



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título
de:**

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE
LA GERENCIA DE PLANIFICACIÓN, EN LA CORPORACIÓN
NACIONAL DE ELECTRICIDAD**

Autora:

Ochoa Garzón Gianella Cecilia

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil – Ecuador

2019



DEDICATORIA

Con mucho amor para mí esposo por ser el pilar fundamental, apoyo para seguir adelante durante estos tres años de estudio.

A mis padres que a pesar de la distancia siempre estuvieron brindándome apoyo moral para concluir con la carrera.

Vale la pena el esfuerzo, sacrificio y ser el orgullo de mis padres y un ejemplo a seguir para mis dos hermanos.

Ochoa Garzón Gianella Cecilia

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme cumplir unos de mis objetivos y familiares por ser mi fortaleza.

A mis profesores que impartieron todos sus conocimientos, apoyo y confianza para culminar este proyecto.

Gracias al Mgs. Marcelo Suárez y compañeros de trabajo por la oportunidad que me dieron para elaborar el proyecto de investigación en la Gerencia de Planificación y brindarme todas las facilidades.

Ochoa Garzón Gianella Cecilia



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “Estrategias para mejorar el clima laboral de la Gerencia de Planificación, en la Corporación Nacional de Electricidad” y problema de investigación: ¿Cómo mejorar el clima laboral en el área de la Gerencia de Planificación para el bienestar del desempeño laboral en la Corporación Nacional de Electricidad, ubicado en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2019? presentado por **Gianella Cecilia Ochoa Garzón** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada: **Gianella Cecilia Ochoa Garzón**

Tutor : **PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Ochoa Garzon Gianella Cecilia en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “Estrategias para mejorar el clima laboral de la Gerencia de Planificación, en la Corporación Nacional de Electricidad”, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Gianella Cecilia Ochoa Garzón
Nombre y Apellidos de la Autora

Firma

No. de cedula: 0706294857

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

Estrategias para mejorar el clima laboral de la Gerencia de Planificación,
en la Corporación Nacional de Electricidad

Autora: Ochoa Garzón Gianella Cecilia

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

La Corporación Nacional de Electricidad es la mayor Empresa de Distribución y Comercialización de energía eléctrica en el Ecuador, posee una estructura organizacional por procesos, existiendo la Gerencia de Planificación, la cual se encarga de planificar, organizar, dirigir controlar, liderar la planificación institucional y eléctrica. Se ha evidenciado que durante los dos últimos años los colaboradores de esta gerencia trabajan con un clima laboral no adecuado, debido a inconformidades en los servidores por la falta de estabilidad laboral, cambios súbitos de funcionarios de niveles jerárquicos superiores y la inexistencia de un plan de carrera que permita alcanzar el profesionalismo. El objetivo de este proyecto es establecer estrategias con el fin desarrollar un clima laboral óptimo para el buen desempeño de los trabajadores y puedan cumplir con las metas asignadas a los entes reguladores eléctricos y demás gerencias corporativas, utilizando el método descriptivo y el método de observación el cual ayudó a obtener datos precisos para describir y explicar el comportamiento de los servidores, a fin de analizar los problemas dentro del área. Se aplicaron las técnicas de encuestas y entrevistas a los colaboradores de Planificación. Con base a los resultados obtenidos se elaboró una propuesta estableciendo un plan de estrategias con el fin de mejorar la comunicación en el área, implementado sistemas de formación y capacitación, ejecutando pausas activas para mejorar el estrés laboral y aplicando el ciclo Deming para obtener un buen clima laboral.

Clima

Laboral

Bienestar

Desempeño



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Estrategias para mejorar el clima laboral de la Gerencia de Planificación,
en la Corporación Nacional de Electricidad

Autora: Ochoa Garzón Gianella Cecilia

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The National Electricity Corporation is the largest Electricity Distribution and Marketing Company in Ecuador, it has an organizational structure by processes, and there is the Planning Management, which is responsible for managing, organizing, managing, controlling, leading institutional planning and electric. It has been evidenced that during the last two years the collaborators of this management work with an unsuitable work environment, due to disagreements in the servers due to the lack of job stability, sudden changes of officials of higher hierarchical levels and the absence of a plan of career that allows to achieve professionalism. The objective of this project is to establish strategies in order to develop an optimal working environment for the good performance of the workers and can meet the goals assigned to the electric regulators and other corporate management, using the descriptive method and the observation method. Which helped to obtain precise data to describe and explain the behavior of the servers, in order to analyze the problems within the area. Survey and interview techniques were applied to workers of Planning. Based on the results obtained, a proposal was drawn up establishing a strategy plan in order to improve communication in the area, implementing training and training systems, executing active breaks to improve work stress and applying the Deming cycle to obtain a good working environment.

Clima

Laboral

Bienestar

Desempeño

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:

Páginas:

Portada	ii
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de Aceptación del Tutor.....	iv
Cláusula de Autorización para la Publicación de Trabajos de Titulación ...	v
Certificación de Aceptación del Cegescit	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice general	ix
Índice de figuras	xi
Índice de tablas.....	xii
CAPÍTULO 1.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1.Planteamiento del problema.....	1
1.2.Ubicación del problema en un contexto	3
1.3.Situación Conflicto	5
1.4.Formulación del Problema.....	6
1.5.Variables de Investigación.....	7
1.6.Delimitación del Problema.....	7
1.7.Evaluación del Problema	7
1.8.Objetivos de la Investigación.....	8
1.8.1 Objetivo General.....	8
1.8.2 Objetivos Específicos	8
1.9.Preguntas de Investigación	8
1.10.Justificación e Importancia	8
1.11.Viabilidad de la Investigación	9
CAPÍTULO 2.....	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes Históricos.....	11
2.2 Antecedentes Referenciales.....	20

2.3 Fundamentación Legal	22
2.4 Variables Conceptuales de la Investigación.....	25
2.4.1 Variable Independiente.....	25
2.4.2 Variable Dependiente	25
2.5 Definiciones y Conceptos	26
CAPÍTULO 3.....	28
MARCO METODOLÓGICO	28
3.1 Datos de la Empresa	28
3.2 Diseño de la Investigación.....	33
3.3 Tipos de Investigación	33
3.4 Población	34
3.4.1 Población Finita	34
3.4.2 Población Infinita	34
3.5 Muestra	35
3.5.1 Tipos de Muestra	35
3.6 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación	36
3.7 Procedimientos de la Investigación	37
CAPÍTULO 4.....	39
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	39
4.1 Aplicación a las Técnicas e Instrumentos	39
4.3 Propuesta.....	59
4.3 Conclusiones	62
4.4 Recomendaciones	64
4.5 Bibliografía	65
ANEXO	

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:

Páginas:

Figura 1.- Logo	29
Figura 2.- Organigrama	29
Figura 3.- Ambiente laboral	39
Figura 4.- Reconocimiento en la gerencia.....	40
Figura 5.- Renuncia a CNEL EP.....	41
Figura 6.- Autonomía	42
Figura 7.- Ideas consideradas	43
Figura 8.-Conformidad.....	44
Figura 9.- Trabajo dinámico.....	45
Figura 10.- Compañeros de trabajo.....	46
Figura 11.-Ausencia.....	47
Figura 12.- Unión entre compañeros de trabajo.....	48
Figura 13.- Rotación de personal	49
Figura 14.- Trato de jefe inmediato	50
Figura 15.-Comunicación.....	51
Figura 16.-Valoración	52
Figura 17.-Estrés laboral	53
Figura 18.-Plan de carrera.....	54
Figura 19.- Reconocimiento en la empresa	55

ÍNDICE DE TABLAS

Títulos:	Páginas:
Tabla 1.- Disconformidad.....	6
Tabla 2.- Administración.....	19
Tabla 3.- Prototipo.....	33
Tabla 4.-Universo.....	35
Tabla 5.-Metodología.....	36
Tabla 6.- Desarrollo.....	36
Tabla 7.-Ambiente laboral.....	39
Tabla 8.-Reconocimiento en la gerencia.....	40
Tabla 9.- Renuncia a CNEL EP.....	41
Tabla 10.- Autonomía.....	42
Tabla 13.-Trabajo dinámico.....	45
Tabla 14.-Compañeros de trabajo.....	46
Tabla 15.- Ausencia.....	47
Tabla 16.- Unión entre compañeros de trabajo.....	48
Tabla 17.- Rotación de personal.....	49
Tabla 18.- Trato de jefe inmediato.....	50
Tabla 19.-Comunicación.....	51
Tabla 20.-Valoración.....	52
Tabla 21.-Estrés laboral.....	53
Tabla 22.-Plan de carrera.....	54
Tabla 23.- Reconocimiento en la empresa.....	55
Tabla 24.- Análisis de la entrevista al Gerente.....	56
Tabla 25.- Análisis de la entrevista al Coordinador.....	56
Tabla 26.- Análisis de la entrevista al DPE.....	57
Tabla 27.-Análisis de la entrevista al DPES.....	57
Tabla 28.- Análisis de la entrevista a la DPRO.....	58
Tabla 29.-Plan de Estrategias.....	59

CAPÍTULO 1

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Al respecto, Goncalves (1997), resalta que “el clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en su entorno laboral”. Citado en (Rodriguez , 2016, pág. 6)

Además el autor Chiavenato, (2007), indica que “en la actualidad el clima laboral u organizacional es de gran importancia frente a las empresas del siglo XXI, ya que está íntimamente relacionado con la motivación existente del capital humano que existe dentro de una organización; ya que esto habla por sí mismo de nuestro ambiente interno existente, porque en la actualidad las personas ya no buscan el organigrama tradicional formulista y prehistórico sino más bien un clima influyente de manera positiva dentro de su vida personal como de la organización” Citado en (García J. , 2017, pág. 1)

Tal como lo indican los autores, el clima laboral es un tema muy importante para las empresas a nivel mundial, sin embargo muchos empresarios consideran que al realizar estudios del clima laboral anual o semestral, se requiere de una alta inversión.

Un clima laboral deficiente en una empresa puede afectar el desempeño de los trabajadores propiciando estrés laboral, altos niveles de enfermedades ocupacionales, por tal motivo es de mucha importancia que el entorno laboral sea agradable, dinámico y participativo, sin embargo las áreas de talento humano no ejecutan planes de medición de clima laboral.

En ciertas empresas no se encuentran diseños y planes de carrera, reconocimiento de logros por la calidad de trabajo, e incentivos a los empleados, lo que determina un clima laboral no adecuado para el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicas de las instituciones.

En España durante los últimos años el clima laboral ha empeorado debido a la recesión económica en las empresas, dando como resultado inestabilidad laboral, de hecho los trabajadores dicen, que hace años atrás lo más importante era el sueldo, más no tener un ambiente laboral agradable, pero ahora según algunos trabajadores encuestados de varias empresas indicaron que ahora su tranquilidad es tener un entorno laboral saludable, un buen líder como jefe y flexibilidad en los horarios.

En China según encuestas de la Universidad de Wuhan, más del 80% de los trabajadores sufren de estrés físico y mental debido a la presión laboral, ya que las condiciones laborales en China están bajo veedurías de organizaciones como China Labor Watch, quien ha realizado varias denuncias con respecto al trato no adecuado a los trabajadores.

En la empresa Wall Street de los Estados Unidos los empleados no tienen un buen clima laboral, según resultados de encuestas, los empleados laboran insatisfechos por el acoso psicológico llamado bullying, por tal motivo trabajan con desmotivación y los empleadores no dan ninguna solución al respecto.

En la empresa Amazon de los Estados Unidos se preocuparon por mejorar el clima laboral y el rendimiento de sus colaboradores, no obstante que realizaron estrategias, siendo una de ellas crear oficinas de esferas gigantes transparentes con plantas y árboles en su interior, con el fin de inspirar la creatividad de los empleados.

La mayoría de jóvenes de otros países desean trabajar en Estados Unidos mediante intercambios laborales, si bien es cierto no todos saben que el trabajo es bajo presión pero lo más importante es que los

empleados perciben más derechos de los que poseen en sus países de orígenes.

1.2. Ubicación del problema en un contexto

Desde hace algunas décadas se ha venido estudiando los factores que hacen que el clima organizacional en una empresa sea saludable y de mucho agrado para los trabajadores.

Algunos autores indican que se debe trabajar con dimensiones del ambiente laboral, como la motivación, remuneración, estructura organizacional, comunicación, manejo de conflictos, apoyo, entre otros, para lograr que los empleados o las personas tengan lo necesario para entregar todo su potencial y así las empresas puedan beneficiarse de esas condiciones.

Es de mucha importancia realizar en las empresas un estudio del clima laboral para poder detectar las falencias que pueden estar afectando el desempeño de los trabajadores a causa de un ambiente no agradable.

Las personas permanecen gran parte de su vida siendo actores principales en las organizaciones a las que pertenecen, pues con su contingente colaboran para cumplir los objetivos y propósitos institucionales, pero también tratando de alcanzar sus propios objetivos, su desarrollo y éxito profesional, por lo que el ambiente laboral en el que se desenvuelven es un factor determinante en la consecución de esos objetivos.

Al respecto, Mulholland, (2013) indica que el “liderazgo es la capacidad que tiene un administrador o persona para tomar la iniciativa e incentivar a los demás miembros del equipo para que entreguen su mejor esfuerzo para alcanzar un objetivo común”. Citado en (Castro, 2017, pág. 4)

El clima laboral a nivel Latinoamericano en los últimos años es un tema primordial para las empresas por tal motivo han tomado la iniciativa de realizar encuestas con el fin de medir la satisfacción de los trabajadores y desempeño laboral, esto se da tanto en empresas públicas y privadas.

En la empresa Nestlé de España, su visión y valores es que los trabajadores tengan un estilo de vida activo, promoviendo la salud, seguridad y bienestar, dando como resultado un ambiente laboral óptimo y el desempeño en las actividades de los trabajadores siendo eficiente.

En Uruguay el clima laboral también es de mucha importancia más en el sector privado, ya que los empleadores tratan de mantener un buen ambiente laboral, trabajando en equipo y en armonía, toda vez que en este país no existe ningún tipo de ley referente al clima laboral.

