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 LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL BIENESTAR DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023."

AUTORAS:

CAIZA RUIZ FLOR MARÍA

QUILLE YALLICO SANDRA MARGOTH

DIRECTOR

Eco. Fierro Barragán Sergio

PARES ACADÉMICOS

Ing. Alarcón Quinatoa Gina

Ing. Yacchirema Taraguay Iván

GUARANDA - ECUADOR
2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL BIENESTAR DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023."

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a papá Dios por haberme dado salud, vida y la oportunidad de tener a los seres más importantes de mi vida de igual manera agradezco a la virgencita del cisne por cuidarme y protegerme siempre, vaya donde vaya a toda mi familia, a mi esposo Ángel Azogue a mi hija Maite Azogue. Quiénes fueron uno de los motores más importante durante mi etapa de estudio y así poder cumplir con cada uno de mis objetivos y metas planeados. También agradezco a mis padres por estar siempre presente como son Alberto Caiza y Laurita Ruiz, para mis dos hermanos y mi hermanita doy gracias por todo ese apoyo incondicional, estaré siempre agradecido que me han estado motivando en los mejores y peores momentos de mi vida y así también agradezco a los ingenieros que me han compartido sus conocimientos valiosos durante mi estudio.

Caiza Ruiz Flor María

Agradezco a Dios por darme salud y vida por ser mi pilar fundamental a lo largo de mi carrera, por guiarme en cada momento y darme las fuerzas para tomar las decisiones correctas de esta manera poder cumplir nuestra meta. También agradezco a mi compañero de vida por estar conmigo en los malos y buenos momento apoyándome económicamente y moralmente para cumplir con mi sueño. Finalmente expresamos nuestra gratitud al director, Econ. Sergio Fierro y a nuestros pares Académicos Ing. Gina Alarcón, Ing. Iván Yacchirema por habernos guiado en este trabajo de investigación a base de su experiencia, gracias por sus enseñanzas y guiar nuestra tesis.

Quille Yallico Sandra Margoth

DEDICATORIA

Esta dedicatoria es para mi esposo, el padre de mi hija, al Confidente de mi vida en especial a mis padres por haberme inculcado cada uno de los valores, el respeto y la lealtad, gracias por estar siempre pendiente con el apoyo económico y moral no ha faltado tu amor, tu cariño, para apoyarme en decirme ´´flor no estás sola´´, mil gracias por esos momentos maravillosos. Dedico también a mis hermanos que son unos de los Pilares fundamentales en mi vida por inculcarme los valores más importantes, valiosos y respetuosos, en ser humilde, tranquila y agradezco a mi hermanita por siempre estar pendiente con sus consejos y sus valores.

Caiza Ruiz Flor María

Dedico principalmente a Dios quien se encuentra a mi lado en todo momento guiándome el camino del bien, a mi Madre que siempre me apoyo con su amor y trabajo. También a mi amiga Doris que siempre me apoya para llegar al éxito, por último, a mi compañero de vida, y a mi hija que son los motores para seguir adelante.

Quille Yallico Sandra Margoth

CERTIFICADO DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

***ECON.* "SERGIO ENRIQUE FIERRO BARRAGÁN", *ING.* "GINA JAQUELINE ALARCÓN QUINATOA" e *ING.* "IVAN MARCELO YACCHIREMA TARAGUAY"**, en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación "Clima Organizacional y su Incidencia en el Bienestar de Talento Humano de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Año 2023" desarrollado por las señoritas Flor María Caiza Ruiz y Sandra Margoth Quille Yallico.

CERTIFICAN

Que, luego de haber revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**.

Guaranda, Junio del 2024

Econ. Sergio Enrique
Fierro Barragán
Director

Ing. Gina Jaqueline
Alarcón Quinatoa
Par Académico

Ing. Iván Marcelo
Yacchirema Taraguay
Par Académico

CERTIFICADO DEL DERECHOS DE AUTOR

Nosotras **FLOR MARÍA CAIZA FLOR** y **SANDRA MARGOTH QUILLE YALLICO** portador de la Cédula de Identidad No **0250128709** y **0202515011** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:
"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL BIENESTAR DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023", modalidad **Proyecto de Investigación**, 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 mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/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.

El autor declara 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.

Flor María Caiza Ruiz

Sandra Margoth Quille Yallico

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN i
AGRADECIMIENTO ii
DEDICATORIA iii
CERTIFICADO DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS iv
CERTIFICADO DE DERECHO DEL AUTOR v
ÍNDICE DE CONTENIDO vi
ÍNDICE DE TABLAS x
ÍNDICE DE FIGURAS xii
ÍNDICE DE ANEXO xiii
INTRODUCCIÓN 1
RESUMEN 2
ABSTRACT 3
CAPÍTULO I 4
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 4
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 4
1.2 Formulación del Problema 5
1.3 Preguntas de Investigación 5
1.4 Justificación 5
1.5 Objetivos 6
1.5.1 Objetivo General 6
1.5.2 Objetivos Específicos 6
1.6 Hipótesis 6
1.7 Variables 7
Variable Independiente: Clima Organizacional 7

Variable dependiente: Bienestar de Talento Humano 7
1.8 Operacionalización de las variables 8
CAPÍTULO II 10
MARCO TEÓRICO 10
2.1 Antecedentes 10
2.2 Marco Científico 14
2.2.1 Clima organizacional 14
2.2.2 Características del Clima Organizacional 15
2.2.3 Tipos de clima Organizacional 15
2.2.4 Ventajas del Clima Organizacional 16
2.2.5 Desventajas 16
2.2.6 Importancia de Clima Organizacional 17
2.2.7 Cómo crear un buen Clima Laboral 18
2.2.8 Causa y efecto del Clima Organizacional 19
2.2.9 Factores del Clima Organizacional 21
2.2.10 Talento Humano 22
2.2.11 Importancia de Talento Humano 22
2.2.12 Estructura de Talento Humano 22
2.2.13 Principios de Talento Humano 23
2.2.14 Ventajas del Talento Humano 23
2.2.15 Desventajas 24
2.2.16 Tipos de Talento Humano 24
2.2.17 Influencia del clima organizacional en el Talento Humano 24
2.2.18 Evaluación del desempeño del Talento Humano 25
2.2.19 Ventajas 25
2.2.20 Desventajas 25

2.2.21 Fases del talento humano 26
2.2.22 El talento humano como modelo de desarrollo económico 26
2.2.23 Administración del Talento Humano 27
2.2.24 El papel estratégico de la administración del talento humano 27
2.2.25 Estrategias y Acciones: 27
2.2.26 Responsables y Cronograma: 27
2.3 Marco Conceptual 28
2.4 Marco Legal 31
2.5 Marco Georreferencial 38
CAPÍTULO III 39
METODOLOGÍA 39
3.1.1 Tipo de Investigación 39
3.2 Enfoque de la investigación 40
3.3 Métodos de Investigación 41
3.4 Técnicas e Instrumentos para la Obtención de Datos 42
3.5 Universo, población y la muestra 42
CAPÍTULO IV 43
RESULTADOS Y DISCUSIONES 43
4.1 Análisis e Interpretación 43
CAPÍTULO V 66
PROPUESTA 66
5.1 Antecedentes 67
5.3 OBJETIVOS 68
5.4 ANÁLISIS SITUACIONAL 68
5.6. MATRIZ FODA 74
5.7 FODA CRUZADA DAFO 76

5.8 Actividades de la estrategia..... 80

Total, del proyecto 98

CONCLUSIONES 99

RECOMENDACIONES..... 100

BIBLIOGRAFÍA 101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable Independiente: Clima Organizacional 8

Tabla 2. Variable Dependiente: Bienestar de Talento Humano 8

Tabla 3. Edades 43

Tabla 4. Genero 45

Tabla 5. Comunicación entre empleados 46

Tabla 6. Reglamento de funciones 47

Tabla 7. Ambiente Laboral 48

Tabla 8. Liderazgo 49

Tabla 9. Liderazgo que aplica frecuentemente 50

Tabla 10. Evaluación del desempeño laboral 52

Tabla 11. Desempeño Laboral 53

Tabla 12. Recompensas o incentivos 54

Tabla 13. Tipo de recompensa e incentivos 55

Tabla 14. Tipo de sanción 57

Tabla 15. Clima organizacional y el bienestar laboral 59

Tabla 16.Áreas que pueden ser mejoradas 60

Tabla 17. Fortalezas 70

Tabla 18. Debilidades 71

Tabla 19. Oportunidad 72

Tabla 20. Amenaza 73

Tabla 21. Matriz FODA 75

Tabla 22.FODA CRUZADA DAFO 76

Tabla 23. Plan de actividades de Comunicación entre Directivos y Subordinados 80

Tabla 24. Planificación de las actividades de integración deportivos y curso de comunicación 81

Tabla 25. Planificación de actividades de curso de comunicación 82

Tabla 26. Plan de actividades de trabajo en equipo 84

Tabla 27. Planificación de actividades de charlas informativos, talleres de integración y refuerzo. 85

Tabla 28. Planificación de actividades de motivación coordinación, confianza y compromiso. 86

Tabla 29. Plan de actividades de Liderazgo 89

Tabla 30. Planificación de actividades de liderazgo y motivación. 90

Tabla 31. Planificación de actividades cultura de liderazgo, participativo, gestión de talento humano 91

Tabla 32. Plan de actividades de Incentivos 93

Tabla 33. Planificación de actividades de charlas informativas, aplicar el marketing interno. 94

Tabla 34. Planificación de actividades de Charlas informativas del reconocimiento de los incentivos, proyección y el compromiso del gerente..... 95

Tabla 35. Cronograma de actividades de la planificación 96

Tabla 36. Presupuesto 108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características del Clima Organizacional 15

Figura 2. Tipos de clima Organizacional 15

Figura 3. Factores del clima organizacional 21

Figura 4.Tipos de talento humano..... 24

Figura 5.Ubicación del CNEL 38

Figura 6.Edades..... 43

Figura 7.Genero 45

Figura 8. Comunicación entre empleados..... 46

Figura 9. Reglamento de funciones 47

Figura 10. Ambiente Laboral..... 48

Figura 11. Liderazgo..... 49

Figura 12. Liderazgo que aplica frecuentemente 50

Figura 13. Evaluación del desempeño laboral 52

Figura 14. Desempeño Laboral..... 53

Figura 15. Recompensas o incentivos..... 54

Figura 16. Tipo de recompensa e incentivos..... 55

Figura 17. Tipo de sanción..... 57

Figura 18. Clima organizacional y el bienestar laboral 59

Figura 19. Áreas que pueden ser mejoradas 60

Figura 20. Logo de la Empresa 66

ÍNDICE DE ANEXO

Anexo 1. Cronograma de tareas de proyecto de investigación 105

Anexo 2. Presupuesto 108

Anexo 3. Formato de encuesta aplicada 109

Anexo 4. Formato de entrevista aplicada al Gerente 112

Anexo 5. Entrevista aplicada al Ing. Fabián Cárdenas en la empresa Corporación Nacional de Electricidad 115

Anexo 6. Encueta realizada a los empleados de la empresa Corporación Nacional de Electricidad..... 116

Anexo 7. Carta de Aceptación de la Empresa CNEL 117

Anexo 8. Certificado de Turnitin 118

Anexo 9. Captura de Turnitin 119

Anexo 10. Certificado de link de la biblioteca……..120

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación está basado en el clima organizacional donde se podrá identificar puntos positivos y negativos. Para lo cual se desarrollará una investigación cualitativo y cuantitativo. La Empresa Corporación Nacional de Electricidad, Empresa pública (CNEL EP), cuenta con 179 trabajadores tanto interno y externo, lo interno brindando servicio como: atención al cliente, pago de electricidad, carteras vencidas, información al cliente, tarifa de tercera edad, suspensión de servicio, ingreso de nuevos usuarios. Mientras tanto el servicio externo, mantenimiento de energías eléctricas, cambio de medidores, instalaciones de energía eléctrica, envió de planilla de luz a domicilio.

Capítulo I: se describe algunos aspectos generales de la investigación tales como, análisis, estudio del problema, justificación, así como también los objetivos generales y específicos que se considera dentro de la investigación**.**

Capítulo II: se constituyó mediante bases bibliográficas, sobre el clima organizacional y el Bienestar del Talento Humano, que nos permite realizar un análisis para el marco teórico, marco conceptual, donde ayuda a profundizar más sobre el tema, marco legal y marco Georreferencial ya que establece normas y principios, así también donde está ubicado la Empresa (CNEL.EP)

Capítulo III: está compuesto por la metodología de la investigación ya que nos permite recopilar toda la información de la Empresa, mediante la entrevista y la encuesta realizada a todos los trabajadores de la entidad.

Capítulo IV: se detalla los resultados de la investigación obtenida mediante las encuestas y entrevistas, dando como resultados tablas y gráficos para visualizar los datos obtenidos y finalizando con las conclusiones.

Capítulo V: implementar estrategias para el mejoramiento de la institución.

RESUMEN

La Corporación Nacional de Electricidad Guaranda es una Empresa pública (CNEL EP), que está ubicado en la Avenida Guayaquil y Manabí Cdla/ Coloma Román Norte que cuenta con los 179 trabajadores, donde presta servicio de energía eléctrica a toda la ciudadanía en general. La investigación esta guiada a determinar la incidencia del clima organizacional en el bienestar de talento humano. El presente estudio permitirá determinar si el clima organizacional existente dentro de una empresa influye de manera directa al desempeño laboral de cada uno de los trabajadores. Las conclusiones a las cuales podemos llegar mediante nuestra investigación referente al estudio del clima organizacional es el desempeño laboral del personal del talento humano que nos permitirán identificar aspectos relevantes dentro de misma tales como la comunicación efectiva, liderazgo, trabajo en equipo, reconocimiento a los empleados entre otros. es importante mencionar que al analizar los resultados obtenidos dentro del presente estudio nos permitirá brindar recomendaciones más precisas las cuales servirán de mayor utilidad ayuda a manejar a la organización. Al realizar un diagnóstico a través de las encuestas y entrevistas, basados en las necesidades cambiantes del personal asegurará un ambiente de trabajo dinámico y saludable y así realiza un marco más amplio para la implementación de mejores estrategias innovadoras en la gestión del talento humano.

Palabras claves: Clima Organizacional, Liderazgo, Comunicación y Talento Humano.

ABSTRACT

The Guaranda National Electricity Corporation is a public Company (CNEL EP), which is located on Avenida Guayaquil and Manabí Cdla/ Coloma Román Norte that has 179 workers, where it provides electric energy service to all citizens in general. The research is guided to determine the impact of the organizational climate on the well-being of human talent. The present study will determine if the existing organizational climate within a company directly influences the job performance of each of the workers. The conclusions we can reach through our research regarding the study of the organizational climate are the work performance of human talent personnel that will allow us to identify relevant aspects within it such as effective communication, leadership, teamwork, employee recognition. among others. It is important to mention that analyzing the results obtained within this study will allow us to provide more precise recommendations which will be more useful in helping to manage the organization. By carrying out a diagnosis through surveys and interviews, based on the changing needs of the staff, it will ensure a dynamic and healthy work environment and thus create a broader framework for the implementation of better innovative strategies in the management of human talent.

Keywords: Organizational Climate, Leadership, Communication and Human Talent.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según el autor (Moncayo, 2019) clima organizacional es importante para los trabajadores que se sientan satisfecho en el ambiente laboral y saludable, con la finalidad de tener una comunicación adecuada que influye, políticas, procedimientos, reglas, sistema de recompensas toma de decisiones, entre otros. Para Moncayo el clima organizacional se define como las percepciones que los empleados pueden tener en relación a las prácticas organizacionales y los principios operativos.

Al realizar la presente investigación en la Empresa Corporación Nacional de Electricidad se analizará el clima organizacional, permitiendo identificar factores internos y variables relacionadas con la comunicación, tales como: el liderazgo, trabajo en equipo, incentivos con la organización, que afectan al comportamiento de los empleados y su desempeño en las actividades diarias.

Se ha podido evidenciar que no existe un ambiente de trabajo apropiado dentro de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad Guaranda ya que esto afecta la relación interpersonal en la toma de decisiones de cada empleador, un inadecuado trabajo en equipo lleva a un conflicto interno de rotación del personal.

Al implementar las diferentes estrategias permitirá minimizar los puntos débiles y así brindar alternativas para mejorar el clima organizacional en la Empresa Corporación Nacional de Electricidad Guaranda, destacando el Bienestar del personal, la comunicación interna, el liderazgo, trabajo en equipo, incentivos.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo incide el Clima Organizacional en el Bienestar de Talento Humano de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad, del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar?

1.3 Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la situación del clima organizacional en el Bienestar de los trabajadores de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad en el Cantón Guaranda?
- ¿Qué estrategias tomaría en cuenta para mejorar el ambiente laboral en una organización?
- ¿Qué acciones se puede implementar para mejorar el clima organizacional?

1.4 Justificación

La presente investigación se realiza con la finalidad de mejorar los diferentes aspectos ineficientes que tiene la Empresa Corporación Nacional de Electricidad como son: comunicación inadecuada, liderazgo, trabajo en equipo, incentivos. Por tal motivo se establecerá estrategias que permitan lograr que la Empresa cuente con una comunicación abierta, apoyo mutuo entre los miembros del equipo, promover el liderazgo, reconocimiento de las recompensas `por buen desempeño laboral, lo que contribuye a un ambiente de trabajo más saludable.

Un apropiado clima organizacional permitirá potencializar el Talento Humano de la Empresa con el fin de mejorar el desempeño laboral puesto que en la actualidad existe una problemática que ha inducido a los trabajadores.

De igual manera se pretende conocer los problemas que afronta el clima organizacional la misma que influye en el bienestar de talento humano de los trabajadores y determinar de qué manera afecta directamente en su comunicación, liderazgo, trabajo en equipo incentivos, que permite establecer alternativas de mejora para su inmediata atención

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

- Determinar como el Clima Organizacional influye en el Bienestar de Talento Humano en la Empresa Corporación Nacional de Electricidad, del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2023.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Analizar las diferentes bases teóricas de las variables de investigación.
- Diagnosticar la situación actual del Clima Organizacional y su Incidencia del Bienestar de Talento Humano de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad.
- Proponer estrategias del Clima Organizacional para el mejoramiento del Bienestar de Talento Humano en la Empresa Corporación Nacional de Electricidad.

1.6 Hipótesis

Hipótesis Afirmativa

El Clima Organizacional incide en la gestión de Talento Humano en la Empresa Corporación Nacional de Electricidad, del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2023.

Hipótesis Nula

El Clima Organizacional no incide en la gestión de Talento Humano en la Empresa Corporación Nacional de Electricidad, del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2023.

1.7 Variables

Variable Independiente: Clima Organizacional

Variable dependiente: Bienestar de Talento Humano

1.8 Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Variable Independiente: Clima Organizacional

Variable Independiente	**Conceptualización**	**Indicadores**	**Técnicas de instrumento**	**Preguntas para la encuesta**	**Preguntas para entrevista**
Clima Organizacional	El Clima Organizacional se refiere al ambiente laboral donde existe una comunicación entre los altos mandos y los subordinados de la organización y está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados.	Comunicación	Encuestas y entrevista	¿Cómo considera usted la comunicación entre los empleados de la empresa? Excelente ―muy buena ―buena―regular	¿Desde su punto de vista considera usted que los altos mandos de la empresa están predispuestos a escuchar las dudas y opiniones de los empleados?
		Liderazgo	Encuestas y entrevista	¿Se genera un adecuado liderazgo dentro de la organización? **si — no**	¿Ha capacitado usted como gerente a los empleados sobre los reglamentos que existen en la empresa?
		Trabajo en equipo	Encuestas y entrevista	¿Cómo considera usted el trabajo en equipo dentro de la empresa? **Liderazgo democrático —Liderazgo transaccional—Liderazgo de transformación —Liderazgo situacional—Liderazgo orientado a las personas**	¿De qué manera se manejan los conflictos laborales dentro de la empresa?

Nota: Variable Independiente del Clima Organizacional (Lucas, 2019)

Tabla 2.

