



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

TEMA:

**DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE ING. CARLOS
MOROCHO DUQUE S.A CM CONSTRUCCIONES, CANTÓN LA LIBERAD,
AÑO 2022.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

AUTOR:

Laura Karina Quimí González


LA LIBERTAD – ECUADOR

AGOSTO – 2023

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación “Desempeño laboral del área administrativa de Ing. Carlos Morocho Duque S.A Cm Construcciones, cantón La Libertad, año 2022”, elaborado por la Srta. Laura Quimí, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Carola Alejandro, Mgs.
Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Desempeño laboral del área administrativa de Ing. Carlos Morocho Duque S.A Cm Construcciones, cantón La Libertad, año 2022”, constituye un requisito previo a la obtención del título Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Laura Karina Quimí González con cedula de identidad 2450255761 declaro que la investigación es absolutamente original, autentica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Quimí González Laura Karina

C.C. No.: 2450255761

Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a Dios por sus bendiciones y su infinito amor que han permitido que pueda lograr una meta más en mi vida.

A mi estimada Ing. Carola Alejandra, MSc. y al Eco. William Caiche, MSc. por su guía, paciencia e invaluable ayuda en el desarrollo de mi trabajo de integración curricular.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por permitirme culminar mi licenciatura con los mejores maestros que entregaron sus conocimientos y consejos para mi preparación profesional durante mi etapa universitaria.

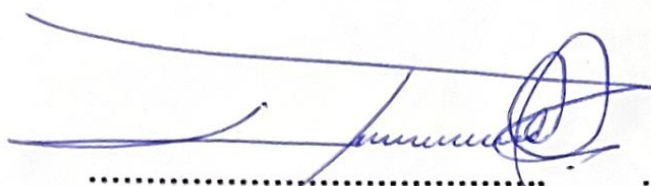
Quimí González Laura Karina

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación a mis queridos padres Manuel y Alexandra, que han sido siempre los pilares fundamentales en mi vida tanto personalmente como académica. Por motivarme a esforzarme a lograr este sueño que ahora es una meta cumplida. y a todos los que apoyaron para que este trabajo pueda ser realizado.

Quimí González Laura Karina

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

DIRECTOR DE LA CARRERA



Econ. William Caiche Rosales, Mgtr.

PROFESOR ESPECIALISTA



Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.

PROFESOR TUTOR



Ing. Sabina Villón Perero, Mgtr.

PROFESOR GUÍA DE LA UIC



Lic. Sandra Saltos Burgos

SECRETARIA DE CARRERA

Índice de contenidos

Agradecimientos.....	4
Dedicatoria.....	5
Índice de contenidos.....	7
Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
Capítulo I.....	15
Marco Referencial.....	15
Revisión literaria.....	15
Desarrollo de teorías y conceptos.....	17
<i>Desempeño laboral</i>	17
Productividad.....	18
<i>Calidad de trabajo</i>	19
<i>Velocidad</i>	19
<i>Flexibilidad laboral</i>	19
Motivación laboral.....	20
<i>Reconocimientos por desempeño</i>	20
<i>Capacitación</i>	21
<i>Autonomía laboral</i>	21
Factores contextuales.....	22
<i>Ambiente laboral</i>	22
<i>Calidad de materiales</i>	23
<i>Seguridad ocupacional</i>	23
Fundamentos legales.....	24
Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP.....	24
Capítulo II.....	26
Metodología.....	26
Diseño de investigación.....	26
<i>Investigación no experimental</i>	26
<i>Investigación transversal</i>	26
Enfoque de la investigación.....	26
Alcance descriptivo.....	26

Método de la investigación	27
<i>Método análisis-síntesis</i>	27
Población y muestra	27
Recolección y Procesamiento de los datos	27
<i>Observación</i>	27
<i>Entrevista</i>	27
<i>Censo</i>	28
Validación y confiabilidad de los instrumentos	29
Capítulo III	30
Resultados y Discusión	30
Análisis de la observación	30
Análisis de la entrevista	33
Análisis de datos del censo	37
Discusión	59
Diagnóstico y plan de acción para el área administrativa de la empresa Cm	
Construcciones	61
Análisis FODA	61
Matriz MEFI	62
Matriz MEFE	63
Matriz DAFO	64
Matriz Plan de Acción	66
Conclusiones	67
Recomendaciones	68
Referencias	69
Apéndice	75



**Desempeño laboral del área administrativa de Ing. Carlos Morocho Duque S.A. Cm
Construcciones, cantón La Libertad, año 2022.**

AUTOR:

Quimí González Laura Karina

TUTOR:

Ing. Carola Alejandro, Mgs.

Resumen

El presente trabajo de investigación sobre el tema “Desempeño laboral del área administrativa de la entidad Ing. Carlos Morocho Duque S.A. Cm Construcciones, cantón La Libertad, año 2022”, presenta como objetivo analizar el desempeño laboral del área, puesto que, actualmente la entidad enfrenta inconvenientes internos entre ellas: la insuficiencia de políticas que regulan el ambiente laboral. Para abordar este problema, se llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva, utilizando un enfoque mixto y diseño no experimental para determinar los factores que inciden en el desempeño, aplicando una observación directa natural a los empleados, junto con un censo de preguntas relacionadas a la variable. Además, se realizó una entrevista a los encargados del área administrativa para recopilar información de acuerdo con su perspectiva y la determinación de las posibles soluciones mediante una evaluación del problema identificado. Los resultados obtenidos revelaron que el nivel de rendimiento del personal es regular. A pesar de los desafíos, se esfuerzan y demuestran dedicación al realizar sus actividades laborales. Se identificaron varios factores que influyen de manera positiva como alto nivel de educación, la capacidad de cumplir con las tareas dentro de los plazos establecidos y disponibilidad de recursos materiales adecuados. También, se reconoció los aspectos negativos como recursos limitados en personal, escasa flexibilidad laboral y limitados reconocimientos por desempeño. Además, se determinó que los avances tecnológicos y la capacitación constante para el desarrollo profesional puede optimizar el desempeño laboral. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para que la entidad implemente mejoras en el área administrativa.

Palabras claves: Desempeño laboral, productividad, motivación, factores contextuales, ambiente laboral.



**Work performance of the administrative area of Ing. Carlos Morocho Duque S.A.
Cm Constructions, La Libertad canton, year 2022.**

AUTOR:

Quimí González Laura Karina

TUTOR:

Ing. Carola Alejandro, Mgs.

Abstract

The present research on the topic “Labor performance of the administrative area of the entity Ing. Carlos Morocho Duque S.A. Cm Constructions, La Libertad canton, year 2022” presents as an objective to analyze the labor performance of the area, since currently the entity faces internal inconveniences among them: the insufficiency of policies that regulate the work environment. To address this problem, descriptive research was carried out, using a mixed approach and non-experimental design to determine the factors that affect performance by applying a natural direct observation to employees, along with a census with questions related to the variable. In addition, an interview was conducted with the managers of the administrative area to collect information according to their perspective and the determination of workable solutions through an evaluation of the identified problem. The results obtained revealed that the level of performance of the staff is regular. Despite the challenges, they strive and show dedication in carrying out their work activities. Several factors were identified that influence in a positive way such as elevated level of education, the ability to fulfill the tasks within the established dishes and the availability of adequate material resources. Also, negative aspects such as limited personnel resources, poor labor flexibility and limited performance recognitions were recognized. In addition, it was determined that technological advances and constant training for professional development can optimize work performance. These finding provide a solid basis for the entity to implement improvements in the administrative area.

Keywords: Work performance, productivity, motivation, contextual factors, work environment.

Introducción

Las organizaciones constructoras desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de las sociedades y de la economía global. Enfocadas en el desarrollo de estructuras que representan la materialización de ideas, convirtiéndose en símbolos reconocidos a nivel mundial, atrayendo millones de visitantes y generando flujo constante de turismo e ingresos como en las construcciones icónicas de la Torre Eiffel, el Taj Mahal y el Burj Khalifa.

En el Ecuador las empresas dedicadas a las construcciones son responsables de mejorar la infraestructura del país, generando empleo a un gran número de personas desde ingenieros y arquitectos hasta obreros y personal técnico, contribuyendo al desarrollo de habilidades especializadas en el sector de la construcción. Además, facilita el acceso a servicios esenciales y la conectividad entre las diferentes regiones fomentando el comercio, turismo y la integración social.

La empresa Cm Construcciones se especializa en la industria de la construcción tanto de edificios residenciales, edificaciones comerciales como obras de infraestructura vial. Cuenta con una trayectoria de 23 años y con el propósito de transformar el paisaje urbano del cantón La Libertad mediante la construcción de estructuras modernas con estándares altos de calidad.

El presente trabajo de investigación está direccionado a estudiar el desempeño laboral en el área administrativa de Ing. Carlos Morocho Duque S.A Cm Construcciones del cantón La Libertad en el año 2022, identificando los factores y sus efectos en el rendimiento de los trabajadores. Lo que puede llegar ser útil en un futuro para las formulaciones de políticas y programas destinadas a mejorar las condiciones laborales.