En Argentina según encuesta realizada por empleos Bumerán, el 64 % de trabajadores se sienten disconformes ya que existe un trato no adecuado y desinterés por parte de los jefes, conflictos y competencia entre compañeros, a causa de esos inconvenientes trabajan con un clima laboral no favorable afectando directamente la productividad y desempeño de los colaboradores.

En México según el Instituto Nacional de Estadística, el 85% de las personal cuentan con estrés laboral, debido a preocupaciones relativas al salario no adecuado y/o fijo y la falta de estabilidad laboral.

El problema radica en que la mayoría de los empleadores se basan en la ley de oferta, a raíz de esa situación algunos empleados han tomado la decisión de renunciar a los trabajos por buscar su confort.

En Ecuador el Proyecto Happines, realizó encuestas a los trabajadores en el año 2014, dando como resultado el 56% se sienten felices en sus trabajos y el 9 % no se sienten satisfechos laboralmente debido a las remuneraciones bajas y poco reconocimiento, afectando directamente la productividad.

El Ministerio de Trabajo del Ecuador en el año 2016 entregó informes relacionados al clima laboral, promoviendo cambios en el clima y cultura institucional, utilizando el instrumento de gestión del cambio como un componente primordial para la mejora del servicio público. En las empresas privadas también realizan encuestas a sus colaboradores, con

el fin de mantener un buen entorno laboral y desempeño de los trabajadores.

1.3. Situación Conflicto

La Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, conformada por once unidades de negocio a nivel nacional y la oficina central con nueve gerencias corporativas, ubicada en la ciudad de Guayaquil de la provincia del Guayas, su objetivo es brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica a nivel nacional conforme a su zona de concesión.

Para la investigación se consideró la Gerencia de Planificación, la misma que se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar y liderar la planificación institucional y eléctrica así como los aspectos metodológicos y de control de proyectos.

Se ha evidenciado que durante los dos últimos años los colaboradores de esta gerencia trabajan con un clima laboral no adecuado, debido a inconformidades en los servidores por la falta de estabilidad laboral, cambios súbitos de funcionarios de niveles jerárquicos superiores y la inexistencia de un plan de carrera que permita alcanzar el profesionalismo.

Por otro lado, el estrés laboral es uno de los problemas de salud que influye mucho en el área de planificación.

Todos los servidores del área de Planificación, poseen una jerarquía organizacional que al haberse afectada por falta de motivación no permitirá la satisfacción de necesidades internas de los procesos, trabajos y productos finales de las Direcciones; y, el nivel participativo en la toma de decisiones en todos los niveles funcionales.

Un clima laboral deficiente resulta de la ausencia de las buenas relaciones o factores que influyen de manera negativa en el trabajo de los

servidores de la Gerencia de Planificación, no relacionando de manera efectiva el espíritu de cada servidor y el intelecto humano.

Es preciso formar continuamente a los servidores para que sean capaces de asumir responsabilidades mayores y dejarles que actúen solos, y con ello se encontrará el camino más conveniente, de esta forma los empleados se autorrealizarán en la ejecución de tareas.

Por tal motivo se debe realizar encuestas y entrevistas a los colaboradores de esta gerencia con el fin de establecer estrategias para mejorar el ambiente laboral.

Tabla 1.- Disconformidad

Antecedentes	Consecuencias
Desmotivación de los servidores	Poca satisfacción de las necesidades internas, y deficientes productos que genera la Gerencia de Planificación.
Ausencia de Valores	No existe trabajo en equipo y buenas costumbres en las relaciones laborales.
Estrés en los servidores	Incremento de ausentismo laboral, enfermedades preocupacionales laborales y aumento en los índices de accidentabilidad.
Incremento de Conflictos	Ausencia de relaciones laborales funcionales, amenaza del estatus laboral y un deficiente clima laboral.

Elaborado por: Ochoa Garzón Gianella

1.4. Formulación del problema

¿Cómo mejorar el clima laboral en el área de la Gerencia de Planificación para el bienestar del desempeño laboral en la Corporación Nacional de Electricidad, ubicado en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2020?

1.5. Variables de investigación

Variable Independiente: Clima laboral

Variable Dependiente : Bienestar del desempeño laboral

1.6. Delimitación del problema

Campo : Administración de empresas

Área : Laboral

Aspectos: clima, bienestar, desempeño, laboral

Tema : Estrategias para mejorar el clima laboral de la Gerencia de Planificación, en la Corporación Nacional de Electricidad.

1.7. Evaluación del Problema

Delimitado: debido a que en la Gerencia de Planificación se generan conflictos los cuales son funcionales o disfuncionales, porque inducen en la relación laboral y pueden conducir a malas percepciones y puntos de vista opuestos, barreras en la comunicación de los servidores y problemas entre ellos.

Claro: con base a las teorías se podrá entender las metodologías y técnicas para mejorar el clima laboral.

Evidente: se ha demostrado un deficiente clima laboral dentro de la Gerencia de Planificación, falta de compañerismo y deficiente canal comunicacional entre los mandos medios y niveles jerárquicos.

Relevante: es importante identificar las falencias dentro del área para establecer estrategias con el fin de mejorar el clima laboral.

Factible: el objetivo de esta investigación es mejorar el entorno laboral, dar una solución a los inconvenientes que se presentan en esta área para el beneficio de los trabajadores y la corporación.

1.8. Objetivos de la Investigación

1.8.1 Objetivo General

Establecer estrategias que permitan desarrollar un clima organizacional óptimo, para el bienestar del desempeño laboral.

1.8.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar las teorías de administración de empresas y de gerencia de planificación.
- Determinar los métodos y las técnicas necesarias para el mejoramiento del clima organizacional.
- Proponer estrategias que mejoren el clima laboral en la empresa CNEL EP.

1.9. Preguntas de Investigación

1. ¿Cómo fundamentar las teorías de administración de empresas y de gerencia de planificación?
2. ¿Qué métodos y técnicas se van a utilizar para mejorar el clima organizacional?
3. ¿Qué estrategias se van a implementar para mejorar el clima laboral en la gerencia de planificación?

1.10. Justificación e Importancia

La existencia de un clima laboral no agradable en la Gerencia de Planificación y la no eficiente respuesta a la demanda de productos y servicios que debe generar a las gerencias corporativas y entes reguladores del sector eléctrico, hace que los servidores se enfrenten a

situaciones de incertidumbre, maximizando implicaciones negativas laborales.

Es necesario realizar mediciones que permitan conocer los factores en los cuales los colaboradores se sienten satisfechos y las causas que generan malestar y que por ende inciden en el clima organizacional, debiendo diseñarse programas que permitan reforzar las buenas acciones y generar planes de mejora en los factores consideradores como críticos.

Mediante el establecimiento de las estrategias y medición de indicadores (*desarrollo profesional y carrera, equipo de trabajo y soporte compromiso y moral, conflictividad, estrés laboral etc.*), reducirán el mal clima laboral, permitiendo a futuro la eficiencia organizacional y motivando al área de administración del talento humano, logrando innovación, cambio y liderazgo a corto, mediano y largo plazo.

La importancia de esta investigación, servirá para la toma de decisiones del área de talento humano específicamente en el subprocesos de evaluación y capacitación, así como también al área de Responsabilidad Social toda vez que ayudará a promover un diseño de programa de pausas activas laborales con el fin de disminuir el estrés, la fatiga física y mental, no solo al área de Planificación, sino a toda la corporación, ya que actualmente no contamos con este programa.

Los beneficiarios directos son los colaboradores de la Gerencia de Planificación, así como la Corporación al contar con productos y servicios eficaces para consecución de los objetivos empresariales.

1.11. Viabilidad de la Investigación

Viabilidad Técnica: Las estrategias propuestas para la Gerencia de Planificación determinarán mejoras sustanciales en los productos que generen las Direcciones de esta Gerencia, el incremento en productividad del trabajo y mejoramiento del canal comunicacional en los servidores.

Viabilidad Socio-cultural: Mediante la implementación de estrategias para el mejoramiento del clima laboral, se podrá conocer el entorno laboral y el ambiente interno del personal de la Gerencia de Planificación con incidencia en valores culturales, ética y el pensamiento crítico; determinando mejores prácticas empresariales que permitan la ejecución de las metas propuestas en los objetivos estratégicos de la Empresa.

Viabilidad Institucional y de Gestión: Con base a las entrevistas en sitio y proceso de encuesta, se podrá definir las necesidades de cada servidor, pudiendo mejorar la imagen institucional, una vez se determinen las estrategias a implantarse que permitan el desarrollo de los funcionarios y por consecuencia el mejoramiento del equipo de trabajo, entregando a la Gerencia General productos eficientes, en los tiempos y condiciones de conformidad a las solicitudes de los entes de control.

Viabilidad Económica: Es viable de manera financiera esta propuesta, toda vez que se emplearan recursos económicos mínimos para proceder con la investigación, la encuesta, tabulación de datos, entrevistas a servidores; toda vez que será ejecutado este proyecto en el mismo lugar de trabajo de la egresada. Adicionalmente se ha considerado la utilización de equipos electrónicos de uso personal (laptop, tablet, celular); considerando únicamente el desembolso mínimo por concepto de impresión y digitalización de los datos recolectados.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Históricos

Según el autor, Saul Gellerman, (1960), nos explica que, “por primera vez en psicología organizacional el término clima organizacional como el grupo de características que describen a una organización por lo cual se va a distinguir de otras organizaciones, dichas características tienden a ser de permanencia relativa en el tiempo y provocan influencia en el comportamiento de las personas en la organización”. Citado en (Mite, 2015, pág. 5)

Se determina de conformidad al criterio del autor, que el clima organizacional forma parte de las características específicas de una organización, situación que la diferencia de otras empresas, mediante el comportamiento de sus miembros.

Rensis Likert, (1961), desarrolla, “una serie de estudios de gran alcance, en los que, enfatizando el contexto humano de la organización llega a la conclusión de que las condiciones, la atmósfera o el clima creado en el lugar de trabajo, en función de distintos estilos de liderazgo empleados, tiene importantes consecuencias sobre el comportamiento de los empleados y sobre los resultados de la empresa en términos de productividad y rentabilidad, Likert propone la existencia de dos grandes tipos de clima laboral, o de sistemas:

Clima de tipo autoritario - explorador: se caracteriza por falta de confianza en sus empleados por parte de la dirección, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe mas que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

Clima de tipo participativo – consultivo: la dirección que evoluciona hacia un clima participativo tiene confianza en sus empleados.” Citado en (Bordas , 2016, pág. 20)

En esta cita, se define la existencia de dos climas organizacionales, considerados bajo un método exploratorio, el cual existe debido a la falta de confianza de los servidores, existiendo tan solo comunicación mediante disposiciones; y, el método consultivo, mismo que se determina mediante la participación de los integrantes de la organización, debido a un alto nivel de confianza que existe entre los jefes y lo subordinados.

(Tagiuri, 1968) Afirmó que, “el clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimenta sus miembros e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características.”(p.64)

Se determina al clima organizacional mediante la cita de este autor, como un conjunto de características específicas, debido a la influencia de la conducta de los servidores.

Para Litwing y Stringer (1983), el clima laboral “es el filtro por el cual pasan fenómenos objetivos de la empresa (estructura, liderazgo, toma de decisiones), accediendo a la comprensión de lo que está ocurriendo dentro de la organización y de las repercusiones que generan sobre la motivación, comportamiento y reacciones de los miembros de la organización, puede verse afectado por varios factores que inciden directamente en el comportamiento de sus miembros, el fortalecimiento o deterioro del mismo depende de cómo sean manejados por parte los trabajadores y de cómo sean gestionados por los directivos, pues al ser la cabeza de la organización deben buscar estrategias que generen un ambiente saludable para que sus colaboradores desempeñen de manera óptima con sus funciones.” Citado en (Lasluisa, 2016, pág. 27)

Bajo la cita del autor antes descrito, el clima laboral es un filtro en el cual fluye: conducta de los seres humanos, políticas y objetivos estratégicos que tiene presente ejecutar la organización; cuyo resultado se determinará en un buen o mal clima laboral, dependiendo del comportamiento de sus miembros y nivel de gestión administrativa que estos empleen.

Por otro lado, Brunet (1987), define el clima organizacional como, “ las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.” Citado en (Ramos , 2012, pág. 18)

En este caso el autor, define que el clima organizacional se determina con base la actitud, principios y comportamiento racional conductual de los seres humanos que forman parte de una empresa; agrupando además aspectos organizacionales provenientes de la conducta y atribuciones de los Jefes inmediatos como: Liderazgo, supervisión, aplicación del régimen disciplinario y promoción.

En la década de los años noventa, Reichers y Schneider (1990), “aprecian que el clima laboral se encuentra ligado a un conjunto de percepciones compartidas por los individuos acerca de su ambiente y en correspondencia con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales. En este sentido, la incorporación de los elementos informales resulta de especial interés en la comprensión del fenómeno, ya que no todo es racionalmente cuantificable ni clasificable como se quisiera en un principio. Para otros autores clima y cultura son dos cuestiones relacionadas. “citado en (Citado en Olaz , 2013, pág. 6)

Debido a que las variables no siempre son cuantificables ni clasificables, se determina que el clima y cultura organizacional son relacionadas, debido a que forman parte de un conjunto de percepciones compartidas de los individuos y su ambiente, el cual será determinado con base a la aplicación de políticas, prácticas y procedimientos que la empresa mantenga.

Según los autores Koys y DeCotis (1991), señalan que, “estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles, sin embargo, se ha producido un avance considerable en cuanto al concepto del clima constructo, actualmente existen dos tipos de clima: psicológico y organizacional, el primero se estudia de manera individual, mientras el segundo se estudia a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen sus propias experiencias dentro de una organización”. Citado en (Chiang , 2010, pág. 24)

Para estos autores, se determina que el clima organizacional es un fenómeno complejo, determinado mediante dos tipos: psicológico el cual se describe partiendo del estudio del comportamiento, conductas y principios de los seres humanos; y, por otra parte, el clima organizacional, que se determina del ambiente generado por las emociones de los miembros de una empresa.

