



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA EXPRESSNET, EN LA CIUDAD DE
GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023”.**

AUTORES:

**JHONATAN BLADIMIR CALUÑA MUGUICHA
ANGEL DAVID TENELEMA GALARZA**

**DIRECTOR
DR. MARLON GARCÍA**

**PARES ACADÉMICOS
ECO. SERGIO FIERRO
DR. LUIS VILLACIS**

GUARANDA – ECUADOR

2023

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA EXPRESSNET, EN LA CIUDAD DE
GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a Dios por la salud y sabiduría que nos brinda cada día, así también agradecer a nuestros padres infinitamente por el apoyo incondicional y confianza prestada para culminar con éxito nuestra carrera universitaria durante esta larga trayectoria.

Por otra parte, queremos agradecer a nuestra querida Universidad Estatal de Bolívar, que nos abrió las puertas para formarnos como profesionales gracias a los conocimientos impartidos por parte de los docentes.

Para finalizar agradecemos a nuestros amigos que han sido apoyo tanto sentimental como emocional y educativo, lo cual nos motivó a que cumplamos la meta propuesta desde un inicio.

Jhonatan Caluña y Angel Tenelema

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedicamos a Dios por iluminarnos cada día nuestros pensamientos y conocimientos para poder finalizar con éxito este estudio.

Así también se lo dedicamos nuestros padres, hermanos y familiares por estar constantemente apoyándonos y estar presente en las buenas y malas y sobre todo por el sacrificio que han hecho día a día para alcanzar la meta de ser profesionales y ser mejores personas en la vida.

Jhonatan Caluña y Angel Tenelema

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Dr. "*Marlon Alberto García Saltos*", Econ. "*Sergio Enrique Fierro Barragán*",
Dr. "*Luis Ricardo Villacís Monar*", en su orden Director y Pares Académico del
Trabajo de Titulación "**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA EXPRESSNET,
EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023**"
desarrollado por los señores Jhonatan Bladimir Caluña Muguicha y Angel David
Tenelema Galarza.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las
exigencias académicas de la Carrera de Administración de Empresas, por lo
tanto, autorizamos su presentación.

Guaranda, febrero del 2024

Dr. Marlon Alberto García Saltos
Director

Econ. Sergio Enrique Fierro Barragán
Par Académico

Dr. Luis Ricardo Villacís Monar
Par Académico

DERECHOS DE AUTORÍA



**BIBLIOTECA
GENERAL**

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros Jhonatan Bladimir Caluña Muguicha y Angel David Tenelema Galarza portadores de la Cédula de Identidad No 0250068756 y 1850282797. En calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **El Clima Organizacional y el desempeño laboral del talento humano de la empresa Expressnet, en la ciudad de Guaranda, Provincia Bolívar, año 2023.**, modalidad trabajo de integración curricular, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jhonatan Bladimir Caluña Muguicha'.

Jhonatan Bladimir Caluña Muguicha

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Angel David Tenelema Galarza'.

Angel David Tenelema Galarza

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I	5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	5
1.1. Descripción general del problema	5
1.2. Formulación del problema	6
1.3. Preguntas de investigación	6
1.4. Justificación	6
1.5. Objetivos	9
<i>1.5.1. Objetivo General</i>	9
<i>1.5.2. Objetivos específicos</i>	9
1.6. Idea a defender	9
1.7. Variables	9
<i>1.7.1. Operacionalización de variables</i>	10
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes	11
2.2. Marco Científico	16
2.3. Marco Conceptual	20
2.4. Marco Legal	24
2.5. Marco Georeferencial	32
CAPÍTULO III	33
METODOLOGÍA	33
3.1. Tipo de investigación	33
3.2. Enfoque de la investigación	33
3.3. Métodos de Investigación	34

3.4.	Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.	34
3.5.	Universo, Población y Muestra	35
3.6.	Procesamiento de la Información.	35
CAPITULO IV		36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		36
4.1.	Análisis, interpretación y discusión de resultados	36
4.1.1.	<i>Encuesta</i>	36
4.1.2.	<i>Entrevista</i>	48
CAPÍTULO V		51
PROPUESTA		51
5.1.	Diagnóstico situacional de la empresa EXPRESSNET	51
5.1.1.	<i>Antecedentes</i>	51
5.1.2.	<i>Productos</i>	52
5.1.3.	<i>Proveedores</i>	52
5.1.4.	<i>Clientes</i>	52
5.1.5.	<i>Competencia</i>	52
5.2.	Matriz 9 cajas	53
5.2.1.	<i>Test aplicado a los 10 trabajadores de la empresa EXPRESSNET</i>	53
5.2.2.	<i>Datos generales del Test encontrados</i>	57
5.2.3.	<i>Aplicación de matriz nueve cajas por trabajador</i>	58
5.3.	Proponer un plan de mejora de clima organizacional y desempeño laboral del talento humano en la empresa EXPRESSNET.	69
5.3.1.	<i>Antecedentes de la propuesta</i>	69
5.3.2.	<i>Justificación de la propuesta</i>	69
5.4.	Plan de mejora de clima organizacional y desempeño laboral	69
5.4.1.	<i>Misión</i>	69
5.4.2.	<i>Visión</i>	70
5.4.3.	<i>Valores</i>	70

5.4.4.	<i>Principios</i>	70
5.4.5.	<i>Objetivos de la propuesta</i>	70
5.4.6.	<i>Políticas</i>	71
5.4.7.	<i>Funciones</i>	72
5.4.8.	<i>Organigrama estructural empresa EXPRESSNET</i>	75
5.4.9.	<i>Organigrama funcional empresa EXPRESSNET</i>	75
5.5.	Planes de mejora (estrategias)	76
5.6.	Evaluación de estrategias	79
5.7.	Presupuesto de estrategias	84
	CONCLUSIONES	85
	RECOMENDACIONES	88
	BIBLIOGRAFÍA	89
	ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización Variables	10
Tabla 2: Clima organizacional empresa EXPRESSNET	36
Tabla 3: Tiempo laboral de los empleados de la empresa EXPRESSNET	37
Tabla 4: Principios de la empresa EXPRESSNET	38
Tabla 5: Manuales, políticas y reglamentos en la empresa EXPRESSNET	39
Tabla 6: Empatía en la empresa EXPRESSNET	40
Tabla 7: Ambiente laboral de la empresa EXPRESSNET	41
Tabla 8: Mejora de desempeño laboral en la empresa EXPRESSNET	42
Tabla 9: Incentivos de desempeño laboral:.....	43
Tabla 10: Trabajo en equipo en la empresa EXPRESSNET	44
Tabla 11: Plan de mejora en la empresa EXPRESSNET.....	45
Tabla 12: Beneficio de plan de mejora	46
Tabla 13: Resultados de entrevista	49
Tabla 14: Análisis de test por cada trabajador de la empresa EXPRESSNET	54
Tabla 15: Resultados generales del Test de Clima organizacional y Desempeño laboral	57
Tabla 16: Trabajador 1.....	59
Tabla 17: Trabajador 2.....	60
Tabla 18: Trabajador 3.....	61
Tabla 19: Trabajador 4.....	62
Tabla 20: Trabajador 5.....	63
Tabla 21: Trabajador 6.....	64
Tabla 22: Trabajador 7.....	65
Tabla 23: Trabajador 8.....	66
Tabla 24: Trabajador 9.....	67
Tabla 25: Trabajador 10.....	68
Tabla 26: Funciones Gerente	72
Tabla 27: Funciones Secretaria.....	72
Tabla 28: Funciones Jefe de Talento humano.....	73
Tabla 29: Funciones Jefe operativo	73
Tabla 30: Funciones Jefe de contabilidad.....	74
Tabla 31: Primer plan de mejora de clima organizacional.....	76
Tabla 32: Primer plan de mejora de desempeño laboral.....	76
Tabla 33: Segundo plan de mejora de desempeño laboral.....	76
Tabla 34: Tercer plan de mejora de desempeño laboral	77

Tabla 35: Cuarto plan de mejora de desempeño laboral.....	77
Tabla 36: Quinto plan de mejora de desempeño laboral.....	78
Tabla 37: Evaluación de estrategias.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ubicación de estudio	32
Figura 2: Clima organizacional	36
Figura 3: Tiempo laboral de los empleados.....	37
Figura 4: Principios de la empresa.....	38
Figura 5: Manuales, políticas y reglamentos	39
Figura 6: Empatía	40
Figura 7: Ambiente laboral.....	41
Figura 8: Mejoras de desempeño laboral.....	42
Figura 9: Incentivos	43
Figura 10: Trabajo en equipo.....	44
Figura 11: Plan de mejora.....	45
Figura 12: Beneficio de plan de mejora.....	46
Figura 13: Matriz nueve cajas (trabajador 1).....	59
Figura 14: Matriz nueve cajas (trabajador 2).....	60
Figura 15: Matriz nueve cajas (trabajador 3).....	61
Figura 16: Matriz nueve cajas (trabajador 4).....	62
Figura 17: Matriz nueve cajas (trabajador 5).....	63
Figura 18: Matriz nueve cajas (trabajador 6).....	64
Figura 19: Matriz nueve cajas (trabajador 7).....	65
Figura 20: Matriz nueve cajas (trabajador 8).....	66
Figura 21: Matriz nueve cajas (trabajador 9).....	67
Figura 22: Matriz nueve cajas (trabajador 10).....	68
Figura 23: Organigrama estructural y funcional.....	75

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Cronograma de Gantt.....	94
Anexo B. Presupuesto Ejecutado	96
Anexo C. Encuesta.....	97
Anexo D. Entrevista	100
Anexo E. Test.....	101
Anexo F. Visita a la empresa EXPRESSNET	102
Anexo G. Entrevista al Gerente de la empresa EXPRESSNET	102
Anexo H. Encuesta a los trabajadores de la empresa EXPRESSNET.....	103
Anexo I. Carta de aceptación	104
Anexo J. Certificado del Turnitin	105
Anexo K. Captura del Turnitin	106

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación busca tener una visión más amplia de solución para tratar uno de los problemas más recurrentes dentro de los negocios, el clima organizacional y el desempeño laboral, cada uno de estos factores tiene un peso muy significativo dentro de las empresas, ya que el clima organizacional debe ser adecuado para que los empleados tengan un rendimiento ideal y puedan ejecutar sus actividades de manera eficiente y eficaz.

El presente escrito consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I, se establece el tema de investigación donde se ejecuta la formulación del problema con sus respectivas interrogantes para su ejecución, consecutivamente se justifica el trabajo, posterior a ello se determinan los objetivos tanto generales como específicos, dando paso al planteamiento de la idea a defender, por último, se desarrollan las variables, Clima Organizacional y Desempeño Laboral mediante un análisis macro, meso y micro, esto permite que el desarrollo de la investigación sea eficaz.

Capítulo II, se presenta la metodología de la investigación donde se toma como referencia los antecedentes teóricos ya estudiados por autores y fundamentados en otros trabajos investigativos, así mismo se sustenta aspectos legales y teóricos con la finalidad de tener un nivel significativo de confiabilidad del presente escrito. Se establece las categorías permitidas para el manejo de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral para poder marcar el problema en puntos esenciales.

Capítulo III, se expone la metodología de la investigación es decir los métodos utilizados en este caso cualitativo, cuantitativo, delimitación de la muestra con la que se va a trabajar, tipos de investigación, de la misma manera se establecen técnicas e instrumentos para la recopilación de datos como la entrevista y encuesta para el procesamiento de la información.

Capítulo IV, se presenta los resultados de las encuestas y entrevistas aplicadas con sus respectivos análisis e interpretaciones mediante tablas y gráficos para su mayor comprensión, a su vez se analizan las interpretaciones dentro de la discusión de resultados para verificar el cumplimiento de las actividades.

Capítulo V, contiene el desarrollo de la propuesta el diagnóstico situacional de la empresa, la aplicación de la Matriz 9 cajas, plan de mejora del Clima Organizacional y Desempeño Laboral y por último se desarrollan las respectivas conclusiones y recomendaciones de la investigación.

RESUMEN

El objetivo del presente estudio es determinar como el clima organizacional incide en el desempeño laboral del talento humano de la empresa EXPRESSNET, tomando en cuenta el modelo de autoevaluación, considerando la gran importancia que tienen las empresas, organizaciones, entidades en cuanto a llevar una buena relación tanto profesional como personal entre empleador y empleados, para que exista un buen rendimiento y desarrollo de actividades por medio de los objetivos planificados.

La investigación que se ha desarrollado es de tipo bibliográfica e histórica, con enfoque cuantitativo y cualitativo, realizado con una muestra de diez personas que conforman el personal de la empresa. La técnica principal que se utilizó es la encuesta y entrevista, y como instrumento el test de desempeño laboral dirigido al personal. Para la medición e interpretación de los resultados obtenidos se aplicó la matriz nueve cajas, misma que ayudo a identificar qué tipo de trabajadores se tiene actualmente en la empresa y las recomendaciones que se aplicarán ante las mismas. De esta manera se obtuvo que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, porque el mismo garantiza verificar si el talento humano se encuentra comprometido técnicamente y socialmente con la empresa, por ello se debe incentivar y reconocer el potencial y rendimiento de los trabajadores esto por medio de motivaciones, charlas, bonificaciones para destacar las habilidades y destrezas de los trabajadores, siempre y cuando existan una buena comunicación profesional.

Palabras clave: Clima organizacional, Desempeño laboral, Potencial, Rendimiento, Talento humano.

ABSTRACT

The objective of this study is to determine how the organizational climate affects the work performance of the human talent of the EXPRESSNET company, taking into account the self-assessment model, considering the great importance that companies, organizations, entities have in terms of having a good both professional and personal relationship between employers and employees, so that there is good performance and development of activities through planned objectives.

The research that has been developed is bibliographic and historical, with a quantitative and qualitative approach, carried out with a sample of ten people who make up the company's staff. The main technique used is the survey and interview, and as an instrument the job performance test aimed at staff. For the measurement and interpretation of the results obtained, the nine-box matrix was applied, which helps identify what type of workers the company currently has and the recommendations that are applied to them.

In this way, it is obtained that there is a relationship between the organizational climate and work performance, because it guarantees verifying whether the human talent is technically and socially committed to the company, therefore the potential and performance of the employees must be encouraged and recognized. workers this through motivations, talks, bonuses to highlight the skills and abilities of the workers, as long as there is good professional communication.

Keywords: Organizational climate, Work performance, Potential, Performance, Human talent.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción general del problema

EXPRESSNET es una empresa dedicada a proveer internet de fibra óptica a varios sectores de la ciudad de Guaranda, los cuales comprenden Guanujo y sus alrededores, así como también varias comunidades como Atandahua, Bramadero Chico, Bramadero Grande, Rodeo Pampa, Chaupiloma, Totoras Bajo, Totoras Alto, Chalongoto, entre otros.

Actualmente la empresa está conformada por diez empleados que se encargan del cumplimiento de actividades en todas las áreas, por lo que respecta en maquinaria cuentan con una cortadora de alta precisión misma que se encuentra ubicada en la planta central, la cual es suministrada por la empresa Telconet que facilita el trabajo y desempeño de objetivos.

Desde el año 2019 que fue cuando se creó la empresa EXPRESSNET, se ha venido desarrollando un problema central debido a que los empleados no mantienen un rol definido, lo que hace que todos los servidores sean protagonistas de cumplir con lo que más puedan, afectando de esta manera en varios aspectos como son tiempo, recursos, cambios emocionales y problemas de comunicación, que se relacionan básicamente a no tener un buen desempeño laboral dentro de la misma.

Así también EXPRESSNET a pesar de ser una empresa ya conocida en el mercado por su gran extensión en lugares rurales, donde es muy difícil el alcance del servicio, no se ha enfocado en proporcionar un clima organizacional positivo que enfoque tanto a las personas como a los resultados e innovación, acuñando que esto es muy importante debido a que garantiza aumento en la productividad, rentabilidad y alcance de metas propuestas.

Otro de los problemas a considerar es que el clima organizacional que maneja la empresa EXPRESSNET no permite que los trabajadores se desenvuelvan de la

mejor manera, debido a la falta de integridad y empatía con los mismos, causando desmotivación, incumplimiento de sus actividades, normas y reglamentos de la empresa.

Por otra parte, la empresa EXPRESSNET no ha considerado algo muy importante como es la medición del desempeño laboral, en cuanto a realizar evaluaciones, proporcionar incentivos, brindar capacitaciones, entre otras actividades que puedan beneficiar a la empresa.

Para finalizar en la empresa EXPRESSNET no existe una ubicación jerárquica que ayude a controlar y verificar el desempeño de los trabajadores, por tal ha traído problemas en cuanto a una desorganización y un ambiente negativo lo que puede conllevar a tener una imagen y perspectiva diferente de la misma.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera el clima organizacional incide en el desempeño laboral del talento humano de la empresa EXPRESSNET, en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, año 2023?

1.3. Preguntas de investigación

- ¿Cómo es el clima organizacional que se desarrolla actualmente en la empresa EXPRESSNET?
- ¿Cada que tiempo realizan una evaluación del desempeño laboral del talento humano en la empresa EXPRESSNET?
- ¿Cuentan con reglamentos y políticas que ayuden a controlar el desempeño laboral del talento humano?
- ¿Qué referentes teóricos permiten conocer y fortalecer sobre el clima organizacional para el desempeño laboral en el talento humano?

1.4. Justificación

La empresa EXPRESSNET inició su actividad prestando el servicio de mantenimiento de computadoras, posterior a ello nace la idea de brindar el servicio

de internet por fibra óptica a domicilio con las comodidades de banda ancha y tarifas cómodas para sus clientes debido a las nuevas tendencias tecnológicas que les permitieron entrar a nuevos mercados. A raíz de la pandemia COVID 19 se puede manifestar que la empresa EXPRESSNET tuvo mayor impacto en el mercado de telecomunicaciones, motivo por el cual los estudiantes necesitaban continuar con su formación académica tanto en universidades como en escuelas, colegios, y por otro lado las personas requerían comunicarse a distintos lugares.

Es importante tomar en cuenta este tema de investigación porque el mismo permitirá medir y evaluar el desempeño laboral, mediante la identificación de debilidades que se presentan en la empresa EXPRESSNET con el fin de definir soluciones óptimas que garanticen estabilidad en el talento humano.

