



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN:

OCTUBRE 2018 – MARZO 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA FEDERACIÓN
DEPORTIVA DE LOS RÍOS

EGRESADA:

TANIA LUCIA CAYACHI QUINATOA

TUTOR:

DR. DARWIN FABIÁN TOSCANO RUIZ

AÑO 2019

INTRODUCCIÓN

Hoy en día en un mundo globalizado, la alta gerencia o directivos deben ampliar su visión, que, para la consecución de los objetivos organizacionales y propósitos, es primordial considerar las variables que influyen en el clima laboral, debido que están estrechamente relacionadas con la satisfacción laboral, por tal motivo nace la necesidad de conocer el comportamiento del clima laboral y como es percibido por los subordinados, en efecto se muestra que las relaciones laborales entre el capital humano actúa como base fundamental para que los colaboradores desempeñen de manera eficiente sus funciones, denoten compromiso y contribuyan al progreso y mejora de la institución.

Federación Deportiva de los Ríos, establecida en la ciudad de Babahoyo entre las calles 6 de Octubre y Chipotea, inicia su actividad empresarial el 13 de agosto en el año 1994 liderada por el primer presidente sr. Fidel Castillo Medina, desde entonces ofrece sus servicios en la formación de deportistas de las distintas disciplinas, su objetivo es planificar, fomentar, controlar, desarrollar y supervisar las actividades de los organismos deportivos de su jurisdicción.

Federación Deportiva de los Ríos evidencia serios problemas como: relación laboral deficiente entre empleados, estilo de liderazgo autoritario, retraso en los procesos que llevan a cabo, conflictos entre los subordinados, poco compromiso con la organización, son inconvenientes que repercuten en la eficiente de las acciones

necesarias para el logro de los objetivos que persigue la institución, debido que se percibe un ambiente poco confortable para la ejecución de actividades, y por ende se refleja en el rendimiento, productividad y competitividad de la organización.

En relación con las implicaciones surgen interrogantes al percibir una realidad de carácter preocupante en el clima laboral de la organización deportiva. Un cierto número de investigaciones se enfocan para comprender dicho fenómeno que causa inconvenientes, desmotivación en los empleados y un clima laboral turbulento que ocasiona bajo rendimiento. Ante esta situación es indispensable y necesaria la búsqueda de estrategias que aporten a la mejora y solución del problema del clima laboral en la institución objeto de estudio.

El presente estudio de caso se relaciona con la línea de investigación Modelo de Gestión Administrativa, permite incrementar la eficiencia en la gestión de sus procesos y ofrecer servicio de calidad. La investigación está basada en la investigación descriptiva de carácter cuantitativa, porque permite un acercamiento con la problemática, a través de la aplicación de encuestas, además en el desarrollo se describe los problemas que afecta a la Federación Deportiva de Los Ríos y los efectos que puede causar en está.

DESARROLLO

El presente trabajo trata acerca del clima laboral en la Federación Deportiva de Los Ríos, es una institución de carácter privado sin fines de lucro, cuya actividad radica en la formación de deportistas de las diferentes disciplinas como: ciclismo, atletismo, ajedrez, boxeo, fútbol, gimnasia, judo, karate do, natación, tenis de mesa y tae know do; su objetivo es ser una organización deportiva líder en el ámbito nacional que promueva deportistas de alta calidad a las selecciones nacionales por deportes; Federíos se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo en la dirección av. 6 de Octubre y Chopitea. La entidad tiene su origen desde el 13 de agosto de 1924, el periodista Fidel Castillo Medina, fue el primer presidente de la organización.

