



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

TEMA:

**“LOS INDICADORES DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y SU
IMPACTO EN EL CLIMA LABORAL DE CNT EP PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2016”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

Verónica Andrea Trujillo López

LA LIBERTAD – ECUADOR

ABRIL – 2016



TEMA:

LOS INDICADORES DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y SU IMPACTO EN EL CLIMA LABORAL DE CNT EP PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016

AUTORA: Verónica Andrea Trujillo López

TUTORA: Carola Alejandro Lindao

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el clima laboral con respecto a los indicadores de la evaluación de desempeño de CNT EP Provincia de Santa Elena, estos factores que están vinculados al clima laboral, permitirán medir el cumplimiento de los objetivos propuestos de la empresa en función del desempeño laboral. En cuanto a la metodología aplicada correlacional, se realizó el uso de métodos inductivos, y deductivos. Se aplicaron técnicas de investigación mixtas, tanto cualitativas como cuantitativas; las cuales fueron la encuesta, la entrevista y la observación para obtener datos importantes y así aportar a la toma de decisiones acerca de los componentes para la evaluación de desempeño. La encuesta ha sido dirigida a los colaboradores y a los clientes, los resultados evidenciaron como los indicadores relacionados con temas de capacitación, relaciones interpersonales, comunicación, entre otros, afectan al desempeño laboral dentro de la empresa, de esta manera se proponen estrategias que mejoren la calidad del servicio y el trato que les brindan al usuario debido a que de ellos depende que la empresa sea competitiva en el mercado de la Provincia de Santa Elena.

APROBACION DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación: **“LOS INDICADORES DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y SU IMPACTO EN EL CLIMA LABORAL DE CNT EP PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”** elaborado por la Señora Veronica Andrea Trujillo Lopez, egresada de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carola Alejandro', is written over a horizontal dotted line.

Ing. Carola Alejandro

TUTOR

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de Titulación, **“LOS INDICADORES DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y SU IMPACTO EN EL CLIMA LABORAL DE CNT EP PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”** elaborado por la Sra. Veronica Andrea Trujillo López, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales

Declaro que una vez aprobado el tema otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera Administración de Empresas pasan a tener derechos de autoría correspondiente que transforman en propiedad exclusiva de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y, su reproducción o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibido en cualquier instancia.

Atentamente,


.....

Veronica Andrea Trujillo López

0923561047

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a DIOS porque de él depende que yo no haya desmayado en el camino, me dio las fuerzas para continuar con mis estudios.

Con todo el cariño para mis padres porque ellos me apoyaron día a día incentivándome en no declinar en ningún momento sino alentándome porque la lucha recién empieza.

A los profesores que con sus sabias enseñanzas me guiaron para poder culminar mi carrera profesional.

A mi esposo que con su energía me ayudo para culminar la tesis.

Verónica Trujillo López.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios por darme salud para concluir la tesis.

A la Master Carola Alejandro Lindao por ayudarme paso a paso a concluirla.

A cada una de los profesores que colaboraron para terminar la tesis, gracias infinitas.

Verónica Trujillo López

TRIBUNAL DE GRADO



.....
Econ. Rosa M. Panchana Mtf
DECANA FACULTAD (e)
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



.....
Econ. Rosa Panchana Mtf
DIRECTORA DE CARRERA (e)
ADMINISTRACION EMPRESAS



.....
Ing. Carola Alejandro
DOCENTE TUTOR



.....
Ing. Arturo Benavides
PROFESOR DE AREA



.....
Ab. Lidia Villamar Moran
SECRETARIA GENERAL (e)
UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA

INDICE

Contenido

RESUMEN.....	iii
APROBACION DEL TUTOR.....	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
TRIBUNAL DE GRADO	viii
INDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema.....	2
Formulación del problema científico	5
Objetivos de la investigación	5
Objetivo General	5
Objetivos Especificos.....	5
Justificación.....	5
Hipótesis.....	6
CAPÍTULO I.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
1.1. CLIMA LABORAL	7
1.2. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	9
1.2.1 Indicadores de la evaluación de desempeño.....	10
1.2.1.1 Satisfacción del cliente	10
1.2.1.2 Medición de la satisfacción	10
1.2.1.3 Cumplimiento de metas.....	11
1.2.1.4 Nivel de conocimiento.....	11
1.2.1.5 Nivel de servicio.....	11
1.2.1.6. Inconsistencias	11

1.2.1.7 Responsabilidades del evaluador.....	13
1.2.1.8 Condiciones aplicadas al evaluado.....	13
1.2.1.9 Apelación	14
1.2.1.10 Argumento legal.....	14
1.2.2 CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	15
1.2.2.1 INDICADORES DE GESTIÓN	15
(NORMA TÉCNICA DE CALIFICACIÓN DE SERVICIOS Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO, 2008)	15
1.2.2.2 FACTORES COMPORTAMENTALES.....	17
1.2.2.2.1 Comunicación	17
1.2.2.2.2 Trabajo en equipo	17
(NORMA TÉCNICA DE CALIFICACIÓN DE SERVICIOS Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO, 2008)	17
1.2.2.2.3 Integridad	18
1.2.2.2.4 Orientación al servicio	18
1.2.2.3 FACTORES DE PUNTAJE ADICIONAL.....	19
1.2.2.3.1 Responsabilidad social.....	19
1.2.2.3.2 Seguridad y salud ocupacional	19
1.2.2.3.3 Estudios especiales	19
CAPITULO II	24
MATERIALES Y MÉTODOS	24
2.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	24
2.2. Métodos de la investigación.....	25
2.2.1. Método de inducción.....	25
2.2.1.2. Método de deducción	25
2.3. Población y muestra	25
2.4. Diseño de recolección de datos.....	27
2.4.1. La entrevista	27
2.2.2.4. La encuesta.....	27
CAPÍTULO III.....	28
3. ANÁLISIS DE DATOS.....	28
3.1 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL JEFE COMERCIAL DE CNT SANTA ELENA.	28

3.2 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CNT EP.....	30
ANEXOS	53
Bibliografía	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	PUNTOS DE ATENCIÓN	pág. 13
Tabla 2	FACTORES DE PUNTAJE ADICIONAL	pág. 14
Tabla 3	MODELOS DE EVALUACIÓN	pág. 22
Tabla 4	MODELOS DE EVALUACIÓN 2	pág. 23
Tabla 5	POBLACIÓN	pág. 24
Tabla 6	RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 27
Tabla 7	RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 33
Tabla 8	RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 34
Tabla 9	RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 35
Tabla 10	RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 36
Tabla 11	RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 37
Tabla 12	RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 38
Tabla 13	RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 39
Tabla 14	RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 40
Tabla 15	RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 41
Tabla 16	RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 14
Tabla 17	RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 42
Tabla 18	RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 43
Tabla 19	RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 44
Tabla 20	RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 45
Tabla 21	RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 46
Tabla 22	RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 47
Tabla 23	RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 31
Gráfico 2 RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 32
Gráfico 3 RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 33
Gráfico 4 RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 34
Gráfico 5 RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 35
Gráfico 6 RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 36
Gráfico 7 RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 37
Gráfico 8 RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 38
Gráfico 9 RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 39
Gráfico 10 RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 40
Gráfico 11 RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 41
Gráfico 12 RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 42
Gráfico 13 RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 43
Gráfico 14 RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 44
Gráfico 15 RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 45
Gráfico 16 RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 46
Gráfico 17 RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 47
Gráfico 18 RESULTADOS DE ENCUESTAS	pág. 48

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 OPERACIONALIZCION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

pág. 57

Anexo 2 OPERACIONALIZCION DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

pág. 58

Anexo 3 MODELO DE ENCUESTA A COLABORADORES

pág. 59

Anexo 4 MODELO DE ENCUESTA A CLIENTES

pág. 63

Anexo 5 ENTREVISTA

pág. 64

INTRODUCCIÓN

Actualmente dentro de todas las instituciones sean públicas o privadas, tienen que evaluar constantemente el desempeño de sus colaboradores, y de esta manera tomar acciones necesarias en bien de la funcionabilidad de la organización.

El clima laboral presenta gran importancia para las empresas que forman parte de la economía de un país dando gran impacto en los indicadores de la evaluación de desempeño.

El proceso de fusión de las empresas ecuatorianas Andinatel S.A. y Pacifictel S.A., generó grandes cambios en la estructura organizacional, los mismos que han sido implementados sin la debida orientación y el análisis previo de las actividades de cada una de las áreas, dando como resultado un clima laboral inadecuado, y una atención deficiente por parte de la empresa hacia sus clientes.

El objetivo principal de este proyecto es valorar los factores que determina el clima laboral y como impactan dentro del desempeño de los colaboradores.

Se entiende que la forma como se perciban los elementos que conforman la cultura organizacional, va a reflejarse en el comportamiento de los individuos dentro de la empresa, y afectaran de manera positiva o negativa al desempeño.

Por esta razón es que se realiza un trabajo investigativo para proponer soluciones integrales y de esta manera se refleje la interacción entre características personales y organizacionales. En la primera parte se detalla el marco teórico, en donde se da conocer los términos contextuales y demás aspectos que se relacionan con las variables aquí estudiadas.

En la segunda parte se describe la metodología de la investigación, la cual da a conocer el desarrollo del diseño, la modalidad y tipos de investigación utilizadas, las técnicas, los instrumentos, la población, muestra, y el procesamiento de los datos.

La tercera parte está conformada por el análisis e interpretación de los resultados, para llegar a las conclusiones y recomendaciones.

Planteamiento del problema.

En los últimos años, los trabajadores en general se han mostrado insatisfechos con el clima laboral imperante en las empresas, lo que se ha convertido en un factor de preocupación para muchos gerentes del mundo; el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que se debe prestar primordial atención a su personal.

La productividad es el principal problema al que se enfrenta una organización y el talento humano es una parte decisiva de la solución. Se ha concientizado que el factor económico es indispensable pero no principal, siendo importante atender las necesidades de participación en la toma de decisiones, para generar oportunidades de realización personal.

En el Ecuador las telecomunicaciones han presentado el más alto crecimiento debido a los avances tecnológicos, generando empleo y modernización en país, tanto en las empresas privadas como públicas, hasta el año 1992 estaba a cargo del Instituto Ecuatoriano de Telecomunicaciones (IETEL). Luego se reformó la estructura del sector y se creó la Empresa Estatal de Telecomunicaciones

(EMETEL), manteniendo los servicios básicos monopolizados. En 1995 y 1997 se modificó la legislación y se dividió en dos empresas para las dos regiones geográficas denominadas Pacifictel S.A y Andinatel que pasaron a la inversión privada, en agosto del 2009 estas empresas se fusionan y pasaron a formar parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT.EP, (Danny Chóez, 2015)

El Estado busca mejorar el clima laboral de las entidades públicas dentro de un proceso de cambio para llegar a la excelencia. Sencillamente porque cuando existe un buen clima o ambiente en la oficina, todo mejora, caso contrario, los procesos de la entidad y las relaciones entre colaboradores se debilitan, es decir una persona pasa la mayor parte de su tiempo en su ámbito laboral, se podría decir que al día invierte 8 horas trabajando, es decir 40 horas a la semana, 160 horas al mes y al año 1.920 horas. Una de las causas que aquejan el clima laboral es la limitada o mala comunicación entre niveles jerárquicos con mandos medios, lo cual hace que la transferencia de información sea ineficiente y afecte a la toma correcta de decisiones. La escasa capacitación también es otro factor que influye en el deterioro del clima laboral, puesto que al tener colaboradores con pocos conocimientos teóricos- prácticos, hace que los grupos que no están preparados sientan inconformidad con aquellos que si lo están.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., creó políticas para el desarrollo eficiente, la creación de nuevas funciones dentro de los diferentes departamentos, y esto ha provocado que el personal se vea abocado a un cambio del clima laboral.

Al detectar que existe insatisfacción laboral en los miembros de la organización, la misma que se refleja en el descontento con que ejecutan sus labores diarias, se ha visto la necesidad de realizar una evaluación y un análisis del clima laboral de la empresa, con el fin de determinar la relación existente entre el mismo y los factores motivacionales.

Estos factores se expresan fundamentalmente en: factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria o participativa); factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistemas de comunicación, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, entre otros); y, las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros), es decir en la cultura y los valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, que estimulen a los individuos y a los grupos a ser eficaces.