Por otra parte, se manifiesta que el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa EXPRESSNET será factible, porque la misma garantizará obtener resultados positivos en cuanto al clima organizacional que está estrechamente relacionado con la motivación de los empleados, eficiencia de sus actividades y satisfacción productiva, para de esa manera dar cumplimiento a los objetivos de la empresa. Así también si se aplica una cultura organizacional, generará nuevos cambios en la comunicación efectiva, por tal se logrará que los trabajadores se sientan involucrados y comprometidos con sus actividades, brindando un buen ambiente laboral, evitando de esta manera el abandono de trabajo.

Si se considera el clima organizacional y el desempeño laboral como uno de los puntos pertinentes dentro de la empresa EXPRESSNET, estos permitirán a lo largo de su trayectoria tener buenos resultados, debido a que se podrá aplicar técnicas y estrategias de comunicación para crear ambientes positivos entre empleador y trabajador.

Así también se debe considerar que la presente investigación brindará beneficio a la empresa EXPRESSNET en cuanto a la medición y evaluación del talento humano, así como también en el aspecto social y económico porque el mismo facilita una comprensión y comunicación efectiva, es por ello que la misma se encuentra ligada a la línea de Desarrollo Económico y Empresarial, sub línea Gestión de Talento Humano que proporciona la captación de crecimiento

económico, liderazgo, innovación, cultura empresarial y sobre todo el cumplimiento de objetivos.

Para finalizar en la presente investigación se trabajará con diferentes teóricos y material bibliográfico con el fin de conocer a profundidad el tema de investigación, por ello se realizará un diagnóstico situacional de la empresa EXPRESSNET, el mismo que garantizará estar al tanto sobre el clima organizacional que se desarrolla en la actualidad y como se mide o evalúa el desempeño del talento humano, posterior se propondrá un plan de mejora en cuanto a los problemas encontrados mediante una estipulación de ideas factibles (logro-meta) en beneficio de la empresa, es por ello que para el cumplimiento de los objetivos se trabajará bajo el modelo de autoevaluación el cual permitirá realizar un cuestionario de clima organizacional y desempeño laboral para determinar posibles soluciones, las mismas que deben ser evaluadas. Además, se trabajará con la matriz nueva cajas, responsable de medir el desempeño de los empleados bajo nueve criterios que serán analizados y que ayudarán a denotar los empleados que son una pieza central y clave en la empresa, y de igual manera diferenciar cuales son los empleados que no tienen un buen rendimiento.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar cómo el clima organizacional incide en el desempeño laboral del talento humano de la empresa EXPRESSNET aplicando el modelo de autoevaluación, en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, año 2023.

1.5.2. Objetivos específicos

- Estudiar los diferentes referentes teóricos sobre el clima organizacional y desempeño laboral en materiales bibliográficos confiables que garanticen un mejor estudio en la empresa EXPRESSNET.
- Realizar un diagnóstico situacional de la empresa EXPRESSNET utilizando la matriz nueva cajas.
- Proponer un plan de mejora de clima organizacional y desempeño laboral en la empresa EXPRESSNET.

1.6. Idea a defender

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano de la empresa EXPRESSNET en la ciudad de Guaranda, Provincia Bolívar, año 2023.

1.7. Variables

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Variable Independiente: Clima organizacional

1.7.1. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización Variables

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO
Independiente	(Peralta, 2020) sostiene que “El clima organizacional es la expresión personal de la «percepción» que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.”	Trabajo en equipo Comunicación	Comparten información Empatía entre los compañeros Reconocimiento de errores Diálogo Ejecución de labores Toma de decisiones	✓ Encuesta ✓ Entrevista ✓ Modelo de autoevaluación
Dependiente	(Espinoza, 2018) afirma que “El desempeño laboral tiene como objetivo lograr medir de forma objetiva el desempeño actual del empleado de manera que pueda establecer la brecha de existencia entre el desempeño real y el ideal”	Calidad de trabajo Conocimiento del trabajo	Conocimiento, habilidades y destrezas Cambios laborales Normativa legal Actuación profesional	✓ Test de desempeño laboral ✓ Entrevista ✓ Matriz nueve cajas ✓ Plan de mejora (Logro-meta)

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

El clima organizacional y el desempeño laboral es importante considerarlo en cualquier negocio, empresa, institución, debido a que gracias a ello se puede reconocer las habilidades y destrezas que los trabajadores poseen, así como también garantizar un ambiente positivo y lleno de perspectivas altas que conllevan a un futuro exitoso.

Por tal, se dará a conocer varios aportes de autores que han desarrollado artículos científicos e investigaciones académicas en contribución al tema propuesto y son las siguientes:

Según la autora Andrea Pastor Guillén, da a conocer el trabajo de integración curricular titulado “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores en el área administrativa de una empresa privada en función a hidrocarburos y combustible”, año 2018, con la editorial Universidad San Ignacio de Loyola, postula lo siguiente:

En la empresa privada de combustibles e hidrocarburos peruana se implementó un nuevo SAP el mismo que integra todos los procesos y una mejor toma de decisiones, pero esto ha provocado que se genere una restauración en la organización lo que ha provocado una disminución de trabajadores y modificación en los puestos de trabajo. (pág.9)

Es por ello que la autora Andrea Pastor Guillén (2018) plantea objetivos direccionados a “la relación que puede existir entre realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con el desempeño laboral, llegando a las siguientes conclusiones” (pág.27-28).

En primera instancia da a conocer que si existe una relación entre clima organizacional y desempeño laboral debido a que mientras mejor sea la percepción del ambiente laboral será mejor para el rendimiento de los

trabajadores en el área administrativa. Por otra parte (Andrea Pastor Guillén, 2018) también manifiesta que se desarrolla una relación directa entre realización de personal, involucramiento, supervisión, comunicación y las condiciones laborales en cuanto al desempeño laboral porque estos factores garantizan una evaluación positiva y una mejor adaptabilidad en las cuestiones laborales. (pág.72)

Otro trabajo de integración curricular tomado en cuenta es el estipulado por la autora Silvia Galarreta Aragón con el tema “Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones mi banco agencia Miraflores” año 2020, editorial Universidad Continental, donde expone que:

En la Agencia Miraflores se ha visto como problema central el clima organizacional que se maneja, dando a breves rasgos señales de desmotivación, deficiencia, cero trabajos en equipo, reemplazo de puestos por personas no capacitadas en el área e índices bajos de satisfacción al cliente. (pág.18)

De tal manera observando los problemas centrales (Aragón, 2020) presenta varios objetivos orientados a “determinar si la motivación, comunicación, condiciones laborales y liderazgo son temas que se pueden relacionar con el desempeño laboral en cuanto al área de operación dentro de la agencia”, teniendo como resultado que:

En la agencia Miraflores se necesita realizar una propuesta de mejora, la misma que se detectó por medio de la aplicación Pearson entre dos factores que son clima organizacional y el desempeño laboral. Por otra parte, también se concluye que mientras los empleados se encuentren motivados se puede obtener un buen rendimiento laboral, eficiente y eficaz, generando compromiso con la agencia, posterior a ello en el tema de comunicación recalca que una comunicación efectiva crea lazos vínculos de confianza beneficiosos. En cuanto a al liderazgo opina que no tiene relación con el desempeño laboral dentro de la agencia, debido a que no han presentado problemas a la hora de cumplir con sus actividades por la exigencia y presión que existe, por tal se destaca como última instancia que en la agencia no se recibe una retroalimentación del desempeño que garantice confianza y motive a trabajar en equipo. (pág.72-73)

El artículo científico titulado “Clima organizacional y desempeño laboral del talento humano en la Federación Deportiva de Cotopaxi (FDC)” realizada por las autoras Myriam Achote, Diana Tunja y Yilena Montero, año 2023, por la editorial Investigación, Tecnología e innovación, es otro de los aportes a considerar donde se presenta que:

El clima organizacional es un aspecto importante tanto en empresas privadas como públicas, debido a que la misma ayuda a crear estructuras, procesos, situaciones y ambientes que pueden ocurrir en el desempeño laboral, es por eso que en la investigación pretendían realizar un análisis por medio de cuestionarios del clima organizacional y el rendimiento laboral tomando en cuenta la opinión de los trabajadores de la federación.

Posterior a ello las autoras (Myriam Achote, Diana Tunja & Yilena Reyes, 2020) exponen que en este estudio se debe considerar “los factores y dimensiones del clima organizacional, debido a que esto ayudará a comprender desde diferentes puntos el tema de desempeño laboral y el comportamiento de los empleados” y dan como resultado obtenido los siguiente:

Es necesario tomar en cuenta la creación de un plan de mejora de CO, enfocándose en temas como la comunicación, liderazgo y supervisión, con el fin de disminuir el impacto que puede tener estos factores en relación al desempeño laboral.

Así también proponen incluir un plan operativo anual para la federación, debido a que el mismo permite que las estrategias de solución sean cumplidas en varios tiempos y espacios, y sobre todo conozcan la financiación de cada una.

Para finalizar también proponen medir el clima organizacional una vez por periodo, para que se puedan identificar a tiempo el riesgo organizacional que permita la mejora de la entidad.

Una investigación también tomada en cuenta en la realizada por el autor Andrés Ramos con el tema “La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito de educadores de Pastaza”, año 2014, editorial Universidad Regional Autónoma de los Andes, donde presenta que:

La cooperativa tiene problemas en lo referente a desarrollar incentivos económicos y educativos, los mismos que en cualquier organización es indispensable para promover crecimiento de productividad y desempeño laboral de los colaboradores. Así también la misma no cuenta con profesionales capacitados lo que hace que los procesos estén decayendo cada vez más rápido. (pág. 5)

Es por ello que expone los siguientes objetivos que son el diseño de un proceso que ayude a gestionar el talento humano, el mismo que permita desarrollar un mejor desempeño tanto en actividades financieras como en la competitividad, para lo cual el autor plasma que en primer lugar se debe diagnosticar la situación del talento humano y se debe establecer elementos dentro de un modelo de gestión para alcanzar los propósitos de la cooperativa. (Andrés Ramos, 2014, pág. 8)

Para finalizar (Andrés Ramos, 2014) presenta las siguientes conclusiones diciendo que:

La investigación ayudo a conocer sobre lo importante que es tener un sistema de gestión de talento humano, porque la misma aporta a mejorar la calidad de servicio, personas y procesos. (pág.111)

Otra conclusión que el autor pudo constatar es que el no contar con un manual de procedimientos es un problema porque no permite que el trabajador conozca sus funciones a cumplir, siendo esta una debilidad fuerte en la cooperativa. (pág.111)

De igual manera manifiesta que el aplicar una buena gestión de talento humano será importante porque se podrá descubrir cuáles son las habilidades y características que marcan la diferencia en los trabajadores y que los mismos están ayudando a crecer dentro de la cooperativa. (pág.111)

Para ultimar el modelo de gestión en la cooperativa ayudará a que la misma sea más competitiva en el mercado debido a que se tendrá mejores colaboradores, motivados en sus tareas y satisfechos con su trabajo. (pág.111)

Así también se ha tomado en consideración el trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery”, por la autora Lizbeth Lasluisa, año 2016, editorial Universidad Técnica de Ambato y se dice que:

“En la empresa no se realizan evaluaciones continuas sobre el clima organizacional que ayuden a orientar a los colaboradores, lo que genera ausentismo, insatisfacción laboral, desempeño bajo y rotación de personal” (pág.3).

Por tal, (Lizeth Lasluisa, 2016) plantea objetivos como es en primer punto la determinación de la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, la cual está estrechamente relacionada en hacer un diagnóstico situacional, analizar los factores que afectan en el desempeño laboral y posterior a ello discutir los resultados por medio de la creación de un artículo científico. (pág.9)

Según Lizeth Lasluisa (2016) con la ejecución de los métodos, técnicas e instrumentos propuestos en la investigación, concluye lo siguiente:

El clima organizacional si incide directamente con el desempeño laboral, pues este ayuda a que se tenga un éxito empresarial el cual depende del compromiso y satisfacción de los colaboradores con la empresa. (pág.70)

Así también considera que en la empresa no se está manejando un adecuado clima organizacional, y esto se denota en la falta de comunicación, liderazgo

y relaciones interpersonales que hacen que no se genere un ambiente motivador. (pág.70)

Manifiesta que se desarrolló un factible artículo científico el cual ayudo a desarrollar y aplicar soluciones óptimas en cuanto a mejorar el clima organizacional, lo que garantizó el fortalecimiento de factores de desempeño laboral. (pág.71)

Con referente a los cinco autores que emitieron temas y artículos de investigación se puede exponer que el clima organizacional es un factor clave en cualquier organización, entidad, empresa, debido a que el mismo plasma un ambiente positivo en el que el talento humano no tenga limitación a la hora de cumplir sus actividades, debido a que bajo esto se crea una comunicación efectiva y sobre todo motivación hacia los empleados, de tal manera que en el desempeño laboral no va a existir falencias ni mucho menos quejas que eviten el crecimiento empresarial. A su vez asegura que el trabajo se realice de manera eficiente y eficaz con el fin de que los objetivos planteados se cumplan a cabalidad.

2.2. Marco Científico

Clima organizacional.

Para Rubiano, Vesga & Gómez (2020) manifiestan que el clima organizacional:

“Es el encargado de garantizar que en la organización se tenga una comunicación positiva, en donde se debe tomar en cuenta distintos factores para un mejor ambiente laboral” (pág.40).

Por otra parte, manifiestan que el clima organizacional está compuesto por varios factores que son tecnología, recompensas y relaciones de liderazgo, lo que hace que se tenga un análisis interno sobre las apreciaciones que tienen los trabajadores y si este está aportando beneficios para el futuro de una organización. (Rubiano, Vesga & Gómez, 2020)

Se puede decir que el clima organizacional es importante debido a que garantiza tener un ambiente positivo en una entidad, es por ello que se relaciona con factores como comunicación, recompensas, incentivos, liderazgo los mismos que hacen que el cumplimiento de las actividades se lo haga de manera eficiente y eficaz, evitando de esta manera contratiempos y malos entendidos.

El autor (Velasco, 2012) acuña que el clima organizacional:

“Se encarga de brindar un ambiente favorable hacia los empleados, tomando en cuenta al factor motivación como eje central para que se lleve a cabo las actividades mediante un buen desempeño laboral” (pág.49).

De igual manera el clima organizacional se encarga de crear lazos entre empleado-empendedor, en cuanto a motivar a los mismos, y esto es importante porque hace que no se sientan obligados y presionados los trabajadores al momento de realizar las actividades.

Desempeño laboral.

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral:

“Es cuando un trabajador cumple sus actividades individuales y grupales por medio de estrategias de manera efectiva, las mismas que garantizan el cumplimiento de objetivos” (pág.359).

Entonces se entiende por desempeño laboral a la acción de cumplir de manera productiva las actividades para alcanzar objetivos propuestos dentro de una entidad.

Para Milkovich y Boudreau, (1994) manifiestan que el desempeño laboral:

“Permite destacar las habilidades, destrezas y capacidades que tiene un trabajador al momento de cumplir los objetivos fijados, los mismos que brinda resultados altos en beneficio de la organización”.

El desempeño laboral garantiza que el empleado sea reconocido por su forma de cumplir las actividades, tomando en cuenta la manera de desenvolverse y las capacidades que posee.

Talento humano.

Según (Álvarez, Porraspita & Menoya, 2018) dicen que el talento humano:

“Es conocido desde diferentes términos que pueden ser recurso humano o capital humano el cual es importante considerarlo porque ayuda a reconocer habilidades, talento y destrezas de los colaboradores” (pág.19).

Por tanto, el talento humano es la parte principal en una empresa porque el mismo garantiza que el personal sea reconocido por su forma de cumplir las actividades, de tal manera que debe ser tratado de la mejor manera posible con todos los beneficios para aportar seguridad y cumplimiento de objetivos.

Modelo autoevaluación

“Permite evaluar y conocer aspectos como las fortalezas y debilidades de una organización, las mismas que ayudan en la planificación y formulación de estrategias de mejora y así poder tomar buenas decisiones” (Valbuena, 2016, pág. 10).

Etapas del modelo de autoevaluación según (Cano, 2008) son las siguientes:

Primera etapa: Se debe presentar un cuestionario en el cual el empleado deberá reconocer su desempeño laboral y los aspectos en los que debe mejorar.

Segunda etapa: El personal y el gerente, deben discutir de qué manera solucionar problemas sobre el desempeño laboral buscando las estrategias más ideales.

Tercera etapa: Las estrategias consideradas en la segunda etapa serán aplicadas y evaluadas para observar de qué manera está contribuyendo en la empresa.

De esta manera se puede tener claro que el modelo de autoevaluación le permite al trabajador estar consciente sobre sus puntos de mejora, lo que contribuye y facilita su desarrollo profesional. Una ventaja de este modelo es que permite alinear la gestión de talento y el perfil de cada empleado y así maximizar los resultados positivos.

Análisis situacional.

“Es un estudio donde se analiza factores tanto internos como externos de una organización, los cuales garantizan tener un diagnóstico de cómo se encuentra el mismo” (Salgado, 2007, pág. 15).

En si se puede manifestar que el análisis situacional ayuda a conocer de forma interna las fortalezas y debilidades que existen en una organización, así como también las amenazas y oportunidades que se pueden presentar externamente, para con esto realizar un diagnóstico que facilite el estudio de investigación.

Matriz nueve cajas

Según (Terzakyan, 2022) la matriz de las nueve cajas es:

Considerada como una herramienta fuerte dentro del área de talento humano, debido a que la misma ayuda a identificar el desempeño del personal presente y futuro. Esta matriz se encuentra constituida por tres bloques, con dos dimensiones: desempeño (eje x) y potencial (eje y) constituyendo los ejes del recurso, la cual se utiliza con la finalidad de identificar cuáles son los trabajadores que forman parte como piezas claves en la organización, y de igual manera ayuda a identificar quienes son los trabajadores que tienen un potencial y desempeño bajo.

