



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE
ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CORPORACIÓN
NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA
DE SANTA ELENA PERIODO 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: JULIÁN WASHINGTON SALINAS SUÁREZ

PROFESOR GUÍA: ECON. KARINA BRICIO SAMANIEGO. MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE
ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CORPORACIÓN
NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA
DE SANTA ELENA PERIODO 2015”

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: JULIÁN WASHINGTON SALINAS SUÁREZ

TUTOR: ECON. KARINA BRICIO SAMANIEGO MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

La Libertad 25 de Noviembre del 2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA PERIODO 2015”, elaborado, por el señor JULIÁN WASHINGTON SALINAS SUÁREZ, egresado de la Carrera de Administración Pública, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, Previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública me permito declarar que luego de dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académico y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....
Econ. Karina Bricio Samaniego, MSc.
TUTORA

La Libertad 25 de noviembre el 2015.

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de titulación o graduación “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA PERIODO 2015”, elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo de investigación son de exclusiva prioridad, responsabilidad y académica del autor no obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península De Santa Elena.

JULIÁN WASHINGTON SALINAS SUÁREZ
CC. 0920733045

DEDICATORIA

Mi tesis va dedicada con mucho cariño y amor a dios por regalarnos cada día sabiduría y su infinito amor, misericordia y en nuestras almas para lograr alcanzar paz y armonía y alcanzar una meta propuesta.

A mis padres, por darme la mejor herencia del mundo “educación amor y paciencia.”

A mi esposa e hijos por comprensión su apoyo incondicional, teniendo en ellos el aliento la fuerza que me brinden para superarme y poder cumplir con mis ideales, metas y objetivos.

Julián Salinas

AGRADECIMIENTO

No dejaré de mencionar en cada paso que doy a Dios, gracias por su bendición y guiar mi camino.

A los que me dieron la oportunidad de seguir adelante estimados docentes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena; que han compartido sus conocimientos y experiencias orientándome para lograr a enfrentar un mundo competitivo.

A la Agencia Del Banco Nacional De Fomento Cantón Salinas, por brindarme la oportunidad de desarrollar mis pasantías pre-profesionales y fortalecer mis conocimientos como estudiante en el ámbito laboral.

A mis padres y amigos por su apoyo incondicional, y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa Universidad la cual abre sus puertas a jóvenes emprendedores para crear profesionales de calidad.

Julián Salinas

TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Ing. José Villao Viteri MBA.
DECANO DE FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Ing. Linda Núñez Gualé MBA.
DIRECTORA DE CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Econ. Karina Bricios Samaniego, MSc
PROFESORA GUIA

Ing. José Valencia Medranda, MSc.
PROFESOR DE AREA

Abg. Joel Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE
LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA PERÍODO
2015.**

Autor: Julián Washington Salinas Suárez

Profesor Guía: Econ. Karina Bricio Samaniego, MSc.

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los funcionarios de atención al cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena Periodo 2015, hoy en día todas las organizaciones del Estado buscan un continuo mejoramiento del ambiente de las instituciones, y hay que recordar que lo que más influye en el éxito o fracaso, es el clima organizacional es decir que tan cómodo se sienta el trabajador en las instituciones la problemática que se identificó fue que la institución cuenta con un clima organizacional deficiente, ineficaz y lento. La metodología que se aplicó fue de tipo cuantitativo y cualitativo, mediante la aplicación de técnicas de investigación, como la observación, entrevistas y encuestas dirigidas a los funcionarios y colaboradores de la misma que fue realizada para identificar lo que se vive día a día en base a la información recibida de fuentes primarias y secundarias de la cual se obtuvo de la organización utilizando métodos como inductivo, deductivo, analítico y descriptivo. Los resultados de la investigación indicaron que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TRIBUNAL DE TITULACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA.	3
1. TEMA	3
1.2 ANTECEDENTES	3
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.5 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.6 JUSTIFICACIÓN	6
1.6.1 Justificación Práctica.....	7
1.6.2 Justificación Metodológica	8
1.7. Objetivos	9
1.7.1 Objetivo General.	9
1.7.2 Objetivos Específicos.....	9
1.8 HIPÓTESIS.	9

1.8.1 Identificación de variables.	9
CAPÍTULO II	15
MARCO TEÓRICO	15
VARIABLE INDEPENDIENTE	15
2.1 CONCEPTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL	15
2.1.1 Importancia del clima organizacional.	16
2.1.2 Componentes para lograr un excelente clima laboral.	18
2.1.3 Enfoque del clima organizacional.....	20
2.1.4 Análisis del clima organizacional.	20
2.1.5 Característica del clima organizacional.	20
VARIABLE DEPENDIENTE	21
2.2.1 Concepto de desempeño laboral.....	21
2.2.2 Filosofía corporativa.	22
2.2.3 Tipos de rendimientos.	23
2.2.4 Valoración del rendimiento Laboral.	23
2.2.5 Competencia.....	24
2.2.6 Estrategias.	24
2.3 MARCO LEGAL	25
Constitución de la República del Ecuador año 2008.	25
2.3.1 El clima organizacional y su importancia según la constitución del ecuador.	25
2.3.2 Pla Estratégico institucional 2015-2017.....	26
2.3.3 Estatuto De La Confederación Nacional De Trabajo (CNT) 2016.	30
2.4.1 Ubicación de la Empresa.....	33
2.4.2 Límites.....	33

2.4.3 Misión Empresarial.	35
2.4.4 Visión empresarial.	35
2.4.5 Objetivos estratégicos.	35
2.4.6 Fortalecer el marco jurídico regulatorio.	36
2.4.7 Estructura Organizacional CNTEP nivel 1	38
CAPÍTULO III	39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	39
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.	40
3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.	42
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.	42
3.5 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.	43
3.6 POBLACIÓN Y MUESTRAS.	44
3.8 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	45
3.9 VALIDACIÓN METODOLÓGICA.	45
CAPÍTULO IV	47
RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN	47
4.1 SERVICIO AL CLIENTE	47
4.2 INFRAESTRUCTURA	47
4.4 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS.	48
4.5. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADA A LOS COLABORADORES.	50
4.6 VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS.	65
4.4.1 Descripción de la hipótesis.....	65
4.4.2 Procedimiento de cálculo de la hipótesis.	65

CAPÍTULO V	67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
5.1 CONTEXTO DE LA NOVEDAD CIENTÍFICA	67
5.2 CONCLUSIONES	68
5.4 RECOMENDACIONES	69
5.4 ESTRATEGIAS	70
5.5 PROSPECTIVA	70
5.6 ALCANCES	70
BIBLIOGRAFÍA	71
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Operacionalización de la Variable	13
TABLA 2 Espacio físico	50
TABLA 3 El clima organizacional	51
TABLA 4: Las relaciones laborales	52
TABLA 5 Comunicación.....	53
TABLA 6 Objetivo	54
TABLA 7 Cursos de capacitación	55
TABLA 8 Colaboración	56
TABLA 9 Ambiente	57
TABLA 10 Desempeño	58
TABLA 11 Ambiente laboral	59
TABLA 12 Contribuye a aumentar el desempeño	60
TABLA 13 Evaluación de desempeño	61
TABLA 14 Cooperación.....	62
TABLA 15 Reconocimiento.....	63
TABLA 16 Motivación.....	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 Espacio físico.....	50
GRÁFICO 2 El clima organizacional	51
GRÁFICO 3 Las relaciones laborales.....	52
GRÁFICO 4 Comunicación.....	53
GRÁFICO 5 Objetivo	54
GRÁFICO 6 Cursos de capacitación	55
GRÁFICO 7 Colaboración.....	56
GRÁFICO 8 Ambiente	57
GRÁFICO 9 Desempeño	58
GRÁFICO 10 Ambiente laboral	59
GRÁFICO 11 Contribuye a aumentar el desempeño.....	60
GRÁFICO 12 Evaluación de desempeño	61
GRÁFICO 13 Cooperación.....	62
GRÁFICO 14 Reconocimiento.....	63
GRÁFICO 15 Motivación.....	64

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA.....	75
ANEXO 2 Guía de entrevista.....	77
ANEXO 3 GUÍA DE OBSERVACIÓN.....	78
ANEXO 4 Matriz De Operacionalización.....	79
ANEXO 5 Imagen de la institución.....	80
ANEXO 6 Entrevista con la Ing.: Beatriz Silva.....	80
ANEXO 7 Entrevista a mi compañera de trabajo.....	81
ANEXO 8 Entrevista a la asistente administrativa.....	81
ANEXO 9 Entrevista al personal de CNT.....	82
ANEXO 10 Observación al tiempo En que un usuario es atendido.....	82
ANEXO 11 Campaña realizada en el Comercial buena ventura moreno.....	83
ANEXO 12 Productos que se ofrecen al público en general.....	83
ANEXO 13 Atención al usuario.....	84
ANEXO 14 Entrevista a compañera de trabajo.....	84
ANEXO 15 Observación directa con los usuarios.....	85
ANEXO 16 Entrevista a asistente administrativa.....	85

INTRODUCCIÓN

Un buen Ambiente Laboral influye a ser competentes entre compañeros de trabajo, creando una conducta madura, permitiendo que los servidores públicos se comprometan a ser responsables con la organización logrando un rendimiento de manera eficiente, eficaz y rápida, dando lo mejor de sí en agradecimiento a su satisfacción laboral.

Es por ello que el trabajo de investigación tiene como principal objetivo diagnosticar la percepción del talento humano en relación a su clima laboral, en el cual se vive en esta organización pública generando alternativa de solución acerca del clima organizacional y el desempeño laboral en la corporación nacional de telecomunicaciones el cual se alimenta de los aportes e investigaciones del comportamiento organizacional en el desarrollo de talento humano.

El clima organizacional es el ambiente donde la persona desempeña su trabajo que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la institución todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional este puede ser un vínculo o un obstáculo para un buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro y fuera de ella también puede ser un factor de discusión e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Es la expresión personal de la “percepción” que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen y que inciden diariamente en el desempeño de la misma.

Desde que este tema despertara el interés de los estudios del campo del comportamiento organizacional y la administración, se ha llamado de diferentes maneras: Ambiente, Atmosfera, Clima Organizacional, etc. Sin embargo solo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar su naturaleza e intentar medirlo.

(Arevalo, 2005) Plantea el clima como el conjunto de característica permanente que describen una organización, la distinguen de otra el comportamiento de las personas que la forman. Este interés por el estudio del clima organizacional ha crecido rápidamente durante los últimos años, ya que las organizaciones atreves de la implementación del sistema gestión de calidad y la inclusión de dicho tema en los indicadores de gestión, la han asumido como uno de los elementos básicos para generar mejoramiento continuo.

Sección I. Se observa todo referente al problema, justificación y objetivos de los proyectos tomando como punto de partida la variable independiente Clima Organizacional y la variable dependiente Desempeño Laboral.

Sección II. Se ejecutara todo lo concerniente al marco teórico, con la delineación, y sustentación de los autores y las variables dando una teoría sustentable ineludible plasmarlo en la investigación.

Sección III Se efectuara la metodología que se empleara en el estudio, en el proyecto metodológico tipos de investigación, instrumentos que se ejecutaran en el estudio como son las encuetas y entrevistas a funcionarios y servidores públicos.

Sección IV Se observara los resultados de la investigación explicativa, con la delineación y la comprobación de hipótesis, se trabajara con el software estadístico SPSS, En el cual es un instrumento estadístico para la realización del análisis.

Sección V Se aplicara las conclusiones y recomendaciones del estudio, con la importancia esperada a lo largo y mediano plazo, y las estrategias que se efectuaran en la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA.

1. TEMA

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA PERÍODO 2015”

1.2 ANTECEDENTES

En los últimos tiempos las organizaciones públicas se ven afectado directamente por el ambiente hostil donde desempeña sus actividades los servidores públicos el cual aún se practica políticas rígidas que incide directamente con el clima organizacional dentro de la dependencia estatales.

La actual investigación se desarrolla en las instalaciones de la corporación nacional de telecomunicaciones del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena el cual mediante un análisis a los servidores públicos de la organización, afirmaron que existe una serie de problema que deja la normal deficiencia de sus actividades diarias entre las primordiales se pueden destacar:

Como parte principal del problema el clima organizacional es inadecuado, limitado el cumplimiento de las metas institucionales en el cual se genera un resultado deficiente donde viene afectando directamente al desempeño de las actividades realizadas por los servidores públicos en las diferentes organizaciones estatales.

En el contexto mundial se observó a las empresas que han alcanzado logros importantes, el clima organizacional está calificado como un aspecto muy importante para alcanzar los objetivos trazados por la organización, en razón que ejerce influencia directa en el rendimiento de los servidores públicos y este se ve reflejado de manera directa en los resultados organizacionales.

(Chiabonato, 1992) Se define al clima organizacional como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentada por los miembros de la organización y que además tienen influencias directas en el comportamiento de los empleados.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la situación mundial el éxito de las empresas, se refleja a través del desempeño laboral de su talento humano y se considera en un factor muy importante para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional, en razón que ejerce la influencia directa en el desempeño de los servidores/as públicos, en el cual se refleja los resultados múltiples de las empresas multinacionales, corporaciones y diferentes organizaciones gubernamentales.

Dentro de los países de América Latina las organizaciones implementa políticas rígidas, las cuales pueden llegar a ser obsoletas si no se ejecuta patrones de conducta, porque se implemente un cambio de enfoque explicativo que marque la diferencia el cual sería útil para la dinámica de dirigir, estableciendo ambiente de trabajo motivadores y empezar a tomar en cuenta al factor primordial como es el ser humano que adquiere responsabilidad y compromiso consigo mismo.

El clima organizacional es uno de los puntos más determinantes y considerados claves al momento de querer lograr que una organización rinda al máximo, y hacer que sus subordinados tengan un desarrollado sentido de pertenencia y empoderamiento hacia con la empresa donde prestan sus servicios.

Trabajar en un ambiente agradable se ha convertido en un factor tan importante y fundamental para las organizaciones que cuando esta falla, no hay beneficios laborales ni compensación económica que logre que los subordinado se sientan bien en la organización y comiencen a pensar seriamente en cambiarse a otra que le rinda mejor compensación económica, ocasionando la fuga del buen capital humano que existe.

En el Ecuador la mayoría de las instituciones gubernamentales aún utilizan estos sistemas caducos para la realización y prestación de servicios públicos, considerando que su personal de colaboradores trabaja como maquinas productoras no tomando en cuenta el capital humano para mejorar el servicio. La corporación nacional de telecomunicaciones una de tantas organizaciones gubernamentales que tiene la necesidad de cumplir la mejora continua a través de un buen ambiente de trabajo.