Se han desarrollado teorías que se convirtieron en fundamentos para mejorar el desempeño laboral y eficiencia de las organizaciones, maximizando la productividad en base a la capacitación, el desarrollo continuo, la motivación, comunicación efectiva y la evaluación regular del desempeño con una cultura organizacional positiva.

El desempeño laboral ha sido una variable que ha preocupado a varias instituciones, a investigadores y a expertos, en donde una de las primeras evidencias ha sido el trabajo de Frederick W. Taylor que desarrolló el concepto administración científica centrándose en la mejora de eficiencia laboral. Mientras que Elton Mayo, en la década de 1920 y 1930 descubrió los factores sociales que impactaban al desempeño laboral. Asimismo, Peter

Drucker se convirtió el defensor de la gestión por objetivo y medición del desempeño laboral.

Las teorías X y Y de Douglas McGregor influyó en la comprensión de la motivación. También, Robert Kaplan y David Norton crearon un sistema de medición del desempeño empresarial que incluye indicadores financieros que ha sido utilizadas por muchas empresas para mejorar el desempeño. Además, Gary Dessler presentó muchas prácticas y técnicas que son actualmente aplicadas.

Igualmente, el impacto del Covid-19 en el desempeño de los trabajadores ha sido significativo, debido que la pandemia ha llevado a muchas empresas a implementar medidas como el trabajo remoto, el distanciamiento social y el cierre temporal de las operaciones comerciales. Esto ha creado nuevos desafíos para los trabajadores y ha cambiado la forma en que se mide el desempeño laboral.

Con esta información, **el planteamiento del problema** de la investigación tiene el interés en analizar la situación laboral de los empleados de la entidad Cm Construcciones. Se ha identificado la ausencia de políticas que regulen el ambiente laboral, que establezcan directrices que fomenten un entorno saludable, equitativo y motivador.

En primer lugar, existe un desconocimiento por parte de los líderes acerca de la importancia que tiene el ambiente laboral en la productividad de los empleados. Si el enfoque principal está en los resultados financieros y productivos, es probable que no se priorice el bienestar del personal. La resistencia al cambio también es una causa relevante, debido que los empleados y líderes temen a lo desconocido o creen que las políticas para mejorar el ambiente laboral no son necesarias. Otra razón es la limitación de recursos, ya sea en la tecnología y personal. Esto limita la capacidad de la empresa para realizar mejoras significativas en las condiciones laborales.

Con lo indagado, se **formula el problema** de investigación con la siguiente interrogante: ¿Cómo es el desarrollo del desempeño laboral del área administrativa de Cm Construcciones del cantón La Libertad del año 2022?

Además, se detalla la **sistematización del problema** que permite analizar el desempeño laboral del servidor público descrito a continuación:

- ¿Cuál es el rendimiento del personal del área administrativa?

- ¿Cuáles son los factores que inciden en el desempeño laboral mediante diagnóstico interno?
- ¿Cuáles son los factores que pueden optimizar el desempeño laboral de los servidores públicos del área administrativa?

Igualmente, la investigación tiene como **objetivo general**: Analizar el desempeño laboral del área administrativa en función de los procesos administrativos que realiza la entidad Ing. Carlos Morocho Duque S.A. Cm Construcciones, año 2022.

Acto seguido se exponen los **Objetivos específicos** para su consecución:

- ✓ Determinar el rendimiento del personal del área administrativa.
- ✓ Identificar los factores que inciden en el desempeño laboral mediante diagnóstico interno.
- ✓ Definir los factores que pueden optimizar el desempeño laboral de los empleados del área administrativa

La **justificación teórica** de la presente investigación se apoya de las posteriores bibliografías:

El desempeño laboral forma parte de un aspecto fundamental para los trabajadores de la institución, siendo una medida en la variable influyendo en el cumplimiento de los objetivos personales contribuyendo al logro de los objetivos institucionales (Ramos et al., 2019, p. 3).

El estudio del desempeño laboral tiene relevancia en las teorías, debido que se basa en conocimientos clásicos existentes de motivación, gestión de recursos humanos, liderazgo y ambiente laboral. Permitiendo la identificación de factores que influyen directamente en el rendimiento de los empleados y a su vez, indagando las dinámicas interpersonales sobre el compromiso y la productividad de los empleados en consecución al éxito organizacional.

Además, la **justificación práctica** se basa en lo planteado a continuación:

El desarrollo de una efectiva investigación del desempeño es esencial por proporcionar información que identifique las áreas en que los empleados necesitan mejorar para que la entidad pueda implementar estrategias de mejora que aborden de manera eficiente estas problemáticas, optimizando la eficacia y eficiencia de los procesos internos

que promuevan un entorno laboral más saludable y productivo que será reflejado en la atención que se brinda a los usuarios.

Como **idea a defender** se determinó con el análisis situacional obtenido mediante técnica de diagnóstico se pudo establecer el nivel del desempeño laboral del personal que desarrollan los procesos administrativos de la empresa Cm Construcciones.

El desarrollo del trabajo de titulación está estructurado de la siguiente forma:

En primera instancia, **capítulo I** se enfocó en la revisión literaria para determinar el contenido de la investigación, conceptualizando el pensamiento de otros autores en relación con el tema desarrollado. Los conceptos y teorías permitieron sustentar la variable, dimensiones e indicadores validando análisis del estudio cumpliendo cada una de las normas que rigen el presente trabajo de titulación.

Luego, el **capítulo II** se da a conocer la metodología que se aplicó durante el respectivo desarrollo de la investigación detallando de manera específica los materiales y herramientas utilizados para una correcta recolección de información, además se proporciona la descripción de los métodos y técnicas aplicadas para la obtención de datos.

Por último, en el **capítulo III** se encuentra el análisis y la debida discusión de cada uno de los resultados obtenidos en el capítulo anterior, en donde se interpretó los datos con los instrumentos aplicados. Además, se hallan las conclusiones y las recomendaciones que se detectaron en el proceso de la investigación realizada.

Capítulo I.

Marco Referencial

Revisión literaria

En la tesis de maestría “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores Millennials del rubro bancario Ciudad Boyacá, Colombia” (Molano, 2018, p. 1), se exploró las estrategias que motivan a los jóvenes en el área laboral que conllevó a la organización tener resultados visibles y favorables. Cuya metodología de la investigación fue de diseño no experimental-transaccional de carácter descriptivo y enfoque cuantitativo, obteniendo como resultados que la generación una vez que encuentra en su nicho de trabajo considera fundamental la estabilidad laboral, procurando pertenecer a una organización que permita sentirse identificados en las actividades, teniendo la necesidad de reconocimiento y elogio como es el salario, carrera, crecimiento, mayor flexibilidad en relación con la libertad, reglas y horario.

En la tesis de maestría “Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018” (Moreno, 2018), su objetivo era determinar la relación entre gestión administrativa y el desempeño laboral de cada uno de los empleados de la empresa siendo fundamental para brindar una mejor atención a la población que requiere de sus servicios. El diseño de la investigación fue no experimental y correlacional cuyo enfoque es cuantitativo, obteniendo como resultado la existencia correlacional positiva alta en la gestión administrativa en comparación al desempeño laboral del personal, con nivel de gestión mala en un 60% y un 30% bueno por la falta de un líder. Además, se obtuvo un nivel de desempeño de trabajadores de 55% con calificación mala, debido a que los colaboradores se encuentran disconformes y desmotivados con 10% regular y 25% bueno.

En el artículo científico de maestría: “El estrés laboral en los diferentes niveles jerárquicos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Resiflex-Duraflex S.A.” (Tenelanda, 2018), tiene como objetivo analizar los factores de riesgos psicosocial y estrés laboral en los niveles jerárquicos. La investigación del artículo fue descriptiva con un enfoque experimental y corte transversal cuyos resultados fueron que los niveles de estrés laboral señalan que la inseguridad y exigencias psicológicas son riesgos psicosociales y que el desempeño laboral no influye en los factores, debido que aun con cansancio y estrés los empleados se desempeñan bien.

En la tesis de maestría “La reducción de la jornada laboral diurna establecida en México como factor determinante para el desempeño laboral, la calidad de vida y la motivación de los trabajadores” (Meléndrez, 2019), está enfocado en la interpretación de la duración de jornada laboral en el desempeño laboral. La metodología que utilizó es de tipo mixta y el diseño fue transversal por el estudio de la problemática. Los resultados fueron que los trabajadores que tienen jornada de ocho horas o más, en relación con los trabajadores de confianza expusieron que pueden terminar sus actividades en menos tiempo, mientras que los operativos sindicalizados no pueden terminar en menos tiempo.

