



Universidad del Bío Bío  
Facultad de ciencias empresariales  
Técnico Universitario en Administración  
Chillán

# **ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN LABORAL DE LOS ALUMNOS EGRESADOS DE LA CARRERA “TÉCNICO UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN” DE LA UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO, SEDE CHILLÁN, ENTRE LOS AÑOS 2014 Y 2016**

Memoria para optar al título de Técnico Universitario en Administración

Alumna : **BRAVO ALBORNOZ ANA ROSA**

Profesor Guía : Quintanilla Hausdorf José Luis

**Chillán, 2017**



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMAS ESPECIALES DE CONTINUIDAD DE ESTUDIOS

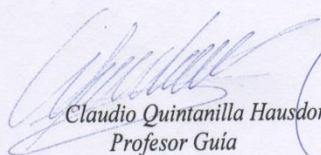
Chillán, enero 18 del 2018

### Informe: Memoria de Título


En relación a la evaluación de la Memoria para optar al Título de Técnico Universitario en Administración, denominada "**Análisis de la situación laboral de los alumnos egresados de la Carrera Técnico Universitario en Administración de la Universidad del Bío Bío, sede Chillán, entre los años 2014 y 2016**", de la alumna Ana Rosa Bravo Albornoz.

Teniendo en cuenta las exigencias de la Carrera de Técnico Universitario en Administración y en especial las referidas a la actividad de titulación, la comisión de examinación califica el presente informe con 6,5 puntos (escala de 1 a 7).

Atentamente,

  
Claudio Quintanilla Hausdorf  
Profesor Guía

  
Álvaro Acuña Hormazabal  
Profesor Informante

  
Constanza Olguín Gutiérrez  
Coordinadora

  
Álvaro Acuña Hormazabal  
Jefe Carrera Ingeniería Comercial

CC. - Jefe Carrera Ingeniería Comercial

- Alumno
- Archivo

## **AGRADECIMIENTOS**

Este trabajo es el resultado del esfuerzo de muchas noches en vela, cansancio y el acompañamiento de mi familia quienes confiaron en mí y aportaron ideas, conocimiento, cariño y más que nada mucha paciencia

Entre ellos, quisiera destacar de manera muy especial a todos los encuestados, que, a pesar de sus tareas habituales, se tomaron un tiempo para responder cada pregunta con el propósito de sumarse en forma desinteresada a alcanzar los objetivos de esta investigación y favorecer, si es posible, a futuros egresados.

A lo largo de la investigación, fueron muy importantes los aportes y los consejos de mi profesor guía Sr. Claudio Quintanilla, un sabio en todos los temas, siempre tenía una palabra para calmar mis ansias y mi nerviosismo.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo muy especialmente a mi querido esposo Pedro, que siempre estuvo a mi lado y me apoyo con mucho amor, festejando los éxitos y sosteniéndome en las frustraciones.

A mis hijos que siempre confiaron en mí, apoyándome de forma incondicional.

A mí querida amiga Katy que siempre me sostuvo en los momentos difíciles.

Y a mí gato Fermín que siempre me acompañó en las largas noches de desvelo

En general en todos los que creyeron en mí.

## Índice

### CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	6
1 CAPITULO I: JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	8
1.1) JUSTIFICACIÓN.....	8
1.2) OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	8
1.2.1) OBJETIVO GENERAL .....	8
1.2.2) OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	9
2 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	10
2.1) DEFINICIÓN DE SITUACIÓN LABORAL.....	10
2.2) DEFINICIÓN DE TRABAJO O EMPLEO.....	10
2.3) DEFINICIÓN DE ÁMBITO LABORAL .....	11
2.3.1) HIGIENE EN EL TRABAJO .....	12
2.4) CONDICIÓN LABORAL .....	12
2.4.1) DEFINICION DE DERECHO CIVIL.....	13
2.4.2) DEFINICION DE DERECHO PENAL .....	13
2.5) TEORIA DE LA MOTIVACIÓN.....	13
2.5.1) FACTORES DE MOTIVACIÓN.....	14
2.5.2) NECESIDADES FISIOLÓGICAS .....	14
2.5.3) NECESIDADES DE SEGURIDAD .....	14
2.5.4) NECESIDAD DE AMOR Y PERTENENCIA.....	14
2.5.5) NECESIDAD DE ESTIMA .....	14
2.6) TEORÍA AL ÁREA EDUCACIONAL.....	15
2.7) TEORIA DE LAS EXPECTATIVAS.....	16
2.8) TEORIA DE LAS COMPETENCIAS.....	16
2.9) PERFIL OCUPACIONAL.....	17
2.10) PERFIL DE COMPETENCIAS.....	18
2.11) TEORIA DE LA EXPERIENCIA LABORAL.....	18
2.11.1) LA EXPERIENCIA COMO CONOCIMIENTO .....	19
2.12) TEORIA DE LA SATISFACCION LABORAL.....	20
2.13) CLIMA LABORAL.....	21

2.14)	CONCEPTO DE COMPORTAMIENTO HUMANO O CONDUCTA HUMANA.....	23
2.14.1)	COMPORTAMIENTO HUMANO: .....	23
2.14.2)	FACTORES QUE AFECTAN EL COMPORTAMIENTO HUMANO .....	25
2.14.3)	CONDUCTA .....	25
2.14.4)	CONCEPTO DE ACTITUD .....	26
2.14.5)	COMPONENTES DE LAS ACTITUDES.....	27
2.14.6)	FORMACION DE LAS ACTITUDES .....	27
2.15)	PERFIL PROFESIONAL.....	28
2.15.1)	DEFINICION DE PERFIL DE CARGOS POR COMPETENCIAS.....	28
2.16)	CONCEPTO DE SALARIO .....	28
2.16.1)	DIFERENCIA ENTRE SALARIO REAL Y SALARIO NOMINAL.....	29
2.16.2)	SALARIO EMOCIONAL .....	29
3	CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.1)	TIPO DE ESTUDIO .....	31
3.2)	METODOS DE ESTUDIO .....	31
4	CAPITULO IV: RESULTADOS.....	32
4.1)	RESULTADOS CUESTIONARIO DE SITUACIÓN LABORAL.....	32
4.1.1)	SATISFACCIÓN.....	32
4.1.2)	EXPECTATIVAS .....	49
4.1.3)	SITUACIÓN LABORAL.....	58
5	CAPITULO V: CONCLUSIONES.....	65
6	BIBLIOGRAFÍA .....	66

## INTRODUCCIÓN

En la antigüedad la economía se basaba en la producción masiva, en donde solo los administradores controlaban el proceso de la producción y un gran número de trabajadores llevaba a cabo las operaciones preestablecidas de la organización. Se caracterizaba por ser un tipo de administración autoritaria y jerárquica, que no permitía el espacio para la innovación, y se valoraba exclusivamente la lealtad de los trabajadores hacia sus superiores, además, se utilizaba principalmente, para reducir costos en el precio de la fuerza del trabajo (Devia y Bravo, 2011).

Actualmente, la nueva economía global es totalmente opuesta, ya que en términos de productividad, la capacidad de confiar en los trabajadores es altamente cualificada y de gran flexibilidad adaptativa. Estos dos elementos, pertenecen a la categoría de los profesionales que son capaces de identificar y dar solución a los problemas en actividades estratégicas, según Reich, los llama “analistas simbólicos”, porque son capaces de identificar y reformular problemas mediante la manipulación de símbolos (Sánchez, 2014).

Las organizaciones modernas llevan dentro de la cultura empresarial el Recurso Humano como un socio estratégico en la meta de crear valor para la compañía, desde ahí nace el interés de los trabajadores de ser más competitivos y por ende buscar la capacitación o de estudiar una carrera que les permita obtener un mayor desarrollo profesional, personal y económico. Se ha evidenciado que existe un vínculo entre la estrategia empresarial y la gestión de los recursos humanos (Castillo, Del Pino, Espinoza, 2000).

En relación a lo anterior, las empresas chilenas compiten día a día por ser las mejores en cuanto a productividad, por ello, se ven en la obligación de contar con el personal adecuado que les garantice obtener los resultados que se esperan. Así, surge la necesidad de contratar trabajadores que cuenten con las competencias necesarias y que demuestren compromiso, proactividad y liderazgo en el área en que se desempeñen para llevar a cabo de manera sostenible el cumplimiento de los objetivos de la empresa. De esta forma, las organizaciones desarrollan gestión de eficacia en esta área, lo cual los lleva a obtener mejores resultados. Es por esto que los empleados pueden ser considerados como un recurso estratégico al formar parte de algunas situaciones descritas desde la perspectiva empresarial, pueden ser inimitables y muy valiosos.

De acuerdo con esto último, las personas han dilucidado estos requerimientos a la hora de buscar empleo y por ende, consideran favorable la opción de obtener mayores conocimientos y herramientas, como es la capacitación, ya sea dentro de la organización o fuera de ella. En

consecuencia, surge la inquietud demostrada por algunas personas insertas en el mundo laboral, acerca de no llevar a cabo trabajos sin expectativas de desarrollo profesional y económico. Este planteamiento, se refuerza con la teoría del capital humano que explica que:

La educación es la variable determinante del éxito en el mercado laboral, mismo que se traduce en mayor productividad e ingresos. Los individuos deciden invertir en su formación si los futuros beneficios proyectados resultan superiores a los costos de dicha inversión. Existe evidencia de diferenciales positivos entre quienes estudian más y quienes no lo hacen. A este respecto, la ecuación de Mincer<sup>1</sup>, indica cómo varía el ingreso ante cambios marginales en cuanto a los años de educación. Por tanto, entre mayor sea la variación, los individuos dispondrán de mayores incentivos para invertir en su formación (Forero y Ramírez ,2008 en Angulo, Quejada y Yáñez, 2012, p.53).

Considerando lo anteriormente expuesto, la presente investigación se estructura en torno a siete capítulos. En primer lugar, se desarrollan los principales antecedentes del estudio y la justificación de su relevancia en el ámbito laboral. En segundo lugar, se plantea el proceso investigativo, lo que deriva al objetivo general, objetivos específicos. A continuación, se plantea el marco teórico de la investigación, considerando como principal tema, el sistema laboral y su relación con todos los actores. Luego se presenta el capítulo de la metodología desde el cual se construyó la investigación, considerando el tipo de estudio, la técnica de recolección de información, la muestra y las unidades de análisis. En el quinto capítulo, se desarrollan los principales resultados del estudio que describen la situación laboral en la que se encuentran los participantes, además, se mencionan características relevantes de los encuestados. Posteriormente, en el siguiente capítulo, se estructuran los análisis interpretativos de la investigación, en donde se evidencian los hallazgos significativos de la información empírica. Finalmente se presentan las conclusiones que se extraen del estudio realizado, profundizando en las interrogantes planteadas.



## **1 CAPITULO I: JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

### **1.1) JUSTIFICACIÓN**

En los tiempos modernos existen las organizaciones muchos más eficientes que la antigua o medieval. Los cambios en la naturaleza de la sociedad han dado paso a la aceptación de mejor manera a las empresas, sin embargo la amplitud y modernidad de las compañías ha sido con costo social y humano, ya que este cambio ha provocado que muchas personas que trabajan para estas organizaciones se sienten profundamente frustradas y enajenadas a consecuencia de su trabajo.

Dicho lo anterior nace la inquietud de las personas que están insertos en el mundo laboral buscar superarse y tener un mejor nivel de vida, tanto en lo profesional como personal, tomar la decisión de estudiar una carrera Universitaria es importante por varias razones. Primero por que brinda un panorama más amplio del mundo que te rodea, permite conocer personas de muchos ámbitos, esto podría significar la llave para la obtención de un mejor empleo y un sueldo que se ajuste a las expectativas.

Hoy más que nunca los empleadores buscan contratar personas con un título universitario y más aun a la hora de decidir quién crecerá dentro de la empresa, aspirar a tener un buen trabajo, tener una carrera es un punto extra a favor, cursar una carrera profesional universitaria es adquirir una base teórica de conocimientos y permite tener mucho más seguridad al momento de realizar actividades dentro de la organización

La Universidad tiene el propósito de preparar para enfrentar con éxito los retos de la vida laboral, tener una visión más crítica y permite encontrar una satisfacción personal.

Se considera esta investigación de gran importancia y relevancia para la Universidad por el hecho que tendrá una trascendencia, ya que este tema nunca había sido investigado.

### **1.2) OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS**

#### **1.2.1) OBJETIVO GENERAL**

Conocer la situación laboral actual de los estudiantes egresados entre los años 2014 y 2016, de la Carrera Técnico en Administración de Empresas de la Universidad del Bío-Bío Sede Chillán.

### **1.2.2) OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

Identificar los principales ámbitos laborales en que se encuentran trabajando los profesionales.

Develar las condiciones laborales de los estudiantes egresados de la carrera de Técnico en Administración de Empresas egresados entre los años 2014 y 2016.

Analizar los cambios en la situación laboral de acuerdo a las competencias obtenidas después de haber egresado.

## **2 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1) DEFINICIÓN DE SITUACIÓN LABORAL**

Lo laboral tiene hoy en día diversas acepciones. Puede referirse, como mencionamos a una situación integrada por individuos que contribuyen con su esfuerzo a la consecución de un mismo fin institucional, en un entorno con reglas, obligaciones y derechos. Pero también el término puede tener relación con el aspecto legal del trabajo, que incluye aquellas consideraciones, leyes y normativas regidas a nivel político para cualquier situación de trabajo (Definición ABC, 2017).

Se entiende por laboral a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social.

Por lo tanto, situación laboral, se refiere a Empresaria con asalariadas/os, es decir, persona con empresa propia y con trabajadoras/es a su cargo. Asimismo, Autónoma, que se refiere a una persona que trabaja por cuenta propia, pero no tiene empresa constituida y Cooperativista, persona que trabaja en una cooperativa, como socio cooperativa (Eustat, 2017).

Según definición de la Real Academia de la Lengua Española (2017) se refiere a “situación del funcionario que está prestando de hecho, real y positivamente, algún servicio al Estado”.

### **2.2) DEFINICIÓN DE TRABAJO O EMPLEO**

Según la Real Academia de la Lengua Española (2014), trabajo se define como “acción y efecto de trabajar”, y desde otra perspectiva como “ocupación retribuida”.

Sin embargo, otros autores lo definen como “un acto que sucede entre el hombre y la naturaleza. Según Marx “el hombre desempeña frente a la naturaleza el papel de una potencia natural específica. Pone en movimiento su inteligencia y sus fuerzas con el fin de asimilar materias para darles una forma útil para su vida” (Hirata y Zariffian, 2007, p. 33).

Por otra parte, el autor Adam Smith se refiere de manera empresarial como "el trabajador de la manufactura añade, al valor de los materiales sobre los que trabaja, el de su propio mantenimiento y el beneficio de su patrono" en este caso, se refiere directamente al trabajador (Toussaint, 2007, s.p.).

De igual forma, Carlos Sabino plantea que uno de los factores productivos básicos, junto con la tierra y el capital, que se combina con ellos para la producción de bienes y servicios. El trabajo, por su propia naturaleza, se negocia en un mercado con características propias, el mercado de trabajo (Sabino, 1991).

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, y bajo la misma perspectiva, el trabajo es ideado como un elemento de la elaboración que esta personificado por la diligencia humana dedicado a la producción de bienes y servicios y cuya retribución es el sueldo (Sabino, 1991).