Para desarrollar esta matriz se debe analizar los siguientes puntos según (Terzakyan, 2022) lo da a conocer:

- 1) **Bajo potencial y bajo rendimiento:** Aquí se detecta a las personas que tienen un desempeño y potencial iguales lo que representa de bajo o inferior a la mitad, siendo analizado como un riesgo.
- 2) **Bajo potencial y medio rendimiento:** Se analiza tanto a empleados cuyo desempeño es correcto para alcanzar las expectativas como a personas que tienen varios años de haber trabajado y que no les han brindado una buena motivación, haciendo que el rendimiento sea defectuoso.
- 3) **Bajo potencial y alto rendimiento:** Se analizan a los empleados que suelen tener una amplia experiencia, pero no muestran el interés suficiente por convertirse en líderes.
- 4) **Medio potencial y bajo rendimiento:** Se analiza a los empleados por no contar con una buena performance en su puesto de trabajo.
- 5) **Medio potencial y medio rendimiento:** Se analiza a los empleados importantes o considerados como empleados clave.
- 6) **Medio potencial y alto rendimiento:** Se analiza aquellos empleados que se caracterizan por un excelente desempeño, pero su potencial se encuentra limitado.
- 7) **Alto potencial y bajo rendimiento:** Análisis de las personas con alto potencial, pero con desempeño de objetivos bajo.
- 8) **Alto potencial y medio rendimiento:** Se analiza a los trabajadores quienes tienen buenas habilidades de liderazgo empresarial y se destacan por el hecho de que podrían dirigir cualquier equipo de trabajo.
- 9) **Alto potencial y alto rendimiento:** Son los empleados que actualmente se están destacando en la empresa, teniendo ellos muchas posibilidades para impactar dentro de la organización.

Entonces se puede exponer que la matriz nueve cajas garantiza conocer cuáles son los trabajadores que más impacto tanto positivo como negativo tienen en la organización, los mismos que por medio de esta herramienta serán evaluados y puestos en consideración para tener mejoras a futuro tomando las mejores decisiones.

2.3. Marco Conceptual

Habilidad.

(Pérez, 2021) manifiesta que,

“Potencial que tiene una persona y que son reconocidos e incentivados por los superiores, para de esta manera destacar lo bueno y aprovechar al máximo sus conocimientos”

En sí el autor da a conocer que la habilidad es la forma de como los trabajadores realizan sus labores y los aspectos más representativos que destacan al momento de cumplir con las mismas, siendo estas la destreza y aptitud de hacer las cosas bien.

Liderazgo.

Para (Torcat, 2009) es,

“Llegar a un objetivo propuesto por medio de una dirección y movilización de personas e ideas las mismas que son compartidas en conjunto para un mejor beneficio de una organización”.

El liderazgo es el encargado de que se lleve una disciplina estricta tanto del personal como del cumplimiento de los objetivos, debido a que si se tiene una buena alineación y conocimiento de estos factores se podrá alcanzar un futuro satisfactorio.

Comunicación:

(Delgado, 2012) expone que,

Es la encargada de que las personas puedan expresar sus emociones y pensamientos de manera verbal o escrita, y esta garantiza que se tenga una mejor relación a la hora de tomar decisiones porque se crean lazos efectivos que ayudan en el crecimiento de una organización.

La comunicación es un factor clave en cualquier ámbito debido a que el mismo ayuda que las personas puedan expresar lo que necesitan, como por ejemplo en una organización si el empleador no es nada sociables, es más que claro que los empleados nunca van a querer expresar una palabra por temor, es por ello que este factor incide mucho para que se cree un clima organizacional positivo y así tener un mejor desempeño laboral.

Remuneración.

(Vidales, 2003) manifiesta que,

“El dinero que se le da a un empleado profesional u obrero por el cumplimiento de las actividades que desempeña exitosamente” (pág.345).

Se puede manifestar que la remuneración es la cantidad que se le otorga a una persona a cambio de ejecutar una labor, es por eso que la misma debe ser representativa hacia los empleados, porque gracias a su trabajo las empresas desempeñan sus funciones sin complicaciones.

Incentivo.

“Es un pago adicional que se da a los colaboradores de una organización, con el fin de motivar al personal y recompensar por su desempeño” (Vidales, 2003, pág. 253).

En incentivo es una forma de agradecer y destacar el desempeño laboral de los empleados, el mismo que puede ser reconocido de forma monetizada, académica, entre otros, lo que da como resultado un mejor cumplimiento de actividades en la organización.

Motivación laboral.

“Es un factor que permite que se cumplan objetivos empresariales, por medio de un buen desempeño, el trabajo en equipo y sobre todo la productividad que se lleva a cabo.” (Narváez, 2017) .

La motivación es un factor clave porque así se puede tener una mejor relación con toda la comunidad de una empresa y sobre todo se puede entender los motivos de cómo se siente el personal diariamente al momento de cumplir sus actividades.

Empatía.

Según (Olmedo y Montes, 2009) exponen que,

“Es la manera del como una persona puede acoplarse e identificarse con alguien por medio de las emociones y sentimientos que alguien comparte, es decir es cuando una persona entiende a otra persona sobre cómo se siente” (pág.1).

En si el ser empáticos es poder entender sobre el comportamiento y necesidades de otras personas, sin ofender y respetando las decisiones personales.

Responsabilidad.

Para (Sacco, 2009) dice que,

“Es reconocer y aceptar las acciones que realiza un individuo tanto positivas como negativas, lo cual garantice que el individuo este comprometido con los hechos que ha realizado por su cuenta” (pág.384).

Actitud.

Los autores (Escalante, Repetto & Martinello, 2012) manifiestan que,

“Son todas las creencias y emociones que se unen para que de esta manera las personas respondan de forma negativa o positiva hacia otras personas” (pág.5).

En si el término actitud se refiere a como una persona trata con otra y como es la manera de expresarse y darse a conocer desde primera instancia, ya que con esto se puede conocer a profundidad el tipo de persona que es.

Confianza.

Las autoras (Vives y Osorio, 2016) definen,

Es la creencia del saber que debe existir reciprocidad de parte a parte, siendo más explícitos es cuando una persona hace algo a cambio de que la otra persona que recibe lo haga igual o mejor. De igual manera en concepto individual se refiere a la capacidad que una persona tiene de ser capaz y estar seguro que puede afrontar cualquier situación. (pág.8)

Para acotar la confianza es cuando una persona puede hablar, actuar y pensar de manera abierta y seguro con otras personas, es decir, es sentirse capaces de uno mismo, y a su vez poder brindar esos lazos de amistad que generen reciprocidad a la hora de compartir algo.

Delegación de autoridad.

Para (Georgina De Meza, 2011) expone que,

“Es el hecho de delegar responsabilidades y autoridad a un subordinado con el fin de cumplir actividades planificadas” (pág.25).

La delegación de autoridad debe ser utilizada para que exista una mejor organización y coordinación en las tareas, sobre todo para que los procesos se lleven de manera puntual y estricta, ya que lo mismo incide a que se tenga un control de desempeño laboral.

Plan de mejora.

Según (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2006)

Es el encargado de manifestar los cambios que se deben realizar en una organización, los mismos que deben ser controlados y monitoreados. Es por eso que se debe tomar en cuenta los factores con más vulnerabilidad para de esta manera brindar soluciones óptimas y sobre todo estar atentos ante posibles contingencias no planificadas. (pág.4)

El plan de mejora será el que garantice idear mejoras en una empresa donde las mismas deberán ser aplicadas y evaluadas para ver el impacto que está teniendo y el beneficio que está creando.

2.4. Marco Legal

El artículo 33 de la (Constitución de la República Del Ecuador , 2022) establece que

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Constitución de la República Del Ecuador (2022) artículo 226, dice que

Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

El artículo 229 de la Constitución de la República Del Ecuador (2022), expone que

Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

(Ministerio de Trabajo, 2018) artículo 3 Capítulo II De la aplicación de medición de clima laboral y cultura organizacional, da a conocer que

El Ministerio de Trabajo a través de la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional; realizara a medición del clima laboral y cultura organizacional de las instituciones contempladas en el ámbito de la presente Norma.

Las Unidades de Gestión del Cambio o quien hiciere sus veces de cada una de las instituciones, serán las responsables de coordinar e implementar las estrategias de fortalecimiento y mejora del clima laboral y cultura organizacional.

Ministerio de Trabajo (2018) artículo 4 Capítulo II De la medición de clima laboral y cultura organizacional, señala que

La medición del clima laboral, se debe realizar anualmente de manera obligatoria, según la planificación anual establecida por la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional.

La medición de cultura organizacional, se realizará de manera obligatoria una vez cada dos años.

Estos dos tipos de mediciones se deberán llevar a cabo de manera integral, es decir, planta central y sus niveles de desconcentración, si fuere el caso.

Ministerio de Trabajo (2018) artículo 5 Capítulo II De los responsables institucionales, explica que

Las unidades involucradas directamente en la aplicación de la medición de clima laboral y cultura organizacional en las entidades, serán:

- a) Unidad de Gestión del Cambio o quien hiciere sus veces;
- b) Comunicación; Y,
- c) Talento Humano.

La institución que va a ser intervenida con la medición de clima laboral y cultura organizacional, tendrá la obligación de entregar la base de datos de las y los servidores de la institución, la cual deberá estar depurada respetando su estructura posicional vigente.

Ministerio de Trabajo (2018) artículo 6 Capítulo II Del cronograma de Medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional, manifiesta que

Una vez elaborado el cronograma de trabajo entre la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional y la institución a intervenir, el mismo será

remitido formalmente mediante Oficio para informar a la Máxima Autoridad sobre las actividades planificadas n el proceso a ejecutarse.

(Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional , 2016) artículo 1 Sección 1 Componentes Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional, dice que

El Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional es el conjunto de principios, normas, procedimientos, mecanismos y relaciones, para promover y desarrollar la política pública intersectorial de capacitación, reconocimiento y certificación de cualificaciones de los trabajadores con o sin relación de dependencia, microempresarios, actores de la economía popular y solidaria, grupos de atención prioritaria, servidores públicos y ciudadanía en general.

Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional (2016) artículo 2 Sección 1 Componentes Definiciones, da a conocer lo siguiente

1. Capacitación Profesional: Son las actividades que tienden a proporcionar o actualizar conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes necesarias para el trabajo en una ocupación o grupo de ocupaciones en cualquier rama de la actividad económica, o para mejorar su desempeño laboral.
2. Certificación de cualificaciones: Es el procedimiento mediante el cual un organismo acreditado o designado temporalmente por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano o reconocido por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional en los casos que indique la normativa correspondiente, determina formalmente que una persona ha alcanzado el desempeño esperado, y ha demostrado contar con los conocimientos, destrezas, aptitudes y habilidades, conforme a un estándar ocupacional o a una Norma de Certificación de Cualificación.
3. Cualificación: Es el reconocimiento formal, mediante certificado, diploma o título otorgado por un organismo competente a una persona que ha alcanzado los resultados de aprendizaje o competencias, adquiridos mediante formación formal o no formal, para desempeñar una actividad y han sido evaluados y validados conforme a normas, estándares o convenciones predefinidas.

4. Formación Formal: Es el aprendizaje que tiene lugar en entornos organizados y estructurados y que, por regla general, siempre da lugar a una evaluación y posterior certificación o titulación.
5. Formación No Formal: Es el aprendizaje derivado de actividades formativas, generalmente relacionadas con el trabajo, que se realizan fuera del sistema educativo formal y no son designadas explícitamente como programa de formación, en cuanto a objetivos didácticos, duración o soportes formativos, aunque pueden ser objeto de evaluación y posterior certificación.
6. Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC). Es una entidad encargada de evaluar si un producto, proceso o desempeño de una persona está conforme con una norma o estándar determinado.
7. OEC acreditado. Es un organismo evaluador de la conformidad que ha cumplido los requisitos prescritos en una norma pertinente, y cuenta con la acreditación del Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE);
8. OEC reconocido. Es un organismo evaluador de la conformidad que no se encuentra acreditado por el SAE, pero que cumple con los requerimientos fijados para el reconocimiento, y que en consecuencia está habilitado temporalmente para evaluar la conformidad en determinado campo, ante la ausencia de OEC acreditados;
9. Operador de capacitación. Es la institución pública o privada que brinda servicios de capacitación;
10. Operador de capacitación calificado. Es el operador de capacitación que ha cumplido con una norma o estándar de calificación expedida para el efecto por el Comité Interinstitucional del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional.
11. Operador de capacitación registrado. Es el operador de capacitación que se encuentra en proceso de calificación y que cumple con los requerimientos mínimos para el registro y operación establecidos por el Comité Interinstitucional del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional.

(Código de Trabajo, 2012) artículo 3 Libertad de trabajo y contratación, Título preliminar disposiciones fundamentales, dice que

El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

Código de trabajo (2012) artículo 31 Trabajo de grupo, Título I Del contrato individual de trabajo, señala que

Si el empleador diere trabajo en común a un grupo de trabajadores conservará, respecto de cada uno de ellos, sus derechos y deberes de empleador.

Si el empleador designare un jefe para el grupo, los trabajadores estarán sometidos a las órdenes de tal jefe para los efectos de la seguridad y eficacia del trabajo; pero éste no será representante de los trabajadores sino con el consentimiento de ellos.

Si se fijare una remuneración única para el grupo, los individuos tendrán derecho a sus remuneraciones según lo pactado, a falta de convenio especial, según su participación en el trabajo.

Si un individuo se separare del grupo antes de la terminación del trabajo, tendrá derecho a la parte proporcional de la remuneración que le corresponda en la obra realizada.

Código de trabajo (2012) artículo 79 Igualdad de remuneración, Título I Del contrato individual de trabajo, presenta que

A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.

Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2015) artículo 2 Ámbito del Título I Disposiciones generales, Capítulo I Consideraciones preliminares, expone que

La presente Ley se aplicará a todas las actividades de establecimiento, instalación y explotación de redes, uso y explotación del espectro radioeléctrico, servicios de telecomunicaciones y a todas aquellas personas naturales o jurídicas que realicen tales actividades a fin de garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los prestadores de servicios y usuarios.

Las redes e infraestructura usadas para la prestación de servicios de radiodifusión sonora y televisiva y las redes e infraestructura de los sistemas de audio y vídeo por suscripción, están sometidas a lo establecido en la presente Ley.

(Ley Orgánica de Telecomunicaciones, 2015) artículo 3 Objetivos del Título I Disposiciones generales, Capítulo I Consideraciones preliminares, señala que

Son objetivos de la presente Ley:

1. Promover el desarrollo y fortalecimiento del sector de las telecomunicaciones.
2. Fomentar la inversión nacional e internacional, pública o privada para el desarrollo de las telecomunicaciones.
3. Incentivar el desarrollo de la industria de productos y servicios de telecomunicaciones.
4. Promover y fomentar la convergencia de redes, servicios y equipos.
5. Promover el despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones, que incluyen audio y vídeo por suscripción y similares, bajo el cumplimiento de normas técnicas, políticas nacionales y regulación de ámbito nacional, relacionadas con ordenamiento de redes, soterramiento y mimetización.
6. Promover que el país cuente con redes de telecomunicaciones de alta velocidad y capacidad, distribuidas en el territorio nacional, que permitan a la población entre otros servicios, el acceso al servicio de Internet de banda ancha.
7. Establecer el marco legal para la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones como responsabilidad del Estado Central, con sujeción a los principios constitucionalmente establecidos y a los señalados en la presente Ley y normativa aplicable, así como establecer los mecanismos de

delegación de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico.

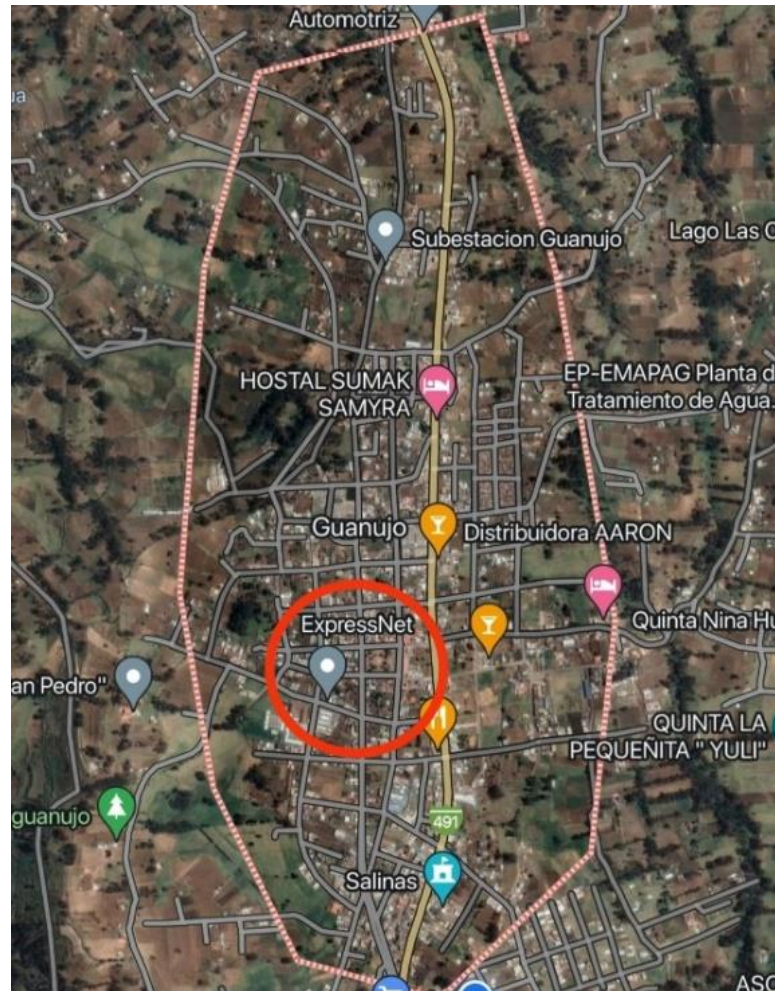
8. Establecer el marco legal para la emisión de regulación ex ante, que permita coadyuvar en el fomento, promoción y preservación de las condiciones de competencia en los mercados correspondientes en el sector de las telecomunicaciones, de manera que se propenda a la reducción de tarifas y a la mejora de la calidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones.
9. Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.
10. Establecer el ámbito de control de calidad y los procedimientos de defensa de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, las sanciones por la vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de los servicios y por la interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones que no sea ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.
11. Garantizar la asignación a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones de las frecuencias del espectro radioeléctrico que se atribuyan para la gestión de estaciones de radio y televisión, públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, precautelando que en su utilización prevalezca el interés colectivo y bajo los principios y normas que rigen la distribución equitativa del espectro radioeléctrico.
12. Promover y supervisar el uso efectivo y eficiente del espectro radioeléctrico y demás recursos limitados o escasos de telecomunicaciones y garantizar la adecuada gestión y administración de tales recursos, sin permitir el oligopolio o monopolio directo o indirecto del uso de frecuencias y el acaparamiento.
13. Fomentar la neutralidad tecnológica y la neutralidad de red.

