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 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023."

AUTORA:

DORIS ESTEFANÍA CHILENO ROCHINA

DIRECTOR
ING. RAMIRO FERNANDO JARAMILLO VILLAFUERTE

PARES ACADÉMICOS
ING. LUIS RICARDO VILLACÍS MONAR
LIC. GINA MARISOL ACEBO DEL VALLE

GUARANDA – ECUADOR
2023

TEMA

"El clima organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Guaranda provincia Bolívar, año 2023."

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por haberme dado salud y la oportunidad para poder cumplir con mi objetivo deseado, a mis padres que siempre me han apoyado a pesar de todo, a mi compañero de vida por estar conmigo a pesar de los malos y buenos momentos apoyándome moralmente para cumplir con mi sueño, al ingeniero Ramiro Jaramillo director de mi proyecto por haberme guiado cada uno de los pasos y revisado, a los pares académicos ingeniero Ricardo Villacís y licenciada Gina Acebo por hacer todo lo posible para llegar a culminar el trabajo con éxito.

Mi gratitud a la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda por haberme brindado la información necesaria, para poder culminar con éxito el proyecto.

Chileno Doris

DEDICATORIA

Dedico primeramente a Dios por darme vida y salud, a mis padres por el apoyo que me brindan todo el tiempo, hacer una persona buena siempre humilde en toda mi vida, también a mis compañeros, amigos, hermanas por apoyarme y darme fuerzas para lograr mis sueños. A mi sobrinito que desde el cielo me protege y me cuida de todo mal.

A mi compañero de vida en especial que me acompaña durante el transcurso de mi vida, siempre está ahí apoyándome económicamente y moralmente en cada uno de mis sueños. También a mis hijos que son la razón de mi vida.

Chileno Doris

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Jaramillo Villafuerte Ramiro Fernando e Ing. Villacís Monar Luis Ricardo, Lic. Acebo Del Valle Gina Marisol, en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación **"El clima organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Guaranda provincia Bolívar, año 2023"** desarrollado por la estudiante **Chileno Rochina Doris Estefanía.**

CERTIFICAN

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

Guaranda, agosto del 2023

LUIS RICARDO VILLACIS MONAR
Firmado digitalmente por LUIS RICARDO VILLACIS MONAR
Fecha: 2023.08.14 20:31:57 -05'00'

Ing. Villacís Monar
Luis Ricardo
Par Académico

RAMIRO FERNANDO JARAMILLO VILLAFUERTE

Ing. Jaramillo
Villafuerte Ramiro
Fernando
Director

GINA MARISOL ACEBO DELVALLE

Lic. Acebo Del Valle
Gina Marisol
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

Yo **CHILENO ROCHINA DORIS ESTEFANÍA**, portador de la Cédula de Identidad No 020254861-6 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: El clima organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Guaranda provincia Bolívar, año 2023. Modalidad tesis, 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/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo 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.

La autora 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.

Doris Chileno

CHILENO ROCHINA DORIS ESTEFANÍA
C.C. 020254861-6

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA i

AGRADECIMIENTO ii

DEDICATORIA iii

CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN iv

DERECHOS DE AUTOR v

INTRODUCCIÓN 1

RESUMEN 3

ABSTRACT 4

CAPÍTULO I 5

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 5

1.1 Descripción del Problema 5

1.2 Formulación del Problema 5

1.3 Preguntas de Investigación 5

4. Justificación 6

1.5 Objetivos 7

Objetivo General: 7

Objetivos Específicos: 7

1.6 Variables 1

Variable Independiente: 1

Variable Dependiente: 1

CAPÍTULO II 1

MARCO TEÓRICO 1

2.1 Antecedentes 1

2.2 Científico 3

2.2.1 Clima Organizacional 3

2.2.2 Aspectos del clima organizacional 3
2.2.3 Enfoques del clima organizacional 4
2.2.4 Tipos de clima organizacional 7
2.2.5 Desempeño Laboral 8
2.2.6 Indicadores del desempeño laboral 9
2.3 Conceptual 12
2.4 Legal 16
2.5 Geo referencial 23
CAPÍTULO III 24
METODOLOGÍA 24
3.1 Tipo de Investigación 24
3.1.1 Investigación de campo 24
3.1.2 Investigación bibliográfica o Documental 24
3.1.3 Investigación descriptiva 24
3.2 Métodos de Investigación 24
3.2.1 Método inductivo 24
3.2.2 Método deductivo 25
3.3 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 25
3.3.1 Entrevista 25
3.3.2 Observación Directa 25
3.3.3 Encuesta 25
3.4 Universo, Población y Muestra 26
3.4.1 Universo 26
3.4.2 Población 26
3.4.3 Muestra 26
3.5 Procesamiento de la Información 26

CAPÍTULO IV 27

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 27

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 27

4.2 Discusión de Resultados 40

CAPÍTULO V 44

PROPUESTA 44

6. CONCLUSIONES ..... **¡Error! Marcador no definido.**

7. RECOMENDACIONES 55

8. REFERENCIAS: BIBLIOGRÁFICAS/LIBROS 56

9. ANEXOS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Independiente 1

Tabla 2. Operacionalización de la Variable dependiente..... 2

Tabla 3. Edades..... 28

Tabla 4. Comunicación entre empleados..... 29

Tabla 5. Trabajo en equipo 30

Tabla 6. Calificación del ambiente laboral 31

Tabla 7. Desempeño en el trabajo..... 32

Tabla 8. Actitud en el trabajo que desempeña 33

Tabla 9. Adecuado manejo de conflictos laborales 34

Tabla 10. Ambiente Laboral debe ser mejorado 35

Tabla 11. Ámbitos que se recomendarían que se mejoren..... 36

Tabla 12. Ambiente Organizacional..... 37

Tabla 13. Buen clima organizacional..... 38

Tabla 14. Mejorar el clima organizacional..... 39

Tabla 15. Aspectos Positivos y Negativos 47

Tabla 16. Medidas para mejorar el clima organizacional de la EMAPA-G. .. 48

Tabla 17. Factores Positivos y Negativos 51

Tabla 18. Medidas para el fortalecimiento del desempeño laboral de la EMAPA-G.... 52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la EMAPA-G 23

Figura 2. Edades 28

Figura 3. Comunicación entre empleados 29

Figura 4. Trabajo en equipo 30

Figura 5. Calificación del ambiente laboral 31

Figura 6. Desempeño en el trabajo 32

Figura 7. Actitud en el trabajo que desempeña 33

Figura 8. Adecuado manejo de conflictos laborales 34

Figura 9. Ambiente Laboral debe ser mejorado 35

Figura 10. Ámbitos que se recomendarían que se mejoren 36

Figura 11. Ambiente Organizacional 37

Figura 12. Buen clima organizacional 38

Figura 13. Mejorar el clima organizacional 39

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas buscan mejorar el clima laboral, es necesario considerar diversos factores e indicadores que se deben tener en cuenta de que inciden en el desempeño, beneficio y conducta de cada individuo y colectivo. Cabe mencionar que la motivación y satisfacción que expresa el empleado como parte del grupo al que pertenece es el resultado de las diversas influencias que recibe y de las relaciones que establece dentro de su trabajo.

El clima organizacional es el ambiente en el que una persona trabaja a diario, la actitud del jefe hacia sus subordinados, la relación entre los empleados de la empresa e incluso la relación con los clientes, todos estos factores forman el clima organizacional. Para que una persona funcione bien y sea productiva, debe sentirse bien consigo misma y con todo lo que le rodea, lo que confirma el principio. Un buen clima organizacional permite a las empresas retener a los empleados, hacerlos más productivos y satisfechos con su trabajo. Como puede ver, la experiencia de los empleados es extremadamente importante para garantizar la productividad organizacional.

Además, se define como un conjunto de políticas, prácticas y medidas en una organización relacionadas con la experiencia de los empleados. En otras palabras, es el ambiente existente en la organización, que puede ser tanto negativo como positivo.

En el desarrollo del primer capítulo ven la descripción del problema de la empresa, esto es el ambiente laboral. Luego tenemos la formulación y las preguntas de la investigación, justificación, sus objetivos y las variables con sus respectivas operaciones.

A continuación, el capítulo dos presenta la recolección de diferentes investigaciones coherentes al tema del clima organizacional que mejora el desempeño laboral con sus respectivas citas bibliográficas. También se describe el marco teórico,

científico, conceptual, legal y geo referencial, para ello se tomará en cuenta como referencia a cinco trabajos investigativos que ayude a fortalecer la investigación.
En el siguiente capítulo tres se describe la metodología utilizada durante la investigación realizada, es decir, el tipo, el método de investigación, continuo las técnicas e instrumentos de recopilación de datos, universo y procesamiento de la información.

En el capítulo cuatro se ejecutó el análisis, interpretación y discusión de resultados de las encuestas realizadas a los 70 empleados tanto administrativos y operativos de la EMAPA-G con sus pertinentes gráficos, también se realizó una entrevista al Gerente General de la empresa. y por últimos tenemos las estrategias para mejorar el clima organizacional.

En el quinto capítulo se realiza la propuesta para mejorar el clima organizacional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, con el propósito de dar una solución a este problema encontrado.

Por último, tenemos las conclusiones y recomendaciones del tema de la investigación realizada, los anexos y evidencias que respalda la investigación.

RESUMEN

El clima organizacional de la empresa es muy importante y el crecimiento empresarial se puede lograr en función de los objetivos y metas definidos. Sin embargo, hay varios factores que lo influyen. El propósito de esta investigación es desarrollar la propuesta para mejorar el desempeño laboral de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda.

Para esto se aplicó las preguntas de encuestas a los trabajadores y empleados de la empresa, se identificaron dos variables el clima organizacional y el desempeño laboral. Los principales resultados de la investigación incluyeron la identificación de las deficiencias en las dos variables estudiadas. Se identificaron como factores negativos en el clima laboral los coherentes con el manejo de conflictos, comunicación, trabajo en equipo y relacionamiento. Y la variable del desempeño laboral se identificó con el ambiente de trabajo relacionados con permanencia laboral, innovación y orientación a equipos.

Para concluir existen factores que generan deficiencias en el clima organizacional y desempeño laboral, para esto se diseña una propuesta para mejorar en el clima organizacional y desempeño laboral, para esto se diseña una propuesta para mejorar el desempeño laboral de la empresa, en base a los resultados de este estudio, donde se señalan los factores positivos y negativos de cada factor.

Palabras Claves: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Propuesta, Variables.

ABSTRACT

The organizational climate of the company and business growth can be achieved base on the defined objetives and goals. However, thare are several factors that influence it. The pupose of this research is to develop the proposal to improve the work performance of the Guaranda Potable Water and Sewerage company.
For this, the survey questions were applied to the workers and employees of the company, two variables were identified: the organizational climate and work performance. The main results of the investigation included the identification of deficiencies in the two variables studied. Negative factors in the work environment were identified as those consistent with conflict management, communication, teamwork and relationship. And the work performance variable was identified with the work environment related to job permanence, innovation and team orientation.
To conclude, there are factors that generate deficiencies in the organizational climate and work performance, for this a proposal is designed to improve the company´s work performance, based on the results of this study, where the positive and negative factors of each factor are indicated.

Keywords: Organizational Climate, Work Performance, Proposal, Variables.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

El trabajo de investigación se realizó con el propósito de dar una solución al problema presentado, en el ambiente laboral que se da, entre los empleados y directivos de la empresa ya que un buen clima organizacional es la actitud positiva de los empleados que realicen su trabajo con mucho empeño y dedicación; donde se analiza los factores que afectan el clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados y su desmotivación y actitud negativa.

1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera incide el clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados dentro de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Guaranda?

1.3 Preguntas de Investigación

¿Cuál es la realidad del clima organizacional en los empleados de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Guaranda?
¿Qué estrategias existen para mejorar el clima laboral en las organizaciones?
¿Qué acciones se puede implementar para mejorar el clima organizacional?

1.4 Justificación

El trabajo de investigación pretendió conocer la correlación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral que servirán para mejorar las diversas áreas administrativas de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Guaranda. Con el propósito de dar solución a los problemas encontrados como es la falta de comunicación entre los empleados y el trato personal que se encuentra regularmente en malas condiciones, con la finalidad de mejorar el ambiente laboral de la empresa.

El clima organizacional es un elemento fundamental para evaluar el rendimiento de un trabajador o un área administrativa, esta puede influir positiva o negativamente en los colaboradores y como consecuencia afecta la productividad de una empresa. Al evaluar el clima organizacional se puede reflejar los elementos que le están afectando y una vez identificados se pueden realizar los ajustes o medidas correctivas para así crear un ambiente mucho más armónico, provocando un aumento en el desempeño laboral. (Arana, 2014)

1.5 Objetivos

Objetivo General:

Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Guaranda provincia Bolívar, año 2023.

Objetivos Específicos:

- Identificar la situación del clima laboral de la EMAPAG.
- Establecer estrategias a utilizarse para el análisis del clima organizacional.
- Diseñar una propuesta del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral en la EMAPAG.