De acuerdo a lo señalado por Chiavenato (2009), para que un trabajo se considere como tal, legalmente debe existir un contrato entre un individuo que ofrecerá sus servicios y capacidades a los fine de la institución la empresa que se beneficiara de dichas capacidades. Por lo tanto, este contrato regula las condiciones en las que se llevará adelante el trabajo específico, plazo de vigencia y las obligaciones de cada una de la partes.

Continuando con los planteamientos del mismo autor, se menciona que las organizaciones son auténticos seres vivos. Ya que cuando consiguen el éxito, tienden a crecer o, por lo menos a sobrevivir.

En definitiva, el concepto de empleo no se reduce a la existencia y a la ocupación de un puesto de trabajo, éstas son sólo condición necesaria.

### **2.3) DEFINICIÓN DE ÁMBITO LABORAL**

El medio ambiente laboral se considera de responsabilidad en gran parte a la organización y a la estructura del trabajo, ya que se refiere a los espacios y límites. Por otra parte, el ambiente laboral está relacionado con lesiones corporales, por ejemplo, la temperatura en muchos lugares de trabajo no es la más adecuada ni menos confortable, la iluminación el ruido o polvo en el ambiente. Todos estos factores llevan al trabajador a realizar su función bajo estrés, y en algunos casos se vuelven menos productivos y menos eficientes, cuando la calidad del ambiente laboral no es la mejor puede ocasionar efectos no deseados sobre la salud de los trabajadores, generando ausentismos en las organizaciones, ya sea por accidentes laborales o enfermedades profesionales.

Es de suma importancia tener presente que las condiciones positivas en el ambiente laboral intervienen directamente con la salud física y mental de los trabajadores, la forma que tienen las organizaciones en asignar las tareas ya sea por su complejidad, tiempo rapidez,

exactitud y precisión repercute en el clima laboral que mantienen las organizaciones, puesto que los trabajadores no son solamente fuerza de trabajo,

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), define la salud como “el estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad”, esto, referido a la salud Ocupacional.

Las organizaciones como la OMS y Organización Universal del Trabajo (OIT), suponen que la finalidad de la salud laboral es impulsar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud, como una disciplina que busca el bienestar de los empleados en sus respectivos trabajos. Para eso se implementan programas de salud ocupacional que consisten en control y evaluación de todas aquellas actividades para resguardar y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores.

### **2.3.1) HIGIENE EN EL TRABAJO**

Higiene en el trabajo se refiere al “conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico en que ejecuta las labores” (Chiavenato, 1999, p.1).

### **2.4) CONDICIÓN LABORAL**

La condición laboral está vinculada al estado del entorno laboral. Este concepto se refiere al bienestar y a la salud de los trabajadores, por la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura en donde cumple función. Cabe destacar que las condiciones laborales se componen de varios tipos:

- a) Condición física: Iluminación, tipo de maquinaria
- b) Condición medioambiental: Contaminación
- c) Condición Organizacional: Duración de la jornada laboral, descanso etc.

Desde una mirada de lo económico y lo legal, mantener buenas condiciones laborales otorga múltiples ventajas al empleador y al estado, ya que las malas condiciones implican en gastos por el pago de tratamiento médico y seguro. Además, en aspectos legales, las condiciones mínimas están tipificadas en el derecho civil y el derecho penal.

En España no solo existen normativas específicas y profesionales dedicadas a que se cumplan sino que además están a disposición de los empresarios las guías de buenas prácticas.

En ellas se abordan los aspectos como el entorno físico, la carga mental, el tiempo de trabajo, aspectos psicosociales, entre otros.

#### **2.4.1) DEFINICION DE DERECHO CIVIL**

Según Kelsen, el derecho es una ordenación normativa del comportamiento humano, es un sistema de normas que regulan el comportamiento, por lo tanto considera a una norma como el sentido de un acto con el cual se ordena o permite y en especial se autoriza un comportamiento (Núñez, 2014).

#### **2.4.2) DEFINICION DE DERECHO PENAL**

Derecho Penal está integrado también por valoraciones y principios. Claus Roxín, alemán, considerado el más grande penalista de todos los tiempos, expresa que el Derecho Penal se compone de la suma de todos los preceptos que regulan los presupuestos o consecuencias de una conducta.

### **2.5) TEORIA DE LA MOTIVACIÓN**

Maslow propone la Teoría de la Motivación Humana, la cual trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas. Esta pirámide, identifica cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación (Quintero, 2007). Es así como a medida que el hombre va satisfaciendo sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad.

Por lo tanto, las necesidades se dividen en 5 categorías: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto realización. Maslow diferencia estas necesidades en deficitarias (fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima) y de desarrollo del ser (auto realización). La diferencia de una y otra se debe a que la deficitarias, se describen como una carencia y la de desarrollo del ser hacen referencia al quehacer del individuo (Quintero, 2007).

En el tema de motivaciones según la teoría de Frederick Herzberg, señala que la motivación es uno de los aspectos que cada día incrementa su relación con el desarrollo de la vida de los seres humanos es la motivación, esto ocurre tanto en lo personal como en lo laboral. Según Herzberg para motivar a un individuo es necesario crear un entorno en el que pueda

satisfacer sus objetivos contribuyendo energía y esfuerzo. La motivación nos impulsa y compromete tanto en la vida laboral como la vida diaria, esto no se define como un rasgo personal, sino que se da por la interacción de las personas y la situación, de eso nace que los líderes conozcan de esto, para que actúen y gestionen que los objetivos individuales concuerden con los de las organizaciones (Bedodo y Giglio, 2006).

Algunos autores clasifican estas teorías como teorías de contenido o satisfacción, es decir, estas estudian y consideran los aspectos para motivar a las personas, estudian el proceso de pensamiento por el cual la persona se motiva. Teoría de la pirámide de las necesidades, teoría de motivación –higiene.

El Psicólogo Frederick Herzberg afirma que la teoría de motivación –Higiene se refiere al rendimiento en la personas en nivel de función de satisfacción, es decir, que las respuesta hacia el trabajo son diferentes cuando el individuo se siente bien o cuando se siente mal.

### **2.5.1) FACTORES DE MOTIVACIÓN**

Se refiere al cargo, las tareas y deberes relacionados a él, son factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y productividad, Asensos, libertad de decisión sobre cómo realizar un trabajo, reconocimientos etc.

### **2.5.2) NECESIDADES FISIOLÓGICAS**

Según Quintero (2007), representan a la supervivencia y son de origen biológico como respirar, beber agua, dormir, comer, sexo, refugio.

### **2.5.3) NECESIDADES DE SEGURIDAD**

Cuando damos satisfacción a las necesidades fisiológicas, nace la necesidad de seguridad personal, orden, estabilidad, y protección.

### **2.5.4) NECESIDAD DE AMOR Y PERTENENCIA**

Esta necesidad busca superar los sentimientos de soledad, busca tener una familia, casarse, ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o pertenecer a un club social como lo afirma el autor (Quintero, 2007).

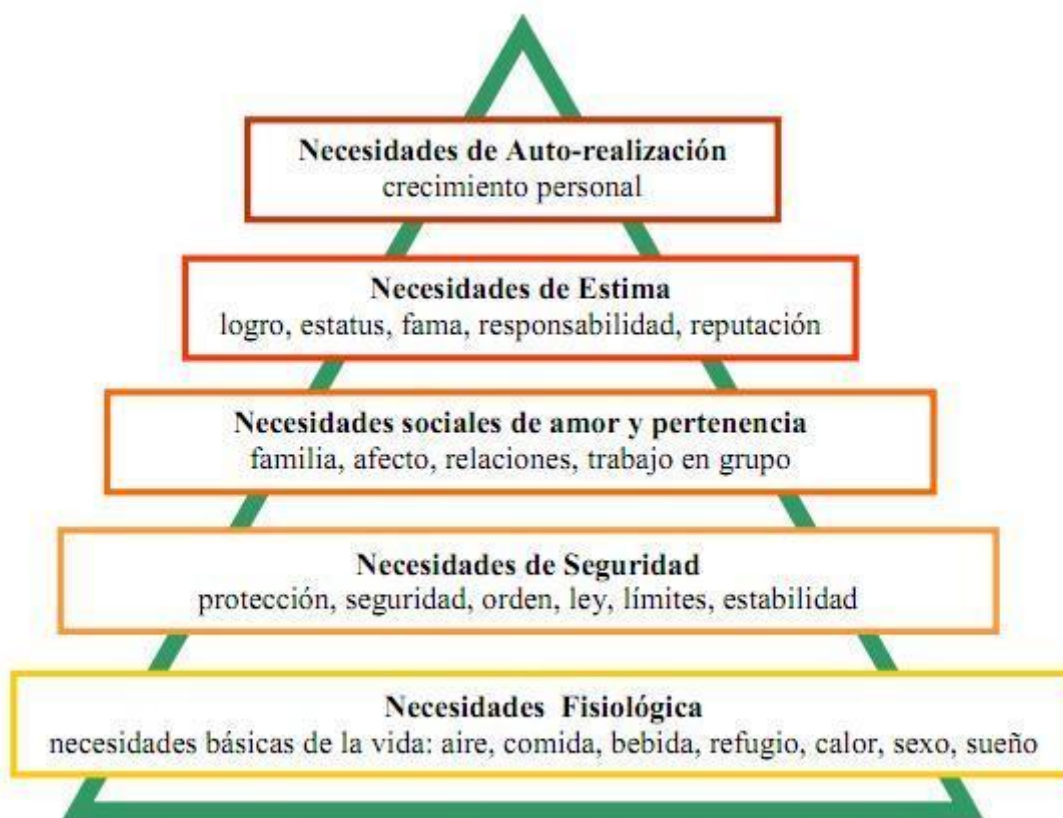
### **2.5.5) NECESIDAD DE ESTIMA**

Esta se refiere a la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular las personas tienden a sentirse seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor (Quintero,

2007). Maslow planteó dos necesidades de estima: una menor que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad.

Necesidades de auto-realización: son las más elevadas encontrándose en la cima de la jerarquía; responde a la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona “nació para hacer”, es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir (Quintero, 2007).

**Figura 1: Pirámide de la jerarquía de necesidades de Maslow.**



*Figura 1.* Adaptado de Chapman (2007).

## 2.6) TEORÍA AL ÁREA EDUCACIONAL

Es necesario destacar que esta teoría, forma parte del paradigma educativo humanista, para el cual el logro máximo de la auto-realización de los estudiantes en todos los aspectos de



la personalidad es fundamental, procurando, proporcionar una educación con formación y crecimiento personal (Quintero, 2007).

## **2.7) TEORIA DE LAS EXPECTATIVAS**

De acuerdo con lo expuesto por Víctor Vroom la teoría de las expectativas certifica que la fuerza de una tendencia a actuar en determinada forma depende de la fuerza de la expectativa de que el acto esta seguido por un resultado determinado y de lo atractivo de ese resultado para el individuo. Podemos decir entonces que las expectativas van de la mano de la motivación, es decir cuando un empleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo, cuan está convencido de que esto lo llevara a una buena evaluación de desempeño.

Dicha evaluación llevara a tener varias recompensas, como bonificaciones, mejoras en su renta o asensos.

## **2.8) TEORIA DE LAS COMPETENCIAS**

Las competencias laborales, se refiere a la capacidad de responder de forma exitosa una tarea o actividad, según criterios de desempeño establecido por la organización. Estas abarcan los conocimientos, actitudes y habilidades de un individuo, saber ser y saber hacer.

Se denomina competente a una persona cuando sabe activar recursos humanos como conocimiento, actitudes y habilidades para responder a situaciones complejas y es capaz obtener éxito en los resultados.

Existen competencias básicas las que se desarrollan principalmente en la educación inicial y que permiten a través de los conocimientos y habilidades progresar en el ciclo educativo e integrarse a la sociedad.

Dentro de la competencias básicas se incluyen el lenguaje y la comunicación, la aplicación numérica, solución de problemas, interacción con otros y creciente manejo de la tecnología de información.

Existen dos tipos de competencias. En primer lugar, las competencias conductuales se refieren a aquellas habilidades y conductas que explican desempeños destacados en el mundo laboral y se verbalizan en términos de atributos o rasgos personales. Están enfocados al logro, la proactividad, la rigurosidad, la innovación entre otras. En segundo lugar, las competencias funcionales o también denominadas competencias técnicas, se requieren para desempeñar las

actividades que componen una función laboral, según los estándares de la empresa. Las competencias básicas, conductuales y funcionales se desarrollan a través de actividades de aprendizaje formal como educación o formación convencional por medio de distintas modalidades de aprendizaje no formal como training e-learning o de manera informal como aprendizaje espontáneo que se puede dar en distintos entornos, laborales, sociales, familiares, entre otros.

Las características que debe tener una persona para que se considere dentro de los estándares de competencia deben ser explícitos y específicos en el nivel de desempeño esperado en una función laboral

Un estándar contiene los siguientes elementos, actividades claves que son el desglose de una competencia en acciones específicas de una persona debe ser capaz de realizar para obtener un resultado.

Por otra parte, los criterios de desempeño, son indicadores que permiten reconocer el desempeño competente, es decir, son conductas asociadas, que muestran por indicadores conductuales la forma de ejecutar apropiadamente las actividades claves. Cabe destacar, los conocimientos mínimos que el trabajador debe tener sobre determinadas materias, para desarrollar de manera competente la actividad clave y las habilidades cognitivas, psicomotrices y psicosociales notables para el desempeño adecuado de las actividades claves.

Las aplicaciones de los estándares de competencia laboral son un referente para diseñar programas de capacitación y formación profesional, implementar sistemas de gestión de recursos humanos, evaluar el desempeño de personas en base a competencias. En Chile, como en otros países, el documento Estándar de Competencia es denominado Unidad de Competencia Laboral o UCL.

## **2.9) PERFIL OCUPACIONAL**

Es un grupo de estándares o unidades de competencias laborales que da cuenta de las actividades y funciones que componen un oficio o un cargo. Este perfil detalla el ámbito general dentro del cual se desenvuelve un oficio u ocupación. Los Perfiles Ocupacionales basados en competencias responden a una lógica de oficios completos más que a actividades o tareas aisladas, teniendo de este modo un valor agregado para el ámbito de la formación profesional, capacitación y gestión de recursos humanos en empresas, además de la posibilidad para ser usados en la evaluación y certificación.

## 2.10) PERFIL DE COMPETENCIAS

En este caso, se refiere a las condiciones y situaciones bajo las cuales se debe manifestar capacidades para realizar una determinada tarea.

## 2.11) TEORIA DE LA EXPERIENCIA LABORAL

Según Kant en la modernidad el tema de la experiencia se plantea como gnoseológica (parte de la filosofía que estudia el conocimiento humano en general, en cuanto a su origen, alcance y su naturaleza), como problema de la teoría o crítica del conocimiento. En definitiva la experiencia indica la referencia del conocimiento, a partir de la cual tiene que elaborarse, adecuarse, responder y corresponder, tiene que dar razón e incluso de su contenido. “En la medida en que el entendimiento humano haya de ser fuente de algún tipo de certeza que vaya más allá de la manera autoconciencia, debe apuntar a algo que no sea el mismo [...] en relación con lo cual se puede plantear la cuestión de la certeza como objetividad que rebasa los límites del *cogito*, recibe el nombre de experiencia” (Amengual, 2007, p.6). Además, Amengual (2007), plantea que:

“Entonces se puede decir que experiencia es, pues, de entrada ese algo, lo otro respecto del entendimiento, en relación con lo cual se puede y debe plantear la cuestión de la certeza como objetividad. De esa forma se muestran, en términos generales, las filosofías de la experiencia o empiristas” (p.6).

