



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TEMA:

**PROPUESTA PLAN CAPACITACIÓN EN CLIMA
LABORAL PARA MEJORA DEL DÉFICIT DE
COMUNICACIÓN EN TRABAJADORES DE
EMPRESA ELÉCTRICA CNEL E.P.
SISTEMA DAULE**

Autor:

Granda Falcones George Lenin

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil – Ecuador

2018



DEDICATORIA

A mis padres y hermano por su apoyo y confianza en todo lo necesario para cumplir mis objetivos como persona y como estudiante

A mi tía por brindarme los recursos necesarios y estar a mi lado apoyándome y aconsejándome siempre.

George Lenin Granda Falcones



AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad por brindarme una vida llena de aprendizaje, experiencia y sobre todo felicidad.

A la Virgen del Cisne, porque me dio la fortaleza y la sabiduría para culminar una etapa más en mi vida.

George Lenin Granda Falcones



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta plan capacitación en clima laboral, para mejora del difícil de comunicación en trabajadores de Empresa eléctrica CNEL E.P. Sistema Daule**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿De qué manera Influye el clima laboral en el déficit de la comunicación en los trabajadores de la empresa eléctrica CNEL E.P. del sistema Daule ubicado en el cantón Daule, Provincia del Guayas, en el 2018?**, el mismo que considero debe ser aceptado por reunirse los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado: Granda Falcones George Lenin

Tutor: PhD Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Granda Falcones George Lenin en calidad de autor con los derechos con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **“Propuesta plan capacitación en clima laboral, para mejor del difícil de comunicación en trabajadores de empresa eléctrica CNEL E.P. sistema Daule”** de la modalidad Semi-presencial realizado en Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios de 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 académico.

Así mismo, Autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el reposito virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 114 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Granda Falcones George Lenin

Apellidos y Nombres del Autor

Nº de Cédula: 0955793039


Firma





Factura: 001-002-000022354



20190906001D00001

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190906001D00001

Ante mí, NOTARIO(A) LUISA CORINA BUESTAN CHAVEZ de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) GEORGE LENIN GRANDA FALCONES portador(a) de CÉDULA 0955793039 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en DAULE, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN SUSCRITA POR GRANDA FALCONES GEORGE LENIN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo 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. DAULE, a 2 DE ENERO DEL 2019, (12:39).

GEORGE LENIN GRANDA FALCONES
CÉDULA: 0955793039

NOTARIO(A) LUISA CORINA BUESTAN CHAVEZ
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN DAULE





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0955793039

Nombres del ciudadano: GRANDA FALCONES GEORGE LENIN

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 9 DE FEBRERO DE 1998

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: GRANDA LIMA EDUARDO FREDY

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: FALCONES ALVARADO LORENA GERMANIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 4 DE ABRIL DE 2016

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 2 DE ENERO DE 2019

Emisor: ANGIE MAYLING CASTRO PROAÑO - GUAYAS-DAULE-NT J - GUAYAS - DAULE



Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



La institución o persona ante quien se presente este certificado deberá validarlo en: <https://virtual.registrocivil.gob.ec>, conforme a la LOGIDAC Art. 4, numeral 1 y a la LCE. Vigencia del documento 1 validación o 1 mes desde el día de su emisión. En caso de presentar inconvenientes con este documento escriba a enlinea@registrocivil.gob.ec



ESTRUCTURA DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0955793039

Nombre: GRANDA FALCONES GEORGE LENIN

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 2 DE ENERO DE 2019

Emisor: ANGIE MAYLING CASTRO PROAÑO - GUAYAS-DAULE-NT 1 - GUAYAS - DAULE



N° de certificado: 190-185-64236



190-185-64236





CERTIFICO QUE LA ANTERIOR FOTOCOPIA
EN 002 FOJAS ES IGUAL AL ORIGINAL
QUE SE PRESENTO PARA SU CONSTATAción.

DAULE, 02 DE 01 DE 20 18



Luisa Buestan Chávez
Dra. Luisa Buestan Chávez
NOTARIO PRIMERO DEL
CANTÓN DAULE



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transparente de Tecnología (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.

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.

Nombres y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

TEMA:

Propuesta plan capacitación en clima laboral para mejora del déficit de comunicación en trabajadores de Empresa eléctrica CNEL E.P. Sistema Daule

Autor: Granda Falcones George Lenin

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

RESUMEN

El inconveniente del clima laboral en la empresa tiene graves déficit de comunicaciones en los trabajadores, el presente proyecto de investigación tiene el propósito de realizar un plan de capacitación para mejora el déficit de la comunicación en los empleados de la empresa eléctrica CNEL E.P. Sistema Daule, los trabajadores tienen un limitado interés en la convivencia diarias de las reuniones, no se puede expresarse, no mantienen un dialogo entre si y un gran desinterés en el trabajo porque no logran una excelente comunicación y su consecuencia pueden alcanzar dificultades que afecta al ambiente laboral en la empresa. El fin es que por medio de los encargados establezcan un plan de capacitación que genere incentivos de valores obteniendo eficacia y eficiencia en su trabajo tanto para el trato de los compañeros entre si y en el trato para los usuarios cuando entregan sus respectivas planillas en cada familias donde le corresponde, en lo cual se ejecutó una encuesta, los resultados se evidencio en gráficos y realizo un análisis-síntesis el cual fue muy indispensables para evidenciar lo resultados que se están ejecutando ya que se dio a conocer y analizar la situación de los trabajadores donde se desea llegar, también se aplicó técnicas y métodos muy lógicos donde se permitió sistematizar los antecedentes lo que se propuso en la investigación

Plan Capacitación

Clima Laboral

Déficit de la comunicación

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TEMA:

Propuesta plan capacitación en clima laboral para mejora del déficit de comunicación en trabajadores de Empresa eléctrica CNEL E.P. Sistema Daule

Autor: Granda Falcones George Lenin

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

ABSTRACT

The inconvenience of the work environment in the company has serious communications deficit in the workers, the present research project has the purpose of making a training plan to improve the communication deficit in the employees of the electric company CNEL E.P. Daule system, workers have a limited interest in the daily coexistence of meetings, can not express themselves, do not maintain a dialogue with each other and a great disinterest in work because they do not achieve excellent communication and its consequence can reach difficulties that affect the work environment in the company. The aim is that through the managers establish a training plan that generates value incentives to obtain efficiency and effectiveness in their work both for the treatment of the partners among themselves and in the treatment for the users when they deliver their respective forms in each family where it corresponds, in which a survey was carried out, the results were evidenced in graphs and I made an analysis-synthesis which was very indispensable to show the results that are being executed since the situation of the workers was made known and analyzed where you want to arrive, you also applied very logical techniques and methods where the background was allowed to

Training Plan

Wc

Working Environment

communication deficit

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de Aceptación del Tutor.....	iv
Cláusula de Autorización para la publicación de trabajo de Titulación. v	
Certificación de Autorización del Cegescit	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Índice General.....	xiii
Índice de Tabla.....	xvi
Índice de Figuras.....	xvii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un Contexto.....	1
Situación Conflicto.....	2
Causas y Consecuencias del Problema	3
Delimitación del Problema.....	4
Formulación del Problema.....	4
Variables de Investigación	4
Evaluación del Problema.....	4

Objetivos de la Investigación.....	6
Objetivos General	
.....	6
Objetivos Específicos	6
Interrogantes de la investigación	
.....	6
Justificación e Importancia	
.....	6
Viabilidad de la Investigación	
.....	7
Viabilidad Técnica	
.....	7
Viabilidad Socio Cultural	7
Viabilidad Económica	8
Viabilidad Política	8
Viabilidad Institucional	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos.....	9
Antecedentes Referenciales.....	18
Fundamentación Legal.....	23

Variables Conceptuales de la	
Investigación.....	31
Variable Independiente.....	31
Variable Dependiente.....	31
Definiciones Conceptuales.....	32



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Datos de la Empresa	34
Diseño de Investigación.....	42
Tipos de Investigación.....	42
Población y Muestra.....	43
Población	43
Muestra.....	44
Métodos de Investigación.....	45
Técnico e Instrumentos	46
Procedimiento de la Investigación.....	46

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a la Técnica e Instrumentos	48
Resultados.....	48
Plan de Capacitación	
63	

Conclusiones.....	65
Recomendaciones.....	66
Bibliografía.....	67
Anexos	
Anexos 1 Carta de Aceptación de la empresa	
Anexos 2 Encuesta	
Anexos 3 Ficha de Observación	
Anexos 4 Fotos	



ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:

Páginas:

Tabla 1. Información	3
Tabla 2. Área	38
Tabla 3. Plantillas	38
Tabla 4. Cantidad	39
Tabla 5. Tipología	43
Tabla 6. Población	44
Tabla 7. Plan Mejora	48
Tabla 8. Brindar Capacitaciones en los cargo	49
Tabla 9. Tipologías de Inducción	50
Tabla 10. Comunicación en el clima laboral	51
Tabla 11. Desempeño laboral	52
Tabla 12. Mejora del Déficit de la comunicación	53

Tabla 13. Certificación de capacitaciones del clima Laboral	54
Tabla 14. Capacitaciones fortalece habilidades técnica	55
Tabla 15. Compromiso.....	56
Tabla 16. Conformidad, oportunidades.....	57
Tabla 17. Capacitaciones	63
Tabla 18. Actividades	64
Tabla 19. Patrimonios	64



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido:	Páginas:
Gráfico 1. Agencia Daule.....	35
Gráfico 2. Edificio CNEL	35
Gráfico 3. Plan de Mejora	48
Gráfico 4. Brindar Capacitaciones en los cargos	49
Gráfico 5. Tipologías de Inducción	50
Gráfico 6. Comunicación en el clima laboral	51
Gráfico 7. Desempeño laboral	52
Gráfico 8. Mejora del Déficit de la comunicación	53
Gráfico 9. Certificación de capacitaciones del clima Laboral	54
Gráfico 10. Capacitaciones fortalece habilidades técnica	55
Gráfico 11. Compromisos.....	56

Gráfico 12. Conformidad, oportunidades	57
--	----

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Ubicación del Problema en un contexto

En el nuevo siglo XXI recibirán capacitaciones todo el personal o colaboradores que interactúan en la sociedad, se obtendrá nuevos resultados en los trabajadores con un propósito agradable en la comunicación laboral, y lograr un ser humano activo formal que esté siempre capacitado para coordinar una empresa.

El entorno es importante en donde brinda el servicio transparente y agradable con una buena condición laboral, con un ambiente de trabajo, que no influya el aspecto psicológico de los trabajadores como organización, como empresa y así lograr un liderazgo en equipo entre todos.

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL E.P. se construyó mediante escritura pública de fusión el día 15 de diciembre de 2008; estuvo integrada por la disuelta empresa eléctrica de Distribución: Bolívar S.A., Región El Oro S.A., Región Esmeralda S.A., Región Guayas–Los Ríos S.A., Manabí S.A., Milagro C.A., Los Ríos S.A., Santo Domingo S.A., Península de Santa Elena S.A. y, Región Sucumbíos S.A. de la misma manera se construyeron agencias en cada región para reforzar la atención de cada usuario de la unidades de negocio.

Con la finalidad que los clientes logren tener facilidad de atención en el proceso de obtención de energía y así llegue a cada uno de los hogares.

El proceso que cumple la empresa eléctrica es suministrar energía a través de los medidores, y así a su vez no cumplen con los pagos se

procede a cortar el servicio, pagando se reconecta la energía eléctrica por las necesidades de los usuarios para tener el servicio activo.

El 13 de Marzo del 2013 mediante el decreto ejecutivo N° 1459, emito el 13 de marzo del 2013 se construyó la empresa eléctrica Pública estratégicas Corporación Nacional de Electricidad CNEL E.P. con el fin de prestar sus servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica.

La Regional Guayas Los Ríos en el sistema Daule tiene varios años de haber sido construido donde la matriz está ubicada en la calle 9 de Octubre y Homero Espinoza en el Cantón Daule, teniendo varias agencias de atención como Salitre, Balzar y Pedro Carbo.

El Problema está ubicado en la empresa eléctrica CNEL E.P. del Cantón Daule de la provincia del Guayas, Dirección 9 de Octubre y Homero Espinoza, cuenta con 130 trabajadores activos con su Gerente del sistema Daule el Ing. Juan de Dios Moran.

Es muy cierto que a nivel de los trabajadores de la empresa se ha detectado que uno de ellos proponga un cambio en el clima laboral por lo tal motivo se plantea el presente proyecto para mejorar la interacción entre compañeros y jefes.

Situación Conflicto

La empresa CNEL E.P. Agencia Daule está ubicada en el cantón Daule, en la calle 9 de Octubre y Homero Espinoza fue creada desde hace muchos años atrás brindando sus servicios eléctricos a la comunidad dauleña y sus recintos, parroquias y cantones aledaños.

CNEL E.P. presenta ciertos antecedentes tales como:

- En la empresa CNEL E.P. logra contratar trabajadores que después de un largo tiempo de laborar en ella; presentan

inconvenientes y desmotivación en el trabajo, falta de comunicación entre ellos y no tiene un clima laboral excelente.

- Los colaboradores no tienen una comunicación de dialogo con sus compañeros y se encuentra aislados, desconcentradas en sus labores diarias.
- Los trabajadores tienen un limitado interés en la convivencia diarias de reuniones y no reciben ningunas charlas, capacitaciones ni talleres desde el inicio de su trabajo. No cuentan con un clima laboral en la empresa para que los motiven a mejorar en sus trabajos o en sus labores diarias o en los tratos de los usuarios donde entrega sus planillas, para que den un mejor facilidad y beneficio es plantear un plan de propuesta que serán beneficiado los trabajadores y la empresa.

Causas y Consecuencias del problema

Tabla 1
Información

Causas	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los trabajadores no tienen una buena comunicación. ➤ No fomentan un buen Clima Laboral en la empresa. ➤ Falta de capacitaciones en los trabajadores en la relaciones personales. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dificultad para comunicarse, expresarse y no se mantiene un diálogo entre sí. ➤ Desinterés en trabajo. ➤ No lograr una buena comunicación en las reuniones y en el entorno del trabajo.

Nota Autor: Granda, G (2018)

Delimitación del Problema

Campo: Administrativo

Área: Laboral

Aspecto: Clima Laboral y déficit de la Comunicación

Tema: Propuesta plan capacitación en clima laboral para mejora del déficit de Comunicación en trabajadores de Empresa eléctrica CNEL E.P. Sistema Daule.

Formulación del Problema

¿De qué manera influye el clima laboral en el déficit de comunicación en los trabajadores de la empresa eléctrica CNEL E.P. del sistema Daule Ubicado en el Cantón Daule, Provincia de Guayas, en el 2018?.