1.6 Variables

Variable Independiente: Clima Organizacional

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Independiente

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento
Variable Independiente **Clima Organizacional**	Son elementos que están relacionados con factores individuales, ambientales y organizacionales que afectan al bienestar de los trabajadores y que tienen una relación directa en el desempeño o y productividad de la empresa.	Desarrollo organizacional Comportamiento organizacional	Liderazgo Motivación Comunicación	Es importante mejorar el clima laboral en la EMAPAG	Entrevista Encuesta

Tabla 2. Operacionalización de la Variable dependiente

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento
Variable Dependiente **Desempeño Laboral**	Es la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización, demostrando sus habilidades interpersonales y sus competencias profesionales, que inciden directamente en los objetivos de la organización.	Gestión del Talento Humano Recursos	Responsabilidad Participación Reciprocidad	De qué manera se ve afectado el desempeño Laboral al no contar con un clima laboral favorable.	Entrevista Encuesta

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Las acciones del clima organizacional generan varios aspectos prioritarios en las empresas ya sean estas de producción, comercialización y servicios relacionados con el comportamiento de los trabajadores, asociado a la filosofía de cada empresa para alcanzar los objetivos y resultados propuestos por la entidad.

La empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado 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 del agua, entre otros. Mientras que los empleados operativos son los que realizan tareas fuera de la empresa como entubaciones, inspecciones del agua, alcantarillados, etc.

De conformidad con el estudio realizado por (Barrera, 2015) "el clima organizacional y el desempeño laboral en el Instituto del niño y la Familia INFA, de la ciudad de Ambato en donde da inicio con el problema del deficiente clima organizacional, mismo que se ha generado por varios aspectos negativos como son: inestabilidad laboral, rotación del personal, incumplimiento de normativas y reglamentos a los cuales se debe regir la institución, trato displicente en la atención a los usuarios internos y externos, inadecuados procesos de comunicación, carencia de incentivos y reconocimientos; lo cual representa bajo rendimiento en el desempeño profesional, laboral y personal. Ante ello se formuló un programa de gestión del talento humano que abarca planes de motivación y capacitación para los empleados de INFA"

Otra investigación realizada por (Ivancevich, 2016) señala que el clima organizacional es "el estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia".

El clima organizacional tiene su acepción en el punto de vista de necesidad fisiológica, en primera instancia, en actuales momentos abarca la sociología y la antropología que analiza al ser humano para establecer su actuación o reacción en un circuito grupal y de acuerdo a la misión, objetivos, estrategias.

El Desempeño Laboral según (Anastasi, 2007)"En lo que respecta al propio desempeño laboral, la teoría postula que cualquier empleo se vincula a múltiples componentes del desempeño (tareas) y que los determinantes de cada componente consisten en diversas combinaciones de elementos de conocimiento, habilidad y motivación en el trabajador."

Los esfuerzos realizados por los empleados y directivos son evaluados para determinar la real capacidad y logros conseguidos en un periodo específico. En las empresas de servicios básicos correctamente establecidas se hacen evaluaciones con métodos precisos por ejemplo de puntos que dan a conocer el nivel alcanzado de cada trabajador.

Los resultados presentados por Walter l. Arias Gallegos en el año 2014 presentan el resultado de su investigación titulada "Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado". Su investigación se centra en valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. "Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y

reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral" (Arias, 2014)

Según (Chiavenato, 2009) discute que el clima organizacional puede ser definido como la calidad del ambiente el cuál puede ser percibido como positivo o negativo por los miembros de una organización, tiene una influencia directa en el actuar del personal. Chiavenato también menciona que el clima organizacional influye en el rendimiento laboral de los trabajadores.

2.2 Científico

2.2.1 Clima Organizacional

(Hatch, 2012) "El clima organizacional se deriva de la motivación individual. Las personas están constantemente en estado de adaptación, lo cual no se refiere únicamente a la satisfacción de necesidades de seguridad y fisiológicas sino de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización. No alcanzarla crea frustraciones."

2.2.2 Aspectos del clima organizacional

Partiendo de la realidad que son las personas quienes definen los aspectos que conforman el clima organizacional relacionamos algunos que permitirá mejor conocimiento del tema.

- **Valores traducidos en toma de decisiones.** Representan las convicciones básicas que se adquieren inicialmente los primeros años de vida en el hogar, hacen partes de las actitudes y motivaciones del ser humano. Los valores permiten mejorar su dignidad para convivir en la sociedad y una vez compartidos se convierten en principios, que todo el grupo social reconoce, acepta y cumple de manera incondicional.

- **Actitudes.** Corresponde a los comportamientos de evaluación que pueden ser positivos o negativos con respecto a las situaciones, personas, eventos y refleja la forma de cómo se siente el individuo frente algún caso. La actitud es la puerta de inicio para emprender una actividad, proceso o proyecto ya que permite generar un juicio anticipado de manera positiva o negativa con que el individuo está dispuesto desarrollar la tarea establecida.
- **Motivación.** Se reconoce como la voluntad que el ser humano desarrolla por un ideal o persona condicionados por la habilidad del esfuerzo para cumplir sus propias necesidades. Mediante la motivación el individuo es capaz de impregnar mayor o menor dedicación en los roles a desarrollar acompañado de las herramientas que se presentan en el entorno.
- **Roles.** Es el papel que se le asigna desempeñar a cada individuo dentro de la organización asumiendo actitudes y comportamientos acordes al mismo.
- **La comunicación.** Es la forma en que los individuos pueden dar a entender lo que se siente, lo que se quiere pedir entre un emisor y un receptor. Esta fuente de expresión es la que determina que el mensaje que se quiere compartir entre los interlocutores llegue satisfactoriamente, sin embargo, es claro que contenido del mensaje debe ser claro, de manera amable y con sentido lógico para que se logre el efecto esperado.

2.2.3 Enfoques del clima organizacional

Enfoque de los procesos internos

Permite precisar y fortalecer la evaluación de las características dentro de la organización, donde se considera la evaluación de todos los procesos como tareas y actividades a desarrollar lo que permite perfeccionar el clima organizacional observando y evaluando el desenvolvimiento de cada empleado.

Se considera los procesos internos como un espacio de gran importancia dentro del clima organizacional creando escenarios óptimos de tal manera que la organización

se desarrollarse de manera eficiente y eficaz permitiendo alcanzar los objetivos propuestos por la entidad.

Enfoque de las relaciones humanas

Este enfoque promueve la revolución hacia la tarea y se considera la estructura organizacional como un método que representa una entidad con diseños categorizando el nivel de talento humano otorgándole gran interés. Para enfatizar el enfoque de relaciones humanas, se considera al factor humano un elemento importante al cual se debe ofrecer calidad de atención lo cual permita fortalecer las relaciones humanas dentro de los distintos niveles.

El enfoque de relaciones humanos considera las siguientes características:

- Autonomía
- Bienestar
- Capacitación
- Supervisión
- Involucramiento
- Integración

Enfoque de los sistemas abiertos

La aplicación de los sistemas abiertos se encuentra representado por nuevas tendencias entendidas como aquel conjunto organizado de elementos que interactúan y a la vez son interdependientes, cuyas características dependen principalmente de la organización dentro del diseño estructurado con la concatenación de sus partes, en esa medida se debe calificar a una organización como aquel sistema formal creado para cumplir metas y objetivos permitiendo determinar el funcionamiento de una organización en términos que corresponde a las causas y sus efectos sobre los estímulos que pueda recibir y percibir la institución y sus elementos y/o componentes, sujeto al estudio y evaluación de su estructura como fundamento principal de una organización (Reyes, 2019).

El enfoque de sistemas tiene las siguientes características:

- Flexibilidad
- Innovación
- Reflexivo

Observando que este enfoque es entendido como aquel conjunto organizado de aquellos elementos que son interdependientes, vale decir, que su relación es primordialmente de aplicaciones recíprocas, es importante resaltar que dichos elementos dependen de los instrumentos organizacionales bajo los lineamientos que comprende cada tipo de diseño empresarial a través del cual se permitirá adoptar la mejor toma de decisiones bajo la paráfrasis del diagnóstico del problema, definición de los objetivos e indicadores que permitirá la generación y evaluación de estrategias alternativas frente a la solución de problemas generados por la ausencia de atención al clima organizacional (Reyes, 2019).

Enfoque de objetivos racionales

El presente enfoque tiene como sustento la construcción del conocimiento, discernimiento, juicio y comprensión de los elementos que integran una organización haciendo uso de la razón, es decir, que los objetivos racionales son entendidos dentro de la teoría de la racionalidad, por ello es conceptualizado como aquella capacidad humana que permitirá pensar, evaluar y actuar en atención a los fundamentos de optimización y consistencia que consolidará los objetivos organizacionales, institucionales y funcionales, en ese sentido, es importante identificar la necesidad de una decisión, asignando la importancia de los criterios que permita desarrollar las 54 alternativas disponibles para la solución de un determinado problema, en cuyo contraste es importante determinar la toma de decisiones racionales frente al desempeño laboral (Reyes, 2019).

2.2.4 Tipos de clima organizacional

Se considera clima organizacional al medio donde se desarrolla el ambiente laboral, considerado por los empleados como el espacio donde ejercen sus actividades y tareas diarias, el clima organizacional se cree que es una variante discontinua que media entre los factores organizacionales e individuales entre los cuales encontramos los siguientes tipos:

Clima tipo autoritario explotador

La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad; este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existen más que en forma de ordenes e instrucciones específicas (Barroso, 2004)

Clima tipo autoritario paternalista

Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales que tienen sus empleados, sin embargo, da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado (Barroso, 2004).

Clima tipo participativo consultivo

Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores.

Por lo general, la dirección tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima (Barroso, 2004).

Clima tipo participativo en grupo

Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

Cuando hacemos referencia y sin duda consideramos nuestra mejor perspectiva de congruencia sobre el clima organizacional, también denominado como clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, debemos conceptualizar prioritariamente como aquel espacio y/o ambiente donde las relaciones laborales y demás componentes orgánicos guardan estrecha reciprocidad sobre las interrelaciones de las estructuras de la organización materia de estudio y análisis, por ende, las concepciones son mayoritariamente vitales cuando dentro de los niveles y categorías se le brinda mayor atención a los seres humanos como elementos fundamentales de toda organización, para cuyo efecto es importante determinar el desarrollo de los tipos, situación donde sostenemos nuestra mejor atención al clima organizacional de tipo participativo (Barroso, 2004).

2.2.5 Desempeño Laboral

Es uno de los puntos más importantes dentro de la empresa ya que de ello depende el rendimiento y productividad de la misma, el aporte que le brinde cada empleado a la empresa determinara su éxito y el cumplimiento de objetivos.

El desempeño laboral se entiende como la calidad del trabajo que cada empleado desempeña, se trata de un concepto de recursos humanos que sirve para poder entender de qué manera la persona desarrolla sus actividades diarias dentro de la organización.

Dentro del desempeño laboral encontramos varios factores como la eficiencia y la eficacia con la que una persona ocupa su sitio de trabajo tomando siempre en cuenta las expectativas y obligaciones que este conlleva. Para poder tener una idea clara de cómo se encuentra el funcionamiento de una empresa es indispensable la evaluación del desempeño laboral individual o grupal a través de la implementación de diferentes herramientas y metodologías que se utilizan en este tipo de procedimientos.

(Tiffin, 1993) Define la evaluación del desempeño como: "Lo que llamamos calificación de méritos consiste en la valoración sistemática de la capacidad de un empleado hecha por su supervisor o por alguna otra persona debidamente acreditada y que conozca a la perfección el trabajo en cuestión". Por norma general, el departamento de recursos humanos desarrolla evaluaciones del desempeño para los empleados de todos los departamentos. Esta centralización obedece a la necesidad de dar uniformidad al procedimiento. Aunque el departamento de personal puede desarrollar enfoques diferentes para ejecutivos de alto nivel, profesionales, gerentes, supervisores, empleados y obreros, se necesita uniformidad dentro de cada categoría para obtener resultados utilizables. Aunque es el departamento de personal el que diseña el sistema de evaluación, en pocas ocasiones lleva a cabo la evaluación misma, que en la mayoría de los casos es tarea del supervisor del empleado.

2.2.6 Indicadores del desempeño laboral

Cada organización cuenta con sus propios parámetros que considera adecuados para evaluar a cada empleado de como cumple con sus funciones dentro de su puesto de trabajo. Los indicadores son valores medibles que ayudan a tener una mejor visión

de si se están alcanzando los objetivos y metas dentro de los cuales se encuentran los siguientes:

- Retención de talento
- Absentismo laboral
- Duración en el puesto
- Tiempo medio por contratación
- Formación y capacitación
- Tiempo promedio para alcanzar los objetivos
- Accidentabilidad laboral

Importancia de la evaluación del desempeño

La importancia de la evaluación del desempeño radica en mediaciones cualitativas y cuantitativas indispensables para un entorno adecuado de trabajo.
Se considera importante los siguientes aspectos:

Fortalezas y debilidades de los empleados

Las organizaciones deben evaluar las fortalezas y debilidades de sus colaboradores al realizar la evaluación se podrá constatar la calificación de los empleados con las tareas asignadas.