Las filosofías de las experiencias habrían recibido su primera Locke, en cuya serie Kant vendría a ser el último eslabón. Por lo tanto, desde este punto de vista, la aportación del empirismo habría constituido fundamentalmente en “convertir la experiencia en un grave problema y en haber conducido el enigma del conocimiento al callejón sin salida del escepticismo” (Amengual, 2007, p.7).

Dentro del marco del empirismo y el escepticismo, la experiencia se explica como el punto de partida del proceso cognoscitivo y como su contenido. Según Kan, la experiencia aparece como el resultado de la actividad cognoscitiva, en la que interviene como soporte todo el conjunto de condiciones interpuestas por la subjetividad humana (Amengual, 2007).

### 2.11.1) LA EXPERIENCIA COMO CONOCIMIENTO

De acuerdo a lo expresado por Amengual (2007) Kant señala que la distinción del conocimiento entre empírico y puro, se definen por los conceptos de receptividad y espontaneidad. De esa manera afirma tener conocimiento empírico.

Por todo lo anterior, se puede decir que, se han mostrado los dos significados más simples de experiencia en Kant, se debe recordar que la experiencia según lo indicado no es todo el conocimiento. Entonces, se puede decir que todo el conocimiento comienza con la experiencia y la experiencia es el comienzo del conocimiento (Amengual, 2007).

Continuando con la idea de Kant en el papel activo del entendimiento y la experiencia no hay duda alguna de que todo nuestro conocimiento empieza con la experiencia, “pero aunque todo nuestro conocimiento empiece con la experiencia, no por eso procede todo el de la experiencia. Al mencionar estos dos rangos se entiende que existe un dualismo, es decir una doble fuente de conocimiento lo que sería lejano a la teoría de Kant.

El resultado de la investigación de Kant es que las experiencias son información elaborada, puesto que lo que se experimenta depende de manera decisiva de la propia manera de intuir (Sensibilidad) y pensar (entendimiento). Es decir, sin sensibilidad ningún objeto sería dado y sin entendimiento, ninguno sería pensado. Los pensamientos sin contenidos son vacíos; las instituciones sin conceptos son ciegas, Por ello es tan necesario hacer sensibles los conceptos, añadirles el objeto en la institución como hacer intangibles las instituciones, lo que se entiende como, someterlas a conceptos. Las dos facultades capacidades no pueden intercambiar sus funciones. Ni el entendimiento puede intuir nada, ni de los sentidos pueden pensar nada. El conocimiento únicamente puede surgir de la unión de ambos.

Entonces, experiencia de una mirada de lo trascendental, es la unión de lo múltiple de las sensaciones no es algo después de la experiencia, sino que la compone y al mismo tiempo el conocimiento. Kant define la experiencia como “una conexión sintética entre las instituciones” y como “un conocimiento obtenido por medio de percepciones enlazadas”.

Por otra parte la conciencia, aparece bajo una doble representación, la conciencia empírica, la percibe y se da en cada percepción convirtiéndose en experiencia. Asimismo, la conciencia Trascendental es la que permite la unificación de las percepciones, está fundada en una conciencia originaria que ha de conformarse necesariamente a la síntesis de la percepción.

En el argumento planteado sobre la experiencia se señala que existen dos tipos de limitaciones. El primero, se relaciona con cómo la experiencia llega al sujeto, según Kant va con

la disposición y estructura propia del sujeto, por tanto ahí no da lugar a intereses, afectos, fines que guíen, etc. La segunda limitación, complementa a la primera, Kant lo describe como independiente de la disposición, estructura o historia del sujeto, acá se trata de un sujeto sin historia y sin sociedad. Los contenidos de experiencia que adquiere cada individuo que imparcialmente pueden considerarse como contingentes y que pueden ser decisivos en su vida, no juegan ningún papel., es decir “yo”.

Desde la mirada de Hegel, este detecto que desde el planteamiento de Kant no describe lo que pasa en el sujeto cuando hace una experiencia, según dice que los análisis de Kant en la facultad de la sensibilidad de las categorías del entendimiento no dicen nada en lo que sucede en el sujeto cuando hace una experiencia.

Por último, la experiencia se trata de una profunda transformación que se gesta en el paso de Kant a Hegel, en el cual la experiencia pasa a ser tenida como el material previo al conocimiento, o su contenido, a significar la existencia misma o la identidad personal del sujeto (Amengual, 2007).

## **2.12) TEORIA DE LA SATISFACCION LABORAL**

Se entiende por satisfacción laboral al grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo y se está convirtiendo en un problema central de investigación para las organizaciones (Chiang, Salazar, Huerta y Núñez, 2008).

Según Martínez (2007), en los últimos años y en el mundo de los negocios la satisfacción de los empleados se ha convertido en una prioridad corporativa de las Organizaciones, De acuerdo a la misma autora, las empresas que no cuentan con un personal satisfechos dentro su trabajo, no pueden aspirar a niveles competitivos de calidad ya que la satisfacción de los empleados se ha convertido en un indicador clave para su desempeño.

Para muchas empresas Líderes en Europa en los programas Gestión de la Calidad Total. Además, las empresas que practican benchmarking están convencidas de que es tan importante conocer y responder a las opiniones de sus empleados como lo es proteger y fomentar los intereses de los propios accionistas de la misma (Pérez, 2012).

Es por esto que para aumentar la satisfacción laboral de los trabajadores debe ser una misión de la organización (Friday y Friday, 2003; Crossman y Abou-Zaki, 2003 en Pérez, 2011).

La satisfacción laboral tiene variables que están relacionadas con la vida de quienes pertenecen a una organización como; el rendimiento, la productividad, el estrés, ausentismo, rotación entre otros (Luthans, 2002; Robbins, 1998; Spector 1997 en Pérez, 2011).

Según Pérez (2012) señala que existe un interés actual por la gestión de la satisfacción empresarial del último periodo, que está orientada a la eficacia y flexibilidad, querer responder a la nueva demanda del mercado laboral.

### **2.13) CLIMA LABORAL**

De acuerdo al clima laboral, Díaz (2014) expone que “Hodgetts y Altman, definen clima laboral como un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” (p. 11).

Para Goncalves el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgos de la dirección, entre otros (Vega, Rodríguez y Montoya, 2012).

Según Forehand Y Von Gilmer, ofrecen una definición de clima “como un conjunto de características que describen a una organización y que las distinguen de otras organizaciones son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización” (Cabanillas, Carrasco, Chávez, Gonzáles y Paredes, 2009, s.p.).

Un adecuado ambiente laboral fomenta el desarrollo de una cultura organizativa establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidos y transmitidos por los miembros de una institución que se expresan como conductas o comportamientos semejantes (MINSa, 2009).

Muchos autores que han realizado esta investigación han usado diferentes dimensiones que han coincidido en que, al menos se debe contar con cuatro para poder caracterizar el ambiente laboral, entre ellas están; la motivación, liderazgo, reciprocidad y participación el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes. Los componentes y determinantes que se consideran en un ambiente laboral son:

- a) Ambiente físico: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, etc.

b) Características estructurales: como el tamaño, estructura formal, el estilo de dirección de la organización.

c) Ambiente social: que incluye aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.

d) Características personales: como las capacidades, las cualidades, las motivaciones, las expectativas, etcétera.

e) Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

Estas variables conforman el clima de una organización percibidos por los miembros que la componen, en cambio el clima laboral en si es el resultado de la interacción entre las características de las personas.

Los elementos y la forma en que está estructurado el sistema de la organización provocan un clima determinado en dependencia de la percepción por parte de sus miembros. De acuerdo al clima que resulte de esto, induce a los individuos a tomar ciertos comportamientos, por ende esto incide en la actividad de la organización, como el sentido de pertenencia, la calidad de los servicios, eficiencia, eficacia, su efectividad, impacto social y desempeño de la organización.

La cultura de la organización, se ve afectada por la influencia del clima laboral, este comprende al patrón general de conductas, como creencias y valores que se comparten por los miembros de la organización. Estos determinan en gran parte su cultura y en este sentido el clima laboral ejerce una influencia directa, porque las apreciaciones de los individuos establecen sustancialmente las conductas y valores, los mitos, las creencias que conforman la cultura organizacional. Dentro de los elementos de la cultura organizacional se encuentran:

a) Énfasis de grupo: si las actividades se organizan en grupo o si las realizan individuos aislados.

b) Perfil de la decisión: si la toma de decisiones prioriza las actividades o los recursos humanos.

c) Identidad de los miembros: si los individuos se identifican más con la organización, su trabajo, su puesto o su disciplina

d) Integración: si las unidades funcionan en forma coordinada o independiente.

e) Control: si existe una tendencia hacia una reglamentación excesiva o se orienta hacia el autocontrol.

f) Tolerancia al riesgo: si se fomenta o no la creatividad, la innovación, la iniciativa y el ímpetu para acometer la realización de las tareas, etcétera.

- g) Criterios de recompensa: si se basan fundamentalmente en el rendimiento o en el favoritismo, la antigüedad u otros factores.
- h) Tolerancia al conflicto: si se fomenta o no el conflicto funcional como elemento del desarrollo organizacional.
- i) Perfil de los fines o medios: si la gerencia prioriza los fines o los medios para llegar a ellos.
- j) Enfoque de la organización: si la gerencia se orienta hacia el mundo exterior o hacia lo interno de la organización.

La cultura organizacional puede ser fácil o muy difícil de dar solución a los problemas relacionados con la armonía o adaptación del entorno, y a la integración interna.

a) La armonía o adaptación externa indica un conjunto de elementos que comparten los miembros de la organización y son indispensables para poder enfrentar con éxito el entorno. Para esto se debe considerar la planificación estratégica, la misión, los objetivos, los medios, los criterios de medida y las medidas de corrección, que son las que aplican cuando los objetivos no se cumplen.

b) La integración interna se refiere a la forma en que se relacionan los miembros de la organización, es decir el lenguaje que utilizan, sus conceptos, sus limitaciones, los criterios de inclusión y exclusión, formas de obtener y ejercer poder y jerarquía, comportamientos, acciones, etc.

Un clima organizacional adecuado y una cultura colectiva avanzada facilitan que se generen compromisos más allá de los intereses personales, lo que provoca sin dudas un beneficio para toda la organización, en el progreso de la organización.

Debido a esto produce una gran estabilidad social dentro de la organización y los trabajadores se sienten a gusto realizando sus labores siendo más productivos.

## **2.14) CONCEPTO DE COMPORTAMIENTO HUMANO O CONDUCTA HUMANA**

### **2.14.1) COMPORTAMIENTO HUMANO:**

El comportamiento humano es el conjunto de actos exhibidos por el ser humano y determinados por la cultura, las actitudes, las emociones, los valores de la persona y los valores culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, la hipnosis, la persuasión, la coerción y/o la genética. Además, se ha tratado de comprender y estudiar para aprovechar sus



características y tratar de mejorar algunos aspectos con el fin de vivir de mejor manera, observando y aumentando sus fortalezas y disminuyendo sus debilidades poniendo mayor atención en los puntos en donde el ser humano falla (Nieto, Abad, Albert y Tijerina, 2015).

Sin embargo el ser humano desde sus inicios ha demostrado su interés de aprender sobre lo que lo rodea para sacar beneficio y comodidad, para sí mismo. El ser humano es creativo, curioso ya que inventa toda una serie de cosas para comunicarse, lenguaje oral, de señas, escrito, esto ha ayudado que la vida sea más fácil.

Otra forma del comportamiento del ser humano es la manera de aprender por imitación, este recurso es utilizado desde la antigüedad, ya que por imitación se aprende a hablar o caminar. Tenemos como ejemplo los inventos de los aviones, imitando la anatomía de las aves o el del helicóptero, como las libélulas.

Cuando hablamos de comportamiento, podemos decir que las personas centran su atención en la imitación ya que desde la infancia se fomenta imitar como una manera de aprender a hablar, caminar etc. Es así como prácticamente algunas personas adoptan la personalidad de otro y es ahí donde deben tener cuidado en su forma de actuar porque los que tienden a copiar son los infantes que tienen en su mente ser como su Héroes.

Los padres o tutores son un ejemplo para sus primeros pasos de los infantes, en su mayoría es el reflejo de lo que observan y escuchan en su entorno como; hogar, escuela, lugares que normalmente frecuenta al igual que de las personas que los rodean, hermanos, familia, amigos, compañeros, maestros etc.

Cuando los individuos se convierten en preadolescentes, con eso también vienen los cambios físicos y psicológicos, que determinaran su comportamiento humano, ya que genera cambios en su forma de pensar, vivencias de situaciones muy diferentes a los de sus primeros años de vida. El comportamiento humano pasa a lo común, lo inusual, lo aceptable y por fuera de los límites aceptables.

El comportamiento humano en la rama de la sociología es considerado como vacío de significado, lo que se debe tener claro es que no se puede confundir con el comportamiento social ya que esta es una acción más desarrollada y está dirigido a otro sujeto, este comportamiento está regulada por diferentes medios de control social y el comportamiento de la personas esta estudiado por disciplinas académicas de la psicología, sociología, economía, antropología, criminología entre otras.

Todos los seres humanos crecen y desarrollan un instinto o manera de supervivencia, la genética juega una gran parte en esta conducta, el comportamiento puede ser heredado o adoptado por el ambiente en el que vive contribuyendo a diferentes grados de reacciones particulares.

Las reacciones se limitan a la habilidad del individuo frente al estímulo presentado, Dentro de las reacciones y comportamiento existen conductas innatas de las cuales se pueden desarrollar en un ambiente flexible o estricto.

En un ambiente flexible se pueden modificar el comportamiento, es decir que la conducta se puede adaptar, en cambio en un ambiente estricto, deja poco lugar para influencias externas haciendo difícil modificación del comportamiento que ya posee.

Todos las conductas son determinados por herencia como por el medio ambiente cada uno contribuyendo a diferentes grados para respuestas particulares (Lewis, 1991).

Conciencia; La conciencia es literalmente una carrera con nosotros mismos, todos los sucesos más importantes que necesitan nuestra atención, entran en la conciencia

El ser humano ha evolucionado desde la psicología y ha evolucionado para ajustarse a un mundo diferente, a un mundo que termino hace 20.000 años. Aunque parezca demasiado tiempo, no hemos cambiado mucho, desde nuestra perspectiva.

#### **2.14.2) FACTORES QUE AFECTAN EL COMPORTAMIENTO HUMANO**

La genética, la actitud, en este grado la persona hace una evaluación favorable o desfavorable del comportamiento. La norma social, esta es la influencia de la presión social que es percibida por el individuo (creencia normativa) para realizar o no ciertos comportamientos. Control del comportamiento percibido, cómo las creencias del individuo hacen fácil o difícil la realización del comportamiento. Y la cultura, influencia entrelazada con la contingencia de diferentes conductas.