Variables de Investigación

- **Variable Independiente:** Clima laboral
- **Variable Dependiente:** Déficit de la comunicación

Evaluación del Problema

Delimitado:

El presente proyecto es Delimitado por que influye en el clima laboral de la Empresa Eléctrica CNEL E.P. sistema Daule que se viene dando hace varios años atrasen los trabajadores.

Claro:

La investigación es clara por que permite identificar los objetivos interrogantes para tomar la mejor solución para dicho problema.

Evidente:

Es evidente por que la investigación es clara y concisa para evidenciar la realidad de la falta de comunicación entre los trabajadores que afectan el clima laboral en la empresa eléctrica CNEL E.P.

Concreto:

La información presentada en el presente proyecto de investigativo es redactado de forma precisa con sus párrafos cortos para una mejor comprensión lectora.

Relevante:

El proyecto es relevante porque es de mucha importancia para los trabajadores de la empresa, en la que se va a resolver la falta de comunicar entre ellos.

Original:

La investigación planteada es novedosa porque que permite ayudar con la comunicación en los trabajadores para mejorar el clima laboral.

Contextual:

Las capacitaciones para los trabajadores mediante un plan de capacitaciones de charlas interactivas que le va a permitir a resolver el problema de falta de comunicación de los empleados de la empresa.

Factible:

El proyecto es factible porque cuenta con toda la disponibilidad y accesibilidad en la agencia de CNEL E.P., para realizar la investigación y dar soluciones al problema que se presenta entre los trabajadores.

Variables:

Estas variables se obtienen del tema principal en la cual se plantean entre la variable independiente: clima laboral, variable dependiente: déficit de la comunicación.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

- Diagnosticar el proceso de clima laboral para mejorar del déficit de la comunicación de los trabajadores de la empresa eléctrica CNEL E.P.

Objetivos Específicos

- Identificar teóricamente el clima laboral y comunicación.
- Determinar el déficit de capacitación en comunicación que afecten el clima laboral.
- Elaborar plan de capacitación del clima y comunicación

Interrogantes de la Investigación

1. ¿Qué factores que influyen en el déficit de la comunicación del personal de la empresa eléctrica CNEL E.P.?
2. ¿Cómo determinar los factores que afectan en el clima laboral de la empresa eléctrica CNEL E.P.?

3. ¿Cómo se elabora un plan de capacitación en la empresa eléctrica CNEL E.P.?

Justificación e Importancia

El presente proyecto es conveniente por que mejorara el clima laboral en los trabajadores de la empresa y así serán beneficiado la compañía eléctrica CNEL E.P. sirve para lograr un ambiente agradable con lo que se va a proponer en la propuesta con un plan capacitación dentro de la empresa.

Tiene relevancia social porque va a mejorar el ambiente pasivo de los empleados y lograr una buena comunicación para que trabaje en equipo y brindar servicios a los clientes obteniendo resultados excelentes, porque así se visualiza las estrategias de logros de un modo pertinente beneficiarios para el clima laboral de los trabajadores de la empresa CNEL E.P.

Implicaciones practica es útil porque se considera un plan de mejorar en el clima laboral en la empresa eléctrica CNEL E.P., que mejore la comunicación de los empleados de la problemática planteada en la investigación.

La presente investigación es de valor teórico porque su información es eficiente en el desarrollo de nuevas teorías basadas en tema del clima laboral y así se podrá conocer una mayor originalidad de ideas, conceptos actualizados en la investigación que será productivo para la empresa.

Utilidad metodológica será de gran utilidad porque va a aportar a la empresa y a la sociedad para crear actitudes positivas en el personal y no haya inconvenientes de tratos en los problemas de comunicación en los equipos de trabajo.

Es rentable para la sociedad en el ambiente laboral con una excelente organización con incentivo de mejora dentro de la empresa.

Viabilidad Técnica:

Es práctica del campo laboral que se genera una responsabilidad en el trabajo, los interesados deben obtener con un solo fin para generar un entorno agradable, satisfecho en óptimas condiciones, que se fomenta una buena comunicación en la superación del personal de la empresa.

Viabilidad Socio Cultural:

Esta investigación tiene un aspecto cultural que se involucra en las partes interesadas, como es en el clima laboral y se asocia en lo interno para proponer culturas en los empleados, en el trabajo para mejorar comunicación ante la sociedad con esta cultura se crea conciencia con un ambiente agradable en el área de trabajo para obtener buenos resultados tanto como para el empleador, empleados y así se obtiene una buena cultura dentro de la empresa.

Viabilidad Económica:

Son recursos o materiales que se debe contar con el ser humano para el desarrollo de la investigación que será utilizado de gran utilidad en la empresa, y se toma decisiones correctas en lo económico y se abre oportunidades de ingresos en el control de la economía.

Viabilidad Política:

Es trascendental tener vigente la política de la entidad donde surge concretas normas para mejorar la organización que debe regirse en políticas internas y externas, ya que la empresa eléctrica establece reglamentos para mejorar una buena comunicación en el clima laboral.

Viabilidad Institucional:

Inicio de la entidad que surge en la investigación con una disponibilidad de información que brinda la empresa eléctrica CNEC E.P. del Sistema Daule, donde se aplica grandes conocimientos de viabilidad institucional, con un aspecto y una finalidad de comunicar en el proyecto con grande sugerencias de la institución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación Teórica

Antecedentes Históricos

El clima laboral dispone de una década de principios desde los años 30 en la teoría de campo Kurt Lewin, comienza en el siglo 20 aproximadamente una teoría general en la administración para definir un rol que permite al individuo a relacionarse con un ambiente que se desarrolla en el comportamiento del individuo o en el entorno del trabajo así se observa, se analiza la forma de la conducta o la forma de ser que tiene el trabajador en el mundo laboral para lograr un crecimiento en una empresa. A veces se menciona directamente el clima laboral en esa época.

Según (Lewin, White, & Lippitt, 2018) Menciona que el clima en las organizaciones comenzó a desarrollarse en su estudio del campo sobre los procesos laborales que ocurrieron en grupo de niños participante, encontraron un comportamiento del individuo no depende solamente de sus características sino también del entorno o clima laboral que esta inverso al grupo que percibe para el individuo una conducta relacionadas con un estilo de liderazgo. (pág. IX)

Se experimentó con Lewin que los grupos que existen en diversos campos laboral, que los seres humanos poseemos una conducta variable, modelos diferentes dependiéndolas situaciones el entorno de la vida. Se analiza y se experimenta, decide incorporar nuevos lineamientos de términos para un clima laboral que se enfoca en la comunicación y satisfacer a los empleados de la Empresas Eléctricas.

A finales de las décadas hay preocupaciones empresariales que se observa un gradual interés a la temática aceptando, las perspectivas en el trabajo

o

en la actitud surgiendo importancia para el individuo ausentismo o en el abandono laboral.

Con el avance del individuo en la esclavitud eran los esclavos que comenzaban a valorar un talento de un gran interés aparece estudios de comportamiento o formas internas en la organización empresariales, se crean artículos en el año 1988, de gestión para concientizar a las personas de las empresas y ser competitivas en las selección y formación del personal que demuestra capacidades, habilidades que se adquieran en un clima agradable para hacer cumplir las actividades, con el transcurso del tiempo las empresas o compañías emplean departamentos de talento humano para fortalecer el servicio y atraer cliente a las empresas ya sean locales, nacionales o internacionales.

(Chiavenato, 2006) Menciona que en el periodo de Taylor luego de que se crearan incentivos monetarios para los trabajadores, con el fin de que estos aumentaran su eficiencia y se evidenció que no era suficiente y que no dependía solo de la motivación salarial, sino que también de la condición de trabajo que rodea a los trabajadores.

Por eso se entiende que en la década atrás se ha comprobado que el empleado para desempeñarse de una manera óptima va necesitar una excelente remuneración para fortalecer su autoestima, sino son muchos factores que incide para que se cumpla los factores estructurados en el ámbito social.

Con un enfoque humanista la teoría corresponde a las relaciones humanas atribuida a Elton Mayo, teoría de la administración sufre un vuelco en su conceptualización. Pasa a enfocarse a un aspecto técnico y psicológico (Chiavenato, 2007)

Este nuevo rumbo de la administración cambia el método de trabajo y la estructura en el transcurso del tiempo para darle mayor énfasis al hombre o a los grupos sociales de las organizaciones de las empresas.

Se ha desarrollado por Elton Mayo conclusiones donde se destaca un ambiente con muchas capacidades en los empleados y se rige en las normas y las expectativas que fortalece el servicio laboral.

La historia de la comunicación aportó metodológicamente los primeros estudios llevando a cabo una forma sistemática en los principios del siglo XX generando un medio de comunicación en el contexto de una etapa de disciplina, unos de estos clásicos griegos fue el filósofo Aristóteles quien, al igual Gorgias y Sócrates.

Utilizo el término de persuasión como un modo para llevar a cabo el proceso de la comunicación. Aristóteles abordó en varias ocasiones el tema de la comunicación, una escuela dedicada exclusivamente a esta disciplina.

Lutero apoya a la idea para educar al pueblo y difundir la lengua y también a un mercado informativo. Los correos se hacen oficiales a pocas familias las que monopoliza al sector público, se potencia el mensaje escrito dándose secularización al cambio de las mentalidades de la época donde el siglo XVI hay grandes revoluciones hasta el siglo XVIII en la biblia domina, el mensaje, el arte y el grabado en madera porque su precio era muy alto.

La reforma de Lutero alcanza a un país creador en las primeras obras de las empresas como libro religiosos biblia que son tema que predominan a una historia a nivel mundial esta comunicación se le emplea con letra góticas perfeccionando en mucho libro, tipo de letra y carácter de artesanía oriental.

Luterana hace renacer las culturas y las comunicaciones. Lutero predica una ética individualista, sin embargo, lleva a una contradicción cuando colabora con el poder y es libre la interpretación de la biblia a un camino de salvación.

Según Williams una ventana al mundo, este autor ver la relación del medio de comunicación en un poder. Los medios tienen efectos

cuantitativos y cualitativos dependiendo la característica del medio que va adquiriendo o determinando en la comunicación Williams dice que la comunicación es importante porque es la historia misma que nos brindan acontecimientos históricos.

Así tenemos la idea de la historia como un proceso de producción que nos hacen concebir para una historia social o con un estudio de forma general a través del tiempo. Hay que establecer diferencias entre información y comunicación ya que esta últimas existen historias de comunicación que pueden definirse con la evolución y la función de los medios o una opinión pública.

Esta opinión pública según Laguna y Martínez Gallegos que como objetivo de esta disciplina consiste en alejarse en un relato memorístico o construir una historia total dentro de una historia sectorial.

Estos autores vinculan en la disciplina con el tiempo y la sociedad para nosotros los seres humanos es unas ciencias que se ocupan del fenómeno de la comunicación social dentro de la comunidad humana, desde sus orígenes dentro de la aparición de los primeros medios de comunicación hasta llegar a las mismas comunicaciones que se adquieren en el siglo XX es un estudio histórico que señala los medios de comunicación como elemento primordial o decisivo para la sociedad.

Dimensiones del clima laboral

Litwing y Stringer ha aportado ochos propuestas (1968), Campbell Et all (1970). Pritchard y Karasick (1973), Moots et all (1974), Likert (1076), y Koys y DeCottis (1991), siendo las importantes en un resumen que a continuación se detalla:

- **Autonomía:** Es un grado en que los empleados son autosuficiente que se llega a tomar sus propias iniciativas percibiendo en tomar decisiones y resolver los problemas y conflictos que pasa en los altos mandos.

- Cooperación y apoyo: Son grados en que los miembros de las organizaciones descubren que existen un ambiente de compañerismo, afectividad, cordialidad u apoyo en su desenvolvimiento en la empresa o en su organización.
- Reconocimiento: El grado de la organización de los miembros que se perciben o reciben un reconocimiento alto y digno apropiado a su trabajo por su colaboración y contribución a la organización de la empresa.
- Organización y Estructura: Grado que los colaboradores perciban que las técnicas de trabajo que estén bien organizadas y coordinadas, que sean claras, precisas y eficientes en las organizaciones, sin excesivas restricciones en los burocráticos.
- Innovaciones: Es un grado para los miembros de las empresas que perciben para desarrollar, expresar e implementar nuevas ideas, técnicas o métodos de procedimiento y en generar una creatividad de cambio aceptando riesgos que se pueden exponer.
- Trasparencias y Equidad: Grado que los trabajadores de las organizaciones descubran las prácticas y políticas organizacionales que sea claras equitativas, no sean arbitraria en cuanto a la valoración de desempeño y las oportunidades que genera.
- Motivación: Grados que los miembros que la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la elaboración más destacadas generando un compromiso de lealtad en las actividades realizadas.

- Liderazgo: Los miembros de la organización persisten en dirigir a los líderes es su comportamiento, con un estilo de personalidad y con un a relación con el resto de los miembros de la empresa.

El inicio de los años 80 las empresas son consideradas por competencias al servicio del cliente y en gestión humana, el estudio del clima laboral está enfocada en la comprensión de una buena comunicación que afecta en el déficit de la comunicación de los individuos, el ser humano cada vez que pasa el tiempo en su lugar de trabajo no hay un liderazgo, pero hay problemas que tiene la empresa y perduran a un largo tiempo sin dar ninguna solución dentro de la empresa.

A nivel internacional con el nuevo desarrollo de la tecnología y a partir del siglo XXI se abren muchas oportunidades como en América Latina se investiga del clima laboral es un tema muy relevante e innovador, ya que la globalización trae en la comunicación entre los países con nuevos productos de servicios o nuevas ideas para para las empresas en enfrentar en la competitividad, a nivel nacional y mundial hay muchos cambios en la visión de la empresa en realizar innovación constante para llegar dentro del mercado internacional.

El Clima laboral habido grandes cambios de las empresas, innovaciones pares cambio de modo de trabajar y modo de comunicación e implementación de nuevas tecnologías que surgen un gran impacto en el personal es indispensable que desarrollen sus habilidades en la comunicación en las distintas empresas de los países para que generen un adecuado ambiente del clima laboral.

A enfrentarse a las condiciones en la globalización económica es necesario medir el clima laboral en todas las empresas para saber o persistir en las organizaciones que afectan en el desempeño del clima laboral, es importante exista una buena comunicación es la empresa para poder implementar un plan de capacitación que fortalezca a la empresa.

Se considera que el comportamiento de los trabajadores en la empresa se vea reflejados en las actitudes en las comunicaciones que tome conciencia para el desarrollo dentro de la misma por medio de sus habilidades y técnicas personales de comportamiento, que se pueda determinar en la propia organización tomando en cuenta la transformación y la participación en la construcción de nuevos conocimientos que generan de la misma.

Para las empresas es competente un mundo globalizado que se debe incentivar en todos los procesos de innovación, líderes son los que dirigen en la compañía para producir un buen clima a pesar de las tecnologías y a las nuevas técnicas prácticas, a veces los separan a los líderes de su equipo de trabajo en la buena comunicación que se mantiene en el entorno.