El clima laboral, sin duda influye en la evaluación de desempeño, es decir los aspectos internos de la organización conducirán a despertar diferentes clases de motivación o en términos más prácticos, mejorar la experiencia del cliente. Por otro lado no dan cumplimiento a la visión empresarial, esto se debe a que los factores comportamentales no permiten evidenciar las competencias requeridas de los puestos de trabajo, provocando que exista deficiencia en la comunicación por ende no existe trabajo en equipo integrado a la orientación al servicio.

Lo que incide en que los trabajadores opten por comportamientos de rutina que afectan su rendimiento diario.

Formulación del problema científico

¿Cómo influyen los indicadores de desempeño en el clima laboral del personal de CNT EP Provincia De Santa Elena, Año 2016?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Analizar los indicadores de la evaluación de desempeño que impactan en el clima laboral dentro de la empresa CNT EP Provincia De Santa Elena, Año 2016

Objetivos Específicos

- Identificar los factores vinculados al clima laboral de CNT EP Provincia De Santa Elena.
- Comparar los indicadores de gestión que permiten medir el cumplimiento de los objetivos propuesto de la empresa.
- Analizar el desarrollo del clima laboral en los procesos de evaluación de desempeño.

Justificación

El clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones merece especial atención por ser un factor que viabiliza el correcto desarrollo de las actividades de la institución, por tal razón, el presente estudio de investigación tiene como fin de mejorar el entorno laboral, de tal forma que los empleados se sientan motivados al momento de brindar su servicio a la colectividad.

Se fundamenta en la comprobación de factores que influyen en el comportamiento de sus colaboradores, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación, rendimiento profesional, satisfacción del cliente, cumplimiento de las ventas, nivel del servicio, para lograr una evaluación de desempeño adaptados a un cambio acelerado y mejorando la experiencia del cliente con el objetivo de incrementar el mercado y fidelizar al usuario.

Se busca ser más competitivo por medio de promesas de valor brindando información oportuna, resolviendo problemas, ofreciendo un servicio de calidad, por otra parte el indicador de gestión permite medir el cumplimiento de los objetivos y vincular los resultados de desempeño, en el desarrollo organizacional fortalecen el incremento de calidad, el rediseño de estructuras, planificación estratégica, cambios en el entorno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejora de sistemas de retribución, comunicación interna y externa.

Hipótesis

Los indicadores de desempeño laboral afectarían significativamente en el clima laboral de la empresa CNT-EP.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. CLIMA LABORAL

El clima laboral es el ambiente en el que se desarrollan las personas dentro de una organización, depende mucho de todo el entorno que rodea al colaborador y como este influye en su comportamiento, sea este ambiente interno (empresa) o externo (personal). Una persona motivada siempre será una persona productiva por ende se enfoca en resultados, en cumplir objetivos y esto es una gran fortaleza para toda empresa o institución.

En un artículo del diario Extra de Argentina, la periodista (Arce Von, 2015) afirma:

Si a uno le preguntan qué es lo mejor para que una empresa trabaje bien y tenga mayor productividad, la respuesta inmediata va a ser: quitar la burocracia, la corrupción, aumentar la eficiencia. Quitar la corrupción no suena como algo tan difícil de hacer (a menos que uno esté involucrado en ella) y con varios equipos de trabajo o con varias personas de confianza se pueden facilitar aquellos procedimientos que funcionaban como trabas burocráticas. Pero al restar la corrupción y la burocratización, esto lleva a la eficiencia.

Ella destaca la importancia de quitar ciertas barreras en instituciones públicas para mejorar la eficiencia y por lo tanto el clima laboral.

Dentro de una empresa que brinda servicios es importante considerar algunos factores que se encuentran relacionados con el desempeño laboral, los cuales son: la satisfacción del colaborador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación.

El clima laboral juega un papel fundamental en el logro de una mayor eficiencia en la institución, de esto depende la forma en que los trabajadores perciban su ambiente laboral, rendimiento, productividad, satisfacción, así mismo el clima laboral mostrado en la investigación debe visualizarse como una situación real y única para el mejoramiento de las relaciones entre los trabajadores de la Agencia CNT EP Esmeraldas Centro. (Sandoval, 2016)

El clima organizacional es muy importante para cualquier empresa en la que se fomenta el trabajo en equipo. Y estoy convencida que la responsabilidad de conseguir un buen clima organizacional empieza por la dirección o gerencia de la empresa, que debe hacer lo posible para que sus empleados estén cómodos y satisfechos en sus puestos de trabajo, motivados con su empleo y en definitiva contentos de asistir diariamente a la organización para que la empresa obtenga los objetivos que persigue.” (Montero, 2015)

Hay diversos factores o variables que afectan la motivación dentro de las organizaciones, García (2005), menciona: “Las características individuales son: los intereses, actitudes y necesidades que una persona trae a una organización y que difieren de las de otras personas, por tanto, sus motivaciones serán distintas”.

Las características del trabajo: son aquellas inherentes a las actividades que va a desempeñar el empleado y que pueden o no satisfacer sus expectativas personales.

Las características de la situación de trabajo: son los factores del ambiente laboral del individuo, factores estos que se traducen en acciones organizacionales que influyen y motivan a los empleados". (p. 115).

(Brunet, 2011) Considera:

Los orígenes de este concepto no están siempre claros en las investigaciones. Frecuentemente se le confunde con la noción de cultura y, algunas veces, de liderazgo y los determinantes del clima no son siempre tan explícitos como sus efectos. De todas formas, analizando la documentación sobre este tema, parece que el concepto de clima organizacional está constituido por una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento que son subyacentes a las investigaciones efectuadas y que jamás se definen claramente.

1.2.EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Evaluar constantemente a la organización es importante porque permite determinar el nivel de conocimiento en cuanto a aptitudes y también de actitudes que los colaboradores mantienen y aportan al crecimiento de la empresa. Así mismo se pueden realizar con esas evaluaciones programas de incentivos, acciones correctivas o algún proceso que permita mejorar de manera efectiva el clima laboral.

Según Chiavenato (2011): "La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de

desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona".

También afirma que "La evaluación de desempeño es un proceso que mide el desempeño del empleado. El desempeño del empleado es el grado en que cumple los requisitos de su trabajo".

1.2.1 Indicadores de la evaluación de desempeño

1.2.1.1 Satisfacción del cliente

(Roberto Andrade, 2015) afirma: "Es un proceso a través del cual el cliente percibe la satisfacción de su necesidad, por lo que debe conseguir que el cliente este satisfecho del servicio o producto".

Según la norma ISO (ISO 9001, 2005) define la satisfacción del cliente como "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos", es decir el nivel de satisfacción que se lleva el cliente de los servicios que se brindan en una organización. Esta norma es la más idónea para ajustarse a reglamentaciones de índole internacional para la mejora de procesos.

1.2.1.2 Medición de la satisfacción

(G. Vavra, 2015) Indica: "Es un proceso que encaja en la globalidad de los procesos de calidad de su organización. Si tiene a su cargo la iniciativa global de calidad, le costará tener una perspectiva y alcanzar logros."

1.2.1.3 Cumplimiento de metas

(Benjamin Franklin, 2016) menciona: “Proporcionar métodos sistemáticos a quien efectuó la evaluación con el objetivo de que pueda reflexionar seriamente sobre las fortalezas y debilidades del personal a su cargo”.

1.2.1.4 Nivel de conocimiento

(Benjamin Franklin, 2016) indica: “En este caso la evaluación a los empleados se la debe realizar a todo el equipo que conforma la organización, sí que están realizando bien su trabajo ya que de otra manera deben corregir las falencias que tiene cada empleado”.

1.2.1.5 Nivel de servicio

(Brry Render, 2016) Afirma: “Se determina un nivel de existencias de seguridad para cada nivel de servicio, cuando aumenta el nivel de servicio la existencia de seguridad aumenta a una tasa de crecimiento, es decir los niveles de servicios son mayores.” Es la relación entre el número de clientes atendidos antes de 15 minutos y el número total de clientes que visitaron el punto de atención.

1.2.1.6. Inconsistencias

(Pedro Palacios, 2016) “Incumplimiento de políticas referentes al registro de datos del cliente, datos para débitos automáticos que afectan directa o indirectamente la relación entre la CNT EP y los clientes, adicionalmente las causales de NO INSTALACION reportadas o imputables a la gestión del colaborador del área comercial.”

TABLA N° 1

Puntos de Atención

REGIÓN	PROVINCIA	AGENCIA	VISTAS	NCA	NCA<15	NCA Nivel de <IM Servicio	Abandono	Tasa de Abandono	TPA	TPE	Estaciones Atendiendo
RG5	SANTA ELENA	LA LIBERTAD	5511	5133	4199	139	8180%	378	6.86%	0.08:15	12 3 4 5
RG5	SANTA ELENA	SALINAS	1791	1651	1093	96	66.20%	140	7.82%	0.13:29	12
RG5	SANTA ELENA	SANTA ELENA	2139	2102	1702	12	80.97%	37	1.73%	0.07:17	12

Autor: CNT

Fuente: CNT

1.2.1.7 Responsabilidades del evaluador

(G. Vavra, 2015) Manifiesta: “Estar en cumplimiento de sus funciones 3 meses antes a la fecha de evaluación. Si se encuentra ausente o posee un tiempo menor, la evaluación la realizará conjunta con el inmediato superior”.

Ejecutar la evaluación de forma objetiva, justa, imparcial y coherente.

Ejecutar las evaluaciones y remitir las mismas con las respectivas firmas, principalmente las evaluaciones con calificaciones de regular y deficiente.

Poner en conocimiento del evaluado de manera inmediata el resultado de la evaluación y brindar retroalimentación.

1.2.1.8 Condiciones aplicadas al evaluado

(Carlos Rodriguez , 2016) indica: “Estar en ejercicio de las funciones, 6 meses anteriores a la fecha de evaluación. Los servidores que poseen 3 meses o más, encargados o subrogando una posición, serán evaluados conforme el cargo que está desempeñando”.

Servidores que se reintegran de licencias con y sin sueldo serán evaluados en un período de 3 meses de encontrarse cumpliendo sus funciones.

Si ha laborado en dos o más unidades o procesos, por un tiempo de al menos 3 meses, el servidor será evaluado por el jefe inmediato del área donde se encuentre.

Los servidores que se encuentren encargados o subrogando, serán evaluados conforme al cargo que estén desempeñando.

1.2.1.9 Apelación

(Marquez Mena, 2015) indica: “Proceso en el cual, el colaborador de manera oficial presenta su inconformidad al resultado de la Evaluación del Desempeño obtenida al Gerente Nacional. Esto será basado en la normativa legal vigente de la empresa”

El Manual de Evaluación de desempeño, CNT 2014, indica lo siguiente:

Proceso en el cual, el colaborador de manera oficial presenta su inconformidad al resultado de la Evaluación del Desempeño obtenida, al Gerente Nacional De Desarrollo Organizacional, Una vez que conozca el resultado de su Evaluación del Desempeño, el colaborador tiene 3 días para apelar a través de un documento formal.

1.2.1.10 Argumento legal.

(NORMA TÉCNICA DE CALIFICACIÓN DE SERVICIOS Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO, 2008)

Del Subsistema de Evaluación del Desempeño.- La evaluación del desempeño consiste en un mecanismo de rendición de cuentas programada y continua, basada en la comparación de los resultados alcanzados con los resultados esperados por la institución, por las unidades organizacionales o procesos internos y por sus funcionarios y servidores, considerando las responsabilidades de los puestos que ocupan.

Regula desde la perspectiva de los recursos humanos, calificación que será complementaria a los resultados alcanzados desde la dimensión de la institución, de las unidades o procesos internos y/o el grado de satisfacción de los ciudadanos y/o de los usuarios de bienes o servicios públicos.

El fin de la evaluación del desempeño será que la institución, las unidades o procesos internos y sus funcionarios y servidores, tengan una visión consensuada y de conjunto que genere condiciones para aplicar eficientemente la estrategia institucional, tendiente a optimizar los servicios públicos que brindan los funcionarios y servidores; y volverlos más productivos, incrementando al mismo tiempo la satisfacción de los ciudadanos.

1.2.2 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1.2.2.1 INDICADORES DE GESTIÓN

(NORMA TÉCNICA DE CALIFICACIÓN DE SERVICIOS Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO, 2008)

1.2.2.1.1 Indicadores estratégicos. Constituyen parámetros de medición que permiten evaluar la efectividad, oportunidad y calidad en el cumplimiento de las actividades esenciales planificadas, procesos, objetivos, planes, programas y proyectos. Se definirán indicadores y metas (relacionadas con la construcción de productos, servicios o proyectos), a fin de cuantificar el nivel de cumplimiento de los compromisos sean estos a corto, mediano o largo plazo. Estos campos los tiene que determinar cada Institución acorde a la naturaleza de su gestión en el Formulario SENRES-EVAL-01.