14. Garantizar que los derechos de las personas, especialmente de aquellas que constituyen grupos de atención prioritaria, sean respetados y satisfechos en el ámbito de la presente Ley.
15. Facilitar el acceso de los usuarios con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, al uso de equipos terminales y a las exoneraciones y beneficios tarifarios que se determinen en el Ordenamiento Jurídico Vigente.
16. Simplificar procedimientos para el otorgamiento de títulos habilitantes y actividades relacionadas con su administración y gestión.
17. Establecer los mecanismos de coordinación con organismos y entidades del Estado para atender temas relacionados con el ámbito de las telecomunicaciones en cuanto a seguridad del Estado, emergencias y entrega de información para investigaciones judiciales, dentro del debido proceso.

2.5. Marco Georeferencial

La empresa EXPRESSNET se encuentra ubicada en la provincia Bolívar, ciudad Guaranda, parroquia Guanujo en las calles Manuel de Echeandía y Sucre, frente al mercado de Guanujo.

Figura 1: *Ubicación de estudio*



Nota: (Google maps)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. Investigación descriptiva

Este tipo de investigación se aplicó debido a que se detalló a profundidad características y propiedades de la elaboración del estudio de trabajo, la manera en que se lo llevo a cabo y cuál fue el propósito y fin del mismo, de tal manera que con esta investigación se pudo ordenar, sistematizar y agrupar ideas centrales.

3.1.2. Investigación bibliográfica

La presente investigación se relacionó con fuentes secundarias que en este caso brindan y sustentan información confiable, es por ello que se acudió a libros, tesis, artículos científicos, revistas, ensayos, entre otros documentos que sirvieron como guías, respaldo y garantía al momento de redactar alguna información.

3.1.3. Investigación de campo

Se aplicó una conversación con los involucrados de la investigación, para de esta manera obtener una información seria y oportuna permitiendo que exista más relación y entendimiento entre el investigador y población.

3.2. Enfoque de la investigación

3.2.1. Enfoque cualitativo

Este enfoque se utilizará, debido a que se presentó soluciones para garantizar un mejor desempeño laboral en la empresa, de tal manera que este enfoque garantice la obtención de una riqueza interpretativa, así como también amplitud en el tema a abordar.

3.2.2. Enfoque cuantitativo

Este enfoque se utilizó porque se analizó datos numéricos y porcentuales reales sobre el estado de la empresa en cuanto al desempeño y clima organizacional, los mismos que tuvieron una solución bajo una medición de logro y meta.

3.3. Métodos de Investigación

3.3.1. Método inductivo

La presente investigación acudió a este método debido a que por medio de la observación de los problemas que están surgiendo en la empresa se pudo llegar a concluir de forma general y razonable el estudio, el mismo que fue aceptado por los beneficiarios del estudio.

3.3.2. Método deductivo

Se aplicó este método porque el mismo garantizó tener resultados más específicos, los cuales fueron expuestos, por ende, permitió concluir de una manera válida en cuanto a la investigación realizada eficazmente.

3.3.3. Método histórico

Este método se utilizó debido a que con la información tanto primaria como secundaria que brindó el señor de la empresa EXPRESSNET se pudo sustentar la investigación, con datos reales y fiables.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.

3.4.1. Cuestionario

Se usó este instrumento porque se elaboró un cuestionario de preguntas enfocadas a obtener respuestas abiertas, las mismas que proporcionaron el reconocimiento de debilidades y fortalezas existentes sobre el clima organizacional.

3.4.2. Entrevista

Se utilizó este instrumento debido a que permitió crear una comunicación efectiva con los investigados, lo que garantizó que se pueda tener una información más fiable.

3.4.3. Observación directa

Se aplicó esta técnica debido a que se acudió a las instalaciones y se visualizó a breves rasgos los principales problemas que existen en el sitio de estudio, permitiendo así recoger información real.

3.5. Universo, Población y Muestra

Dentro de la investigación el universo se encuentra constituido por 10 personas que representan el personal total de la empresa EXPRESSNET, es por ello que se da a conocer que por ser una cantidad inferior a 100, es decir una cantidad mínima, no se procede aplicar la fórmula de la muestra.

3.6. Procesamiento de la Información.

Mediante las técnicas e instrumentos de investigación utilizadas en este caso cuestionarios se elaborará un análisis de resultados en Excel y Word, por otra parte, la entrevista y observación directa permitirán crear un análisis de contenido.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

4.1.1. Encuesta

Pregunta 1

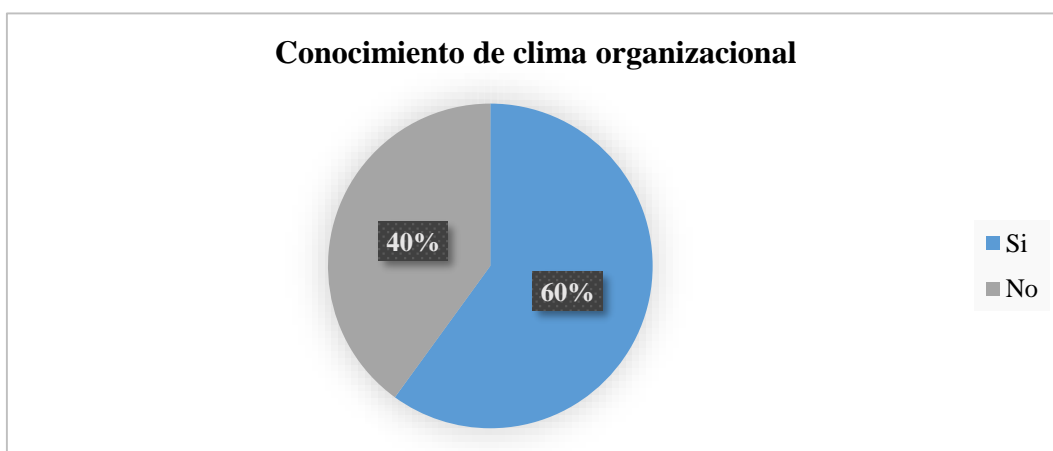
¿Conoce usted el clima organizacional?

Tabla 2: Clima organizacional empresa EXPRESSNET

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Figura 2: Clima organizacional



Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Análisis e interpretación de resultados

Mediante la pregunta establecida se puede manifestar que seis de diez trabajadores que conforman la empresa EXPRESSNET si conocen sobre el clima organizacional que se lleva a cabo en la misma porque distinguen el ambiente, trato y desenvolvimiento. Por otra parte, cuatro de los trabajadores restantes manifiestan que desconocen el clima organizacional.

Pregunta 2

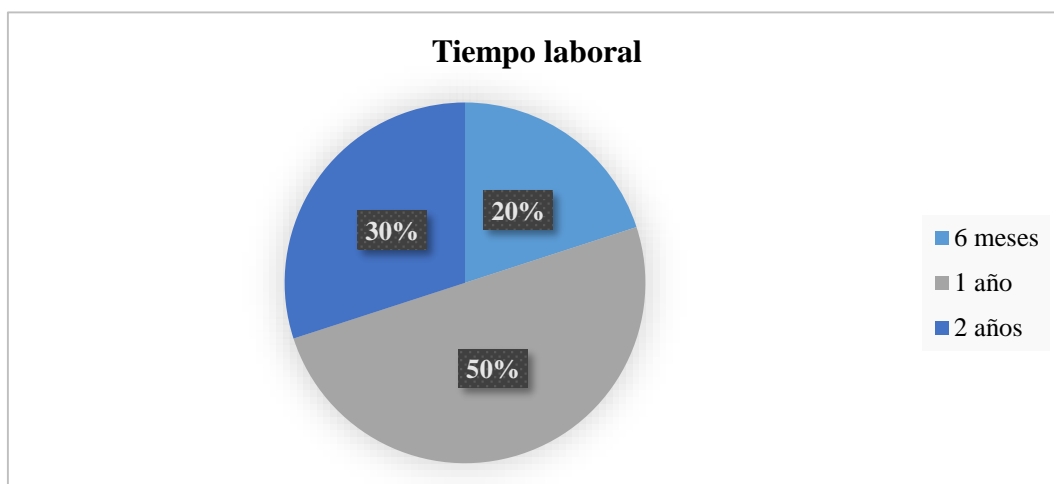
¿Hace que tiempo labora en la empresa?

Tabla 3: *Tiempo laboral de los empleados de la empresa EXPRESSNET*

Variable	Cantidad	Porcentaje
6 meses	2	20%
1 año	5	50%
2 años	3	30%
Total	10	100%

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Figura 3: *Tiempo laboral de los empleados*



Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Análisis e interpretación de resultados

Según la pregunta planteada se puede decir que en la empresa EXPRESSNET el personal contratado por ocho personas tiene entre uno y dos años de tiempo laboral, lo que genera garantía y confianza a la misma por la experiencia de los trabajadores. De igual manera hay que decir que existen dos personas que ha sido contratadas por meses lo que ha generado adquisición de nuevos conocimientos al nuevo personal y sobre todo creación de plazas de trabajo.

Pregunta 3

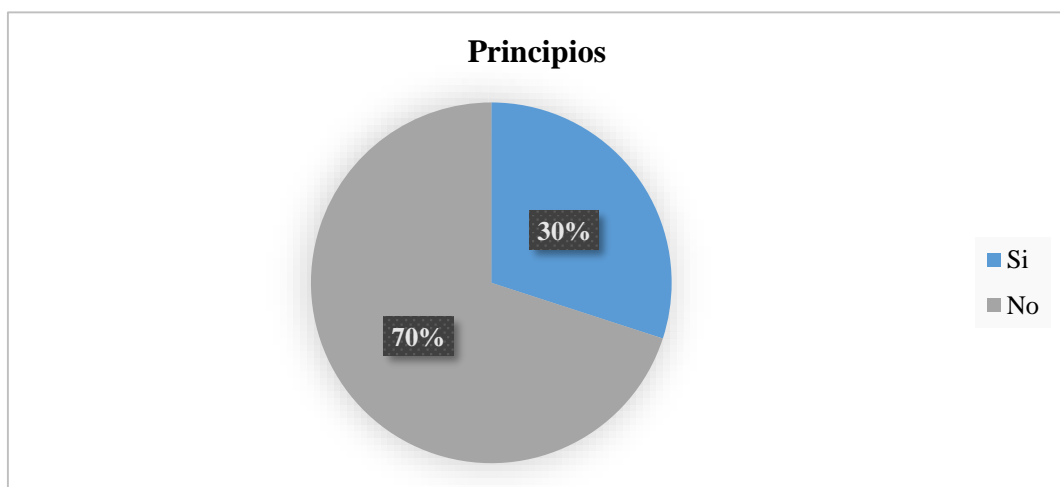
¿Conoce los principios que rige a la empresa?

Tabla 4: Principios de la empresa EXPRESSNET

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Figura 4: Principios de la empresa



Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Análisis e interpretación de resultados

Por medio de la pregunta estipulada se determinó que los trabajadores que conforman la empresa EXPRESSNET siete de diez empleados desconocen los principios de la misma debido a que no han sido socializados por parte del gerente a pesar que el sí conoce y no ha visto necesario compartirlos.

Pregunta 4

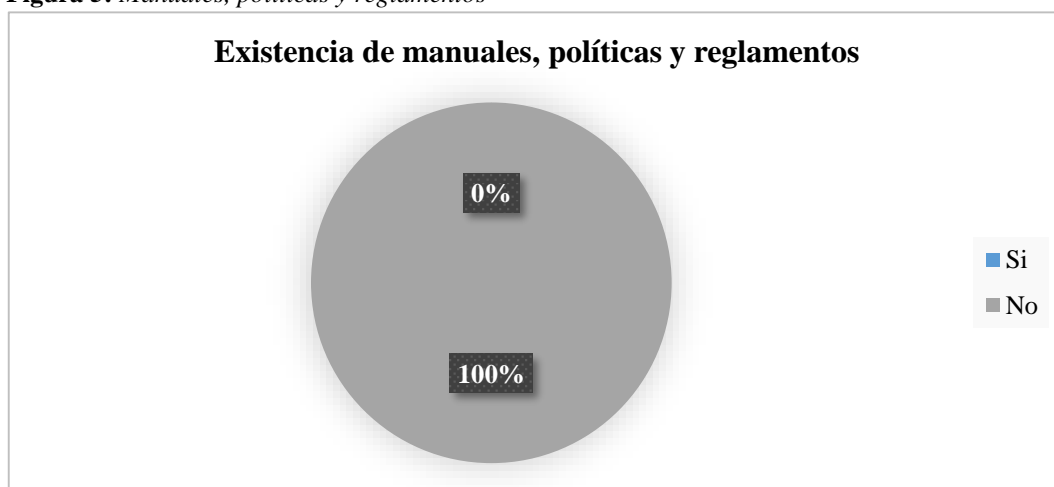
¿Existen manuales, políticas y reglamentos que estén acorde al desempeño laboral?

Tabla 5: Manuales, políticas y reglamentos en la empresa EXPRESSNET

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Figura 5: Manuales, políticas y reglamentos



Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Análisis e interpretación de resultados

Con los resultados obtenidos de la pregunta establecida se concluye que en la empresa EXPRESSNET diez de diez empleados notan la inexistencia total de manuales, políticas y reglamentos que garanticen un clima organizacional positivo, por ello es que está siendo un problema central porque no se puede monitorear ni evaluar el comportamiento de los empleados en la misma.

Pregunta 5

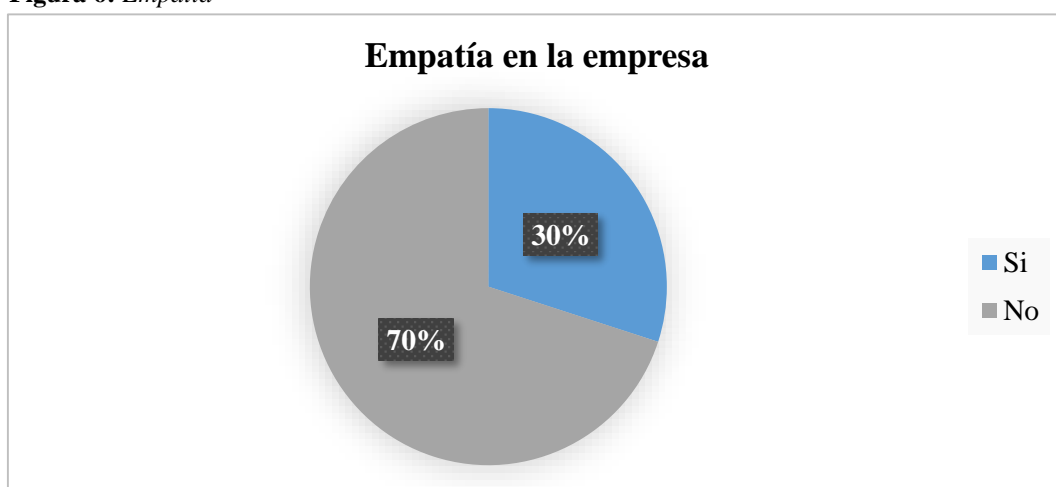
¿Considera que existe empatía con los miembros de la organización?

Tabla 6: Empatía en la empresa EXPRESSNET

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Figura 6: Empatía



Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Análisis e interpretación de resultados

Mediante los resultados obtenidos de la pregunta formulada siete de diez empleados opinan que no existe empatía en la empresa porque la relación tanto de empleados-empendedor y empleados-empleados no ha sido buena en estos últimos tiempos debido a una mala comunicación y cero prácticas de valores. Así también se puede notar que tres empleados afirman que existe empatía en la empresa.

Pregunta 6

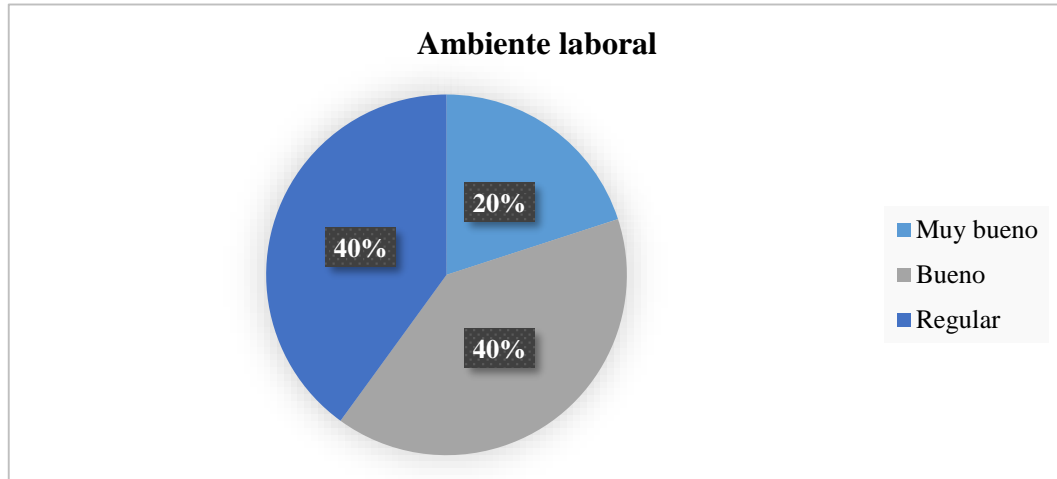
¿Cómo calificaría su ambiente laboral?

Tabla 7: Ambiente laboral de la empresa EXPRESSNET

Variable	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	2	20%
Bueno	4	40%
Regular	4	40%
Malo	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Figura 7: Ambiente laboral



Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Análisis e interpretación de resultados

Según la pregunta estipulada se determina que en la empresa EXPRESSNET ocho de diez empleados califican como regular y bueno el ambiente laboral a diferencia de dos empleados que califican como muy bueno, esto debido a que no garantizan una actividad y función clara a desarrollar por lo que deben rotar los puestos de trabajo dejando que las habilidades y destrezas no sean desenvueltas exitosamente.