En Ecuador las empresas aplican un 15% de un buen clima laboral y en algunas sugieren que podían lograr una buena comunicación de optando encuestas semestrales y anuales en cada ambiente de trabajo que se requieren en los servicios que ofrecen a sus usuarios.

El problema que se enfrenta en la empresa eléctrica y sus agencias es deficiente en el clima laboral y la mala comunicación, es importantes que estas necesidades que se tomen en cuenta en las decisiones, ya que el factor económico es indispensable para generar oportunidades para el personal, el clima laboral influye en diferentes aspectos psicológicos adaptación, atención, satisfacción al usuario, etc.

Esto ha venido surgiendo en todas las empresas para arte de los empleados, al contar con un proceso de innovación no se puede tener servicios adecuados para ofrecerles a los usuarios y a su vez a los trabajadores, no están siendo competentes en su desarrollo frente a las demandas al público.

Los trabajadores no están siendo capacitados hacia al objetivo de la empresa cada uno va hacia un lado a otro sin existir un trabajo en equipo

donde se observa el respeto la unión y que tenga iniciativa de innovación porque a veces perciben un ambiente laboral amenazante donde los empleados toma equivocación en la en la comunicación con el jefe y no respalda sus ideas en lo cual está exhibiéndose en su comportamiento y no recibiendo charlas, capacitaciones, dialogo en los que se proponen en la tareas que se van a ejecutar en el diario vivir.

Para las empresa en el buen funcionamiento de los empleados juntos con los directivo necesitan un buen clima laboral para sentirse agrado con el trabajo puede ser favorable o desfavorable, neutral, es por esto que los empleado incumple con su trabajo sin tener interés algunos de trabajar si no sentirse comprometido con los objetivo de la empresa porque la compañía necesita innovar, implementar para que produzca una bienestar en el trabajador y lograrse sentirse como un miembro activo de la empresa.

No hay programa que promuevan en el desarrollo de las habilidades o en la comunicación que pueden llegar a cabo las responsabilidades de su cargo a través del empoderamiento de sus conocimientos, todo esto influye en su clima laboral o en la comunicación porque los usuarios tienen a percibir eso comportamiento y actitudes por arte de los empleados, generando un mal trato y una mala atención del usuario.

Esta competencia logra tomar medidas correctivas para mantener un buen clima laborar y un buen trato en la comunicación y poder seguir siendo competitivo. Al mencionar y ofrecer en toda la familia profesional generar modelo de liderazgo y comunicaciones y activa, lograr una buena satisfacción en los empleados y generando una sensación de aprecio y facilitando un buen desarrollando de espiritualidad en el proceso de desarrollo de comportamiento de la empresa.

La empresa y sucursales es necesario realizar un plan de capacitación, conjuntamente con el departamento de talento humano, estas acciones son propia de la empresa que evolucionando y reconocimiento en cada

gestión del personal que aún mejor existe menoría de atención al usuario para llegar con una satisfacción eficiente a la empresa.

Para (Bennis, 1969) “Es una respuesta al cambio muy compleja en la habilidad para cambiar las actitudes, valores, técnica y organización de las instituciones, que se puedan adaptarse de un modo mejor en la tecnología, en los mercados y en los desafíos de nuevos retos, al ritmos de los propios cambios.”. (pág. 16)

“Conjuntos de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distingue una identidad laboral de otra, son unos estilos dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque su medida se hace intervenir la per sección individual, lo fundamental son unos índices de dichas características” (Forehandy, 1964)

“Conjuntos de percepciones globales (Constructo personal y Psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejos de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto en su entorno sin tener en cuenta como lo percibe lo otro, tanto, es una dimensión del individuo que de la organización”. (Seisdodos, 1996)

Se define el clima y sus atributos principales entre dos ejes de coordenadas, por su lado, existen autores que sitúan el clima como real, al individuo frente a una mayoría de dimensión psicológica o subjetiva, a veces pretenden mantener un equilibrio entre ambos polos. Hay otros autores que defiende una idea de clima como elementos constructivos, el cual se corresponde en una organización física de los componentes de una empresa frente a una dimensión del proceso que se relaciona con la gestión de talento humano.

Es mejor comprender los conceptos, conocer del clima laboral y resaltar los siguientes elementos:

- Se refiere al clima en las características del medio ambiente del trabajo

- La característica se percibe directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeña en medio del clima laboral.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento del clima laboral.
- Esta variable del clima interviene entre los factores del sistema organizacional del clima laboral en la comunicación.
- Las características son relativamente permanentes en el tiempo de una organización y de una sección dentro de la empresa.
- El clima junto con las estructuras de la organización que componen al individuo forma un sistema independiente altamente dinámica en la forma de la comunicación.

Estos conocimientos con percepciones y respuestas abarcan el clima laboral y se origina en un factor de liderazgo y practica en la dirección de una empresa. Otros están relacionados con un sistema formal en la comunicación que aparecen en forma de consecuencia del comportamiento en el trabajo, como incentivo, un apoyo social con los demás miembros de la empresa, entre otros que se considera a llegar y definir del clima organizacional Litwin y Stringer.

Antecedente Referenciales

En el instituto tecnológico bolivariano en el año 2017 de la autora. Antepara Quintero María José planteará el siguiente proyecto del clima laboral de la empresa Operador logístico Opelo S.A. ubicado en Guayaquil en el año 2017. Esta compañía de transportaciones de mercadería realiza y ofrece servicios y actividades comerciales para la salud donde trabajan en equipos con una gran habilidad en el departamento de Talento Humano de la compañía, en este proyecto tiene como objetivo de identificar la deficiencia del clima laboral, se fundamenta de aplicar métodos y técnicas que se proponen en un plan para mejorar este déficit en beneficios de la empresa, y así establecer y fortalecer una

cultura activa en el trabajo de la comunicación, llevando a la compañía a alcanzar éxito efectivo en el clima laboral .

Análisis:

Es coincidente la investigación con la autora en el clima laboral porque hay un espacio donde se desenvuelve los trabajadores y una gran comunicación que analiza los directores de cada departamento teniendo una conducta y un control en los buenos resultados en la investigación indica la autora que pudo evidenciar en los empleados que presenta un clima laboral.

Se debe aplicarse técnica y estrategia de sugerencias para que no influyan en la compañía por eso este proyecto se diferencia en la comunicación que se realiza en el departamento es totalmente distinto de la autora que está en la empresa peruana en el año 2013 durante la investigación se ejecuta en ecuador en el periodo 2018 en la Empresa Eléctrica CNEL.E.P. ya que el actual problema se limita en la capacidades y habilidades que se aspira en un deber superior.

Tema:

(Alvarado Campos Kelvin, 2017) “Estudio de factores que inciden en el clima laboral de los trabajadores de la cooperativa Tarqui Limitada”

La investigación consistió en crear nuevas estrategia y técnicas para el plan de mejora que conlleva a un bienestar laboral de la empresa Tarqui.

El autor investiga y diseña, muestra números estadísticos en los gráficos. de estudio realizados.

Por eso se utiliza con esta metodología permite analizar, describir y explorar el problema que se toma en cuenta en la información que se está planteando con nuevas alternativas de soluciones, para los colaboradores

y trabajadores de la empresa Tarqui Limitada, donde se utilizó una encuesta que permitió repuestas flexibles en beneficio de la investigaciones de la información que se procedió a codificar los datos en lo posterior para luego parra categorizar y tabular los cuadros estadísticos para mejor resultado.

Análisis:

La autora de la investigación comenta que el clima laboral es una disertación de factores internos de la empresa, en la compañía ocurre un aspecto laboral de los empleados, que logran obtener éxitos o fracaso en la compañía que corresponde a un estudio de control en el clima laboral que se realiza en todos los años, se componen de una fuerza de trabajo, aptitudes y colaboraciones en las tomas de decisiones que se presenta en la empresa.

El autor optó técnicas y metodologías que les permitirá funcionar el déficit de la comunicación por eso se aplicó encuesta para recoleccionar datos y determinar un plan de mejora teniendo similitudes entre ambas investigaciones y estar involucrado para trabajar y hallar resultado positivos parar tener beneficios en la solución del tema planteando, pero hay una diferencia en el tipo de empresa de transporte de la Cooperativa Tarqui Limitada en el año 2018 mientras se realiza la investigación actualmente en la Empresa Eléctrica CNEL E.P.

Tema:

“Mejora del clima laboral del Área de Operadores de Grúas Gottwald y Pórtico, en los resultados de la productividad del trabajo” (García Zambrano Joselyn, 2017).

En la asociación del terminal portuario de Guayaquil el clima laboral a resultado en la investigación de lo que se ha planteado resultados negativos en lo que se propone un plan de mejora en el clima laboral, en las área de Operaciones de Grúas Gantrys y Gottwald, se observan los

resultado de productividad en el área técnica que fueron utilizadas en la encuestas, un análisis de las causas y efecto hubo utilizados el descriptivos, explicativos porque ellos se recopilar datos relevante para el estudio que se le realiza a los usuarios y así se observa la causa de la empresa

Análisis:

El presente análisis del clima laboral está en todas las empresas tanto en los positivo con lo negativo, hay autora que descubre un clima negativo que se lo analiza a los trabajadores de la compañía que se realiza con preguntas que conforman, unas metas de logros y con se desarrolla algo positivo para obtener resultados excelentes para tener un interés laboral.

Luego obtener similitud en la investigación que se desarrolla en la variable independiente del clima laboral ya que con los objetivos se identifica y se determina en los trabajadores la diferencia en que lo autor se enfoca a la empresa del terminal portuario es decir el investigador realizo el proyecto en la empresa eléctrica CNE E.P. donde se aplicar un análisis para ver resultados de los que conforman el departamento de talento humano y se aplica un plan de capacitación con el consentimiento del jefe

Tema:

“Propuesta de mejora para fomentar un clima laboral favorable para la satisfacción de los clientes de la academia predador Training Center”(Castro L, 2017).

Esta propuesta de mejora sirve para fomentar un clima laboral favorable en la academia predador Training Center con la satisfacción de los cliente donde se practica el deporte que está legalmente constituido en la ciudad de Guayaquil, el objetivo general es fomentar un clima laboral con un propósito que beneficia a los empleados y a los usuario en la investigación se determina las causas que producen un bajo rendimiento, déficit de los cliente por falta de interés que tiene los trabajadores en ejecución de sus funciones.

La técnica que se utilizó es la encuesta con el fin de recolectar información necesaria, analizando el aspecto positivo del clima laboral, también la entrevista para conocer de los colaboradores lo que sienten en su puesto de trabajo y ayudar a establecer una buena comunicación, integración, compromiso y adecuadas relaciones con los clientes, mejorando los procesos administrativos en el ambiente del trabajo; tiene que ver con las emociones y sentimientos desfavorables y favorables de los empleados que si valoran su trabajo.

Y de esta manera demuestra la necesidad de realizar una propuesta de mejora de clima laboral y una mejora de condiciones físicas y contribuir en los objetivos de la empresa, establecer buenas condiciones con el fin de alcanzar metas deseadas, logrando un mejor rendimiento para el beneficio de toda la sala y de la empresa ofreciendo servicio de calidad.

Análisis:

La presente investigación que realizó la autora de una empresa deportiva en el año 2017 con el problema de la deficiencia del interés de desempeñar compromisos con los usuarios en lo que se realiza en la encuesta para establecer un grado de insatisfacción en los trabajadores que se tienden a proponer un plan de mejora que se lleva a cabo para solucionar el clima laboral.

Esta investigación del proyecto que se desarrolló en las clases de compañía, la escritora hace mención la compañía deportiva mientras realiza la investigación de la empresa eléctrica CNE E.P.

tiene el objetivo de diagnosticar e identificar el déficit del clima laboral en una de las agencias que se va a diagnosticar los hechos que se realizan o que se va a recolectar datos para realizar para un taller de capacitación, con las debidas explicaciones aplicadas en el campo laboral.

Tema:

(Pílaloa Acosta Carla Lorena, 2017) “Estudio del clima laboral con sus efectos para el desempeño del personal de la Asociación Familiar de Bienes Raíces”.

El clima organización tiene una gran magnitud dentro de la empresa, ofrecer un cuidado necesario que pueden intervenir en el aumento o en la reducción del rendimiento.

En el departamento de talento humano es una parte clave para la empresa que debe sentirse informe y satisfecho en su lugar de trabajo, alcanzar una motivación de logro de crecimientos y desarrollo para ambas parte este elemento del clima organizacional consta de muchos factores que demuestra la empresa Asociación Familiar de Bienes Raices AFBIR S.A. periodo 2017, refiriéndose a los miembros que conforman a la entidad se determina con el objetivo de clima organizacional que afectan el desempeño personal de la compañía.

Es necesario argumentar teóricamente relacionado con el clima organizacional y finalmente proponer un plan de mejora para superar la definición producidas en el mejoramiento del cliente que través de un sistema de acciones que corresponde a un nivel de orientación que favorecen en la calidad del desempeño del personal esta investigación es del tipo cualitativo y cuantitativo von lo que trabaja con cinco persona aplicando ocho preguntas en la escala de Likert.

Análisis:

La autora del tema del clima laboral en la compañía AFBIL S.A. que afronta un objetivo para determinar el trabajo de los empleados utilizando un estudio de las técnicas de investigaciones para lograr obtener un resultado que permita a una solución favorable de la compañía familiar.

La investigación tiene relación con el variable independiente clima laboral aplicando deforma de la empresa el autor se enfoca en la comunicación

de un plan de mejora, ya que el proyecto fue aplicado en la empresa Eléctrica CNEL E.P.

Fundamentación legal

Para realizar del proyecto de investigación propuesto, es de importancia a considerar:

Constitución de la Republica de Ecuador (2008):

ART.22.- La administración publico constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidades, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia u evaluación.

Según el **Art.33** Sección Octava Trabajo y Seguridad Social afirma:

El empleo es un deber, derecho de la social y en lo económico para un principio en la realización de los trabajadores y en la economía del estado garantizara a todas las personas trabajadoras, con respeto y dignidad de una vida digna con las remuneraciones y retribuciones adecuadas para valorar el empleo libremente designado o aprobado.

Art.326 numerales 5 y 6.- Se establece el derecho de los ecuatorianos a desarrollar actividades laborales en un ambiente adecuado que garantiza la seguridad, bienestar y las integridades de los empleados y que toda persona rehabilita después de un incidente de laboral o enfermedad, será reintegrada al trabajo y mantener la relación laboral.

Objetivo 9.-Plan Nacional del Buen Vivir PNBV

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas. –

Los principios y orientación para el socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable.