En el ámbito nacional, en la tesis de maestría “Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cantera Rigot S.A. Guayaquil” (Quiroga, 2021), tiene como objetivo la determinación de la Gestión Administrativa no planificada, en el rendimiento laboral de cada uno de los empleados que realizan sus labores en la empresa cantera Rigot S.A. La investigación es de alcance descriptivo con un enfoque mixto y diseño es no experimental, obteniendo como resultado que el índice de despacho o pedidos tiene valores superiores del 80%, el índice de desperdicio en bodega con 50% y el índice de factor de bienestar psicosocial con 45% junto con la seguridad de 80%, considerando a la empresa eficiente en los últimos tres meses.

En la tesis de maestría “Análisis del modelo de gestión de talento humano y desempeño del personal dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Simón Bolívar” (Arreaga y Arias, 2022), señala como objetivo analizar las funciones que realiza el Talento Humano junto el nivel de desempeño que representa el GAD del cantón Simón Bolívar. Cuyo enfoque es mixto, su diseño transversal, alcance descriptivo y correlacional. Los resultados son que las planificaciones se realizan cada año, en donde la clasificación de los puestos, la selección de personal, formación y capacitación es fundamental en la evaluación de desempeño obteniendo el nivel del 5%, resaltando que la variable selección del personal tiene más peso.

Desarrollo de teorías y conceptos

Evolución del desempeño laboral

Taylor Frederick desarrolló el concepto de la “administración científica” en el año 1911, centrándose en la mejora de la eficiencia laboral mediante la eliminación de desperdicios y la optimización de los procesos productivos. Sus ideas influyeron en gran medida en la gestión moderna.

En 1920 y 1930, Elton Mayo descubrió los factores sociales como la atención y la interacción social que tenían un impacto significativo en el desempeño laboral, lo que permitió el desarrollo de la teoría de las relaciones humanas, a la comprensión de la importancia del ambiente laboral y la motivación intrínseca. En la década de 1950, Drucker Peter se enfocó en el papel del gerente en el desempeño laboral sosteniendo que es el líder y encargado de la respectiva motivación a cada uno de los trabajadores, en lugar de simplemente controlar y supervisar a los mismos.

McGregor Douglas desarrolló la teoría X y la teoría Y en el año 1960, quien señala que la teoría X se refiere a la suposición tradicional de que los trabajadores son perezosos, necesitando ser controlados, motivados a la supervisión y los incentivos externos. La teoría Y se centra en la suposición de los trabajadores son autónomos, creativos, responsables, y necesitan ser motivados.

En 1990, Goleman Daniel popularizó el concepto de la inteligencia emocional en el lugar de trabajo cuya investigación sugiere que la habilidad para reconocer y controlar las emociones propias y ajenas puede tener un gran impacto en el desempeño laboral y capacidad de liderazgo.

Asimismo, Kaplan Robert y Norton David en el año 1996 fueron los creadores del Balanced Scorecard, que es un sistema de medición del desempeño empresarial que incluye indicadores financieros y no financieros, han desarrollado numerosas teorías y herramientas relacionadas con la medición del desempeño laboral. Y ha sido utilizada por muchas empresas para mejorar su desempeño.

Desempeño laboral

El rendimiento de los trabajadores es influido por tres factores como la productividad, motivación y factores contextuales. En el cual, el factor productividad refleja, el talento, la capacidad y la calidad del trabajador. Mientras que la motivación

se basa en recompensas o reconocimientos. Además, los factores contextuales son aquellos que impacta en el rendimiento o desenvolvimiento como la calidad de los materiales y su entorno laboral. (Gómez et al., 2016, p. 250)

Juarez y Palpa (2020), consideran que “el desempeño laboral abarca la manera de realizar las tareas en la organización por parte del trabajador, se aprecia en muchas oportunidades que los trabajadores buscan aportar el mejor esfuerzo en las organizaciones, para el logro de los objetivos” (p. 19).

Los resultados de Acevedo y Contreras (2021), resaltan que el “comportamiento del trabajador, en la búsqueda de los objetivos fijados, y se constituye en la estrategia individual para alcanzarlos. Forma cómo el empleado y/o colaborador cubre los requerimientos de su trabajo” (p. 46).

El desempeño laboral se refiere a la eficacia y eficiencia con la que un trabajador realiza sus tareas, cumple con las expectativas y objetivos de su área conllevando al logro de las metas institucionales. Sin embargo, el desempeño puede verse afectado por diferentes razones como la productividad, motivación laboral y factores contextuales.

Productividad. Una productividad elevada se debe orientar en los objetivos del desempeño como calidad, que es la exenta de errores y la velocidad, siendo la producción rápida y en un tiempo reducido, que está a cargo del nivel operativo con el objetivo de incrementar la ventaja competitiva de la organización. (Chiavenato, 2017, p. 208)

Inga (2021), sustenta que “es la relación entre el producto efectuado por el trabajador y las horas laborales que le ha llevado efectuar el producto” (p. 13). Luego, Gaibor (2022), indica que “la productividad de una empresa sea mejor y más productiva, la gestión por procesos cumple un papel muy importante para dicho desarrollo, por lo cual todos los empleados deben mejorar sus competencias laborales” (p. 40).

De cierto modo, la productividad enfatiza la relación entre los bienes o servicios que un empleado realiza junto con los recursos que ha utilizado para obtener respuesta satisfactoria, cuyo desempeño tendrá ciertas condiciones y objetivos que conlleve a lo esperado. Por ende, aquel resultado es fundamental para toda la organización.

Calidad de trabajo. Alcalde (2019), evidencia que “todas las personas y recursos de la organización se enfocan en la mejora continua de la calidad para satisfacer al cliente. Se trata de hacerlo bien a la primera” (p. 8).

Noboa (2021), señala que “la calidad es un conjunto de atributos y propiedades de un determinado producto o servicio que las empresas desean poner a disposición de la sociedad en general” (p. 8). Del mismo modo, Córdova y Terán (2022), definen la calidad como “no solo a productos o servicios realizados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan” (p. 10).

La calidad de trabajo de cada personal se fundamenta en diferentes ámbitos, como se lo ha interpretado anteriormente, que puede influir directamente en la estabilidad mental y física de las personas que tienen responsabilidades o actividades laborales que realizar dentro de las instituciones.

Velocidad. Chiavenato (2017), en su libro Administración de Recursos Humanos menciona, que la velocidad es “la prontitud y tiempo de entrega reducido” (p. 207). Luego, Ortiz (2021), ha concluido que “La rapidez en la atención es un factor determinante para la captación y fidelización de los clientes” (p. 1).

También, la velocidad se considera un aspecto fundamental para mejorar la calidad de trabajo en relación con el tiempo y la cantidad de actividades que un individuo logra completar con el fin de obtener beneficios tanto propios como para la empresa (Indeed, 2022, p. 2).

La velocidad apunta a la capacidad en el que un empleado cumple con sus responsabilidades laborales cuyo objetivo es entregar sus tareas o trabajos de manera consistente y puntual. Conllevando a la fidelización de los clientes por la atención brindada en un corto tiempo atendiendo sus interrogante y peticiones.

Flexibilidad laboral. Chiavenato (2017), la habilidad para mejorar mediante la capacidad de mejorar continuamente en las diferentes actividades laborales. Además, la oportunidad de innovar en productos y servicios que se ofrece a la población (p. 207).

Adames (2019), define que es “la capacidad de adaptación o respuesta que posee la organización en su conjunto ante cambios actuales o previsto del entorno, conseguida a partir de una actitud estratégica, un sistema productivo, una estructura organizativa y una fuerza de trabajo flexible” (p. 3).

Adames (2019), ha concluido que “una empresa flexible persigue utilizar lo mejor posible los factores disponibles para adaptarse a los cambios inmediatos y facilitar, a largo plazo, su adaptación al entorno competitivo para lograr un desarrollo organizativo permanente” (p. 3).

La flexibilidad laboral permite que los empleados tengan la capacidad de adaptarse a los cambios y mejorar continuamente en el contexto que se encuentre. Por ende, la empresa brinda los recursos adecuados, conllevando al aumento de satisfacción laboral, reduciendo el estrés. Logrando un equilibrio entre el trabajo y la vida personal de los servidores públicos.

Motivación laboral. Siendo un aspecto importante en la organización, Bohórquez et al. (2020), indican que la motivación “muchas veces la vinculan con los incentivos debido a el entusiasmo que es notorio en los trabajadores influyendo de manera positiva en el comportamiento del individuo” (p. 386).

Bohórquez et al. (2020), señalan que “la motivación es un factor que se utiliza para satisfacción de necesidades y deseo” (p. 386). Asimismo, Manjarrez et al.(2020), los factores de motivación están directamente relacionados con los incentivos que se brinda a los empleados, influyendo en el desempeño dentro de sus áreas laborales para alcanzar sus objetivos planteados y los fines institucionales (p. 361).