Variable Dependiente: Bienestar de Talento Humano

Variable Dependiente	Conceptualización	Indicadores	Técnicas de instrumento	Preguntas para la encuesta	Preguntas para entrevista
Bienestar de Talento Humano	Bienestar se centra en la percepción personal y colectiva de las situaciones y limitaciones del ámbito profesional	Satisfacción laboral	Encuestas y entrevista	¿Cómo considera usted el ambiente laboral que existe en la empresa? **Excelente—Muy buena** **Buena— Regular.**	¿A su criterio como considera el desempeño laboral de los empleados de la empresa Corporación Nacional de Electricidad?
		Motivación	Encuestas y entrevista	¿Hay recompensas o incentivos por el cumplimiento de las actividades? **Si—No**	¿A su criterio cree usted que la empresa Corporación Nacional de Electricidad se preocupa por mantener elevado el nivel de motivación de sus empleados?
		Normas de reglas	Encuestas y entrevista	¿Conoce de la existencia de un reglamento de funciones dentro de la empresa (manual de funciones)? **Si—No**	¿Las políticas reglas y normas de la empresa se encuentran claramente definidas dentro de la organización?

Nota: Variable Dependiente de Bienestar del Talento Humano (Lucas, 2019)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

El clima organizacional crea varios aspectos prioritarios en la Empresa, ya sean relacionados con el marketing y servicios relacionados con el comportamiento de los empleados, o con la filosofía de cada empresa para alcanzar las metas y resultados marcados por la Empresa.

La Empresa Corporación Nacional de Electricidad de Guaranda se encarga de prestar servicios a las personas alrededores de la ciudad, donde los empleados realizan sus labores tanto dentro de la entidad y fuera como son al campo. Los empleados administrativos realizan tareas como atención al cliente, solicitudes, tramites, cobros de luz, entre otros. Mientras que los empleados operativos son los que realizan tareas fuera de la empresa como es cambio de cables, caída de postes, dejan planillas de la luz domicilio etc.

Se ha considerado 5 artículos con diferentes autores con el propósito de obtener más información acerca del clima organizacional, dentro del cual podemos ver el objetivo, la metodología y la conclusión del tema relacionado al mismo.

Según (Gaviria Zamora, 2022) articulo denominado “La influencia del clima organizacional y satisfacción laboral en la rotación de personal”

Tiene como objetivo general

Su principal objetivo en este caso se enfatiza analizar la relación entre el clima organizacional, la rotación de personal y la satisfacción laboral.

La metodología de carácter documental enfocada al estudio cualitativo y cuantitativo en los que se revelo la dirección directa del clima organizacional, la rotación laboral y la satisfacción laboral.

Concluye

El clima organizacional que no se abordan adecuadamente factores de motivación, reconocimiento estabilidad económica, ya que estos factores son fundamentales para reducir la rotación del personal y crear un ambiente laboral estable.

Según (María del C. Lapo-Maza, 2018) articulo denominado "Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador"

Tiene como objetivo general

Su principal objetivo en este estudio se analiza la influencia del clima organizacional en las actividades laborales, en la cual se utilizó una muestra de 583 trabajadores de hospitales,

La metodología que aplicaron cuestionarios a escala de Likert de 5 niveles, así como ecuaciones estructurales

Concluye

Que la gestión del talento humano tiene un impacto directo en las actitudes de sus trabajadores a su vez, tienen un impacto prosocial, el clima organizacional y de actitudes laborales conforman un sistema interdependiente de efectos que estimula el comportamiento en el contexto de los profesionales de la salud del Guayas, Ecuador.

Según (Ramos, 2022) tesis denomina "Propuesta de Mejora del clima organizacional para la efectiva productividad de los empleados de la compañía Servicios Administrativos Bananeros S.A.S"

Tiene como objetivo general

Su principal objetivó es donde se enfoca los planes a la mejora continua con el objeto de formular e implementar procesos de desarrollo de personal, alineados a la estrategia de la organización, su objetivo es identificar las condiciones actuales del Clima laboral y así plantear estrategias que permitan el mejoramiento del clima organizacional, la productividad y satisfacción de los empleados.

La metodología es necesario realizar una técnica de recolección eficiente que pueda garantizar la toma de datos permitentes sobre la variable involucrada en el estudio.

Se concluye

La investigación con respecto al clima organizacional de la Empresa en mención se diseñan algunas observaciones y recomendaciones por parte del grupo para que sean estudiadas y aplicadas a futuro para la mejora continua del clima laboral.

Según (Garcia Abriojo, 2020) tesis denominada “La Gestión Del Talento Humano Y El Desempeño Laboral En La Empresa Industrial Don Martin S.A.C.”

Objetivo general

Cuya finalidad de proyecto fue establecer la relación que existe entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral.

Metodología

En el cual aplicaron una metodología cuantitativa realizada a través de encuestas, realizadas a 31 trabajadores.

Concluye

Que un resultado de coeficiente de correlación obtenido de 0.790 indica una relación positiva y fuerte entre ambos factores.

Según (Samaniego, 2022) tesis denominada “Propuesta De Mejora Del Clima Organizacional En La Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado – Riobamba”

Objetivo general

Su objetivo principal proponer un plan de medidas a implementar en la EP EMAPAR con la finalidad de mejorar el clima organizacional de la empresa basado en el mejoramiento del clima laboral y la cultura organizacional.

La metodología, tanto del nivel teórico, como del nivel estadístico, los cuales, se explican a continuación: Métodos del nivel teórico

Concluyen

Que el clima organizacional presenta dificultades tanto en el clima laboral como en la cultura organizacional, que fueron los dos principales elementos estudiados que determinan el clima organizacional de las empresas. El análisis del clima organizacional identificó como elementos negativos los relacionados con la orientación a equipos, estabilidad laboral y la innovación.

2.2 Marco Científico

2.2.1. Clima organizacional

Para (Méndez, 2021), el clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en las organizaciones de diferentes sectores y tamaños. Por lo tanto, el autor hace mención que esta es la que proporciona en las organizaciones la satisfacción o insatisfacción en cada uno de sus trabajadores dependiendo del ambiente en el que se desarrollen.

El estudio del clima organizacional es de vital importancia para las Empresas debido a que permite conocer las relaciones laborales que practican las instituciones, ya se han públicas o privadas, a si se evidencia si el entorno de trabajo es positivo tanto los empleados como la empresa se benefician, a su vez si el entorno de trabajo no es favorable se presenta o se evidencian conflictos y problemas que afecta el funcionamiento de la organización.

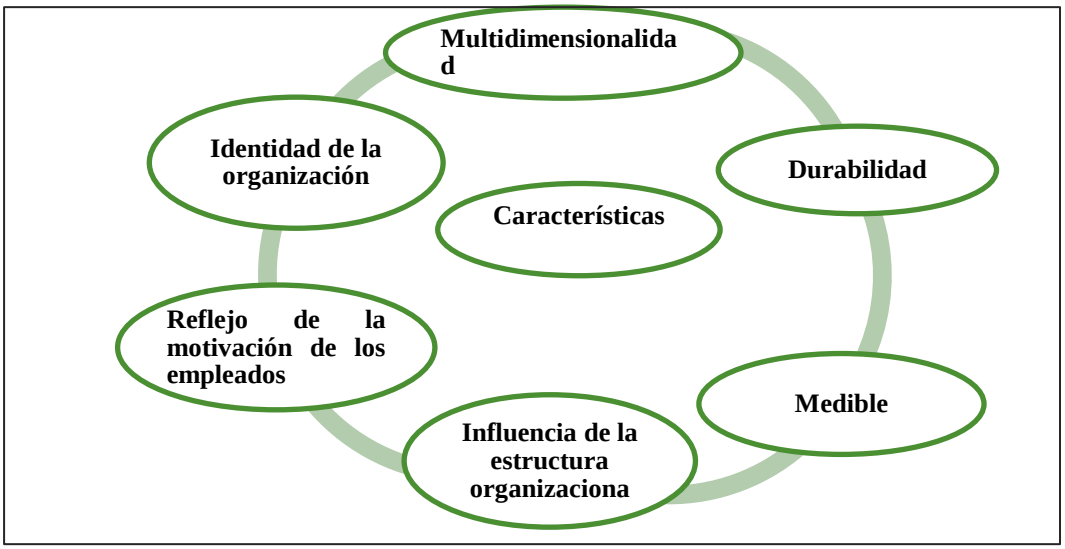
Para (Chiavenato I. , 2019) el clima organizacional puede ser capaz de influenciar en la conducta de las personas que ejecutan una labor dentro en una empresa. Ciertamente, una organización que tiene claro que el colaborador es el centro del desarrollo sostenible de las empresas, estimulará el adecuado desempeño de labores en base a estímulos tangibles o intangibles, generando satisfacción y lealtad hacia la empresa.

El clima organizacional abarca varios ámbitos del entorno laboral y el bienestar de las personas que se encuentran en el trabajo, se enfatiza mejorar las percepciones y experiencia, hacia un conjunto de toda la organización. En si los conceptos del clima organizacional destacan la importancia de comprender y gestionar el ambiente laboral permitiendo que los trabajadores sientan satisfechos.

2.2.2. Características del Clima Organizacional

Figura 1.

Características del Clima Organizacional



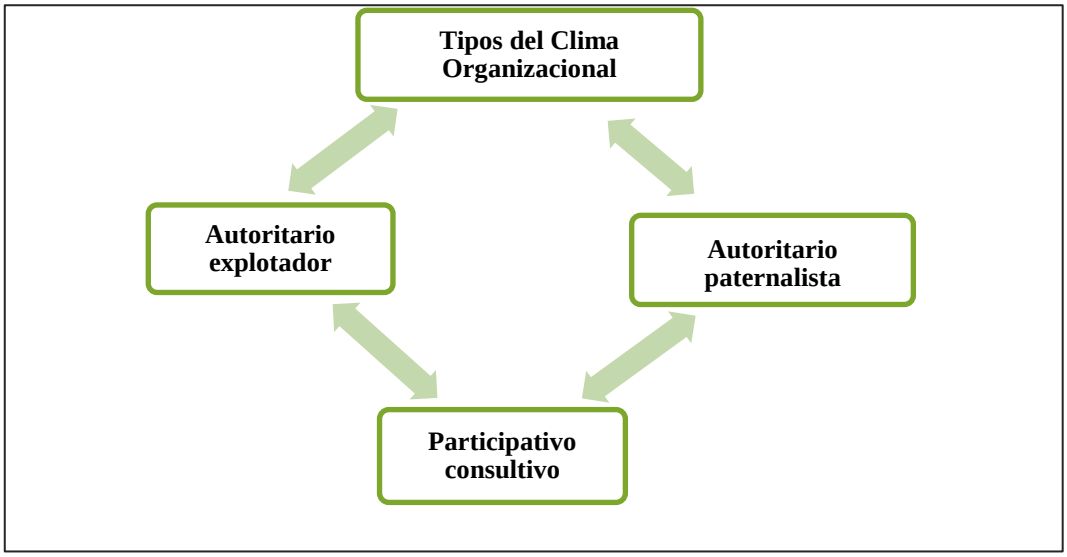
Nota: Características de clima organizacional (Chiavenato I. , 2019)

Saber reconocer estas características es fundamental para comprender a gestionar el clima organizacional, ya que influyen en la satisfacción de los empleados, su compromiso y el rendimiento general de la organización.

2.2.3. Tipos de clima Organizacional

Figura 2.

Tipos de clima Organizacional



Nota: Tipos de clima (Chiavenato I. , 2019)

2.2.4. Ventajas del Clima Organizacional

Trabajo en equipo: Es difícil medir el clima laboral en una empresa**.** Sobre todo, si se trata de una en desarrollo, aunque ciertamente las sensaciones de calidez y buen ambiente se respiran y perciben en el aire. Cuando existe un buen ambiente laboral hay un mayor trabajo en conjunto, todos trabajan para una misma meta, sin rencores de ningún tipo, ni canibalismo de trabajo (Ramos, 2022)..

Mayor rendimiento laboral: Cuando un trabajador se siente a gusto dentro de la empresa, lo expresa mediante su actitud y su rendimiento. En un buen ambiente laboral**,** el empleado se siente mucho más confiado y seguro de sí mismo. Además de tener una conexión tanto con sus compañeros de trabajo como con la empresa. Lo que se resume en una mayor producción y capacidad de sacrificio por ella (Ramos, 2022)..

Mayor participación sobre el proceso creativo: Una de las mayores ventajas de cuando se tiene un clima organizacional apto para explotar tus talentos.

Y el empleado se siente a gusto en la empresa, querido y bien apreciado, este no tendrá dudas al momento de querer aportar todas sus ideas y su creatividad a favor de que la empresa crezca. Todo esto beneficia a la empresa ya que tiene ideas gratuitas y empleados comprometidos con el proyecto (Ramos, 2022).

2.2.5. Desventajas

Desmotivación: Si la empresa no logra cumplir con las expectativas del trabajador. Este suele desmotivarse rápidamente. Perdiendo interés y bajando su capacidad productiva (Ramos, 2022).

Perdida de metas: Un mal clima laboral puede generar conflictos entre compañeros de trabajo, inclusive entre los jefes. Dificultando el cumplimiento y asignación de tareas entre los trabajadores. Esto hace que se sientan bajo estrés y una carga pesada, ya que los objetivos no son claros o existe falta de comunicación. (Ramos, 2022)

2.2.6. Importancia de Clima Organizacional

El clima organizacional juega un papel fundamental en el funcionamiento y el éxito de una empresa.

- **Productividad y desempeño**: Un clima organizacional positivo puede mejorar la productividad y el desempeño de los empleados. Cuando los empleados se sienten motivados, comprometidos y valorados en su lugar de trabajo, tienden a trabajar de manera más eficiente y a alcanzar metas organizacionales con mayor facilidad (Ramos, 2022).
- **Retención de talento:** Un clima organizacional favorable puede ayudar a retener a los empleados talentosos y calificados. Los empleados que se sienten satisfechos y comprometidos con su trabajo son más propensos a permanecer en la empresa a largo plazo, lo que reduce la rotación de personal y los costos asociados con la contratación y la capacitación de nuevos empleados (Ramos, 2022).
- **Atracción de talento:** Un buen clima organizacional puede mejorar la reputación de la empresa como empleador y atraer a nuevos talentos. Las empresas que tienen una cultura de trabajo positiva y un ambiente laboral saludable son más atractivas para los candidatos potenciales, lo que facilita la contratación de personas talentosas y calificadas (Ramos, 2022).
- **Bienestar y satisfacción laboral**: Un clima organizacional positivo contribuye al bienestar y la satisfacción general de los empleados. Cuando los empleados se sienten valorados, apoyados y respetados en su trabajo, tienen niveles más altos de satisfacción laboral y una mejor calidad de vida en general (Ramos, 2022).
- **Innovación y creatividad**: Un clima organizacional que fomente la confianza, la colaboración y el intercambio de ideas puede estimular la innovación y la creatividad dentro de la empresa. Los empleados se sienten más cómodos compartiendo nuevas ideas y soluciones creativas cuando se sienten seguros y valorados en su entorno laboral (Ramos, 2022).

- **Clima de trabajo saludable:** Un clima organizacional positivo promueve un ambiente de trabajo saludable y libre de conflictos. Esto reduce el estrés laboral, mejora la salud mental y física de los empleados y contribuye a un ambiente de trabajo más armonioso y productivo. (Ramos, 2022)

2.2.7. Cómo crear un buen Clima Laboral

No existe una ruta definida para crear un buen clima laboral en la empresa. De hecho, si existiese, quizá esa ruta no sería ni la única, ni la válida, para crear un buen clima laboral. Crear un buen clima en la empresa consiste en la realización de una serie de acciones y tareas que, en cierta forma, produzcan satisfacción en los empleados y propicien su motivación. (Ramos, 2022)

Para ello, acciones como reconocer su trabajo o animarlos a trabajar más por su enorme capacidad son acciones que, sin darnos cuenta, favorecen a dicho clima.

Por ello, hemos seleccionado una serie de tareas y acciones que pueden propiciar un buen clima laboral en la empresa:

- Dotar al empleado de flexibilidad en el lugar de trabajo.
- Facilitar la conciliación del empleado entre empresa y familia.
- Reconocer los logros y la evolución del empleado.
- Dar recompensas extra por esfuerzos adicionales.
- Promover un ambiente de apoyo y trabajo en equipo.
- Favorecer el aprendizaje y el desarrollo continuo.
- Dar autonomía y responsabilidad a los empleados.
- Establecer relaciones más personales con los empleados.
- Programar actividades para reforzar el equipo.
- Dotar de recursos que permitan que el empleado se sienta cómodo en la empresa.

- Estas, entre otras, son una relación de acciones que, llevándolas a cabo, favorecen el buen clima laboral en la empresa. No obstante, a veces se buscan mecanismos técnicos para solventar situaciones que podrían haberse resuelto con un poco de empatía. (Gaviria Zamora, 2022)

2.2.8. Causa y efecto del Clima Organizacional

El clima organizacional es la personalidad de la organización, es la interacción entre empresa y colaboradores, la relación entre los miembros de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes; todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional (Espinoza, 2020).

Sin embargo, en numerosas instituciones del sector público existen factores que derivan en un clima laboral no satisfactorio esto a causa de: bajo salario, deficiente logística para cumplir las labores encomendadas y en muchos casos la infraestructura es inadecuada, entre otros (Espinoza, 2020).

Para la determinación del clima laboral de la empresa pública se utilizó el diagrama causa y efecto de Ishikawa. Que permitió determinar que el deficiente clima organizacional influye en el desempeño laboral de los funcionarios que laboran en dicha institución y que las principales causas son el desgaste profesional debido a la carga horaria, baja remuneración no compensa la responsabilidad que requiere el puesto de trabajo, existe una limitada comunicación con el gerente debido a que se cambian constantemente (Espinoza, 2020)

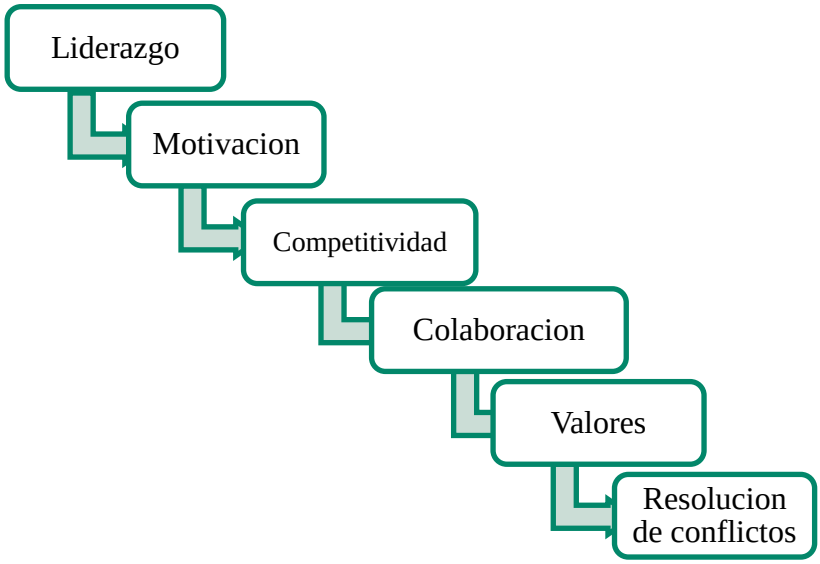
- **Talento Humano:** Es un recurso fundamental en el desarrollo empresarial, las organizaciones se han dado cuenta de ello, por lo que en la actualidad se ha consolidado la capacitación y el desarrollo de las cualidades del personal con el que cuentan las empresas según sean sus funciones. (Martínez, 2018)
- **Reclutamiento:** En el proceso de reclutamiento existen varios pasos, los cuales llevan a conseguir al mejor candidato para ocupar un puesto. Por medio de la selección del personal, la empresa determina los posibles candidatos quienes deben cumplir con los requisitos y perfiles profesionales acorde a la demanda del cargo, dichos candidatos deben demostrar habilidades, aptitudes y actitudes que demuestren un desempeño laboral eficiente que lleve al éxito de la organización. (Martínez, 2018)
- **Selección:** Consiste en escoger a los mejores candidatos para la organización. Está compuesto por una secuencia de etapas con varias opciones. La evaluación de los resultados de la selección es importante para determinar su costo operacional y los beneficios que ofrece. (Martínez, 2018)
- **Capacitación:** La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. (Martínez, 2018)
- Las recompensas financieras pueden ser directas (como el salario directo, los premios y las comisiones) o indirectas (vacaciones, descanso semanal remunerado, gratificaciones, etc.) (Martínez, 2018).
- **Evaluación del desempeño:** Da a conocer el valor del desempeño de cada individuo, en función de las actividades que desempeña, de los objetivos y resultados que debe lograr, y de su posible desarrollo; es un sistema que sirve para juzgar, estimar, la excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al desarrollo de la empresa (Martínez, 2018).