En este sentido, se ha podido observar problemas con el desempeño de los trabajadores de la CNT-EP tales como:

- Falta de conocimiento técnico en los funcionarios.
- Dificultades de comunicación entre los clientes internos y externos.
- Alta rotación del personal.
- Baja rendimiento en las actividades comunes que realizan los trabajadores.

Todos estos problemas, por lo general son causados por un clima tenso dentro de la empresa, es así que también se pudo observar que los funcionarios trabajan bajo alta presión laboral, conflicto entre compañeros, donde los trabajadores están obligados a cumplir con los reglamento de la empresa y nunca le dan un valor agregado a su trabajo, ya que no se sienten cómodo con su labor diaria rindiendo lo mínimo posible, lo que ocasiona en gran magnitud el servicio que brinde la institución a sus usuarios no sea eficiente eficaz y rápido en la atención en la CNT-EP Cantón La Libertad provincia de Santa Elena.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué incidencia tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los funcionarios de atención al cliente en la Corporación Nacional Telecomunicaciones, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2015?

1.5 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la filosofía corporativa afecta al desempeño de los funcionarios en la corporación nacional de telecomunicaciones del cantón la libertad?

¿Cómo la gestión administrativa afecta el desempeño de los funcionarios en la corporación nacional de telecomunicaciones del cantón la libertad?

1.6 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo en su contexto general, establece un instrumento fundamental para la institución accediendo a conocer todos los aspectos relacionados al clima organizacional y el desempeño laboral que allí se desarrolla y se contribuye, a generar un ambiente laboral agradable y motivador generando el cambio que se aspira en este proyecto.

Establecido los puntos más relevantes, se analizó el universo para la determinación de la muestra a través de una formula estadística de investigación descriptiva, observación directa, diálogo con los involucrados, entrevista a los directivos, encuestas a los funcionarios públicos.

Se llevó a cabo el análisis documental vinculado con el “clima organizacional e incidencia del desempeño laboral de los funcionarios de atención al cliente” en la corporación nacional de telecomunicaciones Cantón la Libertad provincia de Santa Elena.

Para (Landaño, 1995) la importancia del concepto del clima en su justificación teórica, está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores. Es por ello que su definición se basa en el enfoque objetivo.

Según varios autores tales como el psicólogo polaco Kurt Lewin creó un modelo con el cual explicaba la motivación promovida, un efecto de los motivos íntimos del individuo, de los incentivos del ambiente interno de la institución particular que puede ser deducida de la manera como la organización interactúa con sus miembros y con el medio ambiente generando un buen clima organizacional agradable en la Corporación nacional de telecomunicaciones cantón la libertad Provincia de Santa Elena.

1.6.1 Justificación Práctica

El trabajo de investigación sirve a los funcionarios y a sus colaboradores de la organización como un marco de referencia a futuros estudios en estas áreas de conocimiento. El diagnóstico que se implementó, es una herramienta que permitió determinar el nivel de interés de los servidores públicos en las organizaciones entre otros elementos que fue necesario que se conozca de una manera práctica todo el proceso de estudio por el cual los usuarios de la Corporación nacional de telecomunicaciones cantón la libertad deben sentirse satisfechos de la labor que se emprende a diario.

Toda persona satisfecha por lo particular vuelve a comprar o adquirir el servicio que prestan las instituciones públicas o privadas donde se obtiene un beneficio con el cual la empresa cree en el futuro porque todo usuario sea portavoz de la calidad de atención que perciben el cliente donde experimentan experiencias positivas de un producto final que se brinda a la ciudadanía en general estas organizaciones en especial las del estado en el cual son protagonistas los servidores públicos.

1.6.2 Justificación Metodológica

Entiéndase como investigación no experimental, cuando se realiza un estudio sin manipular deliberadamente las variables. Existen tres tipos de diseños según(Taylor, 1993)Esta investigación a través del análisis de las variables independiente y dependiente y sus dimensiones que permitió dar a conocer la satisfacción acerca del desempeño laboral que incurre en el rendimiento público del talento humano de la corporación nacional de telecomunicaciones Cantón la libertad, provincia De Santa Elena.

También generaron lineamientos de cambios para mejorar la atención a los usuarios en el cual se implementaran los métodos cuantitativos y cualitativos, el cual ayudara de una manera eficiente y eficaz que determina la problemática del estudio, donde se implantó la investigación cuantitativa donde se aplicará a los funcionarios y colaboradores en general.

El cliente satisfecho, por lo general vuelve a comprar o adquirir ese servicio, por lo tanto la empresa obtiene como beneficio su lealtad, y por ende la posibilidad de venderle otros servicios o productos innovadores que realizará adicionales en el futuro la empresa, así mismo el cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas o un producto o servicio, el cual obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

En el método cualitativo se realizó en la entrevista a los altos funcionarios departamentales, para tener una mejor comprobación a la problemática plasmada en el estudio donde se utilizó un software estadísticos SPS, para ejecutar el respectivo análisis y la comprobación de la hipótesis plasmada en el respectivo estudio general.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General.

Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral aplicando un diagnóstico interno en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del Cantón la Libertad, provincia de Santa Elena período 2015”.

1.7.2 Objetivos Específicos.

1.- Analizar como la filosofía afecta el desempeño de los funcionarios en la corporación nacional de telecomunicaciones del cantón la libertad, provincia de Santa Elena.

2.-Determinar como la gestión administrativa afecta el desempeño de los funcionarios en la corporación nacional de telecomunicaciones del cantón la libertad provincia de Santa Elena.

1.8 HIPÓTESIS.

H1. El Clima Organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de los funcionarios de atención al cliente en la corporación nacional de telecomunicaciones en el cantón La libertad, provincia de Santa Elena periodo 2015.

1.8.1 Identificación de variables.

Variable Independiente: Clima Organizacional.

Variable Dependiente: Desempeño laboral.

TABLA 1: Operacionalización de la Variable

CUADRO 1: Variable Independiente.

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	ÍNDICE
El Clima Organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de los funcionarios de atención al cliente en la corporación nacional de telecomunicaciones en el cantón La libertad, provincia de Santa Elena periodo 2015.	Clima Organizacional	El clima organizacional permite conocer, en forma científica y sistémica, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, y se ve reflejada en la Filosofía corporativa y gestión administrativa	Filosofía Corporativa Gestiones administrativas	Misión Visión Objetivo Planificación Dirección Control Evaluación	<p>¿Cómo califica usted el espacio físico donde desarrolla sus actividades?</p> <p>¿El clima organizacional de su empresa es?</p> <p>¿Las relaciones laborales con sus compañeros es?</p> <p>¿Considera usted que la comunicación entre sus directivo es?</p> <p>¿Cundo usted cumple un objetivo, su directivo lo motiva de manera?</p> <p>¿Los cursos de capacitaciones que ha recibido sobre el clima organizacional es?</p> <p>¿La colaboración de sus compañeros en la empresa es?</p> <p>¿El ambiente de trabajo en su empresa es?</p> <p>¿Su desempeño laboral en la empresa es?</p> <p>¿Usted considera que un mal ambiente influye en el desempeño de sus actividades de forma?</p>	Entrevista Encuestas y observación.

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Julián Salinas Suárez

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

VARIABLE INDEPENDIENTE

2.1 CONCEPTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional es un componente multidimensional de elemento que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, entre otro. Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en un cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo (Caligiore & Diaz, 2003).

El clima se refiere la característica del medio ambiente de trabajo estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo se diferencia de una organización a otra y de una sesión a otra dentro de una misma empresa, Según (Brunet, 1987).

Lo más relevante de estos autores es que mencionan que el clima Organizacional es un fenómeno que media entre los componentes del sistema organizacional y las directrices motivacionales que a su vez se convierten en un comportamiento individual y colectivo que en última instancia tiene consecuencia sobre las organizaciones públicas y privada.

Considera (Zapata, 2008) que el enfoque estructural es más objetivo porque se basa en variable que son contantes dentro de la organización y definidas por la dirección mientras que el enfoque subjetivo de Halpin (1968) se plantea que el clima organizacional como la opinión que el empleado se forma de la organización.

Según (Alvarez M. , 2006) El clima organizacional nace de la idea de que hombre vive en ambientes complejos y dinámicos puesto que las organizaciones están compuestas de personas grupos y colectividades que generan comportamientos diversos que afectan ese ambiente.

2.1.1 Importancia del clima organizacional.

(Alberto, 2010)Plantea que uno de los tópicos de mayor interés en la actualidad en el campo de la psicología organizacional, son los estudios del clima organizacional aspecto que ha cobrado mayor relevancia en vista de la necesidad de las organizaciones actuales de estar mejor preparado para sobrevivir en un ambiente alternativo competitivo.

La elaboración del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por lo tanto muchas organizaciones reconocen que unos de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismo de medición periódica de su Clima Organizacional, según (Chiavenato, 1992).

El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistémica, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan en el compromiso y la productividad del potencial humano que existe en la CNT-EP Cantón La Libertad provincia Santa Elena.

Determina este autor que el clima organizacional considera a los empleados como intangible más valioso de las empresas, por ser el capital más importante para el funcionamiento de la misma; de esto deriva el interés de ofrecerles un clima organizacional apto para lograrlo, permitiéndoles sentirse satisfechos y realizar las actividades asignadas con eficiencia y eficacia que coadyuvé al desarrollo de la visión organizacional.(Villamil Pineda & Sánches Fonseca, 2012).

El constante cambio que se presentan a nivel económico, administrativo tecnológico y educativo, obligan a los administradores a proporcionar las herramientas para enfrentar nuevos procesos de cambios en el clima organizacional debiendo implementar constantemente sistemas que contribuyen al mejoramiento de las instituciones públicas. La evolución de las telecomunicaciones a nivel nacional ha determinado que el talento humano de cada una de las organizaciones esté sujeto a grande cambios y aprendizajes lo que involucra a un método de investigación que valla de la mano con el avance tecnológico.

Manifestado por (Bernal Gonzalez, Pedraza Melo, & Sánchez Limon, 2013)Son las herramientas estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que atreves de su análisis se logra identificar elementos claves que permitan elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores y que con ellos mejore la calidad de servicios públicos, diferentes estudios en el contexto nacional muestran evidencia de lo antes mencionado.

Lo relevante de estos autores es que determinan que toda organización se debe implementar herramientas estratégicas de cambio que contribuyan al mejoramiento de las organizaciones públicas puesto que atreves de ciertos análisis se logra identificar elementos claves que permitan elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores de la corporación nacional de telecomunicaciones y que con ellos impulse a mejorar los servicios públicos.

Cuando se realizan intervenciones para el manejo organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del clima organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada. Más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos, dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención en el manejo organizacional.

Al evaluar el clima organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como la expectativa futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación.

La interacción humana de una organización es lo que marca la diferencia en el tipo de servicio o atención que se brindan a los usuarios, aunque cada día es más evidente el esfuerzo por contratar personal profesional competente para hacer a la empresa eficaz y eficiente. Las propias características de los individuos pueden hacer que esta tarea sea muy compleja.

2.1.2 Componentes para lograr un excelente clima laboral.

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen con el comportamiento de los individuos, por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente las dimensiones.

Liderazgo: Influencia realizada por ciertas personas principalmente los jefes, en el procedimiento de otros para lograr resultado. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimiento, además es coyuntural.

Responsabilidad: Es el sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas las decisiones; tener conocimientos claros sobre sus trabajos.

Motivación: Señala las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de propósitos y expectativa de las persona en su contorno organizacional. Manifestó también la reacción y actitudes naturales propias de la persona que se manifiesta cuando determinados estímulos del medio circunstante se hacen presentes.

Estándares: La organización establece el nivel de productividad y rendimiento de las personas en su trabajo los capacita, instruye, informa sobre tarea, métodos, metas y resultado propuesto.

Cooperación: Es el sentimiento de los mismos de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros funcionarios de la organización.

Comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existe dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sección de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Organización: La organización hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de la organización del trabajo, si existe un manual de funciones o un organigrama funcional que permita que los empleados desempeñar sus funciones de manera más fácil.

2.1.3 Enfoque del clima organizacional.

A demás de las dimensiones del clima organizacional, es importante conocer el enfoque o modelos que se han propuesto del clima organizacional para determinar su naturaleza,(Mendez, 2009).Según Gomes y Cols, para determinar la naturaleza del clima organizacional se han propuesto tres enfoques: a) como un factor organizacional puramente objetivo; b) desde un punto de vista pura mente subjetivo y c) desde un enfoque o esquema integrador.

El factor puramente organizacional puramente objetivo determina el clima desde un enfoque estructural, como un conjunto de característica permanente que describen una organización, la distinguen de otra e incluyen en el comportamiento de las personas que la forma.

(Santillan, 2007) El enfoque subjetivo, tiene que ver con la opción del involucrado en la organización. Los autores se categorizan en este enfoque afirma que un aspecto importante en cuanto a la percepción del ambiente interno de la organización es participante tiene sobre sus necesidades sociales si se están satisfaciendo y si está gozando del sentimiento de la labor cumplida.

2.1.4 Análisis del clima organizacional.

2.1.5 Característica del clima organizacional.

(francis comell, 1995) Quien define el clima organizacional como una mezcla delicada e interpretaciones o percepciones, que una organización hacer las personas de sus trabajos o roles .Según este autor so las percepciones de los miembros de grupo las que definen el clima laboral, y solo a partir de esas percepciones se podrá conocer y determinar las características de este clima organizacional.

Según (Carlos, 2011) En el clima organizacional es algo intangible no se ve ni se toca pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez se ve afectado por todo lo que sucede dentro de ella.

El clima de la atmosfera psicológica y social que rodea el ambiente de trabajo, es un conjunto de percepciones que tienen los trabajadores acerca de las condiciones del ambiente de trabajo y la resultante de las emociones, y actitudes que surgen en las comunicaciones e interacciones de los integrantes de una organización.

VARIABLE DEPENDIENTE

2.2.1 Concepto de desempeño laboral.

Según (Alvarez, 2008)Clima y Cultura Organizacional Cuando hablemos sobre clima organizacional, nos referimos a las percepciones de los empleados de su lugar de trabajo la toma de decisiones, las relaciones interpersonales entre los empleados y (jefes y compañeros), la comunicación informal, entre otros está vinculado con el ambiente laboral. Es algo así como la atmosfera dentro de la empresa o como “lo que se respira en ella” y tiene que ver con el conjunto de sentimiento y emociones favorables y desfavorables con la cual los empleados valoran su trabajo.

Determina(Torres, 2012) que la satisfacción laboral además de ser una variable ampliamente investigada, es una variable que tiene impacto significativo en el desempeño laboral, la intención de rotación, el bienestar en el trabajo y la rotación laboral. Considerando la importancia de esta variable, se realizó una investigación a fin de determinar ¿qué efecto tiene el clima y la justicia organizacional en la satisfacción laboral? La hipótesis de trabajo sometida a escrutinio a esta investigación giro en torno a identificar asociaciones significativas positivas entre el clima y la justicia organizacional con la satisfacción laboral el instrumento de medición se aplicaron a una muestra de 307 maestros de instituciones de educación superior los resultados indican que la justicia distributiva y la justicia de procedimientos presentan asociaciones positivas y significativas con diversas dimensiones de satisfacción laboral.