La motivación actúa de una forma en que el empleado cumple con las metas laborales establecidas dentro de la organización y que son parte de los requisitos que se implantaron para su debido desempeño. Es decir, un impulso que brinda la organización de varias formas como incentivos que pueden ser tanto económicos como no, que influye en diferentes factores como el logro profesional.

Reconocimientos por desempeño. Conforme a Polindara (2020), expresa que “existen muchas técnicas y métodos que permiten motivar a los empleados y así poder desempeñar su labor de manera más eficaz y productiva” (p. 4).

“El reconocimiento, son estrategias que utilizan las empresas para premiar a sus trabajadores, con el propósito de reforzar aquellas conductas positivas alineadas con la dirección estratégica” (Polindara, 2020, p. 4). Luego, Da Silva (2021), señala que “el reconocimiento laboral es la gratitud que expresa una empresa a sus colaboradores por su desempeño” (p. 1).

El reconocimiento por desempeño es una práctica importante en la gestión de recursos humanos que puede motivar a los empleados y contribuir al éxito de la empresa. Como indican los autores, esta metodología debe ser justa y equitativa diseñados para alinear los objetivos de los empleados con los de la organización.

Capacitación. Castagnola et al. (2020), la capacitación es considerado como un proceso que permite a la empresa pensar en sus empleados de diferentes áreas para que aumenten sus conocimientos, habilidad y desarrollen más destrezas relacionados que beneficien a la empresa (p. 83).

Medina et al. (2021), destaca que “el factor de capacitación en un mundo en donde la economía del conocimiento incrementa su relevancia como fuente de ventaja competitiva, es fundamental para éxito organizacional y del país” (p. 2).

Hans et al. (2023), la capacitación tiene relación con el nivel de eficiencia en el lugar de trabajo, en donde la permanencia, la mejora de las condiciones laborales y las prestaciones que brinda la empresa son aspectos que satisface a los empleados (p. 144).

La capacitación es el proceso mediando los empleados adquieren conocimientos, habilidades y competencias que son necesarias para desempeñar sus funciones en el área correspondiente. En donde, mejorará su confianza, satisfacción laboral y tendrá más oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

Autonomía laboral. Faya et al. (2018), es un factor importante para enfrentar el estrés conllevando a mejorar la capacidad del empleado que influye directamente en su ambiente laboral (p. 45).

Sáez (2022), considera que “se ha evidenciado que mejora algunos resultados de bienestar al disminuir ansiedad, estrés y agotamiento, así como resultados cognitivos como ambigüedad y conflicto de rol” (p. 13). También, Torner (2023), la autonomía laboral es un recurso fundamental en el lugar de trabajo por la manera que permite al empleado ser responsable en sus actividades laborales teniendo un equilibrio en su vida personal como laboral (p. 201).

La autonomía laboral es el grado de independencia y libertad que un empleado tiene para tomar decisiones relacionado a su área laboral pero dentro de los límites que han establecidos la organización. En donde, tiene la capacidad de organizarse en el trabajo y

elegir la metodología para cumplir con sus responsabilidades con el objeto de tener buenos resultados.

Factores contextuales. Los factores contextuales o factores del sistema son ciertas características propiamente de la organización que tiene la capacidad de influir positiva o negativamente al desempeño de cada uno de los trabajadores, los cuales pueden ser como calidad de recursos y entorno de trabajo. (Gómez et al., 2016, p. 250)

Un conjunto de factores relacionados con la salud y bienestar del personal de trabajo que influye directamente con las actividades que realizan y depende de aquellos factores encontrarán comodidad, satisfacción, beneficiando a la empresa por el nivel de rendimiento (Hernández, 2020). Luego, Agua (2021), indica que los factores contextuales “repercuten directamente en la producción y desenvolvimiento de los trabajadores, es decir que afecta sus emociones, su motivación y su compromiso con la empresa” (p. 1).

Los factores contextuales son las condiciones o circunstancias que rodean un evento o una situación que incluye directamente en la manera que interpreta o responde una persona a dicho evento. De forma, que puede afectar al rendimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Ambiente laboral. Tamayo y Romero (2019), consideran que “es un elemento importante para las organizaciones, ya que se relaciona mucho con las condiciones a las cuales están expuestas los trabajadores cuando ejercen sus actividades” (p. 19). Luego, Vargas (2021), el ambiente laboral se refiere a la percepción que tienen los empleados al momento de realizar sus actividades dentro de las instalaciones de las empresas. Lo que representa a la calidad de experiencia que obtienen en sus puestos de trabajo (p. 2).

Vallejo (2021), señalan que “son relaciones comunicacionales entre los jefes y empleados, en una organización el ambiente de trabajo está constantemente desafiado por los cambios externos e internos que pueden afectar a una organización” (p. 25).

El ambiente laboral es un conjunto de condiciones y características influyen en la experiencia y desempeño de los trabajadores, como la cultura organizacional. Teniendo un impacto significativo en la satisfacción laboral, la motivación y el bienestar de los empleados. Cuya responsabilidad depende de la organización.

Calidad de materiales. Villa (2019), menciona que la calidad de materiales “permite a los empleados desarrollar con eficacia las funciones propias de su puesto de trabajo, mejorando por tanto su productividad y su implicación” (p. 2).

La calidad de materiales son los retos del entorno actual cuyo objetivo esta direccionado hacia la calidad, que es considerado como un factor fundamental y esencial para una organización que permite la continuidad a largo plazo por la adquisición tanto de productos como servicios. (Noboa, 2021, p. 13)

Maiguashca (2022), considera que la calidad “influye no solo en controlar la buena calidad de los materiales sino también reducir los costos de construcción y operación de las mismas” (p. 33).

Es un aspecto importante que garantiza la excelencia de los procesos que realiza un empleado para cumplir con sus actividades. Los materiales adecuados contribuyen a la confiabilidad, durabilidad y satisfacción hacia el cliente por brindarles un servicio o producto de calidad mediante aquellos materiales.

Seguridad ocupacional. Colque (2020), considera que “la seguridad en el trabajo tiene distintas técnicas y procedimientos, estos tienen el objetivo de evitar, eliminar o minimizar los riesgos que pueden conducir a los accidentes ocasionados en el trabajo” (p. 225). También, Toro et al. (2020), menciona que “ha evolucionado hacia nuevas formas de organización, prácticas y procesos, y se ha concebido como un derecho humano de las personas a desarrollarse en un ambiente y condiciones óptimo” (p. 2).

Várquez (2023), define que “es una categoría constitutiva de complejidad y sentido, que se configura para ambos sistemas sociales como elemento estable que se mantiene por medio de la normalización, pudiéndose nombrar la seguridad como certeza y evitación del fallo” (p. 47).

La seguridad ocupacional también conocida como seguridad en el trabajo abarca una serie de medidas y precauciones adaptadas para proteger la salud, el bienestar y la seguridad de todos los trabajadores en el área laboral en el que se desenvuelve. Tiene un objetivo principal que es prevenir accidentes, lesiones y enfermedades que están relacionadas a las actividades laborales.

Fundamentos legales

Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP

Capítulo 6

Subsistema de Evaluación de desempeño

El Art. 76.-Subsistema de evaluación del desempeño, establece que: Es un conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta para evaluar bajo parámetros objetivos, acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto. La evaluación se fundamenta en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de las metas y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo, de la calidad del servicio público prestado; por las respectivas de todas las entidades, instituciones, organismos y personas jurídicas. (LOSEP, 2016)

El Art. 77.-De la planificación de la evaluación, establece que: El Ministerio de Relaciones Laborales y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano, planificarán y administrarán un sistema de periódico de evaluación del desempeño; con el objetivo de estimular, el rendimiento de las servidoras, los servidores públicos, de conformidad con el reglamento, que se expedirá para tal propósito. La planificación administrativa, deberá ser: desconcentrada, descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales, correspondientes. Las evaluaciones a las y los servidores públicos, se realizarán una vez al año, a excepción de los servidores que, hubieren obtenido la calificación de regular, quienes serán evaluados nuevamente conforme lo indicado. (LOSEP, 2016)

El Art. 79.-De los objetivos de la evaluación del desempeño, establece que: La evaluación del desempeño de las y los servidores públicos debe propender a respetar y consagrar lo señalado. La evaluación del desempeño servirá de base para: Asenso y cesación; y concesión de otros estímulos que contemplen esta ley o los reglamentos, tales como: menciones honoríficas, licencias para estudio, becas y recursos de formación, capacitación e instrucción. (LOSEP, 2016)

El Art. 80.-Efectos de la evaluación, establece que: La servidora o servidor que, obtuviere la calificación de insuficiente, será destituido de su puesto, previo el respectivo sumario administrativo, que se efectuará de manera inmediata.

La servidora o servidor público, que obtuviere, la calificación de regular; será nuevamente evaluado, en el plazo de tres meses; y si, nuevamente obtiene la misma calificación dará lugar a que, sea despedido del puesto, el respectivo sumario de administración; que se efectuará de manera inmediata. La evaluación la efectuará el jefe inmediato, será revisada, aprobada, por el inmediato superior institucional o la autoridad nominadora. La servidora o servidor calificado como excelente, muy bueno o satisfactorio, será considerado para los ascensos, promociones o reconocimientos, priorizando al mejor calificado en la evaluación de desempeño. (LOSEP, 2016)

Capítulo II.