Existen diversas corrientes que enfocan como gestionar el talento humano, sin embargo, considerando las diversas realidades empresariales e institucionales y en un contexto de sociedad del conocimiento y la información las corrientes basadas en el procesamiento humano de información (Human Information Processing), favorecen la gestión del talento humano dotándole de información útil y oportuna que le permita un accionar de manera más eficaz; en este sentido (Martínez, 2018).

2.2.9. Factores del Clima Organizacional

Figura 3.

Factores del clima organizacional



Nota: *Factores del clima (Gómez, 2023)*

2.2.10. Talento Humano

El talento humano se refiere al conjunto de habilidades, conocimientos, experiencias y capacidades que poseen los empleados de una organización. También se refiere a la gestión estratégica de este recurso, que implica reclutar, seleccionar, desarrollar, retener y motivar a los empleados para que contribuyan de manera efectiva al logro de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2020).

2.2.11. Importancia de Talento Humano

El talento humano debe ser una de las actividades fundamentales de toda organización. Esto significa, mantener al personal satisfecho con todos los aspectos que rodean su vida laboral desde su puesto de trabajo hasta el vínculo de pertenencia que establezca su familia con la organización. A pesar que el retorno de esta inversión en principio no es tan claro, es una inversión que siempre genera sus frutos, en especial como ventaja competitiva, solo se debe ampliar la mirada para observar su verdadero alcance. (Chiavenato, 2020)

2.2.12. Estructura de Talento Humano

La estructura del Departamento de RRHH de la empresa y su tamaño lo determina el director de cada empresa en función del número total de empleados y de las características de las actividades. (Lucena, 2024)

- Sin embargo, en una pequeña empresa puede no haber ningún empleado y el trabajo puede ser realizado por el jefe de contabilidad o el director general.
- En las organizaciones de tamaño medio (de 100 a 500 empleados), puede ser conveniente contar con tres o cuatro especialistas en RRHH.
- En las grandes empresas con 500 o más empleados, el departamento de RRHH puede tener entre 7 y 10 empleados (Lucena, 2024).

2.2.13. Principios de Talento Humano

El talento humano asignado a negocios globales, en especial los gerentes, deben tener una mentalidad global libre de prejuicios nacionales. Deben entender el ambiente global para que puedan transformarse en los líderes que una misión global requiere.

Los gerentes con responsabilidad internacional directa deben tener la capacidad de equilibrar el bienestar de la empresa y las operaciones nacionales.

Los gerentes sin responsabilidad internacional directa deben comprender la importancia de la competencia internacional en el rendimiento de la empresa. (Felipa, 2023)

2.2.14. Ventajas del Talento Humano

- Crea un ambiente laboral agradable y mejora la cultura organizacional.
- Forja un alto grado de compromiso, motivación y productividad del colaborador.
- Favorece la capacitación, formación y bienestar de los empleados.
- Fideliza a los colaboradores con la organización.
- Mejora el sentido de pertenencia con la empresa.
- Retiene el talento humano y aumenta el compromiso del colaborador.
- Fortalece el posicionamiento de la empresa y mejora su imagen corporativa.
- Genera menos costos en contratación de personal.
- Vincula a la familia con la organización (Chiavenato, 2020)

2.2.15. Desventajas

- Riesgo de pérdida de control de gestión y administración de la empresa.
- Posibles problemas de comunicación con el prestador del servicio.
- Amenaza a la confidencialidad y a la seguridad de la información interna de la empresa.
- Riesgo de contratación de una empresa no calificada, que podría manchar la imagen y la reputación (Chiavenato, 2020).

2.2.16. Tipos de Talento Humano

Recordemos que, si vamos a una definición básica de talento humano, nos encontraremos con 3 tipos de talentos (Chiavenato, 2020).

Figura 4.

Tipos de talento humano



Nota: Tipos de clima (Chiavenato, 2020).

2.2.17. Influencia del clima organizacional en el Talento Humano

- El clima organización es el principal aspecto que afecta la satisfacción de las personas con su trabajo. Dentro del clima laboral encontramos todos los aspectos anteriormente mencionados, así como la higiene laboral, seguridad y calidad de vida (Chiavenato, 2020).
- Ambiente físico de trabajo: Iluminación, ventilación, temperatura y ruidos.
- Aplicación de principios de ergonomía: Máquinas y equipos adecuados, mesas e instalaciones ajustadas la necesidad de los trabajadores, herramientas que reduzcan el esfuerzo físico humano.
- Salud ocupacional: Ausencia de enfermedades.

2.2.18. Evaluación del desempeño del Talento Humano

En toda organización existe la necesidad de evaluar el desempeño tanto de la organización como de su talento humano.

Una evaluación de desempeño se entiende como el proceso de inspeccionar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que hace el trabajador para el logro de los objetivos organizacionales. Una evaluación de desempeño de los trabajadores debe tener tres aspectos básicos. (Chiavenato I. , 2018)

Las ventajas y desventajas de la evaluación de desempeño se encuentran: (Chiavenato I. , 2018)

2.2.19. Ventajas

- Instrumento que permite evaluar y planificar.
- Fácil de interpretar.
- Se utiliza como comparativo del desempeño de diferentes trabajadores
- Se especifican los puntos críticos en donde se debe realizar retroalimentación (Chiavenato I. , 2018).

2.2.20. Desventajas

- Superficialidad y subjetividad
- Produce efecto generalizador: Si un trabajar recibe una buena calificación en un punto probamente en el resto también
- Rigidez y reduccionismo en el proceso de evaluación (Chiavenato I. , 2018).

2.2.21. Fases del talento humano

- **Reclutamiento.** Tras una oferta de empleo, acciones para atraer a perfiles que encajen con las necesidades de esa oferta.
- **Selección.** La selección es el filtro de los candidatos que han respondido ante una oferta. Según sus calificaciones, aptitudes, experiencia e idoneidad para el puesto se eligen los mejores perfiles.
- **Contratación.** El proceso de decidir el mejor candidato y formalizar su incorporación a la empresa.
- **Preparación al empleo.** Muchos lo conocen como *onboarding*. Se trata de conseguir que la entrada del trabajador en la empresa se realice de la mejor manera. Ayudar a su rápida integración.
- **Gestión de la remuneración.** Esto incluye todos los temas de gestión de la nómina, salarios, beneficios, pluses e incentivos. Muy importante a la hora de retener el talento.
- **Gestión del rendimiento.** Analizar el rendimiento de los empleados y encontrar formas de satisfacer sus necesidades, estimular su productividad y motivar con recompensas.
- **Relaciones con los empleados.** Este bloque engloba los procesos de retención de talento. Vivimos en un entorno competitivo y hay que cuidar cada aspecto de la empresa. El objetivo es crear un lugar agradable para trabajar, crecer y querer quedarse. Ambiente laboral, salud en el trabajo, gestión de conflictos, atención psicológica. Son algunos ejemplos. (Sanches, 2021)

2.2.22. El talento humano como modelo de desarrollo económico

Se reconoce hoy que es rentable para las empresas y en general, para el desarrollo económico de una sociedad, invertir en la capacitación y en la educación de los empleados. El nivel de educación asociado a la potenciación del talento humano es el fundamento del despliegue económico (Chiavenato, 2020).

2.2.23. Administración del Talento Humano

Según Chiavenato el administrador del talento humano sea director, jefe, gerente o supervisor debe desempeñar cuatro funciones administrativas que logran el progreso en las empresas, que son: planear, organizar, dirigir y controlar.

Todas estas funciones se deben realizar con el equipo de trabajo en conjunto y no solo depender de una persona. La administración del talento humano hace referencia a las prácticas y políticas para administrar el trabajo de las personas (Chiavenato, 2020)

2.2.24. El papel estratégico de la administración del talento humano

Las estrategias o controles que se quieran implementar no tienen mucho significado si los recursos humanos que los respaldan no son los adecuados. Sin el tipo correcto de personas en su lugar, la estructura organizacional es sólo un caparazón hueco. El éxito requiere de políticas de administración de talento humano que sean congruentes con la estrategia de la empresa y con sus estructuras formales e informales y sus controles (Felipa, 2023).

2.2.25. Estrategias y Acciones:

Las estrategias y acciones que una organización puede implementar estrategias de mejora para promover un ambiente de trabajo positivo. Es importante adaptar estas estrategias a las necesidades y circunstancias específicas de cada organización.

2.2.26. Responsables y Cronograma:

Se designarán responsables específicos para cada acción, quienes serán responsables de su implementación. Se establece plazos claros para cada acción, con fechas límite para su inicio y finalización.

2.3. Marco Conceptual

Administración: La administración es una ciencia social, cuyo interés se centra en las organizaciones humanas, así como las técnicas y procedimientos disponibles para su planificación, organización, dirección y control de sus recursos, en productos de obtener de ellos el mayor beneficio posible. (Administracion, 2020)

Calidad en el servicio: Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión. (Cardozo, 2021)

Capacitación del trabajador: Son procesos a corto y largo plazo implementado por las organizaciones con el fin de que los empleados puedan mejorar, actualizar y adquirir nuevos conocimientos habilidades para el desarrollo de las actividades laborales (Martínez, 2018)

Comunicación: La comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado. (Thompson, 2019)

Contratos laborales: El tipo de contratación laboral tiene un impacto directo en dos áreas importantes del clima organizacional: el diseño de los puestos de trabajo y el sistema de recompensas. (Kelsen, 2021)

Conflictos: El conflicto es la forma más intensa de resolver las contradicciones de intereses, objetivos, puntos de vista, que se producen en el proceso de la interacción social, que consiste en la oposición de los participantes de esta interacción y que suele ir acompañada de emociones negativas, pasando por encima de las reglas y normas. (Cortes, 2024)

Cooperación: La cooperación es un elemento básico de la humanidad desde sus orígenes. Es un proceso por el cual una serie de individuos se unen con el fin de resolver un problema común o para conseguir algo que todos necesitan. (García, 2021)

Crecimiento organizacional: El crecimiento de las grandes organizaciones tiene un impacto creciente en el ambiente laboral de la sociedad. Sin embargo, puede ser difícil crear un ambiente de trabajo motivador y creativo en organizaciones grandes, donde los trabajadores no ven fácilmente una conexión clara entre su propia conducta y el rendimiento general de la organización. (Rodrigues, 2023)

Desafío: Representa el sentimiento de los miembros sobre los desafíos que implica su trabajo. Esto implica la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados para lograr los objetivos propuestos. (Thinking, 2021)

Estilo de liderazgo: Comprender los diferentes estilos de liderazgo te ayudará, por un lado, a reconocer tu propio estilo de liderazgo y, por el otro, te permitirá convertirte en un mejor líder ya que podrás determinar cómo afecta tu estilo a los integrantes de tu equipo. (blgroup, 2021)

Estructura: Cuando hablamos de estructura podemos referirnos al soporte o armadura que sostiene algo, ya sea un edificio, un cuerpo, un sistema de ideas, etc. Se trata de un término de significado impreciso y de uso muy generalizado. (Lifeder, 2022)

Estructura organizacional: La estructura organizacional se refiere a la forma en que se organiza y se divide el trabajo dentro de la organización. Una organización estructurada de acuerdo con principios burocráticos tradicionales es probable que tenga un clima diferente con un enfoque más libre e informal. (Robbins, 2021)

Identidad: El concepto de la identidad se ha convertido en una de las ideas fuerza de nuestro tiempo. (Usanos, 2022)

Incidencia: Un incidente se entiende como algo fortuito, repentino, inesperado, que ocurre en medio de un asunto o evento. Es por ello que usamos la expresión "por incidencia" como sinónimo de "por casualidad", y el verbo incidir como sinónimo de "afectar", es decir, tener un efecto imprevisible sobre algo ("las lluvias incidieron en el clima"). (Etecé, 2023)

Organización: Consiste en poner en orden los recursos de la compañía. Aunado a ello, se procederá a establecer una serie de funciones que permitan alcanzar los objetivos propuestos. (Pérez, 2021)

Políticas organizacionales: La política organizacional es clave para lograr que una empresa tenga éxito. Detrás de las organizaciones exitosas, y que día a día muestran buenos resultados, hay políticas que favorecen la entrega de su propuesta de valor al mercado y garantizan logros. (Coomeva, 2022)

Relaciones: Es la percepción de los miembros sobre la existencia de un ambiente de trabajo agradable y buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. (Lewin, 2020)

Rendimiento del personal: Rendimiento personal tiene que ver con la capacidad que tiene que ver con un profesional para revolver os problemas y obstáculos que se presenta en su lugar de trabajo y su vida, pero muchas veces las emociones suelen jugar una mala pasada al momento de enfrentar los problemas el miedo al fracaso y la sensación de que no somos capaces de realizar alguna tarea. (Cortes, 2024)

Talento humano: Todos los programas de formación que buscan mejorar el rendimiento, levantar la moral y aumentar el potencial de los empleados que hacen parte de una organización (Redalyc, 2022)

2.4. Marco Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR
TÍTULO II
DERECHOS HUMANOS

Según el Artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador, en el apartado referente a los Derechos del Buen Vivir, específicamente en el ámbito del Trabajo y Seguridad Social, se establece que el trabajo es un derecho y un deber social, además de ser un derecho económico que contribuye al desarrollo personal y a la economía en general. El Estado tiene la responsabilidad de garantizar el pleno respeto a la dignidad de los trabajadores, asegurando condiciones laborales adecuadas, remuneraciones justas y la posibilidad de ejercer un trabajo saludable y de elección voluntaria. (Nacional A. , 2018)

Según el Estado ecuatoriano y sus leyes, el clima organizacional se encuentra regulado por un marco legal que busca garantizar condiciones laborales justas y adecuadas para los trabajadores. El marco legal aplicable al clima organizacional en Ecuador incluye diversas leyes y disposiciones que buscan promover un ambiente laboral saludable y favorable. (Trabajo E. M., 2018)

LEY ORGÁNICA DEL DERECHO AL CUIDADO HUMANO

Título Primero Disposiciones Generales

CAPÍTULO I

Objeto, finalidad y ámbito de aplicación de la Ley

Artículo 3 Según Ley Orgánica del Derecho al Cuidado Humano, en su, establece los objetivos principales de la ley. Su propósito es garantizar las condiciones necesarias para ejercer el derecho al cuidado, incluyendo la provisión de licencias y permisos remunerados y no remunerados. Asimismo, busca diseñar e implementar políticas que promuevan el disfrute de este derecho). (Nacional A. , 2023)

En el ámbito específico del clima organizacional, existen leyes laborales y normativas relacionadas que establecen disposiciones para su regulación. Por ejemplo, la Ley Orgánica del Trabajo, la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y otras leyes laborales contemplan aspectos relevantes para el clima organizacional, como la prevención del acoso laboral, la promoción de un ambiente laboral sano y seguro, y la protección de los derechos de los trabajadores. (Nacional A. , 2023)

CÓDIGO DE TRABAJO

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Según el artículo 42 del Código de Trabajo establece las obligaciones del empleador, que incluyen el pago adecuado al trabajador de acuerdo con el contrato y las leyes laborales, así como la instalación de lugares de trabajo seguros y cumplir con las medidas de prevención, seguridad e higiene. Además, el empleador debe indemnizar a los trabajadores por accidentes laborales y enfermedades profesionales, establecer comedores si hay más de 50 trabajadores y están lejos de la población, y proporcionar escuelas para los hijos de los trabajadores en caso de que los centros de trabajo estén lejos de las poblaciones. En el caso de fábricas o empresas con diez o más trabajadores, el empleador también debe establecer almacenes para suministrar artículos de primera necesidad a precios de costo a los trabajadores y sus familias. (Trabajo C. d., 2020)

Art. 80.- Salario y sueldo. - Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado.

El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborables.

Art. 81.- Estipulación de sueldos y salarios. - Los sueldos y salarios se estipularán libremente, pero en ningún caso podrán ser inferiores a los mínimos legales, de conformidad con lo prescrito en el artículo 117 de este Código.

Se entiende por Salario Básico la retribución económica mínima que debe recibir una persona por su trabajo de parte de su empleador, el cual forma parte de la remuneración y no incluye aquellos ingresos en dinero, especie o en servicio, que perciba por razón de trabajos extraordinarios y suplementarios, comisiones, participación en beneficios, los fondos de reserva, el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales, las remuneraciones adicionales, ni ninguna otra retribución que tenga carácter normal o convencional y todos aquellos que determine la Ley. (Trabajo C. d., 2020)

El monto del salario básico será determinado por el "Consejo Nacional de Trabajo y Salarios", o por el Ministerio de Relaciones Laborales en caso de no existir acuerdo en el referido Consejo.

La revisión anual del salario básico se realizará con carácter progresivo hasta alcanzar el salario digno de acuerdo con lo dispuesto en la Constitución de la República y en el presente Código. . (Trabajo C. d., 2020)

Art. 82.- Remuneraciones por horas: diarias, semanales y mensuales. - En todo contrato de trabajo se estipulará el pago de la remuneración por horas o días, si las labores del trabajador no fueran permanentes o se trataren de tareas periódicas o estacionales; y, por semanas o mensualidades, si se tratare de labores estables y continuas.

Si en el contrato de trabajo se hubiere estipulado la prestación de servicios personales por jornadas parciales permanentes, la remuneración se pagará tomando en consideración la proporcionalidad en relación con la remuneración que corresponde a la jornada completa, que no podrá ser inferior a los mínimos vitales generales o sectoriales.

De igual manera se pagarán los restantes beneficios de ley, a excepción de aquellos que por su naturaleza no pueden dividirse, que se pagarán íntegramente. (Trabajo C. d., 2020)

Art. 83.- Plazo para pagos. - El plazo para el pago de salarios no podrá ser mayor de una semana, y el pago de sueldos, no mayor de un mes. (Trabajo C. d., 2020)

Art. 84.- Remuneración semanal, por tarea y por obra. - Si el trabajo fuere por tarea, o la obra de las que pueden entregarse por partes, tendrá derecho el trabajador a que cada semana se le reciba el trabajo ejecutado y se le abone su valor. (Trabajo C. d., 2020)

NORMAS INTERNAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CNEL EP"

TÍTULO I

Normas Generales

CAPÍTULO I

Ámbito, Objeto, Definición y Administración

Art. 2.- Objeto. - Las presentes normas internas tienen por objeto establecer instrumentos, mecanismos y herramientas técnicas; regular las políticas, procesos y procedimientos relacionados con la gestión autónoma del talento humano empresarial público con el fin de propiciar eficiencia y eficacia para obtener, a más del desarrollo institucional continuo, una motivación de sus servidoras y servidores, obreras y obreros; regular la estabilidad, aplicando el Sistema Integrado de Administración del Talento Humano; las formas de cesación de funciones; determinar el régimen de remuneraciones; y, establecer el régimen disciplinario, conforme a los principios y valores constitucionales y legales. (Administración, 2019)

Art. 3.- Servidoras y servidores públicos empresariales. - Son servidoras y servidores de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, las funcionarias y funcionarios, las empleadas y empleados, las obreras u obreros y todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan cargos para la gestión administrativa, profesional o técnica de la empresa pública, por cuya razón perciban una remuneración mensual. (Administración, 2019)

TÍTULO II

De los Servidores y Obreros Públicos Empresariales

CAPÍTULO I

Del Ingreso al Servicio Público Empresaria

Art. 12.- Del Ingreso. - Para ingresar a laborar en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, se requiere nombramiento o contrato; el puesto deberá constar en la estructura orgánica, en el distributivo de remuneraciones aprobado por el directorio de la empresa y contar con la partida presupuestaria para cubrir los egresos que ocasione el ingreso al servicio público empresarial (Administración, 2019)

Art. 13- Nepotismo.- No podrán presentarse a concursos de méritos y oposición ni ser nombrados o contratados para laborar en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, bajo ningún régimen: las o los cónyuges, convivientes en unión de hecho, parientes comprendidos hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con las o los miembros del directorio o sus respectivos nominadores, de la o el Gerente General y quienes se encuentren incursos en las prohibiciones establecidas en la Constitución, la Ley Orgánica de Empresas Públicas y normas aplicables. (Administración, 2019)

TÍTULO

DECRETO LEGISLATIVO N°276 LEY DE BASES DE CARRERA ADMINISTRATIVA Y DE NUMERACIONES DEL SECTOR PÚBLICO Y SU REGLAMENTO DECRETO SUPREMO N° 005 _90 _PCM

CAPÍTULO XI

DEL BIENESTAR E INCENTIVOS

Artículo 140. - La Administración Pública a través de sus entidades, deberá diseñar y establecer políticas para implementar, de modo progresivo, programas de bienestar social e incentivos dirigidos a la promoción humana de los servidores y su familia.