Según (Africano, 2008) Del planteamiento presentado sobre la definición del término clima organizacional, se refiere que el clima organizacional, se infiere que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros, en tal sentido que se pueda manifestar que el clima organizacional es un reflejo de la cultura más profunda de la organización en este mismo orden de idea es pertinente señalar que el clima determina la forma en el trabajador percibe su trabajo, rendimiento productividad, satisfacción en su labor que desempeña.

Este mismo autor considera que los organismos deben tener una estructura organizativa que le permita un proceso regulatorio, selección y entrenamiento; así como la supervisión la cual se considera fundamental para el correcto seguimiento de las organizaciones gubernamentales que generan prestación de servicios públicos.

Según (Sayago, 2006)El clima organizacional se refiere al ambiente propio de una organización, producido y percibido por un individuo según las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social. En síntesis, podemos definir el clima organizacional como las percepciones compartidas entre los miembros de una organización sobre los procesos organizacionales.

2.2.2 Filosofía corporativa.

Manifiesta (Franco, 2012) que la filosofía constituye un medio donde se especifica los valores y creencias de la institución ajustada a una serie de principios que se basan en conocer quiénes somos en que se cree, en otras palabras son ideas y valores cuáles son sus preceptos así como, los compromisos y responsabilidades de los servidores públicos con las organizaciones donde prestan servicios públicos.

2.2.3 Tipos de rendimientos.

1. Rendimiento de los trabajos: Se refiere a las conductas que conlleva el trabajador respecto a sus tareas u obligaciones laborales.
2. Rendimiento contextual: Aquellas direcciones que no son exigidas formalmente por la dependencia pública en las instituciones pero que son necesaria para su éxito global.

2.2.4 Valoración del rendimiento Laboral.

Es decisivo el asunto de valoración y recompensa que sujeta a los pagos extrínsecos para la contribución de los trabajadores y los beneficios que generan para los demás es esencial concentrarse en la “misión por encima del dinero” si o la correlación es estrictamente transnacional sin ninguna eficacia compensatoria de beneficio a estándares más elevado” Existente una gran cantidad de criterios que podrán medirse al estimar rendimiento de los servidores públicos de las organizaciones.

Para (Araujo, 2015) El reconocimiento de los servidores públicos se centran en identificar las necesidades de capacitación y desarrollo, señalar las habilidades y destrezas del empleado midiendo si son adecuadas o inadecuadas y se proyecta la posibilidad de otorgar asenso transferencia o suspensiones sin embargo no se toma en consideración al empleado como un ente integral conformado por diferentes sentimientos y emociones, y se introducen cambios buscando la efectividad institucional si una evaluación que tome la variable emocional, la cual es el ente motivador de la toma de actividad desarrolla en la institución.

Según(Garcia, 2005)El clima organizacional comprende el grupo de características que definen a una organización y que las distingues de otras, son de permanencia relativas en el tiempo e influye en la conducta de las personas de dicha organización. Entre las distintas acepciones de este concepto, la que ha demostrado mayor utilidad es la que utiliza como elemento fundamental percepciones que el trabajador de las estructuras y los procesos que se producen en un medio laboral la importancia de este enfoque reside que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales, si no interacciones y otra serie de experiencia que cada miembro tenga con la empresa.

2.2.5 Competencia.

Se puede considerar que la competencia como el progreso óptimo de actitudes, cualidades y destrezas y capacidades de una persona para desempeñar funciones establecidas en cada organización dentro del clima laboral y el buen desenvolvimiento de las funciones organizacionales.

2.2.6 Estrategias.

En las diferentes estrategias que se proyectan se puede especificar como un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se lleven a cabo para lograr un determinado objetivo trazado por cada organización generando una mejora constante en el servicio al cliente.

Dentro de este proyecto de investigación las estrategias planteadas son pilares fundamentales para algunos autores como Chiavenato Adalberto señala que para el cambio dentro de un buen clima organizacional se reconoce al ser humano como activo prioritario dentro de la institución en el cual se retomará en cuenta las capacitaciones constantes a los servidores públicos acerca de temas de mucha relevancia e importancia hacia un buen servicio a los usuarios tales como:

- Relaciones humanas.
- Prestación de servicios.
- Buen trato al Usuario.
- Plan innovador acerca del producto final.

Las organizaciones actuales están inmersas en contextos cambiantes (cambios tecnológicos, sociales económicos) que requieren estructuras y procesos organizacionales flexibles y adaptativos, y son muchas de las empresas que han apostado por un proceso de cambio organizacional aplicando los principios básicos de la gestión de calidad total.

2.3 MARCO LEGAL

Constitución de la República del Ecuador año 2008.

La parte de la fundamentación, admite explorar organizadamente los factores Legales en los que se respalda la corporación nacional de telecomunicaciones cantón la libertad para un buen avance de su accionar productivo así como la regulación Legal, la cual soporta legalmente esta investigación.

2.3.1 El clima organizacional y su importancia según la constitución del ecuador.

Dentro de estos dos ART 14 y 15 de la Constitución del Ecuador, en una las secciones en su numeral segundo relata claramente que se reconoce el derecho de la población, a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado que garantice la sostenibilidad y el buen vivir en el cual se hace referente en el ámbito público y sector privado donde se administra las tecnologías ambientales limpias, energías alternativas no contaminante y de bajo impacto, todo apunta hacia conservar la naturaleza y el medio ambiente y que su impacto en el mismo sea de corto alcance, así como la garantía a trabajar en un ambiente cómodo, agradable y moderno.

Haciendo similitud sobre un buen clima laboral dentro de la organización debe existir para todas las personas una buena comunicación que además sea fluida, libre e incluyente que nos enfatiza la constitución del ecuador en el ART 16 sección tercera y en su numeral uno, intercultural e incluyente diversa y participativa en todos los ámbitos de la intersección social específicamente en el lugar donde desempeña sus funciones sin miedo a amenazas por afirmar lo que piensa siempre y cuando se apegue a la verdad, justicia social y no se mal interpreten comentarios mal intencionados.

ART 66 de la constitución hace mención que todas las personas tienen derecho a una vida digna, establecida en los principios de bienestar salud, alimentación, nutrición agua potable, saneamiento ambiental, educación, labor, descanso, cultura física, vestimenta seguridad social y de más servicios forzoso que aseguren el buen vivir y la calidad de los usuarios.

Para que pueda existir un buen clima laborales necesario que sus trabajadores o servidores públicos que al desarrollar sus actividades sean más eficientes y eficaces como está estipulado en el ART 227 de la constitución en el que trata sobre la administración pública, y nos indica que constituye un servicio a la colectividad, que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, participación y transparencia.

ART 229 de constitución del Ecuador en el que estipula que los derechos de los servidores públicos son ineludible y su salario deberá ser justa y equitativa con su relación a sus funciones y valorar la profesionalización capacidad compromiso y experiencia laboral.

2.3.2 Pla Estratégico institucional 2015-2017.

1 Direccionamiento estratégico

Valores corporativos

Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional tomando como marco de referencia el liderazgo efectivo mediante el cual los valores se vuelven contagiosos y afectan los hábitos de pensamientos de la gente, lo cual inspira y regula la vida de la organización.

A más de los valores establecidos en el Código de Ética elaborado por la Secretaria Nacional de Transparencia, el Ministerio Coordinador de Seguridad, ha identificado los siguientes valores propios de la institución.

Honestidad.- Es la cualidad que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad (decir la verdad), de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

Respeto.- Es la consideración de que alguien o algo tiene un valor por sí mismo y se establece una relación de reciprocidad: respeto mutuo, reconocimiento mutuo se muestra considerando las libertades y derechos de los demás y cumplimientos de las normas y las leyes que rigen un país. Implica una relación cordial y tolerante.

Orientación al logro.- Tener capacidad para dirigir el comportamiento propio hacia el cumplimiento de estándares elevados, con mira al mejoramiento continuo en lo personal y profesional. Implica que la servidora o servidor público trabaja con tesón y disciplina para cumplir sus funciones con altos niveles de calidad alcanzando los resultados esperados y cerrando los procesos. Demuestra esfuerzo y persistencia en la consecución de los objetivos, afrontando obstáculo y situación difíciles; procura que los servidores públicos de la institución obtengan resultados de excelencia.

Orientación al servicio.- Preocuparse por realizar el trabajo teniendo en cuenta los requerimientos y las demandas del usuario con eficacia y eficiencia. Mantener una relación permanente con el usuario para conocer y entender sus expectativas, intereses, necesidades buscando su satisfacción y mejora de servicio prestado en lineamiento de alta calidad y calidez.

2 Visión.- Posicionarse como una entidad que institucionalice un modelo integral de seguridad, con propuestas, seguimiento y evaluación de políticas públicas incluyentes y de seguridad, que garantice la democracia y el desarrollo humano, hasta el año 2017.

3 Misión.- Coordinar, asesorar, supervisar y preparar políticas públicas, planes, estrategias y acciones para garantizar la Seguridad Integral y del Estado con enfoque hacia los derechos humanos.

4 Objetivos.-

4.1 Objetivos Institucionales:

Mediante oficio No. SEMPLADES-SNPD-2013-1154-OF, de la fecha 31 de diciembre de 2013, la secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo formaliza los objetivos e indicadores homologados uno, dos y tres para los Ministerios Coordinadores, siendo el cuarto objetivo propio del Ministerio, cuyo cumplimiento influye directamente en el logro de la misión institucional.

Objetivo 1

Incrementar la efectividad de las políticas públicas, planificación institucional y de la inversión pública.

Objetivo 2

Incrementar la efectividad del control, seguimiento y evaluación de la gestión en las instituciones coordinadas.

Objetivo 4

Incrementar la seguridad de la ciudadanía frente a emergencias y estados de excepción.

Objetivo 5

Incrementar el uso eficiente del presupuesto.

Objetivo 6

Incrementar el desarrollo del talento humano.

6 Estrategias, Riesgos y acciones

El Ministerio, mantendrá por cada objetivo, estrategias Institucionales que dirigen el proceso de funcionamiento de todas las instancias internas, así como identifica los riesgos de hecho y eventos relevantes relacionados y que sirven de base para las decisiones sobre acciones que involucra a personas y recursos:

Objetivo 1

Incrementar la efectividad de las políticas públicas, planificación institucional y de la inversión pública.

Estrategias:

- 1.1. Proponer Políticas de seguridad Integral.
- 1.2. Control y dar seguimiento a la gestión y medición de los resultados de políticas Públicas del Sector Seguridad.
- 1.3. Evaluar el cumplimiento de la Planificación Institucional de las entidades del sector.

2. Objetivo 2

Incrementar la efectividad del control, seguimiento y evaluación de la gestión en las Instituciones coordinadas.

Estrategias:

- 2.1 Evaluar el cumplimiento de los programas y/o proyectos emblemáticos de las entidades coordinadas.
- 2.2 Generar metodologías de control, seguimiento y evaluación a la gestión y medición de los resultados de las instituciones coordinadas.
- 2.3 Evaluar los procesos de reforma institucionales de las entidades coordinadas.

2.3.3 Estatuto De La Confederación Nacional De Trabajo CNT-EP 2016.

TÍTULO 1

ART 1. La confederación nacional de trabajo CNT- EP es una organización revolucionaria, concepto que le viene dado por su lucha en pro de la revolución social. Su carácter es anarcosindicalista: anarco por sus principios, tácticas y finalidades, de la Corporación Nacional De Telecomunicaciones es decir que se define: de clase autónoma autogestionaria, federalista e internacionalista y feminista.

ART 5. Los objetivos de la Confederación Nacional del Trabajo de CNT- EP son los sig:

A) Desarrollar entre la clase trabajadora el espíritu de asociación, independientemente de su sexo, raza, creencias y políticas filosóficas o religiosas.

B) Practicar el apoyo mutuo a la solidaridad entre los trabajadores/as, los sindicatos y organizaciones afines, tanto en caso de huelga, en cualquier otra circunstancia siempre que la requieran.

C) Representar, defender y promocionar los intereses económicos, sociales profesionales y culturales de su afiliación, así como programar las acciones necesarias para conseguir las mejoras sociales y económicas, tanto para su afiliación como para la clase trabajadora en general.

ART. 6.-Para la consecución de estos propósitos la confederación utilizara siempre la acción directa, sin delegar las luchas económicas y sociales de los trabajadores en institución mediadora alguna. Despojando la lucha obrera de toda injerencia política o religiosa.

Ley orgánica del servidor público 2010.

La Presente Ley Orgánica del servidor público en el TÍTULO IV, De la Administración de Talento Humano De Las y Servidores Públicos, Capítulo Único, De Los Organismo de la Administración Del Talento Humano y Remuneración indica:

“Art 50.- Organismo de aplicación: La aplicación de la presente Ley, en lo relativo a la administración de talento humano y remuneración, estará a cargo de los siguientes organismos:

- a) Ministerio de Relaciones Laborales. Unidad de Administración de Talento Humano de cada entidad, institución, organismo, o persona jurídica de las establecidas en el artículo3 de la presente ley.”

El párrafo 1, corresponde en la sección del ministerio de relaciones laborales:

“Art 51.- Competencia del Ministerio de Relaciones Laborales en el ámbito de esta Ley. El Ministerio De Relaciones Laborales, tendrá las siguientes competencias.

- b) Ejercer la rectoría en materia de remuneraciones del sector público, y expedir las normas técnicas correspondiente en materia de recurso humano, conforme lo determinado en la esta ley.
- c) Proponer las políticas de Estado y de Gobierno relacionadas en la administración de recurso humano del sector público; además en el párrafo segundo sobre las Unidades de Administración del Talento Humano dice:

Art 52.-De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración de Talento Humano.- La Administración de talento humano ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades.

- a) Cumplir hacer cumplir la presente Ley, su reglamento general y las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, en el ámbito de su competencia;
- b) Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión de talentos humano.
- c) Realizar la evaluación del desempeño 1 vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio eficiente, eficaz que presta los servidores a los usuarios.
- d) Participar en equipo de trabajo para la preparación de planes programas proyectos institucionales como responsable del desarrollo institucional talento humano y remuneraciones.
- e) Aplicarlos subsistema de selección de personal para los concursos de mérito y oposición, de conformidad con la norma que expide el Ministerio de Relaciones Laborales.

Art 53.- Manifiesta: “Del sistema integrado de desarrollo del talento humano. Es el conjunto de políticas, normas métodos, y procedimiento orientados a validar e impulsar las habilidades, Conocimiento garantías y derechos de las y los servidores públicos con el fin de desarrollar su potencial y promoverla eficiencia la eficacia, oportunidad interculturalidad igualdad y la no discriminación con el servicio público para cumplir con los conceptos que determina la presente ley en vigencia.