Además, el formulario cuenta con un campo predeterminado, que contempla que si los servidores a más de cumplir con la totalidad de las metas y objetivos asignados para el período que se va a evaluar, se adelantan y cumplen en lo que sea factible, con metas y objetivos previstos para el siguiente período de evaluación, se le acreditará un solo puntaje adicional.

1.2.2.1.2 Indicadores de negocio.- Este factor mide el nivel de aplicación de los conocimientos en la ejecución de las actividades esenciales, procesos, objetivos, planes, programas y proyectos.

Estos campos no son predeterminados en el Formulario SENRES-EVAL-01, los tiene que determinar cada Institución acorde a la naturaleza de su gestión.

1.2.2.1.3 Indicadores de desarrollo organizacional.- Es el nivel de aplicación de las destrezas a través de los comportamientos laborales en la ejecución de las actividades esenciales del puesto, procesos, objetivos, planes, programas y proyectos en los procesos institucionales, medidas a través de su relevancia (3 alta, 2 media, 1 baja), y el nivel de desarrollo.

Para la aplicación de las destrezas juegan un papel fundamental varios factores que se debe tomar en cuenta, tales como la formación académica, la experiencia laboral, perfeccionamiento en sus labores, entre otras.

El Formulario SENRES-EVAL-01 cuenta con campos determinados y permite

que las instituciones incluyan otros acorde a la naturaleza de su gestión.

1.2.2.2 FACTORES COMPORTAMENTALES

1.2.2.2.1 Comunicación

Según Vadillo (2008) expone:

La comunicación es un factor básico y dinámico para cualquier organización y, si se sabe utilizar, la solución a una gran parte de sus problemas. Una buena comunicación facilita la transmisión de aspectos generales de la organización, la coordinación de las actividades entre los departamentos, la toma de decisiones, dar instrucciones, recibir sugerencias, favorecer la participación e integración del personal, entre otros. Aspectos que están directamente relacionados con la mejora de la eficacia, seguridad y satisfacción personal.

1.2.2.2.2 Trabajo en equipo

(NORMA TÉCNICA DE CALIFICACIÓN DE SERVICIOS Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO, 2008)

El trabajo en equipo es el interés que tiene el servidor para gestionar y cooperar de manera coordinada con los demás miembros del equipo, unidad, o institución para incrementar los niveles de eficacia, eficiencia de las tareas encomendadas y generar nuevos conocimientos y aprendizajes compartidos.

Dentro de cada Institución, es clave el trabajar unidos por un mismo objetivo, ya sea micro o macro, el fin es unir fuerzas para cumplir metas planteadas, y solo trabajando en equipo, se unifican las fortalezas y se crean oportunidades.

1.2.2.2.3 Integridad

Joaquín Garralda. Profesor. IE Business School, afirma:

La integridad también se confirmaba como el valor más incluido entre los valores del grupo de empresas pertenecientes al sector financiero, ya que 9 de las 17 compañías consideradas (el 53%) lo explicitaba como uno de sus valores. A partir de estos datos, nos podemos preguntar sobre las razones de la utilización de la integridad como valor de la empresa y si tiene algún tipo de impacto sobre el comportamiento de sus empleados y directivos. Aunque este significado puede ser compartido por la mayoría de las personas a las que se les sugiere la definición, hay zonas grises cuando lo aplicamos en la práctica, ya que algunos comportamientos pueden ser considerados como íntegros por unas personas y por otras no.

El valor de la integridad no depende del factor empresa, depende del factor humano, es decir cada persona tiene o no este valor de ser íntegro, por esto es muy importante en la selección de personal, incluir pruebas psicológicas y psicosociales que permitan determinar los valores de cada persona que ingresará a la empresa, el valor de la integridad va a permitir que los procesos se den de forma transparente.

1.2.2.2.4 Orientación al servicio

(Palacios Plaza, 2015) afirma: “Son factores que permiten evidenciar las competencias requeridas para un puesto, reflejadas a través de comportamientos observables”.

(Morán Valverde, 2015) menciona: “El talento creativo requiere de la existencia de un propósito bien definido con el fin de poder ser empleados con efectividad. No son adecuados los conceptos como informar ganancias y crecimiento”.

1.2.2.3 FACTORES DE PUNTAJE ADICIONAL

1.2.2.3.1 Responsabilidad social

La responsabilidad Social para los autores Robbins y Coulter (2002) Afirman: “La obligación de un negocio, más allá de la requerida por la ley y la economía, de buscar metas a largo plazo que sean buenas para la sociedad”.

1.2.2.3.2 Seguridad y salud ocupacional

Cortés (2002), menciona: “La seguridad del trabajo es el conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes”.

Por su parte, Hernández, Zúñiga Malfavon (2003), plantean: “La seguridad de trabajo es la aplicación racional y con inventiva de las técnicas que tienen por objeto el diseño de instalaciones, equipos, maquinarias, procesos y procedimientos de trabajo; capacitación, adiestramiento, motivación y administración de personal”.

1.2.2.3.3 Estudios especiales

Reconocen el aporte de los servidores en planes, programas o proyectos de interés institucional vinculados con el desarrollo organizacional

TABLA N° 1 Factores de puntaje adicional

Responsabilidad Social Comité de Responsabilidad Corporativa Voluntariado Social (Proyectos Internos) 2 PUNTOS	Seguridad Industrial y Salud Ocupacional Participación en Comité y Subcomités SISO (más de 6 meses) 2 PUNTOS	Innovación y Mejora Continua Participación en Proyectos de Mejora Continua e Innovación 2 PUNTOS	Estudios especiales Estudios de interés institucional no subvencionados por la CNT y relacionados con el puesto del colaborador 2 PUNTOS
--	---	---	---

Autor: CNT

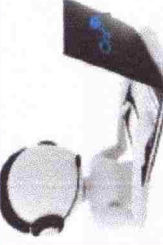
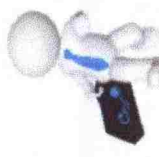
Fuente: CNT

1.2.2.11 Modelos de evaluación de desempeño.

Dentro de la empresa CNT-EP, se utilizan diferentes modelos de evaluaciones de desempeño según el área y cargo al que pertenece el colaborador, así podemos mencionar los siguientes:

- Modelo Core
- Modelo Soporte y
- Modelo Gobernante

TABLA N° 2 Modelos de evaluación de desempeños

Técnica	Comercial	Contact Center	MODELO SOPORTE*	MODELO GOBERNANZA*
 • ASISTENTES • Zona Integral • TÉCNICOS • Integral • RESPONSABLES • Accesos • JEFES • Zona Integral) • Técnico Provincial	 • ASISTENTES • Puntos de Presencia • Servicio al Cliente • Custodio • Back Office • Ventas Directas • Proyectos Urbanísticos • ANALISTAS • Post Venta • Vendedor • Supervisor de Puntos de Presencia • JEFES • Zonal • Comercial Provincial • Proyectos Urbanísticos • Ventas Directas • Post Venta	 • ASISTENTES / OPERADORES / RESPONSABLES / SUPERVISORES • Back Office • Portabilidad y Roaming Masivos • Campañas Específicas • Canal Virtual • Contact Center • Operación Outsourcing • Ventas • SAC • JEFES • Campañas Específicas • Canal Virtual • Servicio al Cliente • Outsourcing • Ventas	 TODOS LOS DEMÁS CARGOS QUE NO ESTÁN INCLUIDOS EN EL MODELO CORE Y GOBERNANZA	 • GERENTES NACIONALES • GERENTES DE ÁREA • GERENTES COORDINADORES • ADMINISTRADORES PROVINCIALES Y REGIONALES 

* La información de los cargos es referencial y puede estar sujeta a cambios.

Autor: CNT
Fuente: CNT

TABLA N° 3 Modelos de evaluación de desempeño 2

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN	MODELO CORE	MODELO SOPORTE	MODELO GOBERNANZA
INDICADORES DE GESTIÓN	Indicadores Estratégicos	Indicadores Estratégicos (Cuadro de Mando)	-	40%
		Experiencia Externa (NPS – Satisfacción)	10%	10%
	Indicadores de Negocio	Indicadores Funcionales	-	40%
	Indicadores de Desarrollo Organizacional	Experiencia Interna	20%	10%
FACTORES COMPORTAMENTALES	Factores Corporativos	-	40%	-
	Factores Funcionales	-	25%	-
FACTORES DE PUNTAJE ADICIONAL (+)		Máximo 4 (+)	Máximo 4 (+)	-
TOTAL PORCENTUAL		100%	100%	100%

Autor: CNT
Fuente: CNT

CAPITULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Mediante la aplicación de la investigación descriptiva-correlacionada, se determinó la causa del problema y cuál es el procedimiento apropiado a ejecutar, también se muestra las variables de la investigación.

El tipo de investigación es mixto, donde se aplican técnicas tanto cuantitativas como cualitativas, se presenta un marco teórico, el mismo que ayudará a indagar, descubrir, y verificar los acontecimientos de la realidad.

Además se muestra los resultados alcanzados de la investigación que se ha elaborado, donde se observa las características que son más significativas, utilizando criterios sistemáticos que permitieron obtener su estructura o comportamiento de las variables que están en estudio.

La investigación está basada en datos reales, sistemáticos de los fenómenos sociales a través de técnicas estadísticas y matemáticas, el objetivo de la investigación cuantitativa es desarrollar por medio de teorías relativas a los fenómenos.

También se determinó los valores que serán más eficaces en el diseño de la investigación y se recurrió a la investigación cuantitativa, donde se pudo medir los resultados, y así obtener la información requerida.

2.2. Métodos de la investigación

2.2.1. Método de inducción

Se puede afirmar que mediante el método de Inducción aplicado nos permitió analizar los acontecimientos que se generan, mediante diversas observaciones de los mismos, permitiéndonos proponer una conclusión de nuestro problema.

2.2.1.2. Método de deducción

En la presente investigación se aplicó el método deductivo que permitió analizar los acontecimientos yendo de lo general a lo particular, haciendo uso de herramientas e instrumentos que permitan conseguir los objetivos propuestos de llegar al punto o esclarecimiento requerido, el objetivo principal es llegar a conclusiones que permita hacer un análisis ordenado coherente de la causa que provocan el problema.

2.3. Población y muestra

La población se consideró a los clientes internos y externos, como internos se ha considerado al número de empleados.

TABLA N° 5 POBLACIÓN

SEGMENTO	CANTIDAD
Empleados	11
Clientes	1055

Autor: Veronica Trujillo

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P.

Se aplica la fórmula de la población finita

$$n = \frac{z^2 p \cdot q \cdot N}{e^2 (N - 1) + z^2 p \cdot q}$$

DONDE:

n= tamaño de muestra

Z= nivel de confianza 1.96

p= probabilidad que se cumpla 0.5

q= probabilidad que no se cumpla 0.5

e= margen de error probabilidad de consumo 0,05

$$n = \frac{1055^2 (0.5 \cdot 0.5)}{0.5^2 (1055 - 1) + 1.96^2 (0.5 \cdot 0.5)}$$

$$n = 290$$

El número de encuestas que se realizaron es de 290 clientes

Para el diseño de la muestra se aplicó el método probabilístico aleatorio simple, el cual indica que es un proceso que brinda a cada uno de los trabajadores tener la misma probabilidad de ser encuestados.

2.4. Diseño de recolección de datos

2.4.1. La entrevista

Para recopilación de datos se diseñó el cuestionario para la entrevista la cual fue realizada al Jefe Comercial, puesto que es la parte fundamental del estudio y que aportará con su criterio.

Las interrogantes están estructuradas en base a preguntas abiertas que permitan obtener la mayor información posible y conocer de primera mano la información que se requiere para el proyecto y guiándonos por medio de los autores mediante el marco teórico.

2.2.2.4. La encuesta

La herramienta que se utilizó en la investigación fue la encuesta, la cual se la aplicó a los clientes con el objetivo de analizar parámetros importantes en relación a la buena atención, oportunidad y veracidad, y sobre todo en la celeridad y grado de satisfacción de lo requerido, esto para determinar cómo influye el clima laboral en el desenvolvimiento del empleado, lo que determinará que este tenga una buena o mala evaluación de desempeño. Para el diseño del cuestionario se utilizó preguntas dicotómicas y de opción múltiple las cuales aportaron a la recopilación de datos de forma más directa y precisa para la interpretación.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS DE DATOS.