Desde sus inicios Federíos es una institución rectora del deporte formativo riosense, que desarrolla, promueve y difunde la actividad física altamente competitiva mediante la gestión administrativa, para contribuir en la formación de los jóvenes deportistas y a la mejora de la calidad de vida de la población, dentro de un ambiente que promueva los valores éticos, morales, el trabajo equipo y una actitud proactiva hacia la solución de problemas de los deportistas y la comunidad. (FEDERÍOS, 2017)

La mayoría de los colaboradores de Federíos permanecen más tiempo en sus puestos de trabajos por ende contar con un clima laboral favorable es de gran relevancia; se caracteriza porque las personas perciben favorablemente realidades laborales como el apoyo que reciben por parte de sus jefes y compañeros, la calidad del trato entre las personas, la claridad con que cuentan sobre lo que hacen, la disposición

de herramientas y recursos para realizar un trabajo, la estabilidad, la coherencia entre otras. (Fernando Toro & Alejandro Sanín, 2013, pág. 11)

El clima laboral es un factor clave para el funcionamiento eficiente de una organización y tiene impacto positivo para la misma e incita a los colaboradores a ser más competitivos y eficaz en el desempeño de las actividades empresariales para destacarse en un mundo globalizado.

Recalcando que, “el empleado, además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima” (Hernández, 2014).

El problema que presenta, es el clima laboral que perciben los subordinados es poco favorable para el desarrollo e involucramiento de las actividades laborales trayendo como consecuencia bajo rendimiento y retraso en los procesos que realiza el personal administrativo.

La relación laboral es un aspecto primordial en el estudio del clima laboral, en una encuesta aplicada al personal administrativo de la institución Federación Deportiva de Los Ríos, se pudo conocer que existe baja cohesión entre los empleados por falta de cooperación por parte de sus compañeros de trabajo en donde mencionan que sería factible contar con la predisposición de los actores para alcanzar el objetivo que persigue la entidad.

Según (Gerencie. com, 2017) manifiesta que: relación laboral “es aquella relación contractual entre una empresa o persona llamada empleador y una persona natural llamada trabajador o empleado, relación mediante la cual el trabajador pone a disposición del empleador su capacidad física e intelectual para desarrollar una actividad determinada”.

La relación laboral no adecuada tiene impacto en el ejercicio de las funciones de los empleados, generando estrés, ansiedad y en muchos casos disminuye el rendimiento; por situar un ejemplo en el proceso de movilidad del parque de automotriz de Federíos, los actores: administrativo y contador en muchas ocasiones presentan retrasos en este proceso; la administradora recibe solicitudes para la movilidad de los federados y entrenadores, generando tickets y a su vez emite informe de movilidad para justificar la utilización de los valores de cada tickets al sr. contador, el cuál procede a la elaboración de la matriz de movilidad e inmediatamente efectúa la entrega de la respectiva documentación al jefe departamental para su oportuna revisión y aprobación. (Ver Anexo 1)

El inconveniente de este proceso de movilidad reside en la fase de emisión del informe por parte de la administradora, debido que administradora confunde las actividades empresariales con las actividades personales, y esto suscita retraso no solo en la fase aprobación de los rubros sino también en la elaboración de la matriz de movilidad, esto hace que la actividad sea desarrollada de manera deficiente; (Margarita Chiang, José M & Núñez P., 2013) afirma que: si a los empleados no se les facilita la suficiente información, y el trabajo que realiza supone muy poca o ninguna interacción

con sus compañeros de trabajo, entonces no es muy probable que los empleados sean capaces de desempeñar su trabajo de forma satisfactoria.

Otro problema en Federíos es la comunicación interna, según (Toro, 2010): es el conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos de la institución.

La comunicación interna se puede definir como el proceso de interacción entre el empleador y los empleados para emitir y receptor el mensaje de manera efectiva para el desarrollo exitoso de las actividades. Mediante la aplicación de encuesta el 20% de las unidades de observación objeto de estudio manifiestan que existe una comunicación eficiente entre empleados-colaboradores, mientras que el 80% mencionan que existe una comunicación deficiente entre colaboradores y subordinados.

Por consiguiente (Encalada, 2016), manifiesta que “sin una comunicación efectiva es imposible controlar el ambiente laboral y lograr los objetivos institucionales, pues cada miembro velará solo por sus intereses, la coordinación será imposible, y el flujo de información, nulo” (pág. 47).