Artículo 141. - Las entidades públicas garantizaran la ejecución progresiva de las acciones de bienestar e incentivos laborales, destinando los fondos necesarios en aquellos casos que su otorgamiento sea directo o bajo convenio con otras entidades que cuenten con la infraestructura de las cooperativas de servicios y crédito existentes o que se creen con dicha finalidad

Artículo 142. - Los programas de bienestar social dirigidos a contribuir al desarrollo del servidor de carrera, y de su familia en lo que corresponda, procuran la atención prioritaria de sus necesidades básicas, de modo progresivo, mediante la ejecución de acción destinada a cubrir los siguientes aspectos:

a. Alimentación, referida a la que el servidor requiera durante la jornada legal de trabajo;
b. Movilidad que permita el traslado diario del servidor de su domicilio a la entidad y viceversa;
c. Salud, medicinas y asistencia social, al interior de la entidad y extensiva a su familia;
d. Vivienda, mediante la promoción para la adquisición, construcción o alquiler;

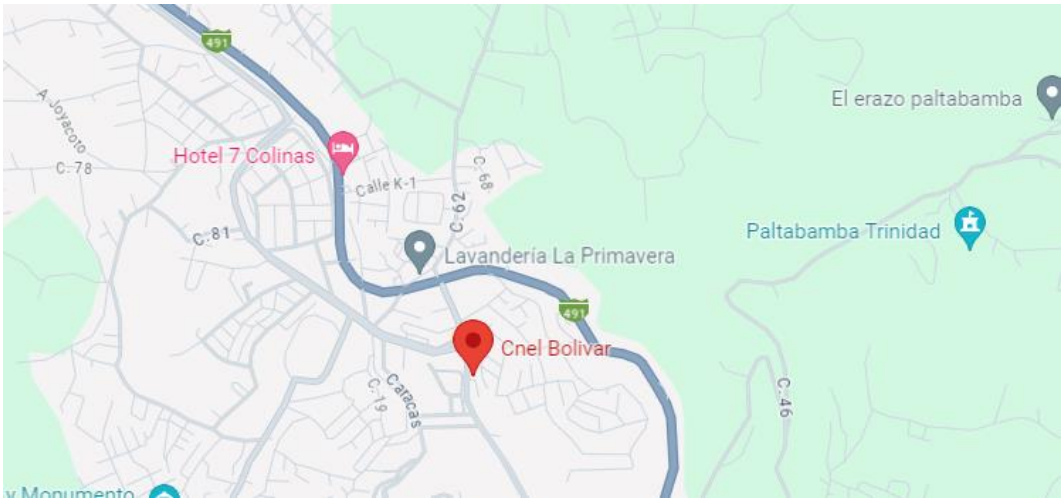
e. Promoción y conducción de cunas y centros educativos para los hijos d los servidores, así como el otorgamiento de subsidio por escolaridad;
f. Acceso a vestuario apropiado, cuando esté destinado a proporcionar seguridad al servidor;
g. Promoción artístico-cultural, deportiva y turística, extensiva a la familia del servidor;
h. Promoción recreacional y por vacaciones útiles;
i. Concesión de préstamos administrativos de carácter social y en condiciones favorables al servidor;
j. Subsidios por fallecimiento del servidor y sus familiares directos, así como gastos de sepelio o servicio funerario completo;
k. Otros que se fijen por normas o acuerdos. (Decreto legislativo, s.f.)

2.5. Marco Georreferencial

La Empresa Corporación Nacional de Electricidad de Bolívar, se encuentra ubicado en la ciudad de Guaranda avenida Guayaquil y Manabí Cdla/ Coloma Román Norte, alado de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado, es una institución pública que brinda servicio de distribución de energía eléctrica, lo cual se constituyó mediante el decreto Nª 1459 y fue publicado en el registro oficial Nª 922 el 28 de marzo del 2013.

Figura 5.

Ubicación del CNEL



Nota:https://www.google.com/maps/place/Cnel+Bolivar/@-1.5839899,-78.9983605,15z/data=!4m2!3m1!1s0x0:0x433513b4a7983cbd?sa=X&ved=1t:2428&ictx=111

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Dentro de la metodología se llevó a cabo con el método cualitativo y cuantitativo donde se aplicó con 12 preguntas cerradas a los empleados de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad con el objetivo de saber la situación actual de la Empresa.

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Investigación bibliográfica

La investigación documental es una de las técnicas de la investigación cualitativa que se encarga de recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros (Reyes, 2020)

Este estudio incluye teorías y leyes de diferentes autores, cada tema de autores diferente permite comprender un poco más sobre las variables dependientes e independientes. Proporciona una base sólida para comprender cómo mejorar el ambiente laboral y, en consecuencia, la satisfacción y retención de los empleados y obteniendo un entorno de trabajo positivo.

3.1.2. Investigación de campo

La investigación de campo recopila los datos directamente de la realidad y permite la obtención de información directa en relación a un problema (Arias, 2020).

Se aplicó este tipo de investigación de campo ya que es esencial para obtener información empírica y detallada a través de encuestas y entrevistas, permitiendo observar a la Empresa Corporación Nacional de Electricidad y así poder crear deferentes estrategias.

3.1.3 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática. (Alban, 2020)

Este tipo de investigación es fundamental para obtener una comprensión clara y precisa de las condiciones actuales, para así contextualizar el problema de clima organizacional y desarrollar estrategias para fomentar un ambiente de trabajo más positivo. A través de una recolección y análisis sistemático de datos, la investigación descriptiva ayuda a las organizaciones a entender mejor sus fortalezas y debilidades en términos de clima organizacional.

3.2.Enfoque de la investigación

3.2.1 Enfoque cualitativo

Son recursos que nos permiten identificar y describir situaciones o comportamientos humanos (Tamayo M. , 2020).

Este enfoque de investigación cualitativa busca captar a fondo la situación actual de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad, a través de datos no numéricos, si no con palabras, imágenes y observaciones, permitiendo a la organización identificar las áreas de mejora y desarrollar estrategias para crear un entorno de trabajo más positivo.

3.2.2 Enfoque cuantitativo

Consiste en una comparación de teorías existentes a partir de un conjunto de hipótesis derivadas de ellas, y es necesario obtener muestras, ya sean aleatorias o diferenciadas, pero representativas de la población o fenómeno en estudio (Tamayo M. , 2020).

El enfoque cuantitativo en la investigación se centra en la recopilación y análisis de datos numéricos para probar hipótesis y establecer relaciones causales entre variables, este enfoque permitió obtener datos estadísticos de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad, para tabular, graficar en la aplicación Excel y proceder con su respectivo análisis.

3.3.Métodos de Investigación

3.3.1 Método Inductivo

Parte de supuestos respaldados por el desarrollo teórico de una ciencia particular, sigue las reglas de la deducción lógica y formula nuevas conclusiones y predicciones empíricas, que luego se prueban (Sampieri, 2022).

A través de este método inductivo, ayudo a obtener las conclusiones de manera general realizando un análisis de forma particular.

3.3.2 Método Deductivo

Utilizar el razonamiento para hacer inferencias basadas en hechos específicos que se consideren razonables para llegar a conclusiones generalmente aplicables (Sampieri, 2022)**.**

El método deductivo es un enfoque sistemático y lógico que permite probar teorías mediante la observación y el análisis de datos específicos obtenido mediante las encuestas y entrevista. Lo cual este método facilita la evaluación de hipótesis específicas sobre cómo diversos factores del ambiente laboral influyen en la satisfacción de los empleados.

3.4.Técnicas e Instrumentos para la Obtención de Datos

3.4.1. Entrevistas

Como una serie repetida de reuniones cara a cara entre el entrevistador y el entrevistado para comprender la perspectiva del entrevistado sobre su vida, experiencia o situación (Bogan, 2020).

Esta herramienta nos permitió recopilar información de manera directa a través de un diálogo, con el gerente del Corporación Nacional de Electricidad, para lo cual se plantearon diversas preguntas para profundizar la situación actual de la institución e identificar el problema.

3.4.2 Encuesta

Es un método que permite responder preguntas en términos descriptivos (por ejemplo, en contextos cambiantes) después de recopilar información sistemáticamente con base en un diseño preestablecido para garantizar la exactitud de la información obtenida (Tamayo M. , 2022).

Para el presente proyecto de investigación se aplicaron 12 preguntas serradas a los 179 empleados, con el objetivo de saber la situación actual de la empresa, para luego crear estrategias de mejora.

3.5 Universo, población y la muestra

3.5.1 Población

Es un conjunto de todos los elementos con propiedades similares que representan el universo del problema de investigación. (Malhotra, 2021).

En nuestro proyecto de Clima Organizacional y el Bienestar de Talento Humano en la Empresa (CNEL) la población es de 179 personas que forman parte de la Empresa sujeto de nuestra investigación, tanto los empleados administrativos, operativos, y así también como los directivos que realizan diferentes trabajos en cada uno de los departamentos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1 Análisis e Interpretación

1. Edades de los empleados de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) Guaranda.

Tabla 3.

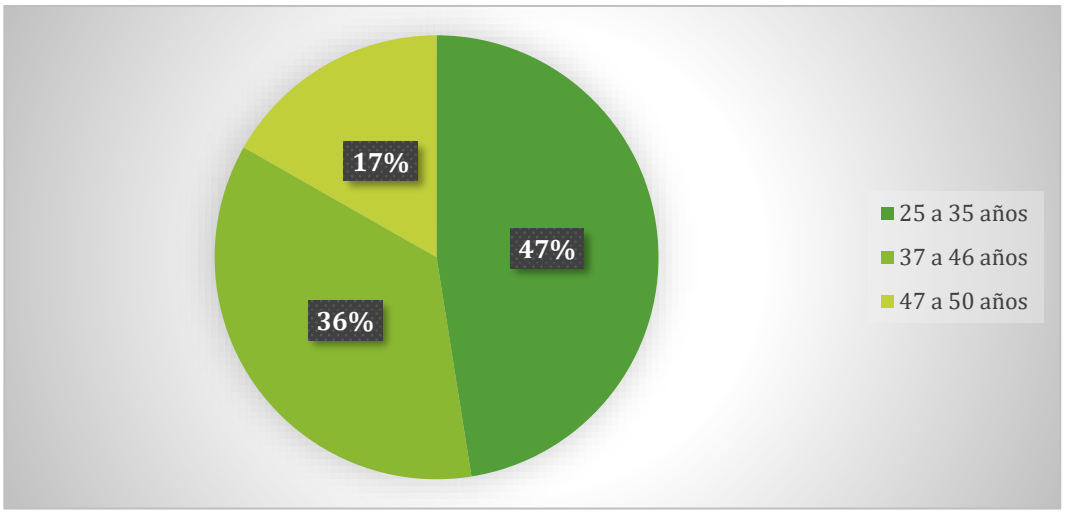
Edades

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
25 a 35 años	85	47%
37 a 46 años	64	36%
47 a 50 años	30	17%
TOTAL	**179**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Figura 6.

Edades



Nota: *Encuesta aplicada a todos los trabajadores*
Elaborado por: *Caiza Flor & Quille Sandra*

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayor parte de los empleados encuestados en la Empresa Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) tienen un promedio entre los 25 a 35 años de edad. Seguidamente tenemos un porcentaje de 37 a 46 años.

2. Genero de los empleados de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) Guaranda.

Tabla 4.

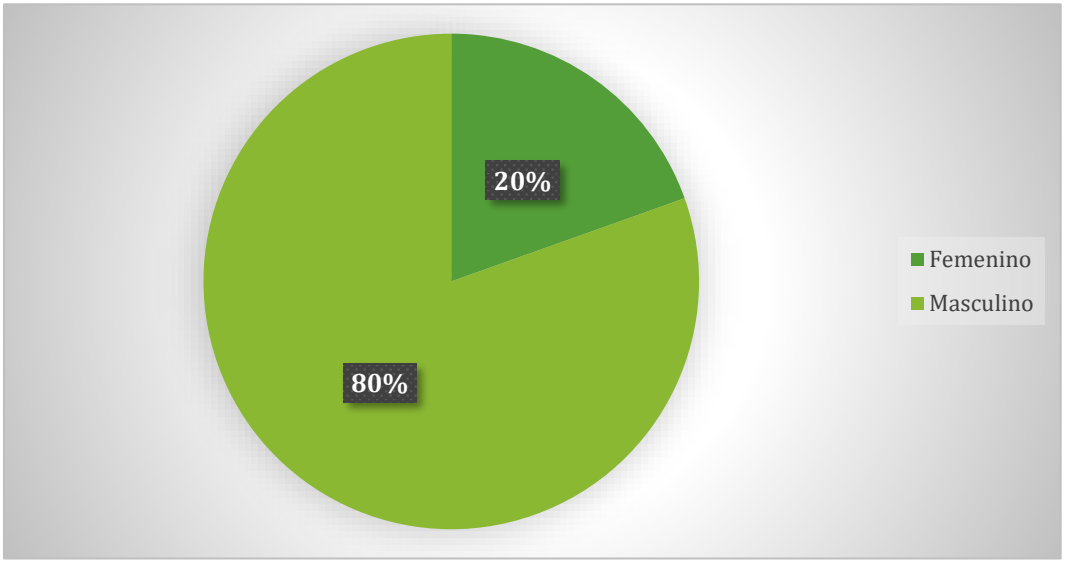
Genero

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	35	20%
Masculino	144	80%
TOTAL	**179**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Figura 7.

Genero



Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los empleados que laboran en la Empresa Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) Guaranda en su mayoría son de género masculino, porque ellos tienen más disponibilidad en el trabajo de electricidad que realizan en el campo. También se observó un porcentaje mínimo en género femenino ya que ellas trabajan dentro de la institución con el fin de saber dónde se está dando el problema.

3. ¿Cómo considera usted la comunicación entre los empleados de la Empresa?

Tabla 5.

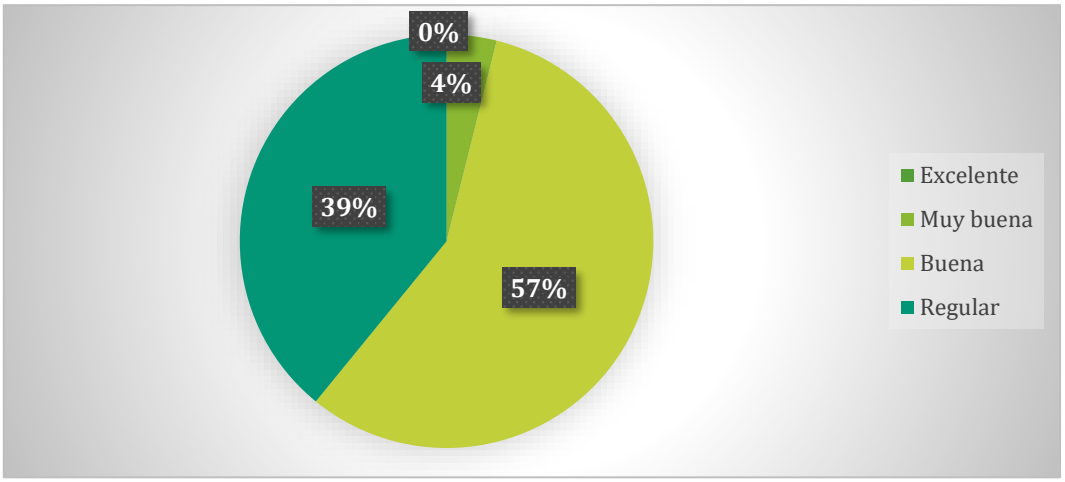
Comunicación entre empleados

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy Buena	**7**	4%
Buena	102	57%
Regular	70	39%
TOTAL	**179**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Figura 8.

Comunicación entre empleados



Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta realizada a los empleados que la gran mayoría de personas manifiesta que la comunicación es buena para el funcionamiento de la institución, ya que promueve la eficiencia, la transparencia, la colaboración y el compromiso de cada uno ellos. Y un mínimo porcentaje menciona que la comunicación es regular debido a que existen ciertos tipos de problemas, como son: falta de liderazgo, falta de incentivos y trabajo en equipo.

4. ¿Conoce de la existencia de un reglamento de funciones dentro de la Empresa (manual de funciones)?

Tabla 6.

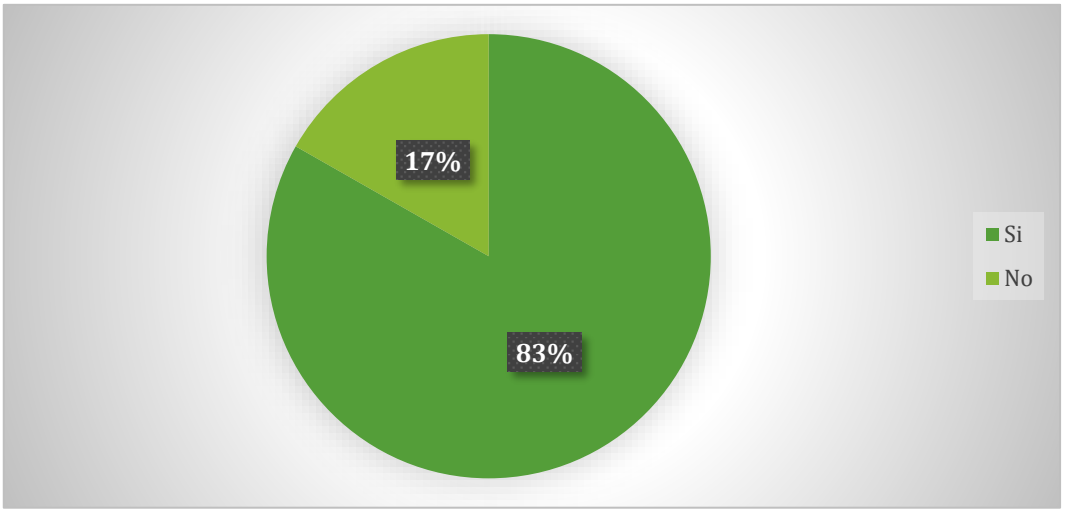
Reglamento de funciones

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	149	83%
No	30	17%
TOTAL	**179**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Figura 9.

Reglamento de funciones



Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a esta pregunta mencionan que en su gran mayoría los empleados encuestados si tiene conocimiento sobre la existencia de un manual de funciones, como son: el código de trabajo, ley orgánica del derecho al cuidado humano. Y así mismo un porcentaje menor que no conocen la existencia de manuales de funciones.

5. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral que existe en la Empresa?

Tabla 7.

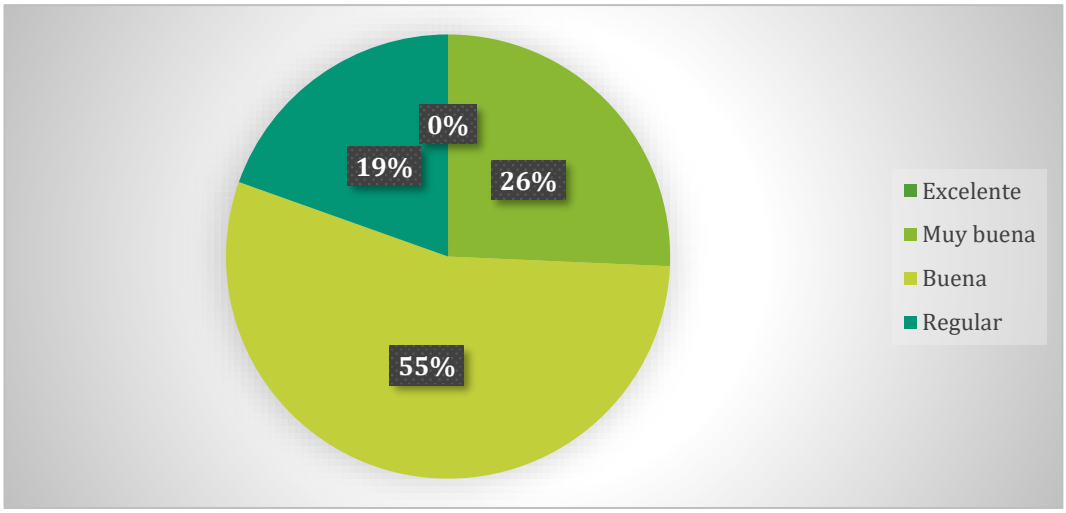
Ambiente Laboral

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy Buena	46	26%
Buena	98	55%
Regular	35	19%
TOTAL	**179**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Figura 10.