Metodología

La investigación se basa de una metodología que se adapta al problema como señala Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), por ende en el presente capítulo se encuentra el enfoque, el alcance, diseño de la investigación, método, muestra y la población escogida, con los instrumentos y técnicas correspondientes a la recolección de datos para el análisis del desempeño laboral en la entidad Cm Construcciones.

Diseño de investigación

Los tipos de investigación utilizada en el desarrollo del trabajo fueron:

Investigación no experimental. Se empleó este diseño debido a que no se realiza intencionalmente la manipulación de las variables, cuyo objetivo es observar el contexto en el que se presenta el suceso. En donde la información, permite indagar y realizar la respectiva interpretación de la causa y el efecto que tiene sobre el personal administrativo siendo parte de la investigación.

Investigación transversal. De acuerdo en lo que comenta Arias (2021), se evidencia que este tipo de diseño se encarga de recoger los datos que están presentes en una sola vez y en un solo momento (p. 78). El estudio está direccionado a observar y estudiar el tema en un solo momento, recolectando la información mediante las diferentes opiniones del personal, por tal motivo se comprende lo que está ocurriendo en aquel periodo de tiempo determinado.

Enfoque de la investigación

Este estudio contiene un enfoque mixto debido a su capacidad para combinar aspectos cualitativos y cuantitativos de una investigación. Permitiendo comprender y explorar las experiencias del personal que pertenecen a un contexto determinado. Obteniendo una proporción más amplia de los resultados del área de administración de la entidad Cm Construcciones.

Alcance descriptivo

Se utilizó este alcance por tener como objetivo comprender, analizar y describir los acontecimientos o fenómenos que se presentan en el contexto a estudiar tal como lo menciona Ramos (2020), basado en la realidad de los empleados del área administrativa pertenecientes a la entidad Cm Construcciones.

Método de la investigación

Método análisis-síntesis. El método que se aplicó en el presente estudio consiste en descubrir o hallar las respectivas causas que inducen el problema a partir de la observación, buscando analizar sus efectos en el desempeño laboral del área administrativa. Comenzando con la identificación del problema para analizarlo, luego integrar las partes interpretadas a fin de dar una solución efectiva y coherente.

Población y muestra

La **población** objeto de estudio está conformada por empleados profesionales que son una parte fundamental de la organización, que tienen un impacto directo en el éxito y el funcionamiento de la misma. Por ende, se investigó las actitudes y necesidades relacionadas con sus labores.

La **muestra** fue compuesta por dos personas encargadas del área y 11 personas que laboran en la entidad que permite obtener variedad de perspectiva y experiencia, siendo fundamental para determinar el problema. Por ende, es un método no probabilístico debido que no se aplicó una fórmula estadística por ser una población finita.

Recolección y Procesamiento de los datos

Técnicas. Dentro del presente estudio se plasmaron ciertas técnicas que permitieron la obtención de la información para su posterior análisis implicando el cumplimiento de los objetivos del correspondiente estudio como lo menciona Campos (2022), por ende, se utilizaron las siguientes:

Observación. Se utilizó la técnica para registrar el fenómeno o hechos examinados atentamente con la finalidad de tener información necesaria para el posterior análisis, siendo un elemento clave para la respectiva investigación.

Entrevista. Para obtener información de forma directa con las personas objetivas, se llevó a cabo una serie de preguntas abiertas en base a la variable a investigar a los encargados del área administrativa sobre sus experiencias y opiniones. Por consiguiente, se estableció una comunicación personal con los participantes, facilitando la obtención de respuestas más contextualizadas.

Censo. es una técnica que se aplica en un estudio para reunir datos de una determinada situación y objeto. El mismo, que fue dirigido en el presente estudio para los empleados del área administrativa de la entidad cuyas preguntas fueron desarrolladas de forma sencilla, clara y directas para que pueda ser comprendido por los participantes.

Instrumento. Los instrumentos utilizados en el presente estudio fueron los siguientes:

Guía de observación. En este estudio se utilizó la observación natural y directa para identificar el problema, mediante este instrumento permitiendo el registro de datos de manera objetiva y coherente, en el que varias personas estaban involucradas siendo objeto de estudio. Por medio de la guía se puede chequear de manera correcta los datos y utilizando la misma perspectiva, ayudando a la eficiencia de conocer los aspectos más relevantes del fenómeno que se está estudiando.

Guía de entrevista. Para realizar la correspondiente entrevista se utilizó una guía como instrumento para la recopilación de los datos. Esta herramienta estructurada es usada para entrevista en profundidad y obtener datos cualitativos de las personas que participaron. Diseñándose específicamente para esta investigación basándose en cumplir los objetivos del presente estudio. Además, las preguntas fueron abiertas sobre el tema a investigar con la intención de obtener la información detallada sobre las perspectivas de los entrevistados.

Cuestionario de censo. Se utilizó un cuestionario que consta con un conjunto de preguntas diseñadas para recopilar la información de los empleados que están directamente relacionados con las variables a investigar contando con diferentes ítems y escala de Likert, el cual se puede apreciar en los anexos, cuya forma está organizada en base a los indicadores de la variable que están implicadas con los objetivos del estudio.

Procesamiento de datos. Al término de la recopilación de datos utilizando la técnica de la observación, entrevista y la encuesta junto con sus instrumentos para recaudación de información, se realizó un análisis temático aplicando el software estadístico SPSS, que se ha convertido en una herramienta esencial para interpretar datos cuantitativos.

De tal manera en la investigación, los datos recopilados a través de las encuestas se transcribieron y luego se importaron al software SPSS para el análisis. De tal forma, facilita la visualización y presentación de los resultados, lo que ayuda a los investigadores a comunicar de manera efectiva sus hallazgos.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

La **validación** en el presente estudio es crucial garantizar la validez de los instrumentos utilizados para recopilar los datos. Por ende, fueron sujetos de un riguroso proceso de revisión. Analizado por expertos que brindan un respaldo, credibilidad y certificación adicional al estudio evaluando su estructura, contenido, coherencia y pertinencia para asegurar que midan de manera precisa los aspectos que se pretendía investigar debido que su experiencia y conocimiento especializado contribuyeron a la mejora y perfeccionamiento de los instrumentos.

La **confiabilidad** de los instrumentos utilizados asegura la calidad y validez de los resultados obtenido, llevando a cabo una prueba piloto para determinar la credibilidad en el que se aprovechó una herramienta estadística que evalúa las preguntas garantizando resultados sólidos y consistentes, que permitirá la toma de decisiones de manera eficiente basadas en datos.

Prueba piloto. Se aplicó una prueba piloto en el instrumento de recolección de datos de la encuesta para obtener un nivel de confianza en las preguntas que se realizaran Cuyo cuestionario tenía respuesta de 8 empleados de la entidad Cm Construcciones. Utilizando la herramienta estadística Spss con el Alfa de Cronbach y el resultado fue el siguiente:

Tabla 1.

Alfa de Cronbach

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,842	19

Nota. Se confirma una confianza en el cuestionario debido que se obtuvo un valor superior a 0,7 en las preguntas.

Capítulo III. Resultados y Discusión

Análisis de la observación

Una vez realizada la observación que se realizó en la entidad Cm Construcciones, resulta evidente la necesidad de abordar los problemas identificados. A continuación, se presenta lo siguiente:

Tabla 2.

Problemas observados.

ID	Problemas	Ubicación
A	Insuficientes de políticas de ambiente laboral	6
B	Plazos de tareas moderado	5
C	Carencia de horarios flexibles	4
D	Autonomía laboral limitada	3
E	Recursos materiales limitados.	2
F	Infraestructura antigua.	1

Interpretación a los problemas obtenidos

Analizada la situación y recopilada la información mediante la observación se obtuvo los siguientes problemas:

En el problema de políticas insuficientes que regulen el ambiente laboral del área, provocando falta de orientación y apoyo en ciertos aspectos como el respeto mutuo, la prevención de la discriminación, la seguridad laboral, la salud y el bienestar en el lugar de trabajo. Además, se puede generar incertidumbre y ambigüedad en la toma de decisiones, tanto para los empleados como para los gerentes. Esto puede dificultar la implementación de acciones efectivas para abordar los desafíos del ambiente laboral.

Una de las principales observaciones son los plazos de tareas moderados que puede variar según ciertos factores como la complejidad de la tarea, los recursos disponibles, la carga de trabajo y la organización personal. Al alterar alguno causa retrasos en el

cumplimiento de las tareas designadas. Además, la comunicación efectiva dentro de un equipo de trabajo puede ser clave para ajustar plazos si surgen imprevistos o cambios en la planificación.