Al respecto, Rodríguez (1999), menciona que “El clima organizacional es un tema que se planteó en la década de los sesenta junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones”. Citado en (García María, 2012, pág. 3)

Según la cita del referido autor, se considera el clima laboral como un tema relevante para las organizaciones, el cual se planteó en la década de los setenta, para esa fecha se determinaba mediante un estudio de

clima organizacional; sin embargo, en la actualidad las empresas ejecutan este estudio mediante encuestas para medir la satisfacción laboral.

En este sentido para Caligiore y Díaz, (2003) consideran que, “todas las organizaciones tienen propósito, estructura y una colectividad de personas y están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, tales como: “estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ellas y conducta de los grupos e individuos. La interacción de estos componentes producen patrones de relación variadas y específicas que encajan en lo que se ha denominado Clima Organizacional”. Citado en (Zans, 2017, pág. 15)

Se determina que todas las empresas mantienen estructuras organizacionales, atribuciones de las áreas de manera específica, así como productos y servicios que estas generan, sumado al aporte de los seres humanos mediante la gestión administrativa y el comportamiento; la interacción de estos factores, forman parte del denominado Clima Organizacional.

Según la autora Segredo (2016), explica lo siguiente:

Desde 1978 se realizan estudios de Clima Organizacional, Litwin y Stinger fueron los primeros en determinar que este comprendía nueve componentes: estructura, responsabilidad o autonomía en la toma de decisiones, recompensa recibida, el desafío de las metas, las relaciones y la cooperación entre sus miembros, los estándares de productividad, el manejo, el conflicto y la identificación con la organización. Lo más relevante de este enfoque sería, permitir una visión rápida y objetiva de las percepciones y sentimientos que se asocian a determinadas estructuras y condiciones de la organización. La información que se obtiene en los estudios de clima organizacional ha demostrado reflejar la realidad que condiciona los niveles de motivación y rendimiento profesional existentes en el colectivo. El comportamiento de un trabajador no es el resultado directo de los factores organizativos existentes sino que depende en buena medida

de la valoración que el trabajador hace de estos factores en conjunto con las actividades, interacciones y otras experiencias del colectivo con la Institución, y que son reflejadas en los estudios del clima organizacional. Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan de factores de liderazgo y prácticas de dirección, factores sobre la estructura de la organización y otros como consecuencias del comportamiento en el trabajo. Lo que debe primar en todo caso es la situación detectada en todo el sistema organizacional y que amerite un estudio del clima. (p.3)

Se refiere que el comportamiento de los trabajadores en la empresa, toda vez que lo más relevante es tener una visión rápida y equitativa, a su vez motivar a los colaboradores para un rendimiento o desempeño laboral eficiente.

Según el autor (Bordas , 2016) interpreta lo siguiente:

El clima laboral se refiere al contexto del trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido o descrito por los integrantes de la organización y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización los principales agentes en la generación de cambios. (p.20)

Se basa en el comportamiento de los trabajadores: las aptitudes y las actitudes, las motivaciones y las expectativas en la Organización, compuesto por aspectos como la productividad y el desempeño de los trabajadores.

Según el autor (Palaci, 2005) expone que, “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo”. (p.155)

Los trabajadores deben cumplir con el desarrollo de las actividades encomendadas, cabe indicar que para un buen resultado en la evaluación del desempeño al personal, el área de talento humano debe realizar capacitaciones constantemente a los trabajadores para la obtención de un buen desempeño laboral y adquirir más conocimientos.

Por otro lado Stephen, (2004) manifiesta que, “el interés de los administradores es la satisfacción con el trabajo se centra en su efecto, en el desempeño de los empleados. Los investigadores conocen de este interés y por eso vemos muchos estudios para evaluar el impacto de la satisfacción en la productividad, ausentismo y rotación. Veamos cuál es el estado actual de estos conocimientos, los trabajadores contentos son productivos esta afirmación es por lo regular falsa. Es decir, la productividad es la que lleva a la satisfacción y no al contrario. Si uno hace un buen trabajo, se siente bien. Además, suponiendo que la empresa recompensa la productividad, al aumentar ésta se incrementa el reconocimiento verbal, el salarial y las probabilidades de ascender. Los empleados contentos no son siempre empleados productivos”. Citado en (Palomino , 2016, pág. 17)

Se refiere a la actitud general de los empleados, como también el desempeño laboral es lo más importante y de interés para los administradores, por ende evalúan para identificar la satisfacción en la productividad, el ausentismo de los trabajadores. Además hay que tener en cuenta que una buena producción conlleva a la satisfacción empresarial, cabe indicar que un trabajador feliz no siempre es productivo.

Según el autor Koontz (2012), interpreta que, “el sistema para medir el desempeño con base y objetivos preestablecidos debe completarse con

una evaluación del gerente en sus funciones como tal. Los administradores de cualquier rango también realizan actividades no gerenciales que no pueden ignorarse; sin embargo, el principal objetivo por el que se les contrata frente al cual se les debe medir, en otras palabras es decir se les debe evaluar sobre la base de que tan bien comprenden y realizan las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar. Los estándares a utilizar en este rubro son los fundamentos de la administración pero primero debe examinarse la evaluación basada en los objetivos de desempeño”. Citado en (Sum , 2015, pág. 39)

Con respecto a la medición del desempeño laboral, no solo se debe evaluar a los colaboradores del área, sino también a los jefes superiores por ser los responsables dentro de una organización, ya quienes son los que dan las directrices al personal, replican sus conocimientos, ser un buen líder, coordinar un buen equipo de trabajo y así incrementar la productividad de los recursos humanos, dando como resultado un mejor desempeño y bienestar para los empleados.

De acuerdo a (Montejo, 2009), se define el desempeño laboral como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa”. (p.12)

Se basa en comportamiento de los trabajadores, toda vez que son evaluados por sus jefes superiores mediante indicadores y/o metas.

En la teoría de Administración de Empresas, según los autores (Koontz y Weihrich , 2004) expresan lo siguiente:

"la dirección de un organismo social y su forma efectiva en alcanzar sus objetivos fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes". (p.6, 14)

La administración se puede definir de varias formas, sin embargo su importancia en las funciones es planifica, organizar, dirigir, coordinar y

controlar dentro en una organización enfocado en a la satisfacción de un interés.

Dentro de las cinco funciones de la administración se interpretan de la siguiente manera:

Tabla 2.- Administración

Elaborado por: Ochoa Garzón Gianella

Planificar	Deben planificar las actividades y desarrollar objetivos estratégicos con la finalidad de cumplir sus metas
Organizar	Plantear una estructura eficiente y poder ordenar las actividades de la organización, contar con un personal capacitado y con conocimiento para asegurar una buena calidad de trabajo.
Dirigir	Es la responsabilidad del administrador supervisar al personal a su cargo en sus actividades diarias, a su vez guiar y tratar al personal tomando en cuenta el liderazgo, respeto y motivación.
Coordinar	Radica en formar todas las actividades de la empresa y cumplir con el trabajo.
Controlar	El administrador debe controlar las actividades de la empresa tomando en cuenta las políticas y reglas establecidas, así como también observar y reportar alguna anomalía y a su vez corregir.

Por otro lado, el autor Taylor dentro de su teoría, la propuesta fue desarrollar una ciencia de trabajo y una administración científica, con la finalidad de derribar obstáculos laborales y métodos eficaces, mientras en la científica se aplica por medio de la meditación y la observación a los problemas, con el objetivo de alcanzar una superior eficacia industrial.

Dentro de una Gerencia de Planificación tiene como finalidad asesorar técnicamente y administrar en una organización, realizando monitoreo, seguimiento y la evaluación de los resultados en los procesos como programas, proyectos de inversión y por ultimo coordinar la elaboración de plan estratégico.

2.2 Antecedentes Referenciales

La autora López Shelley, (2015), con el tema “Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla” de la Universidad Rafael Landívar en Guatemala, en el presente estudio de investigación fue realizado con el objetivo conocer si existe bienestar laboral de los trabajadores de una empresa portuaria ubicada en el puerto quetzal, la cual se dedica a la carga con granel sólido, porta contenedores, tanque, gasero, barcaza, busque de cargas, etc. Para efectos de la investigación, se utilizó una muestra de 72 colaboradores que fueron seleccionados a través de la formula estadística de muestreo aleatorio simple.

La diferencia es que la empresa portuaria si existe un ambiente laboral óptimo en esta investigación utilizaron una muestra de 72 trabajadores, dando como recomendación que realicen un monitoreo constante para seguir manteniendo un buen clima laboral. En cambio en mi proyecto se realizó encuestas a 41 trabajadores dando como resultado un clima laboral deficiente, por tal motivo se establecieron estrategias para mejorar el ambiente en área de planificación.

Los autores Cárdenas Marion y Vélez Joselin, (2017) con el tema “Diseño de un sistema de evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el clima organizacional de Tesia Laboratorios S.A”, de la Universidad de Guayaquil, la propuesta fue diseñar un sistema de evaluación de desempeño mediante el análisis de teorías como la pirámide de Maslow y el modelo Bifactorial de Herzberg para medir el clima laboral.

La diferencia es crear un formato de encuesta para los servidores de la Gerencia de Planificación levantando información histórica y parametrizar factores que incidan en el clima laboral con el objetivo de elaborar nuevas estrategias específicas para la mejora y eficacia de los servidores.

La autora Paredes Joselyn, (2017) con el tema “Propuesta de mejora en el proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa SEMAMSA S.A” del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de

Tecnología, el problema es que existe una numerosa rotación de personal y un bajo rendimiento en la productividad de la empresa, por tal motivo facilitaron el sistema de reclutamiento y selección adecuado que permita tener en cuenta los factores que influyen en el momento de incorporar al personal en el área de ventas.

Analizando la investigación de la empresa su gran problema es en el reclutamiento y selección de personal, por ello existe cambios repetitivos del personal, y a su vez gastos para la empresa, la diferencia con mi proyecto es que se establecieron estrategias para mejorar el clima laboral en el área.

Los autores Morales Álvaro y Rivera Diana, (2017), con el tema “Creación de un programa de incentivos para el personal de la empresa DATAFAST S.A. Guayaquil” de la Universidad Estatal de Guayaquil, existen distintos sub-problemas ligados al clima organizacional y a las funciones integrales del talento humano siendo el principal, el ausentismo. Se considera que entre los principales factores internos que provocan el ausentismo se encuentra la desmotivación del personal, el estrés, siendo importante que los altos mandos de las empresas incentiven a sus subordinados con el fin de que realicen sus actividades de manera más agradable y se sientan satisfechos y comprometidos con su lugar de trabajo.

En esta investigación se realizó como instrumento la encuesta a 142 trabajadores, utilizando el método exploratorio y descriptivo, y con los resultados obtenidos, la propuesta fue crear un programa de incentivos para mejorar las condiciones del clima laboral, y como diferencia en mi proyecto se utilizó el método de observación y descriptivo estableciendo estrategias para mejorar el clima laboral en planificación.

La autora Bravo Inés, (2018) con el tema “Propuesta de mejora del ambiente laboral, en la atención al cliente, de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, del cantón Durán”, del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, su objetivo es brindar un buen servicio y atención al cliente y para renovar en ello implementaron planes

de mejoramiento en el clima laboral y de capacitaciones para destacar el conocimiento a los trabajadores, utilizando el método científico.

Esta investigación se enfocó en mejorar la atención de servicio al cliente y el desempeño de los trabajadores, la diferencia con mi proyecto, es que se establecieron estrategias para mejorar el clima laboral en el área de planificación a causa del estrés, etc., utilizando los métodos de observación y descriptiva.

2.3 Fundamentación Legal

La Constitución de la República del Ecuador (2008)

Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución.

El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos.

Acción de protección

Art. 88.- La acción de protección tendrá por objeto el amparo directo y eficaz de los derechos reconocidos en la Constitución, y podrá interponerse cuando exista una vulneración de derechos constitucionales, por actos u omisiones de cualquier autoridad pública no judicial; contra políticas públicas cuando supongan la privación del goce o ejercicio de los derechos constitucionales; y cuando la violación proceda de una persona particular, sí la violación del derecho provoca daño grave, si presta

servicios públicos impropios, si actúa por delegación o concesión, o si la persona afectada se encuentra en estado de subordinación, indefensión o discriminación.

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.

Art. 230.- En el ejercicio del servicio público se prohíbe, además de lo que determine la ley:

1. Desempeñar más de un cargo público simultáneamente a excepción de la docencia universitaria siempre que su horario lo permita.
2. El nepotismo.
3. Las acciones de discriminación de cualquier tipo.

Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.
7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.

El Código de trabajo (2012)

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social.

El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de

urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

En general, todo trabajo debe ser remunerado.

Art. 79.- Igualdad de remuneración.- A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.

2.4 Variables Conceptuales de la Investigación

2.4.1 Variable Independiente: Clima laboral

Está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla. (Navarro Rubén, 2007, pág. 31)

2.4.2 Variable Dependiente: Bienestar del desempeño laboral

Se entiende como la capacidad que tienen las empresas, las jefaturas y las gerencias de entender que los trabajadores pasan una parte importante de su vida en el trabajo. (Felipe, 2017, pág. 1)

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. (Chiavenato, 2000, pág. 359)

2.5 Definiciones y Conceptos

Desempeño: como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (García, 2001, pág. 9)

Organización: consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito. (Geoffrey, 2014, pág. 215)

Rendimiento: lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado. (Motowidlo, 2003, pág. 86)

Valor: es aquello que hace a una cosa digna de ser apreciada, deseada y buscada; son, por tanto, ideales que siempre hacen referencia al ser humano y que éste tiende a convertir en realidades o existencias. (García D, 1998, pág. 103)

Comportamiento: es el estudio del comportamiento humano en contextos organizacionales, la interfaz entre el comportamiento humano y la organización, y la organización misma. (Griffin, 2017, pág. 27)

Actitud: en términos operativos, en la investigación aplicada en Ciencias Sociales, generalmente se acepta que una actitud es una organización relativamente duradera de creencias en torno a un objeto o una situación, las cuales predisponen a reaccionar preferentemente de una manera determinada. (Milton, 1968, pág. 24)

Motivación: es el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido. (Santrock, 2002, pág. 132)

Productividad: es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son usados para producir bienes y servicios en el mercado. (Martínez De Ita, 2007, pág. 100)

Ausentismo: Es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización. Faltas o ausencias de los empleados al trabajo. (Chiavenato, 2000, pág. 99)

Eficacia: está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado. (Reinaldo, 2002, pág. 20)

Conocimiento: es la capacidad para resolver un determinado conjunto de problemas. (Muñoz, 2003, pág. 6)

Líderes: el liderazgo no es más que la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, entendiendo por grupo un sector de la organización con intereses afines. (Kotter , 1990, pág. 36)

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Datos de la Empresa

Nombre de la Empresa: Empresa Eléctrica Pública Estratégica
Corporación Nacional de Electricidad

Fecha de constitución: 15 de diciembre de 2008

Número de Ruc: 0968599020001

Dirección: Guayaquil, av. Del Bombero km 6 1/2 Vía a la Costa, Ceibos.