3.1 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL JEFE COMERCIAL DE CNT SANTA ELENA.

¿Fomenta el cumplimiento de los valores empresariales?

La CNT EP fomenta siempre los valores empresariales a través de los productos que ofrece para sus clientes tanto internos como externos.

¿El empleado es evaluado para conocer cuántas ventas ha realizado al mes?

Cada semana se envía un archivo Excel con el avance de las ventas por asesor adicional cuentan con accesos a un sistema interno de la empresa en el cual pueden visualizar que producto tiene menos producción y presten la debida atención.

¿Notifican a los trabajadores sobre la evaluación de desempeño?

Se notifica al asesor sobre la evaluación de desempeño a través de correo interno, intranet o de su jefe inmediato o Supervisor.

¿Quiénes pueden apelar?

Los colaboradores que obtengan calificaciones de Regular y Deficiente.

¿En qué tiempo puede presentar para presentar la apelación?

Una vez que conozcan el resultado de su Evaluación de Desempeño, el colaborador tiene 3 días para apelar a través de un documento formal.

¿Los procesos están relacionados con el cumplimiento de la misión, visión, objetivos organizacional?

Todos los procesos tienen relación entre si pues son la base de la Corporación y sobre la cual se debe regir los sistemas que maneje el cliente interno.

3.2 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CNT EP

1.- ¿Considera que recibe un nivel de supervisión adecuado y oportuno?

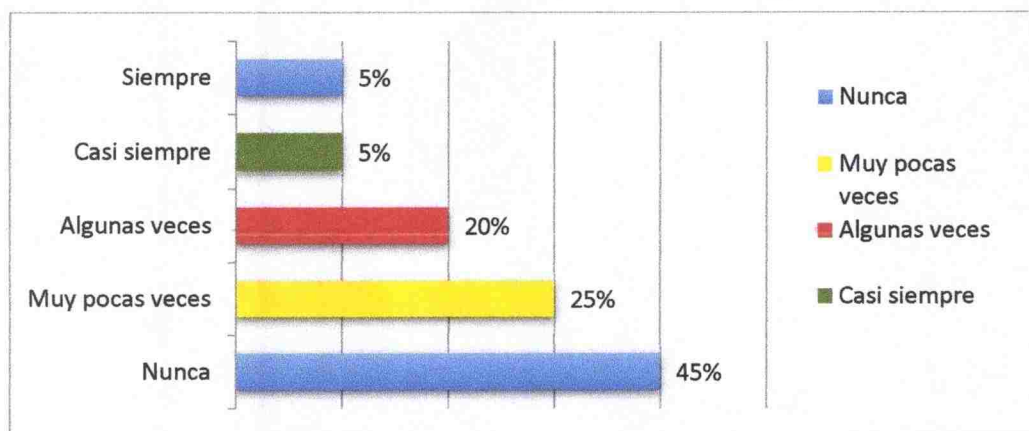
TABLA N° 6

ITEM	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Nunca	4	45%
	Muy pocas veces	3	25%
	Algunas veces	2	20%
	Casi siempre	1	5%
	Siempre	1	5%
	TOTAL		100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

GRÁFICO N° 1



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

El 45% de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones consideran que nunca reciben un nivel adecuado y oportuno de parte de supervisión, este indicador demuestra que la línea de supervisión se encuentra en niveles de rechazo de casi la mayoría y si se le agrega el 25% que ha asegurado que muy pocas veces reciben una adecuada supervisión, quiere decir que este proceso está fallando de manera considerable, por lo que hay que trabajar en esta área.

2.- ¿Considera que la toma de decisiones se realiza de manera óptima?

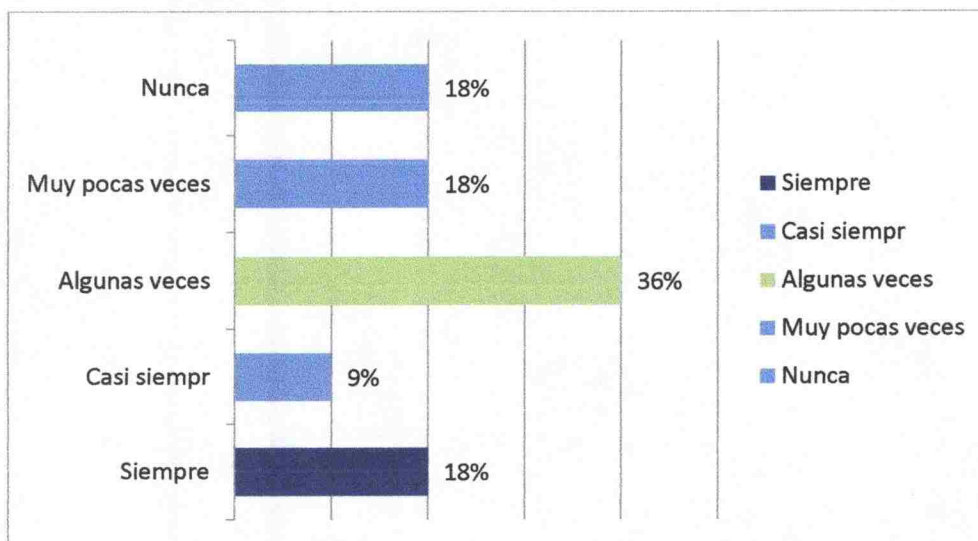
TABLA N° 7

ITEM	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	Siempre	2	18%
	Casi siempre	1	9%
	Algunas veces	4	36%
	Muy pocas veces	2	18%
	Nunca	2	18%
	TOTAL	11	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

GRÁFICO N° 2 Los superiores permiten tomar decisiones



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

De los trabajadores encuestados el 64% manifiestan que la toma de decisiones es poco participativo, esto lo realizan solo los niveles de supervisión y mandos altos, un 9% considera que es participativo, debido a que representan este grupo de toma de decisiones, y hay dos grupos igualitarios que consideran que es muy participativo o nada participativo, con un 18% cada uno, en la cual se reflejan colaboradores tanto de niveles jerárquicos como de mandos bajos que no representan en la toma de decisiones.

3.- ¿Considera que las actividades que realiza en el puesto de trabajo son de acuerdo a su perfil?

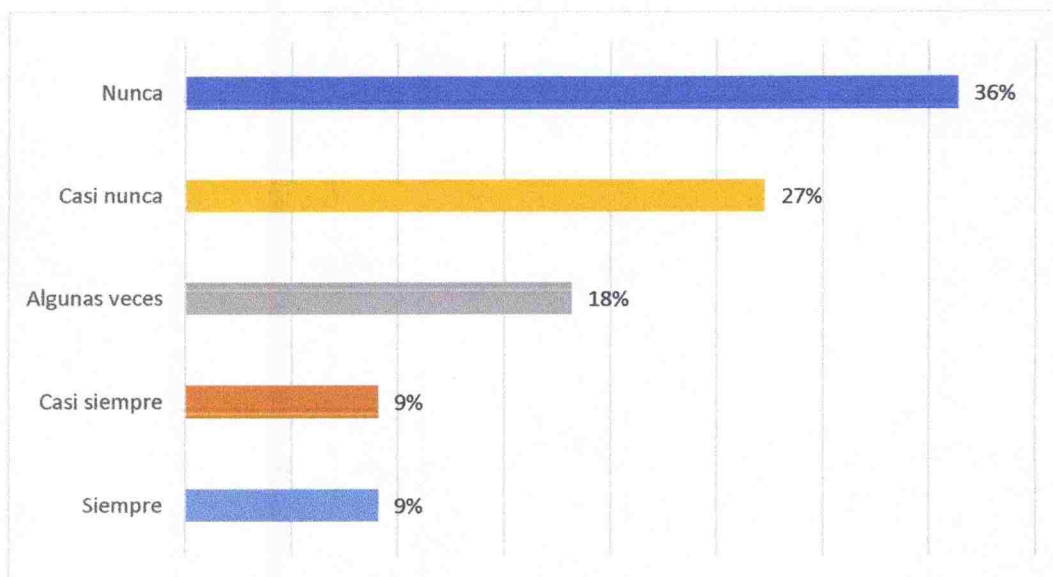
TABLA N° 8

ITEM	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Siempre	1	18%
	Casi siempre	1	9%
	Algunas veces	2	9%
	Muy pocas veces	3	27%
	Nunca	4	36%
	TOTAL	11	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

GRÁFICO N° 3



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

Un gran número de colaboradores (36%) encuentran no adecuadas las actividades que realizan en su puesto de trabajo, esto implica una insatisfacción por parte de los colaboradores dentro de la empresa. De igual manera si se agrega el 27% que indica que casi nunca está de acuerdo con las actividades que realiza, se está considerando la mayoría del grupo, lo que no aporta de manera positiva al clima laboral.

4.- ¿Ha considerado la opción de buscar otro empleo?

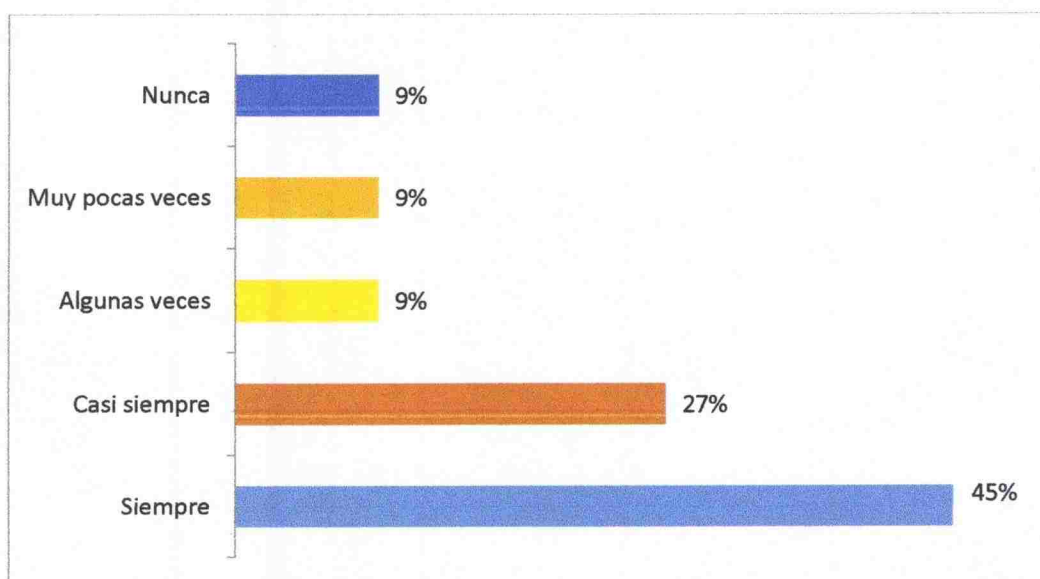
TABLA N° 9

ITEM	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Siempre	5	45%
	Casi siempre	3	27%
	Algunas Veces	1	9%
	Muy pocas veces	1	9%
	Nunca	1	9%
	TOTAL	11	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

GRÁFICO N° 4



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

Las personas que colaboran en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones el 82% consideró que si tuviera la oportunidad de trabajo en otra empresa con el mismo sueldo tal vez lo haría, y esto refleja una grave inseguridad en cuanto al sentido de pertenencia dentro de la organización, el 9% expresa con seguridad que si tuviera la oportunidad de cambiarse a otra institución si lo haría inmediatamente ya que no le gusta el clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones y otro 9% que representa una gran minoría ha indicado que no se cambiaría de trabajo, lo cual es un indicador que refleja una grave situación de insatisfacción dentro de la empresa.

5.- ¿La empresa brinda incentivos a sus colaboradores?