Formación y desarrollo

La formación y desarrollo se considera de gran importancia dentro de la evaluación del desempeño este punto indica la necesidad de capacitación y desarrollo de los empleados es por ello que se considera como primer paso el identificar las fortalezas y debilidades para a partir de ello poder determinar qué tipo de capacitación necesitan los empleados y de esta manera puedan adquirir nuevas destrezas y habilidades y mejorar así su desempeño laboral.

Objetivos de rendimientos y estándares

Las evaluaciones están sujetas a distintos parámetros de desempeño en el cual los empleados tienen un nivel que deben cumplir al realizar las tareas laborales para cumplir con las expectativas de su empleador. La organización tiene la tarea de comunicar los estándares de desempeño a sus empleados y de igual manera proporcionarles todas las herramientas necesarias para el desarrollo de las tareas.

Reconocimiento y recompensa

Está determinada en base a las calificaciones de las evaluaciones que reciben los empleados por parte de sus superiores es importante porque de ello depende el aumento o baja de salario del empleado.

A través de la evaluación del desempeño se pueden identificar a los empleados altamente competentes los cuales pueden ser merecedores de un ascenso por su destacada labor dentro de la empresa.

2.3 Conceptual

Calidad de servicio

Es el conjunto de acciones y estrategias que buscan y pretenden mejorar la relación entre consumidor y marca y por ende brindar un excelente servicio al cliente.

Capacitación

Son procesos de corto o largo plazo implementado por las organizaciones con el fin de que sus empleados puedan mejorar, actualizar y adquirir nuevos conocimiento y habilidades para el desarrollo de las actividades laborales.

Cultura organizacional

Hace referencia al conjunto de valores, hábitos, creencia, actitudes, tradiciones de una organización y los miembros que la integran.

Desempeño laboral

Es la capacidad que tiene una persona para desempeñarse en el trabajo demostrando calidad, cuidado del trabajo, conocimientos del puesto y experiencia.

Eficiencia

Es lograr las metas con la menor cantidad de recursos en el menor tiempo posible.

Organización

Comprende un sistema social conformado por un grupo de personas que tienen y trabajan por un solo objetivo en común.

Productividad

Es un indicador que facilita conocer a la empresa cuantos productos o servicios se han producido y cuanta mano de obra, tiempo y capital se requirió.

Talento humano

Permite a las empresas obtener mejores resultados y cumplan todas sus metas es el elemento más importante dentro de la entidad.

Administración

La administración es más que solo planificar, organizar, dirigir y controlar tiene la labor de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas se desenvuelvan haciendo uso de los recursos disponibles con eficiencia para alcanzar las metas seleccionadas.

Comportamiento Organizacional

Es un campo de estudio que se vincula con el desarrollo de los individuos, los grupos y las estructuras al denotar su forma de comportarse, con el propósito de poner en práctica dicho comportamiento de la eficacia dentro de la organización.

Clima Organizacional

Es un componente general de varios elementos que pueden cumplir varias acciones en términos de estructuras organizacionales, maneras de comunicación y diversos estilos de liderazgo de la alta dirección, entre otros; que influyen en el comportamiento de las personas en el trabajo.

Comunicación

Proceso que nos permite intercambiar información y establecer un tipo de relación social con quienes nos rodean.

Compromiso organizacional

Nivel en que un empleado se identifica con una organización y sus metas previamente establecidas.

Desarrollo Organizacional

Es un instrumento que por su enfoque busca el logro de una mayor eficiencia dentro de la organización, ya que se relaciona con la contextualización del mundo actual.

Desempeño Laboral

Constituye los procedimientos para una planificación, retroalimentación y evaluación de todos los que integran un grupo de trabajo dentro de una organización para identificar la gestión del rendimiento en el trabajo.

Intercambio de formación

Flujo de información, entre los grupos, fundamental para el desarrollo de metas organizacionales y comunes.

Líder

Persona que ejerce el liderazgo.

Liderazgo

Acción de influir positivamente en los demás para llevarlos alcanzar el logro de sus metas propuestas.

Motivación

Es el motor que impulsa a una persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación favorable.

Participación

Aporte de los diferentes individuos y grupos formales e informales, para el logro de los objetivos.

Reciprocidad

Relación de dar y recibir, conjuntamente, entre el individuo y la organización.

Trabajo en Equipo

Se refiere a las acciones estratégicas, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo de personas para lograr las metas propuestas.

2.4 Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

TÍTULO II
CAPÍTULO SÉPTIMO
Administración pública
Sección primera - Sector público

Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Sección tercera

Servidoras y servidores públicos

Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo. La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia. Nota: Inciso tercero derogado por artículo 8 de

Resolución Legislativa No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 653 de 21 de diciembre del 2015. Nota: Mediante Resolución de la Corte Constitucional No. 18, publicada en Registro Oficial Suplemento 79 de 30 de Abril del 2019, la Corte Constitucional declaró la inconstitucionalidad por la forma, de las enmiendas aprobadas por la Asamblea Nacional el 3 de Diciembre del 2015, publicadas en Registro Oficial Suplemento 653 de 21 de Diciembre del 2015; y queda vigente el texto previo a su promulgación. (Ecuador, 2021)

Art. 233.- Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por omisiones, y serán responsable administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos. Las servidoras o servidores públicos y los delegados o representantes a los cuerpos colegiados a las instituciones del Estado, estarán sujetos a las sanciones establecidas por delitos de peculado, cohecho, concusión y enriquecimiento ilícito. La acción para perseguirlos y las penas correspondientes serán imprescriptibles y en estos casos, los juicios se iniciarán y continuarán incluso en ausencia de las personas acusadas. Estas normas también se aplicarán a quienes participen en estos delitos, aun cuando no tengan las calidades antes señaladas. Las personas contra quienes exista sentencia condenatoria ejecutoriada por los delitos de peculado, enriquecimiento ilícito, concusión, cohecho, tráfico de influencias, oferta de realizar tráfico de influencias, y testaferrismo; así como, lavado de activos, asociación ilícita, y delincuencia organizada relacionados con actos de corrupción; estarán impedidos para ser candidatos a cargos de elección popular, para contratar con el Estado, para desempeñar empleos o cargos públicos y perderán sus derechos de participación establecidos en la presente Constitución. Nota: Artículo sustituido por reforma aprobada en el referéndum y consulta popular de 4 de febrero del 2018, dada por Resolución del Consejo Nacional Electoral No. 1, publicada en Registro Oficial Suplemento 180 de 14 de Febrero del 2018. (Ecuador, 2021)

LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO

TÍTULO I
DEL SERVICIO PÚBLICO
CAPÍTULO ÚNICO
PRINCIPIOS, ÁMBITO Y DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

Art. 2.- Objetivo. - El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

Parágrafo Segundo

De las Unidades de Administración del Talento Humano

Art. 52.- De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano. – Estatuye a:
c) Elaborar el reglamento interno de administración del talento humano, con sujeción a las normas técnicas del Ministerio del Trabajo. (LOSEP, 2020)

TÍTULO II
DE LA DEFINICIÓN Y CONSTITUCIÓN DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS

Art. 5.- CONSTITUCIÓN Y JURISDICCIÓN. - La creación de empresas públicas se hará:

1. Mediante decreto ejecutivo para las empresas constituidas por la Función Ejecutiva;
2. Por acto normativo legalmente expedido por los gobiernos autónomos descentralizados; y,

3. Mediante escritura pública para las empresas que se constituyan entre la Función Ejecutiva y los gobiernos autónomos descentralizados, para lo cual se requerirá del decreto ejecutivo y de la decisión de la máxima autoridad del organismo autónomo descentralizado, en su caso.

Las universidades públicas podrán constituir empresas públicas o mixtas que se someterán al régimen establecido en esta Ley para las empresas creadas por los gobiernos autónomos descentralizados o al régimen societario, respectivamente. En la resolución de creación adoptada por el máximo organismo universitario competente se determinarán los aspectos relacionados con su administración y funcionamiento.

Se podrá constituir empresas públicas de coordinación, para articular y planificar las acciones de un grupo de empresas públicas creadas por un mismo nivel de gobierno, con el fin de lograr mayores niveles de eficiencia en la gestión técnica, administrativa y financiera.

Las empresas públicas pueden ejercer sus actividades en el ámbito local, provincial, regional, nacional o internacional.

La denominación de las empresas deberá contener la indicación de "EMPRESA PUBLICA" o la sigla "EP", acompañada de una expresión peculiar.

El domicilio principal de la empresa estará en el lugar que se determine en su acto de creación y podrá establecerse agencias o unidades de negocio, dentro o fuera del país.
En el decreto ejecutivo, acto normativo de creación, escritura pública o resolución del máximo organismo universitario competente, se detallarán los bienes muebles o inmuebles que constituyen el patrimonio inicial de la empresa (sic), y en un anexo se listarán los muebles o inmuebles que forman parte de ese patrimonio. (LOEP, 2017)

HISTORIA

La ciudad de Guaranda cuenta con un servicio de Agua Potable a gravedad, abastecido por aguas subterráneas que afloran en distintos sitios del sector denominado el Arenal en las estribaciones del Chimborazo. El sistema fue diseñado por el Sistema Cooperativo Interamericano de Salud Pública, en el año de 1959, y actualizado y construido por el Instituto Ecuatoriano de Obras Públicas Sanitarias (IEOS), en el periodo de 1966-1968 por el Municipio de Guaranda en 1993, con base en el "Estudio de Ampliaciones del Sistema de Agua Potable de la Ciudad de Guaranda" preparado por CIDES Cia. Ltda. Todo el sistema estuvo administrado hasta el 30 de abril de 1992 por el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias, entidad que mantuvo al personal y equipos dentro de las dependencias de la Dirección provincial del IEOS-BOLIVAR para la operación y mantenimiento del sistema, hasta la fecha mencionada, a partir de la cual la administración del sistema fue transferida al Municipio de Guaranda, propietario del sistema. (EP-EMAPAG, 2023)

En el año 2002, la Municipalidad de Guaranda contrata el "Estudio de la Operación de la Red de Distribución de Agua Potable y Programa de Control de Agua No Contabilizada", con la consultora Hans Wolf & Partner Cia. Ltda.

El Gobierno Municipal del Cantón Guaranda, mediante Ordenanza, en el año 2003, considerando que es necesario para este fin, crear una Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, con autonomía administrativa y económica y una estructura orgánica funcional que le permita una eficiente y ágil administración de sus operaciones, propicie la consecución de sus objetivos y garantice en forma óptima la prestación de servicios acorde a las necesidades actuales y futuras del cantón y en uso de la facultad que le conceden los artículos 64, numeral 1; y Art. 163 literales e y f, 194 y 198 de la Ley de Régimen Municipal Vigente, expide la Ordenanza de la Constitución de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda.

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, cuyas siglas EMAPA-G ejercerá su acción en el cantón Guaranda, provincia de Bolívar tiene como objetivo la prestación de los servicios de alcantarillado y agua potable, La empresa será responsable de la administración, planificación, diseño, construcción, control, operación y mantenimiento de los sistemas para producción, distribución y comercialización de agua potable; así como de la conducción, regulación y disposición final de las aguas residuales de la ciudad, con el fin de preservar la salud de los habitantes y el entorno ecológico y contribuir el mantenimiento de las fuentes hídricas del cantón Guaranda y obtener una rentabilidad social y económica en sus inversiones.