De esta semana, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo de

Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

Acuerdo Ministerio No.5392 del Ministerio del Interior

Se expresa en el Art. 63 de la Protección Laboral, Capítulo VII de la Salud Ocupacional: El Ministerio del Interior, por medio de la Dirección de Administración de Talento Humano, otorgará los medios de producción laboral a favor de las y los servidores públicos con el objeto de conseguir su desarrollo profesional y personal, que tienda a construir un clima organizacional favorable, adecuado y en área de la eficiencia y productividad del servicio público.

Código de Trabajo

Título preliminar; Disposiciones fundamentales

Art.3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que bien tenga. Ninguna persona podría ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sea impuestos por 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.4.- Irrenunciabilidad de derecho. - Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Art.42.-Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleado:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas, demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo

y demás dispositivo legales y reglamentaria, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art.38 de este Código;

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando estos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a mucha distancia de un pueblo o que este cerca que es un beneficio elemental para los hijos de los trabajadores, para establecer en una institución permanente que se encuentren ubicadas cerca o a poca distancia del establecimiento, al menos con una cantidad de treinta niños o que tenga relación con los trabajadores de la fábrica o de otras empresas, ya que se encuentra establecido en los artículos que es una necesidad administrativa de muchos costos para la familia.

5. Es necesario subsistir de la empresa para que cumpla este deber y obligación directa que establece un costo propio para el comisariato o la contratación de servicios de los empleados conjuntamente con otras empresas, hay terceros de contrataciones que dichos artículos que serán descontados al tiempo de pagar su pago, los empresarios no cumplen con algunas obligaciones que será con sanciones y multas de cuatro a veinte dólares diarios; se toma en consideración el número de trabajadores afectados con una sanción que puede subsistir y que puedan cumplir en sus obligaciones.

6. Todo esto se lleva un registro de los trabajadores con sus respectivos nombre y edad, de donde procede y su estado civil y la clase de trabajo con remuneraciones de fechas de ingresos y salidas, actualizando todos los cambios que se realiza en la compañía.

7.- Es oportunamente proporcionar que los trabajadores sean útiles y necesarios para la ejecución de las labores del trabajo; con condiciones bien adecuada en los que se realiza.

8. Otorgar a los empleados con el espacio necesario para que realicen su respectivo sufragio determinado por la ley, continuamente no excediendo los rangos de las cuatro horas de permiso, es necesario ser atendido en los facultativos de seguro social para satisfacer los requerimientos y notificaciones judiciales; con permiso que se conceden sin reducción de remuneración.

9. Rendir a las asociaciones de los trabajadores

10. Admitir a los trabajadores las faltas y las ausencias del trabajo para el desempeño de las comisiones de la asociación que pertenecen, y que siempre que den un aviso al empleador con la oportunidad de vida, los empleados los empleados comisionados gozan de una licencia para el tiempo necesario para que vuelva a su puesto que ocupaba con todo el derecho derivado con sus respectivo contrato.

11. Acogerse al reglamento interno de la compañía.

12. Relacionarse con los empleados con el debido respeto, sin maltratos verbales.

13. Conceder al empleado gratuitamente las veces que se soliciten certificados relativos al trabajo, cuando es necesario el trabajador se separe por definitivo o que esté obligado a que le conceda un certificado o que le acrediten en el tiempo de servicio.

14. Saber escuchar los reclamos de los empleados.

15. Facilitar un lugar conveniente para guardar los respectivos instrumentos y útiles que utilizan para el trabajo de los empleados, sin retener ningún instrumento y que sea garantizado para otra ocasión.

16. Con el cumplimiento del código de trabajo y dar sus respectivos informes de los empleados que presente sus credenciales.

17. Cancelar las remuneraciones de los empleados, cuando se vean imposibilitados del trabajo por culpa del empleador.

18. Cancelar al empleado cuando no tenga derecho al beneficio de la prestación del IESS, el 50% de su remuneración en enfermedades que no son profesionales hasta por lo menos dos meses de cada año, certificado médico acreditado para el trabajo con las necesidades de días de descansos.

19. Facilitar a las agrupaciones de empleados que los solicitan, para las instalaciones de oficinas, fuera de las poblaciones siempre y cuando no existieran adecuados locales; esta organización podría emplearse en cualquier de los locales asignados para alojamiento de los empleados.

20. Reducir las remuneraciones en cuotas según los reglamentos de la compañía y tienen que depositar siempre y cuando la necesite la organización.

21. Cancelar al empleado los viáticos, gastos de alimentación cuando tengan que movilizarse de un lugar a otro, diferente a su lugar de residencia.

22. Otorgar a la compañía del empleado donde pertenece, será sancionado con el 50% del salario de multa que aplica la infracción por incumplir su contrato de trabajo.

23. La organización que tiene más cien empleados estará obligada de tener una trabajadora social especializada. Las empresas que tienen más de trescientos o más empleados deberá tener una trabajadora social. Los deberes, atribuciones de los trabajadores sociales con esenciales a la función realizada, establecer en el título adecuado a la organización y el procedimiento.

24. Cancelar al empleado remplazante un salario igual que corresponde al remplazado.

25. Tratar con los empleados, representantes de la compañía del proceso para los inconvenientes y los estatutos de la compañía.

26. Otorgar permiso o emitir a la comisión de los servicios de un año y los derechos a la gratificación por seis meses laboral, teniendo cinco años más en la actividad del trabajo, no menos de dos años laboral en la misma compañía para obtener una beca de estudio en el extranjero relacionada con la actividad que desempeña o que sea de la especialidad de un establecimiento del entorno, la compañía siempre cuenta con quince o más empleados, los becarios no debe de ceder más de 2% de totalidad.

El que tiene la oportunidad de una beca, al regresar al país, se comprometerá sus servicios durante dos años de la misma compañía.

27. Proporcionar en las labores de compañía propaganda internas de la agrupación en los puestos de trabajos de carácter preciso del sindicalismo.

28. Facilitar cada año la gratuidad adecuada la vestimenta de los trabajadores que presta su servicio en la compañía.

29. Tener derecho de tres días de licencia con pagos completos al empleado si llegara a morir un familiar o el conyuguen o unión de hechos de segundo grado tiene su afinidad de ayuda.

30. Registrar a los empleados en Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social (IESS) desde el primer día que inicia su trabajo los primeros quince días debe notificar la entrada para la modificación del sueldo y salario por cualquier accidente laboral o enfermedad, para cumplir con las demás responsabilidades que demanda la ley de la seguridad social.

32. la compañía de los trabajadores que están registradas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) se encuentran obligadas a exhibir puestos visibles que estén alcances de todos de sus empleados en, las planillas mensuales que se aportan individualmente de parte de sus jefes,

con un descuentos correspondientes para el fondo de reserva; que este sellada por el departamento del IESS.

Los verificadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) tiene su debida obligación que debe ser cumplida, en caso de no cumplir la empresa se debe tomar acción de denunciar.

Las organizaciones empleadoras que no están cumpliendo con la obligación que se establece en el numeral serán sancionado por Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), con un salario mínimo para la multa, con un plazo máximo de diez días para el pago, en lo cual vencerá y se procederá par un cobro obligatorio.

33. Los trabajadores públicos o privados cuentan con un mínimo de veinte y cinco empleados están obligados a que realicen contratos por lo menos a una persona con discapacidad que se encuentren considerada y apropiada con un gran conocimiento de actitudes, con un principio de equidad de género desde el primer año de vigencia contando desde la fecha de publicación registrado oficialmente, en el segundo año que por su contrato será el 1% de los empleados, y el tercer año el 2% y el a partir de los cuatro años desde el 3% hasta el quinto año, la contratación será el 4% total de los empleados que será un porcentaje fijo donde se aplicara en los demás años.

Este deber de la empresa es legalmente autorizada para todos los servicios laborales, debe haber un contrato escrito e inscrito en el registro de trabajo que le corresponde y un registro específico que se mantiene en la empresa lo realizara por medio de su representante legal o tutor. Tales condiciones se demostrarán con el carnet que se entrega por el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS).

El trabajador que llegara a incumplir este numeral tendrá una sanción de multa mensual que equivale a diez salarios básicos para el empleado, en caso de entidades o compañía el estado ecuatoriano la autoridad respectiva nominadora también tendrá su sanción administrativas con un

suelo básico y multa, con una sanción impuesta por el director general del trabajo para que cumpla la obligación con un 50% que se cuenta del ministerio de trabajo y será destinado para fortalecer la supervisión y control de sus unidades de discapacidad, el resto del 50% será destinado para el Concejo Nacional de Discapacidad para dar cumplimiento los fines específicos de la ley.

34. Acordar un porcentaje mínimo de los empleados, que estará planteado por las condiciones sectoriales del ministerio de trabajo, que está establecido en el artículo 122 del código.

35. Todas las empresas públicas o instituciones privadas deben dar la oportunidad a las personas con discapacidad para un empleo o para un puesto de trabajo con disposiciones de la ley, INEN debe haber accesibilidad físico convenios, acuerdos, declaraciones legales suscrita por el país que se encuentra en el artículo 47.

Jornada máxima, del trabajador que será de 8 horas diarias de una manera que no se exceda de las 40 horas semanales antes la disposición de la ley, con un tiempo máximo de trabajo que será de 6 horas diarias que por concepto de una hora más siempre y cuando con recargos y remuneraciones que le corresponda en la investigación.

Art. La jornada Máxima. - La hora de trabajo máxima será ochos horas diarias; de esta manera que no puede exceder a cuarentas horas semanales, el máximo tiempo de la labor efectiva será de seis horas diarias en caso de que se exceda será con remuneración a los recargos que le corresponde.

Variables conceptuales de la investigación

Variable Independiente: Clima Laboral

Según el autor (Sanz, 2018) se define un ambiente laboral: “Se supone que el clima laboral es un ambiente en lo cual desarrolla actividades en la compañía para realizar con satisfacción las tareas traducidas que se

realiza con calidad y calidez, y que se genera en todos los lugares de trabajo”. (pág. 27)

En las empresas de su entorno influye en los usuarios y empleados de las empresas, es importantes el lugar de trabajo que sea agradable con grandes personalidades y conocimientos sobre el área de trabajo.

Variable Dependiente: Déficit de comunicación

Para (SANCHEZ, 2010) dentro de una empresa es indispensable que la comunicación fluya en distintas vías, desde un nivel jerárquico menor a uno más alto, así como hacia los niveles jerárquicos de los lados. Normalmente se había contemplado con mayor fuerza a la comunicación de forma descendente, pero en la actualidad se conoce ampliamente que, en caso de que en la organización solamente fluya la información del nivel jerárquico superior a uno inferior, existirán problemas de comunicación de gran impacto en la organización. (pág. 124)

Definiciones conceptuales

➤ **Actividades**

Se define como actividades a las acciones para que desarrollen en el campo social tanto lo legal, lo político, en el ambiente, lo económico y lo sociocultural para obtener buenos resultados en lo que se proponen para alcanzar dichas actividades.

➤ **Administración**

Según los autores administración (Munch.L & García.J, 2014) Opinan “un esfuerzos coordinados en grupo social para tener un fin con eficacia y un posible esfuerzo menos”.

Administración es planificar, organizarse, dirigirse, integrarse y realizar todos los controles de los recursos materiales, financieros para llegar un alcance y lograr un objetivo propuesto desde a un inicio a un fin.

➤ **Análisis**

El estudio comprende un análisis al examinar objeto o situaciones para dar a conocer detalladamente el origen las causas, consecuencias, beneficios, entre otro para dar a conocer un resultado verídico y definitivo.

➤ **Clima Laboral**

Estos climas laborales están importantes en mantener activa la organización y el espacio donde se trabaja y se reúnen y se respeten los derechos, existen igualdad y parcialidad, que haya oportunidades de crecimiento y desenvolvimiento en la labor de todos los trabajadores que obtiene la debida experiencia para ocupar cargos con responsabilidad de ética.

➤ **Competencia**

(Salas.R, 2012) “La competencia es identificar los efectos laborables ya sean concretos y que comprendan las distintas funciones que pueda desarrollar el trabajador, tales Asistencial, educacional y que realice investigación de gestión en el puesto de trabajo específico. (pág. 169)

La competencia es un desafío para el trabajador en la compañía en atraer clientes brindando una buena atención y empleando las técnicas de marketing.

➤ **Cultura de trabajo**

La cultura son los hábitos en el trabajo y en las situaciones de las costumbres en lo que es en el clima laboral o en un ambiente agradable, debe ser colaborativo con grandes resultados eficiente que se permitan en un desarrollo integral de muchos esfuerzos y fuerza en el trabajo.

➤ **Empresa**

La empresa son organizaciones de personas que comparten un mismo objetivo con el fin de obtener beneficios productivos. Una empresa es una unidad productiva y agrupada dedicada a desarrollar actividades económicas con el fin de un ánimo de lucro. También una empresa se puede definir como unidad formada por grupos de personas, de bienes

materiales, también lucros financieros con los objetivos de producir algo o prestar servicios que cubra la necesidad que se puede obtener grandes beneficios.

➤ **Estructuras organizacionales**

(Vasquez.C, 2018) dice lo siguiente: “Estructuras organizacionales se fundamenta para todas las compañías y se reduce con muchas características para organizar la función que se establece como principal autoridad en realizar organigrama en todos los departamentos.

➤ **Influencia**

Implica tener poder e influir sobre alguien para que actúe o realice hechos positivos y negativos en un determinado espacio por lo tanto tenga consecuencia con el individuo o grupos de personas que deben hacerse responsables para hallar una solución.

➤ **Investigación**

La investigación es indagar, examinar, observar, describir, buscar y analizar los hechos y los sucesos, aplicando muchas técnicas de estrategias, métodos para encontrar soluciones de comunicaciones de la vida.

➤ **Laboral**

Es la realización de actividades prácticas que debe comprender en el puesto de trabajo en todo lo que se puede aprender y desarrollar en las tareas planteadas y desarrolladas

➤ **Liderazgo**

Según (Robert N Lussier) El liderazgo es el proceso que se da entre un líder y sus seguidores por medio de la influencia, para logro de los objetivos corporativos, inculcando el cambio”. (pág. 6)

➤ **Mercado Financiero**

El Mercado financiero según el autor y los autores (Gitman.L & Zutter.C, 2012) Se define como: “Diputación en los proveedores, los solicitantes de fondos realizan transacciones de manera directa”. (pág. 31)

➤ **Organización**

(Chiavenato, 2006) Define que las organizaciones que constituye un sistema abierto, y también considera que es un grupo de elementos dinámico que está relacionado para el desarrollo de actividades y lograr un objetivo que se propone en determinado tiempo.

CAPÍTULO III METODOLOGIA

Historias y datos de la empresa

➤ Identificación de la Empresa

Corporación Nacional de Electricidad (CNEL E.P) Agencia Daule.

➤ Logo de la Empresa

Grafico 1

Agencia Daule



Nota Autor: CNEL (2013)

➤ Ubicación de la Empresa

La empresa Eléctrica CNEL E.P. está ubicada en las calles 9 de octubre y Homero Espinoza del Cantón Daule, de la Provincia del Guayas.