Por mencionar un ejemplo, en el proceso de inscripción de la carrera no competitiva 5k denominada Kuychi (arcoíris), a cargo del delegado del Ministerio del Deporte, quien tiene designado como una de sus funciones: coordinar los eventos atléticos en la ciudad de Babahoyo y tiene facultad de hacer uso de los recursos físicos, humanos y económicos que posee la institución, para esto solicita a la administradora la organización de la carrera en: participantes, inscripción y cronograma, pero surgen inconvenientes de comunicación al momento de interactuar entre las partes involucradas, haciendo caso omiso a la solicitud presentada y exponiendo desinterés.

Para (Castro, 2012, pág. 65), la comunicación organizacional es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial en el manteamiento de la institución.

La falta de compromiso organizacional es otro aspecto nocivo del clima laboral en Federíos, de acuerdo a una encuesta aplicada a las unidades de observación, el 70% manifiestan que el grado de compromiso con el objetivo que persigue la institución es baja, perciben a la empresa como una fuente generadora de empleo y si les plantean metas se comprometen alcanzarlas, pero en el transcurso del tiempo no son cumplidas a cabalidad, es decir, el talento humano denota poco compromiso e involucramiento con sus responsabilidades empresariales, en donde la eficiencia es mínima, mientras que el 30% ostentan que están comprometidos en contribuir en el logro de objetivos que desea alcanzar la entidad.

(Martínez, 2016) enfatiza que los empresarios desean empleados comprometidos con la empresa y con misión empresarial y social, pero a la vez los empleados también reclaman el compromiso con ellos y con su desarrollo profesional, por parte de sus líderes inmediato y por parte de la dirección de la empresa.

Según (Aguilar, 2018), menciona que el compromiso organizacional es : “el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella ” (pág. 7). Es decir, es el grado de pertenencia que tiene el factor humano con la entidad y su cooperación en alcanzar los objetivos no solo personales sino también empresariales e involucramiento con sus puestos de trabajos. Para (Prado, 2015) “es la importancia que tiene un determinado puesto en la autoestima del trabajador”.

Los conflictos entre empleados de Federíos, es otro inconveniente que afecta al clima laboral, las discrepancias por disputas entre los compañeros son evidentes; la solicitud de permiso para ausentarse una o dos horas de su puesto de trabajo no es concedidas; los subordinados consideran que los administradores demuestran apatía con ciertos talentos humanos favoreciendo a otros, esto trae como consecuencia el descontento de los trabajadores.

El conflicto puede representar un problema grave en cualquier organización, porque el ambiente armónico y la parcialidad es baja, los empleados perciben que existe preferencia o afinidad por ciertos colaboradores.

El conflicto se produce cuando dos o más individuos o grupos con intereses diferentes defienden lo mismo con firmeza y decisión. El conflicto no supone solo de intereses contrapuesto, sino que requiere de estrategias y esfuerzos de parte para intentar hacer prevalecer sus propias posiciones e intereses. (López, 2013)

La motivación es otro elemento que influye en la organización, por citar un ejemplo el personal administrativo se encuentra desmotivados por falta de reconocimientos, sea de índole económico, ascenso o elogios por parte de sus jefes inmediatos. (Prado, 2015) menciona que: la motivación es el grado en el cual los empleados muestran preocupación por la calidad del trabajo, intentan seguir adelante y se involucran en su trabajo.

Según (José Peña, Nora Macías & Fabiola Morales, 2011), “ la palabra motivación se deriva de la palabra motiva, el cual proviene del latín motus, motum que significa movimiento o motor ” (pág. 5).

Por consiguiente, la motivación en Federíos se podría definir como un factor estimulante que impulsa a los empleados a realizar una determinada labor con eficiencia y alcanzar resultados favorables, a través de la productividad y competitividad brindando a sus clientes externos servicios de calidad, y superar las expectativas de los demandantes convirtiéndose en la primera elección en la mente de sus solicitantes.