Actualmente la EP-EMAPAG cuenta dentro del catastro con 7.730 usuarios con consumos promedios de 25 m3 por familia, que se sirven de un líquido vital que por la calidad del agua cruda se potabiliza en cuatro procesos básicos: aireación, sedimentación, filtración y desinfección, con un caudal promedio diario de 80 ltrs/seg., aunque para la satisfacción de la demanda actual se requieran de 46 a 60 litros por segundo, lamentablemente el sobrante se convierte en agua no contabilizada. (EP-EMAPAG, 2023)

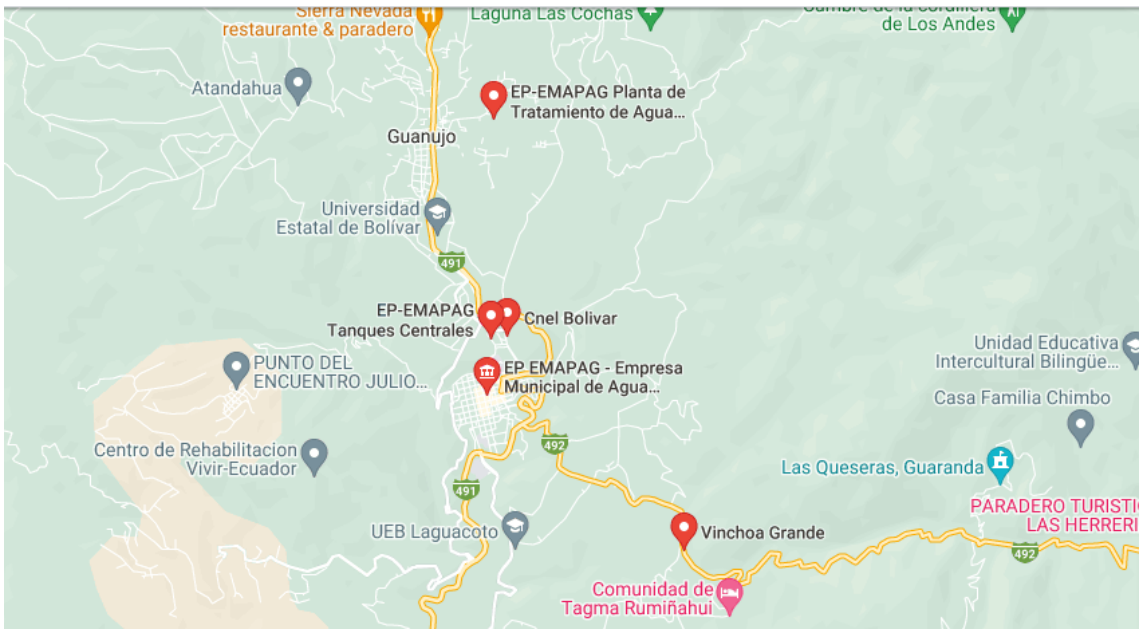
Sobre esta base, la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda, EMAPA-G, para cumplir con los objetivos del desarrollo integral de la totalidad de los pobladores de la ciudad de Guaranda y del cantón, ante las deficientes condiciones sanitarias del área urbana del cantón, emprendió una serie de acciones, tendientes a lograr un mejor nivel de vida de sus habitantes. Con esta visión, consideró fundamental disponer de eficientes servicios de infraestructura básica, a través del mejoramiento, optimización y ampliación de las estructuras sanitarias de la ciudad, especialmente en lo que tiene relación con los servicios de Agua Potable y Alcantarillado. Su construcción y su correcto funcionamiento constituyen una preocupación constante de quienes conforman la Empresa. Sin embargo, dado que son servicios o sistemas que requieren grandes inversiones económicas, su desarrollo óptimo debe ser planificado adecuadamente para evitar el dispendio de los escasos recursos económicos disponibles.

Dado el rápido crecimiento de la ciudad, las ampliaciones forzadas del sistema de agua potable, el cumplimiento de la vida útil o período de diseño de las instalaciones, la falta del líquido vital en algunos sectores de la ciudad, la incorporación de parroquias dentro de la delimitación urbana, como ejemplo de algunos de los factores importantes que inciden en la urgente decisión, se hace necesario el estudio y la implementación inmediatas de un proyecto integral de agua potable y de alcantarillado, que permita corregir las deficiencias actuales en estos servicios básicos.

En los momentos actuales existe el empoderamiento de todos los elementos que conforman el sistema denominado EMAPA-G, en función de la MISIÓN y VISIÓN institucional. Trabajando por mejores días para nuestra empresa y con el firme deseo de cumplir los objetivos trazados, hacia un desarrollo sostenible de la misma y el apoyo a edificar una ciudad grande como sus esperanzas y sueños. (EP-EMAPAG, 2023)

2.5 Geo referencial

Figura 1. Ubicación de la EMAPA-G



Fuente: Google Maps

Provincia: Bolívar

Cantón: Guaranda

Dirección:

Calle principal

Carretera: Av. Guayaquil y Abraham Erazo

Referencia: A lado de la Empresa Eléctrica

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

3.1.1 Investigación de campo

Se aplicó directamente en el lugar de los hechos para determinar el nivel de actuación de la empresa de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Guaranda frente al clima organizacional y establecer el grado de incidencia dentro del desempeño laboral.

3.1.2 Investigación bibliográfica o Documental

Se visitó un centro documental para recabar información de los libros, documentos y métodos referentes al tema los mismos que serán aplicados en el cual se sustentó la presente investigación.

3.1.3 Investigación descriptiva

Correspondió a efectuar el estudio estableciendo el fenómeno y su comportamiento de acuerdo a las variables.

3.2 Métodos de Investigación

3.2.1 Método inductivo

Con la aplicación de este método se logró constatar los acontecimientos que han ocurrido en la empresa de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Guaranda para luego investigar el problema y mediante la búsqueda generalizada realizar el análisis del clima organizacional y como incide en el desempeño laboral.

3.2.2 Método deductivo

Este método persuadió a investigar el problema de manera general, estudiando los conceptos y definiciones que tienen relación con el objeto de estudio, permitiendo analizar todos los aspectos del clima organizacional dentro de la entidad.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

3.3.1 Entrevista

Esta herramienta permitió recopilar información de manera directa al gerente general mediante un cuestionario con preguntas estructuradas y que al momento y relevancia de la temática irán incrementando de acuerdo al tema.

3.3.2 Observación Directa

Es una herramienta que permitió recabar información de manera directa entendiendo los fenómenos directos e indirectos dentro del funcionamiento del lugar de estudio.

3.3.3 Encuesta

La encuesta se efectuó a 70 empleados de la EMAPA-G, tanto de la parte administrativa y operativa ya que se enfoca en recopilar información más detallada para luego realizar un análisis ante el problema de la investigación.

3.4 Universo, Población y Muestra

3.4.1 Universo

En el proyecto de investigación el universo está determinado a todos los empleados que trabajan en la Empresa Municipal de Agua Potable de Guaranda como son 70 personas a quienes están dirigidas las encuestas para obtener información acerca del clima organizacional y su desempeño laboral de los trabajadores.

3.4.2 Población

En este proyecto la población comprende de 70 personas del EMAPA-G tanto como los empleados administrativos y operativos, también funcionarios públicos que realizan diferentes trabajos en la empresa.

3.4.3 Muestra

En la muestra se toma una parte de la población, por lo que en muchos estudios no es posible analizar a todos los individuos de una población porque están muy dispersos. En este caso no se realizó el cálculo por el número de personas que laboraban en la empresa, ya que eran muy pocos y se procedió a realizar las encuestas a todo el personal de la EMAPA-G.

3.5 Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de la información se utilizó el paquete informático de Microsoft office programa Excel, el mismo que permitió procesar la información cualitativa en datos cuantitativos para la correcta toma de decisiones en beneficio de la entidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

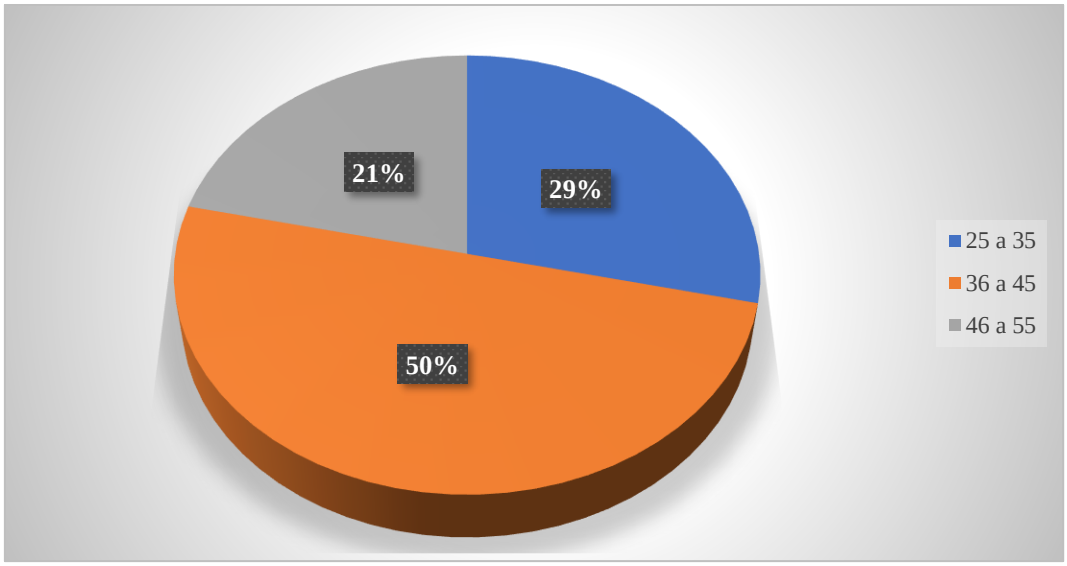
Para obtener la información principal se realizó un trabajo de campo, a todas las personas en las instituciones estatales con el objetivo de examinar aspectos importantes para un mayor análisis e interpretación de los temas en consideración.

Edades de los empleados y trabajadores de la EMAPA-G

Tabla 3. Edades

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
25 a 35	20	29%
36 a 45	35	50%
46 a 55	15	21%
TOTAL	**70**	**100%**

Figura 2. Edades



Análisis e interpretación

El promedio general de las edades de los empleados con mayor porcentaje es entre los años de 35 a 45, lo que significa que entre estas edades hay personal trabajando en la empresa.

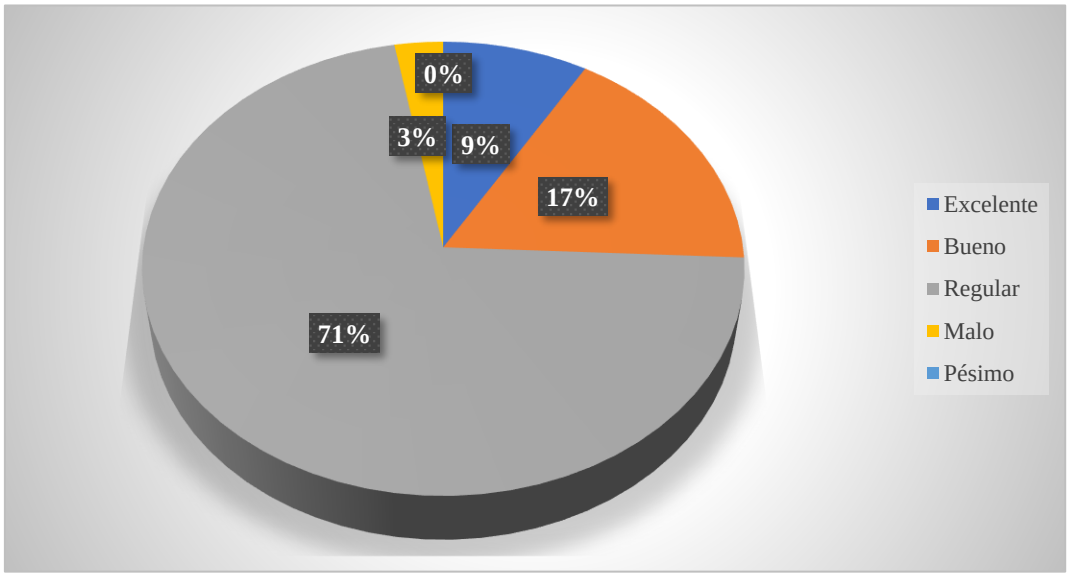
Pregunta N°1.

¿Cree usted que la comunicación entre los empleados de la EMAPA-G es?

Tabla 4. Comunicación entre empleados

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	6	9%
Bueno	12	17%
Regular	50	71%
Malo	2	3%
Pésimo	0	0%
TOTAL	**70**	**100%**

Figura 3. Comunicación entre empleados



Análisis e interpretación

El mayor porcentaje es regular lo que se puede evidenciar que el clima organizacional necesita mejorarse. Porque una buena comunicación impulsa a que los empleados tengan una motivación positiva en el trabajo que realice.

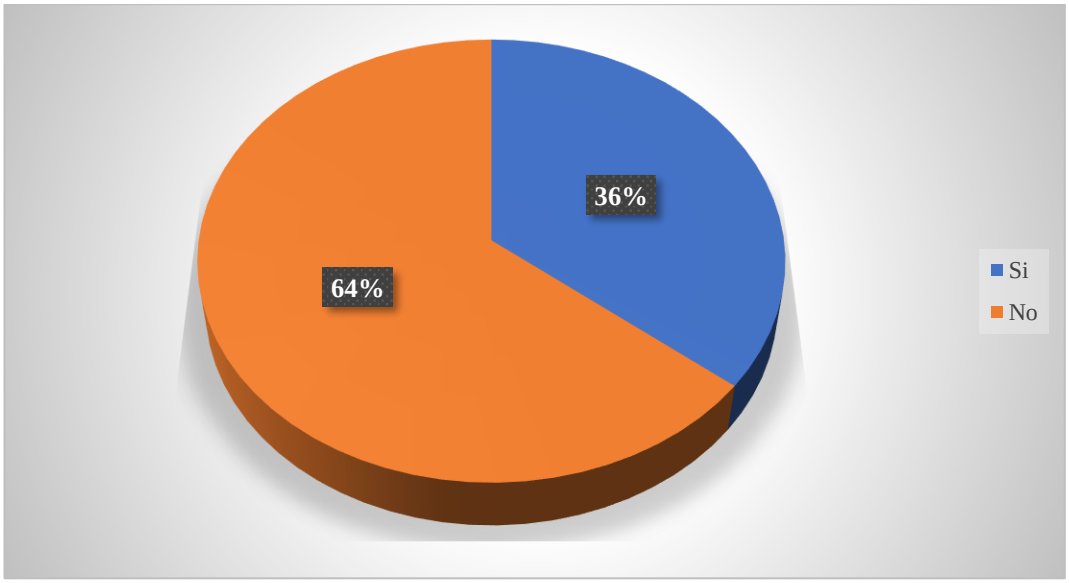
Pregunta N°2.