Ambiente Laboral



Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada a los empleados el mayor porcentaje menciona que si existe un ambiente laboral bueno ya que nos fomenta la satisfacción. Mientras un número inferior de las personas encuestadas nos menciona que el ambiente laboral es regular debido a los diferentes factores que existen en la (CNEL)

6. ¿Se genera un adecuado liderazgo dentro de la organización?

Tabla 8.

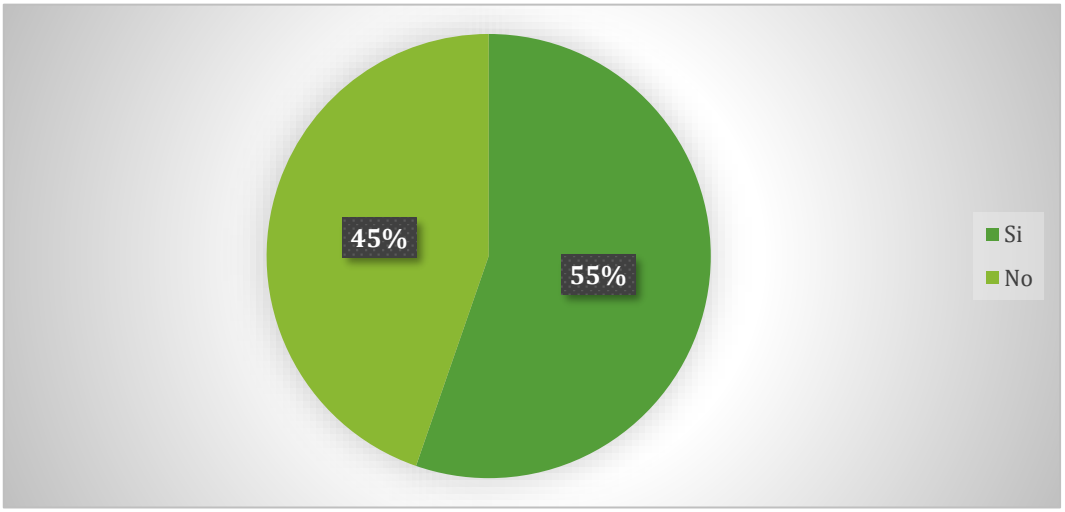
Liderazgo

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	99	55%
No	80	45%
TOTAL	**179**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Figura 11.

Liderazgo



Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayor parte empleados encuestas realizadas manifiestan que si genera un adecuado liderazgo que permite a los empleados tener conocimiento en valores de todos los miembros de la empresa, el buen desempeño del empleado permitirá que ascienda de cargo o tenga un bono por mejor trabajo.

Mientras tanto un porcentaje mínimo de personas encuestadas manifiesta que la Empresa (CNEL) no cuenta con un liderazgo debido a la falta de claridad en la visión y dirección.

7. ¿Cuál de los siguientes liderazgos se aplica con más frecuencia en la Empresa?

Tabla 9.

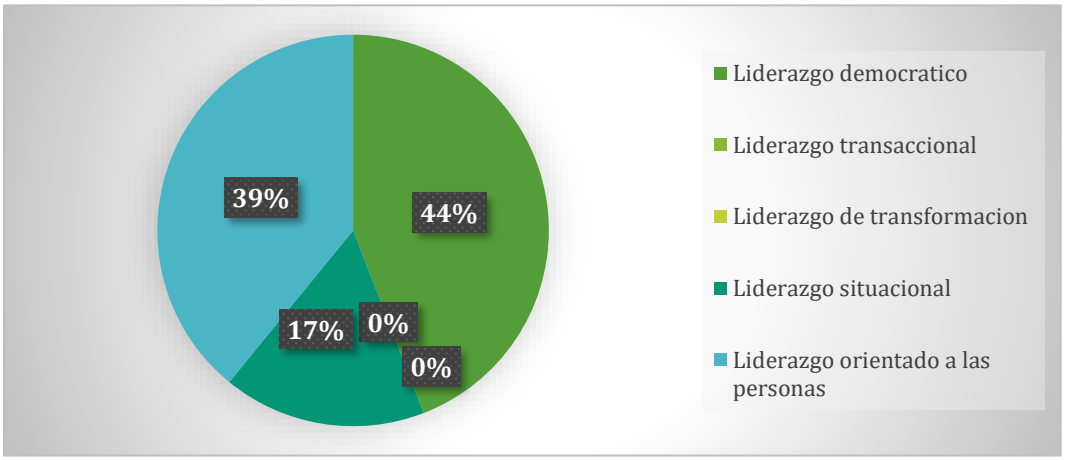
Liderazgo que aplica frecuentemente

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Liderazgo democrático	79	44%
Liderazgo transaccional	0	0%
Liderazgo de transformación	0	0%
Liderazgo situacional	30	17%
Liderazgo orientado a las personas	70	39%
TOTAL	**179**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Figura 12.

Liderazgo que aplica frecuentemente



Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos en esta pregunta la gran mayoría menciona que el liderazgo democrático funciona si los empleados se sientan cómodos compartiendo sus ideas, a la forma como lo realiza las actividades.

Existe un menor porcentaje de empleados que manifiesta el liderazgo orientado a las personas, ya que tiene la capacidad de ser un mejor líder y por último tenemos el liderazgo situacional.

8. ¿Se realizan evaluaciones del desempeño laboral dentro de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad?

Tabla 10.

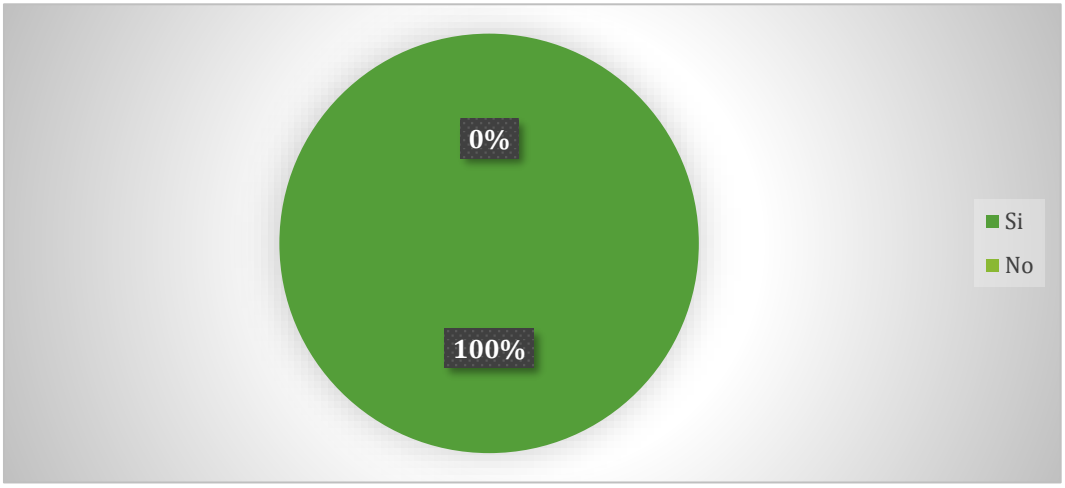
Evaluación del desempeño laboral

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	179	100%
No	0	0%
TOTAL	**179**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Figura 13.

Evaluación del desempeño laboral



Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La totalidad de los empleados encuestados manifiesta que, si se realizan evaluaciones del desempeño laboral, debido a que la empresa siempre quiere estar informada sobre el grado de desempeño y rendimiento de cada uno de sus trabajadores.

9. ¿Cada que tiempo se realizan las evaluaciones del desempeño laboral dentro de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad?

Tabla 11.

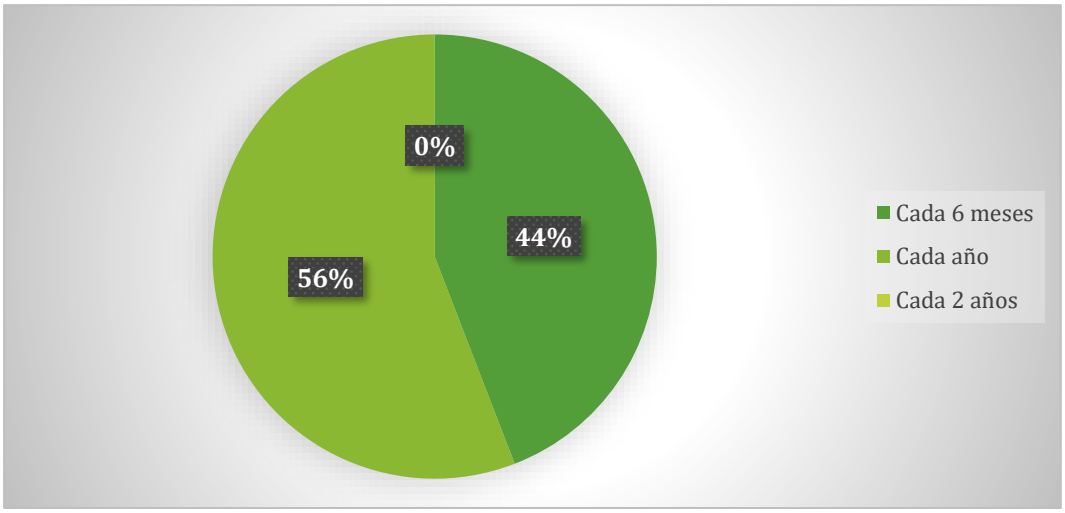
Desempeño Laboral

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cada 6 meses	79	44%
Cada año	100	56%
Cada 2 años	0	0%
TOTAL	**179**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Figura 14.

Desempeño Laboral



Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada a los empleados de la Empresa CNEL manifiestan que realizan la evaluación del desempeño laboral cada año, ya que es una herramienta que brinda la retroalimentación, establecer metas, tomar decisiones, mientras ciertas personas encuestadas manifiestan que realiza la evaluación del desempeño cada 6 meses, con el objetivo de identificar el rendimiento laboral.

10. ¿Hay recompensas o incentivos por el cumplimiento de las actividades?

Tabla 12.

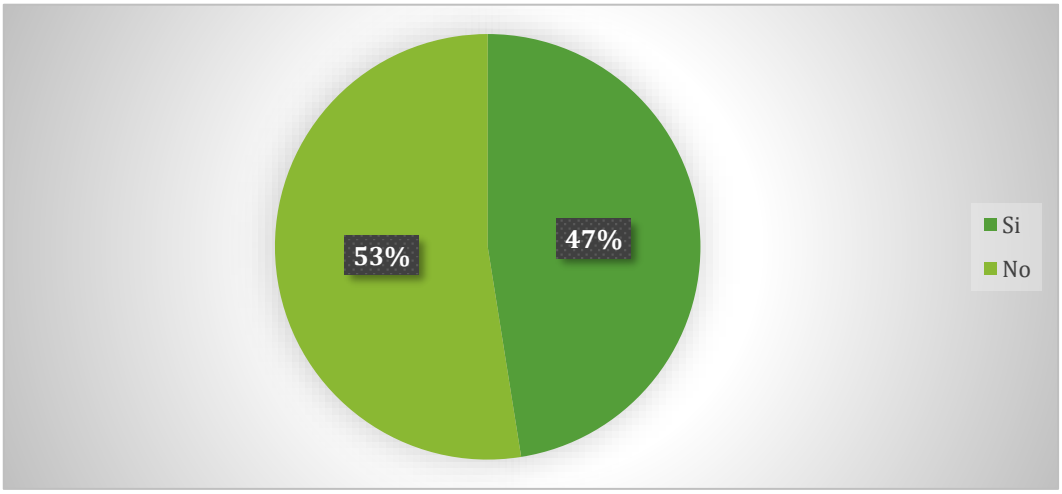
Recompensas o incentivos

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	85	47%
No	94	53%
TOTAL	**179**	**100%**

Nota: Recompensas
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Figura 15.

Recompensas o incentivos



Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los empleados encuestados de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad en su mayoría manifiestan que no existe incentivos por el cumplimiento de las actividades, los cual puede provocar una desmotivación, baja moral, aumento de la rotación de personal, disminución de prestar servicio y la calidad del trabajo. Es importante que reconozcan a los empleados para mantener un ambiente de trabajo positivo. mientras que un porcentaje menor nos manifiesta que, si han recibido incentivo por su desempeño laboral, haciendo que los trabajadores tengan celos entre ellos.

11. **¿Qué tipo de recompensa o incentivos fomenta la Empresa Corporación Nacional de Electricidad hacia sus trabajadores?**

Tabla 13.

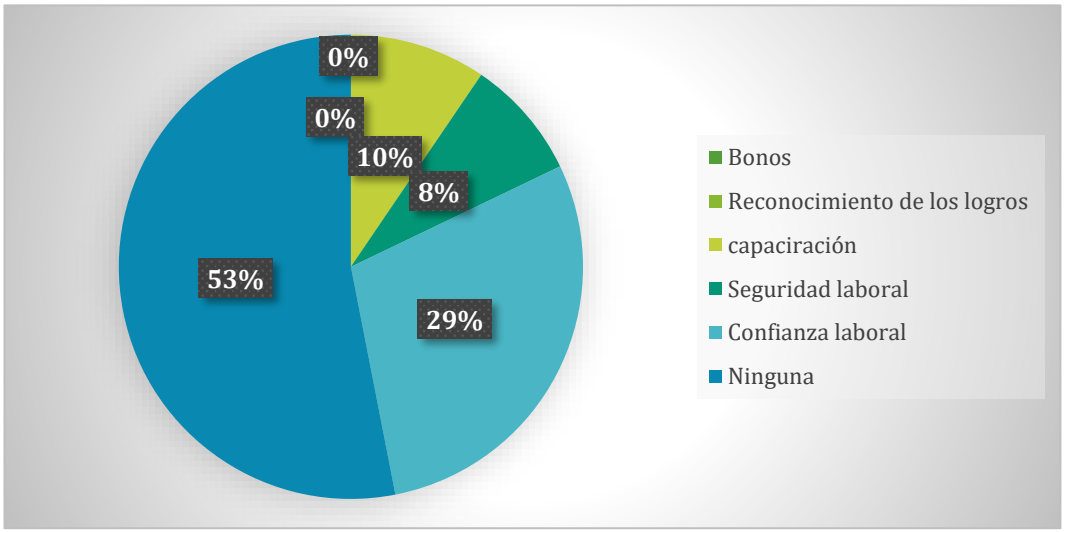
Tipo de recompensa e incentivos

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bonos	0	0%
Reconocimiento de los logros	0	0%
Capacitación	17	10%
Seguridad laboral	15	8%
Confianza laboral	52	29%
Ninguna	95	53%
TOTAL	**179**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Figura 16.

Tipo de recompensa e incentivos



Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo determinar que el mayor porcentaje de las personas desconocen la existencia de la actualización de un plan de incentivo por el trabajo realizado, debido a limitaciones financieras, falta de sistemas de evaluación de desempeño, percepción de costos adicionales, falta de comprensión sobre los beneficios de los incentivos.

Mientras que un porcentaje menor menciona que el tipo de incentivo se da por la confianza laboral lo cual puede tener varios beneficios, incluyendo el fomento de la lealtad y el compromiso, el aumento de la motivación.

12. ¿Qué tipo de sanción ha recibido usted dentro de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad?

Tabla 14.

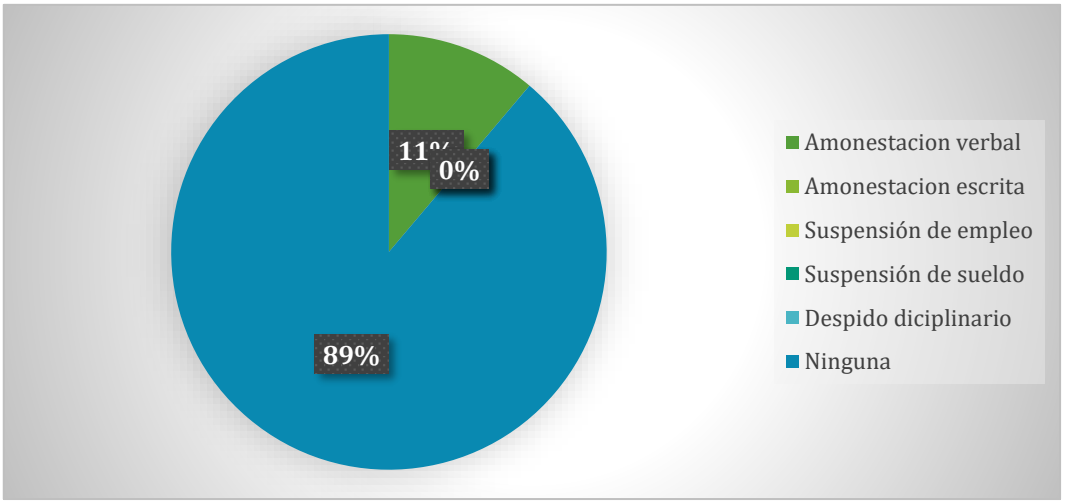
Tipo de sanción

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Amonestación verbal	20	11%
Amonestación escrita	0	0%
Suspensión de empleo	0	0%
Suspensión de sueldo	0	0%
Despido disciplinario	0	0%
Ninguna	159	89%
TOTAL	**179**	**100%**

Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Figura 17.

Tipo de sanción



Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la gráfica podemos evidenciar que el mayor porcentaje de los empleados encuestados de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad Guaranda, señalan que no han recibido ningún tipo de sanción, porque dan cumplimientos a las normas que promueve la Empresa, también por otra parte un porcentaje inferior nos manifiesta que, si han recibido sanciones por medio de amonestación verbal, provocando que la Empresa tenga problemas al futuro.

13. ¿Considera usted que el clima organizacional contribuye a mejorar el bienestar laboral de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad?

Tabla 15.

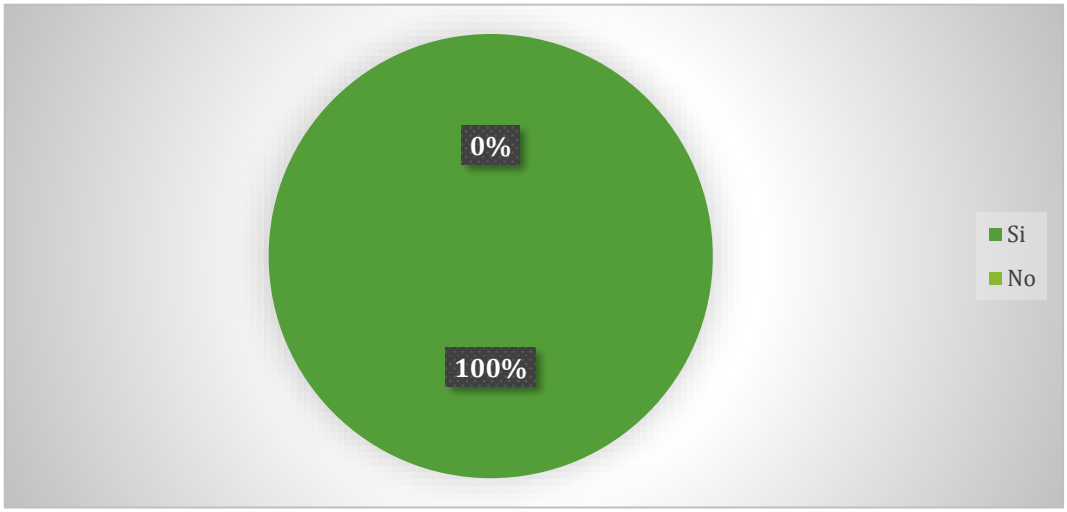
Clima organizacional y el bienestar laboral

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	179	100%
No	0	0%
TOTAL	**179**	**100%**

Nota: Encuesta aplicados a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Figura 18.

Clima organizacional y el bienestar laboral



Nota: Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El total de encuestados manifiesta que el clima organizacional si contribuye el mejoramiento del bienestar laboral de los empleados, haciendo que los trabajadores tengan un clima organizacional positiva, un liderazgo efectivo, oportunidades de crecimiento y desarrollo y una comunicación efectiva, para así generar un ambiente agradable de que ellos sientan a gusto al momento de realizar las actividades.

14. ¿Desde su perspectiva, que áreas pueden ser mejoradas para un buen clima organizacional?

Tabla 16.