2.4 MARCO CONTEXTUAL.

2.4.1 Ubicación de la Empresa.

La Corporación Nacional De Telecomunicaciones es la empresa pública del Ecuador creada el 14 de enero del 2010, en los cuales presta varios servicios entre cuales resaltamos la atención al cliente de toda la provincia en general entre estos los más importante como el de telefonía fija local regional e internacional, acceso a internet estándar y de fibra óptica de alta velocidad mejor la calidad del servicio(Dial-UP, DSL, internet móvil 3G y 4G LTE), televisión satelital y telefonía móvil en el territorio nacional ecuatoriano.

En esta nueva Provincia una de la más joven del país, la Provincia de Santa Elena creada el 7 de noviembre del 2007 con una población de 39681 habitantes según el último censo conformada por sus tres cantones cuyos nombres son: Santa Elena con una población 95.942, La Libertad con una población de 69.675,y Salinas con una población 144.076. Además se divide en parroquias 2 urbanas (Ballenita y Santa Elena) y 6 rurales (Ancón, Atahualpa, Chanduy, Colonche, Manglaralto, Simón Bolívar).

En esta provincia se encuentra una gran infraestructura hotelera una refinería de petróleo, un aeropuerto internacional y puerto marítimo la balnearios de salinas y de montañitas son las más conocidas a nivel internacional y la más visitadas por turista nacionales y extranjeros.

2.4.2 Límites

La ubicación geográfica de la provincia comprende:

- Al norte con la provincia de Manabí
- Al Este y Sur el Guayas
- Al Oeste El Océano Pacifico

La Corporación Nacional de telecomunicaciones está ubicada en el Cantón La Libertad provincia de Santa Elena ubicada en la avenida 9 de octubre calle principal barrio mariscal sucre frente al parque central, Se caracteriza por ser una de las más concurridas a nivel provincial, el cual presta los servicios de líneas telefónicas fijas, televisión por cable planes de celulares móviles y demás trámites que se realiza en la provincia en general.



Con la presencia de las autoridades de la provincia de Santa Elena y del cantón La Libertad, el gerente general de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT-EP), Cesar Regalado Iglesias, realizó la entrega oficial del renovado centro integrado de servicios Cis-La Libertad, el mismo que facilitará la atención a más de 7.800 usuarios de este cantón de la provincia de Santa Elena.

Este Cis dispone de dos puntos de recaudación y cinco módulos de atención al cliente que cuentan con asesores para la comercialización de los productos de telecomunicación fija, móvil y asistencia técnica para atención al cliente, así como personal de atención para el back office (asesoría, traslado, reclamos y sugerencias), todo esto dirigido por un sistema de administración de flujo de colas que permite optimizar los recursos y disminuir el tiempo de espera para los usuarios dentro de esta dependencia pública.

2.4.3 Misión Empresarial.

Unimos a todos los ecuatorianos integrando nuestro país al mundo, mediante la provisión de soluciones de telecomunicaciones innovadores, con talento humano comprometido, capacitado y con calidad de prestación de servicio en general de clase mundial.

2.4.4 Visión empresarial.

Ser la empresa líder en telecomunicaciones del país, por la excelencia en su gestión, el valor agregado que ofrece a sus clientes y el servicio a la sociedad, que sea orgullo de los ecuatorianos.

2.4.5 Objetivos estratégicos.

Para el quinquenio 2012-2016, la ARESEP enfocar sus esfuerzos en la consecución de ocho objetivos estratégicos. Cuatro de ellos están directamente relacionados con las actividades sustantivas de la institución y los otros cuatro con las actividades de apoyo que son necesarias para el éxito de la organización como un todo.

- Fortalecer el marco jurídico regulatorio
- Mejorar y perfeccionar las metodologías tarifarias
- Mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos
- Fortalecer la participación de los funcionarios con los subordinados
- Diseñar capacitación para la buena atención al usuario
- Mantener y desarrollar la excelencia de los funcionarios

Objetivo estrategico1.

2.4.6 Fortalecer el marco jurídico regulatorio.

Descripción.

Impulsar la reforma necesarias al marco legal jurídico con el objetivo de que la actividad regulatoria disponga de las herramientas necesarias para una regulación efectiva (1.regulación tarifaria, 2. regulación de la calidad, 3.concepciones y régimen sancionatorias).

1.1 determinar integralmente el marco jurídico regulatorio vigente encada sector

1.2elborar los proyectos de reforma a la ley que sean procedente

1.3 realizar gestiones ante la asamblea legislativa para que los proyectos de reforma legales sean discutidos y aprobados.

Objetivos estratégicos 2.

Mejorar y perfeccionarlas metodologías tarifarias.

Descripción.

Las técnicas tarifarias deben ser más eficientes, solido verificables y comprensibles para los operadores y usuarios, para la ARESEEP su aplicación debe ser más sencilla y ligera.

Acciones estratégicas

1.1 Desarrollar un diagnóstico de las metodologías tarifarias actuales como base para la estandarización y desarrollo de este tipo de metodología.

1.2 Diseño de metodología tarifaria que respondan a las políticas tarifarias.

1.3 Aplicar las nuevas metodologías tarifarias.

Objetivos estratégicos 3.

Mejorar la regulación de la calidad de los servicios públicos.

Descripción.

Situación actual de regulación de la calidad debe estar orientada hacia estándares internacionales, mediante la aceptación de un sistema de indicadores de eficacia, el compromiso de organismos peritos acreditados y el fortalecimiento de la fiscalización, control e inspección de cumplimiento de la normativa de calidad, así como la aplicación de sanciones en caso de incumplimiento.

Acciones estratégicas.

- 1.1 Verificar el cumplimiento de la nueva normativa de calidad.
- 1.2 Evaluar los resultados de la aplicación de la nueva normativa de calidad.

Objetivos estratégicos 4

Mantener y desarrollara la excelencia de los funcionarios.

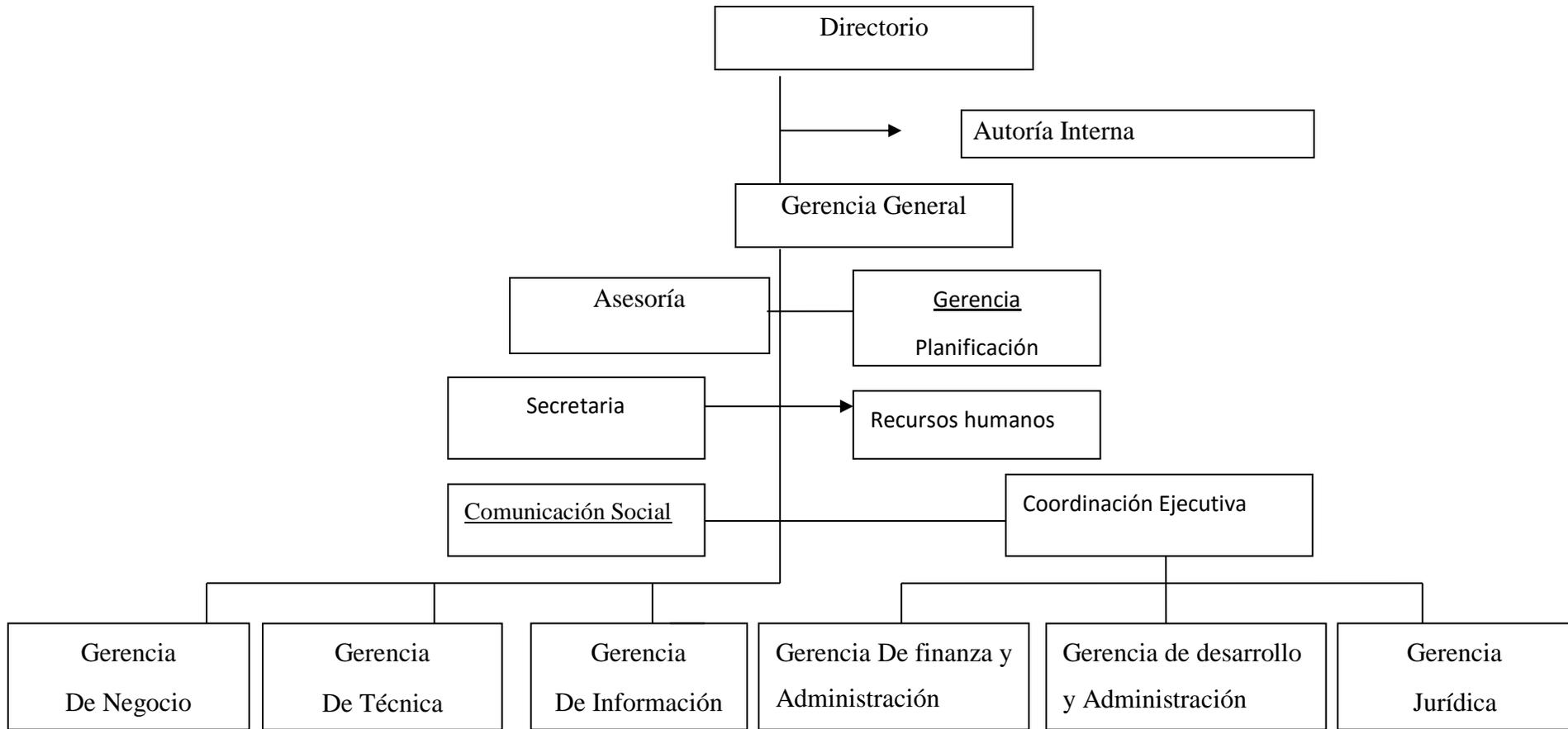
Descripción.

La ARESEP corresponde ser guía en materia de regulación de los servicios públicos. Su autoridad deberá ser reconocida por los diferentes autores debido a la excelencia métodos y la ética de sus funcionarios.

Acciones estratégicas.

- 5.1 Efectuar un diagnóstico de necesidades de capacitación institucional.
- 1.3 Realizar un esquema de actividades de educación, comunicación, investigación e información para que los beneficiarios conozcan y ejecuten sus derechos y principios.

2.4.7 Estructura Organizacional CNTEP nivel 1



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Julián Salinas Suárez

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación utilizo un enfoque cualitativo y cuantitativo, que genera enfoque del entorno del cual se da lugar a un conjunto de actividades a desarrollarse, con la convicción de ser ejecutados generando la satisfacción de alcanzar metas generales y específicas las técnicas y métodos imprescindibles para la investigación serán las siguientes:

Cuantitativa.- se utilizó este enfoque, para evaluar un determinado grupo de servidores de la corporación nacional de telecomunicaciones la libertad para su respectivo análisis, el cual se desarrolla a través de un cuestionario para la toma de información.

Cualitativa- En este método, se aplicó entrevistas a los directivos de la corporación nacional de telecomunicaciones cantón la libertad, para conocer más profundamente las situaciones problemáticas de los empleados en el entorno de los servicios a los usuarios, mediante un método de investigación definida como base para conocer el eje problemático permitiendo esquematizar su dirección e incidencia en el objeto de estudio.

Bajo estos resultados de investigación se pudo observar todo el proceso en el cual se utilizó los métodos antes mencionados y se tomó en cuenta que son factibles para medir los resultados obtenidos en la corporación nacional de telecomunicaciones del cantón la libertad, provincia de Santa Elena.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

Cuando se va a resolver un problema se debe tener conocimiento de los tipos de investigación que se pueda conseguir, este conocimiento hace posible evitar equivocadamente en la elección del método adecuado para un procediendo específico para algunos autores consideran ciertos tipos de investigación para otros consideran otras cuestiones y para algunos más coinciden con los mismo tipos pero observándola desde otro ángulo.

La investigación exploratorio.

Según (Villada A. L., Clasificación De La Investigación, 2008). Es aquella que se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior importancia radica en el uso de sus resultados para abrir líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación.

Cabe destacar que este tipo de investigación permitió efectuar el reconocimiento superficial de los fenómenos causales en asimilación de conocimiento y técnicas de atención, mediante criterios establecidos, en los servidores públicos y directivos de la corporación nacional de telecomunicaciones del cantón la libertad, provincia de Santa Elena.

La investigación descriptiva.

Según (Baray, 2006). Son el precedente de la investigación correlacional y tienen como propósito el descenso la descripción de eventos, situaciones representativas de un fenómeno o unidad de análisis específica. Los censos económicos del instituto nacional de estadísticas, geográficas e informática (INEGI), los estudios por encuestas entre otros, son ejemplos de estudios descriptivos.

Se aplicó este tipo investigación por el ímpetu de buscar rasgos importantes de fenómenos explorados para analizar en la corporación nacional de telecomunicaciones del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

La investigación correlacional.

Permitió establecer una relación entre el problema planteado y la propuesta dentro del entorno de la satisfacción de los usuarios de la corporación nacional de telecomunicaciones del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

La Investigación explicativa.

Lo afirma(Dalen, 2006) Se llevan a cabo cuando se desean encontrar la solución de los problemas que surgen organizaciones educacionales, gubernamentales, industriales o políticos. Se efectúan minuciosas descripciones de los fenómenos a estudiar, a fin de justificar las disposiciones y prácticas vigentes o elaborar planes más inteligentes que permitan mejorarla. Su objetivo no es solo determinar el estado de los fenómenos o problemas analizados, sino también comparar la situación existente con las pautas aceptadas.

Considerablemente se aplicó este tipo de investigación a través de procesos y avances sistémicos para lograr encontrar soluciones a las problemáticas metodológicas que impiden la entrega de un servicio de calidad, exponiendo con veracidad las situaciones.

Investigación de campo.

Según (Villada A. L., 2008) Esta clase de investigación se apoyó en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. En todo esto es importante realizar siempre la consulta documental con el fin de evitar una duplicidad de trabajos, puesto que se conoce

la existencia de investigaciones anteriores efectuada sobre las mismas materias y las que se pueden usar son conclusiones como insumos iniciales de la actual investigación.

Para determinar con exactitud la importancia de la información recaudada, se tomó una muestra considerada a los funcionarios y colaboradores de la corporación nacional de telecomunicaciones cantón la libertad ,provincia de Santa Elena con un cuestionario bien estructurado, con preguntas abiertas, cerradas, múltiples, de categoría etc.

3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

Inductivo: La relevancia del método inductivo, dio una orientación para reunir el contexto de posibilidades y utilizar las estrategias para garantizar la calidad en el servicio por parte de los servidores, después del análisis de los fenómenos que impiden la satisfacción de los usuarios.