¿En la empresa EMAPA-G se trabaja en equipo?

Tabla 5. Trabajo en equipo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	25	36%
No	45	64%
TOTAL	**70**	**100%**

Figura 4. Trabajo en equipo



Análisis e interpretación

Mencionan los empleados de la EMAPA-G con mayor porcentaje que casi no realizan grupos de trabajo, ya que no tienen una comunicación buena entre ellos. Por lo que es necesario que el ambiente laboral se mejore en su totalidad para un adecuado desempeño laboral en equipo.

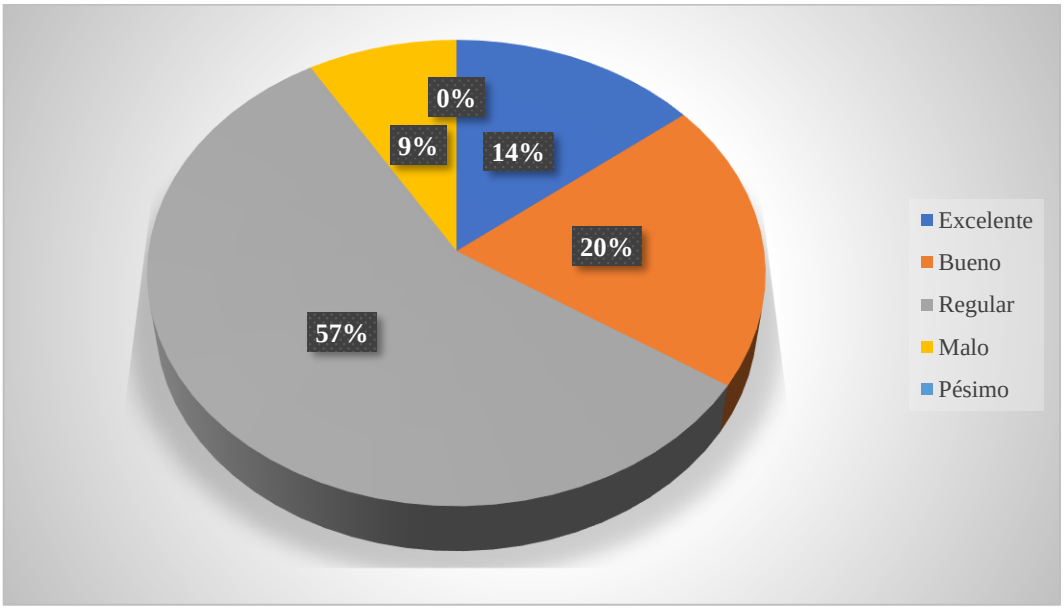
Pregunta N°3.

¿Cómo califica el ambiente laboral de la empresa?

Tabla 6. Calificación del ambiente laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	10	14%
Bueno	14	20%
Regular	40	57%
Malo	6	9%
Pésimo	0	0%
TOTAL	**70**	**100%**

Figura 5. Calificación del ambiente laboral



Análisis e interpretación

En la EMAPA-G mencionan que es regular el ambiente laboral entre los empleados. Lo que hace necesario diseñar una propuesta del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral.

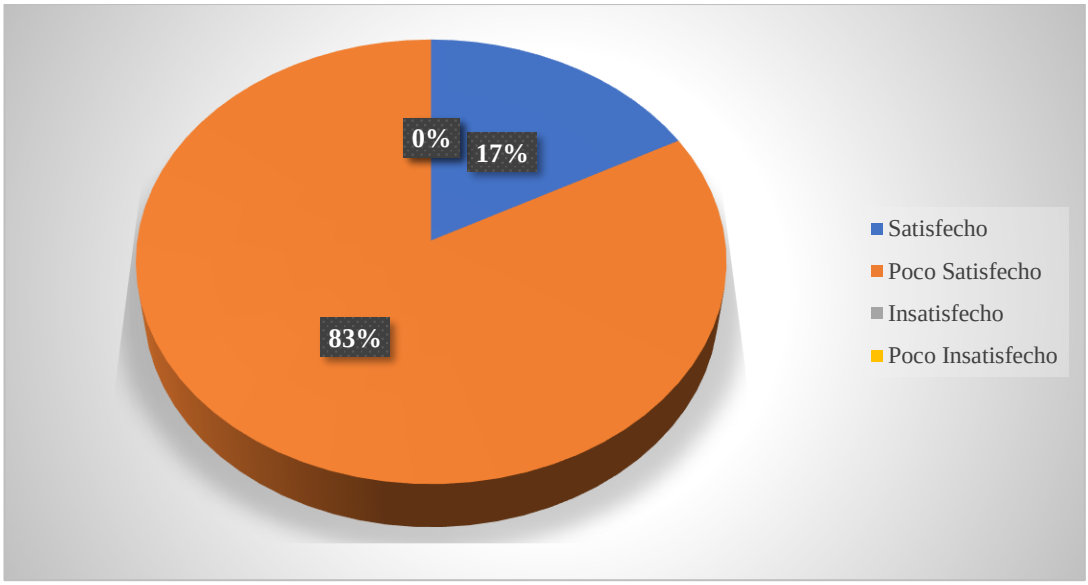
Pregunta N°4.

Con respecto al desempeño en su trabajo usted está:

Tabla 7. Desempeño en el trabajo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfecho	12	17%
Poco Satisfecho	58	83%
Insatisfecho	0	0%
Poco Insatisfecho	0	0%
TOTAL	**70**	**100%**

Figura 6. Desempeño en el trabajo



Análisis e interpretación

Con respecto al desempeño del trabajo en la EMAPA-G el mayor porcentaje están poco satisfecho de realizar su trabajo. Ya que esto causa porque no tienen una buena comunicación entre ellos, y no poder realizar un trabajo en equipo. Por lo que es necesario mejorar el ambiente laboral en la empresa.

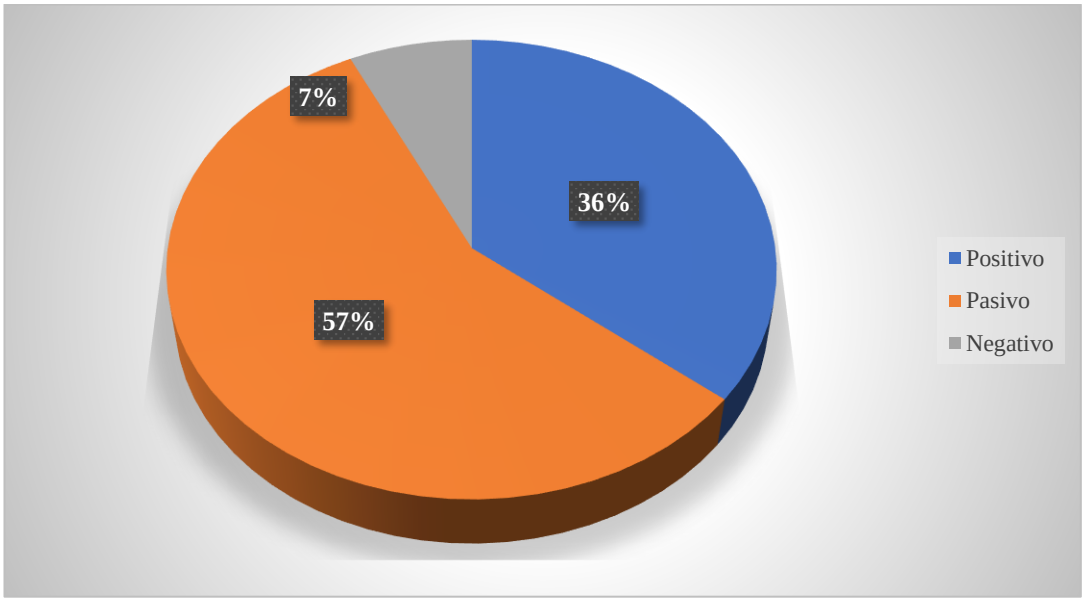
Pregunta N°5.

¿Cómo considera su actitud en el trabajo que desempeña en la EMAPA-G?

Tabla 8. Actitud en el trabajo que desempeña

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positivo	25	36%
Pasivo	40	57%
Negativo	5	7%
TOTAL	**70**	**100%**

Figura 7. Actitud en el trabajo que desempeña



Análisis e interpretación

La actitud en el trabajo que desempeña los empleados en la EMAPA-G nos indica en la encuesta que un mayor porcentaje se sienten pasivo en su trabajo. Porque no existe un ambiente adecuado y no se sienten actos de realizar el trabajo que desempeñan en la empresa.

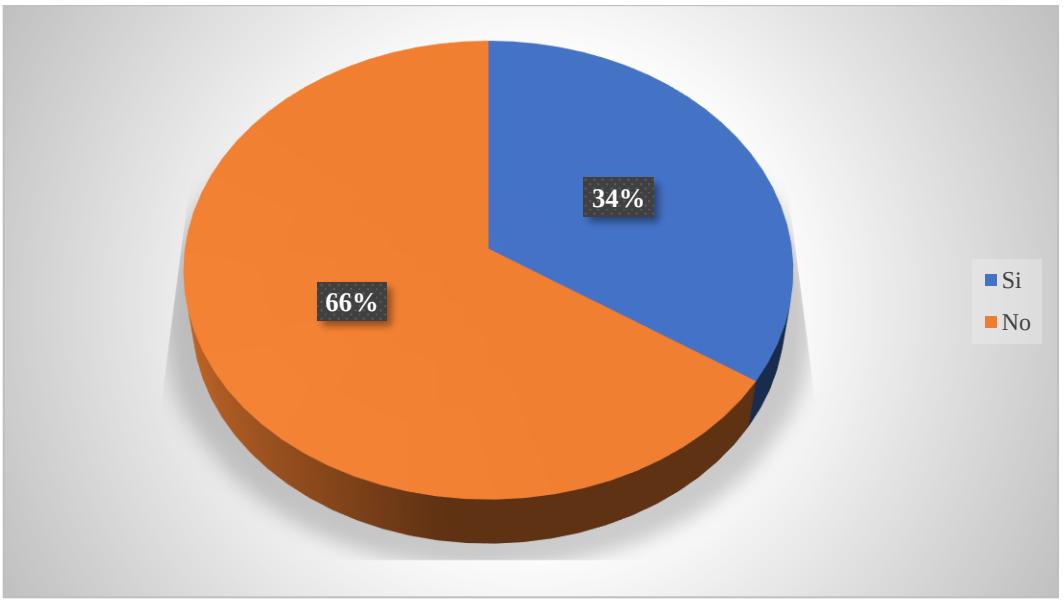
Pregunta N°6.

¿Cree que se lleve un adecuado manejo de conflictos laborales dentro de la empresa?

Tabla 9. Adecuado manejo de conflictos laborales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	24	34%
No	46	66%
TOTAL	**70**	**100%**

Figura 8. Adecuado manejo de conflictos laborales



Análisis e interpretación

Mencionan que el mayor porcentaje de las encuestas realizadas, que no llevan un adecuado manejo de conflictos laborales que se presente en la EMAPA-G lo que es necesario que se implemente estrategias de mejoras del conflicto.

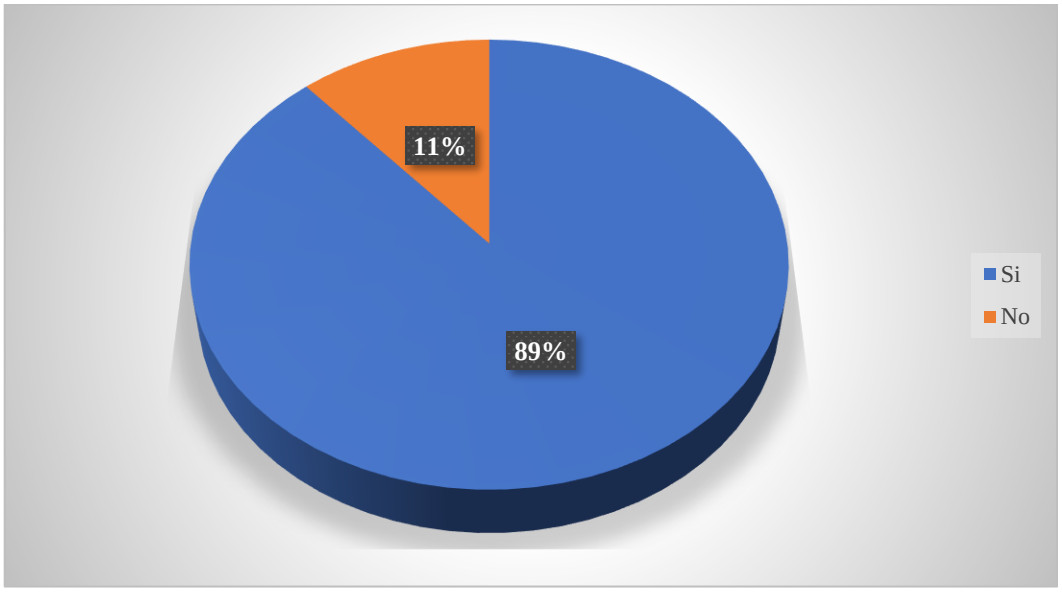
Pregunta N°7.