Por otro lado, la carencia de horarios flexibles hace referencia a la situación en la que una entidad no permite al personal ajustar sus horarios de trabajo libremente acorde a sus necesidades personales. El cual están sujetos a itinerarios rígidos que no son de satisfacción para ellos dificultando la conciliación en el trabajo, conllevando a obtener un impacto negativo en la vida laboral y personal de los empleados, así como en la productividad y el bienestar general

La autonomía laboral limitada impide que los trabajadores tomen decisiones sobre sus actividades laborales como los métodos que utilizan para el cumplimiento de los plazos establecidos. El cual, los trabajadores perciben no ser escuchados y que carecen de control de su propio trabajo. También puede afectar negativamente la creatividad y la innovación en el lugar de trabajo. Cuando los empleados tienen limitada posibilidad de proponer nuevas ideas o enfoques, se pierde una valiosa fuente de innovación que podría beneficiar a la empresa.

La limitación de recursos materia les enfrenta restricciones o disponibilidad para que los empleados lleven a cabo sus actividades, afectando la eficiencia y la productividad. Además, demuestra la capacidad de la entidad en adaptarse a los cambios tecnológicos y satisfacer las necesidades de los empleados. Además, la limitación de inversión en recursos materiales puede interviene en el interés o apoyo por parte de la entidad hacia sus empleados.

La infraestructura antigua en relación con las instalaciones de la entidad, al no estar alineados con las tecnologías y estándares actuales. Sin embargo, se le realiza mantenimiento constantemente para ser adecuado tanto para cada empleado del área como a los clientes que se acerquen a pedir información, brindando una expectativa regular, pero en algunos casos, puede ser necesario considerar inversiones para actualizar las instalaciones y equipos para brindar una experiencia óptima a todos los involucrados.

Soluciones a problemas actuales

Después de realizar la respectiva observación e identificar los problemas existentes, es esencial presentar posibles soluciones que ayuden abordarlas de manera eficientes. A

continuación, se presentan varias alternativas potenciales que podrían contribuir a resolver los anteriores problemas mencionados:

Tabla 3

Soluciones a los problemas identificados en la observación

ID	Soluciones	Ubicación
A	Capacitar a los empleados en temas de ambiente laboral saludable.	6
B	Elaborar una planificación de las tareas y el tiempo.	5
C	Implementar políticas de horarios flexibles.	4
D	Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional.	3
E	Ejecutar mantenimiento regular a los equipos.	2
F	Realizar evaluaciones periódicas.	1

Interpretación de las soluciones

Las capacitaciones en temas de ambiente laboral saludable son esencial para promover una cultura de respeto, confianza y bienestar en la organización. Al brindar a los empleados las herramientas y conocimientos suficientes, se crea un ambiente de trabajo que valora la integridad, a su vez, tiene un impacto positivo en el compromiso a la empresa.

Al elaborar una planificación de tareas implica un proceso fundamental para organizar y gestionar el tiempo de cada trabajador del área. Estableciendo los pasos necesarios para completar o finalizar un proyecto correspondiente asignando los recursos adecuados y los plazos suficientes.

Implementar políticas de horarios flexibles reconociendo la necesidad de cada empleado, mediante la ejecución de evaluaciones individuales para determinar si es posible

adaptar sus o modificar sus horarios sin comprometer la operatividad y respetando los límites establecidos por la entidad.

Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional que permitan identificar las habilidades y competencias que beneficien a la entidad. Permitiendo que fortalezca aquellos aspectos, brindando mayor autonomía en sus actividades laborales. Además, contribuye a la retención del talento y al crecimiento organizacional al fomentar un entorno de aprendizaje continuo.

Al ejecutar un mantenimiento regular a los respectivos equipos garantiza su correcto funcionamiento, prolongando su vida útil y prevenir posibles fallas o problemas en un futuro. Enfocándose a mantener los activos en óptimas condiciones para resolver cualquier eventualidad que pueda surgir.

Realizar evaluaciones periódicas en base a la infraestructura permite revisar y analizar el estado del entorno físico, identificando las posibles deficiencias, riesgos de seguridad o cualquier otro aspecto que pueda afectar la operatividad y rendimiento de los empleados al sentirse inseguros en su área laboral.

Análisis de la entrevista

Mediante la aplicación de la entrevista realizada a encargados del área sobre el desempeño de los empleados, se logró obtener las respectivas problemáticas que existen dentro del área administrativa de la empresa Cm Construcciones, así como también las posibles soluciones. A continuación, se lo divide para una mejor comprensión y visualización.

Identificación de problemas actuales

A continuación, se detallan los problemas que mencionaron los encargados del área.

Tabla 4

Problemas identificados de la empresa Cm Construcciones.

ID	Problemas actuales	Ubicación
A	Carencia de políticas de ambiente laboral	6
B	Limitada comunicación	5

C	Poca retroalimentación	4
D	Ausencia de flexibilidad laboral	3
E	Poco reconocimiento por desempeño	2
F	Ambiente laboral regular	1

Interpretación a los problemas obtenidos.

Una vez concluida la entrevista, se hace necesario abordar las problemáticas identificadas y encontrar soluciones efectivas para resolverlas. A continuación, se presentan algunas alternativas que podrían contribuir a lograr una resolución satisfactoria de los problemas:

La carencia de políticas del ambiente laboral influye en el compromiso del personal con la organización. Esto se debe a que toda institución no dispone con políticas explícitas que velen por la seguridad, bienestar y protección de cada uno de los empleados, tratando de impedir o prevenir acciones negativas que alteren al ambiente laboral. También, sucede por la limitada de comunicación entre jefe y empleado sobre las normas del ambiente laboral.

Uno de los principales es la limitada comunicación siendo un elemento fundamental para el funcionamiento de toda la organización. Esto sucede entre los encargados del área con los empleados, teniendo efectos en el rendimiento de cada uno y en el ambiente laboral que dificulta la ejecución de sus tareas que conlleva al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por otro lado, la poca retroalimentación en la calidad de trabajo afecta tanto en el desenvolvimiento, es decir, la forma en la que realizan sus actividades laborales como en la capacidad de mejorar constantemente. Debido a que la retroalimentación permite conocer sus fortalezas y debilidades, por ende, se enfocaran en minimizar los factores negativos.

La ausencia de flexibilidad laboral es un punto mencionado en los problemas de la entidad por ser aquel factor que provoca efectos negativos directamente en el progreso profesional, aumentando el agotamiento físico y emocional en los empleados, debido que impide tener un equilibrio entre el ámbito profesional y personal.

El poco reconocimiento por desempeño ocurre cuando una persona no recibe la adecuada valoración y reconocimiento adecuado por su trabajo, por la limitada comunicación entre superiores y empleados sobre los sistemas de evaluaciones justas o transparentes siendo fundamentales porque promueven una cultura de reconocimiento en la organización.

Soluciones a problemas actuales.

Una vez que se ha identificado los problemas, es importante buscar soluciones efectivas para abordarlos. A continuación, se presentan algunas alternativas que podrían ayudar enfrentar los desafíos encontrados:

Tabla 5

Soluciones a problemas que se presentaron.

ID	Soluciones actuales	Ubicación
A	Implementar políticas de ambiente laboral.	6
B	Establecer reuniones regulares individual y como equipo.	5
C	Fomentar una cultura de retroalimentación continua.	4
D	Implementar políticas de trabajo flexible.	3
E	Establecer diferentes tipos de reconocimientos por desempeño.	2
F	Involucrar a los empleados en la toma de decisiones.	1

Interpretación de las soluciones presentadas.

Al contar con políticas que regulen el ambiente laboral se crea un entorno de trabajo saludable, seguro y satisfecho para cada uno de los integrantes del equipo. La entidad le

corresponde aplicar estos criterios que se adapten a las necesidades y prioridades específicas de los empleados, actualizándolas periódicamente para asegurarse que son efectivas.

La solución al problema de la limitada comunicación es establecer reuniones grupales e individuales brindando la oportunidad de alinear a los empleados con los objetivos institucionales, el cual todos tengan conocimiento de las metas y las expectativas que deben tener en su área de trabajo.

Por otro lado, la poca retroalimentación necesita ser continua para que los empleados desarrollen habilidades necesarias para alcanzar su máximo potencial. Al recibir regularmente elogios, podrán motivarse a corregir sus errores manteniendo un alto nivel de rendimiento y, por ende, la empresa será beneficiada.

La ausencia de flexibilidad laboral al ser controlada mediante políticas concretas mejora el equilibrio entre trabajo y vida personal que aumente la productividad. Debido que al permitir que los empleados trabajen en horarios que se adapten mejor a sus ritmos individuales, es probable que se sientan motivados y comprometidos en sus respectivas áreas.

Establecer diferentes tipos de reconocimiento brinda oportunidad de que cada empleado reciba una recompensa que realmente sea significativo para ellos, debido que existen varias motivaciones y formas en las que se pueda sentir valorado una persona. Esto no solo mejora su satisfacción laboral, sino que ayuda a construir una cultura de reconocimiento diversa e inclusiva dentro de la organización.