#### **2.14.3) CONDUCTA**

En el ámbito de la psicología el concepto “Conducta” tiene dos significados. El primero es el de acción que un individuo ejecuta. El segundo es el de relación que se establece entre los elementos de una asociación (Roca, 2007).

Al referirnos del significado acción, concordamos con el sentido ordinario de este término y se relaciona con el hablar científico y técnico que lo asume, tal es el caso del discurso de la

psicología diferencial y de los discursos presentes en la psicología aplicada. Y si no referimos al significado relación, podemos decir que asumimos el sentido funcional del concepto.

Cuando hablamos de conducta como acción, suponemos que la acción es de un organismo o de un individuo; pero también puede ser de una cosa o mecanismo. La definición de Skinner, habla de la acción de un organismo. Y si se habla de interacción, esto se refiere a las acciones entre individuos y entre individuos y objetos o maquinas.

La definición de conducta como acciones que el sujeto se identifica con un ser corpóreo. Por Ejemplo dos individuos que se pelean, es decir que la acción sea el resultado de la acción.

Hay que decir que el criterio de corporeidad es el que sustenta el lenguaje psicológico ordinario y contextualiza categorías psicológicas tradicionales como son la de "capacidad" o "proceso".

Maimónides, se refiere a que existe un prejuicio conceptual en que lo que no es corpóreo o no se puede situar en un cuerpo no existe: "Y queriendo significar que existe, lo han descrito con atributos que indican corporeidad; ya que el común de los hombres no concibe otra existencia que no sea la corporal. Todo lo que no es un cuerpo o no está en un cuerpo es para ellos como si no existiera" (Roca, 2007, p. 35).

#### **2.14.4) CONCEPTO DE ACTITUD**

Actitud: "reacción afectiva positiva o negativa hacia un objeto o proposición abstracto o concreto denotado". Las actitudes son aprendidas, por eso se diferencian de los motivos biosociales como el hambre, la sed y el sexo, que no son aprendidas. Las actitudes son siempre dirigidas a un objeto o idea específica, las actitudes son las predisposiciones a responder de una cierta manera con favorables o desfavorables reacciones, se componen de creencias, opiniones, sentimientos y conductas, los cuales se interrelacionan entre sí. También existen las opiniones que son ideas que los individuos poseen sobre algún tema en particular, por otra parte están los sentimientos que son reacciones emocionales y van enfocado a un sujeto o grupo social, y finalmente están las conductas que son tendencias de comportamiento según opinión y sentimientos propios (Salas, 2017).

FAZIO (1992) la definen como una asociación entre un objeto y su evaluación, siempre" que hablamos de actitud, necesitamos un objeto (material, idea, colectivo, objeto social) hacia el que dirigir nuestra actitud" (objeto actitudinal). F. H. Allport: "Una actitud es una disposición mental y neurológica, que se organiza a partir de la experiencia y que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre las reacciones del individuo respecto de todos los objetos y a todas las

situaciones que les corresponden”. R. H. Fazio & D. R. Roskos-Ewoldsen: “Las actitudes son asociaciones entre objetos actitudinales (prácticamente cualquier aspecto del mundo social) y las evaluaciones de esos objetos”. C. M. Judd: “Las actitudes son evaluaciones duraderas de diversos aspectos del mundo social, evaluaciones que se almacenan en la memoria”. Kimball Young: “Se puede definir una actitud como la tendencia o predisposición aprendida, más o menos generalizada y de tono afectivo, a responder de un modo bastante persistente y característico, por lo común positiva o negativamente (a favor o en contra), con referencia a una situación, idea, valor, objeto o clase de objetos materiales, o a una persona o grupo de personas”. R. Jeffress: "La actitud es nuestra respuesta emocional y mental a las circunstancias de la vida" (Yambay, M. y Chacha, G., 2016).

#### **2.14.5) COMPONENTES DE LAS ACTITUDES**

Existe la posibilidad que en una actitud se encuentren más cantidad de componentes que otros, algunas están cargadas de componentes efectivos y no requieren más acción que la expresión de los sentimientos.

Caballero (2002), menciona tres componentes de las actitudes;

Componentes cognitivos: Es el conjunto de datos e información que el sujeto sabe acerca del objeto de cual toma su actitud, esta puede ser vaga o errónea en el primer caso será poco intenso y cuando sea errónea no afectara para nada la intensidad del efecto.

Componente efectivo: Son los sentimientos y las sensaciones en favor o en contra de un objeto social, este es el componente más característico de las actitudes, es en donde radican las creencias y las opiniones y de acuerdo a eso se pueden experimentar diversas experiencias, las cuales pueden ser negativas o positivas.

Componente conductual: Son las tendencias, disposiciones o intenciones hacia un objeto, es cuando se asocia objeto y sujeto, es la tendencia a reaccionar de una determinada manera. Es el componente activo de la actitud.

#### **2.14.6) FORMACION DE LAS ACTITUDES**

Existen dos tipos de teorías sobre la formación de las actitudes; aprendizaje y la consistencia cognitiva.

Teoría del aprendizaje; esta se basa en los conocimientos recibidos de los cuales se intenta desarrollar ideas, sentimientos y conductas asociadas a estos aprendizajes, algunas de estas actitudes pueden ser reforzadas por experiencias agradables (Blanco y Sandoval, 2014).

Teoría de consistencia cognitiva; esta se basa en el aprendizaje de nuevas actitudes conectando la nueva información recibida con alguna otra ya conocida. Dentro de esta teoría está la de disonancia cognitiva, esta se creó en 1962 por Leon Festinger, consiste en hacernos creer que algo no nos perjudica, sabiendo en realidad lo que nos puede pasar si se sigue manteniendo esta actitud.

## **2.15) PERFIL PROFESIONAL**

Según el autor Aguirre, es “el conjunto de actitudes, conocimientos, destrezas y habilidades características de un profesional”. El perfil está vinculado a un conglomerado de actitudes, conocimientos y destrezas (Fernández y Rondón, 2004).

Según Usache, un perfil profesional debe tomar en cuenta rasgos deseables de la personalidad, como los rasgos básicos deseables en el campo ocupacional, que corresponda a las funciones, roles o áreas de incumbencia en el desempeño (Fernández y Rondón, 2004).

### **2.15.1) DEFINICION DE PERFIL DE CARGOS POR COMPETENCIAS**

Chiavenato (1990), define un cargo como "una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades los distingue de los demás cargos. Los deberes y responsabilidades de un cargo, que corresponde al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos en una organización".

La descripción de Chiavenato (1990) de los perfiles por cargo, es un proceso que enumera las tareas o funciones que lo diferencian de los demás cargos de la empresa, es el detalle de las funciones del cargo (que hace el ocupante), el ritmo de la ejecución (cuando lo hace), el objetivo (por que lo hace). Se trata de tener claridad de los aspectos significativos del cargo, como deberes y responsabilidades que comprende.

Por su parte, Spencer & Spencer, (1993), propone que cuando se trata de definir perfiles por cargo esto se dificulta, porque las organizaciones se mueven en un contexto que las obliga a ajustar metas y objetivos permanentemente. De acuerdo a esto es necesario que los perfiles por cargo sean dinámicos en conductas para cumplir con las responsabilidades en su cargo.

## **2.16) CONCEPTO DE SALARIO**

Se denomina salario al dinero que una persona recibe como consecuencia de realizar un determinado servicio, dinero que se concede de forma regular cada cierto periodo de tiempo”.

Este recibe el nombre de salario debido a que por una determinada actividad en el pasado se entregaba sal porque este producto era escaso y necesario y bajo esa circunstancia su valor era elevado. En los tiempos de ahora el salario de una persona que trabaja está relacionado con la productividad (López, 1997 en Buen Lozano y Morgado, 1997).

Hay dos perspectivas desde el punto de vista del salario, se puede hacer referencia al salario nominal y al salario real.

Salario nominal; cuando se da cuenta de un número determinado de una determinada moneda circulante.

Salario real, en este caso si el país en donde se encuentra un trabajador sufre de inflación el salario va decreciendo, es decir si los salarios son menores al aumento generalizado de los precios, se puede deducir que el trabajador pierde poder adquisitivo.

### **2.16.1) DIFERENCIA ENTRE SALARIO REAL Y SALARIO NOMINAL**

La diferencia que existe entre el salario real y nominal es que cuando se habla de aumento de sueldo se habla de que es real, es decir este debe satisfacer todas las necesidades básicas del trabajador, es decir que pueda adquirir la canasta básica y cubrir otros gastos, además de poder comprar otro tipo de productos. En cambio el salario nominal puede ser aumentado constantemente pero no implica en un beneficio, no una mejor calidad de vida de los trabajadores, esto se produce cuando los precios de los bienes y servicios tienen un mayor incremento que el salario nominal y como resultado de esto el trabajador no puede adquirir en su totalidad la canasta básica (López, 1997 en Buen Lozano y Morgado, 1997).

### **2.16.2) SALARIO EMOCIONAL**

Según la Fundación Huma, el salario emocional es un conjunto de retribuciones no monetarias que el trabajador recibe de su organización y complementa el sueldo tradicional con nuevas fórmulas creativas que se adaptan a las necesidades de las personas de hoy. Este se divide en dos elementos.

Elementos intrínsecos, estos son percibidos de manera subjetiva por el trabajador, es decir como una recompensa.

Elementos extrínsecos, acá se trata de un coste cuantificable para la empresa que el trabajador percibe como un beneficio objetivo.

Dentro de la política retributiva de las organizaciones, están las compensaciones que van dirigidas a potenciar el equilibrio de la vida personal y profesional de los trabajadores. Con esta filosofía se fomentan todos aquellos aspectos que pueden mejorar la relación del trabajador con su puesto de trabajo, su empresa y su vida personal o familiar.

### 3 CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1) TIPO DE ESTUDIO

Para la llevar a cabo este trabajo, se procedió a realizar un estudio descriptivo cualitativo que pretende conocer la situación laboral. Descriptivo, puesto que va a describir o representar con palabras todos los conceptos que entran en la investigación Cualitativo porque se quiere conocer las características de la población investigada. En el tiempo que se realice este estudio, no dará seguridad que las condiciones y características se puedan mantener en el tiempo. .

#### 3.2) METODOS DE ESTUDIO

Dentro de los métodos, se confecciona una herramienta tipo cuestionario que está bajo la escala Likert ya que cuenta con una serie de enunciados que nos permitirá conocer los acuerdos y desacuerdos de los encuestados.

La aplicación de la encuesta será mediante correo electrónico y durara alrededor de 10 minutos

El tamaño de la población será representada por 108 egresados lo cual me da como muestra representativa de 50 personas.

La validación de la encuesta la realiza la Profesora de lenguaje y comunicación Sta Francis Del Valle egresada de la Universidad del Bio Bio y la Sta. Constanza Olguín Docente y Coordinadora Programas Especiales de Continuidad de Estudios Sede Chillán Universidad del Bio Bio.

La tabulación de los datos será mediante una planilla Excel y a través de la función de filtro se determinaran algunas variables como sexo, edad, ingresos que nos mostraran el resultado de esta investigación.

El tamaño de la muestra se determinara con la siguiente formula:

$$M = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

N: Tamaño de la Muestra      108                      49,41444867

E: Error (e)      5%



Z: Nivel de Significancia 95%

P: Porcentaje de la población que presenta una característica. 0,5

Q: (1-P) 0,5

## **4 CAPITULO IV: RESULTADOS**

### **4.1) RESULTADOS CUESTIONARIO DE SITUACIÓN LABORAL**

#### **4.1.1) SATISFACCIÓN**

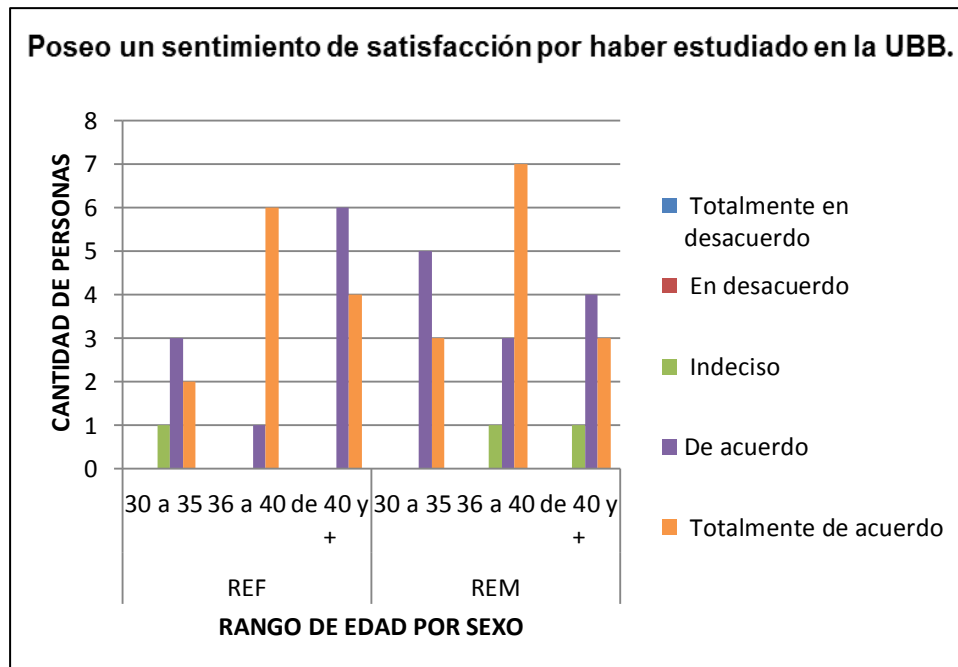
- 1. Poseo un sentimiento de satisfacción por haber estudiado en la UBB.**

**Tabla I: Satisfacción de estudios en la universidad**

Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
1	Totalmente en desacuerdo	0						
2	En desacuerdo	0						
3	Indeciso	3	1				1	1
4	De acuerdo	22	3	1	6	5	3	4
5	Totalmente de acuerdo	25	2	6	4	3	7	3
	<b>Total</b>	<b>50</b>						

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico I: Satisfacción de estudios en la universidad**



Fuente: elaboración propia.

**Análisis 1:**

De una muestra de 50 personas, 23 son mujeres. Entre el rango de edad de 30 a 35 respondieron: 1% indecisa, 0,5% de acuerdo y un 4% totalmente de acuerdo. Por su parte, 23 hombres, representan el 46% de la muestra total y el mayor porcentaje de este respondió al enunciado, estar totalmente de acuerdo.