Deductivo: Lo importante de este método especifica que se debe partir de los datos generales para probar si son verdaderas como valederos en el ámbito de norma de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones que permitan explicar el caso de la corporación nacional de telecomunicaciones del Cantón La Libertad, provincia De Santa Elena y comprobar así su validez.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

La encuesta.- Esta técnica de la investigación se aplicó ya que la muestra fue pequeña, consistió en la entrega de un cuestionario que debía ser llenado de manera libre y espontánea por los servidores públicos de la corporación nacional de telecomunicaciones del Cantón Libertad y comprobar así su validez.

La entrevista.- Es, una plática, dialogo o conversación, esta técnica se aplicó directamente con los funcionarios y personal de atención al cliente en la corporación nacional de telecomunicaciones Cantón La Libertad con una relación espontanea entre el entrevistado y el entrevistador, ceñida al interés que se tenía en obtener información cualitativas para los indicadores de la investigación.

3.5 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

Guía de preguntas.- Es un borrador donde se detalló la estructura básica con las preguntas que fueron seleccionadas cuidadosamente de acuerdo al objeto de esta investigación, fueron planteadas en el mismo orden que consta en la guía, este documento también es llamado entrevista estructurada.

Cuestionario.- es un conjunto de interrogantes conexas a un tema determinado con una o más variables, dependiendo de ellas y de lo que va a medir o a investigar, se utilizó un cuestionario que contiene un número determinado de preguntas con las categorías usando, la escala de Likert.

La escala de Likert y su nivel de importancia estarán determinados así:

-  Muy importante
-  Bastante importante
-  Importante
-  Poco importante
-  No importante

Para la obtención de mejores resultados el cuestionario fue realizado en el lugar de los hechos con las personas directamente involucradas, así se determinó los aspectos negativos y positivos que involucraron directamente a la corporación nacional de telecomunicaciones Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena y comprobar así su validez del cuestionario.

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRAS.

Según (Wigodski J. , 2010) la población es un conjunto de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

Para el estudio la población se la determinó a funcionarios del departamento de la atención al cliente, colaboradores y directivos de la corporación nacional de telecomunicaciones cantón la libertad provincia de Santa Elena, se realizó además entrevistas a los directivos.

Tabla #3.Poblacion

No	Descripción	Cantidad
	Servidores	100
	Total	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

Muestra

Se determinó que para el estudio se trabajó con una muestra no probabilística por criterios, por considerar la población pequeña. Es decir se utilizó todos los elementos de la población.

3.8 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- ✚ Ordenamiento de datos
- ✚ Organización y tabulación de datos
- ✚ Elaboración de tablas y gráficos estadísticos
- ✚ Análisis e interpretación de datos
- ✚ Conclusiones
- ✚ Recomendaciones

3.9 VALIDACIÓN METODOLÓGICA.

Es significativo realizar el proceso de la aprobación del cuestionario para poder establecer con veracidad si las preguntas están bien planteadas y definidas, por lo cual se aprobó cada una de las preguntas del cuestionario y de las pautas para las entrevistas en profundidad, que se cumplió en la organización de la Corporación Nacional De Telecomunicaciones CNT – EP, Ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena con el objetivo de recopilar la información.

Cabe indicar que antes de determinar y tomar la información en campo, estas herramientas fueron formalmente validadas por el Econ. Hermelinda Cochea, quienes en base a su capacidad, conocimientos y experiencias revisaron 20 preguntas de las cuales se aprobaron 15 con el fin de analizar el clima organizacional de la Corporación Nacional De Telecomunicaciones CNT-EP Cantón La Libertad provincia de Santa Elena con el objetivo de recopilar la información.

Manifestado por (Bernal Gonzalez, Pedraza Melo, & Sánchez Limon, 2013) Son las herramientas estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la

organización, puesto que a través de su análisis se logra identificar elementos claves que permitan elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores y que con ellos mejore la calidad de servicios públicos, diferentes estudios en el contexto nacional muestran evidencia de lo antes mencionado.

- En la encuesta para los funcionarios se tenía realizada preguntas entre abiertas, cerradas, y por categorías, en todo caso se quedó con 7 preguntas, que contribuyeron con el estudio de la investigación.
- Y las preguntas para las guías de las entrevistas en profundidad, se quedó con un total de ocho preguntas.

En todo caso se hizo la reforma respectiva, bajo las observaciones del Econ. Karina Bricio, y la Econ. Álvarez, e inmediatamente se procedió al levantamiento de la información en las instalaciones de la corporación nacional de telecomunicaciones CNT-EP, Ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN

4.1 SERVICIO AL CLIENTE

El problema que se detectó en la corporación nacional de telecomunicaciones es que carece de buena atención al cliente de los diferentes servicios que presta esta institución pública, el cual provocó molestias en los usuarios en el tiempo de espera para solicitar el servicio requerido por el usuario siendo unos de los lugares más concurridos de este cantón y de toda la provincia en general.

4.2 INFRAESTRUCTURA

Tomando en cuenta su infraestructura es amplia y acogedora con un moderno y amplio edificio, y varios módulos de atención al cliente para lograr sus objetivos dando la comodidad al usuario en la corporación nacional de telecomunicaciones del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena.

4.3 NIVEL DE EVALUACION

Cabe recalcar que todos los funcionarios de las diferentes instituciones públicas tienen que ser evaluados por cada órgano regulador de manera constante por lo cual la súper intendencia de telecomunicaciones CNT EP evalúa a su personal regional, provincial y local para medir la eficacia y eficiencia que señala constitución de la república del Ecuador 2008 en su artículo 227 acerca servicio prestado a las dependencias públicas.

4.4 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS.

Esta encuesta se realizó en el mes de diciembre a los funcionarios de atención al cliente en la corporación nacional de telecomunicaciones Cantón la libertad con el objetivo de mejorar el clima organizacional de los trabajadores de tal manera que sea eficiente eficaz rápida y oportuna la mejora constante en el día a día la atención al usuario.

1.- ¿Usted considera que el clima organizacional de la empresa afecta el desempeño de sus colaboradores?

Yo considero que si pero es una estrategia que se debe formular con la experiencia que se realiza en el cargo en el cual se plasmaría a futuro hacia los funcionarios de cualquier institución pública.

2.- ¿Qué estrategias usted sugeriría para mejorar el clima organizacional de su empresa?

Mejorar las capacitaciones preguntar a los usuarios sus inquietudes para armar una base de datos para saber los problemas específicos para luego la toma de decisiones.

3.- ¿Se le mantiene capacitados a sus colaboradores con temas de clima organizacional y buen servicio al usuario?

No específicamente los capacitamos dándoles asesoría profesional en cuanto a los servicios que prestamos y algo base sobre la atención al cliente

4.- ¿Existe comunicación entre los colaboradores y jefes departamentales?

No de una manera constante pero se les orienta en la labor encomendada hacia el usuario motivándolo con un autoestima agradable y sean tramitadores de ese ambiente laboral.

5.- ¿De qué manera miden el rendimiento laboral en la empresa?

Se mide de manera periódica se les evalúa mediante el rendimiento diario y la constancia y paciencia que el funcionario tenga con los múltiples clientes de diversos trámites y quejas y sugerencia que se dan en vista de que él toma contacto de manera directa con él usuario.

6.- ¿Usted se siente satisfecho con el trato recibido por parte de sus compañeros?

No siempre porque cada uno pretende ser mejor que otro en cuanto al cronograma de trabajo porque nos evalúan por metas.

7.- ¿De qué manera usted considera que las relaciones entre jefes departamentales y colaboradores podrían mejorar?

Se puede mejorar con la integración de todos los trabajadores para que puedan llevarse de una mejor manera y se pueda crear un ambiente laboral agradable.

4.5. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADA A LOS COLABORADORES.

1. ¿Cómo califica usted el espacio físico donde desarrolla sus actividades?

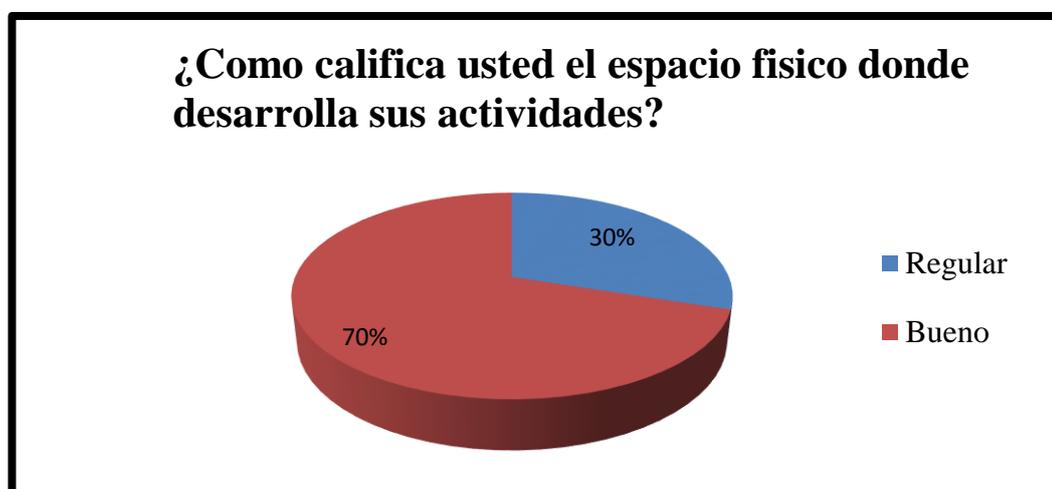
TABLA 1 Espacio físico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	35	30,0	30,0	30,0
Válidos Bueno	65	70,0	70,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

GRÁFICO 1 Espacio físico



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

La solidaridad laboral en su mayoría de quien desempeñan las funciones en diferentes áreas manifestaron que el espacio físico es bueno y se define una minoría, consideran que el espacio físico donde trabaja es regular y en una pequeña proporción está inconforme en el área de trabajo lo cual permite de manera puntual mejorar el clima organizacional de la institución para un buen término de las actividades cotidianas.

2. ¿El clima organizacional en su empresa es?

TABLA 2 El clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	25	28,0	28,0	28,0
Válidos Regular	75	72,0	72,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

GRÁFICO 2 El clima organizacional



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

Esta pregunta tuvo una particularidad, ya que los funcionarios encuestados comentan que el clima organizacional es regular lo que refleja que pocos consideran que el clima organizacional es insuficiente y poco importante, tiene repercusiones en el comportamiento laboral, como insatisfacción y no hay productividad en el cual se aspira mejorar el servicio con un buen clima laboral en esta organización.

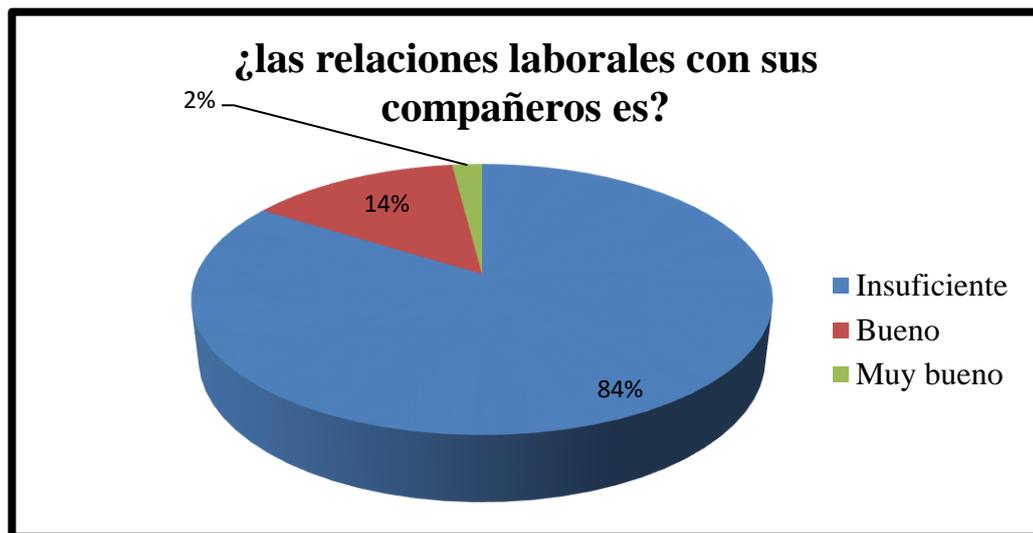
3. ¿Las relaciones laborales con sus compañeros es?

TABLA3 Las relaciones laborales

¿Las relaciones laborales con sus compañeros es?:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	72	84,0	84,0	84,0
Bueno	27	14,0	14,0	98,0
Excelente	1	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

GRÁFICO 3 Las relaciones laborales



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

Los resultados de esta pregunta en su mayoría de quienes laboran en esta institución pública manifiestan que las relaciones laborales son regulares, ciertos funcionarios comentan que las relaciones laborales no es tan buena y un mínimo consideran que no es excelente, el proceso productivo no están eficiente no cumple con los objetivos de la empresa influyendo en la conducta de los empleados.

4. ¿Considera usted, que la comunicación entre sus directivos es?

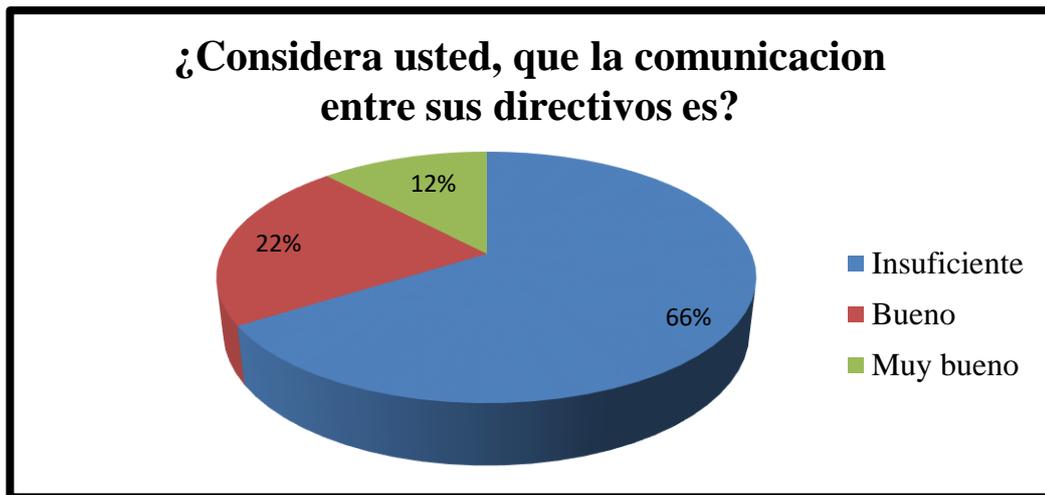
TABLA 4 Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	66	66,0	66,0	66,0
Bueno	22	22,0	22,0	88,0
Muy bueno	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

GRÁFICO 4 Comunicación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

En lo que respecta a esta pregunta en su mayoría de los funcionarios considera que la comunicación entre sus directivos es insuficiente y una parte afirman que la comunicación entre sus directivos no es bueno y un mínimo señala que la comunicación entre sus directivos es bueno, podemos concluir que la comunicación influye en el clima organizacional no hay coordinación, liderazgo y supervisión y participación para cumplir con las metas planteadas.