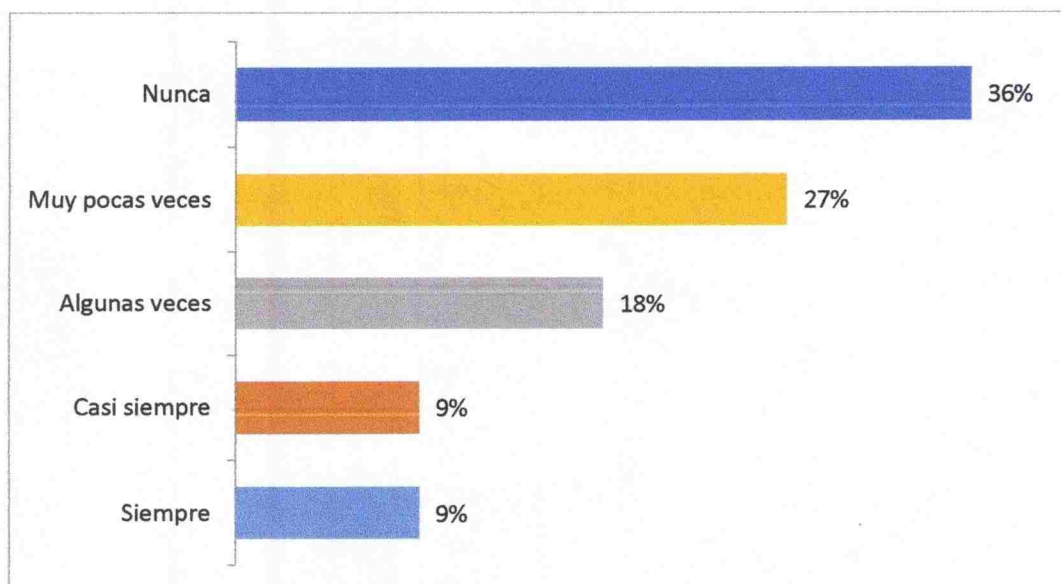
TABLA N° 10

ITEM	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	Siempre	1	9%
	Casi siempre	1	9%
	Algunas veces	2	18%
	Muy pocas veces	3	27%
	Nunca	4	36%
	TOTAL	11	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

GRÁFICO N° 5



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

De los colaboradores el 36% expresa que nunca ha recibido incentivos por parte de sus jefes, mientras que el 27% manifiesta que desde que ingresaron a laborar muy pocas veces han recibido algún incentivo por el trabajo que realizan, y una pequeña minoría afirma haber recibido, esto demuestra no solo la falta de un plan de incentivos por parte de la empresa, sino la falta de motivación que esta genera entre los colaboradores.

6.- ¿Considera que está preparado en caso de una implementación de nuevos sistemas en la empresa?

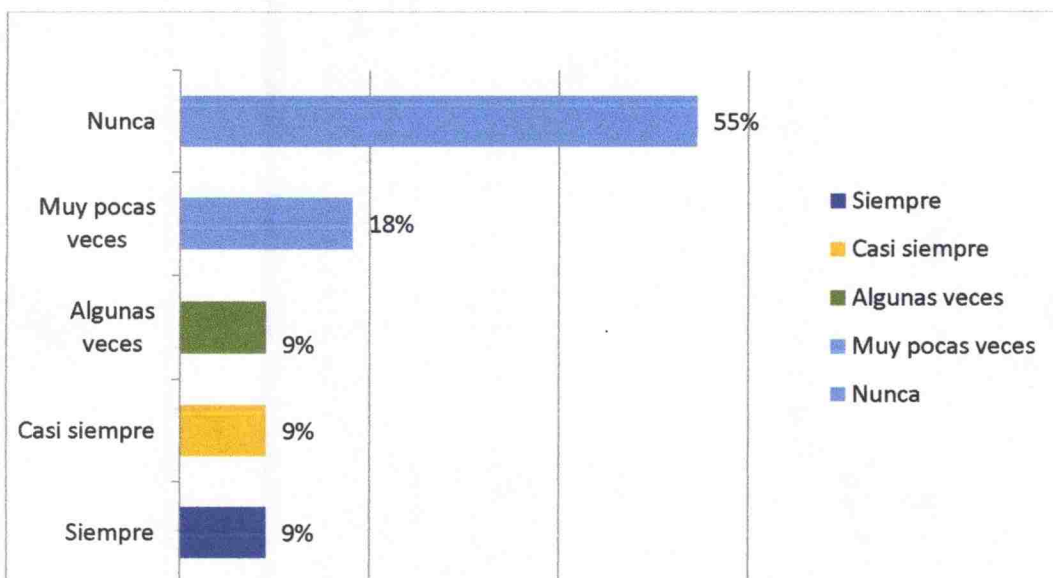
TABLA N° 11

ITEM	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	Siempre	1	9%
	Casi siempre	1	9%
	Algunas veces	1	9%
	Muy pocas veces	2	18%
	Nunca	6	55%
	TOTAL	11	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

GRÁFICO N° 6



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

De las personas encuestadas el 55% asegura no estar preparado para cambios en el sistema de la empresa, estas personas están reacias al cambio por lo que dificulta la innovación y mejora de los procesos, al ser la mayoría hay que iniciar rápidamente con una implementación que fortalezca este aspecto de los colaboradores y que estén preparados para estar en constante cambios y mejoras.

7.- ¿Considera que en las áreas de trabajo se pueda innovar los servicios?

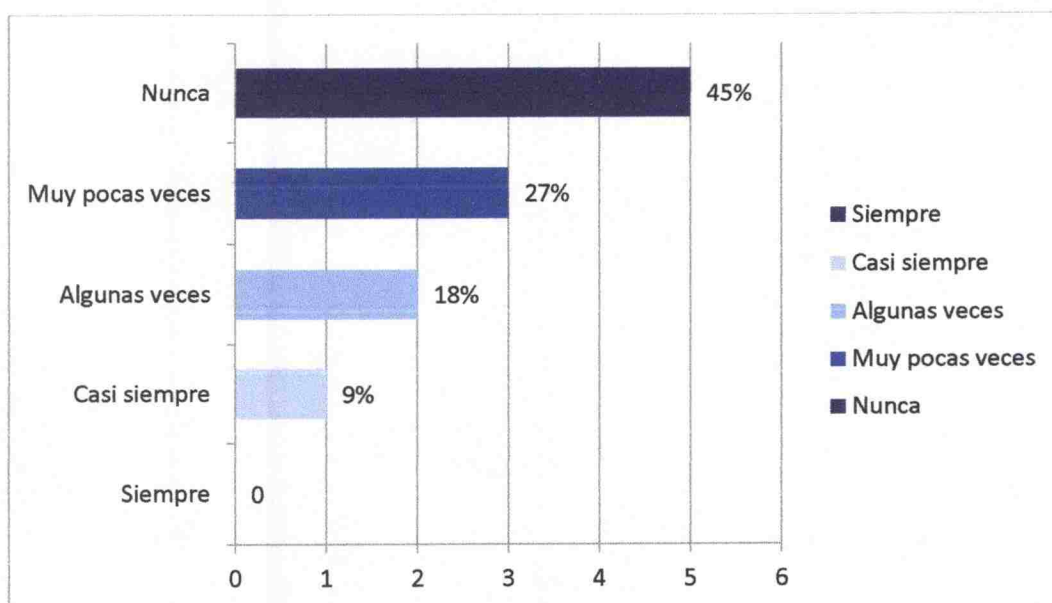
TABLA N° 12

ITEM	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	Siempre	0	0%
	Casi siempre	1	9%
	Algunas veces	2	18%
	Muy pocas veces	3	27%
	Nunca	5	45%
	TOTAL	11	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

GRAFICO N° 7



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

El 46% de los colaboradores, casi la mayoría de los encuestados mantienen una actitud negativa frente al cambio y la innovación, esto es reflejo de la pregunta anterior donde se ha demostrado que el personal en su mayor parte está reacio al cambio y prefieren mantenerse en el mismo sistema aunque esto signifique no avanzar.

8.- ¿Cree usted que la relación laboral entre compañeros es agradable y respetuosa?

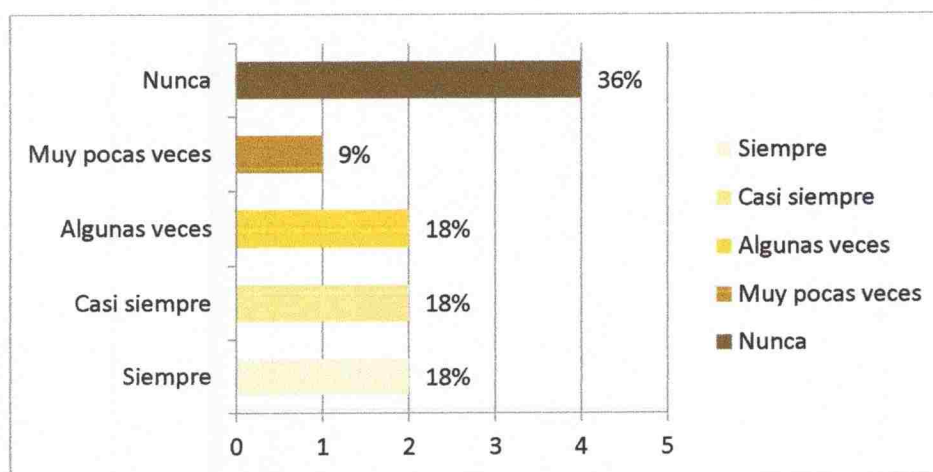
TABLA N° 13

ITEM	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	Siempre	2	18%
	Casi siempre	2	18%
	Algunas veces	2	18%
	Muy pocas veces	1	9%
	Nunca	4	36%
	TOTAL	11	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

GRAFICO N° 8



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

Para el 37% de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones nunca es agradable y respetuosa la relación entre compañeros, esto es un tanto preocupante porque demuestra un problema en el clima laboral, mientras que un grupo de igual cantidad ha considerado que casi siempre, algunas veces o muy pocas veces es agradable la relación entre compañeros. Esto significa que se tiene que trabajar en las relaciones interpersonales de los grupos.

9.- ¿Recibe una asistencia efectiva al momento de presentarse algún problema?

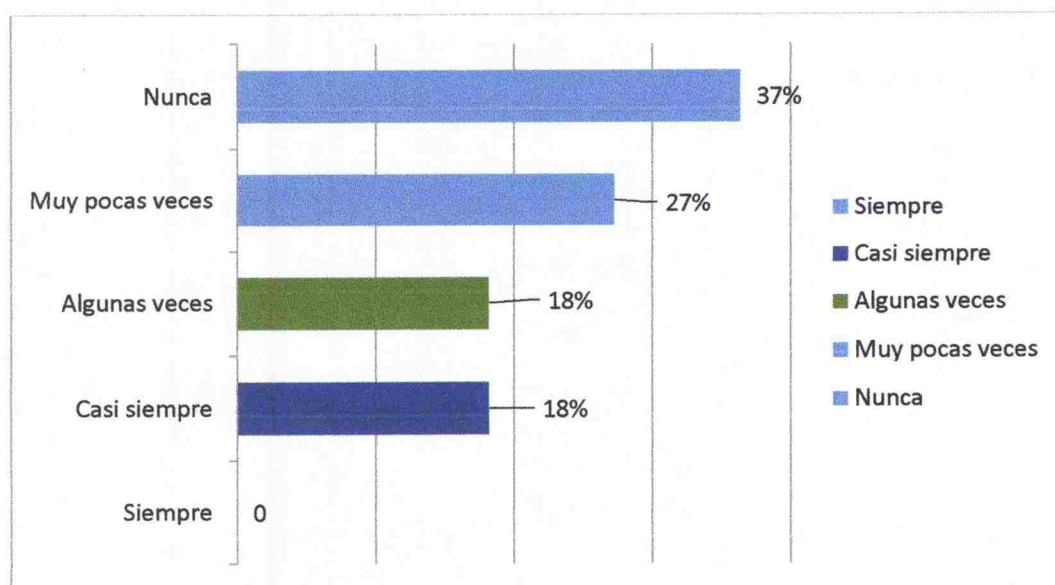
TABLA N° 14

ITEM	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	Siempre	0	0
	Casi siempre	2	18%
	Algunas veces	2	18%
	Muy pocas veces	3	27%
	Nunca	4	37%
	TOTAL	11	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

GRAFICO N° 9



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

Este indicador es algo alarmante, si consideramos que para el 37% de los encuestados no les parece recibir apoyo efectivo al momento de presentárseles un problema, esto se debe a causa de varios factores como falta de comunicación con superiores, falta de liderazgo por parte de jefes departamentales, y poca capacitación, allá es donde se debe apuntar para mejorar estos aspectos.

10.- ¿Considera que las relaciones interpersonales con los superiores es adecuada?