Gráfico 2

Edificio CNEL



Nota Autor: Google Maps (2018)

➤ **RUC:** 1122286952

➤ **Fecha, o Ley que fue aprobada o constituida:**

Fue aprobada en marzo 13 del 2013, ante el decreto ejecutivo N° 1459 emitido en la misma fecha, se construyo en el 2013 la empresa eléctrica CNEL E.P., con el fin de dar servicios públicos para distribuir y comercializar la energía

➤ **Objeto Social**

Es una empresa dedicada a prestar servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica.

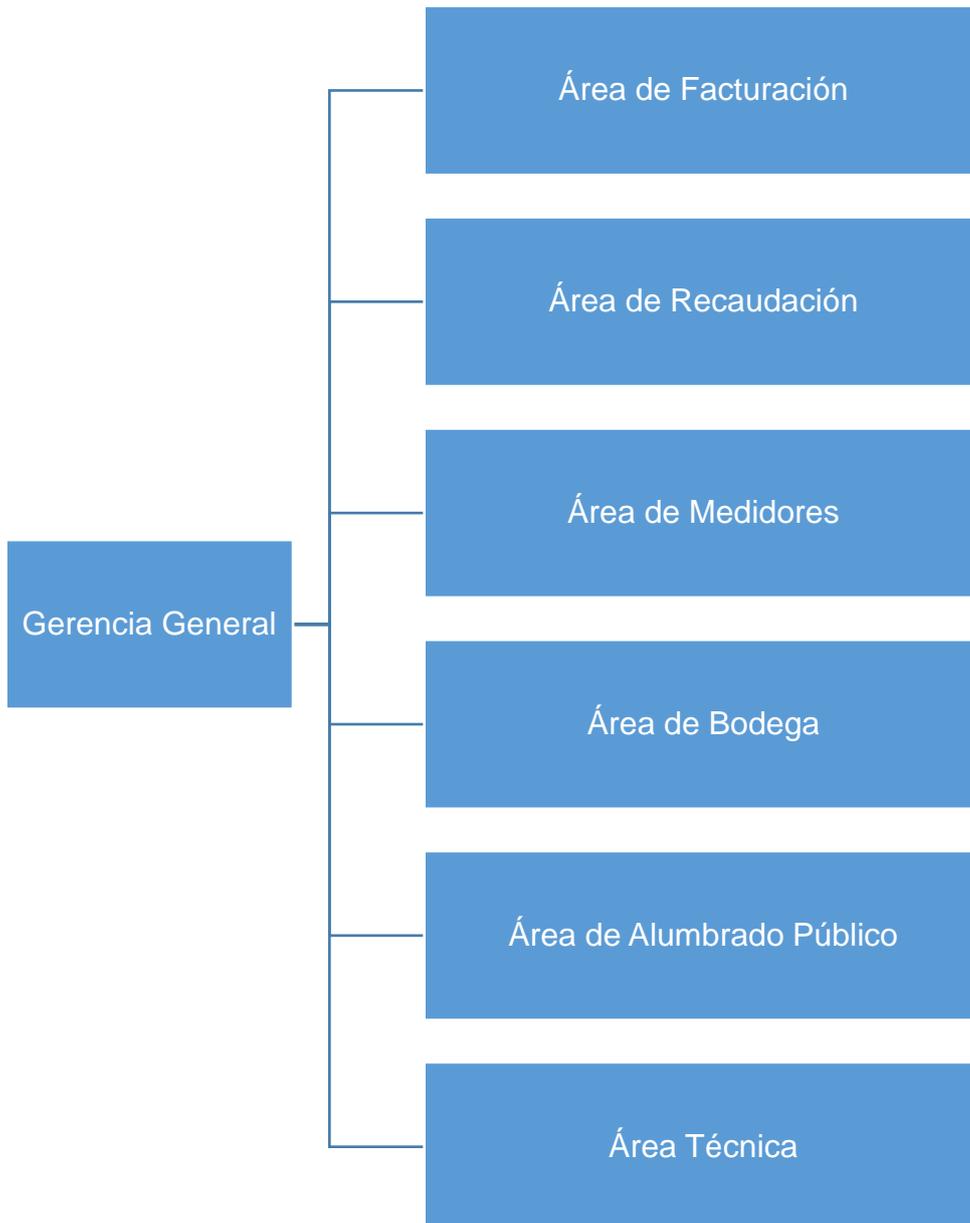
➤ **Misión**

Realizar una planificación de ejecución y controlar de una manera general la distribución de la energía para gestionar la expansión y la cobertura de lo que se brinda el servicio de un marco de sustentabilidad económica y financiera, considerando aspectos técnicos en la valorización sociales y cuidar el medio ambiente.

➤ **Visión**

Esta visión de la empresa en América latina es la creación hasta el año 2021 y se pone en marcha nuevos modelos de negocios y servicio para la distribución energética con una gran visión integrar para el ser humano con una sostenibilidad y una gran eficiencia.

Estructura Organizativa



Principales Áreas de la Empresa

Tabla 2
Área

Áreas de la Empresa CNEL E.P.					
Área de Facturación	Área de Recaudación	Área de Medidores	Área de Bodega	Área de Alumbrado Público	Área Técnica

Nota Autor: Granda, G (2018)

Plantillas de trabajadores

Tabla 3
Plantillas

Áreas Ocupacionales	Trabajadores
Gerente	Ing. Juan de Dios Moran
Área de Facturación	Ing. María Angulo Peredo
Área de Recaudación	Ing. Eduardo Gómez Rodríguez
Área de Medidores	Ing. Roberto Casanova Briones
Área de Bodega	Ing. Marcos Pintos Rivadeneira
Área de Alumbrado Público	Ing. Rosalía Cornejo Mendoza
Área de Revisión de Medidores	Ing. Ámbar Balseca Matamoros
Área Técnica	Ing. Carlos Sotomayor Zambrano

Nota Autor: Granda, G (2018)

Áreas Total de Trabajadores

Tabla 4
Cantidad

ÁREAS OCUPACIONALES
Gerente
Área de Facturación
Área de Recaudación
Área de Medidores
Área de Bodega
Área de Alumbrado Público
Área de Revisión de Medidores
Área Técnica

Nota Autor: Granda, G (2018)

Clientes

- Residenciales
- Comerciales
- Industriales
- Instituciones Públicas
- Instituciones Privadas

Socios

- Ministerio de Energía y Energía Renovable
- Corporación Eléctrica del Ecuador (CELEC E.P.)
- Servicio Nacional de Contratación Pública
- EMCO E.P.
- Agencia de Regulación y Control de Electricidad

Actividades

- Planificación de la expansión
- Operación y mantenimiento de la red eléctrica
- Comercialización de energía
- Iluminación de la vida Pública

Objetivos Estratégicos

- Incrementar la respuesta eficiente y satisfactoria de servicios a cliente.
- Incrementar la eficiencia en gestión de ingresos.
- Incrementar los niveles de eficiencia de Distribuciones Eléctrica y Alumbrado Público.
- Aumentar de eficiencia de los servicios técnicos
- Ampliar el Desarrollo del Recurso Humano.
- Desarrollar la eficiencia de Gestión de Administración.

Objetivos Específicos

- Maximizar el nivel de Satisfacción de usuarios de Distribución Eléctrica y alumbrado Público.
- Operar con responsabilidad social y ambiental.
- Proporcionar servicios de información para cumplimiento regulatorio.
- Crear espacios de coordinación interinstitucional.
- Minimizar las Perdidas no Técnicas.
- Fortalecer la Recaudación.
- Fortalecer de Recuperación de cartera.
- Expandir la cobertura del servicio de Distribución Eléctrica y Alumbrado Publica.
- Incrementar la eficacia de la red y calidad de producto.
- Establecer Gobierno de TI Y Gestión de Servicio Tecnológicos.

- Fortalecer la gestión

Valores Corporativa

Los valores corporativos que orienta la acción de una empresa eléctrica CNEL E.P. son los siguiente

- **Integridades**

Son procedimientos y actuaciones con coherencia, en lo que siente, en lo que se dice, en lo que se hace y en lo que se piensa; se cultiva el respeto la honestidad y la verdad.

- **Transparencias**

Son acciones de las personas y de la organización en la forma de comportarse de una manera transparente, precisa y de una manera efectiva, para que la ciudadanía ejecute su derecho y su obligación principalmente en la sociedad.

- **Calidez**

Formas de expresión y comportamiento de amabilidad, cordialidad, solidaridad y cortesía en la atención y el servicio hacia los demás, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad.

- **Solidaridad**

Acto de interesarse y responde a las necesidades de los demás.

- **Colaboración**

Actitud de cooperación que permite juntar esfuerzos, conocimientos y experiencias para alcanzar los objetivos comunes.

- **Efectividad**

Lograr una calidad de resultados con un cumplimiento claro y eficiente para lograr los objetivos y las metas de la propuesta en el ámbito laboral.

➤ **Respeto**

Reconocimiento y consideración a cada persona como ser único/a, con intereses y necesidades particulares.

➤ **Responsabilidad**

Cumplimientos del trabajo que se le encomiende de una manera oportuna con un tiempo establecido que se desenvuelva con un gran empeño y dedicación, mediante las decisiones que estén consiente de garantizar para el bien común de la empresa y que este sujeto en los procesos institucionales.

➤ **Lealtades**

Es tener la confiabilidad y conservación de los valores y principios y tener un objetivo de identidad para garantizar los haberes individuales y agrupados.

Diseño de la Investigación

La investigación es de tipo cualitativo y cuantitativo, es decir la recolección de datos o estudios es no experimental ya que se visualizó en conocer la experiencia del diario vivir y no se manipuló la información bajo ningún concepto, del mismo modo el estudio fue de tipo transversal o transaccional ya que se describe variables, se llevará a cabo en un periodo de tiempo determinado.

Tipos de Investigación

El tipo de investigación es de índole descriptivo por las herramientas investigativa que se aplicará para la recolección de los datos de la investigación.

Según (Tamayo, 1994) “La investigación es un proceso que mediante la aplicación del método científico, preocupará obtener la información revelada y fidedigna, para entender, verificar, corregir y aplicar el conocimiento”. (pág. 45)

Tabla 5
Tipologías

Investigación Descriptiva	Investigación Explorativa	Investigación Explicativa	Investigación Correlacional
El propósito del investigador es detallar las situaciones que el trabajador que brinda servicios, manifiesta en un diagnóstico que describe y estudia un fenómeno. Consiste en especificar las propiedades más importantes de personas, clientes, grupos de comunidades.	Consiste en examinar y analizar un tema poco estudiado. Este estudio nos permite explorar y aumentar un grado de familiaridad, obtener información nueva para identificar problemas, concepto o sobre un contexto particular de la vida real.	Es aquella que tiene relación causal; no solo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Existe diseños experimental y no experimental.	Este tipo de estudio tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables.

Nota Autor: Granda, G (2018)

Poblaciones y Muestras

Población

Según (Arias, 2006) precisa que la población o población objetivo es un conjunto de elementos finito e infinito con distintivos rasgos comunes que los cuales serán extensivas con conclusiones con la investigación que se realiza y se determinan un problema con un gran objetivo de estudio

➤ **Población Finita**

El muestreo en poblaciones finitas o encuesta por muestreo consiste en elegir una parte de los elementos de una población estadística con el objetivo de sacar conclusiones de dicha población.

➤ **Población Infinita**

Según (Arias, 2006) “Es aquella donde no está delimitado el número, es decir a poblaciones inmensamente grandes”. (pág. 84)

Tabla 6
Población

Población	Cantidades
Gerente	1
Área de Facturación	12
Área de Recaudación	9
Área de Medidores	8
Área de Bodega	5
Área de Alumbrado Público	3
Área de Revisión de Medidores	7
Área Técnica	5
Total	50

Nota Autor: Granda, G (2018)

Esta población de 50 personas se caracteriza por ser dinámicas y diligentes en el trabajo de la atención a los clientes, no obstante, los niveles de productividad vienen descendiendo en los últimos años debido al clima laboral que viene deteriorándose en cuanto a las condiciones de

seguridad, comunicación, falta de comunicación, eficaz, entre otros aspectos o elementos que los empleaos requieren para optimizar su desempeño y mantener la productividad laboral.

Muestra

“Una muestra debe ser definida en base de la población determinada, y las conclusiones que se obtengan de dicha muestra solo podrán referirse a la población en referencia”. (Cardenas, 1974)

Muestra es lo que determina el problema ya que es capaz de generar evidencias ya que se identifica las fallas dentro de un proceso porque la muestra forma parte de una población los, en base a sus características que la investigación requirió, respeto a la muestra se evaluó a la microempresa en el sector.

Muestreo Estratégico

Esta es una técnica de muestreo probabilístico en donde los sujetos son inicialmente agrupados en diferentes categorías, tales como las diferentes áreas de trabajo, el nivel socioeconómico o el género.

En la presente investigación se va a utilizar el muestreo estratificado porque se agrupan en las diferentes áreas que tiene la empresa.

Método de Investigación

➤ Método Inductivo-Deductivo

Este método se lo utilizará para observar la problemática que se encuentra en la comunicación durante la toma de decisiones y de qué manera se ve afectado el clima laboral, realizaremos un análisis y buscaremos una solución.

➤ Método Estadístico

Este método sirve para observar las respuestas a las preguntas que se presentaron en la encuesta y de esa manera hacer un análisis que pueda mejorar los resultados que se busca en el clima laboral.

Técnica de Investigación

Según el autor de la encuesta (Villalba, 2009) “Es la técnica que recopila información de las persona, ha sido usada y sigue utilizándose para múltiples propósitos. Algunos actores, por no decir a todos, la utilizan para conocer factores que están en la duda o llegar a las colaboraciones”. (pág. 113)

La encuesta es un cuestionario estructurado por preguntas opcionales que se encuentra orientado a los objetivos específicos.

La técnica de investigación que se utilizarán serán la Observación y la encuesta.

Procedimiento de la Investigación

Para realizar este trabajo de investigación se realizará las siguientes técnicas de observación y encuesta lo que se elaboró como instrumentos de preguntas de escalas de Likert para tabulación de la información, se utilizó la herramienta de Excel para realizar los cuadros y gráficos que facilitará el proceso de la encuesta con el siguiente orden de elaboración por etapas:

Etapa 1. Elaboración del anteproyecto a nivel selección de tema delimitación, planteamiento, elaboración de objetivos, marco teórico, hipótesis y propuesta metodológica.

Etapa 2. Solicitud de autorización a la empresa para la aplicación y gestión de la investigación que se realiza con la técnica de la encuesta que nos permitió conocer la deficiencia de la comunicación en los trabajadores de la empresa eléctrica CNEL E.P.