5. ¿Cuándo usted cumple un objetivo, su directivo lo motiva de manera?:

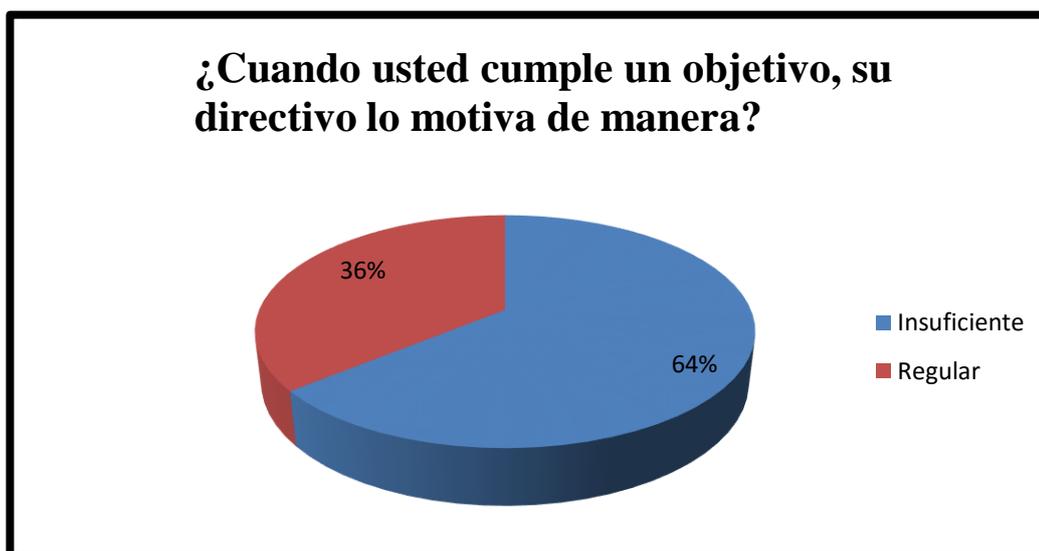
TABLA 5 Objetivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	60	64,0	64,0	64,0
Válidos Regular	40	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

GRÁFICO 5 Objetivo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

Una buena parte de los funcionarios encuestados manifestaron que es insuficiente la motivación que le hacen los directivos, el restante comentan que es regular la motivación que hacen los directivos, la motivación es parte fundamental en el clima organizacional con la finalidad de obtener un giro total hacia un buen desempeño laboral ayudando a la empresa que sea eficiente.

6. ¿Los cursos de capacitaciones que ha recibido sobre clima organizacional es?:

TABLA 6 Cursos de capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	77	74,0	74,0	74,0
Válidos Regular	23	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

GRÁFICO 6 Cursos de capacitación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

Los resultados de esta pregunta hacia los funcionarios manifiesta que es insuficiente los cursos de capacitación sobre el clima organizacional y un restante comenta que es regular los cursos de capacitación sobre el clima organizacional, en el cual los curso abarca diferentes temas con el medio ambiente de trabajo, esto repercute en el comportamiento laboral tanto el sistema organizacional, la empresa debe motivar, rotar, para lograr la satisfacción y obtener una productividad eficiente.

7. ¿La colaboración de sus compañeros en la empresa es?

TABLA 7 Colaboración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Insuficiente	100	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

GRÁFICO 7 Colaboración



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

En su totalidad de los encuestados comentaron que la colaboración con los compañeros es insuficiente, no hay trabajo en equipo, no definen bien las tareas, no hay una buena comunicación cada quien realiza sus trabajo por individual esto influye de manera directa en el clima organizacional ocasionando poco rendimiento dentro de la empresa.

8. ¿El ambiente de trabajo en su empresa es?

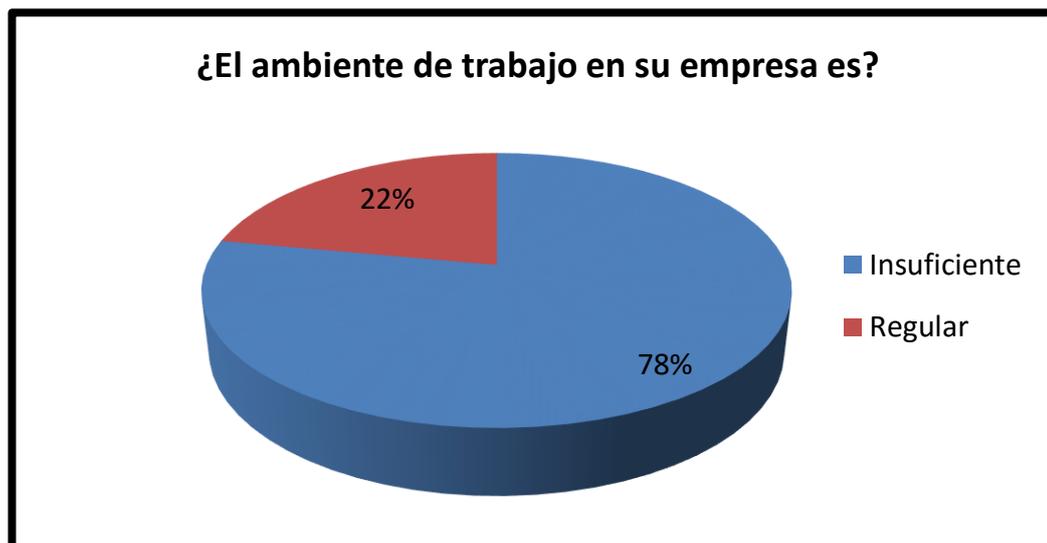
TABLA 8 Ambiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	79	78,0	78,0	78,0
Válidos Regular	21	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

GRÁFICO 8 Ambiente



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

En esta pregunta en su gran mayoría, los funcionarios manifestaron que el ambiente de trabajo es insuficiente y el restante comenta que es regular, el ambiente laboral influye en los trabajadores de manera directa con las actividades de la empresa y los procesos de funcionamiento como la calidad de servicio, entre otros factores.

9. ¿Su desempeño laboral en la empresa es?

TABLA 9 Desempeño

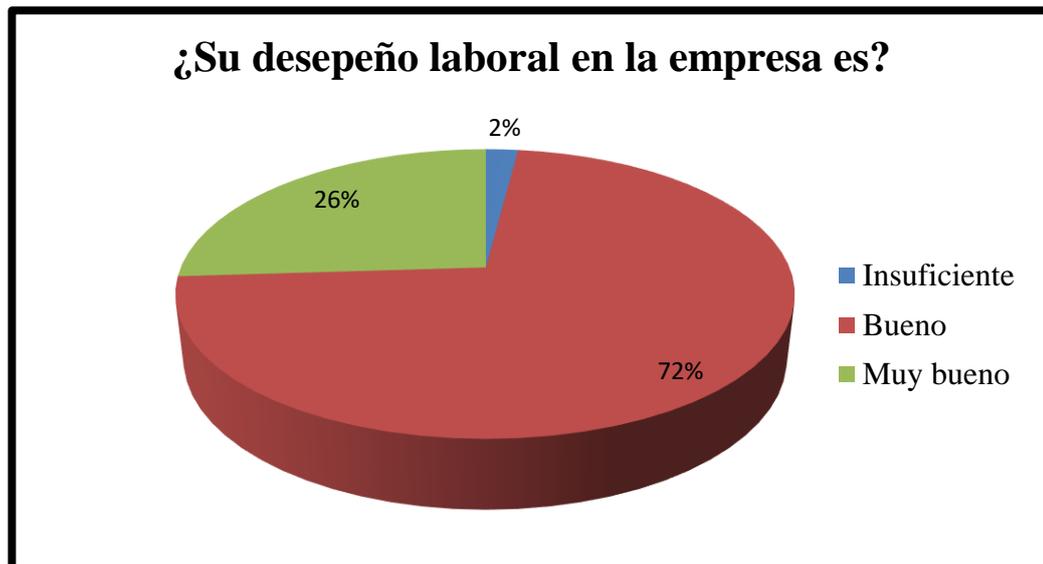
¿Su desempeño laboral en la empresa es?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	1	2,0	2,0	2,0
Bueno	76	72,0	72,0	74,0
Muy bueno	23	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

GRÁFICO 9 Desempeño



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

La pregunta hacia los funcionarios públicos encuestados en gran parte afirmó que el desempeño laboral de la empresa es bueno y otra parte respondió que el desempeño laboral es muy bueno y un mínimo consideraron que el desempeño laboral es insuficiente lo cual aspiramos con lo recomendado mejorar la satisfacción laboral generando un buen rendimiento en sus actividades.

10. ¿Usted considera que un mal ambiente laboral influye en el desempeño de sus actividades de forma?

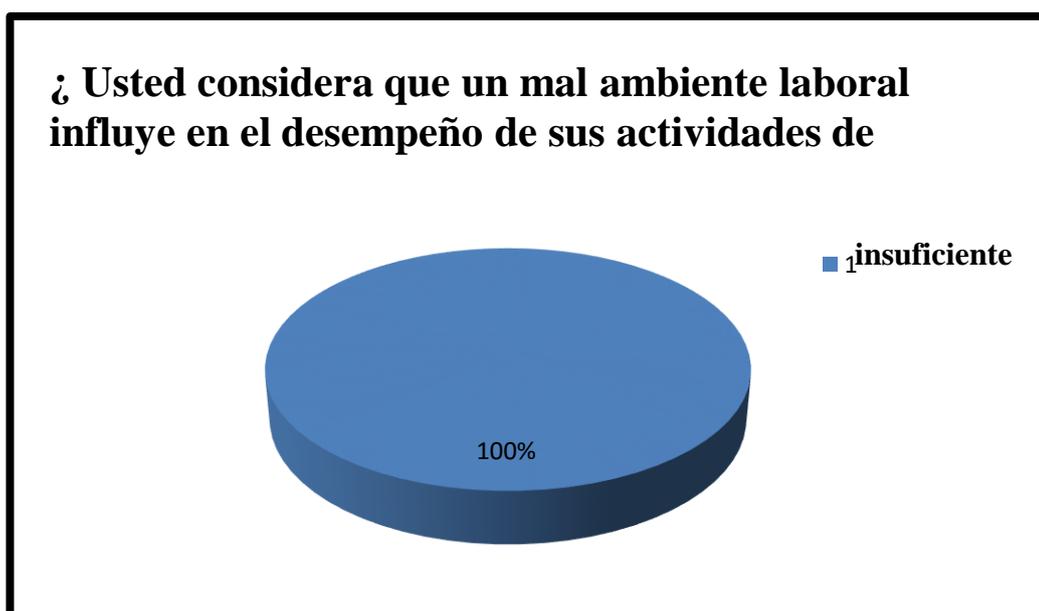
TABLA 10 Ambiente laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Insuficiente	100	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

GRÁFICO 10 Ambiente laboral



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

Evidentemente en su totalidad de encuestados manifestó que un mal ambiente laboral influye en el desempeño laboral, es decir que no siguen procedimiento para realizar las tareas por ende no cumplen con los objetivos planteados, esto influye en los factores internos y factores externos de las dependencias públicas.

11. ¿Usted contribuye a aumentar el desempeño laboral de sus compañeros de forma?

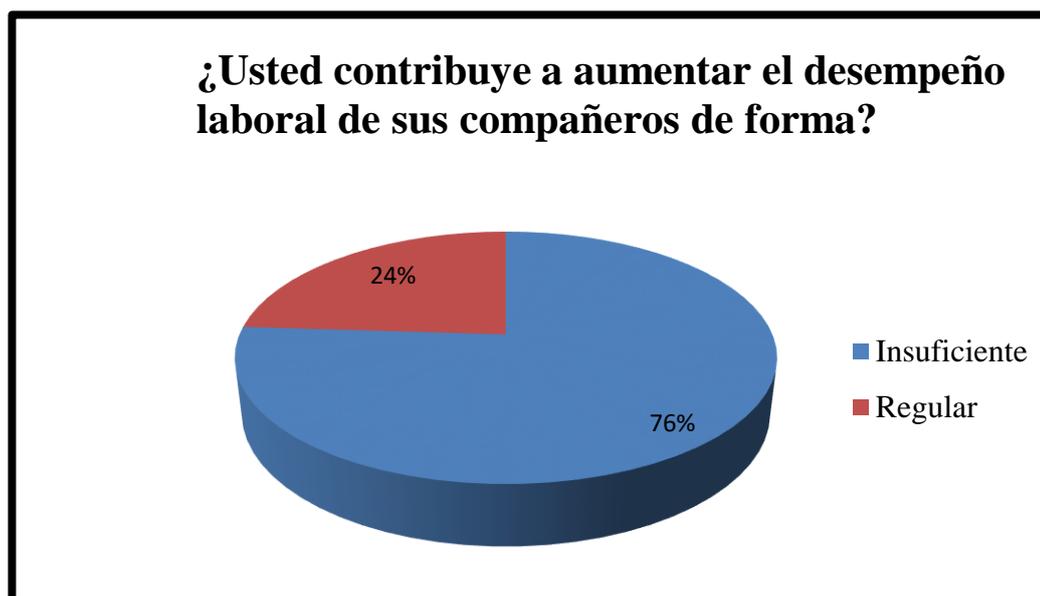
TABLA 11 Contribuye a aumentar el desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	78	76,0	76,0	76,0
Válidos Regular	22	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

GRÁFICO 11 Contribuye a aumentar el desempeño



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

Una buena parte de los encuestados comentó que es insuficiente el desempeño laboral entre compañeros y un mínimo afirmaron que es regular el desempeño laboral entre compañeros, cada quien realiza su trabajo no promueven el desarrollo eficiente de trabajo en equipo, influye en la conducta, capacidades y desempeño de la organización.

12. ¿En la empresa evalúan su desempeño de una manera?