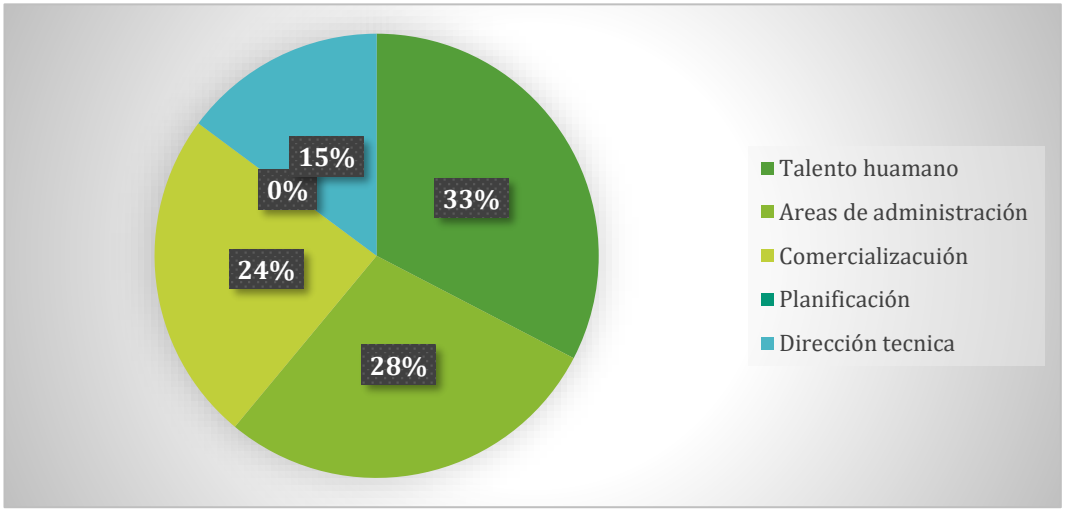
Áreas que pueden ser mejoradas

VARIABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Talento humano	70	33%
Áreas de administración	60	28%
Comercialización	30	24%
Planificación	0	0%
Dirección técnica	19	15%
TOTAL	**179**	**100%**

Nota: Encuesta aplicados a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Figura 19.

Áreas que pueden ser mejoradas



Nota. Encuesta aplicada a todos los trabajadores
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta realizada se evidencio que el mayor porcentaje de los empleados encuestados están de acuerdo en que se debe mejorar el área de talento humano, para crear un ambiente de trabajo positivo y adaptarse a los cambios del entorno, mientras que las demás personas manifiesta que se debe mejorar el área de administración ya que permite a optimizar.

Conclusión de los resultados

El clima organizacional es muy importante dentro de la organización debido a que favorece a que los empleados puedan tener un mejor desempeño y un nivel de rendimiento favorable lo cual beneficia a la empresa logrando alcanzar los objetivos institucionales.

También, se ha identificados que aún existe elementos de clima organizacional que se encuentran en situación de riesgos tales como: comunicación, liderazgo, trabajo en equipo el incentivo que ofrece la Empresa Corporación Nacional de Electricidad.

Mejorar las planificaciones de estrategias mediante comunicación abierta entre los altos mando y los subordinados, con la integración, creatividad, pausas activas, actividades de refuerzos, capacitación de liderazgo, y así poder tener un mejor ambiente de trabajo adecuado dentro a cada área, que realizan las actividades diarias los empleados de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad.

Entrevista realizada al gerente Fabián Cárdenas

Objetivo: Obtener información relevante sobre el Clima Organizacional y su Incidencia en el Bienestar de Talento Humano dentro de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad del Cantón Guaranda 2023

1. ¿A su criterio cree usted que la Empresa Corporación Nacional de Electricidad se preocupa por mantener elevado el nivel de motivación de sus empleados?

El Ing. Fabian Cárdenas manifiesta que no se cumple todas las actividades que tiene la empresa como: incentivos, presupuesto, capacitación, motivacional también se realiza evaluaciones al año

2. ¿Desde su punto de vista considera usted que los altos mandos de la empresa están predispuestos a escuchar las dudas y opiniones de los empleados?

El señor gerente manifestó que en su mayoría si, jefes y líderes están prestos para escuchar casi a todos los trabajadores.

3. ¿A su criterio como considera el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad?

La opinión del gerente fue que sus actividades son buenas ya que son planteadas dentro de sus cargos mismos también planifica que sus jefes inmediatos les entregue todas las actividades asignadas.

4. **¿De qué manera se manejan los conflictos laborales dentro de la Empresa?**

Manejar los conflictos laborales dentro de una empresa requiere un enfoque multifacético que incluya comunicación abierta, mediación, fomento del trabajo en equipo, entrenamiento en habilidades de resolución de conflictos y seguimiento continuo. La gestión efectiva de conflictos puede ayudar a promover un ambiente de trabajo positivo para todos los empleados.

5. **¿Dentro de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad las funciones se encuentran claramente definidas?**

El gerente cuenta que, si tiene un manual de función el mismo que ya se encuentra establecido, pero no lo socializa a los empleados de las diferentes actividades y cuenta con las funciones claras para cada personal dependiendo el cargo que ocupe.

6. **¿En la Empresa Corporación Nacional de Electricidad existe el compromiso de apoyar el trabajo que realizan sus empleados?**

A través del criterio del gerente nos menciona que la Corporación Nacional de Electricidad demuestra su compromiso de apoyar el trabajo que realizan sus empleados a través de diversas iniciativas y prácticas que promueven el desarrollo profesional, el bienestar laboral.

7. **¿Ha capacitado usted como gerente a los empleados sobre los reglamentos que existen en la Empresa?**

El gerente establece que cada director lideres maneja cada departamento y ellos deben realizar capacitación a los empleados sobre los reglamentos que hay en la empresa, pero no a todos les capacitan por falta de tiempo en la empresa.

8. ¿Las políticas reglas y normas de la Empresa se encuentran claramente definidas dentro de la organización?

Manifiesta que es fundamental que las políticas, reglas y normas de la empresa estén claramente definidas y comunicadas a todos los empleados ya que esto ayuda a promover un ambiente de trabajo seguro, justo y productivo, y contribuye a la cohesión y eficacia de la organización en su conjunto.

Análisis de la entrevista

Se aplicó una entrevista al Ing. Fabián Cárdenas en el cual manifestó que la Empresa Corporación Nacional de Electricidad, en Guaranda puede proporcionar una visión integral de los desafíos, iniciativas y estrategias de la empresa, así como su impacto en la comunidad, liderazgo, trabajo en equipo e incentivos. Esta información es crucial para entender mejor el contexto en el que opera CNEL y las acciones que se están tomando para mejorar el servicio eléctrico en Guaranda, también mencionó que una planificación adecuada y el compromiso de los trabajadores de CNEL, ayuda a obtener mejor rendimiento en cada una de las actividades donde el líder está dispuesto a escuchar todas las inquietudes de los empleados.

La empresa cuenta con un manual de funciones ya establecido, pero no se ha socializado a los empleados que han ingresado recientemente por falta de planificación y tiempo, así haciendo que los trabajadores nuevos tengan conflictos laborales dentro de la empresa. La Empresa Corporación Nacional de Electricidad con el desarrollo profesional y el bienestar laboral obtendrá mejores resultados en brindar servicios a todos los ciudadanos, cabe señalar que cada líder debe manejar un área para capacitar a los empleados ingresados recientemente sobre los reglamentos, leyes y normas que están establecidas en la empresa.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

TEMA

PROPONER ESTRATEGIAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL BIENESTAR DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD.

Figura 20.

Logo de la Empresa



Nota: *Logo de la Empresa Corporacion Nacional de Electricidad*
URL: *https://www.remove.bg/es/upload*

5.1 Antecedentes

La Empresa Corporación Nacional de Electricidad Guaranda se constituyó mediante escritura pública de fusión el 15 de diciembre de 2008; y estuvo integrado por las disueltas empresas eléctrica de distribución: Bolívar S.A. Además, a lo largo de su historia la Empresa Corporación Nacional de Electricidad que está ubicado Avenida Guayaquil y Manabí Cdla. / Coloma Román Norte. Alado de la empresa de Agua Potable y Alcantarillado cuenta con su infraestructura propia y tiene 179 empleados que brinda servicio a la toda ciudadanía en general.

Tiene como objeto brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores.

En los últimos años CNEL EP, con una fuerte inversión en el desarrollo de proyectos, ha fortalecido la infraestructura civil, tecnológica y el sistema eléctrico de Subtransmisión, distribución y alumbrado público en las 10 provincias a las cuales sirve, lo que sumado a las políticas, planes de operación, mantenimiento y comerciales, así como la incorporación de nuevos técnicos capacitados y debidamente equipados, ha hecho posible mejorar los indicadores de calidad del servicio y de pérdidas de energía eléctrica,. Actualmente, CNEL EP, es por su nivel de ingresos, la cuarta mayor empresa del país, cubre con su servicio el 44% del territorio nacional y provee de energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana (CNEL, 2008)

5.2 Justificación

Con las estrategias se propone mejorar el clima organización con la finalidad de hacer énfasis sobre la comunicación en el ambiente de trabajo, el liderazgo ya que cumple el rol más importante, debido a que motiva al desarrollo del Talento Humano dentro de la institución.

Dentro de la estrategias se va a mejora la planificación de la actividades que se ha generado en el desempeño laboral de los empleados en la Empresa Corporación Nacional de Electricidad de la ciudad de Guaranda permitiendo mejorar aspectos de relevancia como: la comunicación abierta y participativa fomentando el esfuerzo y el trabajo integración, las charlas, reuniones, capacitaciones con el propósito de dar solución a los problemas de la institución generando a los empleados aspectos positivos y esto puede aumentar la creatividad y el compromiso de los empleados para el buen desarrollo de un clima laboral dentro de la empresa.

5.3 OBJETIVOS

Objetivo General:

Proponer estrategias del clima organizacional para el mejoramiento del Bienestar de Talento Humano en la Empresa Corporación Nacional de Electricidad.

5.4 ANÁLISIS SITUACIONAL

Entidad: Corporación Nacional de Electricidad (CNEL).
Ubicación: Guaranda.
Dirección: Avenida Guayaquil y Manabí Cdla. / Coloma Román Norte.
Trabajadores: 179.

Para determinar la situación actual de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad de la ciudad de Guaranda (CNEL), se ha tomado en cuenta la información obtenida de las diferentes fuentes de información como las encuestas y entrevistas, que proporcionaran la información necesaria para la implementación de estrategias de mejora.

Se realizará las estrategias del clima organizacional para la Empresa Corporación Nacional de Electricidad de la ciudad de Guaranda, con el objetivo de reducir los problemas en los siguientes ámbitos identificados en el análisis de la información:

- Integrar a todos los participantes en el grupo de trabajo.
- Proporcionar liderazgo en grupos de trabajo.
- Informar los valores que tiene la empresa (CNEL) a los trabajadores.
- Motivar a los empleados a través de incentivos.
- Mejorar la comunicación entre todos los trabajadores del (CNEL).

Para identificar los puntos negativos de la Empresa (CNEL), partimos desde el análisis AI, AE, FODA, así poder desarrollar las ESTRATEGIAS, para mejorar la institución.

5.5. Análisis Interno y Externo

Para el respectivo análisis de la estrategia en la Empresa (CNEL) tomamos en cuenta los aspectos internos como son fortalezas y debilidades, así como también aspectos externos las oportunidades y amenazas de la Empresa (CNEL), por lo tanto, se determinará cuáles son los aspectos más importantes que vamos a considerar en la matriz FODA.

5.5.1 Análisis internos

Las fortalezas de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad proporcionan diversos beneficios que contribuyen a su éxito y sostenibilidad.

Tabla 17.

Fortalezas

N°	Fortaleza	Alto	Medio	Bajo
1	Infraestructura propia.	**X**		
2	Proyectos en marcha		**X**	
3	Disponibilidad de los recursos.		**X**	
4	Misión, visión, metas y objetivos.	**X**		
5	Amplia participación en el mercado.	**X**		
6	Calidad de servicios.			**X**
7	La empresa CNEL es único	**X**		
8	Mantenimiento de sistemas tecnológico	**X**		
9	Atención al cliente adecuada y prudente		**X**	
10	Implementar mecanismo para alcanzar niveles de recaudación		**X**	
11	Tecnología de punta	**X**		

Nota: Análisis de interno Fortaleza
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Las fortalezas de la empresa Corporación Nacional de Electricidad pueden traducirse en una mejor eficiencia operativa, innovación, reputación, solidez financiera, capacidad de expansión, calidad del capital humano y sostenibilidad, todos ellos contribuyen a su éxito y crecimiento sostenido en el sector energético.

Debilidad

La debilidad en la Empresa como Corporación Nacional de electricidad puede tener varias implicaciones negativas que pueden afectar su operatividad, rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

Tabla 18.

Debilidades

N°	Debilidad	Alto	Medio	Bajo
1	Inadecuada comunicación	**X**		
2	Cartera vencida.		**X**	
3	Manual de función desactualizado	**X**		
4	Escaso socialización de los planes de incentivos.	**X**		
5	Poco liderazgo.	**X**		
6	La estructura orgánica de CNEL desactualizada	**X**		
7	Débil capacitación del personal	**X**		
8	Mala calidad de sistemas nuevos		**X**	
9	Dificultad en la gestión de recursos humano.		**X**	
10	Tecnología y maquinaria obsoleta y mal utilizada no apta para el desempeño correcto del personal.		**X**	
11	Inadecuada Planificación de Desarrollo Urbano y Rural.	**X**		
12	Los trabajadores no cuentan con los equipos de protección adecuados para desempeñar sus labores.		**X**	
13	No se maneja adecuadamente el archivo de documentos, lo que dificulta el acceso y el control de registros.		**X**	
14	Falta de presupuesto para equipamiento y mantenimiento de los equipos e instalaciones.	**X**		

Nota: Análisis de interno Debilidades
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Para mitigar estos efectos, Corporación Nacional de Electricidad debe identificar sus debilidades y desarrollar estrategias específicas para abordarlas, como mejorar la eficiencia operativa, invertir en tecnología, capacitar a su personal y garantizar el cumplimiento regulatorio.

5.5.2 Análisis externo

Las oportunidades brindan numerosos beneficios a una Empresa Corporación Nacional de Electricidad, ayudándola a crecer, mejorar sus servicios.

Tabla 19.

Oportunidad

N°	Oportunidad	Alto	Medio	Bajo
1	Nuevas coberturas de alumbrado público.	**X**		
2	Realización del estudio para nueva línea de luz.	**X**		
3	Nuevas tecnologías para mejorar el servicio.	**X**		
4	Convenios institucionales y empresariales		**X**	
5	Eficiencia Energética		**X**	
6	Distribución y comercialización a nivel nacional.	**X**		
7	Modernización de Infraestructura		**X**	
8	La incorporación de clientes del mercado Artesanal.		**X**	
9	Sitio web para consulta de planillas.		**X**	
10	Entrega de proyectos de energía eléctrica.	**X**		
12	Evaluación del desempeño laboral	**X**		

Nota: *Análisis externo Oportunidades*
Elaborado por: *Caiza Flor & Quille Sandra*

Al aprovechar las oportunidades permite a Corporación Nacional de Electricidad mejorar su posición en el mercado, optimizar sus operaciones, aumentar la satisfacción del cliente y fortalecer su capacidad para enfrentar desafíos futuros.

Amenazas

Las amenazas pueden afectar significativamente a una Empresa como Corporación Nacional de Electricidad, comprometiendo su operación, reputación y sostenibilidad.

Tabla 20.

Amenaza

N°	Amenaza	Alto	Medio	Bajo
1	Retrasos de asignación de recursos		**X**	
2	Crisis económica	**X**		
3	Incremento de IVA	**X**		
4	Cambios climáticos	**X**		
5	Apagones de energías eléctricas	**X**		
6	Inseguridad.	**X**		
7	Inadecuada planificación		**X**	
8	Infractores de energía eléctrica		**X**	
9	Robo de trasformador, cables.		**X**	
10	Conexiones irregulares.		**X**	
11	Inestabilidad política y económica a nivel país.	**X**		
12	Pandemia		**X**	

Nota: Análisis externo Amenaza
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Para mitigar estos riesgos en la Empresa Corporación Nacional de Electricidad debe implementar estrategias proactivas de gestión de riesgos, tales como diversificación de proveedores, inversión en tecnología de punta, formación continua del personal, y la adopción de prácticas sostenibles y responsables. Además, es crucial mantener un plan de contingencia robusto para enfrentar posibles desastres naturales y cibernéticos.

5.6 MATRIZ FODA

El análisis DAFO, o análisis FODA, es una de las principales herramientas dentro de la planeación estratégica, principalmente empleado en la determinación de la posición estratégica de la organización analizada. Esta herramienta consiste en la construcción de una matriz mediante la identificación de un listado de factores internos (denominados fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que tienen un nivel de influencia dentro del desempeño de la organización. Luego de identificados los factores internos y externos, estos se contraponen unos con otros, con la finalidad de generar estrategias fundamentadas en las fortalezas de la organización para corregir sus debilidades.

Tabla 21.

Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• Infraestructura propia. • Misión, visión, metas y objetivos. • Amplia participación en el mercado • Empresa CNEL es único. • Mantenimiento de sistemas tecnológicos. • Tecnología de punta.	• Nuevas coberturas de alumbrado público. • Realización del estudio para nueva línea de luz. • Nuevas tecnologías para mejorar el servicio. • Distribución y comercialización a nivel nacional. • Entrega de proyectos de energía eléctrica. • Evaluación del desempeño laboral.
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
• Inadecuada comunicación. • Manual de función desactualizada. • Falta de socialización de los planes de incentivo. • Poco liderazgo. • La estructura de CNEL desactualizado. • Débil del personal. • Inadecuada planificación de desarrollo urbano y rural. • Falta de presupuesto para equipamiento y mantenimiento de los equipos e instalaciones.	• Crisis económica. • Incremento de IVA. • Apagones de energías eléctrica. • Inseguridad. • Cambios climáticos. • Inestabilidad política económica a nivel de país.

Nota: FODA
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

La matriz FODA proporciona una visión integral de la situación actual de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad, permitiendo la identificación de oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades. Esto facilita la toma de decisiones estratégicas, para mejorar el rendimiento empresarial en general.

5.7. FODA CRUZADA DAFO

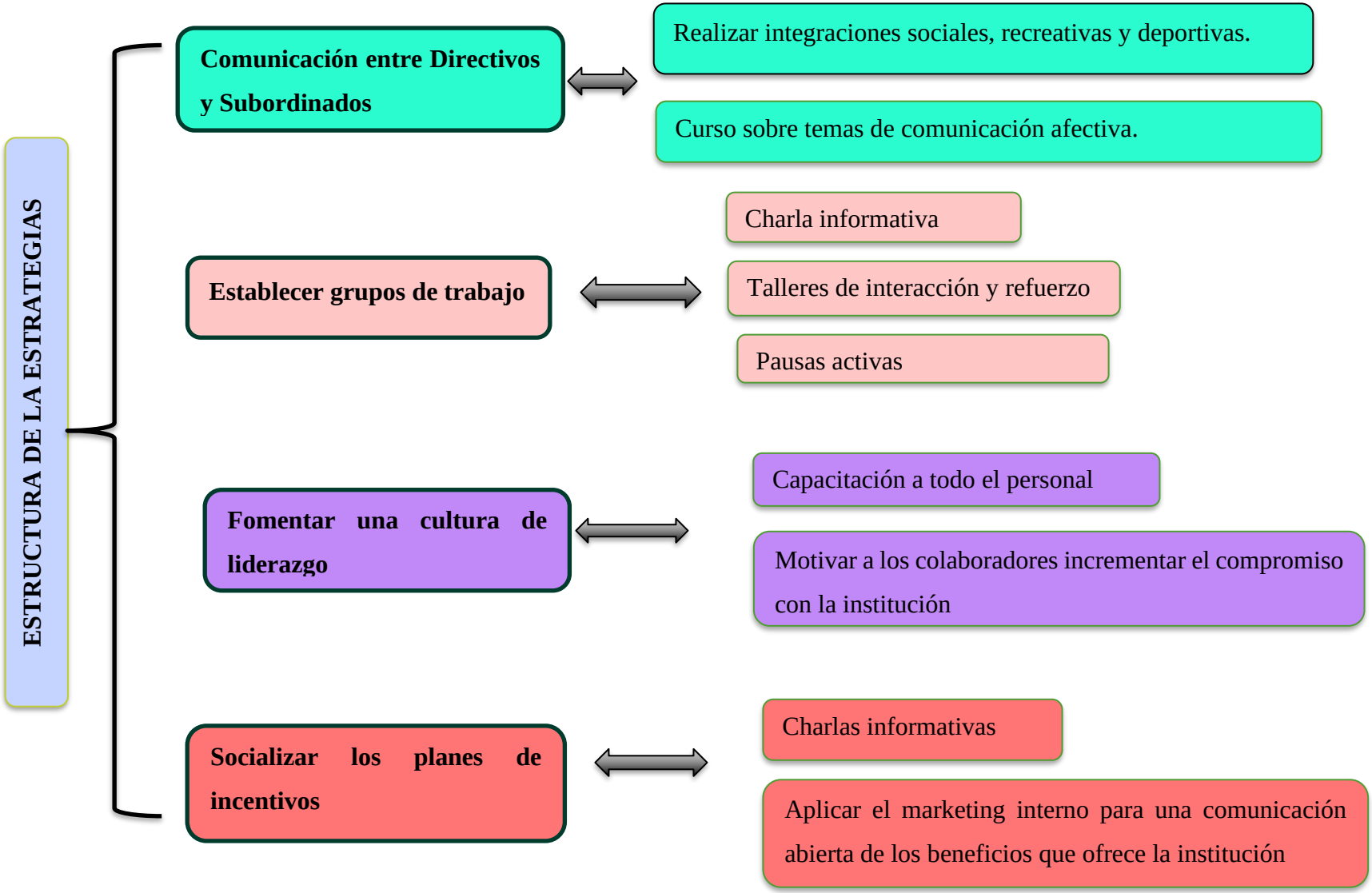
Tabla 22.