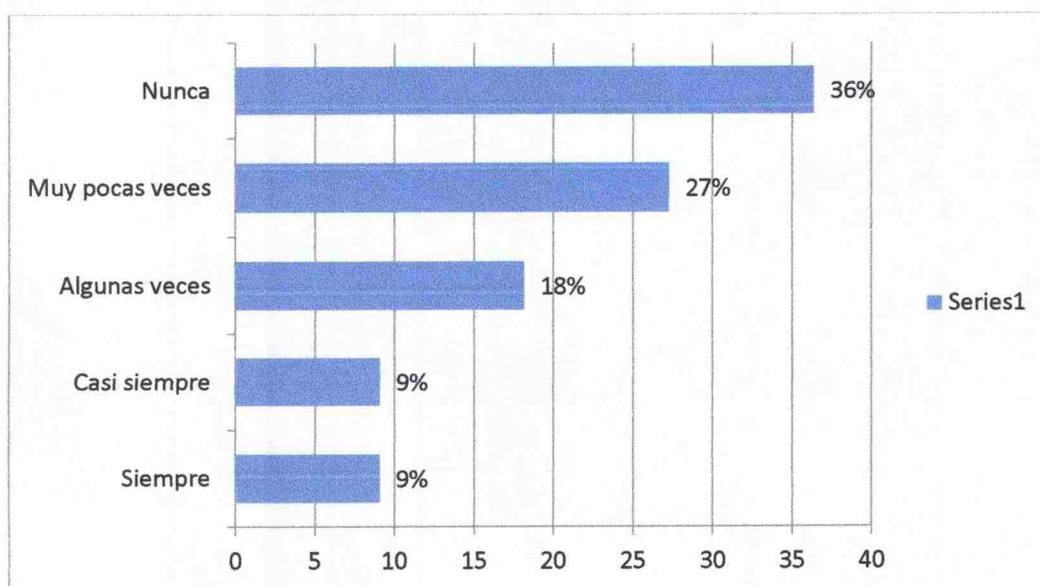
TABLA N°- 15

ITEM	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10	Siempre	1	9%
	Casi siempre	1	9%
	Algunas veces	2	18%
	Muy pocas veces	3	27%
	Nunca	4	36%
	TOTAL	11	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

GRAFICO N°- 10



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

Para el 37% de los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones las relaciones interpersonales con los superiores no son adecuadas, desde aquí parte un problema que es el que está influyendo en la baja de los otros indicadores que se desencadenan a partir de la mala relación de los Jefes con sus subordinados.

Se tiene que trabajar en mejorar la comunicación y el desarrollo de las relaciones interpersonales dentro de la empresa.

11.- ¿Cree usted que el clima laboral que existe en la empresa es positivo?

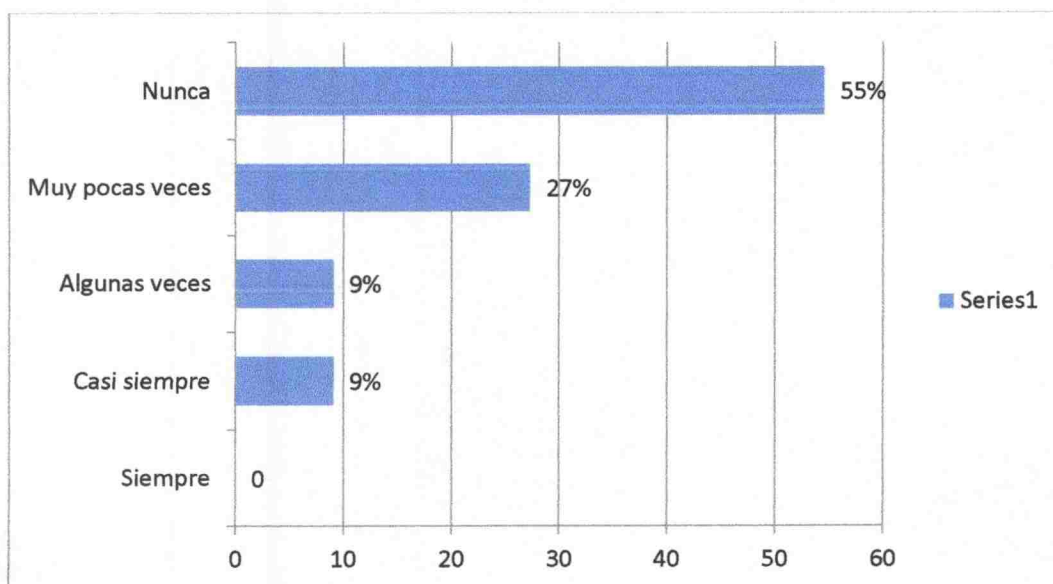
TABLA N°- 16

ITEM	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
11	Siempre	0	0
	Casi siempre	1	9%
	Algunas veces	1	9%
	Muy pocas veces	3	27%
	Nunca	6	55%
	TOTAL	11	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

GRAFICO N°- 11



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

Es importante mejorar rápidamente el clima laboral dentro de la empresa, porque esto desencadena una serie de factores negativos e impiden un desarrollo óptimo de los procesos. El 55% de los colaboradores indicaron no estar a gusto con el ambiente generado dentro de la empresa, por lo que hay que tomar acciones correctivas inmediatas.

12.- ¿La evaluación del desempeño por competencias, tiene un impacto positivo en tu trabajo?

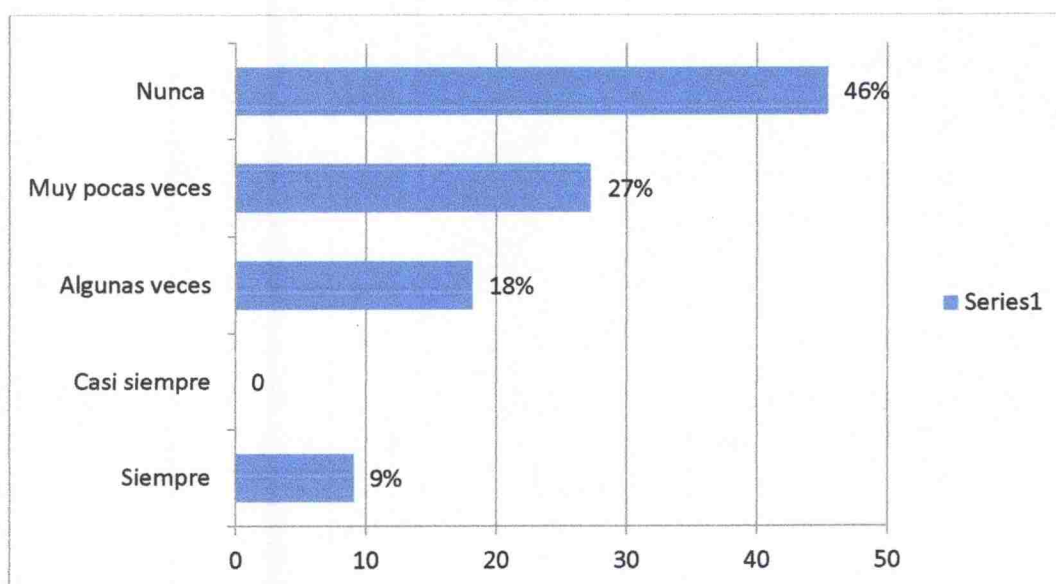
TABLA N°- 17

ITEM	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
12	Siempre	1	9%
	Casi siempre	0	0
	Algunas veces	2	18%
	Muy pocas veces	3	27%
	Nunca	5	46%
	TOTAL	11	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

GRAFICO N°- 12



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

El desconocimiento del aporte positivo de la evaluación de desempeño en los colaboradores es obvio y por esto un 46% piensa que esta evaluación no tiene un impacto positivo en su trabajo, mientras un 27% considera que muy pocas veces lo tiene. Es importante hacer conocer los beneficios de ser evaluados y de recibir feedback para mejorar aspectos y buscar la eficacia dentro de la labor que cada uno realiza dentro de la empresa y aportar al desarrollo del crecimiento de los colaboradores.

3.3 ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA CNT

1.- ¿Recibe un trato amable y cortés cuando asiste a la agencia de CNT?

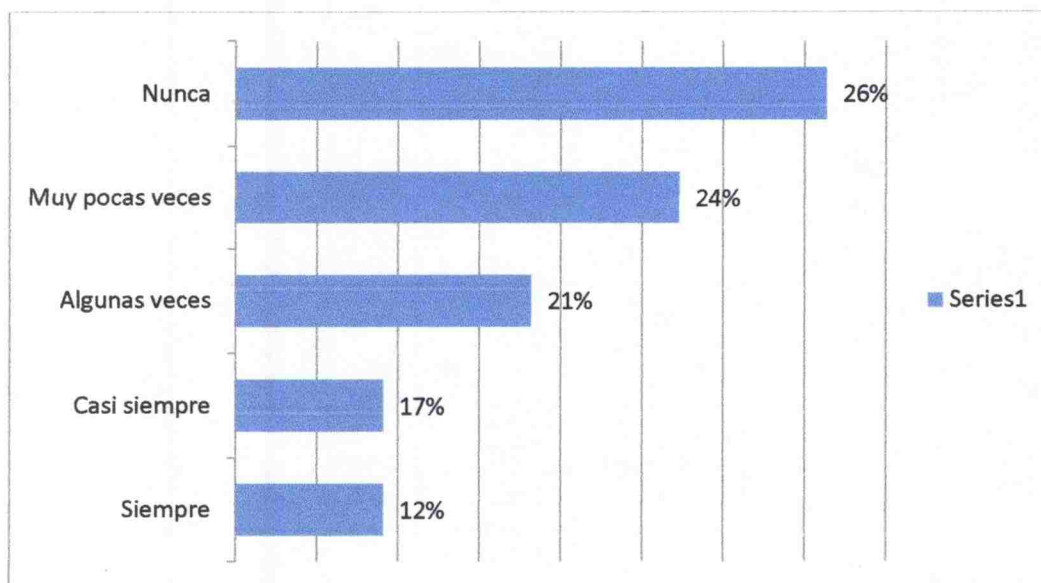
TABLA N°-18

ITEM	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre	60	21%
	Casi siempre	50	17%
	Algunas veces	70	24%
	Muy pocas veces	75	26%
	Nunca	35	12%
	TOTAL	290	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

GRAFICO N°- 13



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

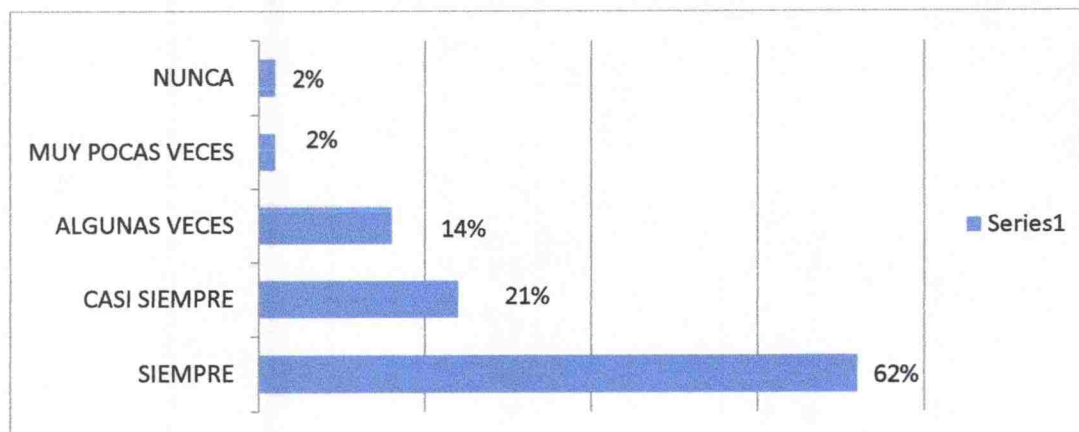
Cuando un personal se desarrolla en un ambiente laboral tenso y poco agradable los resultados se verán reflejados en su productividad, esto refleja este indicador en el cual el 26% solo ha recibido un trato amable muy escasas veces y seguido de un 24% en que algunas veces ha recibido un trato amable y cortes de parte de la agencia, mientras que solo un 21% indica que si ha estado conforme con el trato recibido.

2.- ¿El personal da una imagen de honestidad y confianza?

TABLA N°- 19

ITEM	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	Siempre	180	62%
	Casi siempre	60	21%
	Algunas veces	40	14%
	Muy pocas veces	5	2%
	Nunca	5	2%
	TOTAL	290	100%

GRAFICO N°- 14



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

El 62% de los clientes que fueron encuestados afirmaron que siempre han percibido una imagen de confianza y honestidad, y aunque esto suele ser común en empresas de sector público, no significa que la empresa CNT deba caer en estas estadísticas negativas, por lo tanto es un indicador muy favorable de que la imagen institucional está siendo aceptada por los clientes. Hay que trabajar en ese 14% y 4% que no han tenido la percepción de una imagen honesta y confiable.