Teléfono: (04)3727310

Nombre Comercial: CNEL EP

Representante Legal: Mgs. Hernando Merchán Mancero

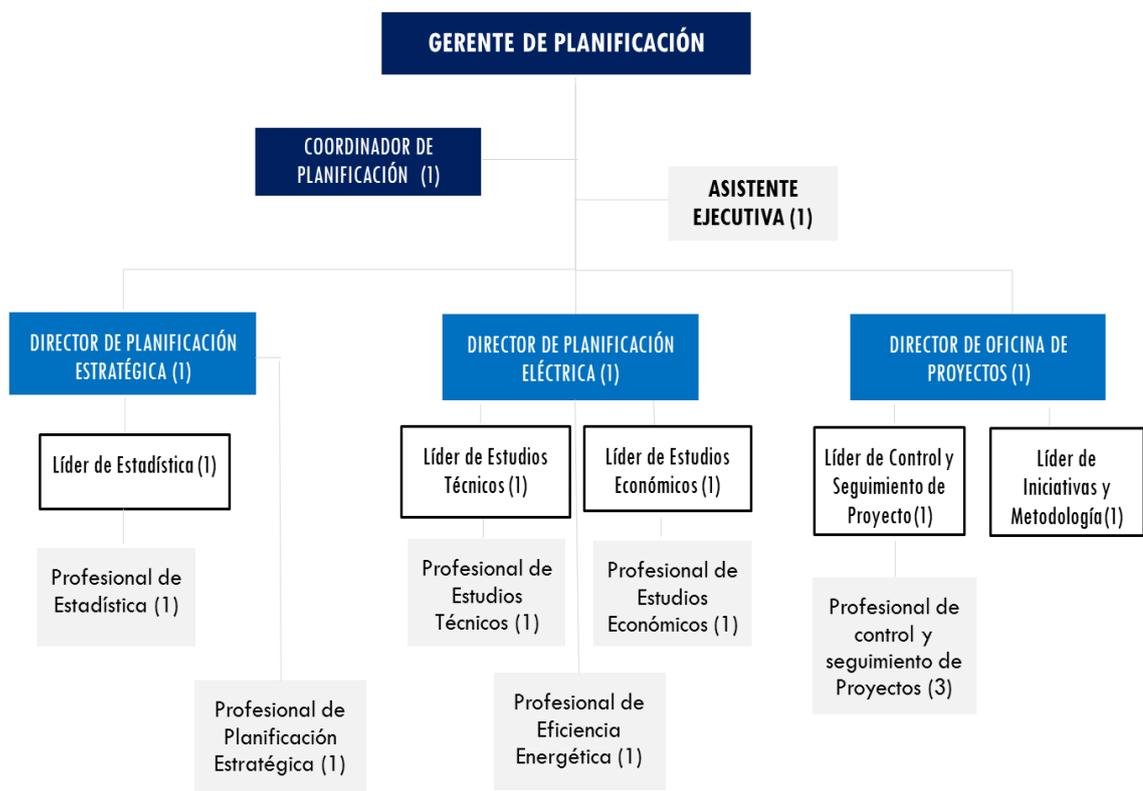
Visión: Ser la empresa referente en América Latina en creación y puesta en marcha de modelos de negocios y servicios de distribución energética con una visión integral del ser humano, la sostenibilidad y la eficiencia empresarial.

Misión: Planificar, ejecutar y controlar de manera integral la compra, distribución y comercialización de energía, así como gestionar la expansión de la cobertura de servicios, en un marco de sustentabilidad económica y Financiera, considerando aspectos técnicos, valor social y cuidado del medioambiente.

Figura 1.- Logo



Figura 2.- Organigrama



Funciones y Cargos

Gerente de Planificación: se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar y liderar la planificación institucional; así como también coordinar la elaboración de estudio de costos, consolidación del Plan Plurianual en concordancia con el plan estratégico, los programas y proyectos con los responsables de las diferentes unidades administrativas de la corporación.

Coordinador de Planificación: Coordinar y dar seguimiento a la implementación de las directrices, lineamientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Planificación para los proyectos, planes y obras de expansión y mejora, operación y mantenimiento del sistema eléctrico dentro del área de concesión de CNEL.

Asistente Ejecutiva: asistir y dar soporte administrativo en los procesos operativos inherentes del Área, para atender los requerimientos de clientes internos y externos, ejerciendo el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la Corporación.

Director de Planificación Estratégica: dirigir, planificar y controlar las actividades relacionadas con la planeación y administración de la estrategia corporativa, desde su definición hasta su monitoreo y comunicación de resultados obtenidos.

Profesional de Planeación Estratégica: brindar apoyo a la planeación y administración de la estrategia corporativa, desde su definición hasta su monitoreo y comunicación de resultados obtenidos.

Líder de Estadística: mantener a la Corporación informada y actualizada en sus principales indicadores, mediante el establecimiento de los mecanismos de captación y comunicación de la información estadística del área técnica, comercial, financiera y administrativa.

Profesional de Estadística: mantener la información estadística de la corporación actualizada como:

1. Recopilar, analizar y evaluar los datos estadísticos de la Corporación para facilitar la toma de decisiones.
2. Diseñar y elaborar gráficos y cuadros estadísticos, demostrativos y comparativos de diversa índole.

Director de Planificación Eléctrica: planificar, dirigir y evaluar la elaboración del Plan de Expansión así como el desarrollo de estudios que permitan la fijación de tarifas del servicio de distribución de energía para garantizar el suministro a corto, mediano y largo plazo, de acuerdo al Plan Nacional del Buen Vivir y cumplir con los objetivos corporativos de eficiencia energética

Líder de Estudios Técnicos: coordinar, liderar y dirigir la elaboración de estudios y análisis que permitan determinar las obras técnica y económicamente más adecuadas para formar parte de los proyectos de inversión.

Profesional de Estudios Técnicos: realizar la proyección de la demanda, estudios y análisis que permitan determinar las obras que técnica y económicamente sean las más adecuadas para formar parte de los proyectos de inversión.

Líder de estudios económicos: liderar la elaboración de los estudios técnico-económicos-financieros de la Corporación y elaborar los estudios de costos de las Unidades de Negocio y de Oficina Central para determinar el valor agregado de distribución.

Profesional de estudios económicos: realizar la proyección de la demanda, estudios y análisis que permitan determinar las obras que técnica y económicamente sean las más adecuadas para formar parte de los proyectos de inversión.

Profesional de Eficiencia Energética: elaborar estudios para mejorar la eficiencia energética en actividades, usos y activos de la Corporación por medios sostenibles técnica y económicamente y establecer una cultura de ahorro y eficiencia energética en la Corporación, impulsando la concienciación en la organización.

Director de Oficina de Proyectos: proveer apoyo en la implementación de los estándares y metodologías de gestión de proyectos, gestionar el conocimiento adquirido y promover las buenas prácticas con la finalidad de planificar, ejecutar, controlar y cerrar con éxito los proyectos que apuntan al cumplimiento de los objetivos estratégicos, emblemáticos y administrativos de la Corporación.

Líder de iniciativas, metodología y soporte: liderar, asesorar y recomendar a los gestores de proyectos, elementos de valor para asegurar la estructuración óptima de proyectos, programas y portafolios, así como también implementar el modelo de gestión de proyectos, velando por su cumplimiento y ofreciendo el soporte en la metodología definida.

Líder de monitoreo y control de proyectos: liderar el seguimiento y control del avance de los proyectos para generar recomendaciones, así como difundir periódica y sistemáticamente informes de gestión y resultados del conjunto de proyectos, consolidando los principales datos e información de cumplimiento de alcance, tiempo y costo, para efectos de seguimiento interno y toma de decisiones.

Profesional de monitoreo y control de proyectos: realizar el seguimiento y control de los proyectos, programas y portafolio con el objetivo de preparar periódicamente informes de gestión, para efectos de seguimiento interno y toma de decisiones.

3.2 Diseño de la Investigación

En el trabajo de investigación se utilizaron los siguientes diseños:

Campo: se levantó información de los subprocesos organizacionales y con el registro de la encuesta y la entrevista a los servidores de la Gerencia de Planificación.

Cualitativo: permitió analizar, recopilar y resumir datos con base a la metodología estadística.

Cuantitativo: ayudó a interpretar los resultados de la encuesta y entrevista con respecto a las dos variables clima laboral y bienestar del desempeño laboral, con el fin de realizar un plan de estrategias y mejorar en ello.

3.3 Tipos de Investigación

Tabla 3.- Prototipo

Explicativo	Exploratoria	Descriptiva	Correlacional
Como señala el autor (Miguel, 2011) “Es la explicación de un proceso que va mucho más allá de la simple descripción de un objeto”. (p.34)	Según el autor (Fernández Collado, 2014) “se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso”.	Como dice (Ernesto, 2005) “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual composición o procesos de los fenómenos”. (p.24)	Según el autor (José, 2016) interpreta de esta manera, “es aquella que se realiza después que han ocurrido las variaciones en la variable independiente en el transcurso natural de los acontecimientos”. (p.17)

Elaborado por: Ochoa Garzón Gianella

Se ha considerado utilizar en el proyecto, la investigación descriptiva con el fin de recopilar datos necesarios para realizar un diagnóstico del clima laboral en la Gerencia de Planificación.

3.4 Población

Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo. (Fernández Collado, 2014, pág. 38)

Se basa en la suma de personas con el fin de realizar un análisis en la población que se va a estudiar o investigar.

3.4.1 Población Finita

Es aquella que está claramente delimitada en tiempo y espacio, toda vez que se la conoce por la cantidad de unidades que la integran.(Jiménez Paneque, 1998, pág. 38)

Permite contabilizar con claridad a las personas o elementos para obtener datos en una investigación.

3.4.2 Población Infinita

Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible. (Arias, 2006, pág. 83).

La población es mucho más amplia por tal motivo no se puede obtener cantidades exactas en una población, es decir no tiene término o fin

Tabla 4.-Universo

Elementos	Cantidad
Gerente de Planificación	1
Coordinador	1
Asistente	1
Directores	3
Líderes	5
Profesionales	8
Total General	19

Elaborado por: Ochoa Garzón Gianella

En el trabajo de investigación no es necesario utilizar la muestra, porque en la empresa CNEL EP de la Gerencia de Planificación la población es finita, con una cantidad de 19 miembros.

3.5 Muestra

Según el autor (Hernández, 2014) considera que, “Toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeta a crítica y réplica, y este ejercicio solamente es posible si el investigador delimita con claridad la población estudiada y hace explícito el proceso de selección de su muestra.” (p.206)

Se refiere a la recopilación de datos ya que sirve para relacionar las características en una población a investigar, esto quiere decir que la muestra se utiliza cuando se trata de más de 60 personas.

3.5.1 Tipos de Muestra

En el trabajo de investigación se escogió la muestra estratificada porque se va a trabajar con todos los colaboradores del área, además se obtendrá una estadística más precisa, porque esta muestra exige una corta población.

Según el autor (Hernández, 2014) indica que, “el interés del investigador es comparar sus resultados entre segmentos, grupos o nichos de la población, porque así lo señala el planteamiento del problema”. (p.180)

Es un análisis probabilístico y se puede seleccionar una muestra para cada segmento permitiendo demostrar a los investigadores probar a los extremos de una población.

3.6 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación

En la presente tabla se detalla los métodos que se utilizaron en la investigación:

Tabla 5.-Metodología

Descriptivo	Observación
Con la premisa de obtener datos precisos mediante la entrevista y la encuesta se podrá realizar el diagnóstico necesario para finalmente establecer cuáles son los parámetros en los que se puede mejorar y poder elaborar estrategias de trabajo.	Permitirá describir y explicar el comportamiento de los servidores de la gerencia con el fin de analizar los problemas que puedan incidir en el clima laboral y determinar el propósito.

Elaborado por: Ochoa Garzón Gianella

Técnicas e Instrumentos de Investigación:

En la siguiente tabla se detalla las técnicas e instrumentos utilizados:

Tabla 6.- Desarrollo

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Ochoa Garzón Gianella

Entrevista:

Según los autores (Bodgan y Taylor , 1986) , entienden la entrevista como “un conjunto de reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y sus informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto a sus vidas, experiencias o situaciones”. (p.9)

La entrevista se obtiene a través de un formulario con preguntas de forma personalizada con un propósito definido y con el fin de recopilar información y tomar decisiones.

Encuesta:

Según el autor (Richard, 2002) , expone que, “las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo.” (p.229)

La encuesta se realiza por medio de un cuestionario con el fin de obtener información específica y a su vez conocer las necesidades o problemas para mejorar en ello.

3.7 Procedimientos de la Investigación

El procedimiento para la investigación se realizó mediante la entrevista y la encuesta, con la finalidad de recolectar los datos necesarios para el diagnóstico.