FODA CRUZADA DAFO

DAFO	**Debilidad**	**Fortaleza**
	• Inadecuada comunicación • Manual de función desactualizado. • Falta de socialización de los planes de incentivo. • Poco liderazgo. • La estructura de CNEL desactualizado. • Débil del personal. • Inadecuada planificación de desarrollo urbano y rural. • Falta de presupuesto para equipamiento y mantenimiento de los equipos e instalaciones	• Infraestructura propia • Misión, visión, metas y objetivos. • Amplia participación en el mercado. • Empresa CNEL es único • Mantenimiento de sistemas tecnológicos. • Tecnología de punta.
Amenaza	**Estrategia Supervivencia**	**Estrategia Defensiva**
• Crisis económica • Incremento de IVA • Apagones de energías eléctricas • Inseguridad • Cambios climáticos • Inestabilidad política y económica a nivel país.	Mejorar el plan de incentivo con el fin de obtener mejores resultados en cada una de las actividades asignadas. Así permitirá obtener mejor rendimiento al brindar incentivo mediante: bonos, viajes, regalos y economía.	Realizar estrategias de comunicación y planificación para mejorar la relación entre los directivos y los subordinados mediante: reuniones, eventos, programas y compromisos.

Oportunidad	Estrategia Retroalimentación	Estrategia Ofensiva
• Nuevas coberturas de alumbrado público. • Realización del estudio para nueva línea de luz. • Nuevas tecnologías para mejorar el servicio. • Distribución y comercialización a nivel nacional. • Entrega de proyectos de energía eléctrica. • Evaluación del desempeño laboral.	Fomentar una cultura de liderazgo dentro de la Empresa y en cada departamento para que exista un mejor liderazgo.	Establecer grupos de trabajo para dar soluciones a los diferentes problemas que se dan tanto interno como externo.

Nota: *FODA Cruzada*
Elaborado por: *Flor Caiza & Sandra Quille*


ESTRUCTURA DE LA ESTRATEGIAS
Comunicación entre Directivos y Subordinados
Realizar integraciones sociales, recreativas y deportivas.
Curso sobre temas de comunicación afectiva.
Establecer grupos de trabajo
Charla informativa
Talleres de interacción y refuerzo
Pausas activas
Fomentar una cultura de liderazgo
Capacitación a todo el personal
Motivar a los colaboradores incrementar el compromiso con la institución
Socializar los planes de incentivos
Charlas informativas
Aplicar el marketing interno para una comunicación abierta de los beneficios que ofrece la institución

La estructura de estrategias es esencial para asegurar que la empresa no solo define de sus objetivos, sino que también dispone de un plan claro y coherente para alcanzarlos de manera efectiva y eficiente. Ya que una estructura de estrategias bien diseñada y ejecutada puede mejorar significativamente la eficiencia, efectividad y competitividad de una organización.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

ESTRATEGIA 1

Nombre de la estrategia: Comunicación

La comunicación dentro de la institución juega un rol muy importante se considera un componente esencial para el entorno laboral la cual está centrada en satisfacer las necesidades individuales y colectivas de los empleados además de que ayuda y contribuye a expresar ideas y a dar soluciones a los distintos problemas que se presenta, si existe una buena comunicación entre empleados de la institución lograra alcanzar las metas y objetivos planteados.

Dentro de las estrategias de mejora que buscan incrementar el grado de comunicación que existe dentro de la Empresa a través de actividades de integración y cursos con temas referentes a la comunicación participativo.

5.8. Actividades de la estrategia

Tabla 23.

Plan de actividades de Comunicación entre Directivos y Subordinados

Estrategia	Objetivo	Acciones	Responsables	Tiempo	Recursos	Presupuesto
Realizar estrategias de comunicación y planificación para mejorar la relación entre los directivos y los subordinados mediante: reuniones, eventos, programas y compromisos.	Lograr una mejora significativa en su comunicación interna y externa, lo que llevará a una mayor eficiencia, productividad y satisfacción tanto de empleados como de clientes.	Realizar integraciones sociales, recreativas y deportivas.	Gerente	**15 días** 1 marzo a 15 de marzo del 2024	Transporte. Material recreativo.	$ 300
		Curso sobre temas de comunicación afectiva.	Gerente	**15 días** 5 de marzo al 20 marzo del 2024	Salón. Capacitador. Equipo tecnológico. Material de apoyo.	$ 500
Total				**1 meses**		**$ 800,00**

Nota: Plan de actividades de Comunicación
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Tabla 24.

Planificación de las actividades de integración deportivos y curso de comunicación

Actividades	Encargado	Lugar	Herramientas	Temas	Tiempo	Hora	Reconocimiento
Realización de integración deportivos	Director del deporte	Complejo de Guanujo	• Equipos de Deportes • Uniforme • Balón • Red • Pito	• Futbol • Ecuaboly	15 días 1 marzo a 15 de marzo del 2024	Un fin de semana De 9 am a 14 pm	Medallas a los equipos ganadores.
Curso de comunicación	Contrato del personal capacitado	Salón de la institución	• Laptop • Proyector • Esferos • Libretas	• Valores • Comunicación lingüística. • Intercambio de información. • Atención al cliente.	**15 días** 5 de marzo al 20 marzo del 2024	Los días lunes, miércoles de semana De 6 pm a 8 pm	Certificados de haber aprobado el curso.

Nota: Planificación de actividades de la Comunicación
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

TRABAJO DE INTEGRACIÓN Y TITULACIÓN

PARA EMPRESA CNEL

PLANIFICACIÓN DE CURSO DE COMUNICACIÓN

Tabla 25.

Planificación de actividades de curso de comunicación

<table>
<tr><th>Actividades</th><th>Días</th><th>Tiempo</th><th>Hora</th><th>Responsable</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Valores</td><td rowspan="3">Lunes</td><td>2 días

11de marzo del 2024</td><td>De 6: 00 a 7:00 pm</td><td rowspan="6">Gerente</td></tr>
<tr><td colspan="2">RECESO</td></tr>
<tr><td>Comunicación Lingüística</td><td>11 de marzo del 2024</td><td>7:10 a 8:00</td></tr>
<tr><td>Intercambio de información.</td><td rowspan="3">Miércoles</td><td>20 de marzo del 2024</td><td>5:00 a 6:00 pm</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Atención al cliente.</td><td colspan="2">RECESO</td></tr>
<tr><td>20 de marzo del 2024</td><td>6:10 a 7:00 pm</td></tr>
</table>

Nota: Planificación de actividades de curso de comunicación
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

ESTRATEGIA 2

Nombre de la estrategia: Trabajo en equipo

El trabajo en equipo dentro de la Empresa es de vital importancia porque permite que los empleados se relacionen entre sí y se logre la consecución de los objetivos y metas empresariales, el trabajo en equipo requiere establecer y definir roles y responsabilidades dentro de los equipos para que todos trabajen de manera ordenada además de ello se debe fomentar una buena comunicación entre empleados para que todo fluya y se cree un buen ambiente laboral.

Para que la Empresa logre obtener un buen trabajo en equipo se propone desarrollar la capacidad de trabajo en equipo que posee cada uno de los empleados para luego de esto realizar un análisis de las falencias que existen y establecer grupos de trabajo que siembren el sentido de pertenecía hacia la empresa.

Tabla 26.

Plan de actividades de trabajo en equipo

Estrategia	Objetivo	Acciones	Responsables	Tiempo	Recursos	Presupuesto
Establecer grupos de trabajo para dar soluciones a los diferentes problemas que se dan tanto interno como externo.	Crear un entorno donde el trabajo en equipo florezca, llevando a mejores resultados, mayor satisfacción de los empleados y una cultura organizacional más sólida y cohesiva.	Charla informativa.	Gerente. Jefes departamentales.	**1 mes** Del 1 abril al 30 de abril de 2024	Equipo tecnológico. Laminas expositivas. Material informativo.	$ 200,00
		Talleres de interacción.	Todos quienes conforman la institución.	**15 días** abril 5 al 20 de abril del 2024	Matriz causa y efecto.	$ 150,00
		Taller de refuerzo, actividades en conjunto.	Jefes designados por cada grupo de trabajo.	**15 días** Abril5 al 20 de abril del 2024	Matriz FODA.	$ 150,00
		Pausas activas de la institución hacia sus colaboradores.	Gerente	**1 mes** Del 1 abril al 30 de abril de 2024	Implementos deportivos Áreas de recreación.	$ 200,00
Total				**3 meses**		**$ 700**

Nota: Plan de actividades de trabajo en equipo
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Tabla 27.

Planificación de actividades de charlas informativos, talleres de integración y refuerzo.

Actividades	Encargado	Lugar	Herramientas	Temas	Tiempo	Hora	Reconocimiento
Charlas informativas	Expositor Gerente General	Salón del Hotel la loma	• Laptop • Proyector • Hoja • Esfero • Mesas y sillas	• Motivación • Coordinación • Confianza y compromiso • Comunicación entre el equipo.	**1 mes** Del 1 abril al 30 de abril de 2024	2 días a la semana De 5pm a 7 pm	Diplomas
Talleres de interacción refuerzo	Todo el personal	Salón de la institución	• Laptop • Proyector • Hoja • Esfero • Mesas y sillas	• Conocimientos de cooperar. • Resolución de conflictos.	**15 días** abril 5 al 20 de abril del 2024	1 día a la semana De 5 pm 7 pm	Felicitaciones Regalos
Pausas activas	Talento humano	Salón de la institución	• Ajedrez • Juegos de cruces • Adivinanzas	• Fortalecimiento de actividad física y mentales.	**1 mes** Del 1 abril al 30 de abril de 2024	4 días a la semana 20 minutos	Desestresar

Nota: Planificación de activades de Trabajo en Equipo
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

TRABAJO DE INTEGRACIÓN Y TITULACIÓN

PARA EMPRESA CNEL

PLANIFICACIÓN DE CHARLAS INFORMATIVAS, REFUERZO Y PAUSAS ACTIVAS

Tabla 28.

Planificación de actividades de motivación coordinación, confianza y compromiso.

<table>
<tr><th>Actividades</th><th>Días</th><th>Tiempo</th><th>Hora</th><th>Responsable</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Motivación</td><td rowspan="3">Martes</td><td>2 días
9 de abril de 2024</td><td>De 5: 00 a 6:00 pm</td><td rowspan="6">Jefes de departamentos</td></tr>
<tr><td colspan="2">RECESO</td></tr>
<tr><td>Coordinación</td><td>9 de abril de 2024</td><td>6:10 a 7:00pm</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Confianza y compromiso</td><td rowspan="3">Jueves</td><td>18 de abril de 2024</td><td>5:00 a 6:00 pm</td></tr>
<tr><td colspan="2">RECESO</td></tr>
<tr><td>Comunicación entre el equipo</td><td>18 de abril de 2024</td><td>6:10 a 7:00 pm</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Conocimientos de cooperar.</td><td rowspan="2">Miércoles</td><td>1 día
17 de abril del 2024</td><td>5:00 a 6:00 pm</td><td rowspan="2">Jefes asignados de cada grupo</td></tr>
<tr><td colspan="2">RECESO</td></tr>
</table>

Resolución de conflictos.		17 de abril del 2024	6:10 a 7:00 pm	
Fortalecimiento de actividad física y mental.	Lunes, martes, miércoles, jueves	**4 Días** 20, 21, 22, 23, 24 de abril de 2024	5:00 a 5:20 pm	Gerente

Nota: Planificación de actividades de charlas informativas
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

ESTRATEGIA 3

Nombre de la estrategia: Liderazgo

El liderazgo contribuye a la empresa al logro de sus objetivos y metas estratégicos, así como también permite tomar decisiones eficientes y oportunas dentro de la organización.

Dentro de las estrategias de mejora se propone para este elemento clave del clima organizacional promover la capacidad de liderazgo de los altos mandos a través de talleres interactivos, cursos sobre formación de liderazgo con lo cual se busca la intercalación de los diferentes niveles jerárquicos.

Tabla 29.

Plan de actividades de Liderazgo

Estrategia	Objetivo	Acciones	Responsables	Tiempo	Recursos	Presupuesto
Fomentar una cultura de liderazgo dentro de la Empresa y en cada departamento para que exista un mejor liderazgo.	Desarrollar líderes más efectivos, lo que resultará en un mejor desempeño organizacional, mayor satisfacción de los empleados, y una cultura más fuerte y adaptable.	Capacitación a todo el personal sobre temas de liderazgo participativo.	Jefes departamentales.	**1 mes** 1 de mayo al 30 de mayo del 2024	Salón. Capacitador. Equipo tecnológico. Material de apoyo.	$ 200,00
		Motivar a los colaboradores, incrementar el nivel de compromiso con la institución.	Jefes departamentales.	**1 mes** 1 de mayo al 30 de mayo del 2024	Salón de reuniones. Equipo tecnológico. Material de apoyo	$ 200,00
Total				**2 meses**		**$ 400,00**

Nota: Plan de actividades de Liderazgo
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Tabla 30.

Planificación de actividades de liderazgo y motivación.

Actividades	Encargado	Lugar	Herramientas	Temas	Tiempo	Hora	Reconocimiento
Liderazgo y motivación	Contratar al capacitador Talento humano y financiero	Salón del Hotel espejo	• Laptop • Proyector • Micrófono • Esfero • Libreta	• Cultura de liderazgo • Liderazgo participativo • Gestión del talento • Compromiso con el trabajo	**1 mes** 1 mayo al 30 de m del 2024	1 días a la semana De 2 pm 5pm	Certificado

Nota: Planificación de actividades de liderazgo
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

TRABAJO DE INTEGRACIÓN Y TITULACIÓN

PARA EMPRESA CNEL

PLANIFICACIÓN DE FOMENTAR UN LIDERAZGO Y LA MOTIVACIÓN

Tabla 31.

Planificación de actividades cultura de liderazgo, participativo, gestión de talento humano.

<table>
<tr><th>Actividades</th><th>Días</th><th>Tiempo</th><th>Hora</th><th>Responsable</th></tr>
<tr><td>Cultura de liderazgo</td><td rowspan="3">Martes</td><td>2 días
14 de mayo del 2024</td><td>De 2: 00 a 3:00 pm</td><td rowspan="5">Jefe de departamento</td></tr>
<tr><td colspan="2">RECESO</td></tr>
<tr><td>Liderazgo participativo</td><td>14 de mayo del 2024</td><td>3:10 a 4:00 pm</td></tr>
<tr><td>Gestión del talento</td><td rowspan="3">Jueves</td><td>23 de mayo del 2024</td><td>4:00 a 5:00 pm</td></tr>
<tr><td colspan="2">RECESO</td></tr>
<tr><td>Compromiso con el trabajo</td><td>23 de mayo del 2024</td><td>5:10 a 6:00 pm</td></tr>
</table>

Nota: *Planificación de actividades de Fomentar de liderazgo*
Elaborado por: *Caiza Flor & Quille Sandra*

ESTRATEGIA 4

Nombre de la estrategia: Incentivos

Los incentivos son un punto clave dentro de la empresa, se ofrecen con el fin de motivar y reconocer el trabajo que realiza cada empleado de la institución para obtener un clima laboral favorable y exista un mayor rendimiento y crecimiento se propone socializar estrategias de incentivos con el que cuenta la entidad debido a que muchos colaboradores desconocen la existencia del mismo.

Tabla 32.

Plan de actividades de Incentivos

Estrategia	Objetivo	Acciones	Responsables	Tiempo	Recursos	Presupuesto
Mejorar el plan de incentivo con el fin de obtener mejores resultados en cada una de las actividades asignadas. Así permitirá obtener mejor rendimiento al brindar incentivo mediante: bonos, viajes, regalos y economía.	Lograr un mejor empoderamiento con la calidad del trabajo promover la innovación y la satisfacción del cliente. Diseñar los incentivos de manera estratégica y alinearlos con los objetivos y valores de la organización para que sean efectivos.	Charlas informativas	Gerente	**1 semana** 10 de julio al 15 de julio 2024	Salón de reuniones Material de apoyo.	$ 100,00
		Aplicar el marketing interno para una comunicación abierta de los beneficios que ofrece la institución.	Gerente.	**1 semana** 10 de julio al 15 de julio 2024	Salón de reuniones. Equipo tecnológico.	$ 100,00
Total				**1 semana**		**$ 200,00**

Nota: Plan de actividades de Incentivos
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Tabla 33.

Planificación de actividades de charlas informativas, aplicar el marketing interno.

Actividades	Encargado	Lugar	Herramientas	Temas	Tiempo	Hora	Reconocimiento
Charlas informativas	Expositor Gerente General	Salón de la institución	• Laptop • Proyector • Hoja • Esfero • Mesas y sillas	• Reconocimiento • Bonos • Accenso • Viajes • Regalos	**1 semana** 10 de julio al 15 de julio 2024	1 días a la semana De 5 a 7 pm	Certificado
Aplicar el marketing interno	Gerente	Salón de la institución	• Internet • laptop • Página publicidad	Proyección y el compromiso del gerente	**1 semana** 10 de julio al 15 de julio 2024	1 día a la semana De 6 a 7 pm	Conocer el servicio que brinda la institución.

Nota: Planificación de actividades de incentivos
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

TRABAJO DE INTEGRACIÓN Y TITULACIÓN

PARA EMPRESA CNEL

PLANIFICACIÓN DE CHALAR INFORMATIVAS DE LOS INCENTIVOS Y APLICACIÓN DE MARKETING

Tabla 34.

Planificación de actividades de Charlas informativas del reconocimiento de los incentivos, proyección y el compromiso del gerente

Actividades	Días	Tiempo	Hora	Responsable
Reconocimiento Bonos	Jueves	**2 Días** 11 de julio 2024	De 5: 00 a 6:00 pm	Gerente
		RECESO		
Accenso		11 de julio 2024	6:10 a 7:00 pm	
Viaje	Lunes	15 de julio del 2024	5:00 a 6:00 pm	
		RECESO		
Regalos		15 de julio del 2024	6:10 a 7:00 pm	
Proyección y el compromiso del gerente	miércoles	10 de julio del 2024	6:00 a 7:00 pm	

Nota: Planificación de actividades de charlas informativas de los incentivos y aplicación de marketing
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Tabla 35.