¿Considera que el ambiente laboral de EMAPA-G debe ser mejorado?

Tabla 10. Ambiente Laboral debe ser mejorado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	62	89%
No	8	11%
TOTAL	**70**	**100%**

Figura 9. Ambiente Laboral debe ser mejorado



Análisis e interpretación

Con el mayor porcentaje los empleados mencionan que debería ser mejorado un ambiente laboral en la EMAPA-G. De esta manera tener un buen clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los empleados.

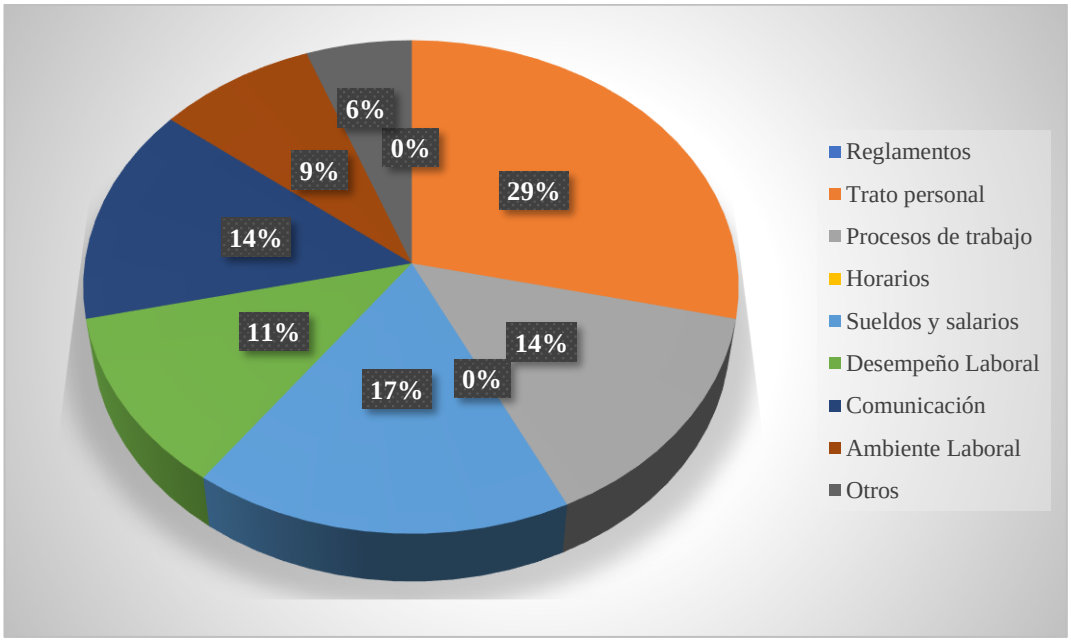
Pregunta N°8.

¿En qué ámbitos recomendarían que se mejoren en la empresa EMAPA-G?

Tabla 11. Ámbitos que se recomendarían que se mejoren

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Reglamentos	0	0%
Trato personal	20	29%
Procesos de trabajo	10	14%
Horarios	0	0%
Sueldos y salarios	12	17%
Desempeño Laboral	8	11%
Comunicación	10	14%
Ambiente Laboral	6	9%
Otros	4	6%
TOTAL	**70**	**100%**

Figura 10. Ámbitos que se recomendarían que se mejoren



Análisis e interpretación

Mediante la realización de las encuestas con mayor porcentaje mencionaron que debería ser mejorado en la EMAPA-G en el ámbito del trato personal y también en los pagos de los sueldos y salarios a los empleados de la empresa.

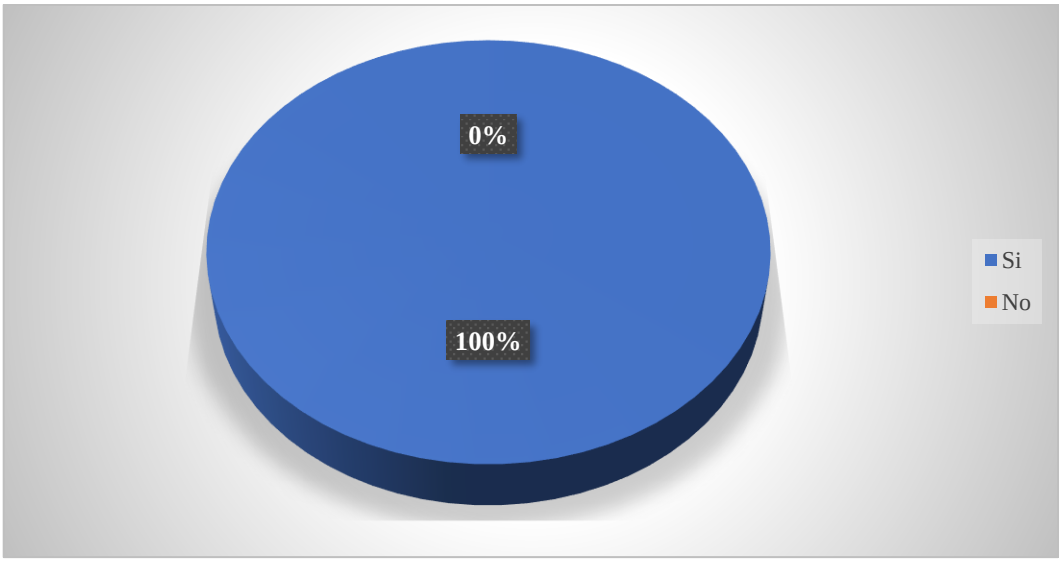
Pregunta N°9.

¿Considera que el ambiente organizacional, contribuye al cambio?

Tabla 12. Ambiente Organizacional

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	70	100%
No	0	0%
TOTAL	**70**	**100%**

Figura 11. Ambiente Organizacional



Análisis e interpretación

La mayoría de los encuestados con el mayor porcentaje mencionan que el ambiente organizacional contribuye al cambio, porque aumenta la motivación y el compromiso de los empleados, origina el trabajo en equipo y fomenta la comunicación entre las personas.

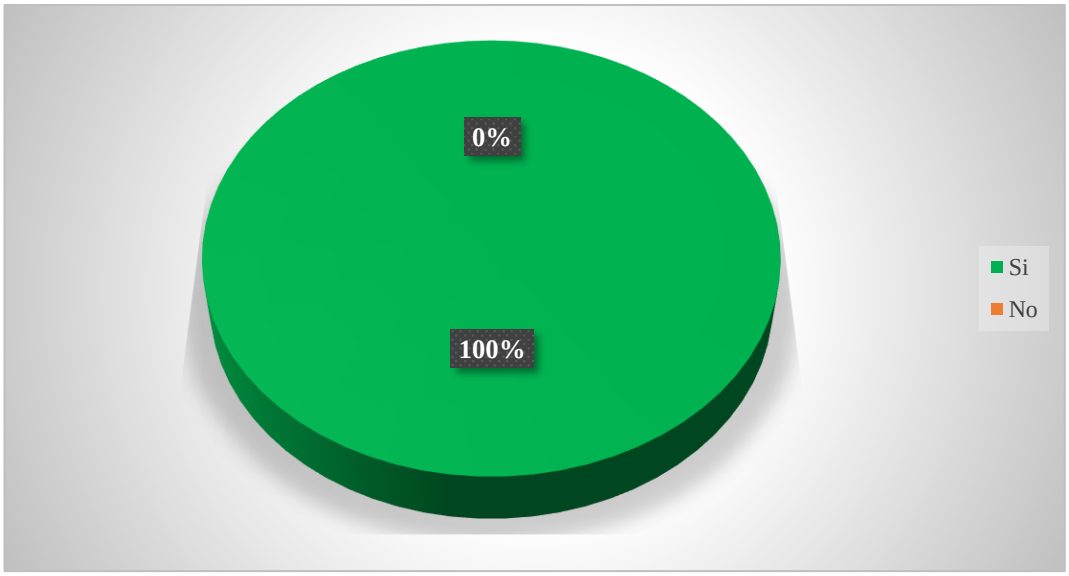
Pregunta N°10.

¿Considera que un buen clima organizacional aporta al desempeño laboral?

Tabla 13. Buen clima organizacional

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	70	100%
No	0	0%
TOTAL	**70**	**100%**

Figura 12. Buen clima organizacional



Análisis e interpretación

Mencionan que un buen clima organizacional aporta al desempeño laboral de los empleados que realizan su trabajo. Porque un buen clima organizacional permite a los miembros de la empresa alcanzar las metas establecidas, ya que los empleados motivados son más eficientes y se desempeñan mejor lo que se convierte en una mayor productividad y beneficio de las metas organizacionales.

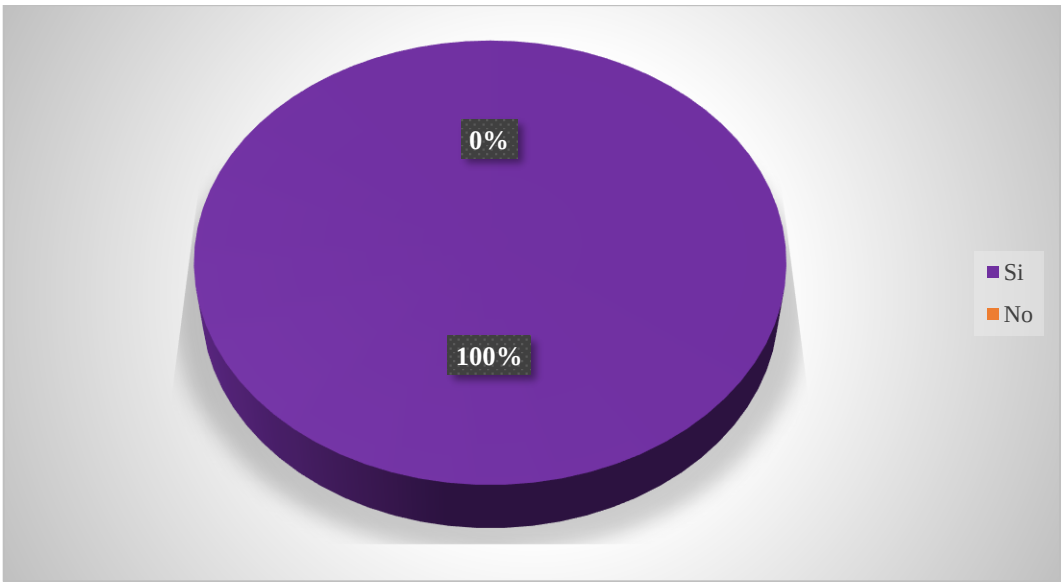
Pregunta N°11.

¿Está de acuerdo que debería mejorar el clima organizacional para un mejor desempeño laboral?

Tabla 14. Mejorar el clima organizacional

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	70	100%
No	0	0%
TOTAL	**70**	**100%**

Figura 13. Mejorar el clima organizacional



Análisis e interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas en la empresa se puede observar que están de acuerdo que mejoren el clima organizacional para un buen desempeño laboral. Porque el ambiente laboral es regular lo que es recomendable establecer soluciones para un mejor desempeño a los empleados de la EMAPA-G.

4.2 Discusión de Resultados

Los resultados obtenidos en la población de este estudio manifiestan que en su mayoría perciben un clima organizacional regular entre empleados, y el Gerente de la empresa.

En la pregunta N°3 de las encuestas realizadas en la empresa se constató que el 57% de las personas califican que el ambiente laboral es regular, lo que afecta al desempeño laboral de cada empleado.

En cuanto al ámbito considerando la pregunta N°8 de las encuestas a los empleados de la EMAPA-G se confirmó que el 29% recomiendan que se mejore en el ámbito del trato al personal.

En conclusión, mediante la información obtenida con las encuestas se puede evidenciar que en la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda es necesario contar con un adecuado manejo de conflictos, ya que es una habilidad conductual aprender a resolver conflictos de manera constructiva que permita convertir situaciones destructivas en oportunidades para aumentar la creatividad, fortalecer las conexiones y mejorar el desempeño. El clima organizacional es importante porque tiene un impacto significativo en el desempeño de los empleados en lo que es la motivación, actitud y satisfacción a nivel individual. Y en la EMAPA-G no cuentan con un clima laboral adecuado y es por eso que se contempla contar con una propuesta que mejore el desempeño laboral de los empleados de la empresa.

Entrevista del clima organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Guaranda.

Carrera de Administración de Empresas
Entrevista dirigida: Ing. Adrián Taco
Cargo: Gerente General (E). E-P. EMAPA-G.
Objetivo: Conocer la situación actual de la EMAPA-G

1. **¿Qué tiempo tiene constituida la empresa?**

La EMAPA-G está constituida ya 13 años en la ciudad de Guaranda desde el año 2010 prestando sus servicios a los ciudadanos de la provincia Bolívar.

2. **¿Cuánto tiempo trabaja en la empresa?**

Tengo aproximadamente trabajando 2 años en la EMAPA-G en el área de Gerente General, y durante el tiempo que llevo aquí trabajando la empresa siempre se encuentra en óptimas condiciones y velamos por nuestros clientes.