Etapa 3. Aplicación del instrumento de la técnica de encuesta que nos va a proporcionar datos primarios con los cuestionarios de 10 preguntas con escala de Likert que nos permite especificar el déficit del clima laboral con

los empleados y darles a conocer que es una gran oportunidad de la valoración de la empresa.

Etapa 4. Aplicación del instrumento a la muestra seleccionada bajo los siguientes rubros:

- a. Aplicación de la escala de Likert.
- b. Sensibilización y concientización sobre la importancia de expresar su opinión de cada uno de los trabajadores.
- c. Aplicación del instrumento bajo la técnica de observación.
- d. Agradecimiento al participante por su valiosa aportación a la investigación.

Es una técnica que consiste en observar el hecho del déficit de la comunicación que es fundamental para la investigación, en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. La observación nos sustenta y nos establecen a los observados en la comprensión de la realidad de los encuestados.

Según (Bunge) la observación en cuanto el procedimiento científico se caracteriza por ser:

Intencionada: Porque coloca las metas y los objetivos que los seres humanos se proponen en relación con los hechos, para someterlos a una perspectiva teleológica.

Ilustrada: Porque cualquier observación para ser tal está dentro de un cuerpo de conocimientos que le permite ser tal; solo se observa desde una perspectiva teórica.

Selectiva: Porque necesitamos a cada paso discriminar aquello que nos interesa conocer y separarlo del cúmulo de sensaciones que nos invade a cada momento.

Interpretativa: En la medida en que tratamos de describir y de explicar aquellos que estamos observando. Al final de una observación científica nos dotamos de algún tipo de explicación acerca de lo que hemos

captado, al colocarlo en relación con otros datos y con otros conocimientos previos.

CAPÍTULO IV

Análisis e interpretación de resultados

Aplicación de las técnicas e instrumentos

Cuestionario

1. ¿Considera Usted que la empresa CNEL E.P. debe aplicar un plan de capacitación de talleres que mejoren el clima laboral?

Tabla 7

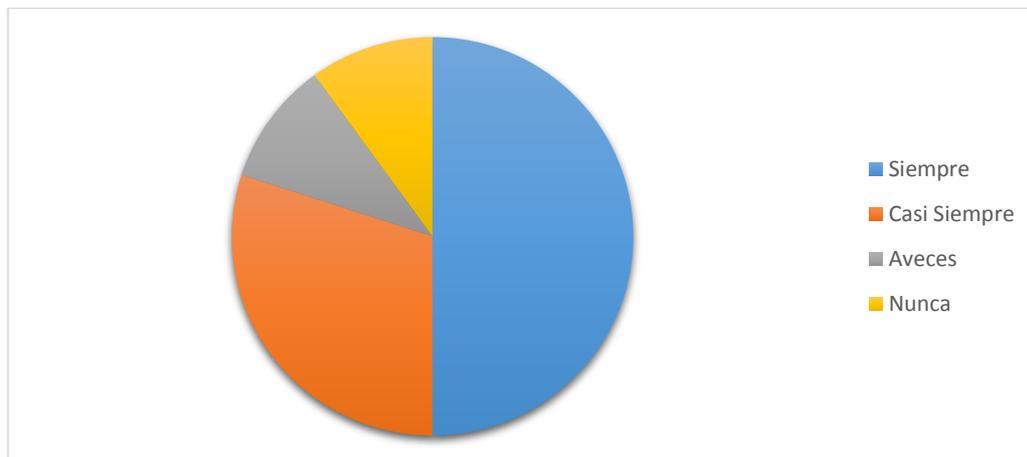
Plan Mejora

Alternativas	Cantidades	Porcentajes
Siempre	25	50%
Casi Siempre	15	30%
A veces	5	10%
Nunca	5	10%
Total	50	100%

Nota Autor: Granda, G (2018)

Gráfico 3

Plan de Mejora



Nota Autor: Granda, G (2018)

Análisis. –

Se ha observado que el 50% de los empleados deben aplicar un plan de capacitación que conjuntamente con talleres facilite en la comunicación.

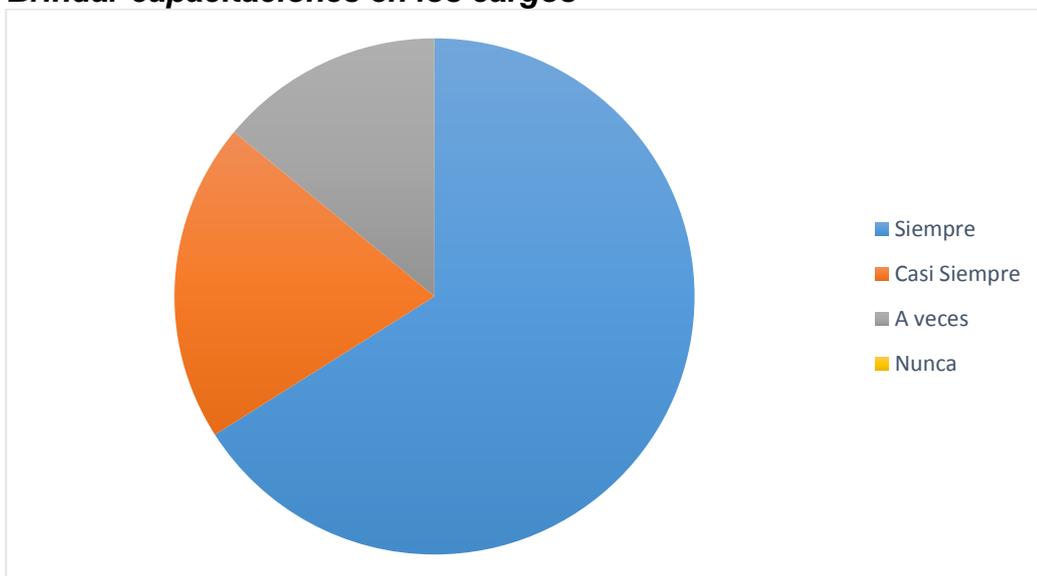
2. ¿Considera usted que la empresa les brinde capacitaciones de acuerdo al cargo?

Tabla 8
Brindar capacitaciones en los cargos

ITEM 2	Alternativas	Cantidades	Porcentajes
	Siempre	33	66%
	Casi Siempre	10	20%
	A veces	7	14%
	Nunca	0	0%
Total	50	100%	

Nota Autor: Granda, G (2018)

Gráfico 4
Brindar capacitaciones en los cargos



Nota Autor: Granda, G (2018)

Análisis. –

Los encuestados considera que el 66% de los empleados están de acuerdo que les brinden capacitaciones, actualizaciones para mejorar sus habilidades en el cargo que desempeña.

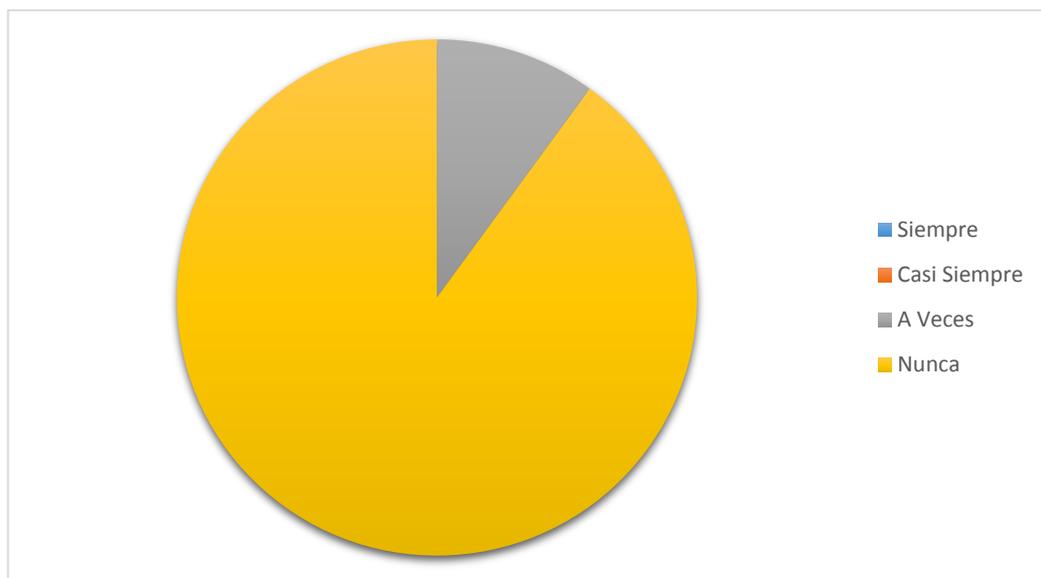
3. ¿Recibió algún tipo de inducción al incorporarse a su puesto de trabajo?

Tabla 9
Tipologías de inducción

ITEM 3	alternativas	Cantidades	Porcentajes
	Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%	
A Veces	5	10%	
Nunca	45	90%	
Total	50	100%	

Nota Autor: Granda, G (2018)

Gráfico 5
Tipologías de inducción



Nota Autor: Granda, G (2018)

Análisis. -

La mayor parte de los encuestados con un 90% indicaron que no han recibido ninguna capacitación o una inducción para tener un excelente desenvolvimiento en el cargo.

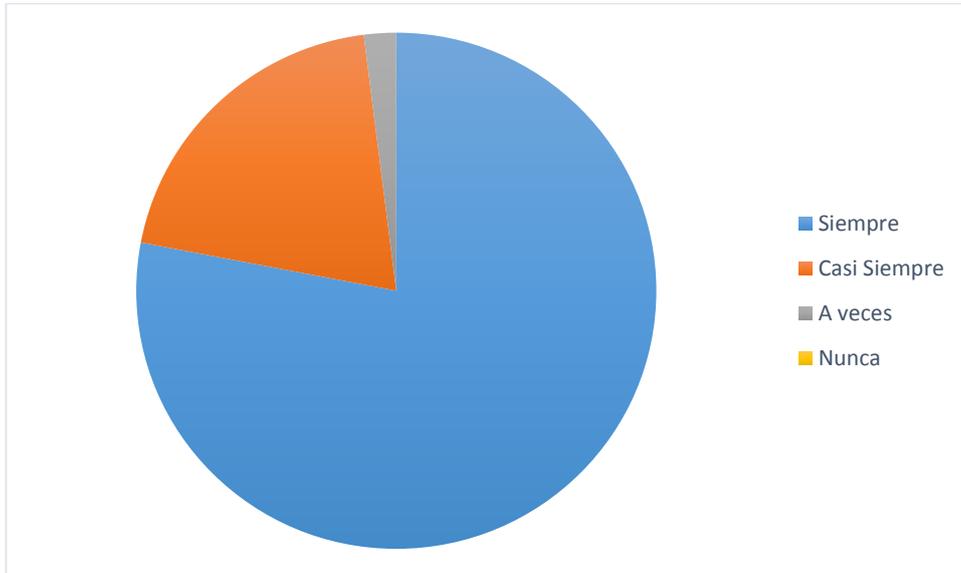
4. ¿Cree usted que como empleados le gustaría que les actualice su conocimiento para mejorar la comunicación en el clima laboral?

Tabla 10
Comunicación en el Clima laboral

ITEM 4	Alternativas	Cantidades	Porcentajes
	Siempre	39	78%
	Casi Siempre	10	20%
	A veces	1	2%
	Nunca	0	0%
	Total	50	100%

Nota Autor: Granda, G (2018)

Gráfico 6
Comunicación en el Clima laboral



Nota Autor: Granda, G (2018)

Análisis. –

La mayor parte de los empleados con un 78% indican les gustaría que les actualice su conocimiento para tener un buen ambiente laboral.

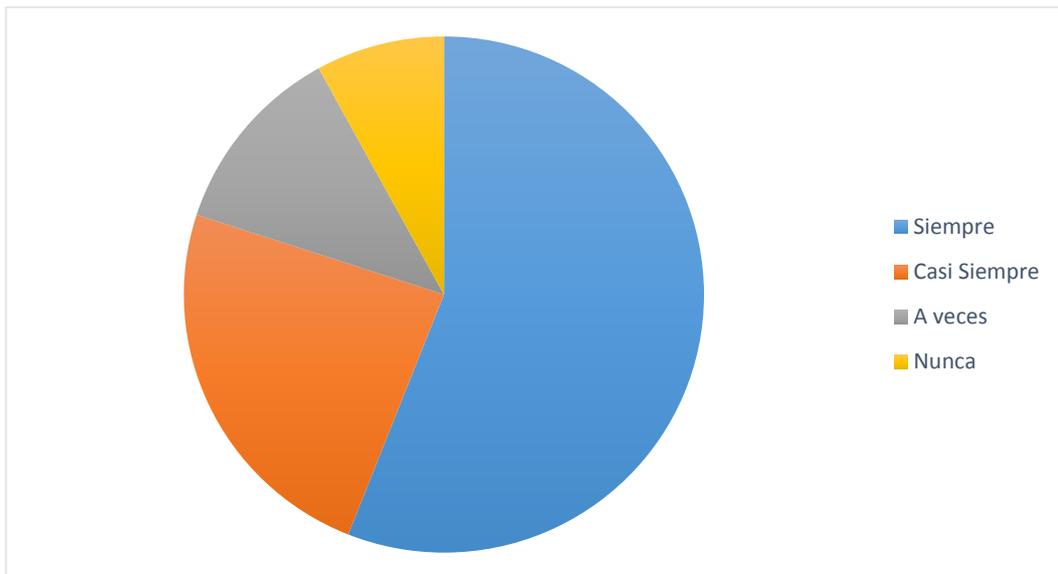
5. ¿Considera usted que el desempeño laboral de la empresa debe mejorar en la comunicación?

Tabla 11
Desempeño laboral

ITEM 5	Alternativas	Cantidades	Porcentajes
	Siempre	28	56%
	Casi Siempre	12	24%
	A veces	6	12%
	Nunca	4	8%
	Total	50	100%

Nota Autor: Granda, G (2018)

Gráfico 7
Desempeño Laboral



Nota Autor: Granda, G (2018)

Análisis. -

La mayoría de los empleados manifestaron el 56% consideran que deben mejorar la comunicación para obtener un buen desarrollo laboral y mejorar la convivencia entre ellos.