El instrumento para la entrevista se utilizó el formulario, el cual se consideraron cinco preguntas abiertas, basada a las variables de investigación, ejecutando un proceso de detección de necesidades de los problemas que inciden en el área, para la ejecución de la entrevista se tomó en cuenta lo siguiente:

- Definir los objetivos de la entrevista
- Entrevista al Gerente, coordinador y directores
- Día y hora: lunes, 07 de octubre de 2019, 08h15– 9h30
- Datos del entrevistado
- Herramientas a utilizar: formulario impreso y bolígrafo color azul
- Registrar y revisar los resultados
- Elaborar análisis con base a los resultados

El instrumento para la encuesta se utilizó el cuestionario, el cual se consideraron 17 preguntas cerradas con la escala de Likert, de acuerdo a las variables de la investigación, toda vez que se pudo identificar los problemas y malestar de los trabajadores del área, para la ejecución de las encuestas se tomó en cuenta lo siguiente:

- Determinar los objetivos e hipótesis a investigar
- Encuestados: los colaboradores de la Gerencia de Planificación
- Día y hora: lunes, 07 de octubre de 2019, 10h00– 10h30
- Herramienta a utilizar: cuestionario impreso y bolígrafo color azul
- Registrar y revisar la información recopilada
- Tabular los datos recopilados
- Representación gráfica
- Análisis de los resultados

CAPÍTULO 4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Aplicación a las Técnicas e Instrumentos Encuesta

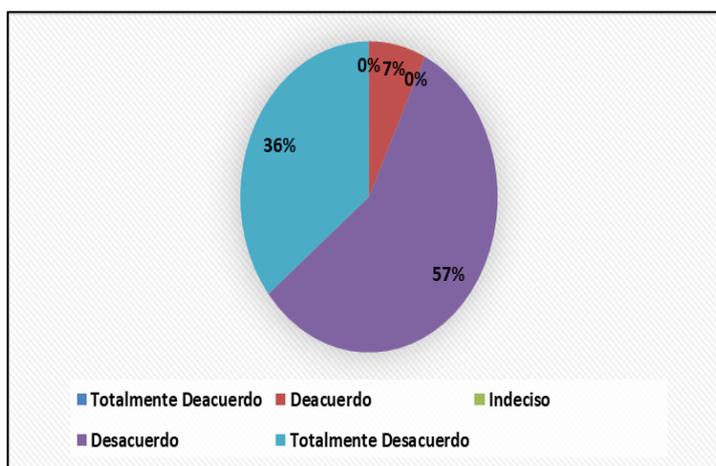
1. ¿Es agradable el ambiente laboral de CNEL EP?

Tabla 7.- Ambiente laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	7%
Indeciso	0	0%
Desacuerdo	8	57%
Totalmente Desacuerdo	5	36%
TOTAL	14	100%

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Figura 3.- Ambiente laboral



Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Análisis: el 36% de los servidores consideran que el ambiente laboral en la empresa es agradable, mientras en su mayoría el 57% indican lo contrario, dando como resultado que los servidores/as determinan que el ambiente laboral en CNEL EP, no es muy bueno para ejecutar actividades en las Direcciones de la Gerencia de Planificación.

2. ¿Existe reconocimiento por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la Gerencia de Planificación?

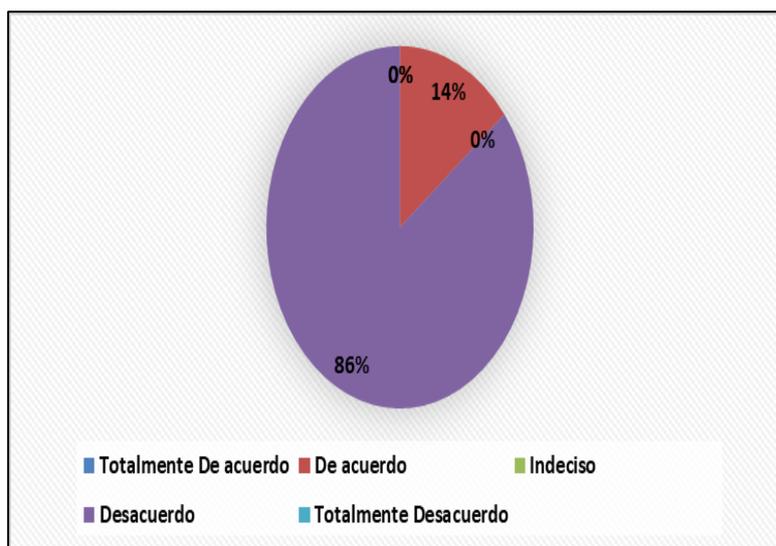
Tabla 8.-

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	14%
Indeciso	0	0%
Desacuerdo	12	86%
Totalmente Desacuerdo	0	0%
TOTAL	14	100%

Reconocimiento en la gerencia

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Figura 4.-



Reconocimiento en la gerencia

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Análisis: el 86 % de los trabajadores indican que no existe reconocimiento por sus esfuerzos y aportaciones en la gerencia, dando como resultado desmotivación de los servidores al realizar sus actividades, así como un clima laboral no óptimo.

3. ¿Si pudiera renunciar a CNEL EP por otro trabajo con igual sueldo y condiciones laborales, se quedaría en la empresa?

Tabla

9.-

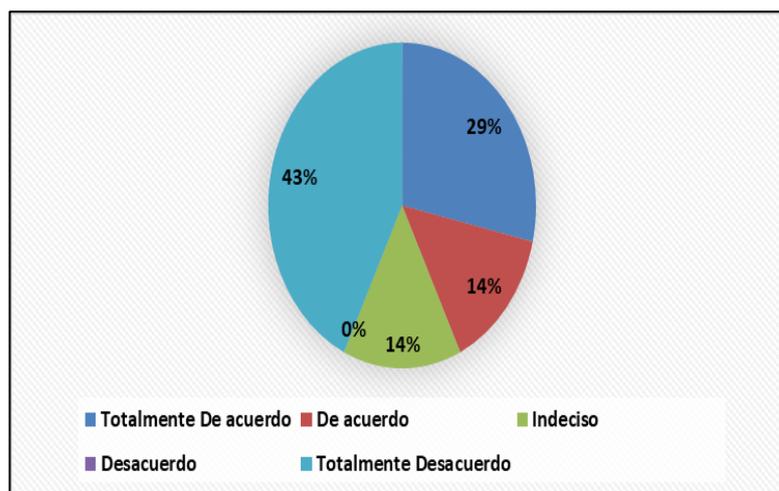
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	4	29%
De acuerdo	2	14%
Indeciso	2	14%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente Desacuerdo	6	43%
TOTAL	14	100%

Renuncia a CNEL EP

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Figura 5.- Renuncia a CNEL EP

Ochoa



Autora:
Garzón

Gianella, (2019)

Análisis: el 29% de los trabajadores aseguran que están de acuerdo en quedarse en la empresa; sin embargo, la mayoría de la muestra considera que el 43% de los servidores si renunciarían por otro trabajo, dando como resultado que la mayoría de servidores estaría de acuerdo que al tener una mejor oferta laboral renunciarían a la empresa, ya sea con igual remuneración y condiciones laborales.

4. ¿Considera usted que tiene la suficiente autonomía para realizar su trabajo?

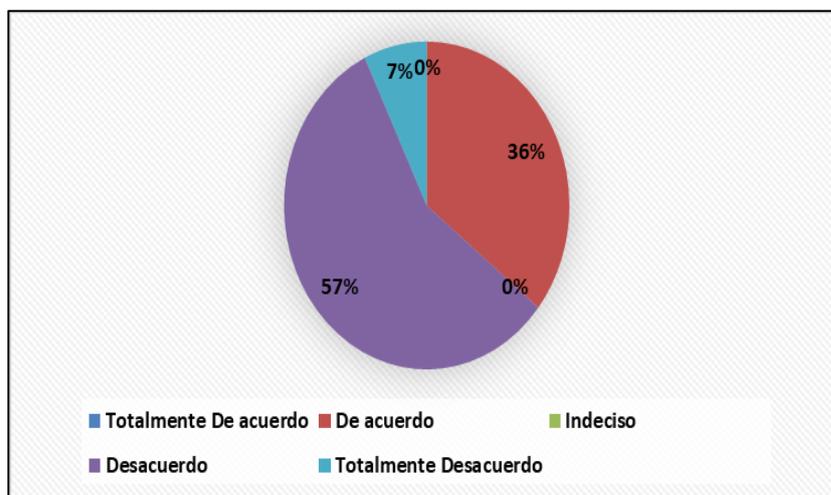
Tabla 10.-

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	0	0%
De acuerdo	5	36%
Indeciso	0	0%
Desacuerdo	8	57%
Totalmente Desacuerdo	1	7%
TOTAL	14	100%

Autonomía

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Figura 6.-



Autonomía

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Análisis: se establece que el 36% de los trabajadores están de acuerdo, mientras que el 57% de los servidores están desacuerdo, dando como resultado que los funcionarios no tienen la suficiente autonomía para realizar su trabajo en la empresa, desarrollando un desempeño laboral no adecuado.

5. ¿Considera usted que sus ideas y planteamientos son considerados por su jefe inmediato?

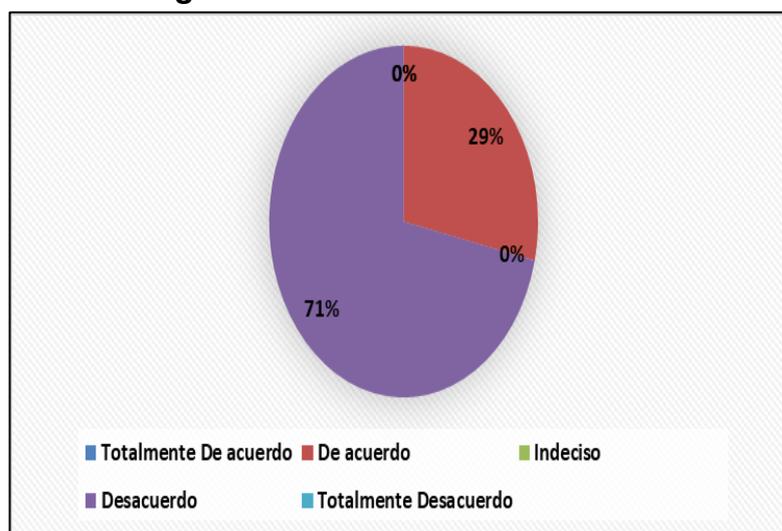
11.- **Tabla Ideas**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	29%
Indeciso	0	0%
Desacuerdo	10	71%
Totalmente Desacuerdo	0	0%
TOTAL	14	100%

consideradas

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Figura 7.- Ideas consideradas



Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Análisis: se determina que el 29% de los trabajadores indican que sus ideas y planteamientos si son considerados por sus jefes inmediatos. Por otra parte el 71% en su mayoría indican lo contrario, determinándose las ideas de los servidores que sus ideas y su desempeño laboral no son consideradas por sus jefes inmediatos.

6. ¿Considera usted que se siente realizado en su trabajo?

Tabla

12.-

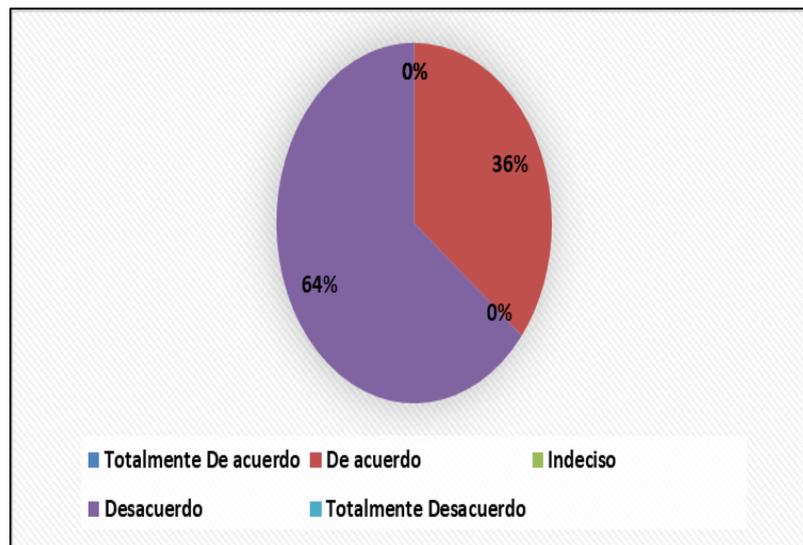
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	0	0%
De acuerdo	5	36%
Indeciso	0	0%
Desacuerdo	9	64%
Totalmente Desacuerdo	0	0%
TOTAL	14	100%

Conformidad

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Figura

8.-



Conformidad

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Análisis: se determina que el 36% de los trabajadores indican que si sienten realizados en su trabajo, mientras el 64% indican lo contrario dando como resultado que la mayoría de los servidores no se sienten realizados en su trabajo.

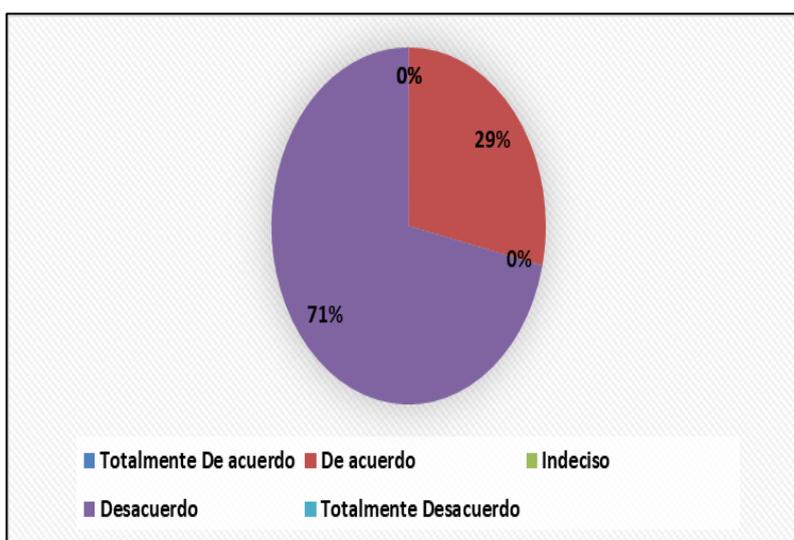
7. ¿Considera usted que el trabajo que ejecuta en la Gerencia de Planificación es lo suficientemente dinámico?