Por último, al involucrar al personal en la toma de decisiones se consideran como parte fundamental de la entidad, creando un sentido de pertenencia y compromiso. Además, cada área tiene diferentes conocimientos, experiencias y prácticas que pueden ser valiosas para conducir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Análisis de datos del censo

Tabla 6.

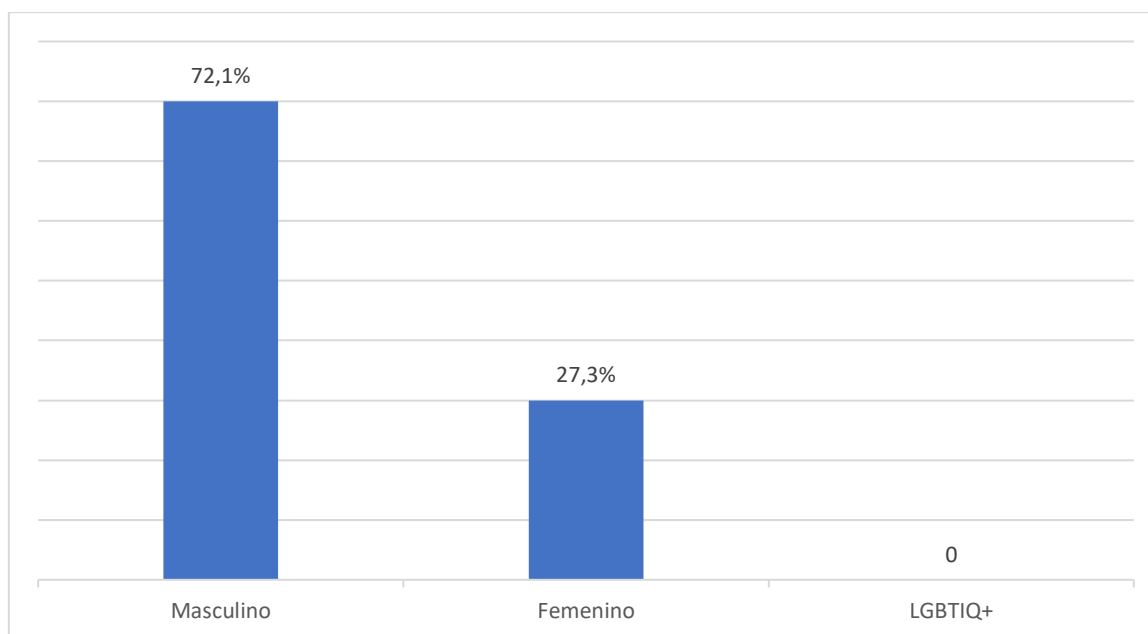
Género.

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	8	72,1%
Femenino	3	27,3%
LGBTIQ+	0	0%
Total	11	100%

Nota. Censo aplicado a los empleados de Cm Construcciones.

Figura 1.

Género.



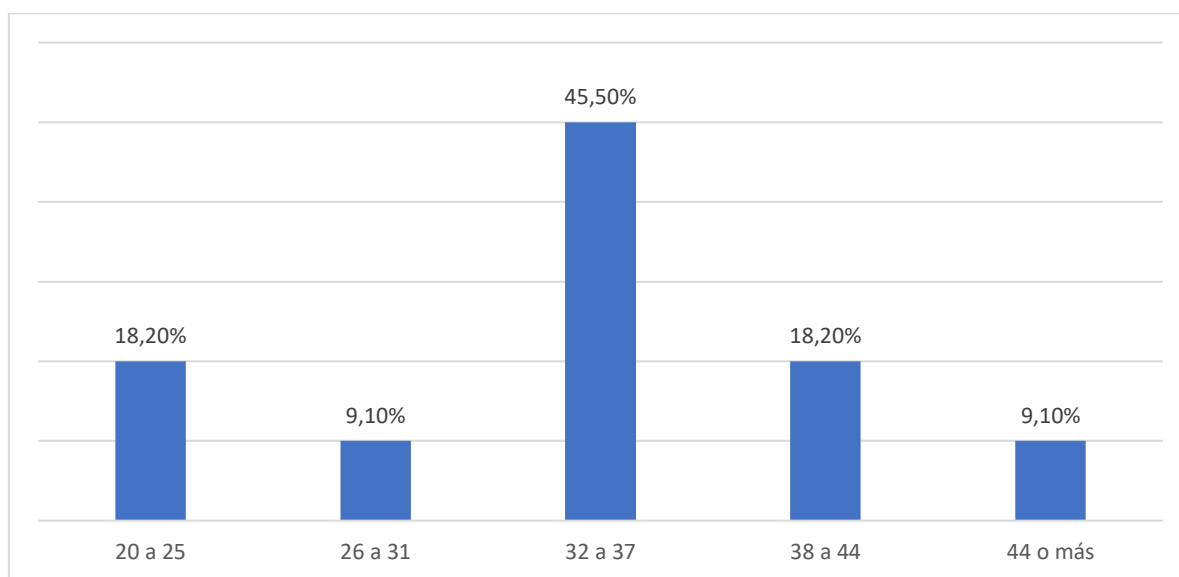
Nota. Censo aplicado a los empleados Cm Construcciones.

Según los datos obtenidos de la Figura 1., se puede observar que el personal del área administrativa compuesto por un total de 11 personas. De manera significativa, el 72% de los empleados son de género masculino. Esta diferencia podría estar relacionada con el sector de la construcción en el que opera la organización. En este campo, a menudo existen estereotipos que sugieren que los hombres tienen más habilidades, lo cual puede resultar en una limitación de oportunidades para las mujeres.

Tabla 7.*Edad de empleado.*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 a 25	2	18,2%
26 a 31	1	9,1%
32 a 37	5	45,5%
38 a 44	2	18,2%
44 o más	1	9,1%
Total	11	100

Nota. Censo aplicado al personal de la entidad Cm Construcciones.

Figura 2.*Edad del empleado.*

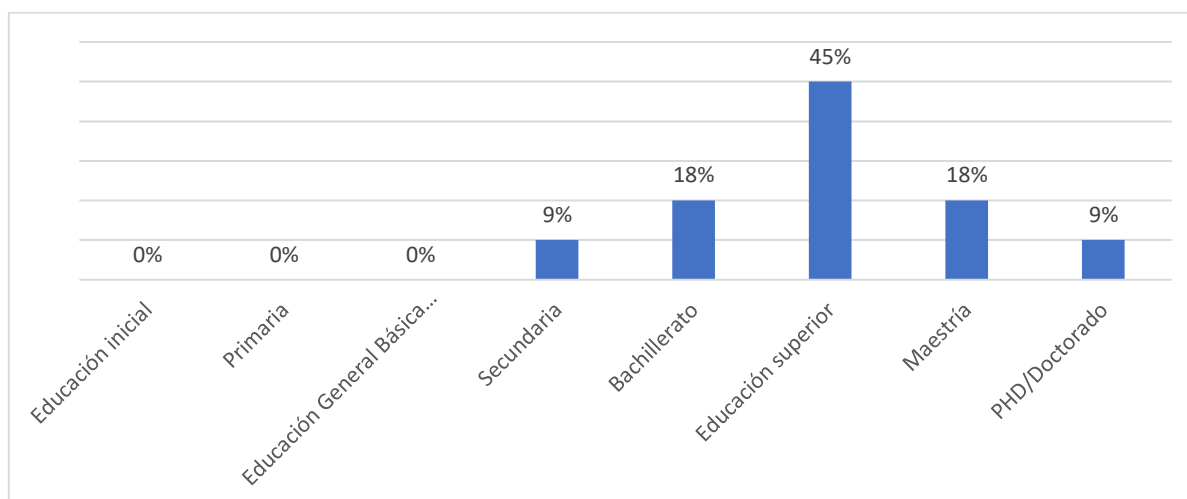
Nota. Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.

Conforme se muestra en la Figura 2, se determinó el rango de edad más alta está entre los empleados que se encuentran entre los 32 a 37 años. Esta tendencia puede atribuirse a diversos factores, como una política de contratación que favorezca a candidatos con experiencia laboral y una trayectoria profesional establecida, lo cual les ha brindado oportunidades para especializarse en el campo de construcción. Además, en esta etapa muchos profesionales buscan consolidar su carrera y adquirir habilidades específicas en el ámbito de la construcción.

Tabla 8.*Nivel de educación.*

Nivel de educación	Frecuencia	Porcentaje
Educación inicial	0	0%
Primaria	0	0%
Educación General Básica (EGB)	0	0%
Secundaria	1	9%
Bachillerato	2	18%
Educación superior	5	45%
Maestría	2	18%
PHD/Doctorado	1	9%
Total	11	100%

Nota. Censo aplicado al personal de la entidad Cm Construcciones.