Dentro de este marco, se desprende la teoría de Elton Mayo, que trata de explicar los factores que inciden en la motivación, sentir la pertenencia a un grupo, la satisfacción laboral y el tema de reconocimientos representaban una función más relevante que el salario como factores de la motivación.

Un colaborador motivado contribuye con aportaciones valiosas a la empresa, no solo velará por sus propios intereses sino también por los intereses corporativos, además se logra empleados leales y confiables, predispuestos a contribuir con sus capacidades intelectuales en la consecución de las metas.

Para Lewin la motivación es la fuerza que genera ciertas reacciones, que se deriva de necesidades que pretenden satisfacer, y estas generan estados de tensión que estimulan a la ejecución de acciones para cumplir las necesidades existentes, es decir, las personas perciben las necesidades como un medio para mitigar sus estados de tensión.

Sin duda, existen algunas determinantes que promueven la motivación en el capital humano: reconocimiento, interacción social y autoestima; cuando los empleados consideran que sus méritos intelectuales son reconocidos y valorados, denotan actitud positiva no solo en la ejecución de sus labores sino también con la organización, por ende, la satisfacción y productividad será mayor.

Si la empresa quiere trabajadores de todos los niveles, además de su presencia física en su lugar de trabajo, presten su ilusión y su entrega personal, tiene que conseguir integrar los objetivos empresariales con los objetivos empresariales de cada trabajador. Una persona no está interesada en su tarea, la rechazará automáticamente, actuará con desgana y no dedicará toda la atención que merece. (Guillén, 2012, pág. 23)

En la pirámide de las necesidades, denominada pirámide de Maslow, presenta un modelo de las necesidades del ser humano, que van desde las funciones elementales más básicas hasta la más compleja, la pirámide se halla jerarquizada en cinco niveles, el primer nivel es la necesidad fisiológica, seguido de la necesidad de seguridad, afiliación, reconocimiento y como último nivel se sitúa la necesidad de autorrealización; un ser humano se sentirá satisfecho cuando todas las necesidades antes mencionadas se encuentren compensadas en su totalidad, y detecten nuevas necesidades para continuar con el proceso.

Cabe mencionar que una vez satisfechas las necesidades del primer nivel, la siguiente tomará mayor importancia y así sucesivamente con las demás necesidades. En este caso es necesario identificar las necesidades siguientes porque una vez satisfechas las necesidades del primer eslabón se reduce el nivel de motivación.

Esto supondría que en Federíos, a un empleado le motivaría las necesidades de afiliación, es decir, sentir la pertenencia a grupos sociales, participar en las acciones de la organización; solo si los dos primeros eslabones de la jerarquización de necesidades

se encuentran satisfechas. Entre unas de las necesidades que existe en la institución es el desarrollo profesional, la carencia de capacitaciones y preocupación por parte de los directivos son factores que inciden en el crecimiento profesional del capital humano.

El trabajo en equipo, es otro problema que presenta Federíos, los colaboradores consideran que una labor se realiza de manera eficiente, sin que se genere cuello de botella si se trabaja de modo individual, cada persona es responsable de sus actividades y velará por sus propios intereses, por ende, de los resultados que se alcancen.

Los equipos se pueden definir como grupos de talentos que interaccionan y hacen aportaciones individuales de ideas e inician labores para producir sinergia, en el logro de una meta en común, es decir, todos se dirigen hacia un mismo objetivo.

“El trabajo en equipo es una modalidad de articular las actividades laborales de un grupo humano en torno a un conjunto de fines, de metas y de resultados a alcanzar. El trabajo en equipo implica una interdependencia activa entre los integrantes de un grupo que comparten y asumen una misión de trabajo.” (Instituto Internacional de Planteamiento de la Educacaión Buenos Aires, 2014)

El trabajo en equipo se define como grupo de participación efectiva que comparten responsabilidades, recursos, toman decisiones y emprenden acciones,

estrategias, de manera coordinada para el cumplimiento de un propósito. Para tal efecto, es necesario que el personal de Federíos consideren que el trabajo en equipo es la cooperación mutua y compromiso con actividades empresariales, en donde los actores involucrados son responsables de los logros alcanzados resultado de la unión de esfuerzo, trabajo e iniciativas, además de la creatividad para la solución de problemas y el aprendizaje de nuevas experiencias.