Pregunta 7

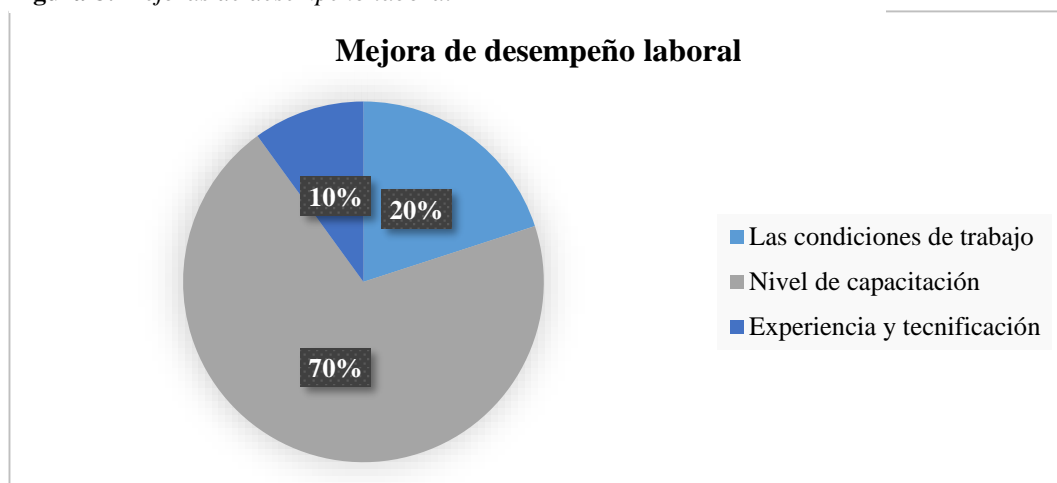
¿En qué se debería preocupar más la empresa para que el trabajador mejore su desempeño laboral?

Tabla 8: Mejora de desempeño laboral en la empresa EXPRESSNET

Variable	Cantidad	Porcentaje
Las condiciones de trabajo	2	20%
Nivel de capacitación	7	70%
Experiencia y tecnificación	1	10%
Total	10	100%

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Figura 8: Mejoras de desempeño laboral



Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Análisis e interpretación de resultados

Con los resultados obtenidos de la pregunta planteada se analiza que siete de diez empleados de la empresa EXPRESSNET dan a conocer que se debe realizar capacitaciones en cuanto a conocimientos técnicos- profesionales para de esta manera enfocarse más en las actividades a cumplir proporcionando así una mejora de desempeño laboral, seguido de ello también tres empleados manifiestan que las condiciones de trabajo, experiencia y tecnificación son otros factores a notar porque al no contar con todas las herramientas, equipos e indumentaria no se puede realizar los procesos de manera eficiente.

Pregunta 8

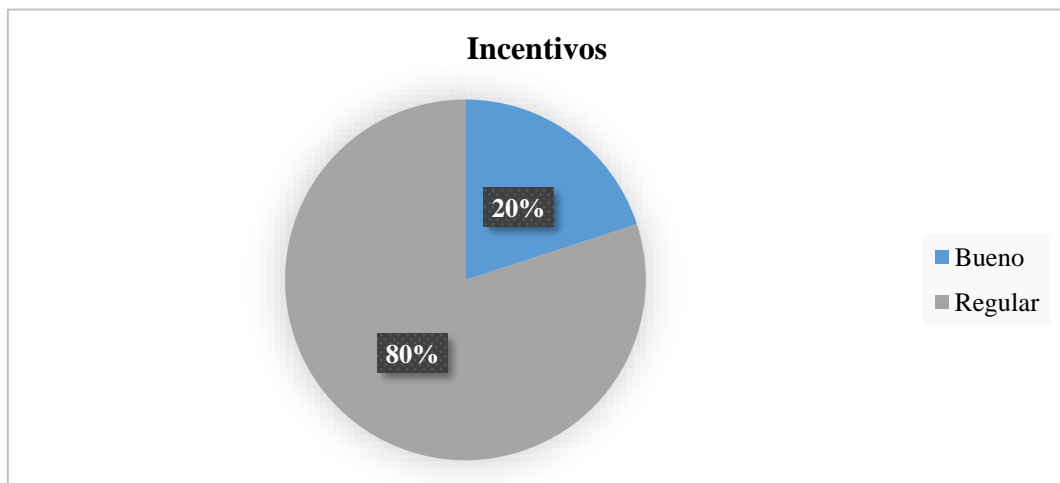
¿Cómo calificaría usted a los incentivos que brinda la empresa por el desempeño laboral?

Tabla 9: Incentivos de desempeño laboral:

Variable	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	0	0%
Bueno	2	20%
Regular	8	80%
Malo	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Figura 9: Incentivos



Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Análisis e interpretación de resultados

Mediante el análisis de la pregunta planteada al personal de la empresa EXPRESSNET ocho de diez empleados han opinado que los incentivos que reciben por su buen desempeño laboral en su gran mayoría están calificados como regulares ya que muchas de las veces la misma no se preocupa al cien por ciento de brindar compromiso y beneficio permanente.

Pregunta 9

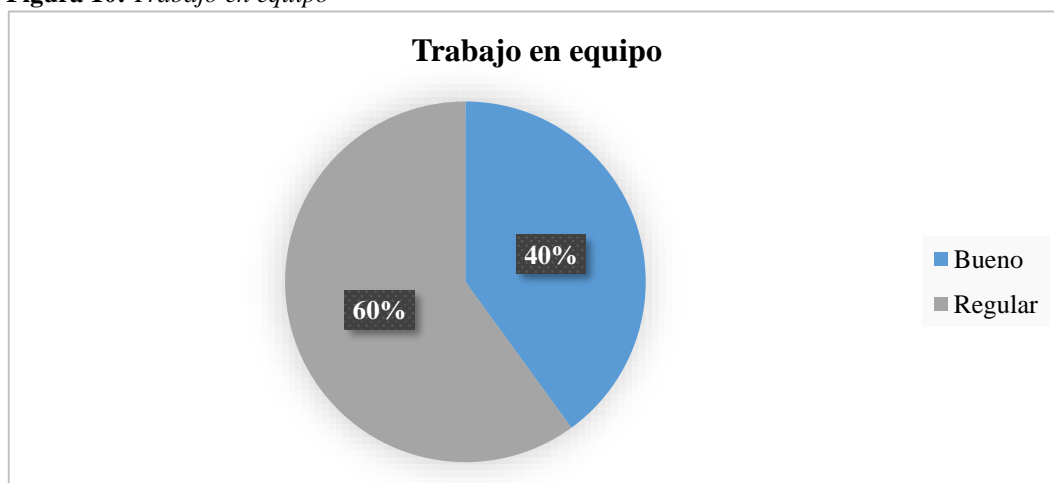
¿Usted cómo califica el trabajo en equipo dentro de la empresa?

Tabla 10: Trabajo en equipo en la empresa EXPRESSNET

Variable	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	0	0%
Bueno	4	40%
Regular	6	60%
Malo	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Figura 10: Trabajo en equipo



Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Análisis e interpretación de resultados

Según la pregunta realizada se obtuvo que seis de diez trabajadores que conforman la empresa EXPRESSNET exponen que existe un regular trabajo en equipo ya que como se manifestó muchas de las veces deben rotar el puesto de trabajo con el fin de no paralizar las actividades y se pueda concluir con lo previsto lo que hace que se genere desconformidad por parte de algunos empleados.

Pregunta 10

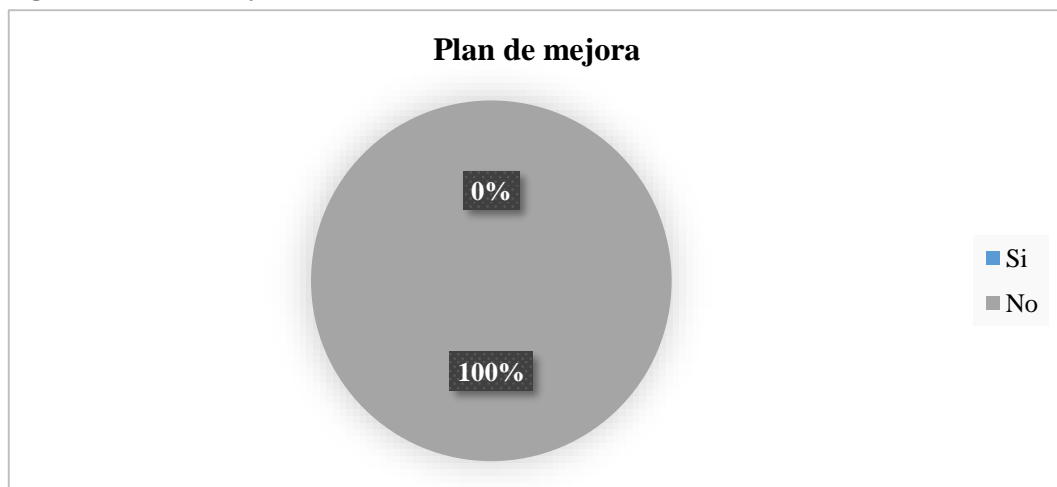
¿Existe un plan de mejora para el desempeño laboral?

Tabla 11: Plan de mejora en la empresa EXPRESSNET

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Figura 11: Plan de mejora



Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Análisis e interpretación de resultados

Según los resultados obtenidos diez de diez empleados de la empresa EXPRESSNET manifiestan que no existe un plan de mejora en cuanto a evaluar y medir el desempeño laboral de los trabajadores que garantice el cumplimiento de objetivos propuestos y la meta que se desea alcanzar.

Pregunta 11

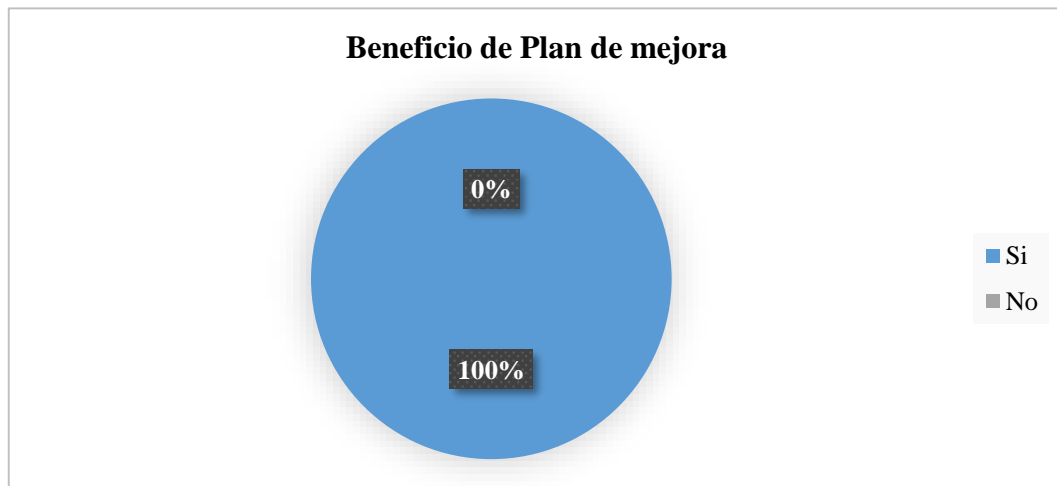
¿Cree que es importante contar con un plan de mejora para el desempeño laboral?

Tabla 12: Beneficio de plan de mejora

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Figura 12: Beneficio de plan de mejora



Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Análisis e interpretación de resultados

Los resultados obtenidos con el planteamiento de esta pregunta ha sido de manera positiva ya que diez de diez empleados recalcan que es beneficioso que se tenga un plan de mejora en la empresa EXPRESSNET la misma que denote lo que se quiere a futuro, y sobre todo buscar la manera factible de crear estrategias que garanticen el éxito del desempeño laboral con un clima efectivo en la misma.

4.1.1.1. Discusión de resultados de la encuesta.

En base a las preguntas 1, 3 y 4 planteadas en relación al clima organizacional se concluye que el personal que conforma la empresa EXPRESSNET no conocen a profundidad el ambiente laboral en el cual se encuentran y arrojan resultados negativos debido a que no existen principios que regulen el accionar de las personas. Por otra parte, se denota una inexistencia de manuales, políticas y reglamentos que ayuden a determinar el comportamiento y compromiso de los empleados, afectando en sí a la empresa en cuanto al cumplimiento de objetivos que se quieren alcanzar en un determinado tiempo.

Por otra parte, las preguntas 5 y 6 arrojaron resultados en cuanto a la falta de empatía por parte de empleados y empleador, de tal manera que con esto se califica al ambiente laboral como regular, es decir no alcanza expectativas muy buenas, porque no se tiene definido la actividad a realizar ya que casi siempre deben rotar los puestos.

A su vez la empresa EXPRESSNET se debe preocupar en el ámbito de talento humano en cuanto al desempeño laboral tomando en cuenta que debe capacitar al personal constantemente para obtener mejores empleados y sobre todo incentivar a trabajar de manera grupal, esto según la pregunta 7 y 9.

Para finalizar los resultados de la pregunta 8 exponen resultados en cuanto a prestar más atención en la aplicación de incentivos ya que no son los mejores actualmente para motivar al personal, por ello se expone que una estrategia sería tratar de proponer un plan de mejora para crear soluciones óptimas a favor de mejorar el desempeño laboral según la pregunta 11.

4.1.2. Entrevista

Por medio de la entrevista realizada al Lic. Galo Edmundo Escobar Vega, Gerente de la empresa EXPRESSNET se pudo distinguir las posibles fortalezas y debilidades que están surgiendo en la misma actualmente, en relación al clima organizacional y el desempeño laboral del Talento humano.

Es por ello que para la utilización de esta herramienta se planteó una entrevista estructurada y abierta, la misma que fue planteada con claridad para mayor entendimiento por parte del entrevistado, de tal manera que esto garantizó conocer a mayor profundidad el estudio, y se obtuvo el siguiente análisis.

Tabla 13: *Resultados de entrevista*

PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Cuál es el rumbo de la empresa y a que se dedica?	El rumbo de la empresa es prestar servicio social a las personas brindando intercomunicación e internet sin cobro de instalación.
2. ¿Cuántos años lleva en el mercado de telecomunicaciones?	Llevamos en el mercado de telecomunicaciones alrededor de dos años.
3. ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los empleados en la empresa?	Se evalúa con indicaciones cortas y evaluación regular.
4. ¿Cómo maneja los canales de comunicación con sus colaboradores?	Se maneja un ambiente tranquilo de comunicación aplicando las relaciones humanas. Actualmente no existe un proceso de
5. ¿Cómo es el enfoque de reclutamiento y selección?	reclutamiento y selección de personal
6. ¿Qué estrategias considera que serían factibles aplicarlas para mejorar la cultura organizacional en la empresa?	Las estrategias que serían factibles considerar deberían estar enfocadas en las relaciones con los empleados dándole ánimo y aliento a seguir, en caso de que los empleados logran captar más clientes se podría otorgar incentivos.
7. ¿Cuentan ustedes con un manual de reclutamiento?	Actualmente no contamos
8. ¿Cuenta con un plan de mejora para el desempeño laboral?	Actualmente no contamos

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

4.1.2.1.Resultados generales de la entrevista

Se logró analizar que en la empresa EXPRESSNET no se ejecuta una evaluación eficiente y eficaz en cuanto a verificar el desempeño laboral del talento humano en la misma, esto debido a que se denota aspectos positivos y negativos por medio del cumplimiento de indicaciones cortas.

Así también se observa que carecen de un proceso de reclutamiento y selección de personal lo cual es una desventaja fuerte en la empresa.

Por ello el gerente de la empresa ha manifestado que es beneficioso que se apliquen estrategias enfocadas al personal en cuanto a motivación, comunicación, incentivos, entre otros, para de esta manera sobrellevar y crear un plan de mejora para el desempeño.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Diagnóstico situacional de la empresa EXPRESSNET

A través del diagnóstico situacional, se busca comprender de mejor manera el estado actual de la empresa EXPRESSNET, es decir permite determinar aspectos positivos y negativos que intervienen en el cumplimiento de sus tareas.

5.1.1. Antecedentes

La empresa Expressnet, se creó en el año 2019 por el gerente general de misma, tuvo lugar en la parroquia Guanujo, ya que años más atrás se dedicaba al mantenimiento y reparación de computadoras en la actualidad se ha visto en la necesidad de crear una empresa de servicios que genere rentabilidad, es por ello que propone la venta de internet por fibra óptica teniendo como resultado un aspecto positivo en el mercado de telecomunicaciones.

A raíz de la pandemia COVID 19 su emprendimiento surge con más fuerza es decir sus clientes aumentaron en gran cantidad ya que muchas familias, así como estudiantes vieron la necesidad de contratar un servicio de internet para comunicarse, así como en la formación académica, en la actualidad el gerente de la empresa se siente comprometido con sus clientes ya que ellos son una parte fundamental para su empresa.

Es por ello que la innovación de nuevas herramientas y tecnología permite a la empresa expandirse más del 80% en toda la zona urbana de Guanujo, así como en la zona rural, por medio de antenas a diferentes comunidades. Su compromiso como empresa y la confianza que brindan se ve reflejado en ofertar otros servicios adicionales como la instalación de cámaras de seguridad para sus clientes, en la actualidad cuenta con una infraestructura de mejora continua ya que cada día buscan

la manera de innovar y adecuar más departamentos que les permitan desenvolverse de la mejor manera.

5.1.2. Productos

Los productos que se ofertan en la empresa EXPRESSENET:



- Mantenimiento reparación de computadores
- Instalación de cámaras
- Instalación de internet

20megas \$19,99

30megas \$24,99

40megas \$29,99

5.1.3. Proveedores

La empresa EXPRESSNET, cuenta con los siguientes proveedores TELCONET, CONECEL, la misma que les permite brindar confianza y un óptimo servicio para sus clientes.