Tabla 13.-Trabajo dinámico

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	29%
Indeciso	0	0%
Desacuerdo	10	71%
Totalmente Desacuerdo	0	0%
TOTAL	14	100%

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Figura 9.- Trabajo dinámico



Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Análisis: se determina que el 29 % considera que su trabajo que ejecuta es el suficientemente dinámico, mientras el 71% de los servidores indican lo contrario dando como resultado que el trabajo no es dinámico.

8. ¿Mantiene usted buenas relaciones con sus compañeros de trabajo y de las Direcciones que forman parte de la Gerencia de Planificación?

Tabla

14.-

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	0	0%
De acuerdo	5	36%
Indeciso	0	0%
Desacuerdo	9	64%
Totalmente Desacuerdo	0	0%
TOTAL	14	100%

Compañeros de trabajo

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

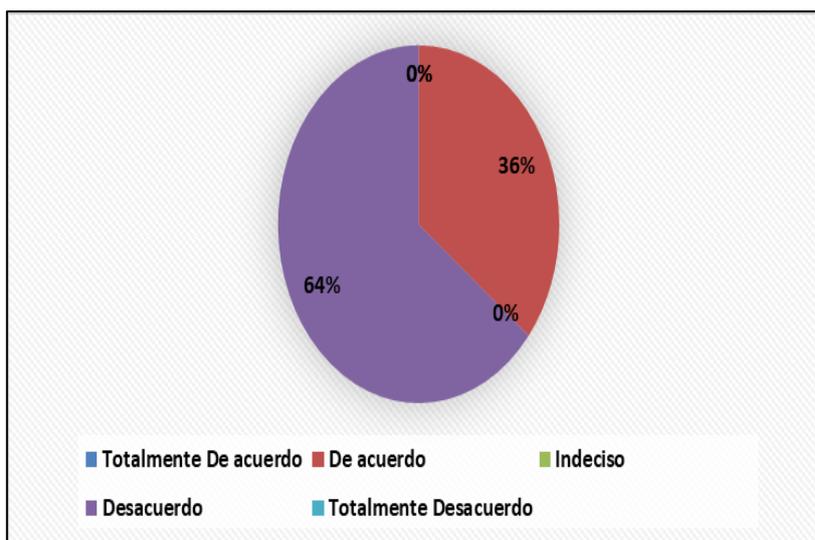


Figura 10.- Compañeros de trabajo

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Análisis: se determina que el 36% considera que si existen buenas relaciones entre compañeros, mientras que en su mayoría el 64% de los servidores indican lo contrario, dando como resultado un clima laboral no favorable ya que no existe buenas relaciones entre compañeros.

9. ¿Si renuncia a CNEL EP, sentiría la ausencia de sus compañeros de trabajo?

15.-

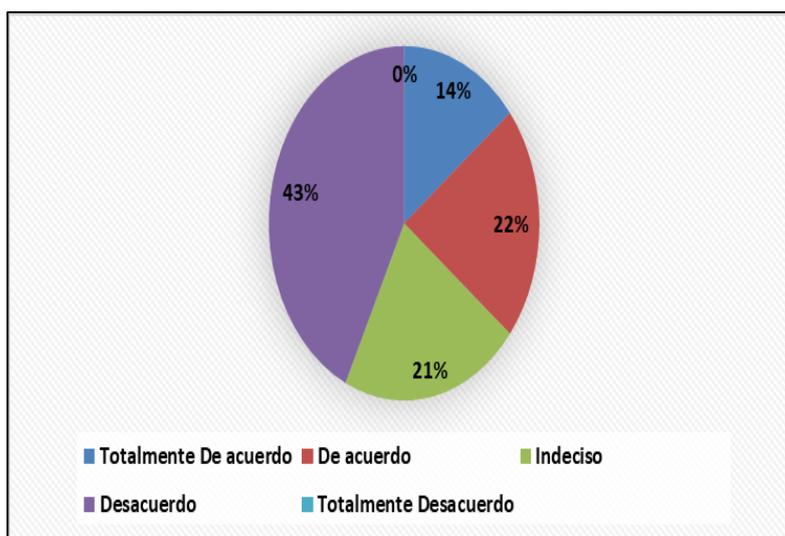
Tabla

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	2	14%
De acuerdo	3	21%
Indeciso	3	21%
Desacuerdo	6	43%
Totalmente Desacuerdo	0	0%
TOTAL	14	100%

Ausencia

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Figura 11.-Ausencia



Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Análisis: se determina que el 21% de los trabajadores indican que si sentirían la ausencia de sus compañeros, dando como mayor resultado el 43% que no sentirían la ausencia de sus compañeros.

10. ¿Cree que usted y sus compañeros de trabajo están unidos y se llevan bien?

Tabla
*Unión
entre*

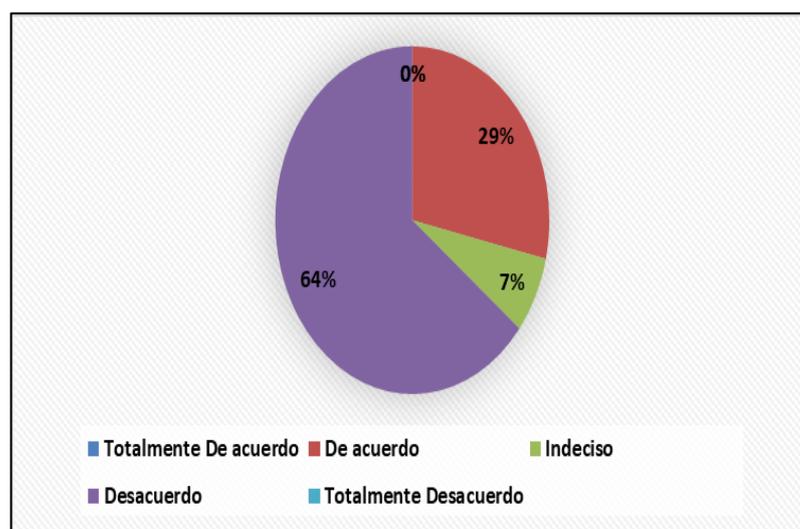
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	29%
Indeciso	1	7%
Desacuerdo	9	64%
Totalmente Desacuerdo	0	0%
TOTAL	14	100%

16.-

compañeros de trabajo

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Figura 12.- Unión entre compañeros de trabajo



Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Análisis: se determina que el 29 % de los trabajadores creen que son unidos y se llevan bien, mientras el 64% en su mayoría consideran que no existe unión entre compañeros de trabajo, dando como resultado un clima laboral no aceptable.

11. ¿Existe mucha rotación y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?

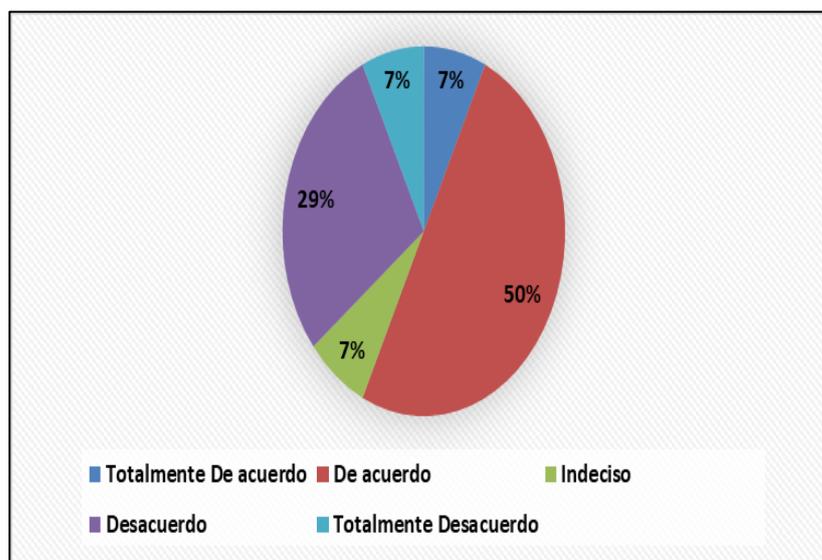
Tabla 17.-

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	1	7%
De acuerdo	7	50%
Indeciso	1	7%
Desacuerdo	4	29%
Totalmente Desacuerdo	1	7%
TOTAL	14	100%

Rotación de personal

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Figura 13.- Rotación de personal



Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Análisis: se determina que el 29% de los trabajadores no existe mucha rotación de personal, mientras el 50% en su mayoría consideran que, si existe rotación de personal y cambios de puestos, causando malestar en el área y en la corporación.

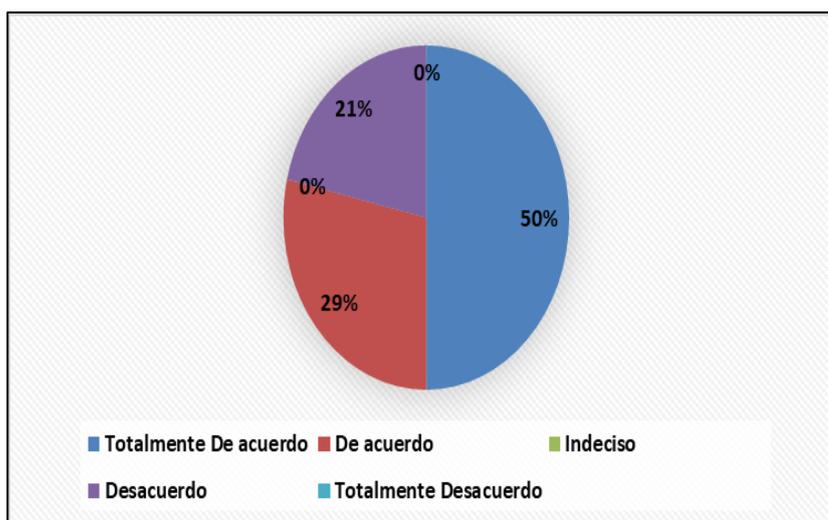
12. ¿Su jefe inmediato lo trata con amabilidad?

Tabla 18.- Trato de jefe inmediato

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	7	50%
De acuerdo	4	29%
Indeciso	0	0%
Desacuerdo	3	21%
Totalmente Desacuerdo	0	0%
TOTAL	14	100%

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Figura 14.- Trato de jefe inmediato



Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Análisis: se determina que el 21% de los trabajadores indican que sus jefes inmediatos no los tratan con amabilidad, mientras que el 50% informan que existen buenas relaciones interpersonales derivadas del trato del Jefe inmediato.

13. ¿Tiene usted comunicación con su jefe?

Tabla

19.-

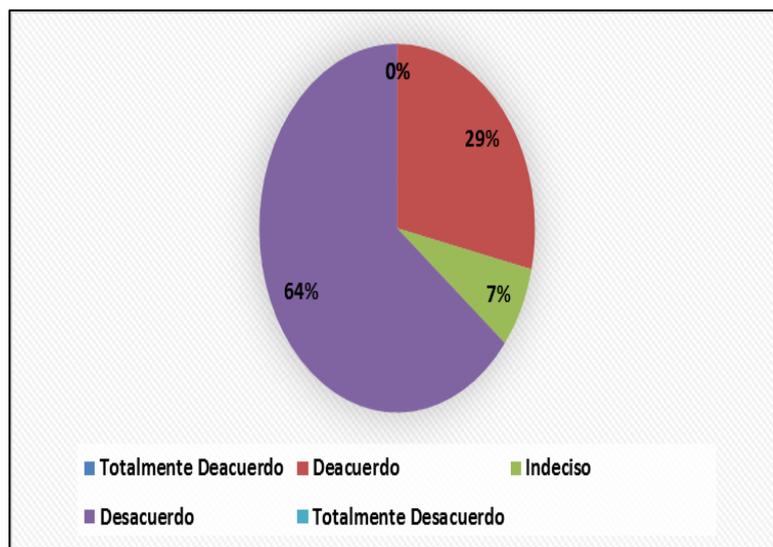
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Deacuerdo	0	0%
Deacuerdo	4	29%
Indeciso	1	7%
Desacuerdo	9	64%
Totalmente Desacuerdo	0	0%
TOTAL	14	100,00%

Comunicación

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

15.-

Figura



Comunicación

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Análisis: se determina que el 29% de los trabajadores indican que, si tiene comunicación con su jefe inmediato, mientras que el 64% informan que no existe el efectivo canal comunicacional para transmitir disposiciones, y demás directrices a fin de la ejecución de la gestión de la Gerencia de Planificación, dando como resultado que en su mayoría de los servidores no tienen comunicación con su jefe.

14. ¿Se considera usted bien valorado por el puesto de trabajo que ocupa?

Tabla

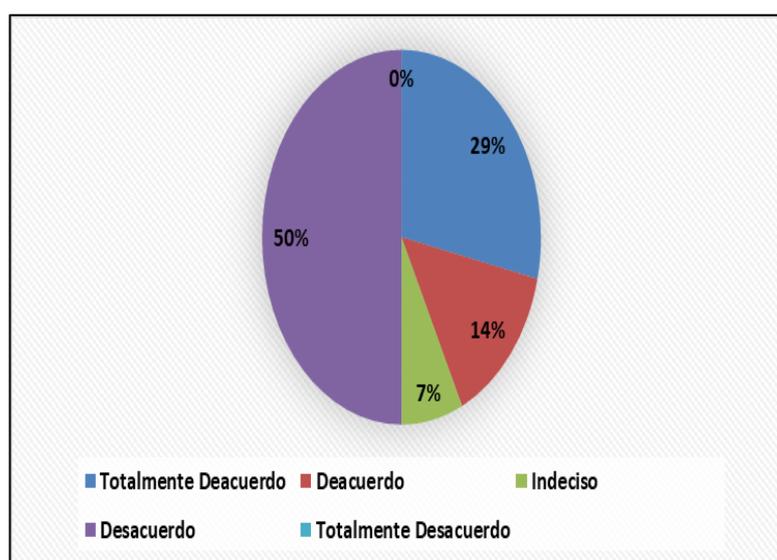
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	4	29%
De acuerdo	2	14%
Indeciso	1	7%
Desacuerdo	7	50%
Totalmente Desacuerdo	0	0%
TOTAL	14	100%

20.-

Valoración

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Figura



16.-

Valoración

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Análisis: se determina que el 29% de los trabajadores indican que si sienten valorados en su puesto de trabajo, mientras que el 50% no consideran que las actividades que ejecutan de manera favorable, son reconocidas por los Jefes inmediatos, dando como resultado que los servidores no se sienten valorados en su puesto de trabajo.