3. **¿Qué funciones realiza usted como Gerente?**

Yo como Gerente realizo las siguientes funciones: cumplir y hacer cumplir las políticas y metas establecidas, administrar la empresa, controlar y supervisar los recursos materiales, aprobar los estados financieros, nombrar y remover a los funcionarios, entre otros.

4. **¿Usted como Gerente ha tomado algunas estrategias para mejorar el ambiente laboral?**

Si he tomado algunas estrategias para mejorar el ambiente laboral de todos los empleados de la empresa con la finalidad de trabajar en paz y armonía.

5. **¿Qué temas ha planteado para mejorar el ambiente laboral?**

Los temas que he planteado son: Plan de Comunicación y Motivación.

6. **¿Considera que los empleados cuentan con los recursos humanos, tecnológicos para desempeñar sus funciones?**

Si cuentan con todos los recursos humanos tecnológicos entre otros, para que de esa manera puedan desempeñar sus funciones tranquilamente sin ningún problema.

7. **¿La EMAPA-G cuenta con algún reglamento interno constituido?**

En la EMAPA-G si se cuenta con un reglamento interno establecido.

8. **¿Ha pensado en implementar una normativa para el mejoramiento del desempeño laboral?**

Si he pensado en implementar una propuesta que mejore el desempeño laboral en la EMAPA-G, ya que no se cuenta con un adecuado ambiente en la empresa.

9. **¿Cómo es la comunicación de sus empleados?**

En sí, no hay una buena comunicación entre ellos, por tal motivo es que no se realizan trabajos en equipos. Mas se realizan trabajos individualmente y el resultado es mejor.

10. **¿Cuál es su relación con los empleados de la EMAPA-G?**

Mi relación con los empleados más se trata en lo laboral y que ellos realicen su trabajo excelente para que no haya ninguna dificultad.

11. **¿Considera que debería implementarse una propuesta de mejorar el clima organizacional en el desempeño laboral?**

Considero que si se debería implementarse una propuesta para que de esta manera mejore el desempeño laboral de los empleados y también es beneficio para la empresa.

4.3 Estrategias para mejorar el clima organizacional

Para garantizar el crecimiento sostenible de la empresa, cada empleador debe proporcionar un entorno de trabajo positivo para sus empleados. De esta forma, se puede influir positivamente en el ambiente del equipo y así impresionar el rendimiento y la productividad de la empresa.

El ambiente de trabajo no es solo un espacio físico donde los empleados realizan un trabajo profesional y son recompensados económicamente. Esto generalmente incluye otros factores relacionados con el lugar de trabajo, como la calidad del aire, los niveles de ruido o los beneficios adicionales que puede brindar el trabajo.

Lograr la satisfacción de los empleados a largo plazo depende no solo de una gestión eficaz, sino también del uso de estrategias especificas diseñadas para fomentar un entorno productivo y diverso. Así, se pueden plantar las raíces de un negocio exitoso basado en la creatividad y la innovación. Algunas estrategias para lograr un buen ambiente de trabajo son las siguientes:

- Crear un plan de comunicación interna
- Establecer un plan de medidas
- Instaurar programas de aprendizajes
- Disponer acciones fuera del trabajo
- Realizar capacitaciones a los empleados
- Ambiente de sustento

CAPÍTULO V

PROPUESTA



PROPUESTA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE GUARANDA.

INTRODUCCIÓN

El mejoramiento del clima organizacional de una entidad es considerado como uno de los primordiales elementos a incorporar dentro de la gestión empresarial, se piensa que los resultados, el crecimiento y el desarrollo empresarial, depende en gran medida del clima organizacional. (Garcia, 2017)

La presente propuesta está fundamentada en los resultados del estudio del clima organizacional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Guaranda la cual tuvo como objetivo a través de la observación, aplicación de cuestionarios (encuesta y entrevista), establecer los aspectos positivos y negativos del clima y desempeño laboral de la entidad para diseñar una propuesta con medidas encaminadas a mejorar el clima organizacional.

La propuesta es un documento que contiene una serie de acciones que a criterio del investigador se necesitan emplear para mejorar aspectos primordiales que conlleven al crecimiento institucional como única alternativa posible para lograr la satisfacción de los clientes internos como externos.

Cabe mencionar que de aquí en adelante es responsabilidad de los directivos de la EMAPA-G, el análisis, implementación, socialización y seguimiento de las acciones propuestas para mejorar el clima organizacional.

OBJETIVOS

Objetivo General

Presentar un plan de medidas en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda con el propósito de mejorar el clima organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral.

Objetivos Específicos para

- Identificar los aspectos positivos y negativos del clima organizacional y el desempeño laboral de la EMAPA-G.
- Proponer medidas enfocadas a mejorar el clima organizacional de la EMAPA-G.
- Plantear medidas enfocadas a fortalecer el desempeño laboral de la EMAPA-G.

PROPUESTA PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Se tuvo en consideración los resultados de la observación efectuada, el cuestionario y la entrevista aplicados en correlación al clima organizacional, por lo cual se propone las siguientes acciones a implementar. El estudio general muestra que el clima laboral dentro de la EMAPA-G, no es del todo favorable por lo cual existen varios aspectos con posibilidades de mejora.

La propuesta está encaminada hacia el mejoramiento de los aspectos positivos encontrados y mermar los aspectos negativos que fueron identificados, todas y cada una de las acciones propuestas serán sujetas a revisión, reforma o aprobación por parte de los directores de la EMAPA-G.

A continuación, se describen los aspectos identificados como positivos y negativos en la exploración del clima laboral, también es importante mencionar que se consideró necesario trazar acciones en cada uno de los aspectos pertinentes.

Tabla 15. Aspectos Positivos y Negativos

Aspectos Positivos	Aspectos negativos
• Actitud	• Manejo de conflictos
• Cooperación	• Comunicación
• Manejo de entidad corporativa	• Trabajo en equipo
• Autorrealización	• Relacionamiento

Tabla 16. Medidas para mejorar el clima organizacional de la EMAPA-G.

Factores	Acciones de mejoras	Objetivo	Responsable	Recursos	Control
Manejo de conflictos	• Socializar el reglamento interno de la entidad a los empleados. • Socializar el código de ética. • Fortalecer los componentes institucionales para la solución del problema.	Mantener un nivel moderado de presencia de conflictos.	• Director administrativo. • Director de talento humano.	• Reglamento interno. • Código de ética.	• Permanente
Comunicación	• Incentivar la comunicación efectiva entre directivos y trabajadores. • Brindar talleres de capacitación referentes a la comunicación efectiva.	Alcanzar altos estándares de comunicación efectiva entre directivos y servidores públicos.	• Director administrativo. • Director de talento humano.	• Material didáctico. • Material de oficina. • Equipo tecnológico.	• Permanente. • Semestral.
Trabajo en equipo	• Aprovechar las habilidades y destrezas de los trabajadores de la institución.	Apoyar y motivar al equipo y supervisar el trabajo con frecuencia.	• Jefes departamentales	• Equipo tecnológico**.**	• Permanente.

	• Promover la comunicación entre los empleados. • Reconocer logros de los empleados.				
Relacionamiento	• Realizar actividades de integración recreativas entre directivos y empleados.	Mejorar las relaciones entre directivos y trabajadores.	• Director administrativo.	• Recursos varios según la actividad planificada.	• Permanente
Actitud	• Motivar a los trabajadores a mantener siempre una actitud positiva a través del reconocimiento a su desempeño.	Lograr una actitud positiva en los trabajadores de la institución.	• Jefes departamentales.	• Recursos varios según la actividad planificada.	• Permanente
Cooperación	• Distribuir de forma ecuánime las actividades y cargas laborales. • Mejorar la comunicación	Lograr el trabajo en equipo descarta errores consecuencia de malas prácticas.	• Jefes departamentales.	• Salón para reuniones. • Material de oficina.	• Permanente.

	interna de los trabajadores. • Fortalecer las destrezas de liderazgo en directivos y empleados.				
Manejo de identidad corporativa	• Mantener una estrategia consistente. • Socializar la misión, visión y valores de la entidad. • Contar con diferentes canales de información.	Conseguir distinguirse de otras entidades públicas.	• Director de comunicación.	• Equipo tecnológico.	• Anual
Autorrealización	• Brindar talleres de capacitación y actualización de conocimientos a los empleados de la entidad. • Fomentar valores de autoestima sana.	Fortalecer las capacidades para cumplir los objetivos planteados.	• Director administrativo. • Director de talento humano	• Recursos varios según la actividad planificada.	• Permanente.

PROPUESTA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE EMAPA-G.

Se define al desempeño laboral como un ambiente de trabajo agradable que los empleados se sientan motivados en las actividades que desempeñen en la empresa. La presente propuesta contiene varias acciones enfocadas a mantener factores positivos y mejorar todos aquellos que fueron reconocidos como negativos.

Tabla 17. Factores Positivos y Negativos

Factores reconocidos como positivos y se mantienen en mejorar	**Factores negativos a mejorar**
• Dinamismo • Exigencia • Orientación hacia resultados	• Permanencia laboral • Innovación • Orientación a equipos

Tabla 18. Medidas para el fortalecimiento del desempeño laboral de la EMAPA-G.

Factores	Acciones de mejoras	Objetivo	Responsable	Recursos	Control
Permanencia laboral	• Recomendar la ejecución de concursos de méritos y oposiciones.	Mejorar la estabilidad laboral de los servidores públicos.	• Director de talento humano.	• Manual de procesos. • Partidas presupuestarias.	• Anual.
Innovación	• Fortalecer el trabajo innovativo de la empresa a través del compromiso de los directivos.	Mejorar la calidad del servicio que permita una mayor satisfacción ciudadana.	• Director administrativo. • Directores de cada departamento.	• Material didáctico. • Material de oficina. • Equipo tecnológico.	• Permanente.
Orientación a equipos	• Reforzar el trabajo en equipo y la solución de conflictos fundamentado en el trabajo colectivo. • Constituir grupos de trabajos en cada uno de los lineamientos institucionales. • Realizar capacitaciones orientadas al trabajo en equipo.	Potencializar el trabajo en equipo en las distintas áreas de la entidad.	• Director administrativo. • Director de talento humano**.**	• Material para capacitación.	• Permanente. • Semestral

Dinamismo	• Conservar los niveles de dinamismo existente. • Estudiar las causas que intervienen en el bajo dinamismo de los empleados.	fomentar una adecuada conducta responsable para lograr alcanzar las metas y objetivos de la entidad.	• Director administrativo.	• Recursos varios según la actividad planificada.	• Semestral
Exigencia	• Motivar la excelencia en la obtención de metas y objetivos. • Establecer parámetros de evaluación.	Alcanzar la excelencia en las actividades desarrolladas.	• Directores departamentales.	• Programa de evaluación.	• Permanente
Orientación hacia resultados	• Definir los procesos y los resultados que se desea obtener.	Conseguir la cooperación de las distintas áreas de la entidad.	• Director administrativo.	• Salón de reuniones. • Equipo tecnológico. • Material de oficina.	• Permanente.

6. CONCLUSIONES

- El clima laboral en la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Guaranda es percibido de manera pasiva por los trabajadores de la entidad, por lo que se debe plantear estrategias que mejoren y fortalezcan el desempeño de las actividades.
- Se analizan las medidas y estrategias encaminadas a mejorar el clima laboral de la EMAPA-G en base a los factores positivos y negativos identificados en encuestas a empleados y entrevista al directivo de la empresa.
- Se planteo medidas para fortalecer el desempeño laboral de la EMAPA-G donde se identificaron factores negativos que se deben de mejorar, los positivos que se mantienen en mejorar.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un análisis del clima organizacional en las empresas ya que ayuda a detectar los aspectos tantos positivos como negativos que existen, generados por los empleados o directivo.
- Las estrategias que se proponen en este trabajo de investigación están acordes con las normas establecidas de trabajo dentro de la EMAPA-G.
- Comunicar la propuesta presentada con el consejo directivo de la EMAPA-G, y de esta manera contar con el respaldo y apoyo de los mismo e inmediatamente proceder a comunicar a todos los empleados que conforman la entidad para hacer público su contenido y las medidas a implementar.

8. REFERENCIAS: BIBLIOGRÁFICAS/LIBROS

Anastasi, A. (2007). Test Psicologicos.

Arana, R. (2014). *La motivación medida en sus factores extrínsecos e intrínsecos* (1° Edición ed.). Murcia: Universidad de Murcia.

Arias, W. (06 de 08 de 2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción.

Barrera, L. (2015). *Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral.* Ambato. Obtenido de https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1142

Barroso, p. (2004). *Dimensiones del clima organizacional.* Caracas .

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional.* México : McGRAW-HILL.

Ecuador, A. N. (25 de 01 de 2021). *Constitución de la República del Ecuador.* (I. d. Gobierno, Ed.) Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

EP-EMAPAG. (2023). *Quienes Somos*. (C. M. CQ, Editor) Obtenido de https://emapag.gob.ec/quienes-somos/

Garcia, V. (2017). *Desarrollo de un diagnostico de cultura organizacional.* Bolivia: Universidad Católica Boliviana.