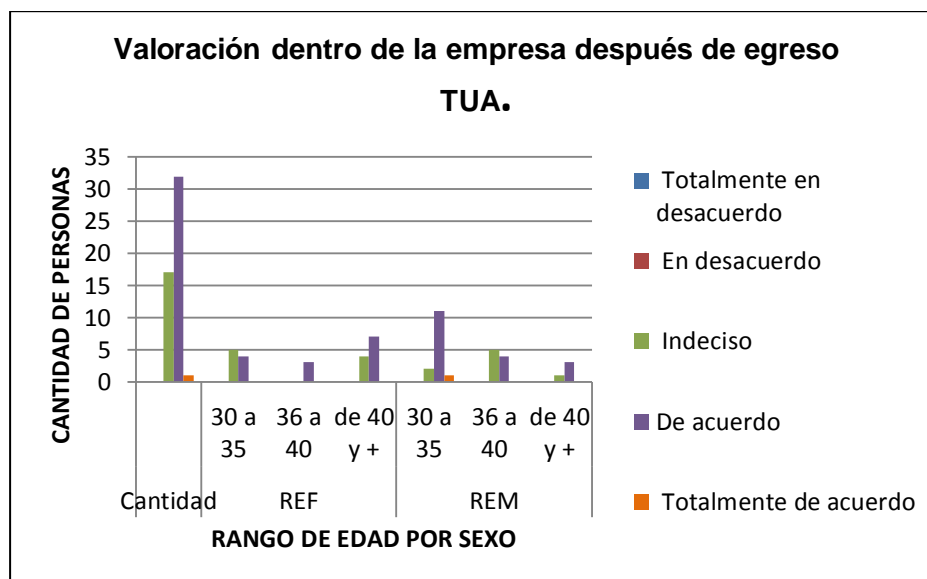
**2. Me siento más valorado dentro de mi empresa después de egresado de TUA.**

**Tabla II: Valoración dentro de la empresa después de egreso TUA.**

Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
<b>1</b>	Totalmente en desacuerdo							
<b>2</b>	En desacuerdo							
<b>3</b>	Indeciso	17	5		4	2	5	1
<b>4</b>	De acuerdo	32	4	3	7	11	4	3
<b>5</b>	Totalmente de acuerdo	1				1		
	<b>Total</b>	<b>50</b>						

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico II: Valoración dentro de la empresa después de egreso TUA.**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis 2:**

En la muestra tomada se evidencia que 13 hombres de 27 corresponden al 48,1% respondieron que se siente más valorados dentro de la empresa y en el caso de las mujeres fueron 14 las que aseguran ser más valoradas después de egresadas y eso corresponde al 60,8 de la muestra sin considerar rango de edades.

**3. He logrado un reconocimiento monetario gracias a mis estudios de TUA.**

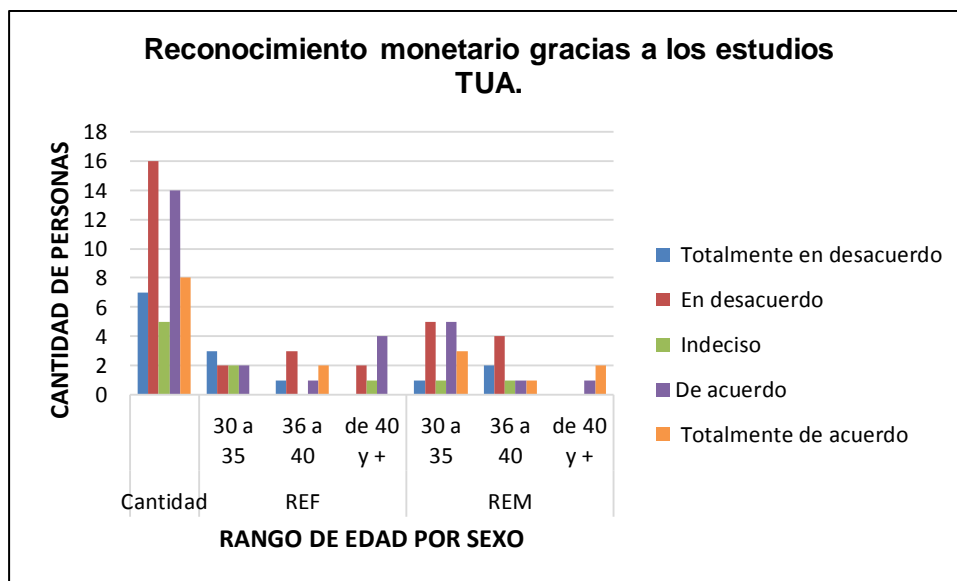
**Tabla III: Reconocimiento monetario gracias a los estudios TUA.**

Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
1	Totalmente en desacuerdo	7	3	1		1	2	
2	En desacuerdo	16	2	3	2	5	4	
3	Indeciso	5	2		1	1	1	0

<b>4</b>	De acuerdo	14	2	1	4	5	1	1
<b>5</b>	Totalmente de acuerdo	8		2		3	1	2
	<b>Total</b>	<b>50</b>						

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico III: Reconocimiento monetario gracias a los estudios TUA.**



Fuente: Elaboración propia

### Análisis 3:

La muestra está compuesta por 23 mujeres, representan 46 % y 27 hombres los cuales representan el 54%de la población encuestada.

De esto dice que 11 (47,82%) mujeres dice no tener reconocimiento monetario, 3 (13,04%) dice estar indecisa y 9 (39,13%) dice haber sido reconocidas monetariamente, en el caso de los hombres 12 (44,4%) dice no ser reconocidos, solo 2 (7,4%) dice estar indecisos y 13 ( 48,1%) dice haber tenido reconocimiento monetario.

#### 4. En mi trabajo habitualmente aplico los conocimientos aprendidos en TUA.

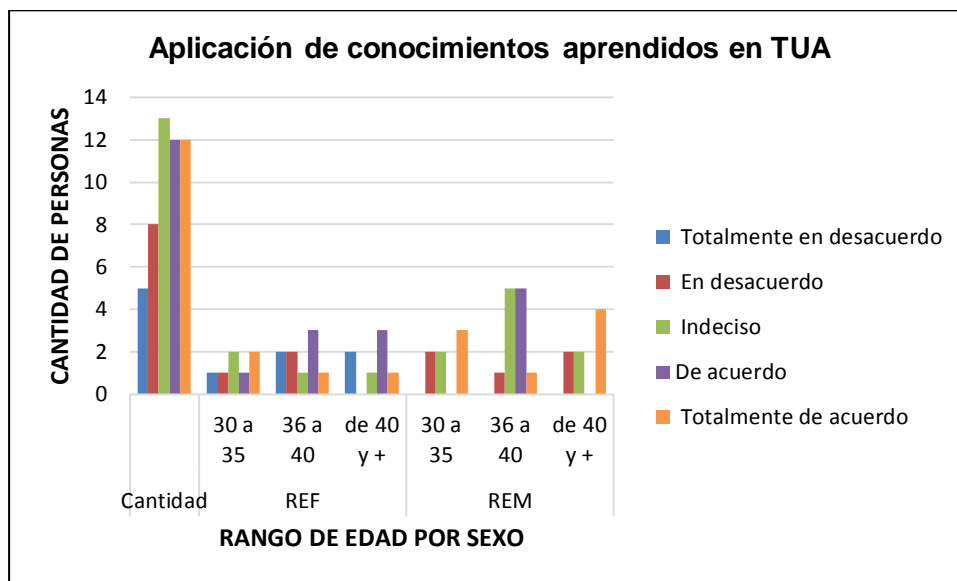
Tabla III: Aplicación de conocimientos aprendidos en TUA.

Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
1	Totalmente en desacuerdo	5	1	2	2			
2	En desacuerdo	8	1	2		2	1	2
3	Indeciso	13	2	1	1	2	5	2
4	De acuerdo	12	1	3	3		5	

<b>5</b>	Totalmente de acuerdo	12	2	1	1	3	1	4
	<b>Total</b>	<b>50</b>						

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico IV: Aplicación de conocimientos aprendidos en TUA.**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis 4:**

Este criterio muestra 48% de la muestra (50) aplica los conocimientos aprendidos, por ende, se infiere que las empresas permiten que sus trabajadores demuestren sus conocimientos adquiridos.

**5. La empresa ha fomentado mi crecimiento personal.**

**Tabla V: Fomento de crecimiento personal.**

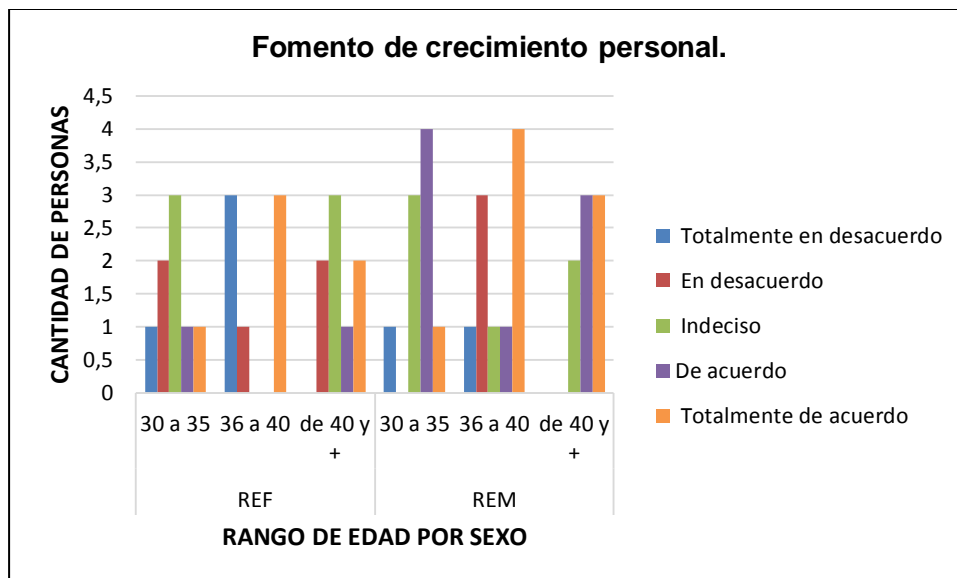
Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)	Rango de Edad Masculino (REM)
---------	----------	----------	------------------------------	-------------------------------

			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
<b>1</b>	Totalmente en desacuerdo	6	1	3		1	1	
<b>2</b>	En desacuerdo	8	2	1	2		3	
<b>3</b>	Indeciso	12	3		3	3	1	2
<b>4</b>	De acuerdo	10	1		1	4	1	3
<b>5</b>	Totalmente de acuerdo	14	1	3	2	1	4	3
	<b>Total</b>	<b>50</b>						

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico V: Fomento de crecimiento personal.**





Fuente: Elaboración propia

### Análisis 5:

Este enunciado, revela que las mujeres en el rango de edad de 30 a 35, 6 de ellas (26,1%) dice no estar de acuerdo, en el rango de 36 a 40, 4 de ellas (17,4%) no está de acuerdo y en rango de 40 y más son 2 (8,7%) dice no estar de acuerdo y 3 se muestran indecisas (13%).

Solo 8 de ellas (34,8%) dicen estar de acuerdo. Entonces se puede decir que el porcentaje más alto (65,2%) corresponde a mujeres que dice no estar de acuerdo con la afirmación.

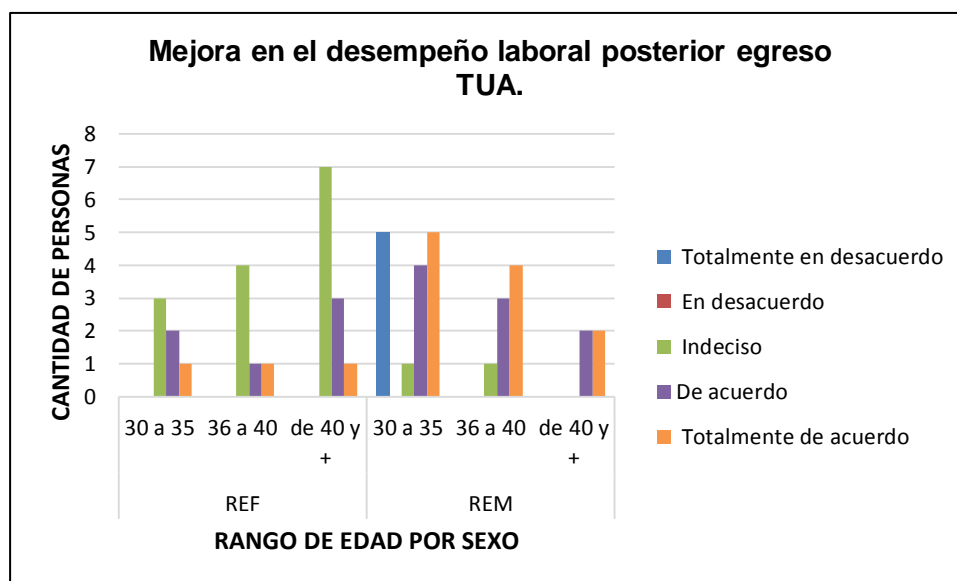
### 6. Mi desempeño laboral ha mejorado significativamente posterior al egreso de TUA.

Tabla VI: Mejora en el desempeño laboral posterior egreso TUA.

Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
1	Totalmente en desacuerdo	5				5		
2	En desacuerdo	0						
3	Indeciso	16	3	4	7	1	1	
4	De acuerdo	15	2	1	3	4	3	2
5	Totalmente de acuerdo	14	1	1	1	5	4	2
	<b>Total</b>	<b>50</b>						

Fuente: Elaboración propia

Grafico VI: Mejora en el desempeño laboral posterior egreso TUA.



Fuente: Elaboración propia

**Análisis 6:**

Dentro de la muestra femenina de 23 personas encuestadas resulta ser que 14 (60,9%) de ellas dice estar indecisas y 9 (39.1%) dice haber mejorado su desempeño laboral después de egresadas, en el caso de los hombres 5 (18,5%) dice estar totalmente en desacuerdo, 2 (7,4%) indecisos y 20 (74,07%) dice haber mejorado su desempeño después de haber egresado.

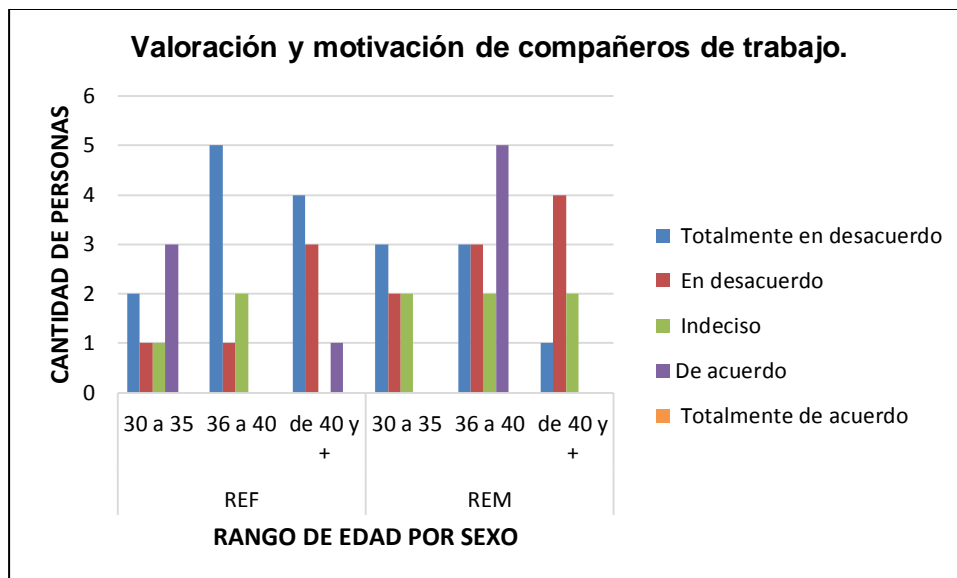
**7. Mis compañeros de trabajo valoran y motivan mis aprendizajes.**

**Tabla VII: Valoración y motivación de compañeros de trabajo.**

Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
1	Totalmente en desacuerdo	18	2	5	4	3	3	1
2	En desacuerdo	14	1	1	3	2	3	4
3	Indeciso	9	1		2	2	2	2
4	De acuerdo	9	3		1		5	
5	Totalmente de acuerdo	0						
	<b>Total</b>	<b>50</b>						

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico VII: Valoración y motivación de compañeros de trabajo.**



Fuente: Elaboración propia.