5.1.4. Clientes

Sus principales clientes de la empresa EXPRESSET se encuentran en Parroquia Guanujo y en sus alrededores y en diferentes comunidades, Atandahua, Bramadero Chico, Bramadero Grande, Rodeo Pampa, Chaupiloma, Totoras Bajo, Totoras Alto, Chalongoto.

5.1.5. Competencia

Los principales competidores de la empresa EXPRESSNET, FIBERCOM, RIOSANET, NETLIFE.

5.2. Matriz 9 cajas

Para realizar la matriz de las nuevas cajas o también conocido como matriz 9 box, se ha procedido a elaborar un test de Clima organizacional y Desempeño laboral del talento humano de la empresa EXPRESSNET, el mismo que tiene como finalidad conocer los principales problemas que pueden interferir en el desempeño laboral para de esta manera obtener soluciones ante un clima organizacional positivo.

5.2.1. Test aplicado a los 10 trabajadores de la empresa EXPRESSNET

Hay que tomar en cuenta que para la aplicación y ponderación del Test se lo calificara bajo dos parámetros que son POSITIVO y NEGATIVO. Así también para esta matriz se debe tomar en cuenta tres puntos importantes que son:

- TRABAJADOR BAJO (0% - 30%)
- TRABAJADOR MEDIO (40% - 70%)
- TRABAJADOR IDEAL (80% - 100%)

Tabla 14: Análisis de test por cada trabajador de la empresa EXPRESSNET

N ^a	PREGUNTA	IDEAL	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	IDEAL	IDEAL	MEDIO	MEDIO	MEDIO
		Trabajador 1	Trabajador 2	Trabajador 3	Trabajador 4	Trabajador 5	Trabajador 6	Trabajador 7	Trabajador 8	Trabajador 9	Trabajador 10
1	¿Mi trabajo no me produce cansancio?	Positivo	Negativo	Positivo	Negativo	Negativo	Positivo	Positivo	Positivo	Negativo	Negativo
2	¿El tiempo otorgado en mi trabajo es accesible para el cumplimiento de tareas?	Positivo	Positivo	Negativo	Positivo	Negativo	Positivo	Positivo	Negativo	Negativo	Negativo
3	¿Le dedico tiempo y esfuerzo pleno a mi trabajo?	Positivo	Negativo	Negativo	Positivo	Negativo	Positivo	Positivo	Positivo	Negativo	Negativo
4	¿Poseo expectativas elevadas para mí y para los demás?	Positivo	Negativo	Negativo	Positivo	Negativo	Positivo	Positivo	Negativo	Negativo	Negativo
5	¿Me siento motivado siempre cuando cumplo mis tareas?	Positivo	Negativo	Negativo	Positivo	Negativo	Positivo	Negativo	Positivo	Negativo	Negativo
6	¿En el trabajo sugiero nuevas	Positivo	Negativo	Positivo	Negativo	Negativo	Negativo	Positivo	Negativo	Positivo	Positivo

	ideas de solución?										
7	¿Soy impulsivo?	Negativo	Negativo	Positivo	Negativo	Positivo	Negativo	Negativo	Negativo	Positivo	Positivo
8	¿Soy optimista?	Positivo	Negativo	Positivo	Negativo	Positivo	Positivo	Positivo	Positivo	Positivo	Positivo
9	¿Cuándo se toman decisiones definiendo plenamente mi criterio?	Negativo	Negativo	Positivo	Negativo	Positivo	Negativo	Negativo	Positivo	Positivo	Negativo
10	¿Prefiero sacrificar mi descanso a cambio de trabajar?	Positivo	Negativo	Negativo	Negativo	Positivo	Positivo	Positivo	Positivo	Positivo	Negativo
11	¿Me gusta mi trabajo?	Positivo	Negativo	Negativo	Positivo	Positivo	Positivo	Positivo	Negativo	Positivo	Positivo
12	¿Prefiero trabajar en equipo?	Positivo	Negativo	Negativo	Positivo	Negativo	Positivo	Positivo	Negativo	Negativo	Positivo
13	¿En mi trabajo prefiero tener menos responsabilidad y mayor remuneración?	Negativo	Negativo	Positivo	Positivo	Negativo	Negativo	Negativo	Negativo	Negativo	Negativo
14	¿Asisto puntualmente a mi horario de trabajo?	Positivo	Negativo	Positivo	Negativo	Negativo	Positivo	Negativo	Positivo	Negativo	Positivo

TOTAL, POSITIVOS	11	1	7	7	5	10	9	7	6	6
TOTAL, NEGATIVO	4	12	7	7	9	4	5	7	8	8
PONDERACIÓN ADECUADA (11)	100%	9%	64%	64%	45%	91%	82%	64%	55%	55%

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

5.2.2. Datos generales del Test encontrados

Tabla 15: Resultados generales del Test de Clima organizacional y Desempeño laboral

PREGUNTA	RESPUESTAS		TOTAL
	POSITIVO	NEGATIVO	
1 ¿Mi trabajo no me produce cansancio?	5	5	10
2 ¿El tiempo otorgado en mi trabajo es accesible para el cumplimiento de tareas?	5	5	10
3 ¿Le dedico tiempo y esfuerzo pleno a mi trabajo?	5	5	10
4 ¿Poseo expectativas elevadas para mí y para los demás?	4	6	10
5 ¿Me siento motivado siempre cuando cumpla mis tareas?	4	6	10
6 ¿En el trabajo sugiero nuevas ideas de solución?	5	5	10
7 ¿Soy impulsivo?	4	6	10
8 ¿Soy optimista?	8	2	10
9 ¿Cuándo se toman decisiones definiendo plenamente mi criterio?	4	6	10
10 ¿Prefiero sacrificar mi descanso a cambio de trabajar?	6	4	10
11 ¿Me gusta mi trabajo?	7	3	10
12 ¿Prefiero trabajar en equipo?	5	5	10
13 ¿En mi trabajo prefiero tener menos responsabilidad y mayor remuneración?	2	8	10
14 ¿Asisto puntualmente a mi horario de trabajo?	5	5	10
TOTAL	69	71	

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

5.2.3. Aplicación de matriz nueve cajas por trabajador

Para la aplicación de la matriz nueve cajas se deberán trabajar bajo los siguientes aspectos los cuales proporcionan la información real del desempeño del personal, por ello es factible analizar los siguientes puntos que son:

POCENTAJE	CUADRANTE	POTENCIAL	DESEMPEÑO	RESULTADO
0% - 10%	1,1	Insuficiente	Insuficiente	Incompetente
11% - 20%	1,2	Insuficiente	Suficiente	Competente técnico
21% - 30%	1,3	Insuficiente	Sobresaliente	Especialista técnico
31% - 40%	2,1	Suficiente	Insuficiente	Competente Social
41% - 50%	2,2	Suficiente	Suficiente	Competente Dual
51% - 60%	2,3	Suficiente	Sobresaliente	Coordinador Técnico
61% - 70%	3,1	Sobresaliente	Insuficiente	Especialista Social
75% - 90%	3,2	Sobresaliente	Suficiente	Coordinador Social
91% - 100%	3,3	Sobresaliente	Sobresaliente	Gerente

- *Trabajador Bajo (0% - 30%)*
- *Trabajador Medio (40% - 70%)*
- *Trabajador Ideal (75% - 100%)*

5.2.3.1. Análisis de trabajadores

Tabla 16: *Trabajador 1*

Nombre	Trabajador uno	Desempeño	Sobresaliente	Potencial	Sobresaliente
			3		3

Figura 13: *Matriz nueve cajas (trabajador 1)*

		Gerente

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Interpretación

Al trabajador uno de la empresa EXPRESSNET se lo evaluó por medio de la matriz nueve cajas dando como resultado que tiene un potencial sobresaliente y desempeño sobresaliente colocándolo así en el cuadrante 3,3 con un porcentaje del (75%-100%) como trabajador ideal o también conocido como (súper estrella) para la empresa, por ende se ubica en el puesto de Gerente y se recomienda en este caso mantener a este trabajador brindándole todas las herramientas posibles y reconocimientos por su esfuerzo para que siga desempeñándose de manera eficiente en la misma.

Tabla 17: *Trabajador 2*

Nombre	Trabajador dos	Desempeño	Insuficiente	Potencial	Insuficiente
			1		1

Figura 14: *Matriz nueve cajas (trabajador 2)*

Incompetente		

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Interpretación

Al trabajador dos de la empresa EXPRESSNET se lo evaluó por medio de la matriz nueve cajas dando como resultado que tiene un potencial insuficiente y desempeño insuficiente colocándolo así en el cuadrante 1,1 con un porcentaje del (0%-30%) como trabajador bajo o también conocido como (bajo perfil) para la empresa, por ende se ubica en el puesto de Incompetente y se recomienda en este caso liquidar de manera inmediata debido al mal desempeño de actividades y el no cumplimiento de responsabilidades asignadas.

Tabla 18: *Trabajador 3*

Nombre	Trabajador tres	Desempeño	Insuficiente	Potencial	Sobresaliente
			1		3

Figura 15: *Matriz nueve cajas (trabajador 3)*

Especialista Social		

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Interpretación

Al trabajador tres de la empresa EXPRESSNET se lo evaluó por medio de la matriz nueve cajas dando como resultado que tiene un potencial sobresaliente y desempeño insuficiente colocándolo así en el cuadrante 3,1 con un porcentaje del (40%-70%) como trabajador medio o también conocido como (diamante en bruto) para la empresa, por ende se ubica en el puesto de Especialista social y se recomienda en este caso capacitar técnicamente a este trabajador debido a que puede estar ubicado en un mal puesto lo que hace que no cumpla las actividades al cien por ciento, por ende, hay que prestar atención brindándole las herramientas y equipos necesarios.

Tabla 19: *Trabajador 4*

Nombre **Trabajador cuatro** Desempeño **Insuficiente** Potencial **Sobresaliente**
1 3

Figura 16: *Matriz nueve cajas (trabajador 4)*

Especialista Social		

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Interpretación

Al trabajador cuatro de la empresa EXPRESSNET se lo evaluó por medio de la matriz nueve cajas dando como resultado que tiene un potencial sobresaliente y desempeño insuficiente colocándolo así en el cuadrante 3,1 con un porcentaje del (40%-70%) como trabajador medio o también conocido como (diamante en bruto) para la empresa, por ende se ubica en el puesto de Especialista social y se recomienda en este caso capacitar técnicamente a este trabajador debido a que puede estar ubicado en un puesto mal lo que hace que no se denote las habilidades y destrezas del mismo, por ello se debe impartir una buena comunicación y retroalimentación en el desempeño eficiente y eficaz de las funciones que realiza diariamente.

Tabla 20: *Trabajador 5*

Nombre	Trabajador cinco	Desempeño	Suficiente	Potencial	Suficiente
			2		2

Figura 17: *Matriz nueve cajas (trabajador 5)*

	Competente Dual	

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Interpretación

Al trabajador cinco de la empresa EXPRESSNET se lo evaluó por medio de la matriz nueve cajas dando como resultado que tiene un potencial suficiente y desempeño suficiente colocándolo así en el cuadrante 2,2 con un porcentaje del (40%-70%) como trabajador medio o también conocido como (empleado clave) para la empresa, por ende se ubica en el puesto de Competente dual y se recomienda en este caso preparar para coordinador a este trabajador con el fin de seguir fortaleciendo su desempeño y lograr objetivos y expectativas a alcanzar a futuro dando lo mejor de él.

Tabla 21: *Trabajador 6*

Nombre	Trabajador seis	Desempeño	Sobresaliente	Potencial	Sobresaliente
			3		3

Figura 18: *Matriz nueve cajas (trabajador 6)*

		Gerente

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Interpretación

Al trabajador seis de la empresa EXPRESSNET se lo evaluó por medio de la matriz nueve cajas dando como resultado que tiene un potencial sobresaliente y desempeño sobresaliente colocándolo así en el cuadrante 3,3 con un porcentaje del (75%-100%) como trabajador ideal o también conocido como (súper estrella) para la empresa, por ende se ubica en el puesto de Gerente y se recomienda en este caso mantener a este trabajador por medio de la retroalimentación, capacitación, incentivos para fidelizar su compromiso con la empresa.

Tabla 22: *Trabajador 7*

Nombre	Trabajador siete	Desempeño	Suficiente	Potencial	Sobresaliente
			2		3

Figura 19: *Matriz nueve cajas (trabajador 7)*

	Coordinador Social	

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Interpretación

Al trabajador siete de la empresa EXPRESSNET se lo evaluó por medio de la matriz nueve cajas dando como resultado que tiene un potencial sobresaliente y desempeño suficiente colocándolo así en el cuadrante 3,2 con un porcentaje del (75%-100%) como trabajador ideal o también conocido como (futura estrella en crecimiento) para la empresa, por ende se ubica en el puesto de Coordinador social y se recomienda en este caso preparar para gerente a este trabajador por medio de la aplicación de nuevos retos que permitan demostrar habilidades que aporten valor a la empresa.

Tabla 23: *Trabajador 8*

Nombre	Trabajador ocho	Desempeño	Insuficiente	Potencial	Sobresaliente
			1		3

Figura 20: *Matriz nueve cajas (trabajador 8)*

Especialista Social		

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Interpretación

Al trabajador ocho de la empresa EXPRESSNET se lo evaluó por medio de la matriz nueve cajas dando como resultado que tiene un potencial sobresaliente y desempeño insuficiente colocándolo así en el cuadrante 3,1 con un porcentaje del (40%-70%) como trabajador medio o también conocido como (diamante en bruto) para la empresa, por ende se ubica en el puesto de Especialista social y se recomienda en este caso capacitar técnicamente a este trabajador para reforzar y elevar su conocimiento garantizando beneficio a la empresa en cuanto a la optimización de tiempo y recursos.

Tabla 24: *Trabajador 9*

Nombre	Trabajador nueve	Desempeño	Sobresaliente	Potencial	Suficiente
			3		2

Figura 21: *Matriz nueve cajas (trabajador 9)*

		Coordinador Técnico

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Interpretación

Al trabajador nueve de la empresa EXPRESSNET se lo evaluó por medio de la matriz nueve cajas dando como resultado que tiene un potencial suficiente y desempeño sobresaliente colocándolo así en el cuadrante 2,3 con un porcentaje del (40%-70%) como trabajador medio o también conocido como (Futura estrella) para la empresa, por ende se ubica en el puesto de Coordinador técnico y se recomienda preparar para gerente a este trabajador brindándole todas las herramientas y motivación posible para que siga desempeñándose de manera eficiente en la misma.

Tabla 25: *Trabajador 10*

Nombre	Trabajador diez	Desempeño	Sobresaliente	Potencial	Suficiente
			3		2

Figura 22: *Matriz nueve cajas (trabajador 10)*

		Coordinador Técnico

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Interpretación

Al trabajador diez de la empresa EXPRESSNET se lo evaluó por medio de la matriz nueve cajas dando como resultado que tiene un potencial suficiente y desempeño sobresaliente colocándolo así en el cuadrante 2,3 con un porcentaje del (40%-70%) como trabajador medio o también conocido como (Futura estrella) para la empresa, por ende se ubica en el puesto de Coordinador técnico y se recomienda preparar para gerente delegando funciones con mayor responsabilidad y verificando el cumplimiento de las mismas.

5.3. Proponer un plan de mejora de clima organizacional y desempeño laboral del talento humano en la empresa EXPRESSNET.

5.3.1. Antecedentes de la propuesta

Por medio de los resultados obtenidos anteriormente se puede manifestar que, si existe una relación en cuanto al clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano en la empresa EXPRESSNET, por lo cual se determinó varios factores que se deben tomar en cuenta y reforzar para beneficio de la empresa.

Los factores que se encontraron en cuanto al clima organizacional fueron el desconocimiento de principios, manuales, políticas, valores reglamentos, lo que hace que no se tenga en mente los objetivos a alcanzar en la empresa.

Por otra parte, los factores acordes al desempeño laboral se evidenciaron que carecen de capacitaciones, incentivos, motivación, evaluaciones, procesos de reclutamiento y selección del talento humano.

5.3.2. Justificación de la propuesta

La aplicación de la propuesta establecida tiene como fin mejorar los factores del clima organizacional y desempeño laboral, para brindar soluciones óptimas que ayuden a crear comunicación efectiva entre el personal de la empresa EXPRESSNET.

Así también la propuesta proporcionará un direccionamiento a los empleados mejorando de esta manera el desempeño laboral insuficiente en cuestión de liquidación, suficiente reforzándolo e implementando retos y sobresaliente manteniéndolo y preparándolo eficientemente.

5.4. Plan de mejora de clima organizacional y desempeño laboral

5.4.1. Misión

“Contribuir al desarrollo integral de las personas y emprendedores, a través de servicios de internet y mantenimiento, respaldados por un equipo capacitado y responsable con la sociedad, promoviendo el progreso en el entorno digital”.

5.4.2. *Visión*

“Para el año 2028 ser una empresa reconocida en el mercado de telecomunicaciones a nivel local y regional, brindando servicios de internet accesibles y de calidad, trabajando con herramientas, tecnología de última generación, que garantice la asistencia competente e ideal a la sociedad”.

5.4.3. *Valores*

- Puntualidad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Respeto
- Transparencia
- Mejora continua
- Innovación

5.4.4. *Principios*

- Principio de imparcialidad
- Principios de calidad
- Principios de competitividad
- Principio de trabajo en equipo
- Principios de responsabilidad social

5.4.5. *Objetivos de la propuesta*

General

Diseñar un plan de mejora de desempeño laboral del talento humano en la empresa EXPRESSNET mediante el estudio del clima organizacional existente.

Específicos

- Socializar con el personal de la empresa EXPRESSNET los principios, manuales, políticas y valores para un mejor conocimiento del clima organizacional y un buen desempeño laboral del mismo.
- Establecer estrategias de capacitación social y técnicas direccionada al personal de la empresa para un desempeño laboral eficiente.

- Desarrollar estrategias de evaluación y supervisión del personal para un mejor conocimiento de las habilidades y destrezas potenciales.
- Implementar estrategias de comunicación efectiva en beneficio de la empresa.
- Plantear estrategias de reclutamiento y selección del personal para la obtención de profesionales competentes y calificados en el cumplimiento de actividades.
- Estipular estrategias extracurriculares que garanticen un clima organizacional nuevo en la empresa EXPRESSNET.