3.- ¿Los servicios solicitados han sido atendidos satisfactoriamente en sus visitas a la agencia?

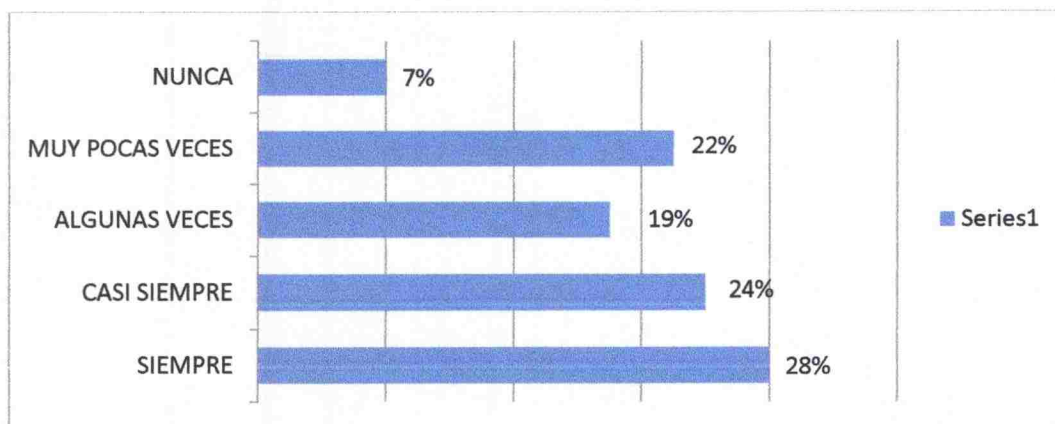
TABLA N°- 20

ITEM	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Siempre	80	28%
	Casi siempre	70	24%
	Algunas veces	55	19%
	Muy pocas veces	65	22%
	Nunca	20	7%
	TOTAL	290	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

GRAFICO N°- 15



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

A pesar de que la mayoría de los clientes han tenido una solución a sus problemáticas dentro de la empresa, aún queda un porcentaje que no está siendo satisfecho con la resolución de casos, hay que analizar donde está el problema y poder dar un servicio óptimo y eficaz.

4.- ¿En sus visitas le dan a conocer todos los productos y servicios que brinda la empresa?

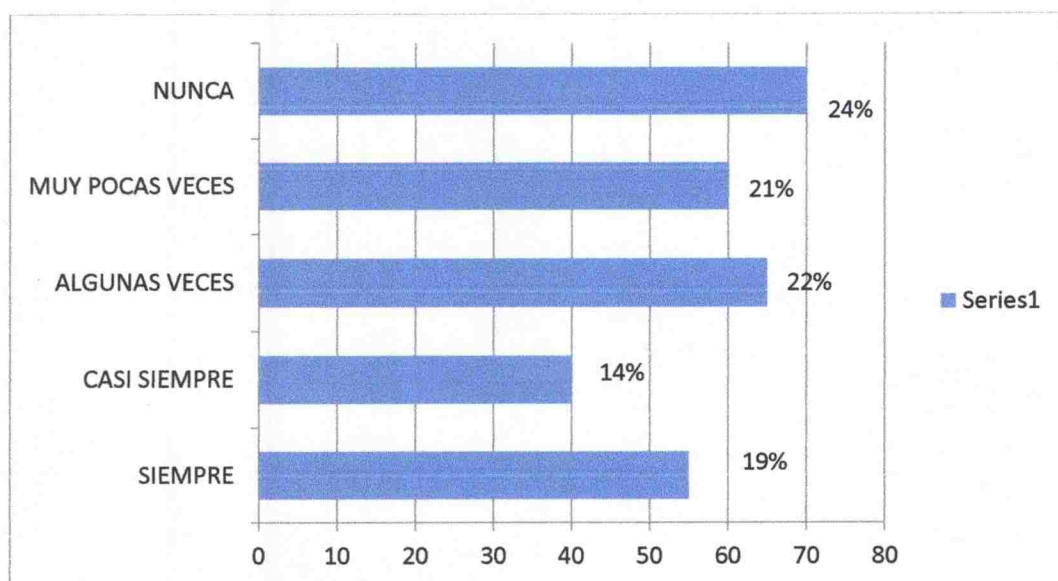
TABLA N°- 21

ITEM	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Siempre	55	19%
	Casi siempre	4	14%
	Algunas veces	65	22%
	Muy pocas veces	60	21%
	Nunca	70	24%
	TOTAL	290	100

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

GRAFICO N°- 16



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

La empresa tiene que trabajar en la fluidez de la información que brinda el colaborador al cliente para dar a conocer todos los productos que se ofrecen. Se ve reflejado en un 67% de los encuestados que respondieron de manera negativa, esto se debe a la falta de capacitación a los equipos de trabajo.

5.- ¿Calificaría la calidad del servicio del operador que lo atendió como eficiente?

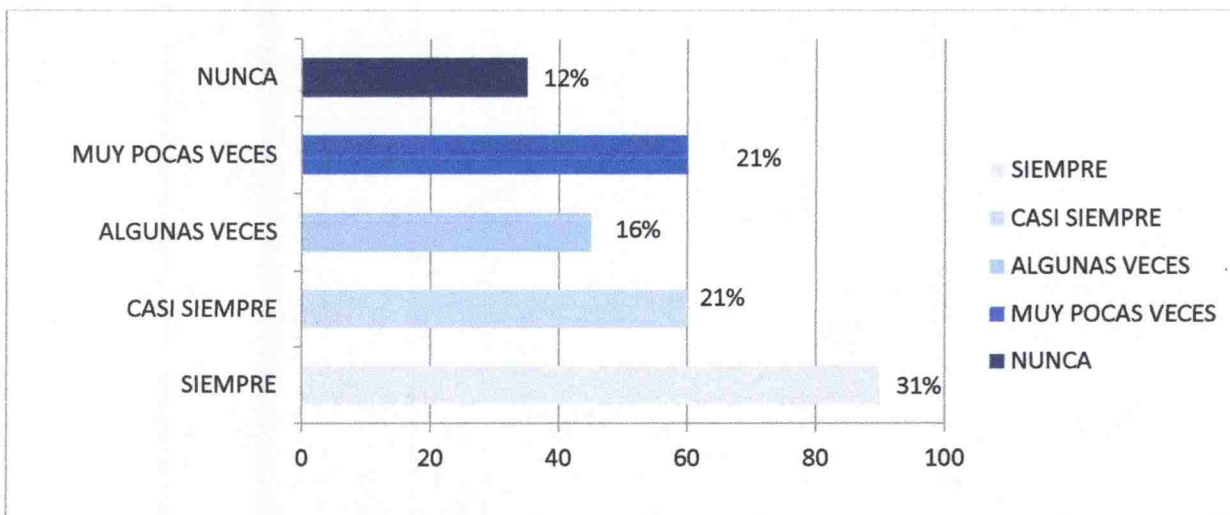
TABLA N°- 22

ITEM	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	Siempre	90	31%
	Casi siempre	60	21%
	Algunas veces	45	16%
	Muy pocas veces	60	21%
	Nunca	35	12%
	TOTAL	290	100

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P

Elaborado por: Verónica Trujillo

GRAFICO N°- 17



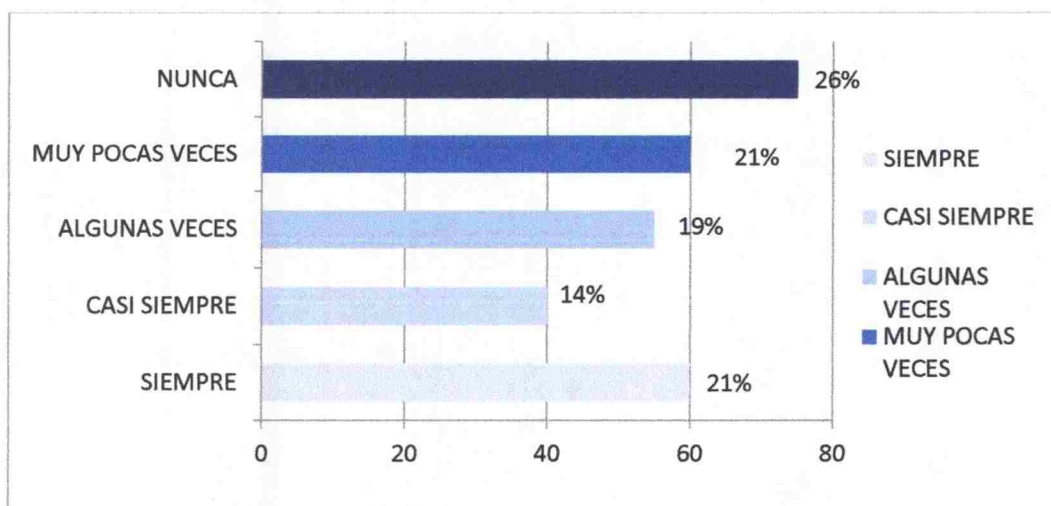
El 31% de los clientes encuestados consideran que la calidad del servicio recibido ha sido eficiente, aunque no significa la mayoría de los encuestados, representa un gran porcentaje de estar a gusto con el servicio brindado, pero si sumamos a los que responden que casi siempre lo ha recibido tenemos un porcentaje de más de la mitad de los clientes encuestados.

6.- ¿Cree usted que ha recibido respuesta oportuna por parte de la empresa CNT a sus requerimientos en su visita?

TABLA N°- 23

ITEM	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	Siempre	60	21%
	Casi siempre	40	14%
	Algunas veces	55	19%
	Muy pocas veces	60	21%
	Nunca	70	26%
	TOTAL	290	100

GRAFICO N°- 18



Hay un gran porcentaje de clientes el 26% que afirman nunca haber tenido respuesta oportuna por parte de la empresa CNT a sus requerimientos y un 21% que dice muy pocas veces lo ha recibido, esto es debido a que no todos los reclamos tienen fundamentos y por política institucionales algunas veces no se pueden dar solución a ciertos problemas, lo que el cliente considera una atención ineficaz pero no es más que cumplimiento de normas, por citar un ejemplo el no pago de deudas contraídas, las cuales después de un tiempo el cliente se niega a cancelar a pesar de que ya se benefició de un servicio.

3.2 DISCUSIÓN

En términos generales, en este trabajo investigativo se busca generar a partir de los datos obtenidos, un número determinado de herramientas que permita tener datos claros y reales sobre la problemática aquí planteada. Estas herramientas muestran que dentro de una organización y tomando en cuenta lo que se afirma en el libro Administración de Recursos Humanos(2009) del autor Chiavenato: "el grado de motivación de un colaborador está estrechamente ligado a su desempeño", esto se reafirma en las encuestas realizadas donde un gran porcentaje afirma que esta poco satisfecho con las actividades encomendadas, con su participación dentro de la toma de decisiones, y con el nivel de liderazgo recibido, por lo que no se siente importante dentro de la misma, esto afecta directamente al desempeño laboral de cada colaborador, y a su vez a la productividad de la empresa, dando énfasis a la hipótesis aquí plasmada donde se plantea que los indicadores de desempeño afectan significativamente al desempeño laboral lo cual se confirma con este trabajo investigativo.

También considerando el libro "Como Gestionar el clima laboral" del autor Guiraudier (2004), quien afirma: "El secreto de un buen clima laboral depende básicamente de la actitud de los mandos para con el personal ya que el grado de satisfacción o rechazo de éste hacia la empresa, está en función de su relación con el jefe", comparamos esto con lo demostrado en las encuestas donde el 37% considera que no es agradable la relación entre compañeros, y el 55% afirma que nunca es agradable el clima laboral dentro de la empresa; una actitud positiva marca diferencia entre unos individuos que otros.

Si dentro de la organización se ha comprobado que es escasa la buena actitud, el compañerismo y el trabajo en equipo se puede afirmar que los resultados en la producción del servicio, van a ser baja o ineficiente.

Analizando lo expuesto por la norma (ISO 9001, 2005) define la satisfacción del cliente como “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”, aunque esta norma aún no ha sido implementada dentro de la empresa, cabe resaltar lo que indica ya que es un estándar de nivel internacional que le da un nivel superior a las empresas que lo implementan, mejorando significativamente sus procesos, la opinión del cliente y su satisfacción es fundamental para el éxito de una empresa de servicios.

Comparando esta cita con las encuestas realizadas a los clientes se demuestra que el servicio brindado no está del todo mal, hay unos indicadores que demuestran que los usuarios que acuden a las instalaciones se lleva un buen concepto de la atención recibida y de la solución de los problemas.