### Análisis 7:

El resultado arroja que 19 (82,6%) de las mujeres encuestadas dice no tener la valoración y motivación de sus compañeros, solo 4 (17,3%) de ellas dice que sí. Y en el caso de los hombre 22 (81,4%) dice no ser valorados ni motivados por sus compañeros, solo 5 (18,5%) dice ser valorados.

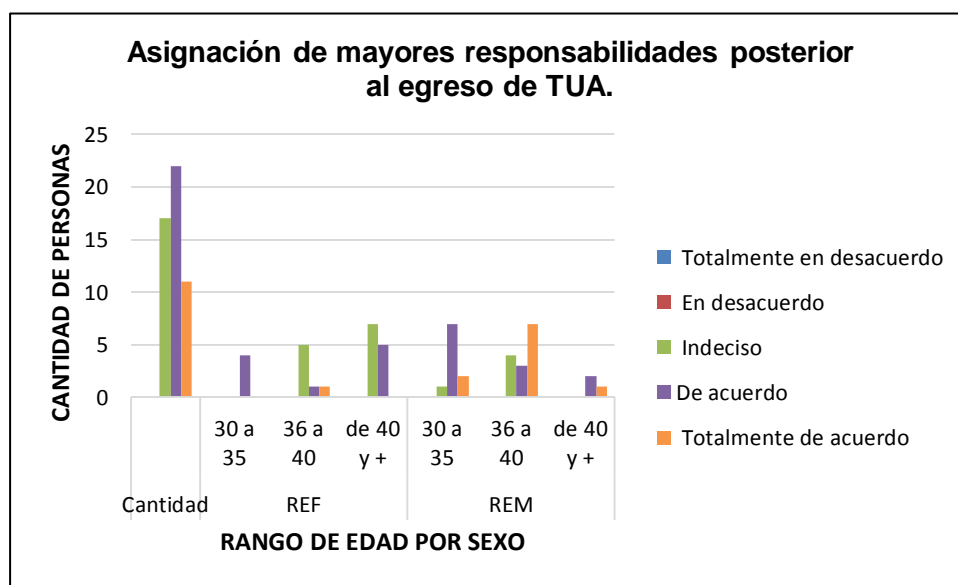
### 8. Me han asignado mayores responsabilidades posteriores a mi egreso de TUA.

**Tabla VIII: Asignación de mayores responsabilidades posterior al egreso de TUA.**

Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
1	Totalmente en desacuerdo	0						
2	En desacuerdo	0						
3	Indeciso	17		5	7	1	4	
4	De acuerdo	22	4	1	5	7	3	2
5	Totalmente de acuerdo	11		1		2	7	1
	<b>Total</b>	<b>50</b>						

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico VIII: Asignación de mayores responsabilidades posterior al egreso de TUA.**



Fuente: Elaboración propia.

**Análisis 8:**

Este resultado muestra que en el rango de edad de las mujeres de 30 a 35 , dice que 4 (17,39%) después de egresadas se les ha asignado más responsabilidades, entre 36 a 40, 2 representan (8,7%) confirman lo mismo y en el rango de 40 y más, 5 (21,7%) lo mismo, es decir que un 47.79% de las mujeres encuestadas, dice que en sus trabajos les han asignado más responsabilidades.

En cambio a los hombres sin mirar rango de edad representan el 81,4% de su población (27) a los cuales si se les ha asignado mayores responsabilidades después de egresados.

El porcentaje restante que corresponde a 17 personas de la muestra total (50) corresponde a 34% de indecisos.

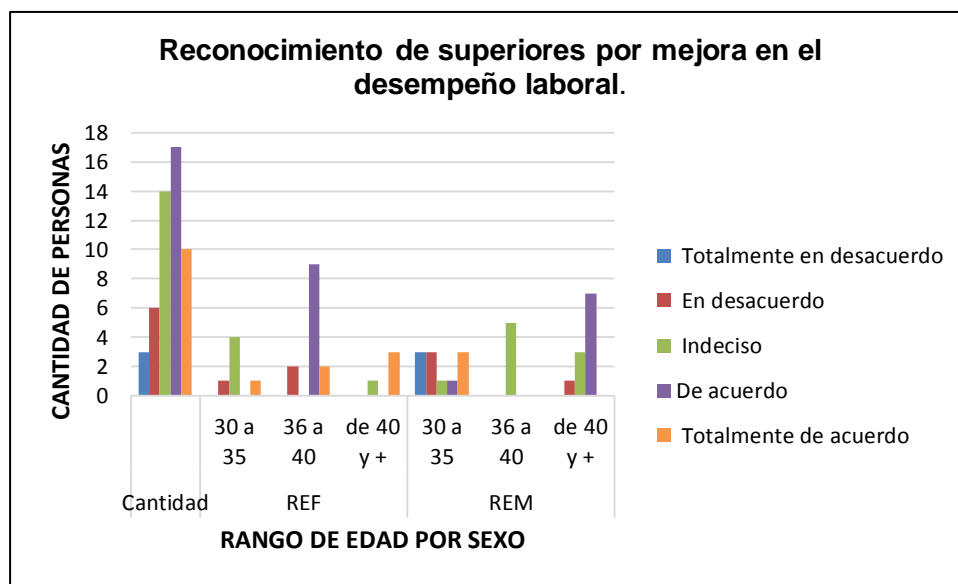
**9. He conseguido un reconocimiento de mis superiores por mejorar mi desempeño laboral.**

**Tabla IX: Reconocimiento de superiores por mejora en el desempeño laboral.**

Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
1	Totalmente en desacuerdo	3				3		
2	En desacuerdo	6	1	2		3		1
3	Indeciso	9	4		1	1	5	3
4	De acuerdo	17		9		1		7
5	Totalmente de acuerdo	10	1	2	3	3		
	<b>Total</b>	<b>45</b>						

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico IX: Reconocimiento de superiores por mejora en el desempeño laboral.**



Fuente: Elaboración propia.

**Análisis 9:**

De 23 mujeres que respondieron la encuesta se visualiza que 15 de ellas están totalmente de acuerdo de que tienen reconocimiento de sus superiores, lo cual representa el 65,2%% de la muestra femenina. En cambio solo 4 de los hombres (14,8%) respondieron que tienen reconocimiento de parte de sus superiores

**10. Egresar de TUA, me motiva para enfrentar otros desafíos laborales.**

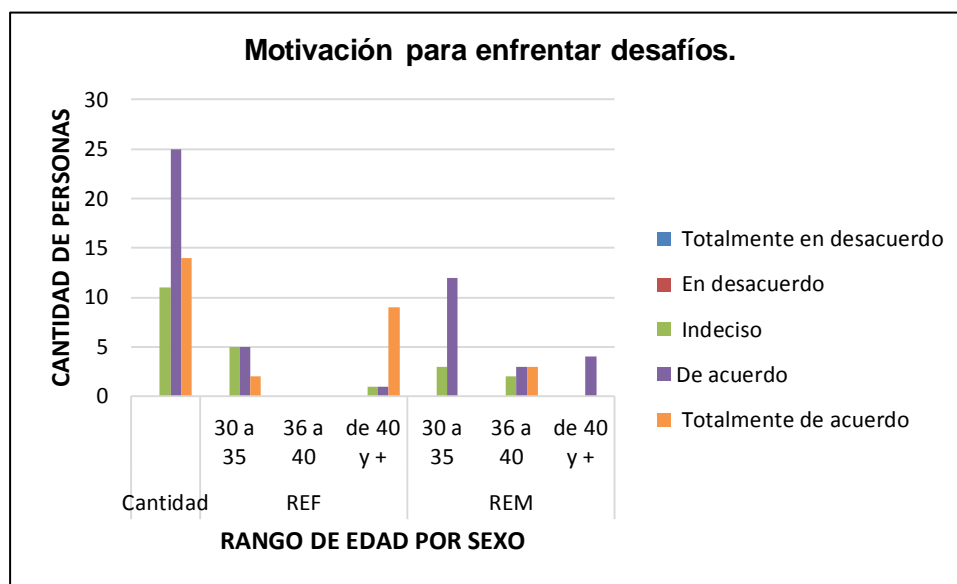
**Tabla x: Motivación para enfrentar desafíos.**

Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
1	Totalmente en desacuerdo	0						
2	En desacuerdo	0						
3	Indeciso	11	5		1	3	2	
4	De acuerdo	25	5		1	12	3	4
5	Totalmente de acuerdo	14	2		9		3	
	<b>Total</b>	<b>50</b>						

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico X: Motivación para enfrentar desafíos.**



Fuente: Elaboración propia.

**Análisis 10:**

De la población de los hombres 27 encuestados, 22 de ellos representan el 81,5% los cuales dicen que egresar de TUA le permite enfrentar nuevos desafíos solo 5 de ellos (18,5%) dice estar indecisos, de la muestra de las mujeres 6 de ellas están indecisas( 26,08) y 17 dice estar preparadas (73,9%).

#### 4.1.2) EXPECTATIVAS

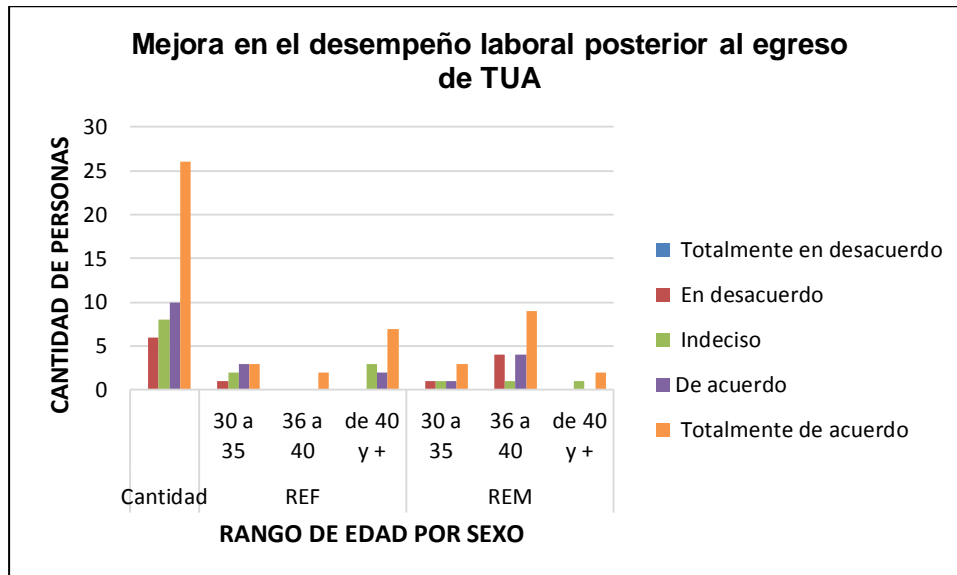
11. Espero mejorar mi desempeño laboral gracias a los conocimientos aprendidos en TUA.

Tabla XI: Mejora en el desempeño laboral posterior al egreso de TUA.

Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
1	Totalmente en desacuerdo	0						
2	En desacuerdo	6	1			1	4	
3	Indeciso	8	2		3	1	1	1
4	De acuerdo	10	3		2	1	4	
5	Totalmente de acuerdo	26	3	2	7	3	9	2
	<b>Total</b>	<b>50</b>						

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico XI: Mejorar en el desempeño laboral posterior al egreso de TUA**



Fuente: Elaboración propia.

**Análisis 11:**

De un total de 27 hombre, 19 dijeron que posterior a su egreso habían mejorado su desempeño representa un 70,4%, 3 indecisos (11,1%) y 5 en desacuerdo (18,5%).

Y en las encuestas femeninas solo 1 dijo estar en desacuerdo (4,3%), 5 indecisa (21,7%) y 17 (73,9%) totalmente de acuerdo con la afirmación.

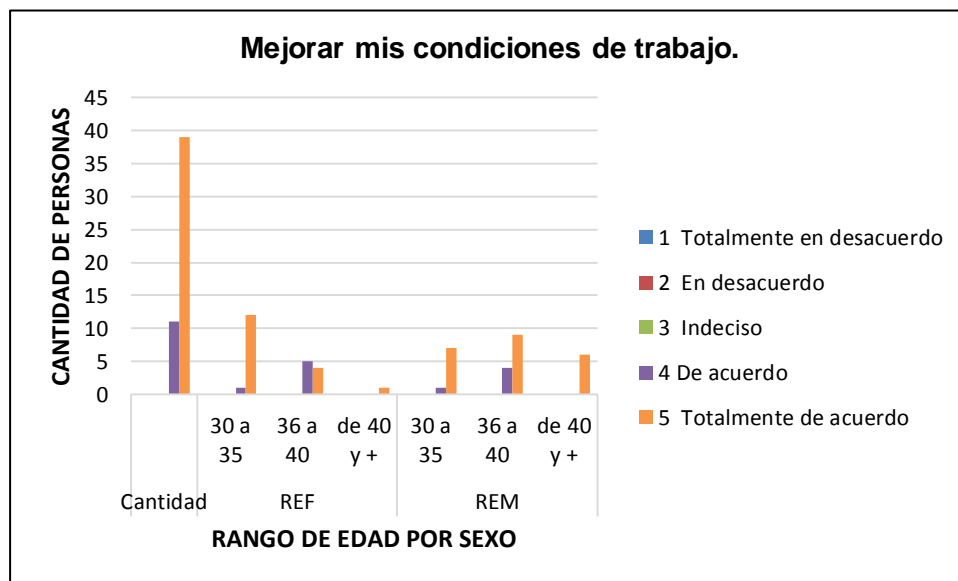
**12. Mejorar mis condiciones de trabajo, ya sea monetario o ascender de cargo.**

**Tabla XII: Mejorar las condiciones de trabajo.**

Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
1	Totalmente en desacuerdo	0						
2	En desacuerdo	0						
3	Indeciso	0						
4	De acuerdo	11	1	5		1	4	
5	Totalmente de acuerdo	39	12	4	1	7	9	6
	<b>Total</b>	<b>50</b>						

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico XII: Mejorar las condiciones de trabajo**



Fuente: Elaboración propia.

**Análisis 12:**

En el rango de edad femenina de 30 a 35, 13 aseguran (56,5%) haber mejorado su condición de trabajo, de 36 a 40, 9 dicen lo mismo (39,1%) y de 40 y más solo 1 asegura lo mismo (4,3%).

A diferencia de los hombres de 30 a 35, 8 dice estar de acuerdo (29,6%), de 36 a 40, 13 lo confirma (48,1%) y de 40 y más, 6 tienen la misma opinión (22,2%).

Entonces se puede decir que el 100% de la muestra dice haber mejorado su situación laboral.