El liderazgo incide en el clima laboral de Federíos, en la mayoría de los casos, el gerente es el encargado de encaminar las cualidades intelectuales del talento humano hacia la consecución de las metas, por ende, es primordial el proceso de transformación en la forma de dirigir a sus empleados, abandonando un estilo dominante y rígido, que consiste en la obediencia, la falta de confianza y creatividad para la solución de conflictos, debido que este tipo de liderazgo se caracteriza porque el líder es el único responsable en la toma de decisiones, en este caso es recomendable un liderazgo participativo que involucre a toda la organización y considerar las aportaciones de ideas que contribuyen los subordinados.

Los directivos deben tener la capacidad y habilidad para escuchar a los empleados, conocer sus inquietudes, ganarse la confianza, el respeto y vencer el estilo autoritario de liderazgo porque un líder no solo dirige y motiva, sino que crea una relación amistosa con el factor humano, por ende, denota cierto grado de preocupación por el bienestar de los subordinados.

La mayoría de los directivos se enfocan en los asuntos técnicos que, en los colaboradores, tal como sus procesos, políticas y la tecnología; todos estos aspectos son fundamentales para el desarrollo exitoso de la organización, pero proveen poca importancia al capital humano, que en el transcurso del tiempo genera insatisfacción laboral.

Para (Hannoun, 2011), la insatisfacción laboral: “es una fuente continua de insatisfacciones donde los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o trato hostil entre compañeros o jefes” (pág. 23) . Es decir, es el efecto negativo que experimenta los empleados como resultado de las situaciones poco agradables que surgen en una entidad.

El recurso humano debe ser considerado como el factor más valioso de una empresa, porque son diamantes que están a la espera de ser descubiertos y potenciar sus aptitudes, que al formar parte de un ente contribuye al progreso y sobrevivencia de una empresa. Por consiguiente (Martínez, 2016) manifiesta que: el factor humano es el intangible que crea valor a la organización y toda organización que se considera inteligente, dinámica, con buen ambiente laboral debe dar prioridad al desarrollo del talento, el cual permite que las personas se comprometan con su trabajo y obtengan resultados excepcionales en el tiempo.

Un escenario donde presida un ambiente de armónico, de paz, de tolerancia y de confianza es la idea principal en Federíos, para lograr el sentido de pertenencia, participación activa entre los miembros de la organización, de cooperación y de compañerismo. Uno de los instrumentos para lograr el ambiente deseado son las integraciones, reuniones, celebración de logros alcanzados entre la alta gerencia y subordinados, son situaciones elementales que conforta un entorno favorable.

Para crear un ambiente de armónico, unas de la pautas será la sinceridad, la honestidad la transparencia, la equidad con que dirigen sus equipos de trabajo, respetando los derechos y obligaciones que cada actor tiene, además de la claridad con que se expresa los objetivos que se desean alcanzar, debe existir coherencia entre los discursos y las acciones del líder, quien es el guía y motiva a su equipo, para cambiar el paradigma clásico y de imposición que habitualmente existe, a su vez, los empleadores deben manifestar que el capital humano es la base fundamental de toda organización.

Por medio de la gestión del talento humano se puede descubrir, potenciar nuevas aptitudes, detectar debilidades y minimizarlas, también motivar y retener al recurso humano, a través del apoyo continuo, capacitaciones, contribuyendo al desarrollo profesional que genere mayor satisfacción laboral, que anime la necesidad de pertenecer siempre al mismo ente, por ende, obtener elementos calificados y de calidad, con visión clara de los objetivos que se deseen alcanzar contribuye al desarrollo exitoso de toda organización .

