente?									
	8.- ¿Se siente satisfecho con calidad, variedad, limpieza, atención y precios, que ofrece el bar estudiantil que se encuentra en la Institución?									
	9.- Considera que el servicio de copias e impresoras, alquiler de equipos de computación y materiales básicos como esteros gráficos, lápices, borradores, carpetas, etc. ¿Es de adecuado precio, calidad y servicio?									
CALIDAD DE SERVICIO	10.- ¿El trato que usted recibe por parte de personal administrativo y docente es amable y cordial?									
	11.- ¿La atención que brinda la secretaria de del Instituto frente algún requerimiento es amable y oportuno?									
	12.-¿El tiempo de espera al realizar un trámite administrativo es adecuado?									
	13.-¿La información proporcionada previo al ingreso a del Instituto sobre inscripción, matrícula, pensión, es adecuada?									
	14.-¿Se informa oportunamente sobre horarios de exámenes para facilitar su planificación?									
	15.- ¿Las actividades que realiza del Instituto como eventos deportivos y sociales contribuyen para la formación integral?									
	16.- ¿Existe preocupación de del Instituto por realizar programas de apoyo que refuercen los conocimientos de los estudiantes con promedios bajos?									
	17.- ¿Cuándo existe un cambio dentro de la gestión educativa, el Instituto informa oportunamente para evitar contratiempos?									
	18.- ¿Al inicio de cada semestre el docente de cada asignatura presenta el syllabus adecuadamente?									
	19.- ¿En general está satisfecho con la labor que del Instituto realiza?									

¿En su opinión que dimensión requiere mejorar con urgencia y porque?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