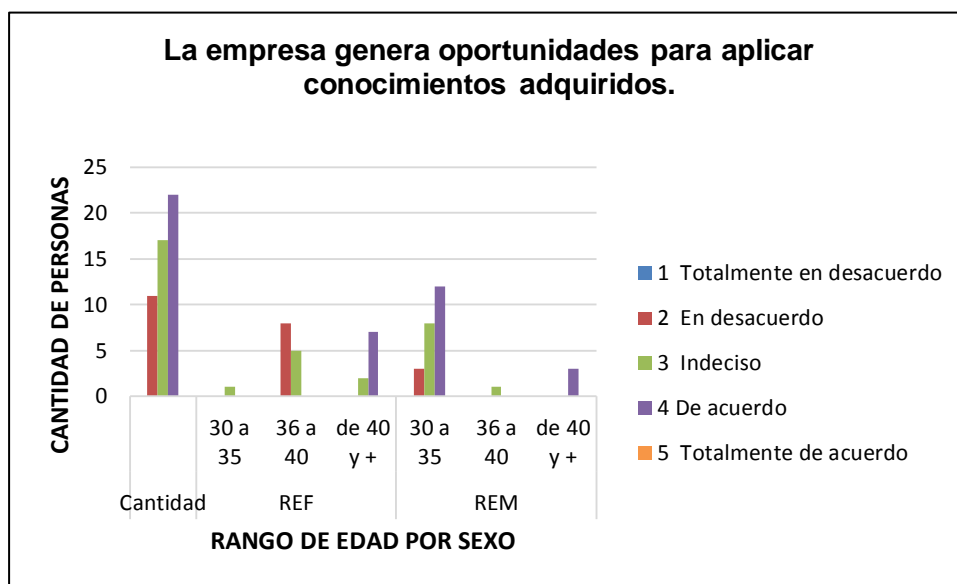
**13. La empresa genera oportunidades para aplicar mis conocimientos**

**Tabla XIII: La empresa genera oportunidades para aplicar conocimientos adquiridos.**

Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
1	Totalmente en desacuerdo	0						
2	En desacuerdo	11		8		3		
3	Indeciso	17	1	5	2	8	1	
4	De acuerdo	22			7	12		3
5	Totalmente de acuerdo	0						
	<b>Total</b>	<b>50</b>						

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico XIII: La empresa genera oportunidades para aplicar conocimientos adquiridos.**



Fuente: Elaboración propia.

**Análisis 13:**

Acá en este criterio dice que solamente 7 mujeres (30,4%) en el rango de edad de 40 y más de 23 encuestadas dice estar de acuerdo en que las empresas genera oportunidad para aplicar conocimientos, la diferencia 16 personas (69,6%) esta indecisa y en desacuerdo.

En cambio en los hombres 15 están de acuerdo con la afirmación y representa un 55,5% de la población de encuestados, la diferencia representa a un 44,5% que dice estar indeciso y desacuerdo.

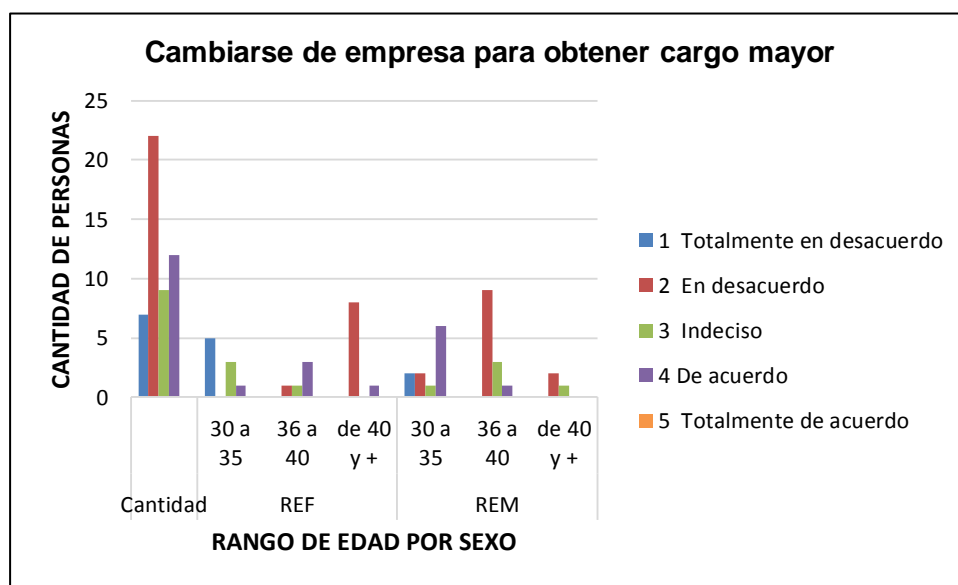
**14. Considero cambiarme de empresa para adquirir un cargo mayor.**

**Tabla XIV: Cambiarse de empresa para obtener cargo mayor**

Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
1	Totalmente en desacuerdo	7	5			2		
2	En desacuerdo	22		1	8	2	9	2
3	Indeciso	9	3	1		1	3	1
4	De acuerdo	12	1	3	1	6	1	
5	Totalmente de acuerdo	0						
	<b>Total</b>	<b>50</b>						

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico XIV: Cambiarse de empresa para obtener cargo mayor.**



Fuente: Elaboración propia.

**Análisis 14:**

En este gráfico se puede observar que es similar el criterio de la afirmación, ya que entre hombre y mujeres existe una diferencia mínima de un 2% de la muestra total (con respecto de cambiarse o no de empresa para la obtención de nuevos cargos).

Mujeres: 14 de ellas dicen estar en desacuerdo de un cambio (60,8%), 4 están indecisas (17,4%) y 5 están de acuerdo con un cambio (21,7%)

Hombres: 15 están en desacuerdo (55,5%), 5 indecisos (18,5%) y 7 de acuerdo (25,9%).

**15. Deseo aplicar y perfeccionar mis habilidades y conocimientos en mi lugar de trabajo.**

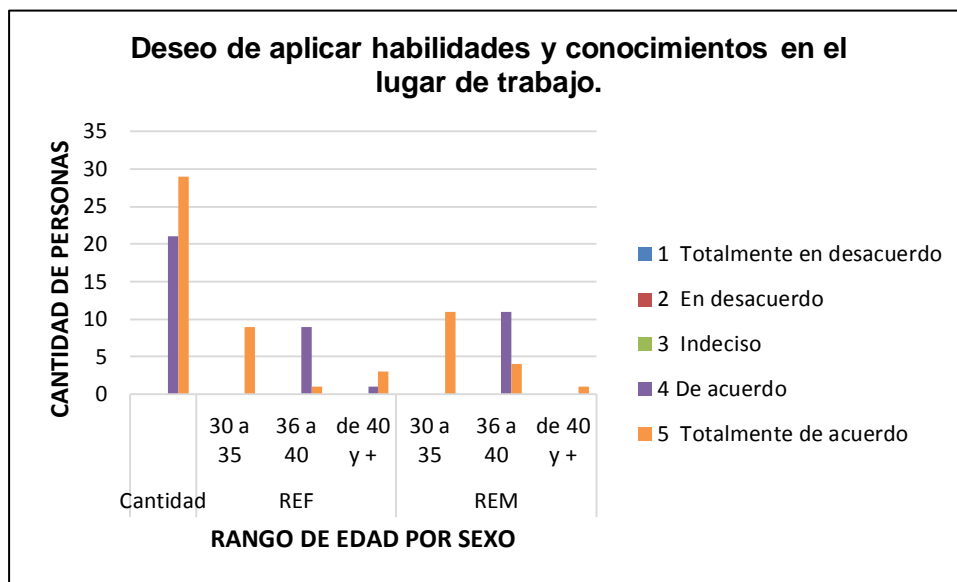
**Tabla XV: Deseo de aplicar habilidades y conocimientos en el lugar de trabajo.**

Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
1	Totalmente en desacuerdo	0						
2	En desacuerdo	0						
3	Indeciso	0						
4	De acuerdo	21		9	1		11	
5	Totalmente de acuerdo	29	9	1	3	11	4	1
	<b>Total</b>	<b>50</b>						

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico XV: Deseo de aplicar habilidades y conocimientos en el lugar de trabajo.**



Fuente: Elaboración propia.

**Análisis 15:**

En este grafico se puede observar el 100% de hombres como el 100% mujeres están de acuerdo con aplicar y perfeccionar sus conocimientos en sus lugares de trabajo en sus diferentes rangos de edades.

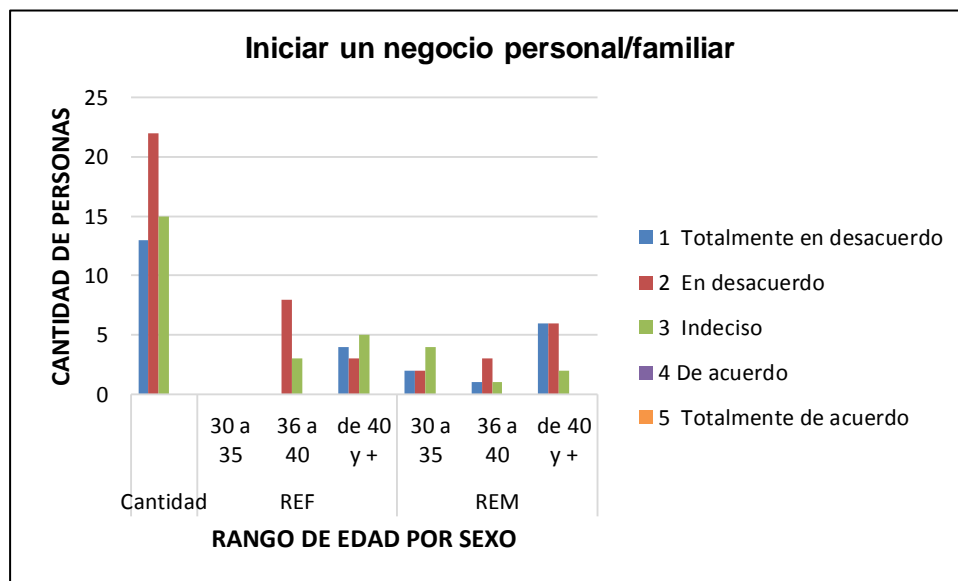
**16. Pretendo iniciar un negocio personal/familiar gracias a lo aprendido en TUA.**

**Tabla XVI: Iniciar un negocio personal/familiar**

Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
1	Totalmente en desacuerdo	13			4	2	1	6
2	En desacuerdo	22		8	3	2	3	6
3	Indeciso	15		3	5	4	1	2
4	De acuerdo	0						
5	Totalmente de acuerdo	0						
	<b>Total</b>	<b>50</b>						

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico XVI: Iniciar un negocio personal/familiar.**



Fuente: Elaboración propia.

**Análisis 16:**

En este ítem las mujeres de 40 y más, son el porcentaje más representativo de la muestra femenina ya que corresponde a un 52,2% que no pretende instalarse con negocio propio y de 36 a 40, 11 de ellas que corresponde a un porcentaje de 47,8%. Es decir que es probable que en algún momento de su vida puedan tomar en consideración este punto.

Caso similar con la población de hombres encuestados.

**4.1.3) SITUACIÓN LABORAL**

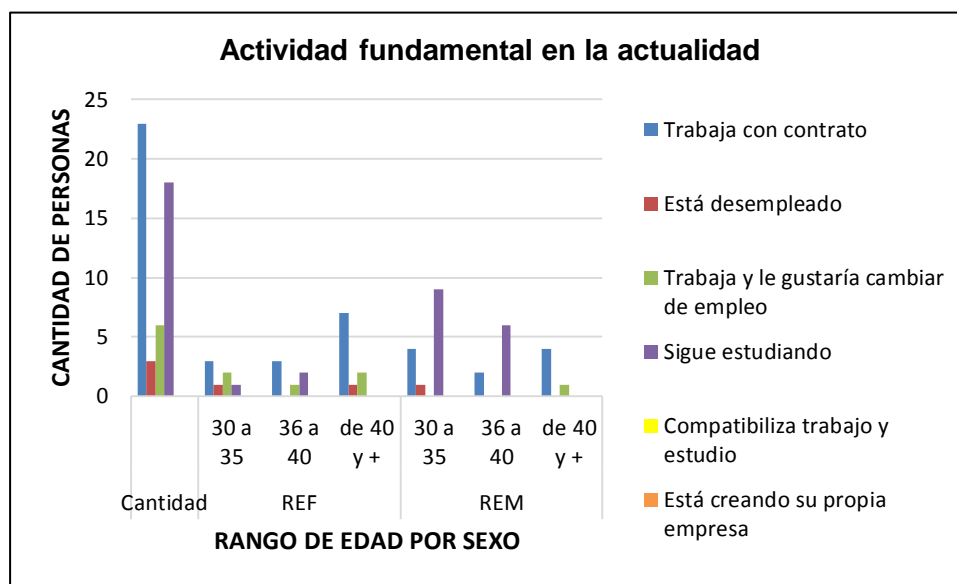
**17. ¿Cuál es su actividad fundamental en la actualidad?**

**Tabla XVII: Actividad fundamental en la actualidad**

Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
1	Trabaja con contrato	23	3	3	7	4	2	4
2	Está desempleado	3	1		1	1		
3	Trabaja y le gustaría cambiar de empleo	6	2	1	2			1
4	Sigue estudiando	18	1	2		9	6	
5	Compatibiliza trabajo y estudio	0						
6	Está creando su propia empresa	0						
	<b>Total</b>	<b>50</b>						

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico XVII: Actividad fundamental en la actualidad**



Fuente: Elaboración propia.

**Análisis 17:**

De los encuestados, se puede decir que, las mujeres de 40 y más, 7 representan el 30,4% de la población que dice que trabaja con contrato, las de 30 a 35, 3 de ellas que representa un 13,04%, dice estar desempleo, de 36 a 40, 3 dicen lo mismo 13,04%, 2 de ellas(8,7%) está desempleada, 3 sigue estudiando y 13,04% y 5 le gustaría cambiar de empleo 21,7%.

De la población de los hombre se puede ver que de todos los rangos de edad hay un 37,03% dice trabajar con contrato, solo 1 (3,7%) está desempleado, 1 considera cambiar de empleo (3,7%) y entre los rangos de edad de 30 a 35 y 36 a 40 es el porcentaje más alto de la muestra y dice que sigue estudiando (55,5%).

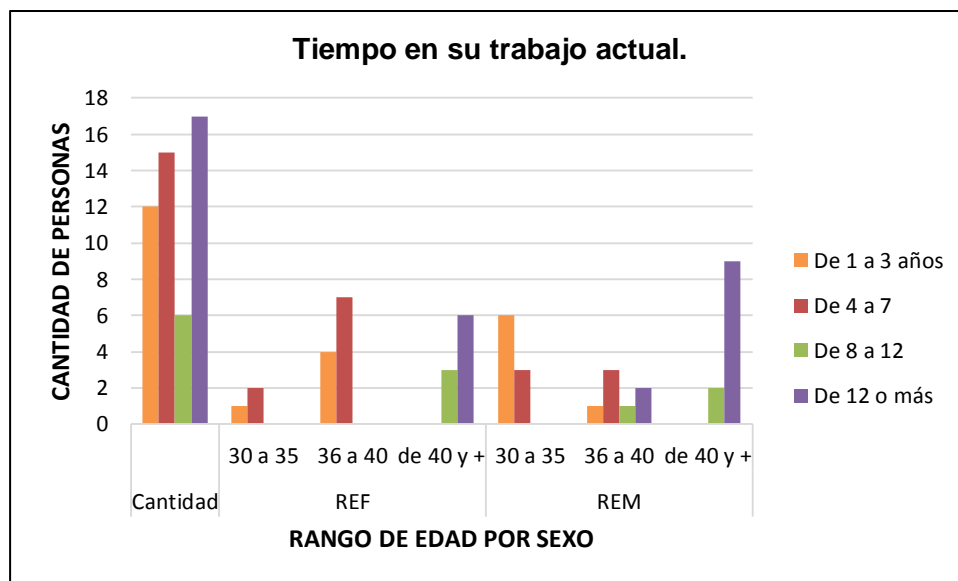
**18. Indique cuánto tiempo lleva trabajando en su empleo actual**

**Tabla XVIII: Tiempo en su trabajo actual**

Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
1	De 1 a 3 años	12	1	4		6	1	
2	De 4 a 7	15	2	7		3	3	
3	De 8 a 12	6			3		1	2
4	De 12 o más	17			6		2	9
	<b>Total</b>	<b>50</b>						

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico XVIII: Tiempo en su trabajo actual.**



Fuente: Elaboración propia.