Hatch, E. (2012). *The dynamics of Organizational Culture.* Franklin Classics Trade Press.

https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf. (25 de 01 de 2021). Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Ivancevich, J. (2016). *Comportamiento Organizacional.* México : ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND MANAGEMENT. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24903w/Comportamiento%20organizacional_Ivancevich.pdf

LOEP. (19 de 05 de 2017). *LEY ORGANICA DE EMPRESAS PUBLICAS.* Obtenido de https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf

LOSEP. (09 de 12 de 2020). *LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO.* Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf

Reyes, L. D. (2019). Peru .

Tiffin, J. (1993). *psicologia industrial.* Mexico: HarperCollins Publishers .

9. ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de Gantt

				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
N°	**Actividades**	**Fecha de inicio**	**Fecha Final**	**S1**	**S2**	**S3**	**S4**	**S1**	**S2**	**S3**	**S4**	**S1**	**S2**	**S3**	**S4**	**S1**	**S2**	**S3**	**S4**
1	Preinscripción (Al final de cada periodo académico)	10/1/2023	12/1/2023																
2	Revisión de la corrección al anteproyecto y asignación de pares académicos.	12/1/2023	13/01/2023																
3	Aprobación de los anteproyectos en Consejo Directivo designación del director y pares académicos.	09/01/2023	13/01/2023																
4	Entrega de los anteproyectos a los pares académicos para revisión.	10/01/2023	10/01/2023																
5	Revisión del anteproyecto por parte de los pares académicos y emisión de recomendaciones.	10/01/2023	13/01/2023																

6	Acoger las observaciones de los pares académicos y presentar certificación de cumplimiento.	16/01/2023	16/01/2023																	
7	Desarrollo del Trabajo de Integración Curricular. (proyecto)	16/01/2023	10/03/2023																	
8	Revisión del proyecto final por parte de los pares académicos y emisión de recomendaciones.	13/03/2023	14/03/2023																	
9	Emisión del certificado de validación.	17/03/2023	17/03/2023																	
10	Recepción del proyecto con las respectivas certificaciones para la defensa.																			
11	Emisión de la calificación del trabajo escrito.																			
12	Aprobación del cronograma de defensa de los Trabajos de Integración Curricular.																			
13	Defensa del Trabajo de Integración Curricular.																			

14	Entrega de documentación (incorporación)																		
15	Entrega mediante oficio de los expedientes de los estudiantes.																		
16	Elaboración y entrega del informe del cierre de titulación.																		

Anexo 2. Presupuesto

Detalle	Cantidad	Precio
Computadora	1	$600,00
Arreglo de computadora	1	$120,00
Lápiz	2	$1,00
Cuaderno	2	$2,50
Esfero	2	0,8ctvs
Calculadora	1	$15,00
Borrador	1	0,35ctvs
Internet	1	$25,00
Transporte		$28,00
Flash	1	$12,00
Hoja de oficio	1	$1,00
Hoja valorada	1	$2,00
Impresiones		$18,00
Anillados	1	$2,00
Otros Gastos		$28,00
Total		**$854,50**

Anexo 3. Instrumento de aplicación de encuestas

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ENCUESTA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR PERIODO 2023.

Carrera de Administración de Empresas

Objetivo: Recopilar información sobre el clima organizacional de la empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda.

Edad:

- 25 a 35 años ☐
- 36 a 45 años ☐
- 46 a 55 años ☐

1. **¿Cree usted que la comunicación entre los empleados de la empresa EMAPA-G es?**

a) Excelente ☐
b) Bueno ☐
c) Regular ☐
d) Malo ☐
e) Pésimo ☐

2. **¿En la empresa EMAPA-G se trabaja en equipo?**

a) Si ☐
b) No ☐

3. **¿Cómo califica el ambiente laboral de la empresa?**

a) Excelente ☐
b) Bueno ☐
c) Regular ☐
d) Malo ☐
e) Pésimo ☐

4. **Con respecto al desempeño en su trabajo usted esta:**

a) Satisfecho ☐
b) Poco Satisfecho ☐
c) Insatisfecho ☐
d) Poco Insatisfecho ☐

5. **¿Cómo considera su actitud en el trabajo?**

a) Positivo ☐
b) Pasivo ☐
c) Negativo ☐

6. **¿Cree que se lleve un adecuado manejo de conflictos laborales dentro de la empresa?**

a) Si ☐
b) No ☐

7. **¿Considera que el ambiente laboral de EMAPA-G debe ser mejorado?**

a) Si ☐
b) No ☐

8. **¿En qué ámbitos recomendarían que se mejoren en la empresa EMAPA-G?**

Reglamentos

a) Trato Personal ☐
b) Procesos de Trabajo ☐
c) Horarios ☐
d) Sueldos y Salarios ☐
e) Desempeño Laboral ☐
f) Comunicación ☐
g) Ambiente Laboral ☐
h) Otros ☐

9. **¿Considera que el ambiente organizacional, contribuye al cambio?**

a) Si ☐
b) No ☐

10. ¿Considera que un buen clima organizacional aporta al desempeño laboral?

a) Si ☐

b) No ☐

11. ¿Está de acuerdo que debería mejorar el clima organizacional para un mejor desempeño laboral?

a) Si ☐

b) No ☐

Anexo 4. Instrumento de aplicación de entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ENTREVISTA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR PERIODO 2023.

Carrera de administración de empresas

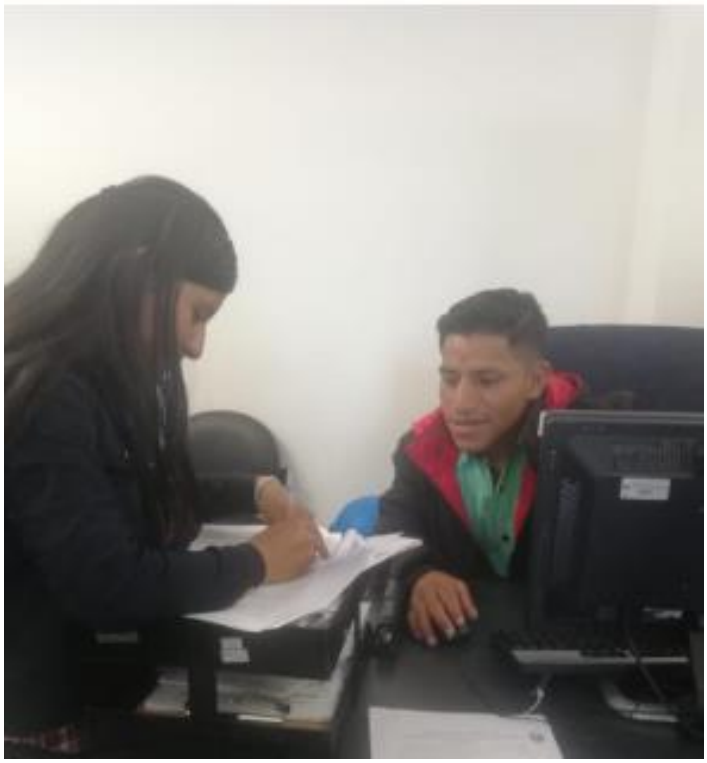
Entrevista dirigida: Ing. Adrián Taco

Cargo: Gerente General (E). E-P. EMAPA-G.

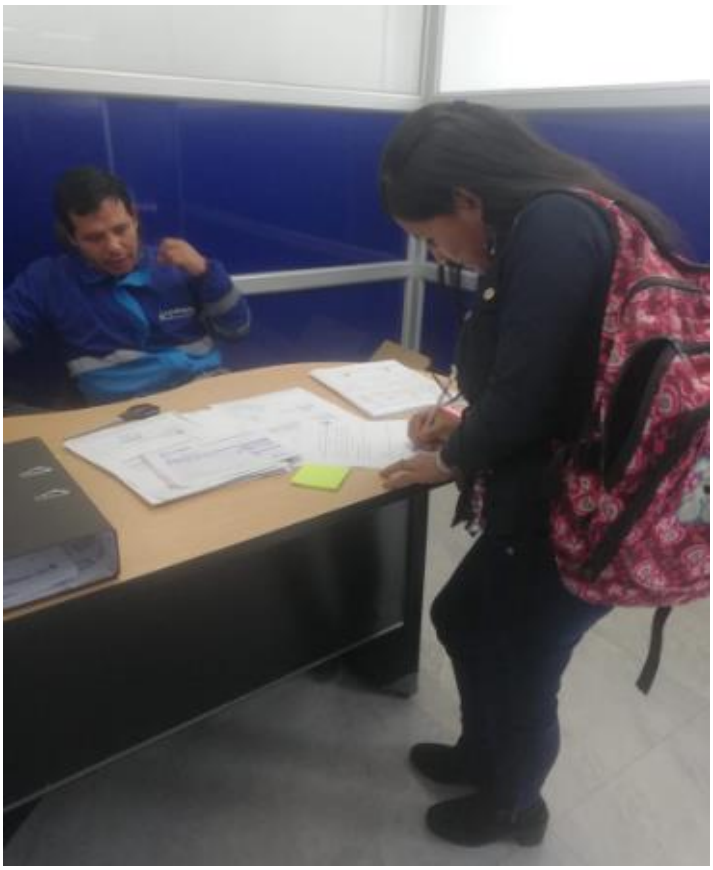
Objetivo: Conocer la situación actual de la empresa EMAPA-G

1. ¿Qué tiempo tiene constituida la empresa?
2. ¿Cuánto tiempo trabaja en la empresa?
3. ¿Qué funciones realiza usted como Gerente?
4. ¿Usted como Gerente ha tomado algunas estrategias para mejorar el ambiente laboral?
5. ¿Qué temas ha planteado para mejorar el ambiente laboral?
6. ¿Considera que los empleados y trabajadores cuentan con los recursos humanos, tecnológicos para desempeñar sus funciones?
7. ¿La EMAPA-G cuenta con algún reglamento interno constituido?
8. ¿Ha pensado en implementar una normativa para el mejoramiento del desempeño laboral?
9. ¿Cómo es la comunicación de sus empleados?
10. ¿Cuál es su relación con los empleados y trabajadores de la EMAPA-G?
11. ¿Considera que debería implementarse una propuesta de mejorar el clima organizacional en el desempeño laboral?

Anexo 5. Aplicación de las encuestas a los empleados administrativos









Anexo 6. Aplicación de las encuestas a los empleados Operativos





Anexo 7. Aplicación de la entrevista al Gerente



Anexo 8. Carta de Aceptación

E-P. Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda
ep-emapag
trabajando por su salud y bienestar...

Guaranda, 05 de diciembre 2022

OF-N° 003- JTH-E-P. EMAPA-G

Señor Ing.
Rafael Alejandro Sánchez Macías.
COORDINADOR DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.
Presente. -

De mi consideración:

A nombre de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y el mío propio tengo a bien en expresarle un cordial y atento saludo, augurando que vuestras elevadas funciones se desarrollen con el mayor de los éxitos.

En atención a vuestro, oficio s/n de fecha 24 de noviembre de 2022, en el cual solicita la autorización para que realice el trabajo de tesis, las Srtas. DORIS ESTEFANIA CHILENO ROCHINA, con numero de identidad N°0202548616, y SANDRA MARGOTH QUILLE YALLICO con número de identidad N° 0202515011 estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar; al respecto la Jefatura de Talento Humano de la Institución, manifiesta que si es procedente aceptar vuestra solicitud, referente al trabajo de titulación denominada "el clima organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral". en la E-P. EMAPA-G, a partir de 05 de diciembre 2022.

Particular que pongo en su conocimiento, para los fines legales pertinentes.

Aprovecho la ocasión para expresarle, si sentido de alta consideración y estima.

Atentamente,

ÁNGEL LLUMITAXI GUALPA
ASISTENTE DE TALENTO HUMANO DE LA E-P. EMAPA-G

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

Dirección: Av. Guayaquil y Abraham Erazo. **Teléfonos:** 03 2983787 / 980696 www.emapag.gob.ec

Anexo 9. Certificado del urkund

UEB
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ING. RAMIRO FERNANDO JARAMILLO VILLAFUERTE EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado "**El clima organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la ciudad de Guaranda provincia Bolívar, año 2023**", presentado por Doris Estefanía Chileno Rochina estudiante de la **carrea de Administración de Empresas** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta URKUND, reflejando un **porcentaje de similitud del 5%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 18 de mayo del 2023

Atentamente,

Ing. Ramiro Fernando Jaramillo Villafuerte
Director

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

Anexo 10. Nivel de Plagio

Ouriginal by Turnitin

Document Information

Analyzed document	Proyecto de Trabajo de Integración Curricular - Clima Organizacional.docx (D165838880)
Submitted	5/4/2023 7:10:00 AM
Submitted by	
Submitter email	dchileno@mailes.ueb.edu.ec
Similarity	5%
Analysis address	rjaramillo.ueb@analysis.urkund.com

Sources included in the report

Entire Document

Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted text	As student entered the text in the submitted document.
Matching text	As the text appears in the source.

RAMIRO FERNANDO JARAMILLO VILLAFUERTE