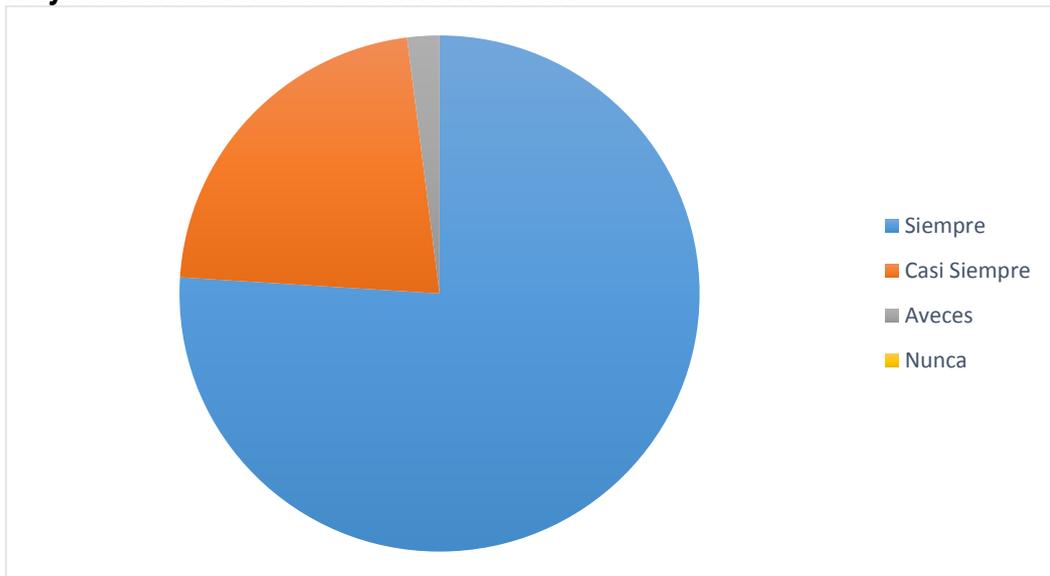
6. ¿Usted está dispuesto a mejorar el déficit de comunicación en la empresa?

Tabla 12
Mejora del déficit de la comunicación

ITEM 6	Alternativas	Cantidades	Porcentajes
	Siempre	38	76%
	Casi Siempre	11	22%
	A veces	1	2%
	Nunca	0	0%
	Total	50	100%

Nota Autor: Granda, G (2018)

Gráfico 8
Mejora del déficit de la comunicación



Nota Autor: Granda, G (2018)

Análisis. –

Los encuestados manifestaron que el 76% están dispuestos a mejorar el dialogo con los empleados y jefes esto aspira una motivación para mejorar la comunicación en las diferentes áreas de la empresa.

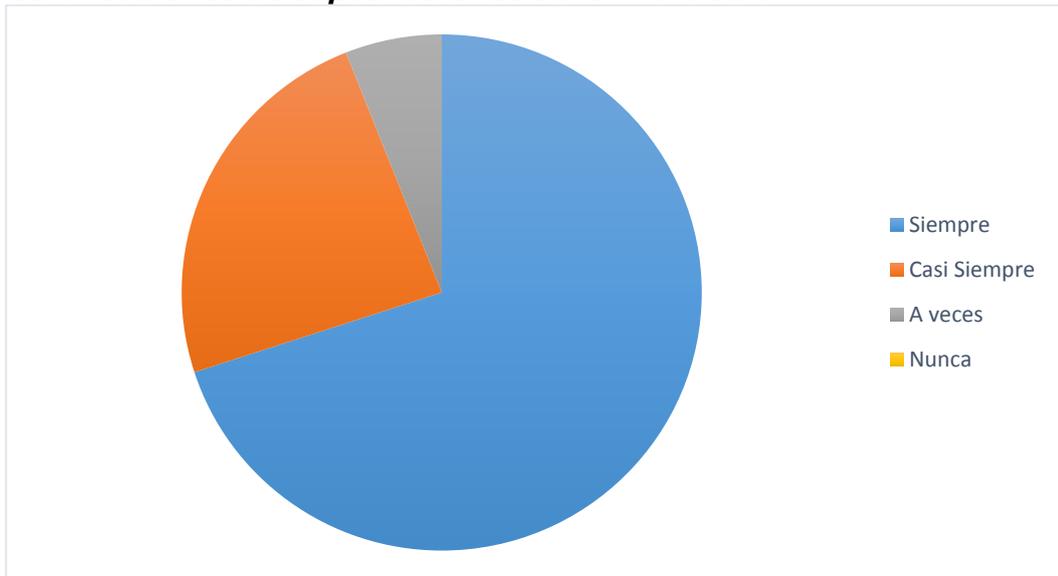
7. ¿Le gustaría obtener una certificación que respalde los conocimientos de las capacitaciones del clima laboral?

Tabla 13
Certificaciones de capacitaciones del clima laboral

ITEM 7	Alternativas	Cantidades	Porcentajes
	Siempre	35	70%
	Casi Siempre	12	24%
	A veces	3	6%
	Nunca	0	0%
	Total	50	100%

Nota Autor: Granda, G (2018)

Gráfico 9
Certificaciones de capacitaciones del clima laboral



Nota Autor: Granda, G (2018)

Análisis. –

Los empleados manifestaron el 70% les gustaría obtener un documento que les respalde para tener un mejor desempeño laboral.

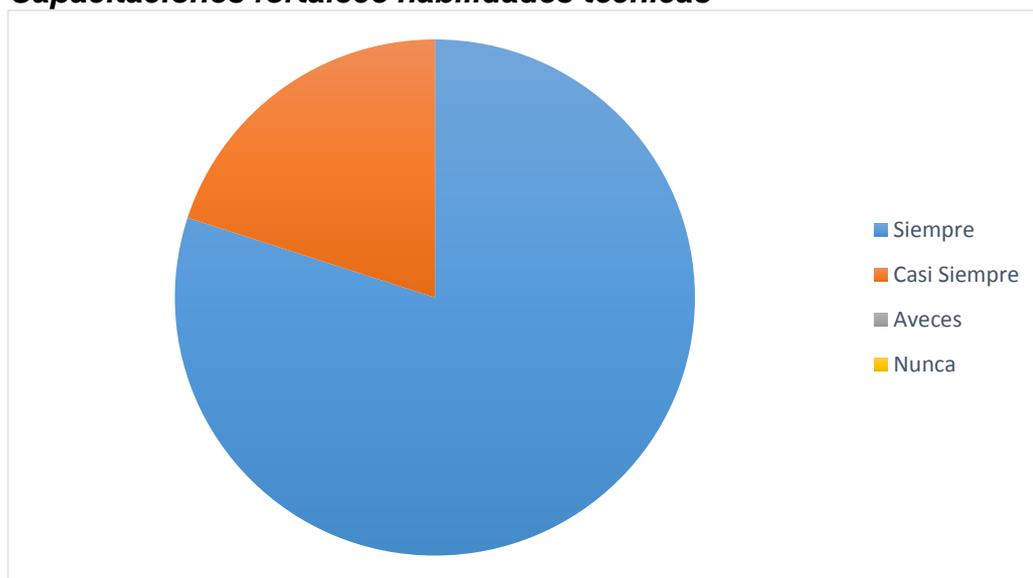
8. ¿Cree usted que la capacitación fortalece las habilidades técnicas y profesionales?

Tabla 14
Capacitaciones fortalece habilidades técnicas

ITEM 8	Alternativas	Cantidades	Porcentajes
	Siempre	40	80%
	Casi Siempre	10	20%
	A veces	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	50	100%

Nota Autor: Granda, G (2018)

Gráfico 10
Capacitaciones fortalece habilidades técnicas



Nota Autor: Granda, G (2018)

Análisis. –

La mayor parte de los encuestados con el 80% consideran que las capacitaciones son beneficiosas porque fortalecen las habilidades técnica y profesional.

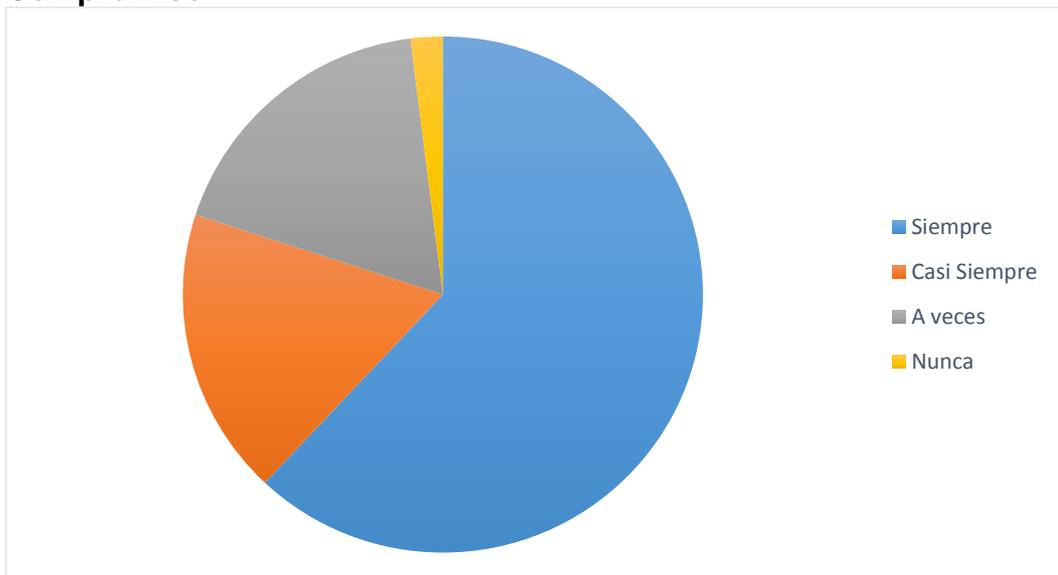
9. ¿Existe compromiso y ética en los empleados para efectuar las tareas designadas?

Tabla 15
Compromiso

ITEM 9	Alternativas	Cantidades	Porcentajes
	Siempre	31	62%
	Casi Siempre	9	18%
	A veces	9	18%
	Nunca	1	2%
	Total	50	100%

Nota Autor: Granda, G (2018)

Gráfico 11
Compromiso



Nota Autor; Granda, G (2018)

Análisis. –

La mayor parte de los encuestados con el 62% consideran si hay una responsabilidad al momento de realizar un trabajo en equipo al realizar las tareas encomendadas.

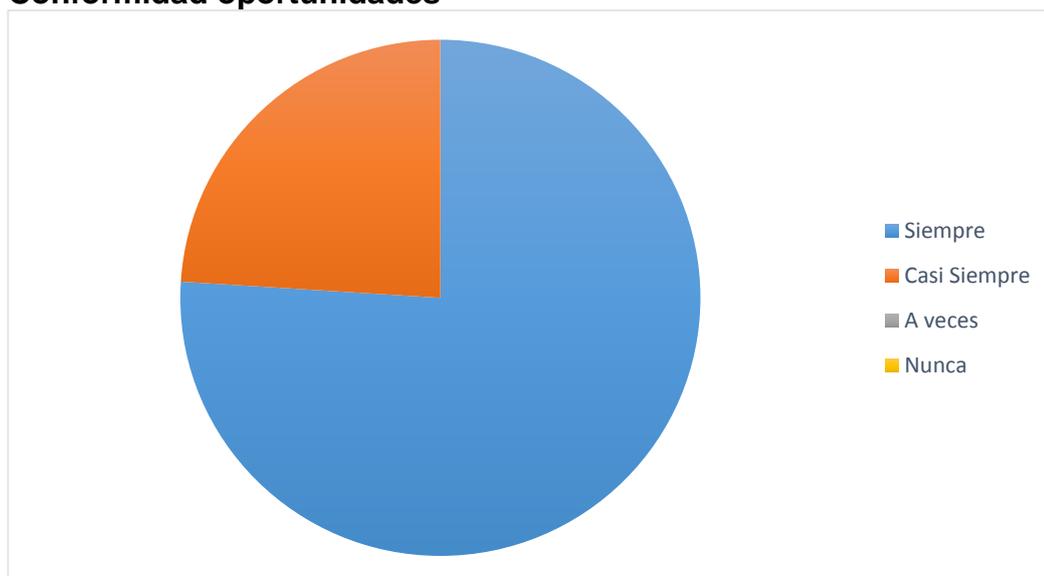
10. ¿Existirá conformidad de derecho y las oportunidades de los empleados de la Empresa?

Tabla 16
Conformidad oportunidades

ITEM 10	Alternativas	Cantidades	Porcentajes
	Siempre	38	76%
	Casi Siempre	12	24%
	A veces	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	50	100%

Nota Autor: Granda, G (2018)

Gráfico 12
Conformidad oportunidades



Nota Autor: Granda, G (2018)

Análisis. -

La mayor parte de los encuestados con el 76% consideran que hay una igualdad de los derechos para los integrantes de la compañía.

Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN Nº 1	
Sujeto observado:	Trabajadores
Observador:	George Lenin Granda Falcones
Fecha:	10 Agosto del 2018
Hora de inicio de la observación:	8:00 Am
Hora de Terminación de la observación:	17:00
Lugar de la observación:	Empresa eléctrica CNEL E.P. Agencia Daule
Objetivo:	Determinar las causas que afectan en la comunicación del clima laboral en los trabajadores de la empresa CNEL E.P.

Nº	Indicadores	Escalas			
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
1	El jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo.			X	
2	El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenten.			X	
3	El jefe valora los altos niveles de desempeño.			X	
4	Los miembros de la empresa se muestran motivados.			X	
5	Los trabajadores se sienten cómodos con el ambiente del trabajo.			X	
6	Las condiciones de trabajo son adecuadas.			X	
7	Se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.			X	
8	Existen comunicación fluida dentro del grupo de trabajo.			X	
9	Les alcanza el tiempo para desempeñar las labores.	X			
10	Los trabajadores se muestran comprometidos con la empresa.	X			

Análisis:

Se realizó la observación y seguimiento a los trabajadores de la empresa eléctrica CNEL E.P. Agencia Daule y se evidenció un déficit de comunicación entre los empleados, y jefes que por ello conllevan una desmotivación en el desempeño laboral.

FICHA DE OBSERVACIÓN Nº 2

Sujeto observado: Trabajadores

Observador: George Lenin Granda Falcones

Fecha: 14 de Septiembre del 2018

Hora de inicio de la observación: 8:00 Am

Hora de Terminación de la observación: 17:00

Lugar de la observación: Empresa eléctrica CNEL E.P. Agencia Daule

Objetivo: Determinar las causas que afectan en la comunicación del clima laboral en los trabajadores de la empresa CNEL E.P.

Nº	Indicadores	Escala			
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
1	El jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo.		X		
2	El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenten.		X		
3	El jefe valora los altos niveles de desempeño.		X		
4	Los miembros de la empresa se muestran motivados.		X		
5	Los trabajadores se sienten cómodos con el ambiente del trabajo.		X		
6	Las condiciones de trabajo son adecuadas.		X		
7	Se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.		X		
8	Existen comunicación fluida dentro del grupo de trabajo.		X		
9	Les alcanza el tiempo para desempeñar las labores.	X			
10	Los trabajadores se muestran comprometidos con la empresa.	X			

Análisis:

Se observa que debe haber un ambiente de confianza y responsabilidad tanto con el jefe y los trabajadores por eso se a veces se presentan inconveniente, pero con esta ficha de observación se dando cuenta que mejoraran el déficit de comunicación en el clima laboral y así logran una fortaleza para la empresa.