15. ¿Considera usted que sufre de un alto estrés laboral, debido a la exigencia de trabajo?

Tabla

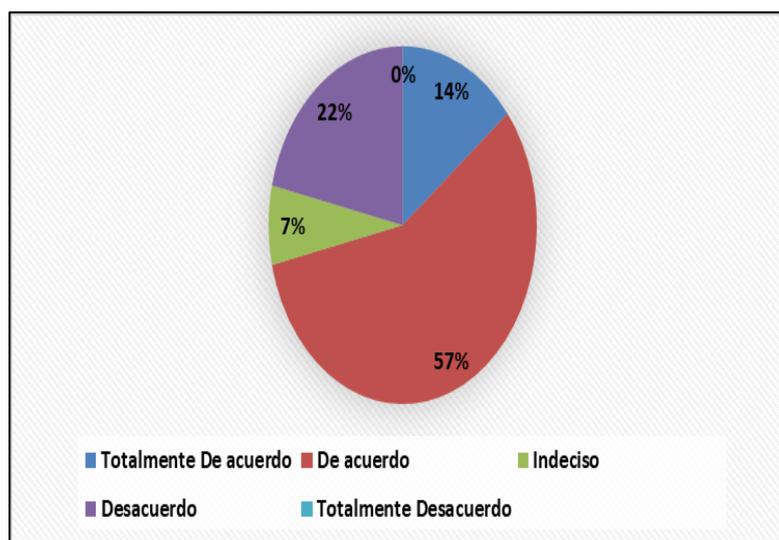
21.-
**Estrés
laboral**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	2	14%
De acuerdo	8	57%
Indeciso	1	7%
Desacuerdo	3	21%
Totalmente Desacuerdo	0	0%
TOTAL	14	100%

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

**Figura
Estrés
laboral**

17.-



Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Análisis: se determina que el 22% de los trabajadores indican que no sufren de estrés laboral, mientras que el 57% determinan que la mayoría sufre de estrés laboral.

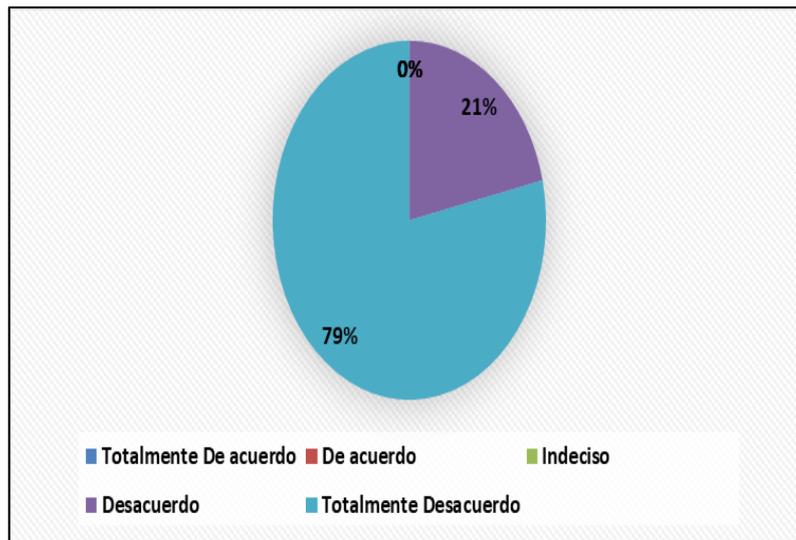
16. ¿Considera usted existe un plan de carrera por su empresa?

Tabla 22.-Plan de carrera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Indeciso	0	0%
Desacuerdo	3	21%
Totalmente Desacuerdo	11	79%
TOTAL	14	100%

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Figura
Plan de
carrera



Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Análisis: se determina que el 79% de los trabajadores indican que no existe un plan de carrera en la empresa, dando como resultado que no hay motivación por parte de CNEL para que los servidores tengan la oportunidad de desempeñar nuevos cargos y obtener más experiencia.

17. ¿Considera usted que en su empresa existe reconocimiento para los servidores por sus esfuerzos y metas de la institución?

Tabla

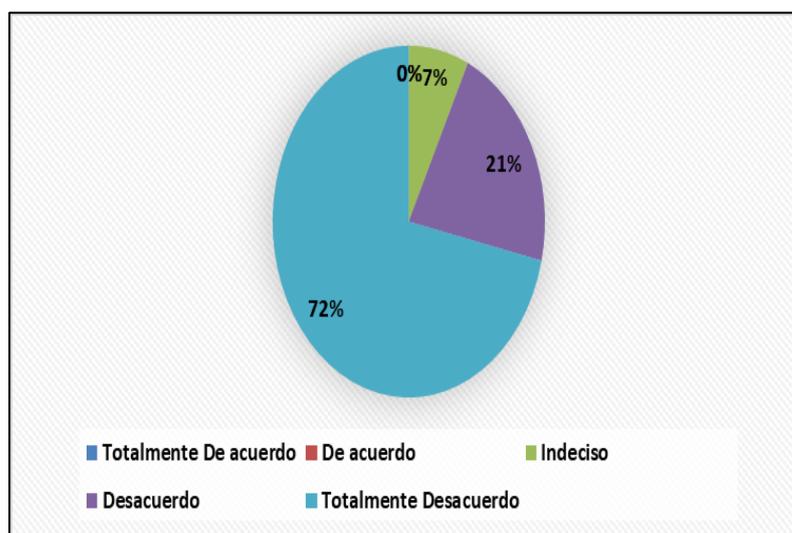
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Indeciso	1	7%
Desacuerdo	3	21%
Totalmente Desacuerdo	10	71%
TOTAL	14	100%

23.-

Reconocimiento en la empresa

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Figura 19.- Reconocimiento en la empresa



Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Análisis: se determina que el 72% de los trabajadores indica que no existe reconocimiento por sus esfuerzos y metas en la empresa, dando como resultado una desmotivación en sus actividades que ejecutan.

Entrevistas

GERENTE		
Pregunta	Respuesta	Análisis
1	No hay un buen clima laboral por varios factores, uno de ellos es la inestabilidad laboral debido a cambios políticos propiciados por la coyuntura nacional.	Se puede evidenciar que en el área no existe un buen clima laboral por varios factores, otro malestar que la empresa hace dos años no entregan los uniformes al personal administrativo, el área de talento humano no realizan eventos o charlas para que permita mejorar el ambiente laboral.
2	La empresa si realiza la dotación de uniforme, pero ya son dos años que el área de talento humano no ha realizado la entrega al personal administrativo.	
3	No existe, toda vez que la CNEL no cuenta con una escala salarial autorizada por el Ministerio de Trabajo, cuyo nivel organizacional son planos lo que no permite a futuro que los servidores ascender a nuevos y esto conlleva a que los trabajadores tengan malestar.	
4	Existe un plan de capacitación, pero no registra eventos, charlas con relación al clima laboral ya que esto es de mucha importancia para los trabajadores.	
5	Si existe comunicación.	

Tabla 24.- Análisis de la entrevista al Gerente

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Tabla 25.- Análisis de la entrevista al Coordinador

COORDINADOR		
Pregunta	Respuesta	Análisis
1	No existe un buen clima laboral, debido a cambios gerenciales conlleva a incertidumbre, inestabilidad y preocupación por parte de los trabajadores, en la gerencia hace falta más integración como equipo de trabajo.	Debido a cambios jerárquicos, se evidencia algunas anomalías en la empresa, no existe un plan de carrera en donde los servidores se sientan más motivados para trabajar, talento humano debe realizar charlas para mejorar el clima laboral y la comunicación en el área ya que no existe.
2	La empresa si cumple con la dotación de uniformes dentro lo establecido del reglamento interno, pero hace dos años que no han sido entregados al personal administrativo.	
3	En la actualidad no existe un plan de carrera debido a la falta de la escala salarial, por tal motivo los trabajadores no pueden progresar o ascender a otros cargos.	
4	El área de talento humano no registra dentro del plan de capacitación eventos o charlas de clima laboral y poder mejorar en ello.	
5	En la gerencia no hay comunicación, solo entre jefes.	

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN ELÉCTRICA		
Pregunta	Respuesta	Análisis
1	En la gerencia no existe un buen ambiente laboral a causa de varios factores.	Se evidencia que no hay un buen clima laboral, a parte hace dos años no hacen la entrega de uniformes a los trabajadores, por parte de talento humano no hay eventos, charlas para la mejora en el ambiente laboral.
2	Con lo que respecta a los uniformes, hace dos años no realizan la entrega del mismo.	
3	En CNEL no existe un plan de carrera, por lo que los servidores no pueden ascender a nuevos cargos.	
4	El área de talento humano no registra en su plan de capacitación charlas o eventos que puedan mejorar el ambiente laboral.	
5	Si existe comunicación pero no lo suficiente.	

Tabla 26.- Análisis de la entrevista al DPE

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

Tabla 27.-Análisis de la entrevista al DPES

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		
Pregunta	Respuesta	Análisis
1	En la gerencia no hay un buen clima laboral y tampoco en toda la empresa, esto se da por cambios gerenciales por política dando como resultado incertidumbre e inestabilidad laboral.	No cuentan con un plan de carrera, e por lo que los servidores no pueden ascender a nuevos cargos, es decir no se sienten motivados, hace dos años que no hacen la entrega de uniformes y a su vez el área de talento humano no realiza charlas o eventos para mejorar el clima laboral
2	Hace dos años la empresa no hace la dotación de uniformes al personal administrativo.	
3	En CNEL no existe un plan de carrera.	
4	El área de talento humano no registra en su plan de capacitación charlas o eventos con respecto al clima laboral.	
5	No existe comunicación	

Tabla 28.- Análisis de la entrevista a la DPRO

DIRECTOR DE PROYECTOS		
Pregunta	Respuesta	Análisis
1	No existe un buen clima laboral a causa de inestabilidad laboral por cambios gerenciales en la empresa.	<p>Con base a las respuestas se analiza que debido a cambios gerenciales no hay un buen clima laboral, el área de talento humano no realizan charlas o eventos con respeto al clima laboral, y dentro de la gerencia no existe comunicación.</p>
2	Hace dos años no hacen la entrega de uniformes al personal administrativo.	
3	No contamos con un plan de carrera en la empresa, por lo que no permite que los trabajadores puedan ascender a nuevos cargos, por lo tanto no se asegura la satisfacción y la competitividad.	
4	En el plan de capacitación no registran eventos o charlas que permitan mejorar el clima laboral en la empresa.	
5	No existe la suficiente comunicación y no solo dentro de la gerencia si no con otras áreas.	

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

4.3 Propuesta: Plan de estrategias para mejorar el clima laboral de la Gerencia de planificación.

Objetivo General: Desarrollar Estrategias laborales, para la mejora del clima de trabajo en la Gerencia de Planificación de CNEL EP.

Tabla 29.-Plan de Estrategias

Objetivo	Estrategias	Acciones	Tiempo / Plazo	Recursos y/o Costos	Responsable
Estructurar una Escala Salarial que procure la planificación, seguimiento, evaluación y retroalimentación del desarrollo de los servidores.	Obtención de una Escala Salarial, que permita la identificación de un plan de desarrollo de la carrera del servidor público de manera formal, sistemática y dinámica.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con el Ministerio de Trabajo y EMCOEP en el cual se registren diferentes niveles organizacionales. •Viáticos subsistencias de funcionarios a la ciudad de Quito durante 60 días laborables. 	Febrero Abril 2020	USD\$1.400	Gerencia General y Gerencia de Desarrollo Corporativo.
Ejecutar mediciones permanentes del clima laboral.	Medición del clima laboral una vez al año, considerando las directrices de talento humano, para evaluar el comportamiento de los servidores.	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar a través del SERCOP una Consultoría para la Implementación de un sistema informático que permita la recepción, validación evaluación y determinación de factores que incidan en el mejoramiento del clima laboral en la Gerencia de Planificación. 	Febrero Abril 2020	USD\$35.000	Gerencia de Desarrollo Corporativo, Gerencia Administrativa Financiera y Dirección de Adquisiciones.

Implementar sistemas de Formación y Capacitación competencias blandas	Registro en el Plan de Detección de Necesidades 2020, eventos de capacitación que prioricen el buen clima laboral, a favor de los trabajadores con el fin de fortalecer las habilidades y competencias y mejorar la comunicación.	Dentro del Plan de Detección de Necesidades 2020, eventos de capacitación como: •Charlas de clima laboral • Dinámicas de buenas relaciones laborales y comunicación.	Enero 2020	US\$ 3.500	Gerencia de Desarrollo Corporativo, Gerencia Administrativa Financiera y Líder de Evaluación y Capacitación.
Realizar Pausas Activas	Programas de pausas activas en horas laborales a favor de los servidores, con el fin de fomentar el trabajo en equipo, estrés laboral y evitar enfermedades ocupacionales	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar un cronograma de pausas activas de diez minutos durante la semana, dos veces al día (mañana – tarde). Se enviará un informativo a los trabajadores por medio del correo institucional el enlace de un video con las instrucciones para fomentar el hábito del ejercicio diario y las posturas de su cuerpo durante la jornada laboral. 	Enero 2020	Sin costo	Dirección de Responsabilidad Social, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional; y, Dirección de Administración de Talento Humano.
Fomentar la comunicación y unión entre todos los colaboradores de la Gerencia de Planificación.	Comunicación entre el Coordinador de Planificación, Directores Corporativos con los demás Líderes y Profesionales, a fin de delegar más responsabilidades a los empleados en la toma de decisiones y realizar actividades dentro del área.	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar reuniones y organizar actividades una vez por semana con los servidores de las Direcciones de la Gerencia de Planificación. Remitir informativos internos a los servidores, respecto al cumplimiento de metas, objetivos 	Enero 2020	Sin costo	Gerente y Directores de Planificación.

		estratégicos, resultados del área.			
Elaborar un Plan de Carrera	Propuesta de un Plan de Desarrollo de Carrera a favor de los servidores de la Corporación.	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar el recurso humano a través de programas de capacitación interno que permitan brindar oportunidades de desarrollo de carrera al talento humano identificado para obtener la mejor fuerza laboral posible y los empleados alcance sus objetivos personales y profesionales. 	Mayo-Junio 2020	Sin costo	Gerencia de Desarrollo Corporativo, Dirección de Procesos
TOTAL PRESUPUESTO				USD\$ 39.900	

Autora: Ochoa Garzón Gianella, (2019)

El Gerente de Planificación será el encargado de entregar la propuesta del plan de estrategias a la Gerencia de Desarrollo Corporativo, para la ejecución del mismo y desarrollada hasta el primer semestre del año 2020, y los valores presupuestados serán devengados de la partida presupuestaria de asesorías y capacitación que la empresa asigna a la Gerencia de Desarrollo Corporativo.