CONCLUSIONES

Con base a los resultados obtenidos en el transcurso del desarrollo del presente estudio de caso, se puede concluir que:

1. Existen conflictos entre los subordinados, las solicitudes de permisos privilegian a ciertos grupos de empleados. El clima laboral es tenso entre el nivel gobernante y operativo.
2. La desmotivación en el capital humano por falta de reconocimiento a sus labores desempeñadas por parte de los directivos, no solo de índole económico sino también de agradecimientos y ascensos.
3. El trabajo en equipo es inadecuado por falta de compromiso y desinterés de los directivos en fomentar actividades que demanden involucramiento de todo el personal administrativo.
4. La comunicación es deficiente entre los empleados y directivos, se mantiene un estilo dominante de liderazgo que dificulta las relaciones axiológicas entre los miembros de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

Castro, J. (2012). *Comunica , Lecturas de Comunicación Organizacional*. Madrid, España: Gesbiblo S.L.

Encalada, M. L. (2016). *La cultura organzacional: Eje de acción en la gestión humana*. Ecuador: Ecotec.

Guillén, C. M. (2012). *Motivación*. Madrid: Díaz de Santos.

Fernando Toro & Alejandro Sanin. (2013). *Gestión del Clima Organizacional Intervención basadas en Evidencias*. Medellín: Cincel.

José Peña, Nora Macías & Fabiola Morales. (2011). *Manual de práctica base: Motivación y emoción*. México: El Manual Moderno, S.A de C.V.

López, C. V. (2013). *Mediación Laboral*. Madrid: Dykison.

Margarita Chiang, José M & Núñez P. (2013). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral* . Madrid: UPC.

Martínez, M. J. (2016). *Gestión Estrategica del Clima Laboral*. Madrid: UNED.

Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. México: El Manual Moderno.

FEDERÌOS. (2017). Obtenido de FEDERÌOS: <http://www.federios.org/#>

Gerencie. com. (13 de 10 de 2017). Obtenido de <https://www.gerencie.com/relacion-laboral.html>