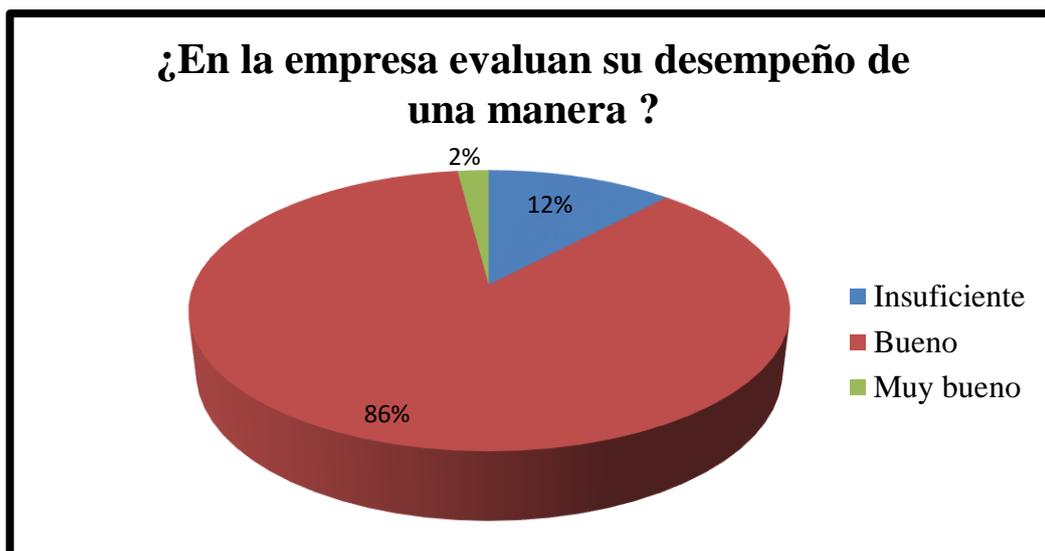
TABLA 12 Evaluación de desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insuficiente	12	12,0	12,0
	Regular	87	86,0	98,0
	Bueno	1	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

GRÁFICO 12 Evaluación de desempeño



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

Los encuestados afirmaron que es regular la evaluación que realiza la empresa, y otra parte comenta que insuficiente la evaluación que se realiza y un mínimo comentaron que es bueno la evaluación que realiza la empresa, la cual se estima que la empresa no evalúa a los empleados no estima el rendimiento global en función a las metas y resultados que se debe alcanzar son mínimo.

13. ¿Existe cooperación entre compañeros para agilizar el servicio prestado al usuario de manera?

TABLA 13 Cooperación

	Frecuencia		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	24		24,0	24,0
Válidos Regular	76		76,0	100,0
Total	100		100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

GRÁFICO 13 Cooperación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

En este tipo de pregunta consideró una gran mayoría que es regular la cooperación entre compañeros, y un mínimo consideró que es insuficiente la cooperación entre compañeros, esto influye que el servicio no sea eficiente, manteniendo insatisfacción a los usuarios.

14. ¿Existe reconocimiento de parte de la empresa por su buen desempeño laboral de manera?

TABLA 14 Reconocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Insuficiente	100	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

GRÁFICO 14 Reconocimiento



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

Sin dudar que los funcionarios encuestados en su totalidad consideraran que es insuficiente el reconocimiento por parte de la empresa, aunque el buen desempeño laboral sea excelente, esto influye en la autoestima del empleado, la empresa debe de dar iniciativa para que exista satisfacción laboral y aumentar la productividad de la empresa.

15. ¿Se motiva al personal de la empresa de manera?

TABLA 15 Motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	76	76,0	76,0	76,0
Válidos Regular	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

GRÁFICO 15 Motivación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

Es notorio que la encuesta que se realizaron en esta institución pública a los funcionarios se puede constatar que en gran parte comentan que es insuficiente la motivación, y un grupo minúsculo consideran que es regular la motivación, en el cual los empleados no tienen un rendimiento laboral este es un factor que influye en el clima organizacional.

4.6 VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

Para el estudio se validó la hipótesis, como la primera variable independiente quedo el clima organizacional, y la segunda variable de estudio fue el desempeño laboral, donde se trabajó con software estadístico como es el SPSS, donde se cruzaron las dos variables por medio de una tabla de contingencia cruzada, para el respectivo análisis de comprobación del estudio realizado, en la CNT-EP Corporación Nacional de Telecomunicaciones Cantón La Libertad provincia de Santa Elena.

4.4.1 Descripción de la hipótesis.

H1. El clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de la empresa en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena Periodo 2015”.

H2.El clima organizacional no incide significativamente en el desempeño laboral de la empresa en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena Periodo 2015”.

4.4.2 Procedimiento de cálculo de la hipótesis.

Para el respectivo Calculo de la hipótesis se procedió a ingresar los datos en el SPSS, donde se analizó con tablas de contingencia, es decir tablas cruzadas, y se analizaron las dos variables, dando como resultados que se acepta la hipótesis alternativa H1 con el fin de aportar con la investigación planteada en la organización Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT-EP Cantón La Libertad provincia Santa Elena.

Tabla de contingencia 3.- ¿Considera que un buen clima organizacional mejora el desempeño de sus funcionarios? *¿Su desempeño laboral en la corporación nacional de telecomunicación es?

		¿Su desempeño laboral en la corporación nacional de telecomunicación es?		Total
		Bueno	Excelente	
¿Considera que un buen clima organizacional mejora el desempeño de sus funcionarios?	Recuento	44	44	98
	Frecuencia esperada	46	52	98
	Recuento	1	1	2
	Frecuencia esperada	1	1	2
Total	Recuento	56	54	100
	Frecuencia esperada	44	46	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,704 ^a	5	,000
Razón de verosimilitudes	2,858	4	,044
Asociación lineal por lineal	1,448	1	,213
N de casos válidos	100		

a. 3 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,16.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Julián Salinas Suárez

Se comprueba que el valor p es menor en un 0,00 al nivel de significancia del 5%, es decir que se rechaza la hipótesis, nula, y se acepta la hipótesis alternativa, es decir el clima organizacional incide significativamente el desempeño laboral, de la Corporación Nacional de Telecomunicación del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena Periodo 2015”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONTEXTO DE LA NOVEDAD CIENTÍFICA

Este proyecto de investigación se le dio un enfoque de tipo científico, ya que se realizó el respectivo análisis y sustentación de teorías basados en estudios de modelos y climas organizacionales, con las técnicas cuantitativas y cualitativas que se aplicó para realizar el respectivo análisis del estudio.

Es así que tiene un enfoque completo y científico al estudio investigativo, el cual la teoría apoyó y sustentó la información y la problemática del estudio, de igual manera se sustentó la hipótesis del estudio dando como resultado que la investigación si brinda un aporte positivo para la empresa.

Si bien es cierto se considera que la corporación nacional de telecomunicaciones de cantón La Libertad, provincia de Santa Elena carece de capacitaciones frecuentes, para dar solución a la problemática del estudio, sin embargo los resultados de la investigación determinó algunas estrategias y alcances para poder dar solución a la problemática planteada, es por ello que el aporte del estudio fue altamente significativo para la empresa.

Lo cual se estima que a un mediano plazo se tenga un excelente clima organizacional y con ello el desempeño laboral sea el más eficiente, eficaz y rápido oportuno dentro de esta institución gubernamental que se ha convertido en una de las más prestigiosas operadora telefónica de la provincia de alguna manera la teoría sustento y dio paso a aplicar técnicas para llegar a los objetivos planteados.

5.2 CONCLUSIONES

1.-Se comprobó la hipótesis de la investigación usando el estadístico chi-cuadrado. Por lo tanto se concluye que el clima organizacional índice significativamente en el desempeño de los trabajadores de la CNT-EP cantón la Libertad, provincia de Santa Elena.

2.-Se concluye además que la empresa no evalúa a los empleados, no estima el rendimiento global en función a las metas y resultados que se debe alcanzar, para lograr una productividad. Esta aseveración es apoyada con la respuesta de los empleados que indicaron en un 80%.

3.-Es insuficiente el reconocimiento por parte de la empresa, influye en la autoestima del empleado, debe de dar iniciativa para que exista satisfacción laboral y aumentar la productividad de la empresa. En este sentido el 80% indicó que se sienten desmotivados los trabajadores porque no se les reconoce su esfuerzo a través de incentivos, vacaciones, bonos, por parte de CNT-EP la cantón la Libertad, provincia de Santa Elena.

3.-El desempeño laboral es insuficiente, en el cual no hay competencias laborales alcanzadas, esto incide en la ineficiencia de las actividades, calidad de servicio y productividad por parte de la CNT-EP cantón la Libertad, provincia de Santa Elena.

Esto se pudo observar en la observación directa en donde se pudo apreciar que algunos empleados de servicio al cliente no atendían correctamente a los usuarios en la CNT-EP cantón la Libertad, provincia de Santa Elena.

4.-El proceso productivo no están eficiente no cumple con los objetivos de la empresa, no se rigen por las normas establecidas, no miden el grado que cada trabajador mantiene en su área de trabajo.

5.4 RECOMENDACIONES.

Lo cual se analizó a través del estudio muchos factores importantes que por lo general se debe tomar en cuenta ciertos cambios estratégicos donde se pueda llevar en prácticas lo recomendado mejorando el clima organizacional para el buen desempeño de los funcionarios de atención al cliente de la corporación nacional de telecomunicaciones CNT-EP Cantón la libertad, provincia de Santa Elena, entre estos mencionamos algunos:

- La empresa debe motivar al empleado para lograr un buen desempeño dentro de la organización, con la finalidad que realicen bien su trabajo, manteniendo la eficiencia en su área de trabajo, para obtener los resultados propuestos.
- Para lograr la satisfacción laboral y aumentar la productividad de la empresa, debe abarcar factores de liderazgo y prácticas de motivación reconocimientos, evaluando su desempeño para conocer sus habilidades de los funcionarios.
- El desempeño laboral debe mantener competencias como sistemas, conocimientos, habilidades, experiencias, que contribuyan a alcanzar los resultados que se esperan en la empresa, con las exigencias técnicas, productivas y de servicio de la empresa.
- Para lograr un proceso productivo se debe desarrollar capacitaciones frecuentes para obtener un ambiente laboral, eficiente, eficaz y rápido, demostrando los resultados obtenidos en su trabajo, cumpliendo con las conductas y disciplina establecidas por la organización.

5.4 ESTRATEGIAS.

- Estrategias de comunicación entre empleados y jefes departamentales.
- Estrategias de Coaching, o cursos frecuentes de capacitaciones en temas, de innovación, clima organizacional, conflictos internos personales.
- Evaluación de desempeño laboral cada seis meses.
- Formación y desarrollo profesional, para medir el rendimiento.

5.5 PROSPECTIVA.

- Motivación por parte de la empresa y trabajador
- Ambiente de trabajo optimo
- Evaluación de desempeño basada en resultados relacionadas al trabajo
- Actividades de desarrollo durante el proceso de evaluación
- Exigencias técnicas productivas
- Determinar cursos de acción o alternativos
- Evaluación de desempeño laboral
- Formación y desarrollo profesional, para medir el rendimiento

5.6 ALCANCES.

Se estima que en un año, haya mejorado el desempeño laboral, el cual estará en función de las técnicas respectivas y cursos de capacitación que se les dé a todos los colaboradores de la instituciones públicas y privadas empresa en general, el cual será medido a través de evaluaciones periódicas, y se aplicara las técnicas de las encuestas para conocer cómo se siente con las nuevas estrategias que se incorporaron principalmente dentro de las misma organizaciones estatales y mejorar el servicio público en general .

BIBLIOGRAFÍA

- Abascal, E. (2009). Libro de Investigación de Mercados aplicada al mercado
- Africano, N. (2008). Ciencias Gerenciales .
- Alberto, G. R. (2010). Clima Organizacional Ambiente Laboral.
- Alvarez, M. (2006). Desempeño Labora.
- Alvarez, R. S. (2008). Clima Organizacional.
- Araujo, H. (2015). Voces de Jovenes Trabajadores.
- Arevalo, D. V. (2005). Panorama Sobre Los Estudios Del Clima Organizacional
En bogota.
- Ávila. (2006). Investigación de Mercados, y Marketing.
- Baray, H. L. (2006). Introducción a la Metodología De La Investigación.
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N., & Sánchez Limon, M. (2013). El Clima Organizacional y su Relación Con La Calidad De Los Servicios Publicos De Salud: Diseño De Un Modelo Teorico. El sevier Doyma, 1-2.
- Brunet. (1987). Clima organizacional y sus estrategias corporativas.
- Caicedo, M. y. (1993). Investigación de Mercados.
- Caligiore, C., & Diaz, T. (2003). Clima Organizacional y Desempeño de los Docente en la ULA. Venezolana de Gerencia(24), 664-656.

Carlos, J. (2011). Ambiente psicologico,clima organizacional.

Chiabenato, A. (1992). Antecedente del Clima Organizacional.

Chiavenato. (1992). Clima organizacional y su importancia.

Dalen, D. b. (2006). sintesis de la estrategias de la investigación descriptiva.

francis comell. (1995). Diagnostico del Clima Laboral.

Franco, F. D. (2012). Ambiente Laboral.

Gárces, W. G. (2001). Investigación de Mercados y muestras proporcionales.

Garcia, M. R. (2005). Variables Relacionadas Con La Satisfacción Laboral .

Gómez, R. (1991). Politicas de Empleo, y sector informal.

Kotler. (1989). Satisfacción al Cliente.

Landaño, H. A. (1995). clima organizacional y su diagnostico una aproximación
coceptual.

Manchester, M. (2012). Economia Informal. Venezuela: Quinta Edición.

Martines, O. R. (2014). Tipo De Investigación Educativa.

Mendez. (2009). inevstiogacin de mercados.

Paredes. (2011). Investigación de Mercados y finanzas.

Pulpón, I. F. (2006). Población y Muestras.

Rodriguez. (2005). Investigación de Mercado.

Santillan, N. R. (2007). Clima y Compromiso Organizacional.

Sayago, D. (2006). Clima Organizacional.

Taylor, K. y. (1993). Metodología de la Investigación .

Torres, E. M. (2012). El Clima y la Justicia Organizacional Y su Efecto En La Satisfacción Laboral.

Trochim. (2005). Investigación de Mercados, y los diseños estructurales.

Villada, A. L. (2008). Clasificación De La Investigación.

Villada, A. L. (2008). Método y Estrategia de la Investigación.

Villada, A. L. (2008). Metodología De La Investigación Método y Estrategia De Investigación.

Villamil Pineda, O., & Sánchez Fonseca, W. (2012). Influencia del Clima Organizacional Sobre La Satisfacción Laboral en los Empleados de la Municipalidad de Choloma. San Pedro Sula, Honduras: Innovare.

Wigodski, J. (2010). Metodología De La Investigación.

Wigodski, J. (2010). Metodología De La Investigación.

Zapata, A. (2008). Clima Organizacional y Ambiente Laboral.

Zolarte, M. G. (2008). Instrumento Para Medir El Clima Organizacional.

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA



Encuestas.

ENCUESTA
<p>OBJETIVO: Determinar cómo incide el clima organizacional en el desempeño laboral aplicando un diagnóstico interno en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena Periodo 2015”.</p>

Índice General. Tenga la amabilidad de encerrar o marque la respuesta que usted considere oportuna de acuerdo a su criterio.