Por lo tanto a partir de lo observado se propone realizar planificaciones que permitan involucrar a todo el personal de la agencia estudiada, para la mejora de las relaciones interpersonales, de la comunicación interna, de la motivación, del clima laboral y por lo tanto del desempeño.

A su vez dentro de la empresa hay que mejorar significativamente el nivel de formación en Liderazgo que recibe el personal, esto se convertirá en su guía para encaminarse al alcance de los objetivos institucionales y colaborar así al crecimiento de la organización.

3.3 LIMITACIONES

Aplicar un proyecto investigativo dentro de la Institución se torna un poco complicado, debido a que es una Institución del Estado y se maneja a través de presupuestos anuales y políticas ya establecidas, operadas desde dirección nacional, los cuales se aprueban desde el inicio de año y se ejecuta en el tiempo establecido, por lo que se dificulta la aplicación de una planeación nueva para poder implementar cambios en los procesos.

3.4 RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS, ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES Y ENCUESTAS A LOS CLIENTES.

Se logró determinar que los indicadores de la evaluación de desempeño, afectaron significativamente al clima laboral. Según este trabajo investigativo, el personal refleja un grado regular de satisfacción del ambiente laboral que percibe dentro de la organización.

La motivación se ve afectada y con esto demuestra un bajo interés por parte de los colaboradores hacia su trabajo habitual, haciendo deficiente la comunicación entre niveles.

El trabajo en equipo resultó deficiente, debido a que existe carencia de liderazgo por parte de los superiores, y además al no considerar en ciertos puntos al personal en la toma de algunas decisiones, esto afecta de manera importante al sentimiento de pertenencia de la organización, en vista de que los colaboradores sienten que no son tomados en cuenta para situaciones importantes.

3.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- El clima laboral no es el óptimo, lo que hace que la mayoría de los colaboradores trabajen en un ambiente tenso y no les permita desarrollar al máximo sus potencialidades.
- El personal está poco preparado para asumir cambios dentro de los sistemas, esto hace que se frene el cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa, como pueden ser la innovación y mejora de procesos.
- Los indicadores de la evaluación de desempeño, impactan significativamente sobre el clima laboral dentro de la empresa, lo que hace que la productividad no sea eficaz.
- Los colaboradores están poco satisfechos con sus actividades desempeñadas y beneficios dentro de la organización, los cuales forman parte de una cultura organizacional desarrollada y adecuada.

RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal buscando las estrategias que permitan prepararlos para nuevos cambios e incentivarlos a la innovación, esto se logra a través de talleres, seminarios y procesos de acompañamiento (coaching) que les permita mejorar su nivel y deshacerse de la reacción negativa al cambio, aportando de esta manera al cumplimiento de objetivos.
- Trabajar en los indicadores de manera que contribuyan positivamente a la mejora del clima laboral y por lo tanto al desarrollo organizacional, de esta manera aportarían al crecimiento del personal y de la Institución.
- Trabajar sobre los resultados de las evaluaciones de desempeño para la planificación anual, y de esta manera conseguir mejores resultados que los años anteriores.
- Elaborar un plan de incentivos que permita mediante las evaluaciones premiar e incentivar a los colaboradores por méritos y de esta manera corregir falencias, ya sean a través de bonos, ascensos, viajes, capacitaciones, entre otros.

ANEXOS

Bibliografía

- Alejandro Del Rosa. (2015). Obtenido de
http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1212/2/PG%20297_TESIS%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf
- Arce Von, A. (11 de 02 de 2015). Diario Extra. *La importancia de un buen ambiente laboral*.
- Benjamin Franklin, E. (2016). *Auditoria Administrativa*. Madrid: Primera edición.
- Brry Render, M. (2016). *Métodos cuantitavos para los negocios*. España: Tercera Edición.
- Brunet. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas.
- Carlos Rodriguez . (2016). *Evaluación y desempeño*. Obtenido de
www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_ven_anexo_51
- Chiavenato. (2009). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico.
- Danny Chóez. (2015). Obtenido de
http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1212/2/PG%20297_TESIS%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf
- G. Vavra, T. (2015). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Inglaterra: Tercera Edición.
- García Bobadilla, L. (2015). *Ventas*. España: Tercera Edición.
- Guevara Moran, A. (2015). *Actualizaciones para el managenent y el desarrollo organizacional*. Francia: Segunda Edición.
- Guiraudier, M. (2004). *COMO GESTIONAR EL CLIMA LABORAL*. OBELISCO.
- ISO 9001, N. (2005). *NORMA ISO 9001*.
- Jorge Cedeño. (2008). Obtenido de
https://es.wikipedia.org/wiki/Corporaci%C3%B3n_Nacional_de_Telecomunicaciones
- Lorena Mera. (2017). Obtenido de
http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1212/2/PG%20297_TESIS%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf
- Marquez Mena, E. (2015). *Gestion empresarial*. Inglaterra: Primera Edición.
- Montero, M. (2015). *Questionpro*. Obtenido de
<https://www.questionpro.com/blog/es/clima-organizacional-exito/>
- Morán Valverde, E. (2015). *Desarrollo organizacional y desarrollo ejecutivo*. España: Tercera Edición.

NORMA TECNICA DE CALIFICACION DE SERVICIOS Y EVALUACION DE DESEMPEÑO (SENRES 23 de SEPTIEMBRE de 2008).

Palacios Plaza, J. (2015). *Medición del impacto y la rentabilidad de la organización*. Francia: Cuarta Edición.

Pedro Palacios. (2016). *CNT*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/.../Reglamento-para-Clientes->

Roberto Andrade. (2015). Obtenido de <http://www.administracionpublica.gob.ec/el-estado-trabaja-por-mejorar-el-clima-laboral-de-las-entidades-publicas/>

Rodriguez, D. (2001). *GESTION ORGANIZACIONAL*. CHILE: Ediciones Universidad Catolica de Chile.

Sandoval, J. M. (2016). *Clima laboral de la corporación nacional de Telecomunicaciones empresa pública agencia Esmeraldas centro*. Obtenido de <http://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/929/1/SANDOVAL%20SANDIVAL%20%20JUAN%20MARCO.pdf>

Setó Pamies, D. (2016). *Calidad de Servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Segunda Edición.

Vargas, E. (2017). *Clima Laboral CNT*. Obtenido de http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1212/2/PG%20297_TESIS%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf

ANEXOS N° 1

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMs	INSTRUMENTOS
Clima Laboral	Es considerado como el medio ambiente humano y físico, en el que se desarrolla el trabajo que influye en la satisfacción, está relacionado con métodos sistemáticos en el comportamiento laboral	Satisfacción	Modelo de satisfacción Como medir la satisfacción	¿Los servicios solicitados han sido atendidos satisfactoriamente?	Encuestas
		métodos sistemáticos	Cumplimiento de datos Cumplimiento de ventas Nivel de conocimiento Nivel deservicios	¿El empleado es evaluado para conocer cuántas ventas ha realizado al mes?	Encuestas

Elaborado por: Verónica Trujillo.

ANEXOS N° 2

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	INSTRUMENTOS
Evaluación de desempeño	Proceso de retroalimentación, mejorar continuamente, evalúa el desempeño, con el fin de mejorar continuamente.	Retroalimentación	Responsabilidades del evaluador	¿Cumple con las funciones encomendadas?	Entrevista
			Condiciones aplicada al evaluador Apelación	¿Quiénes pueden apelar?	
		Desempeño	Indicadores de gestión Indicadores estratégicos Indicadores de negocio Desarrollo organizacional	¿Los procesos están relacionados con el cumplimiento de la misión, visión, objetivos organizacional?	Entrevista

Elaborado por: Verónica Trujillo.

ANEXOS N° 3

Encuestas a los colaboradores



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Recopilar información para analizar el clima laboral en el impacto de los indicadores de la evaluación de desempeño de CNT EP Provincia De Santa Elena, Año 2017

1.- ¿Cómo considera la supervisión recibida?

Me incomoda	
Me da igual si me supervisa o no	
Me gusta, siento que se interesan en lo que hago	
Me gusta que me digan si mi trabajo está bien	

2.- ¿Los superiores, permiten tomar decisiones?

Nunca se puede tomar decisiones	
Siempre se debe consultar con los jefes	
Sólo cuando no son decisiones tan importantes	
Siempre se toma decisiones dentro del área de trabajo	

3.- ¿Cómo considera las actividades que realiza en el puesto de trabajo?

Son una molestia	
Son una obligación	
Agradables	

4.- ¿Si pudiera tomar otro trabajo ganando lo mismo lo tomarías?

Sí, inmediatamente lo haría	
No sé si lo haría	
No, me siento satisfecho en este trabajo	

5.- ¿La empresa brinda incentivos a sus colaboradores?

No	
Algunas veces	
Si	

6.- ¿Cuál sería la posición en caso de que la empresa implementará nuevos sistemas?

Buscar otro trabajo	
Tendría un poco de temor	
Preparado y motivado a enfrentar los cambios	

7.- ¿Considera que en las áreas de trabajo pueden innovar las formas de proporcionar servicios?

No	
No sé	
Si	

8.- ¿Cómo considera el trato con los compañeros de trabajo?

Irrespetuosos	
Indiferentes	
Amables	

9.- ¿Al presentarse un problema laboral en quien se asiste?

Nadie	
Compañeros	
Jefes	

10.- ¿Cómo considera las relaciones interpersonales con los superiores?

Desagradable	
Indiferente	
Respetuosa y cordial	

11.- ¿Cuál es la percepción que tiene de los medios de comunicación internos?

Malos	
Buenos	
Excelentes	

12.- ¿Cómo considera el espacio físico de trabajo?

Inadecuado	
Me da igual	
Adecuado	

13.- ¿Cómo percibe el ambiente de trabajo que la empresa brinda a sus colaboradores?

Un ambiente tenso	
Sólo es un lugar para trabajar	
Un ambiente cómodo para trabajar	

14.- ¿La evaluación del desempeño por competencias, tiene un impacto positivo en tu trabajo?

Siempre	
A veces	
Nunca	

15.- ¿Considera que la empresa brinda a sus colaboradores el trato que se merecen?

No	
Sólo cuando le conviene a la empresa	
Casi nunca	
Si	

16.- ¿La evaluación del desempeño es beneficio para tu formación y crecimiento?

Siempre	
A veces	
Nunca	

ANEXOS N° 4
Encuesta a los clientes



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Recopilar información para analizar el clima laboral en el impacto de los indicadores de la evaluación de desempeño de CNT EP Provincia De Santa Elena, Año 2017

1.- ¿Recibe un trato amable y cortés cuando asiste a la agencia de CNT?

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Muy pocas veces	
Nunca	

2.- ¿El personal da una imagen de honestidad y confianza?

Malo	
Bueno	
Excelente	

3.- ¿Los servicios solicitados han sido atendidos satisfactoriamente?

Malo	
Bueno	
Excelente	

4.- ¿Conoce los productos y servicios que brinda la empresa?

Malo	
Bueno	
Excelente	

ANEXOS N° 5

Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS. CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Recopilar información para analizar el clima laboral en el impacto de los indicadores de la evaluación de desempeño de CNT EP Provincia De Santa Elena, Año 2017.

¿Fomenta el cumplimiento de los valores empresariales?

¿El empleado es evaluado para conocer cuántas ventas ha realizado al mes?

¿Notifican a los trabajadores sobre la evaluación de desempeño?

¿Quiénes pueden apelar?

¿En qué tiempo puede presentar para presentar la apelación?

¿Los procesos están relacionados con el cumplimiento de la misión, visión, objetivos organizacional?



La Libertad, Octubre 25 de 2016

Oficio No. GPSE-JMP-2016-0349

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 señor Enrique Arosemena Robles Gerente General de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, se complace en extender el aval a la solicitud de la señorita VERÓNICA ANDREA TRUJILLO LÓPEZ, egresada de la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Administración de Empresas, de realizar un proyecto de investigación, bajo el tema: **"LOS INDICADORES DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y SU IMPACTO EN EL CLIMA LABORAL DE CNT EP PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016"**, el mismo que se validará y se considerará para apoyo a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones 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.

Particularmente comunico a usted para los fines pertinentes

Atentamente,


ING. JAVIER MUÑOZ POMBAR
ADMINISTRADOR PROVINCIAL (e)
CNT EP SANTA ELENA

Ing. Javier Muñoz Pombar
Administrador Provincial de Santa Elena (e)
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