Cabe indicar que el objetivo de esta propuesta es para que sea considerada a nivel corporativo por parte de la Gerencia de Desarrollo Corporativo, y con la implementación del sistema informático se podrá medir el clima laboral y evaluar el desempeño de los trabajadores una vez al año.

4.3 Conclusiones

- El presente trabajo se determinó con base a estudios teóricos respecto al clima laboral.
- La metodología utilizada en el trabajo de investigación ha cumplido los parámetros determinados en los objetivos específicos, en cuanto las técnicas que servirán para el mejoramiento del clima laboral de la Gerencia de Planificación, por cuanto los reactivos utilizados en el estudio, se determinaron en una base de datos con información personal de los servidores de la corporación que incluye correos electrónicos activos; es importante mencionar que el personal considerado en la muestra cuenta con correos electrónicos institucionales, garantizando así la confiabilidad de los resultados. Contando con el 100% de la recopilación de datos.
- No se evidencia una evaluación de clima laboral ejecutada en la Gerencia de Planificación en el ejercicio fiscal 2019.
- Se analizaron los factores de adaptación al cambio, valoración salarial, sentido de pertenencia, se evidenció que el factor de valoración obtuvo la valoración más baja, debido a la no existencia de una Escala Salarial debidamente aprobada por el Directorio de la CNEL EP.
- Con base a los porcentajes de la tabulación de los reactivos remitidos a la muestra, no existe un Plan de Carrera institucional establecido en CNEL EP, lo que genera inconformidad en los servidores considerados en la muestra.

- Analizados diferentes factores en la encuesta, se determina que el 50% de la muestra determina que existe un buen trato del Jefe inmediato, esto quiere decir que la mayor parte de los servidores consideran que el nivel de jefatura tiene condiciones para la conducción del personal hacia los objetivos institucionales.
- De conformidad a los reactivos suministrados en la encuesta, se determina que existen inconformidades de los servidores y la evidencia definida hacía indicadores deficientes en temas relativos: ambiente dinámico, aceptación de ideas, beneficios al grupo de trabajo, niveles óptimos de participación, así como reconocimiento por la gestión que emprenden los servidores en la Gerencia de Planificación.

4.4 Recomendaciones

- Un clima organizacional óptimo en la Gerencia de Planificación, incrementará las iniciativas en los servidores, sentido de participación y pertenencia de las responsabilidades y actividades definidas que mantienen en la Gerencia de Planificación, acometer nuevos proyectos y solucionar problemas; mejorará la comunicación interna; aumentando la competitividad.
- Obtener una escala salarial con base a diferentes niveles organizacionales que permita a los servidores asegurar un Plan de Carrera.
- El apoyo de la gerencia y la participación activa de los trabajadores, con sentido de pertenencia.
- Desarrollo de un concepto global sostenible, calidad de vida, salud, seguridad en el trabajo y protección del medio en todos los nuevos proyectos que se pretendan emprender en la Gerencia de Planificación.
- Mantener la comunicación entre las Direcciones de la Gerencia de Planificación.
- Evitar efectos contagio de la coyuntura política nacional que influya en la rotación niveles jerárquicos superiores y cambios de administración, con el fin de evitar reproceso en las actividades ya programadas.

4.5 Bibliografía

- Anna, P. (2001). *Evaluación del desempeño laboral*. España, Montejo: Gestión 2.9.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Bodgan y Taylor . (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós.
- Bordas , M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. España: Uned.
- Cárdenas Marion, V. J. (2017). *Diseño de un sistema de evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el clima organizacional de Tesia Laboratorios S.A*. Guayaquil: universidad de guayaquil.
- Castro, L. (2017). *Propuesta de mejora para fomentar un clima laboral favorable para la satisfacción de los clientes de la Academia Predador Training Center*. Guayaquil: Itb.
- Chiang , M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Univ Pontifica Comillas.
- Chiavenato. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: mc,graw hill.
- Ernesto, R. (2005). *Metología de investigación*. México: Univ. J. Autónoma de Tabasco.
- Felipe, C. (2017). *Introducción al bienestar laboral*. 1.
- Fernández Collado, C. (2014). *Metología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA S.A. DE C.V.
- Garcia María. (2012). *Clima Organizacional*. México: Universidad de Guanajuato.
- García , J. (2017). *Mejora del clima laboral, del área de operadores, en los resultados de la*. Guayaquil: Unidad Académica de Ciencias Comerciales Itb.
- García D. (1998). *La construcción de valores en la familia*. Madrid: Familia y desarrollo humano.
- García, M. (2001). *La importancia de la evaluación del desempeño*. *Revista Proyecciones*.
- Geoffrey, H. (2014). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. México: 1a. ed. respecto a la cuarta en inglés.

- Griffin, R. (2017). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones*. México: cengage learning editores S A.
- Hernández, S. (2014). *Metología de la ivestigación sexta edición*. México: S.A. DE C.V.
- Jiménez Paneque, R. (1998). *Metodología de la investigación*. La Habana: Ciencias Médicas.
- José, S. (2016). *Metodología de la investigación*. venezuela: Universidad de Los Andes.
- Kotter , J. (1990). *El Lider Del Cambio*. México.
- Koontz y Wehrich . (2004). *Administración una Perspectiva Global*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Lasluisa, E. (2016). *Clima Organizacional y Desempeño laboral*. Ambato: Universidad de Ambato.
- María, S. P. (2007). *El clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos*. Escuela Nacional de Salud.
- Martínez De Ita. (2007). *El concepto de productividad en el análisis Económico*. México: Red de Estudios de la Economía Mundial.
- Miguel, R. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: editoriales de la u.
- Milton, R. (1968). *A theory of Organization and Change within Value-Attitudes*. Washington: Journal Sociology Issues.
- Mite, M. (2015). *Estudio del Clima Organizacional y su relación conel Desempeño Laboral de los colaboradores de CEVIB&ASOCIADOS S.A., en el año 2015*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Montejo, A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*. México.
- Motowidlo. (2003). *Industrial and organizational psychology*. Washington: Handbook of psychology.
- Muñoz, B. y. (2003). *Mejora permanente y gestión del conocimiento*. Madrid: Mac Graw-Hil.
- Navarro Rubén, G. A. (2007). *clima y compromiso organizacional*. México: universidad veracruzana.
- Olaz, Á. (2013). *Definición de un Modelo de Clima Laboral*. España: Universidad de Murcia.
- Palaci. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.

- Palomino , P. (2016). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral*. Perú: San Cristóbal.
- Ramos , D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de*. Colombia: Unad.
- Reinaldo, O. D. (2002). *Teorías de la Administración*. México: International Thomson Editores.
- Richard, S. (2002). *Mercadotecnia*. México: Compañía Editorial Continental.
- Rodriguez , E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 18.
- Santrock. (2002). *Psicología de la Educación*. México: Mc Graw-Hill.
- Sum , M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Tagiuri, R. (1968). *The concept of Organizational Climate'*. Harvard.
- Tarantino S. (2009). *De GErencia*. Obtenido de https://degerencia.com/articulo/aptitud_actitud/
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño*. Matagalpa: Universidad de Nicaragua.

ANEXOS

Anexo 1
Carta de aceptación



(04) 3727310 Guayaquil - Ecuador
Oficina Central Av. Del Bombero
Km 6 1/2 Vía a la Costa Edif. Grace.

Guayaquil, junio 22 de 2019

CARTA DE ACEPTACIÓN

Señores
INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de quien suscribe la presente, en mi calidad como Gerente de Planificación en CNEL EP, tengo a bien indicarles que autorizo a la estudiante Gianella Cecilia Ochoa Garzón, portadora de la cédula ciudadanía N°0706294857, desarrollar su proyecto de investigación con el tema:

"Estrategias para mejorar el clima laboral de la Gerencia de Planificación, en la Corporación Nacional de Electricidad",

Atentamente,

Mgs. Marcelo Suárez Barcia
GERENTE DE PLANIFICACIÓN
CNEL EP



Compañeros de trabajo																			
8. ¿Mantiene Usted buenas relaciones con sus compañeros de trabajo y de las Direcciones que forman parte de la Gerencia de Planificación?																			
9. ¿Si renuncia a CNEL EP, sentiría la ausencia de sus compañeros de trabajo?																			
10. ¿Cree que usted y sus compañeros de trabajo están unidos y se llevan bien?																			
11. ¿Existe mucha rotación y cambio de puestos de trabajo entre sus compañeros en la empresa?																			
Jefe inmediato																			
12. ¿Su jefe inmediato lo trata con amabilidad?																			
13. ¿Tiene usted comunicación con su jefe?																			
Puesto de Trabajo																			
14. ¿Se considera usted bien valorado por el puesto de trabajo que ocupa?																			
15. ¿Considera usted que sufre de un alto estrés laboral, debido a la exigencia de trabajo?																			
Reconocimiento (Considera usted que...)																			
16...existe un plan de carrera por su empresa?																			
17... existe reconocimiento para los servidores por sus esfuerzos y metas de la institución?																			
! GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!																			
Gianella Cecilia Ochoa Garzón C.I:0706294857																			

Anexo 3

Formulario de Entrevista



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA
ENTREVISTA**

Nombre del entrevistado:	
Cargo:	
Lugar:	Fecha:
Hora inicio:	Hora fin:

Objetivo: Recopilar información con respecto al clima laboral en la Gerencia de Planificación de la Corporación Nacional de Electricidad, ubicado en el cantón Guayaquil.

FORMULARIO

1. ¿Considera usted que en la Gerencia de Planificación existe un buen clima laboral?

2. ¿La empresa cumple cada año con la entrega de los uniformes a todos los trabajadores de la Corporación?

3. ¿Considera usted que existe un plan de carrera que asegure la satisfacción laboral y competitividad de los servidores de la Gerencia de Planificación?

4. ¿El área de talento humano registra en su plan de capacitación eventos y/o charlas que permita mejorar el ambiente laboral de los servidores?

5. ¿Cree usted que las direcciones de la Gerencia de Planificación mantienen una correcta comunicación y que acciones implementaría usted para mejorarla?

Anexo 4



El Gerente de Planificación en conjunto con sus colaboradores revisando el Plan Estratégico.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

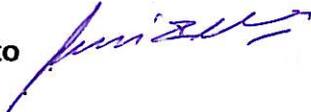
CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Estrategias para mejorar el clima laboral de la Gerencia de Planificación, en la Corporación Nacional de Electricidad" y problema de investigación: ¿Cómo mejorar el clima laboral en el área de la Gerencia de Planificación para el bienestar del desempeño laboral en la Corporación Nacional de Electricidad, ubicado en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2019? presentado por **Gianella Cecilia Ochoa Garzón** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:  **Gianella Cecilia Ochoa Garzón**

Tutor : **PhD. Simón Alberto Illescas Prieto** 

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Ochoa Garzon Gianella Cecilia en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Estrategias para mejorar el clima laboral de la Gerencia de Planificación, en la Corporación Nacional de Electricidad", de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Gianella Cecilia Ochoa Garzón
Nombre y Apellidos de la Autora

Firma

No. de cedula: 0706294857



Factura: 001-002-000032288



20190901064D03181

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901064D03181

Yo, mi, NOTARIO(A) CARLOS MARIA ALVEAR ALVEAR de la NOTARÍA SEXAGESIMA CUARTA , comparece(n) NELLA CECILIA OCHOA GARZON portador(a) de CÉDULA 0706294857 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de INTERESADO; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) que me atribuyo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 6 DE NOVIEMBRE DEL 2019, (12:35).

NELLA CECILIA OCHOA GARZON
CÉDULA: 0706294857


NOTARIO(A) CARLOS MARIA ALVEAR ALVEAR
NOTARÍA SEXAGESIMA CUARTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

REPÚBLICA DEL ECUADOR

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

N. 070629485-7



CEDULA DE CIUDADANIA APELLIDOS Y NOMBRES OCHOA GARZON GIANELLA CECILIA LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO EL ORO MACHALA MACHALA FECHA DE NACIMIENTO 1992-05-17 NACIONALIDAD ECUATORIANA SEXO MUJER ESTADO CIVIL CASADO FERNANDO MIGUEL ANZOATEGUI MERA

INSTRUCCION BACHILLERATO PROFESION / OCUPACION BACHILLER APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE OCHOA GOMEZ LUIS VICTORIANO APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE GARZON RIVADENERA CECILIA NATIVIDAD LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION GUAYAQUIL 2018-03-23 FECHA DE EXPIRACION 2028-03-23

E3333V2222

00130823



ELECCIONES SECCIONALES Y CPCOS 2019

CIUDADANA/O:

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGO EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

Residencia de la JRV

CERTIFICADO DE VOTACIÓN

24 - MARZO - 2019



0045 F

0045 - 174

0706294857

OCHOA GARZON GIANELLA CECILIA APELLIDOS Y NOMBRES



PROVINCIA EL ORO

CANTON PASAJE

CIRCUNSCRIPCIÓN

PARROQUIA OCHOA LEON/MATRIZ

ZONA:

ESPACIO EN BLANCO

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Akatep

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Luis Alberto Akatep

Firma