ANEXO 3 Listado de Personal Encuestado

PERIODO: SEMESTRE OCTUBRE 2017 - MARZO 2018

#	CEDULA	TITULO	NOMBRE	FECHA ENTREGA	FIRMA
1	1802113876	MSC	ALVAREZ RUIZ MARIA INES	02-02-2018	[Firma]
2	1715961247	ING	ARIAS GUERRA PAUL MAURICIO		
3	1712251691	ING	ARRIETA ZABALA JUAN PABLO		
4	1715421994	ING	BOLAÑOS MERA BYRON GEOVANNY	02/03/2018	[Firma]
5	1718751199	ING	CABRERA ULLOA CRHSTIAN FERNANDO	17-Feb-2018	
6	0201937174	PSI	CAMPANA JIBAJA FAUSTO RODRIGO	03/03/2018	[Firma]
7	1717571697	ING	CARDENAS ASTUDILLO EMILIO FERNANDO	02/03/2018	[Firma]
8	1711017309	MSC	CARDENAS OSORIO SUSANA PATRICIA	03/03/2018	[Firma]
9	1721921011	PASANTE	CELI VIVANCO WALTER PATRICIO	21/02/2018	[Firma]
10	1721558292	ING	CHAQUINGA LOPEZ ANDRES IGNACIO	31/03/2018	[Firma]
11	1714567573	ING	CHAVEZ BOSQUEZ DAVID ALFONSO	03/MARZO/2018	[Firma]
12	1720240058	ABG	GONZALES AMAYA MARCELO GUSTAVO	21/Marzo/2018	[Firma]
13	1708505076	LIC	GUACHAMIN LLIVE ROSA ELENA	03-03-2018	[Firma]
14	1718126038	MBA	HERRERA MORALES MIREYA ALEXANDRA	03-03-2018	[Firma]
15	0802121186	ING	HOLGUIN CEDEÑO CRISTHIAN RONY	2/Marzo/2018	[Firma]
16	1707396253	ING, MBA	JURADO ESPINOSA EDISON RODRIGO	17-Feb-2018	[Firma]
17	0701381824	LIMPIEZA	LALANGUI SARANGO CRISTOBAL ARTEMIO	2/MARZO/2018	[Firma]
18	1718481300	MC	LEON TITO ALEX ALBERTO	02/Marzo/18	[Firma]
19	1801966464	MSC	LEON ZAPATA ALEJANDRO RUPERTO		
20	0600005961	DRA	LUCERO GUALLI ANA LUCIA		
21	1702615970	DRA	LUCERO GUALLI BERTHA GUADALUPE	7-2-2018	[Firma]
22	1719386813	TNLG	LUCERO MIÑO MARLON ENRIQUE	2/03/2018	[Firma]
23	1709623282	MSC	LUCERO NAVARRETE WAGNER VLADIMIR		
24	1705096830	LIC	MARIÑO INSUASTI MARCO VINICIO	02/03/2018	[Firma]
25	0502471188	ING	MENA ZURITA ESTELA PATRICIA	02/03/2018	[Firma]
26	0603337130	ING	MORENO LUCERO CHRISTIAN JAVIER	07/03/2018	[Firma]
27	0501554414	MSc	NARANJO PELAYO MILTON WLADIMIR	07/03/2018	[Firma]
28	0400376471	DRA	NAVARRETE BASTIDAS ROSALBA MARIA	03/03/2018	[Firma]
29	1711220176	DRA	PEÑAFIEL MARCHAN MARIA REBECA		
30	1716288236	ING	POVEA GAVILANES MARIA FERNANDA	3-03-2018	[Firma]
31	1714982152	PASANTE	RAMOS ROBALINO ANGEL SANTIAGO	2-Marzo-18	[Firma]
32	1704420247	ING	REDIN BENITEZ ALCIDES ANTONIO	2-Marzo 18	[Firma]
33	1705372264	MSC	REVELO NAVARRETE ISABEL ESPERANZA		
34	1712687209	LIC	SALAS MURILLO JORGE PAUL	17-Feb-2018	
35	1001926862	ECO	SALAS SUBIA LUIS ARMANDO	2/MARZO/2018	[Firma]
36	1721543260	TNLG	SALAS VILLAVICENCIO MARCO ANTONIO		
37	1705381570	MSC	SALCEDO ALDAZ MARIA JOSEFINA	03-03-2018	[Firma]
38	0102117215	ANL	SALCEDO VILLAROEEL ROMULO VICENTE	02-03-2018	[Firma]
39	1721202438	ING	SALVATIERRA CHATA IVAN ALEXANDER	2-3-2018	[Firma]
40	1713033163	SECRETARIA	SANCHEZ ESPINOZA DEYSI JAZMIN	2-3-2018	[Firma]

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR QUITO METROPOLITANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y SERVICIOS DE LOS ESTUDIANTES

SEMESTRE OCTUBRE 2017 - MARZO 2018

Nº	CEDULA	TITULO	NOMBRE	FECHA ENTREGA	FIRMA
41	1709993511	ING	SIERRA ARMAS JORGE EDUARDO	02/Marzo/2018	
42	1713496881	MSC	SIMBAÑA HARO ANA MIRYAN	03/11/2017/2018	
43	1712140027	MSC	SIMBAÑA HARO MARIO PAUL	03/03/2018	
44	1709555708	ING	SUQUILLO GALARZA HENRY MAURICIO	2-3-2018	
45	1707047856	DRA	TELLO MERA ROSA MARIA DE LAS MERCEDES	17-Feb-2018	
46	0600207302	DR	TITO CALLE LEON ALBERTO	17-Feb-2018	
47	0601889934	ING, MBA	TITO LUCERO EDISON JEAN	17-Feb-2018	
48	1711224822	ING, MBA	TITO LUCERO JELENS YACELY	17-Feb-2018	
49	1710021120	DRA	TITO LUCERO SUSANA LUCIA		
53	1750598797	CONTABILIDAD	TITO TOMALÁ EDISON SEBASTIAN		
54	1710793942	ING, MPDE	TOMALA DAMACELA MARTHA GIOMARA	17-Feb-2018	
55	0501514087	ING	VILLAGOMEZ NOROÑA NORMA CECILIA	17-Feb-2018	
56	1715281901	SECRETARÍA	VIZCARRA CUEVA PAMELA VANESSA	17-Feb-2018	
54					
55					