FICHA DE OBSERVACIÓN Nº 3

Sujeto observado: Trabajadores

Observador: George Lenin Granda Falcones

Fecha: 12 de octubre del 2018

Hora de inicio de la observación: 8:00 Am

Hora de Terminación de la observación: 17:00

Lugar de la observación: Empresa eléctrica CNEL E.P. Agencia Daule

Objetivo: Determinar las causas que afectan en la comunicación del clima laboral en los trabajadores de la empresa CNEL E.P.

Nº	Indicadores	Escalas			
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
1	El jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo.	X			
2	El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenten.	X			
3	El jefe valora los altos niveles de desempeño.	X			
4	Los miembros de la empresa se muestran motivados.	X			
5	Los trabajadores se sienten cómodos con el ambiente del trabajo.	X			
6	Las condiciones de trabajo son adecuadas.	X			
7	Se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.	X			
8	Existen comunicación fluida dentro del grupo de trabajo.	X			
9	Les alcanza el tiempo para desempeñar las labores.	X			
10	Los trabajadores se muestran comprometidos con la empresa.	X			

Análisis:

Se observa que hay un ambiente de confianza y responsabilidad tanto con el jefe y los trabajadores por lo tanto ha mejorado la comunicación entre ellos en lo cual que se había perdido.

Análisis General de la encuesta

Después de la selección de los encuestados, la encuesta se lleva a cabo en 3 pasos importantes. Aplicación de la encuesta, guía de observación, procesamiento y validación de los datos y análisis de los resultados.

Para el análisis de la información se utilizará con los siguientes rangos de la evaluación Siempre, Casi Siempre, A veces, Nunca, el cual se establece la base de los requerimientos para mejorar el déficit de la comunicación del clima laboral en los trabajadores de la empresa eléctrica CNEL E.P. Agencia Daule.

Se elaboran 10 tablas, con gráficos, con los promedios generales por pregunta y la problemática de las áreas comprobadas en cada una de las dimensiones evacuadas.

Posteriormente, se analiza cada pregunta de acuerdo a los parámetros de calificación, estableciendo así las principales debilidades de una empresa que lleva a cabo un análisis del clima laboral en la comunicación.

Asimismo, a través de tabulados de distribuciones porcentuales, análisis de guía de observación, se evaluarán las diferentes deficiencias del clima laboral. Y detallamos cada uno de los análisis que se ha realizado durante la investigación del déficit de la comunicación del clima laboral.

1. Se ha observado que los empleados deben aplicar un plan de capacitación que conjuntamente con talleres que les facilite la excelente comunicación.
2. Los encuestados se considera que estén de acuerdo que les brinden capacitaciones y actualizarse para mejorar sus habilidades en el cargo que desempeña.
3. La mayor parte de los encuestados recibió una capacitación para tener un excelente desenvolvimiento en el cargo y en el trato entre compañeros y mejorar un ambiente agradable.

4. La mayor parte de los empleados les gustaría actualizar para mejorar sus conocimientos y desenvolvimiento en lo laboral y espiritual para tener un buen ambiente laboral de trabajo.
5. Los empleados manifiestan que deben mejorar la comunicación para obtener un buen desarrollo laboral.
6. Los encuestados manifestaron que están dispuestos a mejorar el dialogo entre los colaboradores, para mejorar la comunicación en las diferentes áreas de la empresa.
7. Los empleados manifestaron que les gustaría obtener un documento que les respalde para tener un mejor desempeño laboral.
8. La mayor parte de los encuestados consideran que las capacitaciones son beneficiosas porque fortalecen las habilidades sus conocimientos y aplicarán técnicas de destrezas en lo profesional.
9. La mayor parte de los encuestados consideran que si hay una responsabilidad al momento de realizar un buen trabajo en equipo al realizar las tareas encomendadas por los jefes de los departamentos.
10. La mayor parte de los encuestados consideran que hay una igualdad de los derechos para los integrantes de la compañía y también se logrará un buen ambiente agradable del clima laboral.

Plan Capacitación

Tabla 17
Capacitaciones

Temas	Subtemas/ actividades	Fecha/ Hora	Respon sables	Recursos	Costos	local
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Taller individual de identificación de Tipos de liderazgo. ➤ Desarrollo de liderazgo para supervisores de personal y manejo de conflicto. ➤ Técnicas de motivación. 	31 de agosto 14h00 a 17h00	Lcda. Marco Pérez Pluas	Carpeta, hojas A4, esferos, proyector, mesa, pizarra	\$1,200.00	Instalaciones de CNEL
Clima Laboral	<p>Exposición sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Clima organizacional. ➤ Acciones para medir el clima laboral. 	28 de septiembre 14h00 a 17h00	Ing. María Cercado Miranda	Proyector, Pizarra, hojas A4, mesa.	\$1,200.00	Instalaciones de CNEL

Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Exposición sobre la comunicación. ➤ Comunicación Interna. ➤ Taller mejorar su comunicación ejercicios prácticos. ➤ Trabajo en equipo y relaciones interpersonales. 	26 de octubre 14h00 a 17h00	Ing. Juan Macías Paredes	Proyector, Pizarra, hojas A4, mesa.	\$1,200.00	Instalaciones de CNEL
--------------	---	--------------------------------	--------------------------	-------------------------------------	------------	-----------------------

Nota Autor: Granda, G (2018)

Cronograma

Tabla 18
Actividades

Nº	Actividades	2018															
		Agosto				Septiembre				Octubre							
		Semana				Semana				Semana							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Liderazgo <ul style="list-style-type: none"> ➤ Taller individual de identificación de Tipos de liderazgo. ➤ Desarrollo de liderazgo para supervisores de personal y manejo de conflicto ➤ Técnicas de motivación 																
2	Clima Laboral <ul style="list-style-type: none"> ➤ Clima organizacional ➤ Acciones para medir el clima laboral 																
3	Comunicación <ul style="list-style-type: none"> ➤ Exposición sobre la comunicación ➤ Comunicación Interna ➤ Taller mejorar su comunicación 																

- ✚ Los colaboradores describen que no tienen una buena relación en la comunicación tanto entre empleados y jefe para realizar sus trabajos diarios en la empresa.
- ✚ Esta investigación servirá para algunas empresas como ejemplo de práctica para tanto jefe que dirigen instituciones públicas y privadas aplicando un plan de capacitación en el clima laboral.

RECOMENDACIONES

- ✚ La empresa debe realizar más talleres de clima laboral conjuntamente con los trabajadores para mejorar el déficit de la comunicación de la empresa CNEL E.P
- ✚ Desarrollar talleres para mejorar el déficit de la comunicación y llevar a cabo un buen ambiente laboral de la empresa CNEL E.P.
- ✚ Llevar una excelente estructura de ambiente, es decir en los puestos de trabajo o en trato del usuario y definir un clima armonioso dentro de la empresa CNEL E.P.
- ✚ Estructurar bien los puestos o designaciones de los cargos que le designe en la empresa para así lograr un buen ambiente de clima laboral.
- ✚ Los talleres sean adecuados dependiendo las áreas o el liderazgo que le brinda la empresa para solucionar la situación del clima laboral y

lograr una excelente comunicación con todos sus compañeros de la empresa.

- ✚ Capacitar a todos los empleados por lo menos cada mes y con esto le facilitará mejorar comunicación entre los compañeros.
- ✚ La investigación mejorará a todas las empresas aplicando el plan de capacitación tanto para las nuevas empresas públicas y privadas

BIBLIOGRAFÍA

Alvarado Campos Kelvin. (2017) *El estudio que incurren en clima organizacional de los empleados de la cooperativa Tarqui limitada*, Guayaquil, Instituto Tecnológico Bolivariano.

Arias. (2006). *Conceptos de Poblacion, Poblacion infinita*.

Bennis. (1969). *Concepto de la organización*.

Bunge. (s.f.). *Los procedimiento científico*.

Cardenas. (1974). *Conceptos de Muestra*.

Castro L. (2017). *Plan de mejora para valorar el clima laboral para favorecer el bienestar de los usuarios de la Academia Predador Training Center*, Guayaquil, Instituto Tecnológico Bolivariano.

Chiavenato. (2006). *Administraciòn de Recursos Humanos*.

Chiavenato. (2007). *Teoria de la administracion*.

Forehandy. (1964). *Caracteristica de la organización*.

García Zambrano Joselyn. (2017). *Mejora del clima organizacional de la Área Operacionales de grúas Gottwald y Portico y los efectos de la producción en el trabajo.*

Gitman.L, & Zutter.C. (2012). *Inicio de la administración financiera.*

Lewin, White, & Lippitt. (2014). *Conceptos del clima Laboral.*

Munch.L, & García.J. (2014). *Elementos de la administracion.*

Pílaloa Acosta Carla Lorena. (2017).*Los estudios de clima laboral y los efectos de desempeño a los empleados de la empresa Familiar Bienes Raises.*

Robert N Lussier, C. F. (s.f.). *Liderazgo. Teoría, Aplicación y desarrollo de habilidades*, p.6

Salas.R. (2012). *Concepto de competencias.*

SANCHEZ. (2010). *Comunicacion organizacional.*

Sanz. (2018). *Concepto del clima laboral, los incidentes del desempeño laboral en empleados administrativos.*

Seisdedos. (1996). *Conjuntos de percepciones globales.*

Tamayo. (1994). *Tipos de Investigación.*

Vasquez.C. (2018). *Estructura organizacionales.*

Villalba. (2009). *Técnica de la Investigación.*

ANEXOS

Anexo 1 Carta de Aceptación de la empresa

Daule, 31 de Octubre del 2018

Ing. Juan de Dios Moran

Gerente de la Empresa Eléctrica CNEL E.P Agencia Daule

Presente.-

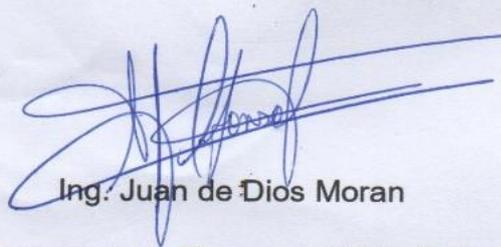
De mis consideraciones:

Por medio de la presente yo, **George Lenin Granda Falcones** con C.I. **0955793039**, Estudiante Egresado de la Carrera Administración de Empresa del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, solicito muy respetuosamente se me conseda realizar un Proyecto de Investigación con el Tema: "Propuesta plan capacitación en clima laboral para mejora del déficit de comunicación en trabajadores de Empresa Eléctrica CNEL E.P. sistema Daule".

Esperando tener una respuesta favorablede ante mano mi sentido agradecimiento.

Atentamente

Aprobado por:



Ing. Juan de Dios Moran

Gerente de la Empresa CNEL .E.P

George Granda Falcones

Solicitante

Recibido
6-11-2018
10:15

Anexo 2 Encuesta



PRESENTACIÓN

Buenos días.

Soy alumno del sexto semestre en la Carrera de Tecnología de Administración de Empresa del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano (ITB) de la ciudad de Guayaquil y en la actualidad estoy realizando el Proyecto de Investigación con la práctica de la encuesta en la que requiero que responda a continuación de manera sincera y anónima.

Objetivo:

Determinar las causas que afectan en la comunicación del clima laboral en los trabajadores de la empresa CNEL E.P.

INSTRUCCIONES

- Utilizaremos esferos de color azul, negros.
- Se debe responder solo con un \surd o una "X" en los cuadros de blanco.
- Solo es permitido una sola contestación.
- No hay respuestas positivas y negativas todas las opiniones se las respeta.
- Deben de responder el cuestionario un periodo de 35 minutos después se lo recogerá de manera ordenada las hojas del cuestionario.
- El resultado obtenido al culminar la encuesta solo será utilizado para uso académicos del investigador.
- No se aceptan los tachones, ni borriones

Cuestionario

1. ¿Considera Ud. que la empresa CNEL E.P. debe aplicar un plan de mejora de talleres que mejoren el Clima Laboral?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

2. ¿Considera Ud. que la empresa les brinda capacitaciones de acuerdo al cargo?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

3. ¿Recibió algún tipo de inducción al incorporarse a su puesto de trabajo?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

4. ¿Cree usted que como empleados le gustaría que les actualice su conocimiento para mejorar la comunicación en el clima laboral?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

5. ¿Considera usted que el desempeño laboral de la empresa debe mejorar en la comunicación?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

6. ¿Usted está dispuesto a mejorar el déficit de comunicación en la empresa?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

7. ¿Le gustaría obtener una certificación que respalde los conocimientos de las capacitaciones del clima laboral?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

8. ¿Cree usted que la capacitación fortalece las habilidades técnicas y profesionales?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

9. ¿Existe compromiso y ética en los empleados para efectuar las tareas designadas?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

10. ¿Existirá conformidad de derecho y las oportunidades de los empleados de la Empresa?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

La encuesta ha finalizado

Muchas gracias por su colaboración

Atentamente:

George Lenin Granda Falcones

C.I. 0955793039

Correo: glgranda@itb.edu.ec

Celular:0968718118

Anexo 3 Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN N°	
Sujeto observado:	
Observador:	
Fecha:	
Hora de inicio de la observación:	
Hora de Terminación de la observación:	
Lugar de la observación:	
Objetivo: Determinar las causas que afectan en la comunicación del clima laboral en los trabajadores de la empresa CNEL E.P.	

N°	Indicadores	Escalas			
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
1	El jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo.				
2	El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenten.				
3	El jefe valora los altos niveles de desempeño.				
4	Los miembros de la empresa se muestran motivados.				
5	Los trabajadores se sienten cómodos con el ambiente del trabajo.				
6	Las condiciones de trabajo son adecuadas.				
7	Se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.				
8	Existen comunicación fluida dentro del grupo de trabajo.				
9	Les alcanza el tiempo para desempeñar las labores.				
10	Los trabajadores se muestran comprometidos con la empresa.				

Comentarios:

Anexo 4 Fotos

Fotos 1 *Encuestas*



Nota Autor: Granda, G (2018)

Fotos 2 *Instalaciones CNEL*



Nota Autor: Granda, G (2018)

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta plan capacitación en clima laboral, para mejora del difícil de comunicación en trabajadores de Empresa eléctrica CNEL E.P. Sistema Daule**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

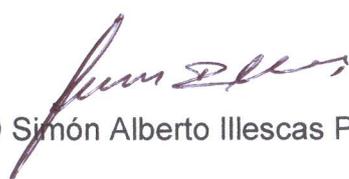
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿De qué manera Influye el clima laboral en el déficit de la comunicación en los trabajadores de la empresa eléctrica CNEL E.P. del sistema Daule ubicado en el cantón Daule, Provincia del Guayas, en el 2018?**, el mismo que considero debe ser aceptado por reunirse los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado:


Granda Falcones George Lenin

Tutor:


PhD Simón Alberto Illescas Prieto

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transparente de Tecnología (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.

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 Abate Luis Alberto Abate

Nombres y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Firma