Cronograma de actividades de la planificación

Cronograma						
Actividad	**Tareas**	**Responsable de tarea**	**Tiempo**	**Recurso necesario**	**Presupuesto**	**Responsable de Seguridad**
Mejorar la comunicación entre empleados	Realización de capacitaciones. Mantener informado todo lo que pasa de la empresa. Realización de programas (reuniones, eventos)	Capacitador con experiencia en comunicación. Planificación Talento humano Financiero	**1 mes** 1 marzo a 15 de marzo del 2024	Pizarra, Parlante, Marcadores, Micrófono, Proyectos, Call center, Programas de atención, Carteles,	$800	Director Financiero
Socializar el plan de incentivos de la institución	Realización de trabajo. Tarea bien realizada (instalaciones, cambio de medidor)	Financiero Planificación Evaluación de desempeño.	**1 semana** 10 de Julio al 15 de Julio 2024	Motivación al trabajador. Regalos, Bonos, Economía.	$200	Talento Humano Director Financiero
Definir un estilo de liderazgo dentro de la institución	Realización de tareas (mantenimiento de lámpara,	Personal capacitado en dirigir a los trabajadores.	**2 mes** 1 de abril al 30 de abril del 2024	Personal experto, Cuadernos, Esferos,	$ 400	Director Talento Humano

	cambio de cables) Trabajo al sector rural (inspección, proyectos entregados)			Documentos de guía Pizarra, Marcador,		
Fortalecer el trabajo en equipo.	Realizar equipos para distintas actividades. Realización de trabajo en equipo. Realización de juegos (corridas, adivinanzas, fútbol, básquet) Realización de eventos (cumpleaños, reuniones, aniversarios)	Gerente Financiero	**1 mes** Del 1 mayo al 30 de mayo de 2024	Cuaderno. Esfero. Computadoras, Parlantes, Micrófono, Pizarra. Marcador.	$ 700	Talento Humano Director Financiero
Total			**4 meses con 7 Días**		**$ 2100**	

Nota: Cronogramas de actividades de la planificación
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Total, del proyecto

El tiempo de la duración para mejorar los problemas de la institución es de 4 meses con 7 días, con un presupuesto de $2100 dólares, lo cual permitirá a la empresa CNEL tener una mayor rentabilidad

CONCLUSIONES

- Para la profundización del problema de investigación se realizó una búsqueda de diferentes fuentes bibliográficas sobre las variables dependientes e independientes, lo cual la información obtenida permitió tener un mejor conocimiento sobre el clima organizacional y el bienestar de talento humano.
- La Empresa Corporación Nacional De Electricidad (CNEL), de la ciudad Guaranda está pasando por un mal momento, ya que los trabajadores no tienen claro sobre el trabajo en equipo, desarrollo de un conjunto de habilidades interpersonales y emocionales, lo cual el trabajo de investigación está basado en mejorar el rendimiento laboral, liderazgo, incentivos, trabajo en equipo y comunicación de todos los trabajadores.
- En la realización de las estrategias se partió desde un diagnóstico de la empresa (CNEL), identificando los puntos negativos y positivos. Donde se determinaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que nos ayudaron a identificar las estrategias, logrando así aprovechar al máximo las oportunidades y fortalezas. Para concluir se desarrolló la planificación de cada uno de las estrategias que permitirá mejorar a la empresa (CNEL), con la finalidad de cumplirse en un plazo de 4 meses con 7 días, con un presupuesto de $2100 dólares.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa Corporación Nacional de Electricidad mejorar el clima organización dentro del ambiente de trabajo, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, incentivos, y así tener un mejor progreso y rendimiento en los avances del servicio eléctrico con el propósito de fortalecer a la institución.
- Se recomienda aplicar las estrategias de mejoramiento en la empresa Corporación Nacional De Electricidad (CNEL), con la finalidad de que se cumplan todas las actividades planteadas, para que de esta manera se mejore el clima organizacional.
- Se recomienda a los empleados de la empresa (CNEL), fortalecer las planificaciones a las actividades para mejorar el ambiente laboral de todo los que conforman la Empresa Corporación Nacional de Electricidad.

BIBLIOGRAFÍA

Administracion. (16 de 09 de 2020). *concepto de administración*. Obtenido de https://concepto.de/administracion/#ixzz8VRv3SAf9

Administración, n. i. (2019). *normas internas de la administración del talento humano de la empresa*. Obtenido de normas internas de la administración del talento humano de la empresa: https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2019/01/Normas-Internas-de-la-Administraci%C3%B3n-del-Talento-Humano-NIATH.pdf

Alban, G. P. (01 de 07 de 2020). *Investigación descriptiva.* Obtenido de http://virtual.urbe.edu/tesispub/0089884/cap03.pdf

Arias, E. R. (01 de 09 de 2020). *Definición de investigación de campo.* Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html

blgroup. (27 de septiembre de 2021). *liderazgo.* Obtenido de https://www.blgroup.com.mx/post/estilos-de-liderazgo

Bogan, T. (2020). *entrevista.* Obtenido de la entrevista: http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf

Cardozo, L. (1 de 03 de 2021). *Definición de calidad de servicio*. Obtenido de https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/

Carrasco, D. S. (2021). *Metodología de Investigación.* Obtenido de universo: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04772016000100012

Chiavenato. (2020). Talento Humano. En CHIAVENATO, *Gestión Del Talento Humano.* mexico: 3a.

Chiavenato, I. (2018). México: Tercera.

Chiavenato, I. (2019). México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.

CNEL. (2008). *CNEL EP*. Obtenido de CNEL EP: https://www.cnelep.gob.ec/historia/

Coomeva, C. (07 de 06 de 2022). *Politicas organizacionales*. Obtenido de https://blog.coomeva.com.co/post/politica-organizacional-que-es-y-para-que-sirve/197

Cortes, D. (15 de 03 de 2024). *Conflicto.* Obtenido de https://www.cesuma.mx/blog/que-es-un-conflicto.html

Decreto legislativo. (s.f.). Obtenido de Decreto legislativo: https://infopublic.bpaprocorp.com/banco-de-leyes/decreto-supremo-005-90-pcm

Espinoza, N. V. (2020). Clima laboral. *Artículo de investigación*.

Etecé, E. (23 de noviembre de 2023). *Incidencia*. Obtenido de https://concepto.de/incidencia/

Felipa, P. B. (2023). *talento humano.*

Garcia Abriojo, W. e. (2020). *LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL*. Perú.

García, A. M. (01 de 11 de 2021). *Cooperación*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/cooperacion.html

Gaviria Zamora, N. (2022). *personal, La influencia del clima organizacional y satisfacción laboral en la rotación de.* unicatolica.

Gómez, D. (11 de octubre de 2023).

Kelsen. (2021). *Contrato.*

Lewin, K. (2020). Obtenido de Relaciones .

Lifeder. (03 de 02 de 2022). *Estructura*. Obtenido de https://www.lifeder.com/estructura/

Lisboa, R. (03 de 07 de 2019). *Valores Gerencales*. Obtenido de https://rockcontent.com/es/blog/valores-de-una-empresa/

Lucas, C. F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso*. Obtenido de El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/

Lucena, P. (25 de 03 de 2024). *Estructura de talento humano*. Obtenido de https://www.cesuma.mx/blog/cual-es-la-estructura-de-recursos-humanos.html#:~:text=La%20estructura%20de%20recursos%20humanos

%20proporciona%20una%20base%20s%C3%B3lida%20para,de%20compensaciones%20y%20beneficios%20equitativos.

Malhotra. (2021). *La investigación.* Obtenido de poblacion: https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/3144

María del C. Lapo-Maza, M. A.-U. (2018). Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador.

Martínez, A. M. (2018). Gestión del talento humano. *Revista Venezolana de Gerencia*.

Méndez, M. (2021). *Clima Organizacional y su Diagnóstico.* España: Narcea S.A.

Moncayo, D. F. (2019). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de file:///C:/Users/Smart%20Electronics/Downloads/Dialnet-ElClimaOrganizacionalDentroDeUnaEmpresa-9163376.pdf

Nacional, A. (2018). *DERECHOS DEL BUEN VIVIR.* Quito.

Nacional, A. (2023). LEY ORGÁNICA DEL DERECHO AL CUIDADO HUMANO . En A. Nacional, *Asamble Nacional* (pág. 8). Quito.

Pérez, A. (29 de 03 de 2021). *Organizacion*. Obtenido de https://www.obsbusiness.school/blog/organizacion-empresarial-caracteristicas-objetivos-y-tipos-de-organizacion

Ramos, K. A. (2022). *Propuesta de Mejora del clima organizacional para la efectiva productividad.*

Redalyc. (2022). *talento humano.*

Reyes, L. (2020). *INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.* Obtenido de https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6630/La%20investigaci%C3%B3n%20documental%20para%20la%20comprensi%C3%B3n%20ontol%C3%B3gica%20del%20objeto%20de%20estudio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins. (2021). *Estructura Organizacional.*

Rodrigues, N. (31 de 07 de 2023). *Crecimiento Organizacionales*. Obtenido de https://blog.hubspot.es/sales/crecimiento-empresarial

Samaniego, W. (2022). *PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO - RIOBAMBA.* Ambato.

Sampieri, R. (2022). *Metodologia de la investigacion.* Mexico.

Sanches, C. (6 de Abril de 2021). *fases del talento humano.* Obtenido de https://www.sage.com/es-es/blog/procesos-subprocesos-recursos-humanos/

Tamayo, M. (2020). *Metodologia de la investigacion.* Mexico.

Tamayo, M. (2022). *que es encuesta*. Obtenido de encuesta: https://www.redalyc.org/journal/5530/553066097005/

Thinking, D. (2021). *Desafio.*

Thompson, I. (2019). *Definición de Comunicación*. Obtenido de https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html

Trabajo, C. d. (22 de junio de 2020). Obtenido de https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf

Trabajo, E. M. (2018). Normativa Tecnica para medición del clima Laboral cultura Organizacional .

Usanos, R. (2022). *Edentidad.* Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaIdentidad-8730044.pdf

ANEXOS

Cronograma de tareas de proyecto de investigación

Anexo 1.

Cronograma de tareas de proyecto de investigación

N°	Actividad	Mes	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Julio			
		Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Solitud de autorización de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad. Guaranda																																	
2	Prestación de tema																																	
3	Aprobación del tema en el consejo universitario																																	
4	Elaboración del ante proyecto de integración curricular																																	
5	Presentación del ante proyecto																																	
6	Revisión de la corrección al anteproyecto y asignación de pares académicos																																	
7	Entrega de anteproyecto a los pares académicos para la revisión																																	

8	Revisión del anteproyecto por parte de los pares académicos y emisión y recomendaciones																																
9	Acoger las observaciones de los pares académicos y presentar el certificado del cumplimiento																																
10	Desarrollo de trabajo de trabajo de integración curricular (proyecto), con asesoramiento del director																																
11	Revisión del proyecto por parte de los pares académicos y emisión de recomendación																																
12	Emisión de certificado de validación para la defensa con la firma del director y los pares académicos y certificado de coincidencia no accidental emitido por el director																																
13	Recepción del proyecto con las respectivas certificaciones de la defensa																																
14	Aprobación del cronograma de defensa de los trabajos de integración curricular																																

15	Defensa del trabajo de integración curricular																																
16	Entrega del Empastado																											X					

Nota: Cronograma de tareas de proyecto de investigación
Elaborado por: Caiza Flor & Quille Sandra

Anexo 2.

Presupuesto

Tabla 36.

Presupuesto

Presupuesto				
Suministro de Oficina	**Unidad**	**Cantidad**	**Valor unitario**	**Total**
Esferos	Unidad	4	$ 0,60	$ 2.40
Papel bond	Resma	4	$ 4,50	$ 18.00
Tabla porta hojas	Unidad	2	$ 2,00	$ 4,00
Carpetas de cartón	Unidad	2	$ 0,50	$ 1.00
Cuaderno	Unidad	2	$ 2,50	$ 5.00
Lápiz	Unidad	2	$ 0,50	$ 1,00
Borrador	Unidad	1	$ 0,35	$ 0,35
Calculadora	Unidad	2	$ 15,00	$ 30.00
Flash	Unidad	2	$ 7,00	$ 14,00
Total				$ 75,75
Impresiones y servicios				
Impresiones	Unidad	100	$ 0,10	$ 10,00
Copias	Unidad	100	$ 0,05	$ 5,00
Hoja de oficio	Unidad	1	$ 0,50	$ 1,00
Arreglo de computadora	Unidad	1	$ 170,00	$ 170,00
Computadora		1	$ 500,00	$ 500,00
Anillados	Unidad	1	$ 3,00	$ 3,00
Internet	Mes		$ 25,00	$ 25,00
Transporte	Viajes	30	$ 0,25	$ 7,50
Otros gastos				$ 30,00
Total				$ 751,5
Total, del presupuesto				**$ 827.25**

Anexo 3.

Formato de encuesta aplicada

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Facultad Ciencias Administrativas Gestión Empresarial E Informática.

Carrera Administración de Empresas

Objetivo: Obtener información relevante sobre el clima organizacional y su incidencia en el bienestar de talento humano dentro de la empresa Corporación Nacional de Electricidad del cantón Guaranda 2023

1. **¿Cómo considera usted la comunicación entre los empleados de la empresa?**

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular

2. **¿Conoce de la existencia de un reglamento de funciones dentro de la empresa (manual de funciones)?**

- Si
- No

3. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral que existe en la empresa?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular

4. ¿Se genera un adecuado liderazgo dentro de la organización?

- Si
- No

5. ¿Cuál de los siguientes liderazgos se aplica con más frecuencia en la empresa?

- Liderazgo democrático
- Liderazgo transaccional
- Liderazgo transformación
- Liderazgo situacional
- Liderazgo orientado a las personas

6. ¿Se realizan evaluaciones del desempeño dentro de la empresa Corporación Nacional de Electricidad?

- Si
- No

7. ¿Cada que tiempo se realizan las evaluaciones del desempeño laboral dentro de la empresa Corporación Nacional de Electricidad?

- Cada 6 meses
- Cada año
- Cada 2 años

8. ¿Hay recompensas o incentivos por el cumplimiento de las actividades?

- Si
- No

9. Qué tipo de recompensa o incentivos fomenta la empresa Corporación Nacional de Electricidad hacia sus trabajadores

- Bonos
- Reconocimiento
- Capacitación
- Seguridad laboral
- Confianza laboral
- Ninguna

10. ¿Qué tipo de sanción ha recibido usted dentro de la empresa Corporación Nacional de Electricidad?

- Amonestación verbal o escrita
- Suspensión del empleo o sueldo
- Despido disciplinario
- Ninguna

11. ¿Considera usted que el clima organizacional contribuye a mejorar el bienestar laboral de la empresa Corporación Nacional de Electricidad?

- Si
- No

12. ¿Desde su perspectiva, que arias pueden ser mejoradas para el desarrollo de las actividades d trabajo?

- Talento humano
- Áreas de administración
- Comercialización
- Planificación
- Dirección técnica

Anexo 4.

Formato de entrevista aplicada al Gerente

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Facultad Ciencias Administrativas Gestión Empresarial E Informática.

Carrera Administración de Empresas

Entrevista realizada al gerente Fabián Cárdena

Objetivo: Obtener información relevante sobre el clima organizacional y su incidencia en el bienestar de talento humano dentro de la empresa Corporación Nacional de Electricidad del cantón Guaranda 2023

1. **¿A su criterio cree usted que la Empresa Corporación Nacional de Electricidad se preocupa por mantener elevado el nivel de motivación de sus empleados?**

El señor gerente manifiesta que no se cumple todas las actividades que tiene la empresa como: incentivos, presupuesto, capacitación, motivacional también se realiza evaluaciones al año

2. **¿Desde su punto de vista considera usted que los altos mandos de la empresa están predispuestos a escuchar las dudas y opiniones de los empleados?**

El señor gerente manifestó que en su mayoría si, jefes y líderes están prestos para escuchar casi a todos los trabajadores.

3. **¿A su criterio como considera el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad?**

La opinión del gerente fue que sus actividades son buenas ya que son planteadas dentro de sus cargos mismos también planifica que sus jefes inmediatos les entregue todas las actividades asignadas.

4. ¿**De qué manera se manejan los conflictos laborales dentro de la Empresa?**

Manejar los conflictos laborales dentro de una empresa requiere un enfoque multifacético que incluya comunicación abierta, mediación, fomento del trabajo en equipo, entrenamiento en habilidades de resolución de conflictos y seguimiento continuo. La gestión efectiva de conflictos puede ayudar a promover un ambiente de trabajo positivo para todos los empleados.

5. **¿Dentro de la Empresa Corporación Nacional de Electricidad las funciones se encuentran claramente definidas?**

El gerente cuenta que, si tiene un manual de función el mismo que ya se encuentra establecido, pero no lo socializa a los empleados de las diferentes actividades y cuenta con las funciones claras para cada personal dependiendo el cargo que ocupe.

6. ¿**En la Empresa Corporación Nacional de Electricidad existe el compromiso de apoyar el trabajo que realizan sus empleados?**

A través del criterio del gerente nos menciona que la Corporación Nacional de Electricidad demuestra su compromiso de apoyar el trabajo que realizan sus empleados a través de diversas iniciativas y prácticas que promueven el desarrollo profesional, el bienestar laboral, el reconocimiento del desempeño y la seguridad en el trabajo.

7. **¿Ha capacitado usted como gerente a los empleados sobre los reglamentos que existen en la Empresa?**

El gerente establece que cada director lideres maneja cada departamento y ellos deben realizar capacitación a los empleados sobre los reglamentos que hay en la empresa no a todos les capacitan por falta de tempo en la empresa.

8. **¿Las políticas reglas y normas de la Empresa se encuentran claramente definidas dentro de la organización?**

Manifiesta que es fundamental que las políticas, reglas y normas de la empresa estén claramente definidas y comunicadas a todos los empleados ya que esto ayuda a promover un ambiente de trabajo seguro, justo y productivo, y contribuye a la cohesión y eficacia de la organización en su conjunto.

Anexo 5.

Entrevista aplicada al Ing. Fabián Cárdenas en la empresa Corporación Nacional de Electricidad



Anexo 6.

Encueta realizada a los empleados de la empresa Corporación Nacional de Electricidad



Anexo 7.

Carta de Aceptación de la Empresa CNEL

REPÚBLICA
DEL ECUADOR

Oficio Nro. CNEL-BOL-ADM-2023-0630-O

Guaranda, 08 de diciembre de 2023

Asunto: Autorización para continuidad proyecto de tesis - Señoritas Sandra Margoth Quille Yallico y Flor María Caiza Ruiz

Señorita
Sandra Margoth Quille Yallico

Señorita
Flor Maria Caiza Ruiz
En su Despacho

De mi consideración:

En atención a oficio sin número de fecha 04 de diciembre de 2023, mediante el cual solicitan la autorización el desarrollo del proyecto de investigación del tema de tesis tema "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL BIENESTAR DE TALENTO HUMANO; me permito informar Señoritas estudiantes la aceptación para el proyecto de investigación, por tanto, solicito cumplir con las siguientes condiciones:

- El o la estudiante deberá tener las 3 dosis de vacunación de COVID-19 (carné de vacunación).
- El o la estudiante deberá presentar un certificado de seguro médico o de vida.
- El o la estudiante deberá presentar hoja de vida, solicitud de prácticas y cartilla histórica de notas y materias aprobadas.
- Mantener convenio vigente con la Institución solicitante.

Previo al ingreso de los estudiantes se deberá coordinar con el médico ocupacional de la Unidad de Negocio Bolívar la ficha de ingreso.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Enrique Javier Veloz Zambrano
ADMINISTRADOR DE UN CNEL EP, ENCARGADO - BOL

Referencias:
- CNEL-BOL-ADM-2023-1447-E

Anexos:
- 405-12-2023-161540.pdf

Copia:
Señor Ingeniero
Rolando Patricio Gaibor Guerrero
Lider Talento Humano - BOL

CNEL EP
CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD
UNIDAD DE NEGOCIO BOLÍVAR
GUARANDA - ECUADOR

CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
GUARANDA - ECUADOR

ENRIQUE JAVIER VELOZ ZAMBRANO

Anexo 8.

Certificado de Turnitin

UEB
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ECON. FIERRO BARRAGÁN SERGIO ENRIQUE EN CALIDAD DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL BIENESTAR DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2023",** presentado por **CAIZA RUIZ FLOR MARÍA y QUILLE YALLICO SANDRA MARGOTH** estudiante de la **carrera de Administración de Empresas** paso el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin reflejado un **porcentaje de similitud de 8%** cómo se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 04 de junio del 2024

Atentamente,

Econ. Fierro Barragán Sergio Enrique
Director

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Anexo 9.

Captura de Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL BIENESTAR DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA CORPORACIÓN

AUTOR

FLOR CAIZA RUIZ; SANDRA QUILLE

RECUENTO DE PALABRAS

20515 Words

RECUENTO DE CARACTERES

123158 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

130 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.5MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 3, 2024 9:04 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 3, 2024 9:06 PM GMT-5

● 8% de similitud general

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

- 7% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

0200967961

Resumen

Anexo 10.

Certificado de link de la biblioteca