Clima organizacional	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
¿El clima organizacional mejorara el desempeño laboral en su empresa de forma?	1	2	3	4	5
¿Cómo califica usted el espacio físico donde desarrolla sus actividades?	1	2	3	4	5

	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
¿El clima organizacional en su empresa es?:	1	2	3	4	5
¿Las relaciones laborales con sus compañeros es?:	1	2	3	4	5

	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
¿Considera usted, que la comunicación entre sus directivos es?	1	2	3	4	5
¿Cuándo usted cumple un objetivo, su directivo lo motiva de manera?:	1	2	3	4	5

	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
¿Los cursos de capacitaciones que ha recibido sobre clima organizacionales?:	1	2	3	4	5
¿La colaboración de sus compañeros en la empresa es?:	1	2	3	4	5

	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
¿El ambiente de trabajo en su empresa es?	1	2	3	4	5
¿Su desempeño laboral en la empresa es?	1	2	3	4	5

	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
¿Usted considera que un mal ambiente laboral influye en el desempeño de sus actividades de forma?	1	2	3	4	5
¿Usted contribuye a aumentar el desempeño laboral de sus compañeros de forma?	1	2	3	4	5

	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
¿En la empresa evalúan su desempeño de una manera?	1	2	3	4	5
¿Existe cooperación entre compañeros para agilizar el servicio prestado al usuario de manera?	1	2	3	4	5

	INSUFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
¿Existe reconocimiento de parte de la empresa por su buen desempeño laboral de manera?	1	2	3	4	5
¿Se motiva al personal de la empresa de manera?	1	2	3	4	5

ANEXO 2 Guía de entrevista.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ANÁLISIS DE LA OBSERVACION
GUÍA DE ENTREVISTAS**

- 1.-¿Usted considera que el clima organizacional de la empresa afecta el desempeño laboral de sus colaboradores?**
- 2.- ¿Qué estrategias usted sugeriría para mejorar el clima organizacional de su empresa?**
- 3.-¿ Se les mantiene capacitados a sus colaboradores con temas de clima organizacional y buen servicio al usuario?**
- 4.- ¿Existe comunicación entre los colaboradores y jefes departamentales?**
- 5.-¿ De qué manera miden el rendimiento laboral en la empresa?**
- 6.- ¿Usted se siente satisfecho con el trato recibido por parte de sus compañeros?**
- 7.-¿ De qué manera usted considera que las relaciones entre jefes departamentales y colaboradores puedan mejorar?**



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ANEXO 3 Guía De Observación

Características del desempeño a evaluar	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
El espacio físico afecta notoriamente en el desempeño laboral	X		
Las relaciones laborales entre compañeros afecta en el desempeño del trabajador		X	
El incentivo mejora el desempeño del trabajador	X		
Existen dentro de la organización capacitaciones periódicas		X	
Se motiva al personal de la empresa.			X

ANEXO 4 Matriz De Operacionalización

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Clima Organizacional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Funcionarios De Atención Al Cliente De La Corporación Nacional De Telecomunicaciones Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena Periodo 2015.</p>	<p>Problema General ¿El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los funcionarios de atención al cliente de la corporación nacional de telecomunicaciones en el cantón La libertad, provincia de Santa Elena?</p> <p>Problema Específicos ¿Cómo afecta la filosofía corporativa en el desempeño laboral de los funcionarios de atención al cliente en La corporación nacional de telecomunicaciones en el cantón La libertad, provincia de Santa Elena?</p> <p>¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los funcionarios de atención al cliente en La corporación nacional de telecomunicaciones en el cantón La libertad, provincia de Santa Elena?</p>	<p>Objetivo General Analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los funcionarios de atención al cliente de la corporación nacional de telecomunicaciones en el cantón La libertad, provincia de Santa Elena.</p> <p>Objetivo Específicos. Analizarla filosofía en el desempeño laboral de los funcionarios de la atención al cliente en La corporación nacional de telecomunicaciones en el cantón La libertad, provincia de Santa Elena. Determinar las gestión administrativas en el desempeño laboral de los funcionarios de atención al cliente en La corporación nacional de telecomunicaciones en el cantón La libertad, provincia de Santa Elena</p>	<p>Hipótesis General El clima organizacional incide en el desempeño laboral de los funcionarios de atención al cliente de la corporación nacional de telecomunicaciones en el cantón La libertad, provincia de Santa Elena.</p> <p>Hipótesis Específicos. La filosofía corporativa afecta en el desempeño laboral de los funcionarios de la atención al cliente en La corporación nacional de telecomunicaciones en el cantón La libertad, provincia de Santa Elena. Las gestión administrativa incide en el desempeño laboral de los funcionarios de atención al cliente en La corporación nacional de telecomunicaciones en el cantón La libertad, provincia de Santa Elena</p>	<p>X: clima organizacional</p> <p>Y: Desempeño laboral</p>	<p>Es el lugar en donde manifestamos actitudes diferentes en un ambiente de trabajo.</p> <p>Se enriquece las expectativas de aprender en un entorno desconocido, puesto que su efecto da resultados favorables.</p>	<p>X1: Filosofía Corporativa</p> <p>X2: Gestiones administrativas</p> <p>Y1: Desarrollo personal</p> <p>Y2: Desempeño laboral</p>	<p>Misión Visión Objetivo</p> <p>Planificación Dirección Control Evaluación</p> <p>Formación Capacitación</p> <p>Experiencia Evaluación Competencia</p>

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Julián Salinas Suárez

ANEXO 5 Imagen de la institución.



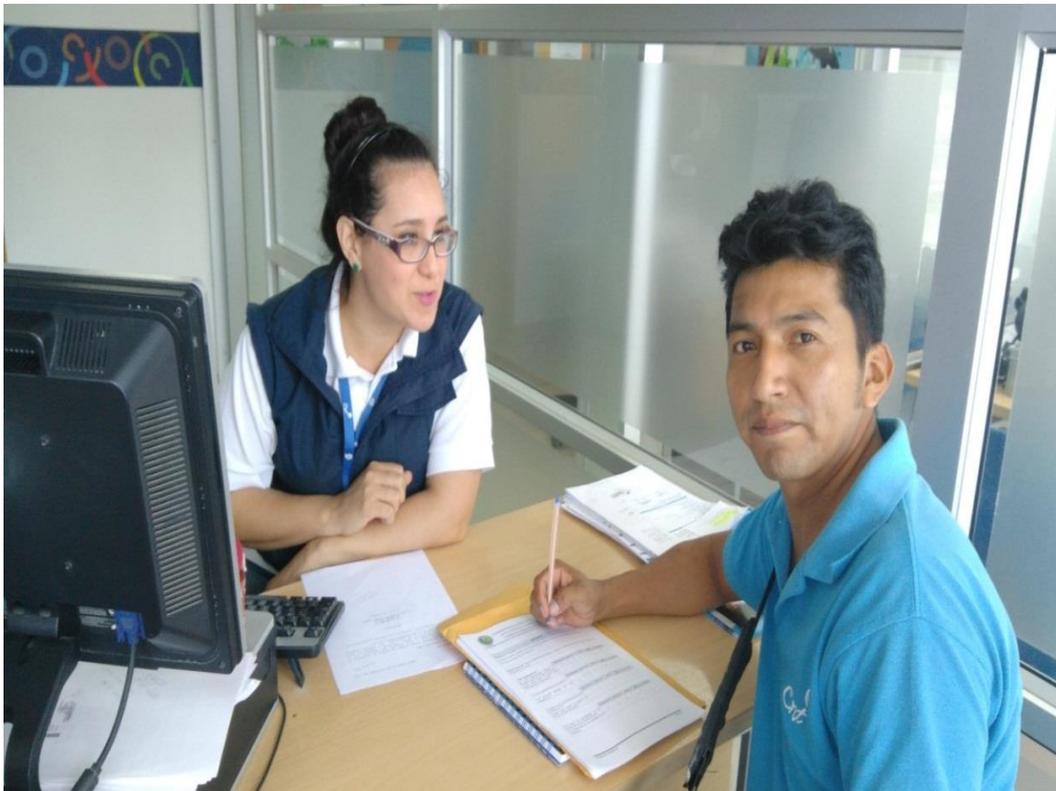
ANEXO 6 Entrevista con la Ing.: Beatriz Silva.



ANEXO 7 Entrevista a mi compañera de trabajo.



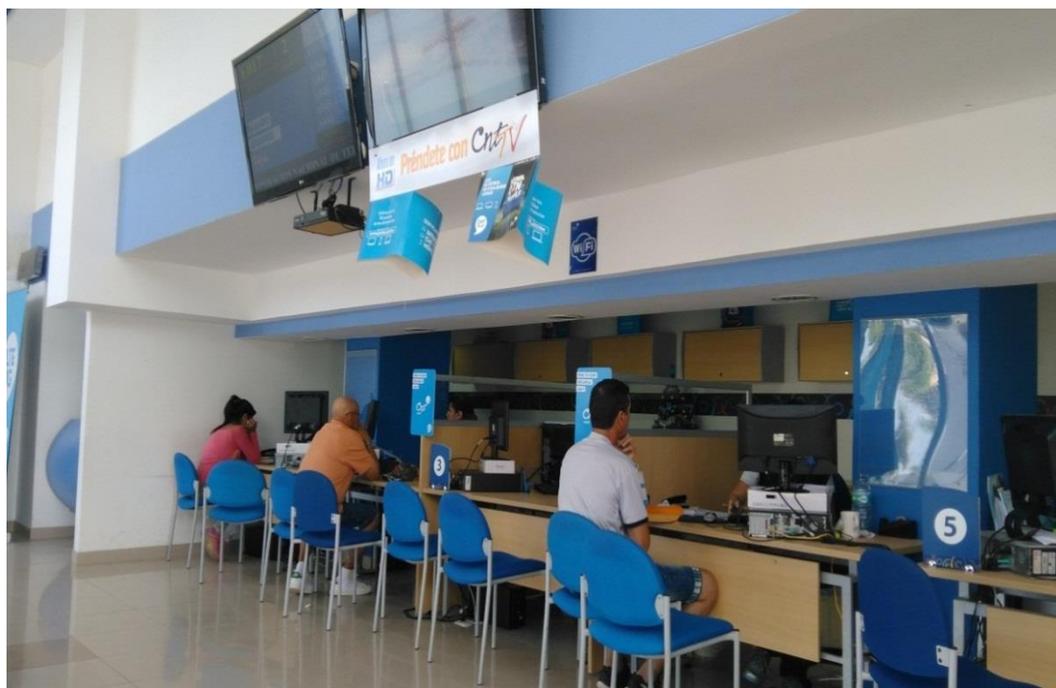
ANEXO 8 Entrevista a la asistente administrativa.



ANEXO 9 Entrevista al personal de CNT.



ANEXO 10 Observación al tiempo En que un usuario es atendido.



ANEXO 11 Campaña realizada en el Comercial buena ventura moreno.



ANEXO 12 Productos que se ofrecen al público en general.



ANEXO 13 Atención al usuario.



ANEXO 14 Entrevista a compañera de trabajo.



ANEXO 15 Observación directa con los usuarios.



ANEXO 16 Entrevista a asistente administrativa.



BORBOR PANCHANA SHIRLEY ANA

INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN GESTIÓN EMPRESARIAL

Nº DE REGISTRO 1023-08-856164

CERTIFICADO

Que he procedido a revisar la GRAMÁTICA del Trabajo de Titulación del señor **JULIÁN WASHINGTON SALINAS SUÁREZ**, con cédula de ciudadanía nº **0920733045**, cuyo tema de tesis es "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA PERIODO 2015**".

Es todo cuanto puedo certificar con respecto a la revisión del trabajo de tesis, por lo que el interesado puede darle el uso que estime conveniente al presente documento.

La Libertad, febrero de 2016

Atentamente,

BORBOR PANCHANA SHIRLEY ANA
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN GESTIÓN EMPRESARIAL
Nº DE REGISTRO 1006-03-457765



La Libertad, Diciembre 17 de 2015

Oficio No. 0412-GPSE-JMP-2015

Señor Ingeniero
José Fabián Villao Viteri
Decano - Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Estatal Península de Santa Elena
Presente.-

Licenciada
Linda Núñez Guale
Directora - Carrera de Administración Pública
Universidad Estatal Península de Santa Elena
Presente.-

Ref.: CARTA AVAL PARA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

De mi consideración:

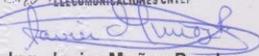
En mi calidad de Administrador Provincial de Santa Elena de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., mediante poder especial otorgado por el Ing. César Regalado Iglesias Gerente General de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, se complace en extender el aval a la solicitud del señor JULIÁN WASHINGTON SALINAS SUÁREZ, egresado de la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Administración Pública, de realizar un proyecto de investigación, bajo el tema: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, CANTON LA LIBERTAD" periodo lectivo 2015-2016, el mismo que se validará y se considerará para apoyo al área comercial de CNT EP Agencia Provincial de Santa Elena,

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes

Atentamente

Ing. Javier Muñoz Pombar
ADMINISTRADOR PROVINCIAL
DE SANTA ELENA

CORPORACIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES CNTEP


Ing. Javier Muñoz Pombar
Administrador Provincial de Santa Elena (e)
Agencia Provincial de Santa Elena
CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.

c.c.: Sra. Beatriz Silva Correa, Jefe Comercial CNT EP Santa Elena
archivo



www.cnt.gob.ec

Av. Amazonas N36-49 y Corea, Edificio Vivaldi

TELEFONÍA
INTERNET Y DATOS
MÓVIL
TV



La Libertad, Julio 04 del 2016

Oficio No. GPSE-JMP-2016-0225

Señor Ingeniero
José Fabián Villao Viteri
Decano - Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Estatal Península de Santa Elena
Presente.-

Licenciada
Linda Núñez Guale
Directora - Carrera de Administración Pública
Universidad Estatal Península de Santa Elena
Presente.-

Ref.: CARTA AVAL PARA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

De mi consideración:

En mi calidad de Administrador Provincial de Santa Elena de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., mediante poder especial otorgado por el Ing. César Regalado Iglesias Gerente General de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, se complace en extender el aval a la solicitud del señor JULIÁN WASHINGTON SALINAS SUÁREZ, egresado de la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Administración Pública, de realizar un proyecto de investigación, bajo el tema: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, CANTON LA LIBERTAD" periodo lectivo 2015-2016, el mismo que se validará y se considerará para apoyo al área comercial de CNT EP Agencia Provincial de Santa Elena.

En virtud de lo mencionado, se autoriza que el proyecto de investigación, sea publicado en el portal web de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Javier Muñoz Pombar

Administrador Provincial de Santa Elena (e)
Agencia Provincial de Santa Elena
CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.

c.c.: Sra. Beatriz Silva Correa, Jefe Comercial CNT EP Santa Elena
archivo



www.cnt.gob.ec

Av. Amazonas N36-49 y Corea, Edificio Vivaldi

TELEFONÍA
INTERNET Y DATOS
MÓVIL
TV