5.4.6. Políticas

- La empresa EXPRESSNET deberá brindar capacitaciones a todo el personal para otorgar a la sociedad trabajadores capacitados y calificados en la prestación del servicio.
- La empresa EXPRESSNET otorgará incentivos y bonificaciones a todo el personal con el fin de motivar y recompensar por las actividades que realizan destacando de esta manera sus habilidades y destrezas.
- Los trabajadores deberán cumplir con el horario de entrada y salida establecido por parte de la empresa EXPRESSNET.
- Los trabajadores deberán utilizar de manera correcta las herramientas, instrumentos y vestimenta, para que se lleve a cabo las tareas de manera segura y garantizada.
- Los trabajadores deberán asistir a las reuniones según las fechas establecidas puntualmente.

5.4.7. Funciones

Tabla 26: *Funciones Gerente*

Funciones del Gerente (Empresa EXPRESSNET)	
Cargo:	Lic./Ing. en Administración de empresas
Función:	Organizar el área y personal de trabajo con el fin de llevar a cabo los objetivos propuestos dentro de la empresa.
Función específica:	Proponer metas a corto y largo tiempo. Administrar recursos tanto materiales como humanos. Motivar al personal. Planificar, monitorear y supervisar las actividades que se realizan diariamente.
Competencias:	Aumentar la productividad Ser un líder Ser carismático Ser comunicativo Ser entusiasta

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Tabla 27: *Funciones Secretaria*

Funciones de la secretaria (Empresa EXPRESSNET)	
Cargo:	Lic. Asistente administrativa
Función:	Coordinar las actividades diarias.
Función específica:	Manejo de nóminas. Recibir, almacenar o redactar documentos. Atender y registrar llamadas telefónicas. Realizar cálculos elementales. Orientar a los visitantes a la empresa. Atender a los clientes Realiza gestiones de logística.

Competencias:	Manejo presupuestario básico. Habilidades comunicativas. Habilidades críticas. Persona organizada. Mantener información confidencial. Habilidades sociales. Excelente redacción y ortografía. Tomar Iniciativa.
----------------------	--

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Tabla 28: *Funciones jefe de Talento humano*

Funciones del jefe de talento humano (Empresa EXPRESSNET)	
Cargo:	Lic./Ing. en Talento humano, Administración de empresas
Función:	Evaluar y seleccionar personal.
Función específica:	Gestionar la satisfacción laboral. Manejo de nóminas. Evaluar el desempeño y rendimiento laboral. Organizar al personal. Prevenir riesgos laborales.
Competencias:	Habilidades críticas. Comunicación efectiva. Ética e integridad.

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Tabla 29: *Funciones jefe operativo*

Funciones del jefe operativo (Empresa EXPRESSNET)	
Cargo:	Lic./Ing. en Talento humano, Administración de empresas
Función:	Realizar procesos y prácticas correctos dentro y fuera de la organización.

Función	Formular estrategias.
específica:	Mejorar el rendimiento. Crear normas. Gestionar recursos materiales.
Competencias:	Toma de decisiones. Inteligencia emocional. Capacidad de análisis.

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

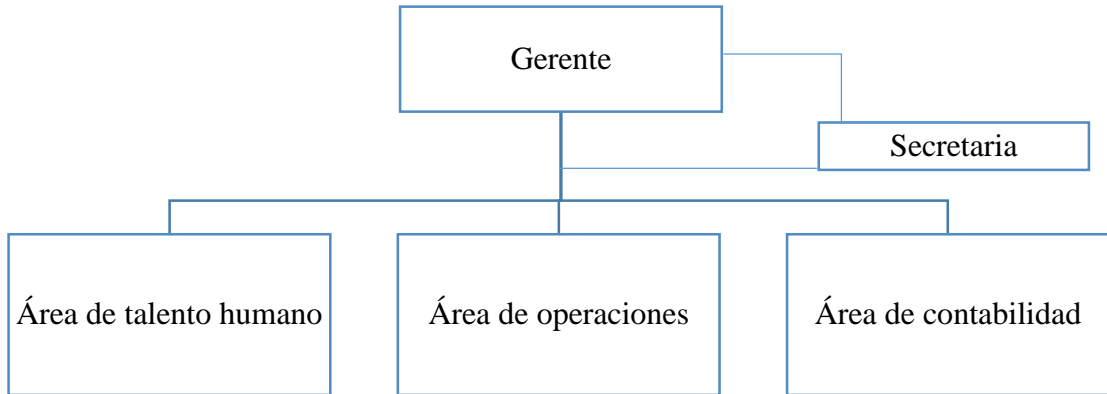
Tabla 30: *Funciones jefe de contabilidad*

Funciones del jefe de contabilidad (Empresa EXPRESSNET)	
Cargo:	Lic./Ing. en Contabilidad y Auditoría
Función:	Supervisar y controlar los registros financieros de una empresa.
Función	Controlar las operaciones diarias.
específica:	Mantener archivos y registros contables. Otorgar recursos económicos bajo la disposición del jefe inmediato. Cumplir con auditorías financieras.
Competencias:	Manejo de sistemas contables. Atención al detalle. Orden y ética.

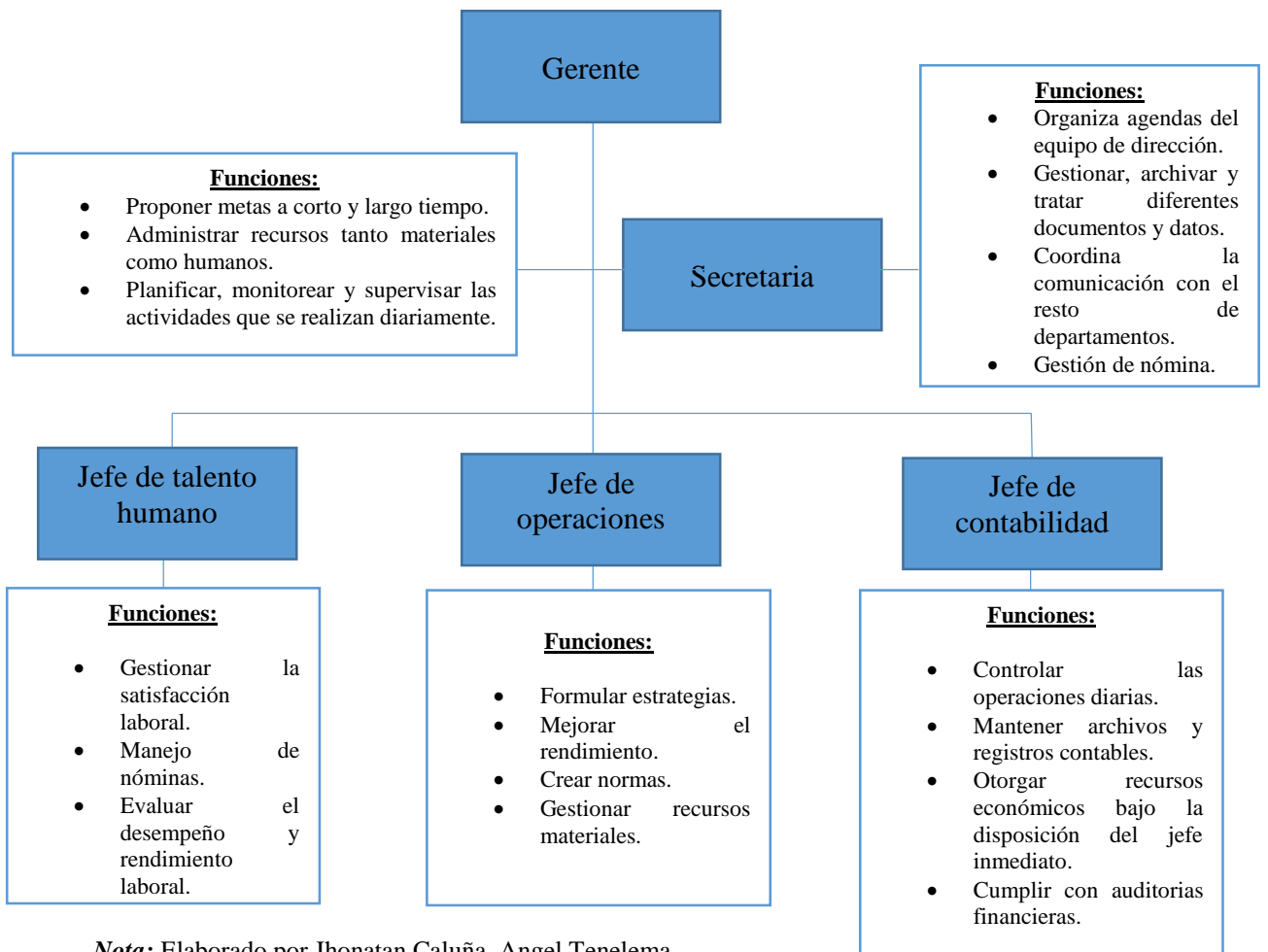
Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

5.4.8. Organigrama estructural empresa EXPRESSNET

Figura 23: Organigrama estructural y funcional



5.4.9. Organigrama funcional empresa EXPRESSNET



Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

5.5. Planes de mejora (estrategias)

Tabla 31: Primer plan de mejora de clima organizacional

Plan	Objetivo	Estrategia	Responsable	Presupuesto
Plan de fortalecimiento de clima organizacional	Socializar con el personal de la empresa EXPRESSNET los principios, manuales, políticas y valores para un mejor conocimiento del clima organizacional y un buen desempeño laboral del mismo.	Realizar charlas por parte del gerente para mejorar la perspectiva del talento humano sobre la empresa EXPRESSNET.	Gerente	\$10

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Tabla 32: Primer plan de mejora de desempeño laboral

Plan	Objetivo	Estrategia	Responsable	Presupuesto
Plan de fortalecimiento de desempeño laboral	Establecer estrategias de capacitación social y técnicas direccionada al personal de la empresa para un desempeño laboral eficiente.	Contratar profesionales capacitados en cuanto a temas relacionados con telecomunicaciones.	Gerente	\$50
		Contratar profesionales capacitados en temas sociales, sentimentales y emocionales.	Gerente	\$25

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Tabla 33: Segundo plan de mejora de desempeño laboral

Plan	Objetivo	Estrategia	Responsable	Presupuesto
------	----------	------------	-------------	-------------

Plan de fortalecimiento de desempeño laboral	Desarrollar estrategias de evaluación y supervisión del personal para un mejor conocimiento de las habilidades y destrezas potenciales.	Distribuir al personal de forma jerárquica para un mayor control de actividades.	Gerente	\$0
		Realizar test de desempeño a los empleados de la empresa	Gerente	\$5
		Incentivar por medio de una bonificación extra por el buen desenvolvimiento de habilidades y destrezas.	Gerente	\$100
		Proporcionar un bono al mejor empleado del mes.	Gerente	\$200

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Tabla 34: Tercer plan de mejora de desempeño laboral

Plan	Objetivo	Estrategia	Responsable	Presupuesto
Plan de fortalecimiento de desempeño laboral	Implementar estrategias de comunicación efectiva en beneficio de la empresa.	Realizar Focus Group para compartir ideas y experiencias.	Gerente	\$5
		Realizar reuniones cada fin de mes con todo el personal.	Gerente	\$10

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Tabla 35: Cuarto plan de mejora de desempeño laboral

Plan	Objetivo	Estrategia	Responsable	Presupuesto
------	----------	------------	-------------	-------------

Plan de fortalecimiento de desempeño laboral	Plantear estrategias de reclutamiento y selección del personal para la obtención de profesionales competentes y calificados en el cumplimiento de actividades.	Contratar profesionales capacitados en talento humano.	Gerente	\$450
		Elaborar entrevistas por medio de correos electrónicos y físicas.	Gerente	\$15
		Utilizar redes sociales para difundir perfiles que se requieren para la contratación del personal.	Gerente	\$30

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

Tabla 36: *Quinto plan de mejora de desempeño laboral*

Plan	Objetivo	Estrategia	Responsable	Presupuesto
Plan de fortalecimiento de desempeño laboral	Estipular estrategias extracurriculares que garanticen un clima organizacional nuevo en la empresa EXPRESSNET.	Realizar encuentros deportivos (Futbol y ecuavoley) fines de semana.	Gerente	\$100
		Realizar convivencias sociales.	Gerente	\$250

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

5.6. Evaluación de estrategias

Tabla 37: Evaluación de estrategias

ÁREA	OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO OPERATIVO	PROYECTOS	INDICADORES		META		RESULTADO	LOGRO
				NOMBRE	FÓRMULA	MAGNITUD	TIEMPO		
CLIMA ORGANIZACIONAL	Socializar con el personal de la empresa EXPRESSNET los principios, manuales, políticas y valores para un mejor conocimiento del clima organizacional y un buen desempeño laboral del mismo.	Plan de fortalecimiento de clima organizacional	Realizar charlas por parte del gerente para mejorar la perspectiva del talento humano sobre la empresa EXPRESSNET.	Charlas	Número de veces asistidas a las charlas/ Número de charlas	2	365 días	2	100%

ÁREA			PROYECTOS	INDICADORES	META	RESULTADO	LOGRO
------	--	--	-----------	-------------	------	-----------	-------

	OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO OPERATIVO		NOMBRE	FÓRMULA	MAGNITUD	TIEMPO		
DESEMPEÑO LABORAL	Establecer estrategias de capacitación social y técnicas direccionadas al personal de la empresa para un desempeño laboral eficiente.	Plan de fortalecimiento de desempeño laboral	Contratar profesionales capacitados en cuanto a temas relacionados con telecomunicaciones.	Contrato de servicios profesionales	Porcentaje de efectividad obtenida / Porcentaje de efectividad profesional esperada	100%	365 días	60%	60%
			Contratar profesionales capacitados en temas sociales, sentimentales y emocionales.	Contrato de servicios profesionales	Porcentaje de efectividad obtenida / Porcentaje de efectividad profesional esperada	100%	365 días	70%	70%

ÁREA	OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO OPERATIVO	PROYECTOS	INDICADORES		META		RESULTADO	LOGRO
				NOMBRE	FÓRMULA	MAGNITUD	TIEMPO		

DESEMPEÑO LABORAL	Desarrollar estrategias de evaluación y supervisión del personal para un mejor conocimiento de las habilidades y destrezas potenciales.	Plan de evaluación y supervisión del personal	Distribuir al personal de forma jerárquica para un mayor control de actividades.	Rotación de personal	Efectividad de rotación de personal obtenida/ Efectividad de rotación de personal esperada	100%	365 días	80%	80%
			Realizar test de desempeño a los empleados de la empresa	Aplicación de test	Número de veces aplicados el test / Número de test	2	365 días	1	50%
			Incentivar por medio de una bonificación extra por el buen desenvolvimiento de habilidades y destrezas.	Bonificaciones	Motivación por bonificación obtenida/ Motivación por bonificación esperada	100%	365 días	70%	70%
			Proporcionar un viaje al mejor empleado del mes.	Propuesta de viaje	Motivación por viaje propuesto obtenido/ Motivación por viaje propuesto esperado	100%	365 días	90%	90%

ÁREA	OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO OPERATIVO	PROYECTOS	INDICADORES		META		RESULTADO	LOGRO
				NOMBRE	FÓRMULA	MAGNITUD	TIEMPO		
DESEMPEÑO LABORAL	Implementar estrategias de comunicación efectiva en beneficio de la empresa.	Plan de comunicación efectiva	Realizar dinámicas en el horario de trabajo.	Dinámicas	Porcentaje de efectividad de dinámicas obtenida / Porcentaje de efectividad de dinámicas esperada	100%	365 días	50%	50%
			Realizar reuniones cada fin de mes con todo el personal.	Reuniones	Número de reuniones realizadas/ Número de reuniones esperadas	12	365 días	7	58%
	Plantear estrategias de reclutamiento y selección del personal para la obtención de profesionales competentes y calificados en el cumplimiento de actividades.	Plan de reclutamiento y selección del personal	Contratar profesionales altamente capacitados en talento humano.	Servicios profesionales	Porcentaje de efectividad obtenida / Porcentaje de efectividad profesional esperada	100%	365 días	60%	60%
			Elaborar entrevistas por medio de correos electrónicos y físicas.	Aplicación de entrevistas digitales	Porcentaje de entrevistas alcanzadas / Porcentaje de entrevistas esperadas	80%	365 días	70%	88%
			Utilizar redes sociales para difundir perfiles que se requieren para la contratación del personal.	Perfiles para contratación	Captación de nuevos perfiles obtenidos/ Captación de nuevos perfiles esperados	20	365 días	15	75%

ÁREA	OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO OPERATIVO	PROYECTOS	INDICADORES		META		RESULTADO	LOGRO
				NOMBRE	FÓRMULA	MAGNITUD	TIEMPO		
DESEMPEÑO LABORAL	Estipular estrategias extracurriculares que garanticen un clima organizacional nuevo en la empresa EXPRESSNET.	Plan de actividades extracurriculares	Realizar juegos deportivos.	Juegos deportivos	Veces de juegos realizados /Veces de juegos planificados	1	365 días	0	0%
			Realizar convivencias sociales.	Convivencias sociales	Veces de convivencias realizadas /Veces de convivencias planificadas	1	365 días	1	100%

Nota: Elaborado por Jhonatan Caluña, Angel Tenelema

5.7. Presupuesto de estrategias

ACTIVIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	TIEMPO												RESPONSABLE
				Ene	Fe	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Charlas	2	10,00	20,00													Gerente
Contrato de servicios profesionales	1	50,00	50,00													Gerente
Contrato de servicios profesionales	1	25,00	25,00													Gerente
Aplicación de test	2	5,00	10,00													Gerente
Bonificaciones	2	100,00	200,00													Gerente
Propuesta de viaje	1	200,00	200,00													Gerente
Dinámicas	2	5,00	10,00													Gerente
Reuniones	12	10,00	120,00													Gerente
Servicios profesionales	1	450,00	450,00													Gerente
Aplicación de entrevistas digitales	1	15,00	15,00													Gerente
Perfiles para contratación	1	30,00	30,00													Gerente
Juegos deportivos	1	100,00	100,00													Gerente
Convivencias sociales	1	250,00	250,00													Gerente