**Análisis 18:**

En este caso, se observa que la muestra de mujeres sobre los 40 años de edad y los hombres del mismo rango de edad superan los 12 años de antigüedad laboral, por lo que se infiere es que poseen una situación mayormente estable.

**19. ¿Cuál es la denominación de su puesto de trabajo?**

Los resultados obtenidos de esta interrogante, permiten observar que, en general, las denominaciones del puesto de trabajo no presentan diferencias significativas por sexo ni por edad. Los encuestados trabajan en cargos como de docencia y administrativos.

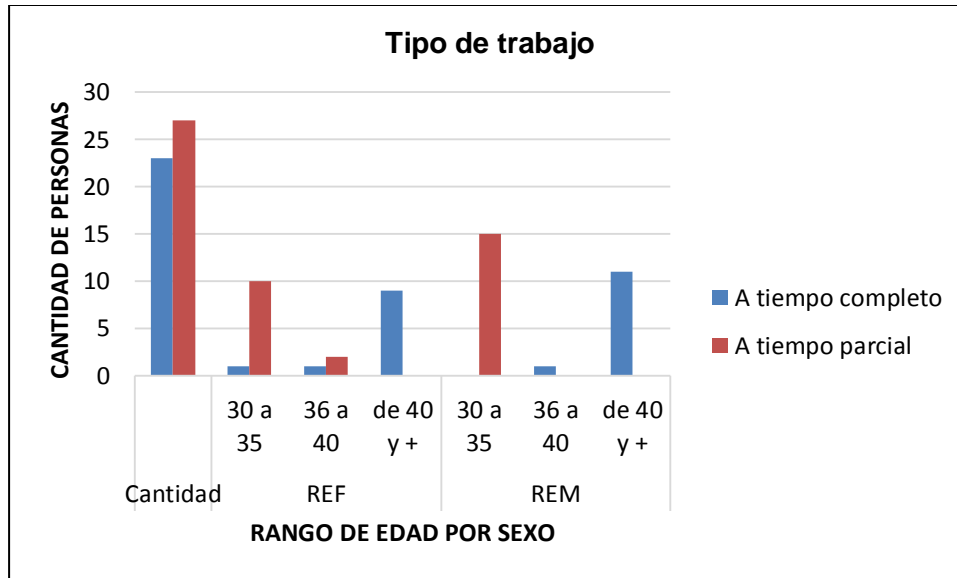
**20. ¿Su tipo de trabajo es?**

**Tabla XX: Tipo de trabajo**

Punta je	Criterio	Cantid ad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
<b>1</b>	A tiempo completo	23	1	1	9		1	11
<b>2</b>	A tiempo parcial	27	10	2		15		
	<b>Total</b>	50						

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico XX: Tipo de trabajo**



Fuente: Elaboración propia.

**Análisis 20:**

Los resultados expuestos en el gráfico, permiten visualizar la diferencia en la jornada laboral entre hombres y mujeres de mayor y menor edad. Las personas de menor edad tienen trabajo a tiempo parcial, en cambio, las personas sobre los 40 años cuentan con trabajo estable.

**21. ¿En qué tramos se encuentra su salario mensual?**

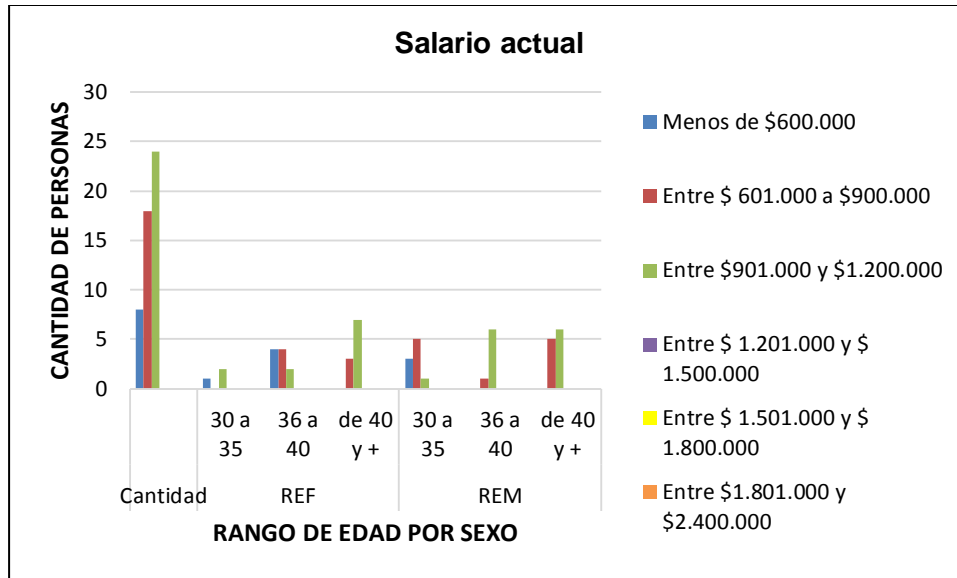
**Tabla XXI: Salario actual**

Puntaje	Criterio	Cantidad	Rango de Edad Femenino (REF)			Rango de Edad Masculino (REM)		
			30 a 35	36 a 40	de 40 y +	30 a 35	36 a 40	de 40 y +
1	Menos de \$600.000	8	1	4		3		
2	Entre \$ 601.000 a \$900.000	18		4	3	5	1	5
3	Entre \$901.000 y \$1.200.000	24	2	2	7	1	6	6
4	Entre \$ 1.201.000 y \$ 1.500.000							
5	Entre \$ 1.501.000 y \$ 1.800.000							
6	Entre \$1.801.000 y \$2.400.000							
7	Más de \$ 2.401.000							
	<b>Total</b>	<b>50</b>						

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico XXI: Salario actual**





Fuente: Elaboración propia.

**Análisis 21:**

Queda demostrado que los hombres cuentan con mayores ingresos en comparación de las mujeres entre los mismos rangos de edad desde 36 a 40 y 40 y más.

## 5 CAPITULO V: CONCLUSIONES

La finalidad de esta investigación consistió en estudiar y conocer la situación laboral de los egresados de la carrera de Técnico Universitario en Administración de la Universidad del Bío Bío, campus Chillán,

De acuerdo a los objetivos específicos planteados, se considera significativo el ambiente laboral.

Tras esta investigación, en el ambiente laboral de los encuestados, se puede dilucidar que pese a que es muy necesaria la preparación de las personas para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, en la gran mayoría de las organizaciones existe el individualismo entre los trabajadores, ya que no se potencian ni se motivan entre ellos. En cambio, el reconocimiento solo es de parte de las jefaturas, porque estas consideran que contar con personal capacitado, permite un crecimiento para el trabajador, así como también, proporciona que las organizaciones puedan lograr con éxito sus metas. Cabe mencionar que mantener un buen clima laboral es muy importante, ya que debido a esta variable se genera mayor productividad, satisfacción y motivación de parte de los individuos.

Por otra parte, en la condición laboral de los encuestados, cabe destacar, que la obtención de un título universitario ha sido valorada no tan solo de parte de las organizaciones, sino especialmente por los egresados ya que les ha permitido tener otra visión, con conocimientos explícitos en la materia de la administración, que genera más seguridad en la acción dentro de las empresas que laboran. Dicho todo lo anterior, esta investigación muestra que las organizaciones prefieren a los profesionales dentro de sus dotaciones, y el cambio en la situación laboral ha sido significativo tanto para hombres, como para mujeres en cuanto a posibilidades de ascenso y reconocimiento monetario, ya que de la muestra tomada de 23 mujeres y 27 hombres solo un porcentaje de 39,13% de las mujeres dice haber sido reconocidas en lo monetario y de los 27 hombres el 48,1%. Sin embargo, estos porcentajes caracterizan la realidad existente en Chile, puesto que, como afirma un estudio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), las mujeres “tienen 23% menos de posibilidades de trabajar que los hombres [...] Como consecuencia, las mujeres tienen ingresos mucho menores y pensiones considerablemente más bajas que los hombres” (EMOL, 2915, s.p).

Finalmente se espera que esta situación que por años ha tenido que enfrentar el género femenino en el ámbito laboral, sea considerada y que exista la posibilidad de la igualdad en temas de cargos, ascensos y mejoras en lo financiero dentro de las organizaciones.

## 6 BIBLIOGRAFÍA

Amengual, G. (2007). El concepto de experiencia: de Kant a Hegel. *Tópicos*, (15), 1-20. Extraído el 22 de diciembre de 2017 desde [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1666-485X2007000100001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1666-485X2007000100001&lng=es&tlng=es)

- Angulo, M., Quejada, R. y Yáñez, M. (2012). Educación, mercado de trabajo y satisfacción laboral: el problema de las teorías del capital humano y señalización de mercado. *Revista de la educación superior*, (41) 163, 51-66. Extraído el 22 de diciembre de 2017, desde [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-27602012000300002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602012000300002&lng=es&tlng=es)
- Bedodo, V. y Giglio, C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.
- Blanco, S. y Sandoval, V. (2014). *Teorías constructivistas del aprendizaje*. Facultad de pedagogía, Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 6, 1-2.
- Cabanillas, V., Carrasco, R., Chávez, C., Gonzáles, S. y Paredes, L. (2009). *Clima laboral en las organizaciones*. Extraído el 23 de diciembre de 2017 desde <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml>
- Castillo, C., Del Pino, N. y Espinosa, V. (2000). *Identidad Corporativa*. Escuela de Comunicación, DUOC UC.
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P. y Núñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum*, 23 (2), 66-85. Extraído el 23 de diciembre de 2017 desde <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>
- Chiavenato, I. (1990). *Administración de Recursos Humanos*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos humanos*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Definición ABC (2017). *Definición laboral*. Extraído el 26 de diciembre de 2017 desde <https://www.definicionabc.com/social/laboral.php>

- Devia, M. y Bravo, O. (2011). *Evolución de los procesos productivos*. Extraído el 23 de diciembre de 2017 desde <http://www.monografias.com/trabajos89/evolucion-procesos/evolucion-procesos2.shtml>
- Díaz, A. (2014). *Investigación sobre clima y satisfacción laboral en el departamento online de una empresa de formación*. Facultad de ciencias de la educación, Universidad de Málaga.
- Emol (2015). *Chile es el país con mayor desigualdad salarial y de género de la OCDE*. Extraído el 30 de diciembre de 17 desde <http://www.emol.com/noticias/nacional/2015/05/21/717935/chile-es-el-pais-con-mayor-desigualdad-salarial-de-la-ocde.html>
- Eustat, Instituto Vasco de Estadística (2017). *Situación laboral*. Extraído el 25 de diciembre de 2017 desde [http://www.eustat.eus/documentos/opt\\_0/tema\\_503/elem\\_14162/definicion.html](http://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_503/elem_14162/definicion.html)
- Fernández, V. y Rondón, A. (2004). *Perfil Sociolaboral ideal de los Operadores de Servicio de un Centro de Atención Telefónica (Call Center)*. Facultad de ciencias económicas y sociales, Universidad Católica Andrés Bello.
- Hirata, H. y Zariffian, P. (2007). El concepto de trabajo. *Revista de trabajo*, 4, 33-36.
- Lewis, R. (1991). *Evolution of Life*. United States Of America: Brown Publishers.
- López, J. (1997). El salario. En N. de Buen Lozano y E. Morgado. *Instituciones de derecho del trabajo y de la seguridad social* (pp. 445- 470). Ciudad de México: D.F. impreso.
- Nieto, J., Abad, M.A., Albert, M. y Tijerina, M. (2015). *Psicología para ciencias de la salud: Estudio del comportamiento humano ante la enfermedad*. Extraído el 27 de diciembre de 2017 desde <http://psiquiatria.facmed.unam.mx/docs/mpc/Tema27.pdf>
- Núñez, A. (2014). Kelsen en la encrucijada: Ciencia jurídica e interpretación del derecho. *Jus et Praxis*, 2 (20), 415-444. Extraído el 22 de diciembre de 2017 desde [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-00122014000200012](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122014000200012)

- Pérez, P. (2011). *Satisfacción Laboral: Una revisión actual del concepto de Satisfacción Laboral y su evaluación- hacia un modelo integrador*. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas, Universidad Abierta Interamericana.
- Pérez, P. (2012). *La relación entre distintos aspectos de la comunicación y la satisfacción laboral en las organizaciones*. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.
- Perú, Ministerio de Salud (2009). *Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. Lima: Ministerio de salud.
- Quintero, J. (2007). *Teoría de las necesidades de Maslow*. Extraído el 22 de diciembre de 2017 desde <https://eva.udelar.edu.uy/pluginfile.php/607233/mod.../Teoría%20de%20Maslow.pdf>
- Real Academia Española (2014). *Ortografía de la lengua española*. Madrid: Espasa Calpe.
- Real Academia Española (2017). *Ortografía de la lengua española*. Madrid: Espasa Calpe.
- Roca, J. (2007). Conducta y conducta. *Acta Comportamentalía*, (15), 33-43. Extraído el 23 de diciembre de 2017 desde [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-81452007000400003&lng=pt&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-81452007000400003&lng=pt&tlng=es).
- Sabino, C. (1991). *Diccionario de economía y finanzas*. Caracas: Editorial Panapo.
- Salas, R. (2017). Factores relevantes para mejorar los resultados del aprendizaje. *Espíritu emprendedor*, 4 (1), 29-44.
- Sánchez, L. (2014). *Estrategias metodológicas para el abordaje de funcionarios públicos*. Facultad de humanidades y Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de la Plata.
- Toussaint, E. (2009). *Adam Smith está más cerca de Karl Marx que de los que actualmente lo enlazan*. Extraído el 21 de diciembre de 2017 desde <https://www.aporrea.org/ideologia/a79766.html>

Vega, J., Rodríguez, E. y Montoya, A. (2012). Metodología de evaluación del clima organizacional a través de un modelo de regresión logística para una universidad en Bogotá, Colombia. *Revista CIFE: Lecturas de Economía Social*, 21 (14), 247- 272.

Yambay, M. y Chacha, G. (2016). *Evaluación de actitudes*. Tesis no publicada, Facultad de ciencias de la educación humanas y tecnología, Universidad de Chimborazo.