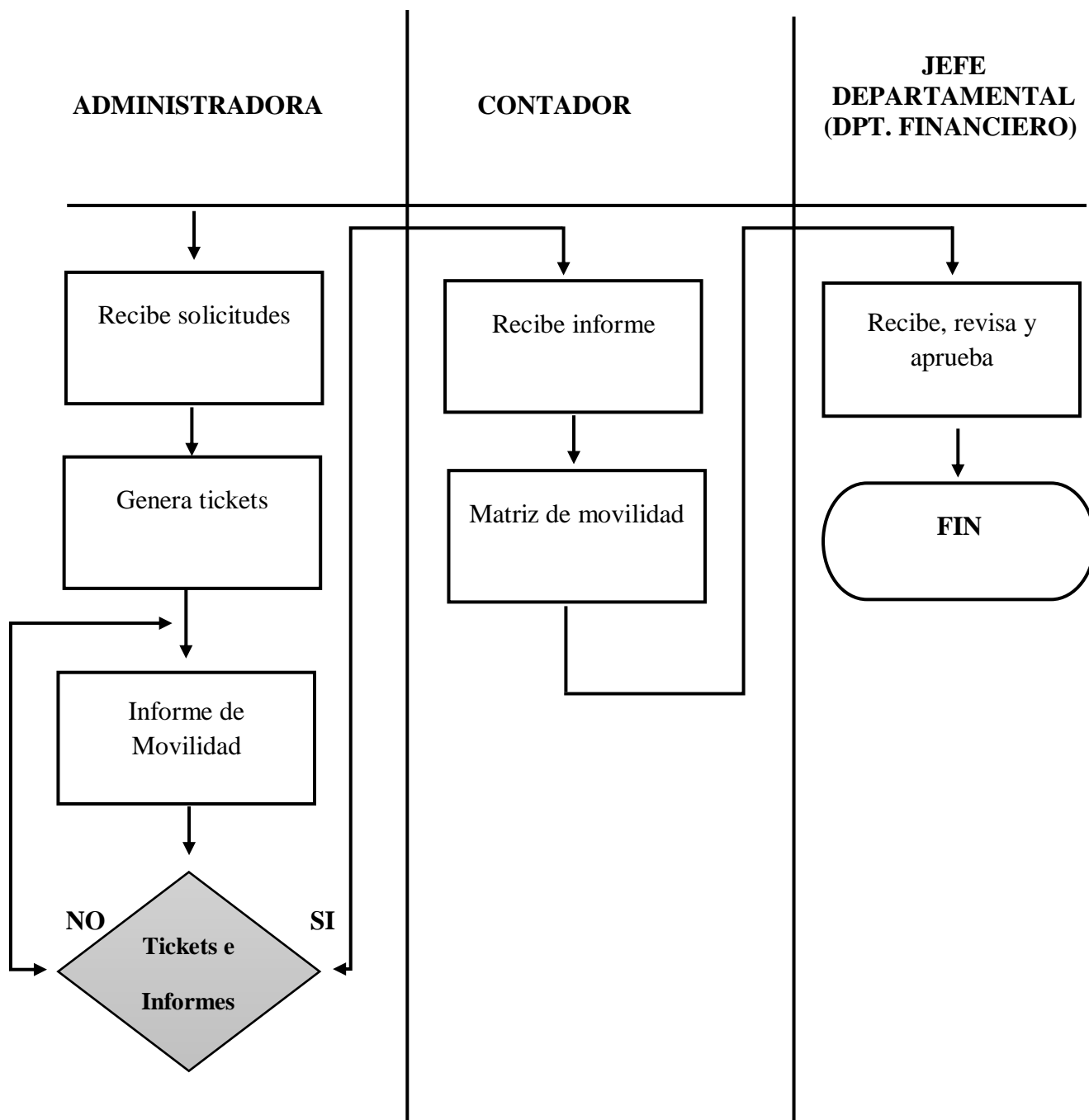
Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Instituto Internacional de Planteamiento de la Educacaión Buenos Aires. (2014). *Trabajo en equipo*. Obtenido de <https://www.buenosaires.iiep.unesco.org/sites/default/files/modulo09.pdf>

Toro, D. B. (Enero de 2010). "La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.". Ambato, Tungurahua, Ecuador.

ANEXOS

**ANEXO 1. PROCESO DE MOVILIDAD DEL PARQUE AUTOMOTRIZ DE LA
FEDERACIÓN DEPORTIVA DE LOS RÍOS**



**ANEXO 2. ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
LA FEDERACIÓN DEPORTIVA DE LOS RÍOS**

1. ¿El clima laboral que se percibe en la organización es favorable para el desempeño de las actividades?

SI () NO ()

2. ¿Considera usted que la motivación influye en el desempeño de las funciones?

1- Totalmente de acuerdo ()

2- Parcialmente de acuerdo ()

3- En desacuerdo ()

3. ¿Cuántas veces ha recibido charlas o capacitación sobre el clima laboral?

De 0 a 1 veces () b. De 2 a 3 veces () c. Más de 3 veces ()

4. ¿Considera usted que existe comunicación eficiente entre subordinados y directivos?

SI () NO ()

5. ¿Cómo es la relación laboral con su jefe?

a. Mala () b. Regular () c. Buena () d. Muy Buena ()

6. ¿Usted considera que la comunicación contribuye a mejorar las relaciones laborales?

SI () NO ()

7. ¿Por qué cree que existe discrepancia laboral entre el personal?

- a. Comunicación deficiente ()
- b. Intereses opuestos ()
- c. Problemas personales ()

8. ¿Cómo considera usted su nivel de compromiso por apoyar el trabajo de sus compañeros?

- 1. Bajo ()
- 2. Regular ()
- 3. Alto ()

9. ¿Está usted comprometido con los objetivos que pretenden lograr la institución?

SI () NO ()

10. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización?

- 1. Muy bajo ()
- 2. Bajo ()
- 3. Regular ()
- 4. Alto ()
- 5. Muy Alto ()