5.8. Modelo de Autoevaluación

PRIMERA ETAPA	SEGUNDA ETAPA	TERCERA ETAPA
Aplicación del test de desempeño laboral dirigido al personal de la empresa EXPRESSNET	En base a las respuestas obtenidas por medio del test aplicado, se puede definir estrategias de solución ante el comportamiento de los empleados.	Aplicación y evaluación de las estrategias propuestas en la etapa dos.
TEST	ESTRATEGIAS	EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Mi trabajo no me produce cansancio? • ¿El tiempo otorgado en mi trabajo es accesible para el cumplimiento de tareas? • ¿Le dedico tiempo y esfuerzo pleno a mi trabajo? • ¿Poseo expectativas elevadas para mí y para los demás? • ¿Me siento motivado siempre cuando cumplo mis tareas? • ¿En el trabajo sugiero nuevas ideas de solución? ¿Soy impulsivo? • ¿Soy optimista? ¿Cuándo se toman 	Realizar reuniones y charlas por parte del gerente para mejorar la perspectiva del talento humano sobre la empresa EXPRESSNET.	Número de veces asistidas a las charlas/ Número de charlas
	Contratar profesionales capacitados en cuanto a temas relacionados con telecomunicaciones.	Porcentaje de efectividad obtenida / Porcentaje de efectividad profesional esperada
	Contratar profesionales capacitados en temas sociales, sentimentales y emocionales.	Porcentaje de efectividad obtenida / Porcentaje de efectividad profesional esperada
	Distribuir al personal de forma jerárquica para un mayor control de actividades	Efectividad de rotación de personal obtenida/ Efectividad de rotación de personal esperada
	Realizar test de desempeño a los empleados de la empresa	Número de veces aplicados el test / Número de test
	Incentivar por medio de una bonificación extra por el buen desenvolvimiento de habilidades y destrezas.	Motivación por bonificación obtenida/ Motivación por bonificación esperada
	Proporcionar un bono mejor empleado del mes.	Motivación por viaje propuesto obtenido/ Motivación por viaje propuesto esperado
	Realizar Focus Group para compartir ideas y experiencias.	Porcentaje de efectividad de dinámicas obtenida / Porcentaje de efectividad de dinámicas esperada

decisiones definiendo plenamente mi criterio?	Realizar reuniones cada fin de mes con todo el personal.	Número de reuniones realizadas/ Número de reuniones esperadas
• ¿Prefiero sacrificar mi descanso a cambio de trabajar?	Contratar profesionales capacitados en talento humano.	Porcentaje de efectividad obtenida / Porcentaje de efectividad profesional esperada
• ¿Me gusta mi trabajo?	Elaborar entrevistas por medio de correos electrónicos y físicas.	Porcentaje de entrevistas alcanzadas / Porcentaje de entrevistas esperadas
• ¿Prefiero trabajar en equipo?	Utilizar redes sociales para difundir perfiles que se requieren para la contratación del personal.	Captación de nuevos perfiles obtenidos/ Captación de nuevos perfiles esperados
• ¿En mi trabajo prefiero tener menos responsabilidad y mayor remuneración?	Realizar juegos deportivos (Futbol y Ecuavoley)	Veces de juegos realizados / Veces de juegos planificados
• ¿Asisto puntualmente a mi horario de trabajo?	Realizar convivencias sociales	Veces de convivencias realizadas / Veces de convivencias planificadas

CONCLUSIONES

- La investigación realizada se sustentó bajo estudios teóricos del clima organizacional y el desempeño laboral, con la finalidad de resaltar los diferentes pensamientos de los autores expuestos dentro del documento, los mismos quienes afirman que es muy necesario realizar evaluaciones de rendimiento y garantizar un clima apropiado para los trabajadores asegurando así la evolución de la empresa, teniendo una mejor planificación, dirección, ejecución y control en el cumplimiento de actividades, tareas, trabajos.
- Se desarrolló un diagnóstico situacional donde se aplicó la matriz nueve cajas, la misma que arrojó diferentes resultados en cuanto a los tipos de trabajadores que se tiene actualmente en la empresa EXPRESSNET con el fin de monitorear e implementar soluciones y estrategias beneficiosas.
- Así también se elaboró un plan de mejora el cual tuvo como objetivo plantear estrategias en cuanto a la creación de planes tanto de clima organizacional como de desempeño laboral, con el fin de tener una breve noción del impacto que tendría si en algún momento se aplicará mencionado plan, por ello también se especificó el tiempo, meta, presupuesto y responsable de las actividades planificadas. Por otra parte, se aplicó el modelo de autoevaluación por medio del desarrollo de las tres fases, donde se logró estudiar el comportamiento de los empleados de la empresa EXPRESSNET a través de un test de desempeño laboral, luego se creó estrategias de solución ante los posibles problemas encontrados, para luego concluir con la evaluación de las ideas planteadas.

RECOMENDACIONES

- Investigar de fuentes confiables para que el escrito tenga fundamentos teóricos verídicos, con el fin de evitar ideas subjetivas que no contribuyan en el desarrollo de la investigación.
- Estudiar, conocer y analizar la matriz nueve cajas de manera correcta para que se proporcione recomendaciones factibles en beneficio de la empresa EXPRESSNET.
- Socializar el plan de mejora con el personal de la empresa, con el fin de que los superiores y trabajadores tengan en cuenta los objetivos alcanzar, para de esta manera llevar un control y monitoreo de estrategias de solución óptimas.

BIBLIOGRAFÍA

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (2006). *Plan de mejoras, herramientas de trabajo*. Obtenido de Uantof.cl: http://uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_d_e_mejoras.pdf

Álvarez, Porraspita & Menoya. (2018). *Modelo para la gestión de evaluación del desempeño laboral del talento humano del área administrativa*. Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí.

Andrea Pastor Guillén. (2018). *"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE COMBUSTIBLES E HIDROCARBUROS, LIMA 2017"*. Obtenido de Universidad San Ignacio de Loyola: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6c17d8a7-6ca8-4430-a746-943710bb96dd/content>

Andrés Ramos. (2014). *UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES*. Obtenido de LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE PASTAZA. : <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/793/3/TUPADM001-2014.pdf>

Aragón, S. G. (2020). *Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones MiBanco Agencia Miraflores Arequipa*. Perú: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV_FCE_308_TI_Galarreta_Arag%C3%B3n_2020.pdf

Cano, M. (2008). *PROPUESTA DE UN MODELO DE AUTOEVALUACIÓN*. Obtenido de Universidad Veracruzana: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/modelo1999-2000.pdf>

Código de Trabajo. (2012). *Título preliminar disposiciones fundamentales*. Obtenido de Código de trabajo: Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional.

Constitución de la República Del Ecuador . (2022). *Sección Octava*:. Obtenido de Trabajo y seguridad social.

Constitución de la República Del Ecuador. (2022). *Sección Octava*:. Obtenido de Trabajo y seguridad social: : https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Delgado, I. (2012). *Qué es la Comunicación*. Obtenido de Universidad Central de Venezuela: <https://www.significados.com/comunicacion/>

Escalante, Repetto & Mantinello. (2012). Exploración y análisis de la actitud hacia la estadística en alumnos de psicología. *Scielo Perú*, 5.

Espinoza, S. B. (2018). “El DESEMPEÑO LABORAL Y LA MOTIVACION DE LOS TRABAJADORES”. *UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE*, 8.

Georgina De Meza. (2011). DELEGACIÓN DE LA AUTORIDAD EN EL LIDERAZGO. *Revista Científica de Enfermería*, 25.

Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (2015). *Titulo I Disposiciones generales*. Obtenido de Ley Orgánica de Telecomunicaciones: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/05/Ley-Org%C3%A1nica-de-Telecomunicaciones.pdf>

Lizeth Lasluisa. (2016). *Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery CIA.LTDA:
[https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24329/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20EN%20LOS%](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24329/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20EN%20LOS%20)

20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20CAPOLIVERY.CIA.L
TDA.pdf

Ministerio de Trabajo. (2018). *Capítulo II de la aplicación de medición de clima laboral y cultura organizacional*. Obtenido de Ministerio de Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/ACUERDO-MINISTERIAL-MDT-2018-0074.pdf?x42051>

Myriam Achote, Diana Tunja & Yilena Reyes. (2020). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Talento Humano en la Federación Deportiva de Cotopaxi (FDC). *Investigación, Tecnología e Innovación*.

Narváez, M. (2017). *Motivación laboral: Qué es y cómo impulsarla*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/motivacion-laboral/#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20refiere%20al,social%20y%20organizacional%20del%20trabajo>.

Olmedo y Montes. (2009). Evolución conceptual de la Empatía . *Iniciación de la investigación: Revista electrónica*, 1.

Peralta, R. (2020). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>

Pérez, M. (2021). *Habilidad* . Obtenido de ConceptoDefinicion.de: <https://conceptoDefinicion.de/habilidad/>

Rubiano, Vesga & Gómez. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.

Sacco, F. (2009). Responsabilidad, responsabilidad social y Responsabilidad social universitaria Perspectivas de tres conceptos. *Visión Gerencial*, 384.

Salgado, J. (2007). *Análisis situacional*. Obtenido de Repositorio ESPE: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/2301/4/T-ESPE-014520-2.pdf>

Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional . (2016). *Sección I Componentes Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional* . Obtenido de SNCCP: 1. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/DECRETO-EJECUTIVO-860.-SISTEMA-NACIONAL-DE-CUALIFICACIONES-Y-CAPACITACION-PROFESIONAL.pdf?x42051>

Terzakyan, T. (2022). *Matriz de las 9 cajas: qué es y cómo se utiliza para planear sucesión*. Obtenido de Deel.com: <https://www.deel.com/es/blog/matriz-de-las-9-cajas>

Torcat, O. (2009). *Diccionario de administración de empresas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/diccionario-administracion-empresas/>

Valbuena, S. (2016). *MODELO DE AUTOEVALUACIÓN*. Obtenido de Universidad Católica de Colombia: <https://www.ucatolica.edu.co/portal/wp-content/uploads/adjuntos/acuerdos/anexo-consejo-superior-acuerdos-academicos-237-16.pdf>

Velasco, E. (2012). *La motivación como influencia en el desempeño laboral del área docente ITSTA*. Argentina: Instituto Tecnológico Superior Tantoyuca.

Vidales, L. (2003). *Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos y legales*. México: México D.F.

Vives y Osorio. (2016). *APROXIMACIONES A LA CONCEPTUALIZACIÓN DE LA CONFIANZA Y SUS APORTES A LA EDUCACIÓN*. *Universidad la Gran Colombia*, 3.

ANEXOS

Anexo A. Cronograma de Gantt

ACTIVIDADES	Meses	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Enero 2024				Febrero 2024			
	Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del anteproyecto		■																							
Correcciones del anteproyecto			■	■																					
Revisión del anteproyecto					■																				
Revisión final y aprobación del anteproyecto					■																				
Inicio de desarrollo del proyecto de titulación					■																				
Descripción del problema					■																				
Formulación del problema					■																				
Preguntas de investigación					■																				
Justificación					■																				
Objetivos de investigación					■																				
Hipótesis					■																				
Antecedentes						■																			
Marco científico						■																			
Marco conceptual						■																			
Marco legal						■																			
Georeferencial						■																			
Metodología						■	■	■	■	■	■														
Aplicación de entrevista														■	■	■	■								
Procesamiento de información																		■	■						

Anexo B. Presupuesto Ejecutado

PRESUPUESTO ESTABLECIDO PARA LA INVESTIGACION				
Recursos	Unidad de medida	Cantidad	Valor unitario	Total (\$)
Esferos	Unidad	12	0.80	9.6
Papel Bond	Resma	2	5.00	10.00
Grapadora	Unidad	2	1.50	3
Grapas	Caja	1	3	3
Impresiones a color	Unidad	500	0.10	50.00
Copias	Unidad	100	0.05	5
Anillado	Unidad	3	4.5	13.5
Internet	Por persona	2	40	80
CD	Unidad	2	1.5	3
Alimentación	Por persona	2	3	6
Pasajes	Por persona	30	0.30	9
TOTAL				\$196,10



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e
Informática

Objetivo de la encuesta. Identificar el comportamiento de los empleados en la empresa EXPRESSNET en cuanto al desempeño laboral para tener un buen clima organizacional. Que nos permita tener una visión clara, para dar alternativas de solución a la problemática de la empresa.

Genero

Masculino

Femenino

LGTI

Edad

18 a 25 años

25 a 30 años

más de 30

Encuesta dirigida a los empleados de la Empresa EXPRESSNET

1. ¿Conoce usted el clima organizacional?

Si

No

2. ¿Hace que tiempo labora en la empresa?

6 meses

1 año

2 años

3. ¿Conoce los principios que rige a la empresa?

Si

No

En caso de que haya respondido si a la respuesta anterior. Cuáles son los principios que rige a la empresa, caso contrario avance con la siguiente pregunta.....

4. ¿Existen manuales, políticas y reglamentos están acorde al desempeño laboral?

Si

No

5. ¿Considera que existe empatía con los miembros de la organización?

Si

No

6. ¿Cómo calificaría su Ambiente Laboral?

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

7. ¿En qué se debería preocupar más la empresa para que el trabajador mejore su desempeño laboral?

Las condiciones de trabajo

Nivel de capacitación

Experiencia y tecnificación

8. ¿Cómo calificaría usted a los incentivos que brinda la empresa por el desempeño laboral?

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

9. ¿Usted cómo califica el trabajo en equipo dentro de la empresa?

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

10. ¿Existe un plan de mejora para el desempeño laboral?

Si

No

11. ¿Cree que es importante contar con un plan de mejora para el desempeño laboral?

Si

No

Anexo D. Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática

Como estudiantes de la carrera de Administración de Empresas pedimos cordialmente contestar la presente entrevista dirigida al Gerente de la empresa EXPRESSNET, para de esta manera obtener información que permita desarrollar el presente estudio de investigación denominado “El clima organizacional y desempeño laboral del talento humano”

1. ¿Cuál es el rumbo de la empresa y a que se dedica?
2. ¿Cuántos años lleva en el mercado de telecomunicación?
3. ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los empleados en la empresa?
4. ¿Cómo maneja los canales de comunicación con sus colaboradores?
5. ¿Cómo es el enfoque de reclutamiento y selección?
6. ¿Qué estrategias considera para mejorar la cultura organizacional?
7. ¿Cuentan ustedes con un manual de reclutamiento?
8. ¿Cuenta con un plan de mejora para el desempeño laboral?

Anexo E. Test



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática TEST DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA EX'PRESSNET.

El presente test tiene como finalidad conocer los principales problemas que pueden interferir en el desempeño laboral para de esta manera obtener soluciones ante un clima organizacional positivo.

Recuerde que las respuestas están enfocadas **PERSONALMENTE** por lo mismo que no existen respuestas correctas ni incorrectas.

Actividad: Leer y analizar las preguntas y marcar con una (X) en el cuadro que a usted le parezca ideal.

	PREGUNTAS	POSITIVO	NEGATIVO
1	¿Mi trabajo no me produce cansancio?		
2	¿El tiempo otorgado en mi trabajo es accesible para el cumplimiento de tareas?		
3	¿Le dedico tiempo y esfuerzo pleno a mi trabajo?		
4	¿Poseo expectativas elevadas para mí y para los demás?		
5	¿Me siento motivado siempre cuando cumplo mis tareas?		
6	¿En el trabajo sugiero nuevas ideas de solución?		
7	¿Soy impulsivo?		
8	¿Soy optimista?		
9	¿Cuándo se toman decisiones defendiendo plenamente mi criterio?		
10	¿Prefiero sacrificar mi descanso a cambio de trabajar?		
11	¿Me gusta mi trabajo?		
12	¿Prefiero trabajar en equipo?		
13	¿En mi trabajo prefiero tener menos responsabilidad y mayor remuneración?		
14	¿Asisto puntualmente a mi horario de trabajo?		

Anexo F. Visita a la empresa EXPRESSNET



Anexo G. Entrevista al Gerente de la empresa EXPRESSNET



Anexo H. *Encuesta a los trabajadores de la empresa EXPRESSNET*



Anexo I. Carta de aceptación de la Empresa

ExpressNet

Telecomunicaciones

Guanojo – Calles Manuel de Echeandía y Sucre RUC: 0201557915001 – Guaranda – Prov. Bolívar
Ecuador

Guaranda 21 de mayo del 2023.

Señores:

Angel Tenelema

Jhonatan Caluña

ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR.

Presente. -

De nuestras consideraciones:

Dando contestación al oficio sin número del 21 de mayo del presente año, una vez analizado en sesión extraordinaria de nuestra empresa dicho pedido, hemos concedido gustosamente el permiso para que realicen el trabajo de integración curricular con el tema. “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA EXPRESSNET, EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023.”

Por la atención brindada, anticipamos en agradecerles.

Atentamente


Lic. Galo Edmundo Escobar Vega
GERENTE PROPIETARIO
EXPRESSTCA. 0201557915
TELD. 0960245505
Galoescobarv1378@gmail.com



Anexo J. Certificado del Turnitin

DR. MARLON GARCÍA EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL TRABAJO DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR,

CERTIFICA

Que, el trabajo de integración curricular denominado “El clima organizacional y el desempeño laboral del talento humano de la empresa ExpressNet, en la ciudad de Guaranda, Provincia Bolívar, Año 2023.”, presentado por Jhonatan Bladimir Caluña Muguicha, Angel David Tenelema Galarza estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas, pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta TURNITIN, reflejando un porcentaje de similitud del 2%, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 02 de Octubre del 2023

Atentamente,



Dr. Marlon García
Director

Anexo K. Captura del Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS FINAL.pdf

AUTOR

Angel Tenelema

RECuento DE PALABRAS

19134 Words

RECuento DE CARACTERES

115286 Characters

RECuento DE PÁGINAS

109 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.1MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 2, 2023 10:34 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 2, 2023 10:37 AM GMT-5

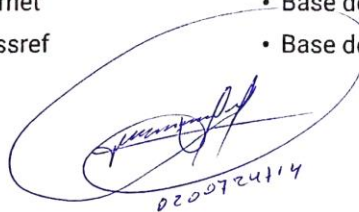
● 2% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de Internet
- Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de trabajos entregados



Handwritten signature and date: 4/12/2023

Resumen