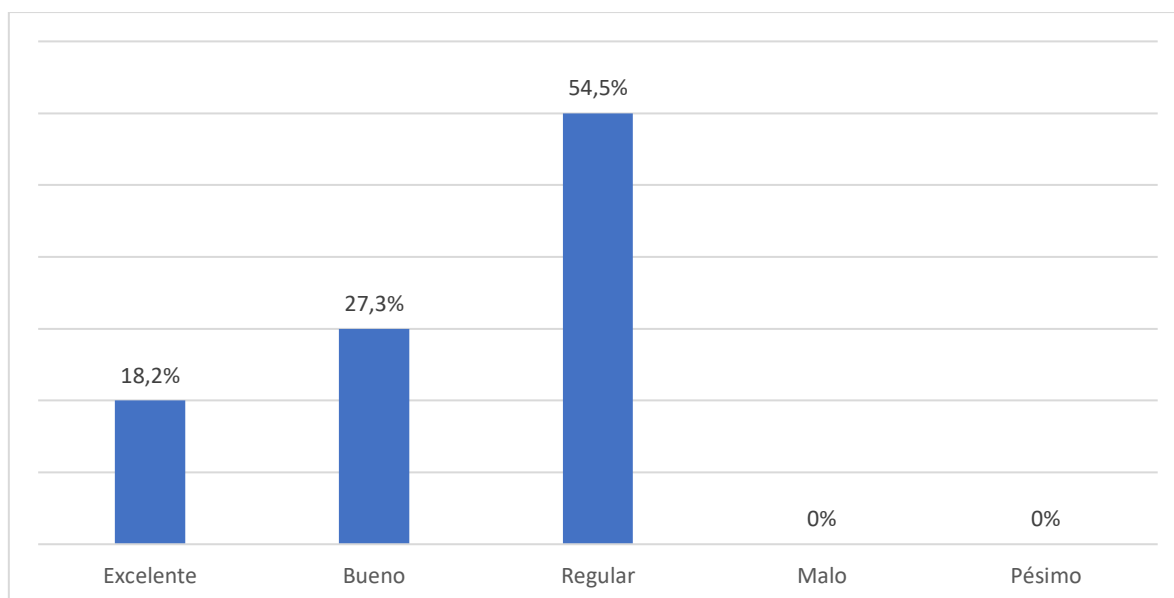
Figura 3.*Nivel de educación.*

Nota. Censo aplicado al personal de la entidad Cm Construcciones.

De acuerdo con la Figura 3, se observa que la entidad tiene una mayor proporción de personal con estudios de educación superior o de tercer nivel. Es posible que haya sido uno de los requisitos para ingresar a laboral en la entidad, ya que a menudo se requiere de habilidades técnicas o especializados en campo de ingeniería civil, gestión de proyecto y diseño estructural junto con conocimiento basado en prácticas específicas del campo.

Tabla 9.*Calidad de trabajo del área.*

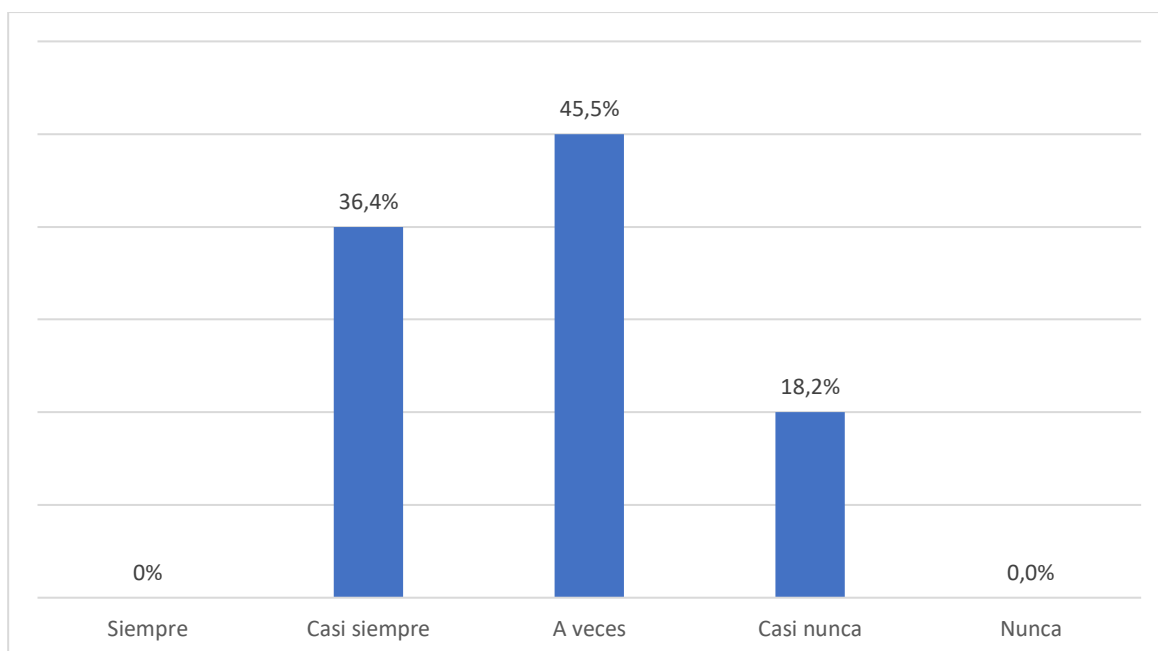
Calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	18,2%
Bueno	3	27,3%
Regular	6	54,5%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Censo aplicado al personal de la entidad Cm Construcciones.**Figura 4.***Calidad de trabajo del área.***Nota.** Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.

De acuerdo con la Figura 4, muestra que los empleados consideran que la calidad del trabajo es regular. Esta percepción puede ser atribuida a diversas razones como la capacitación inadecuada que influya en los conocimientos y habilidades del personal, también, por herramientas o equipos inadecuados que impidan el desarrollo de las actividades conllevando afectar la calidad de trabajo que realizan. Es fundamental que los empleados tengan la oportunidad de formación para adquirir técnicas relevantes en su actividad laboral por ende garantizará su desempeño.

Tabla 10.*Retroalimentación sobre la calidad del trabajo.*

Retroalimentación	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	4	36,4%
A veces	5	45,5%
Casi nunca	2	18,2%
Nunca	0	0%
Total	11	100%

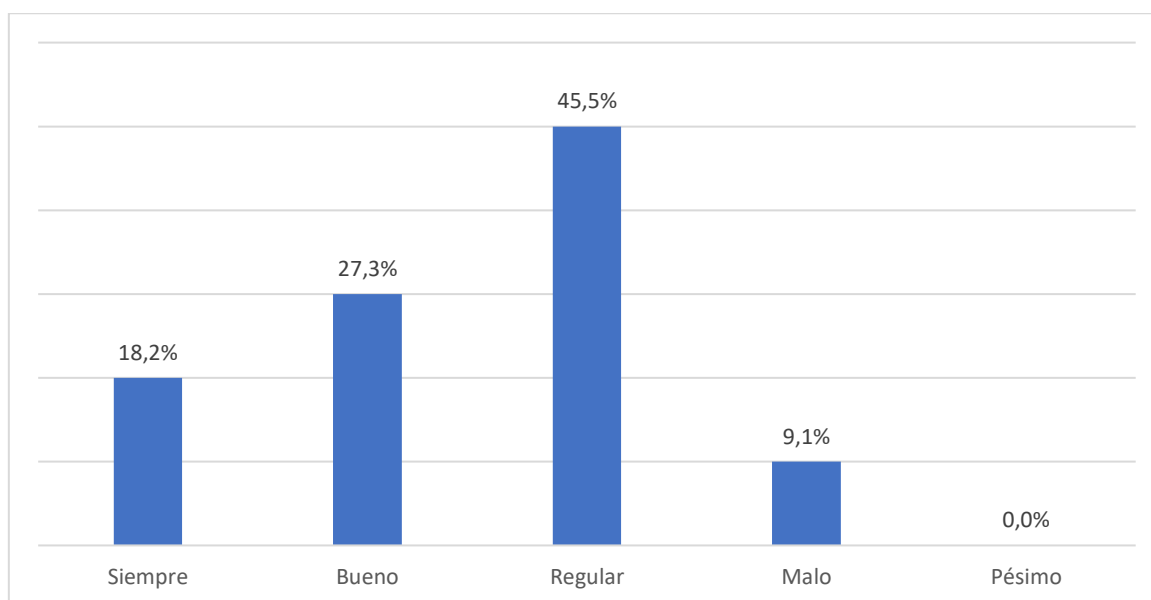
Nota. Censo aplicado al personal de la entidad Cm Construcciones.**Figura 5.***Retroalimentación sobre la calidad del trabajo.***Nota.** Censo aplicado al personal de la empresa Cm Construcciones.

En la Figura 5, se aprecia que los empleados reciben retroalimentación no tan constante sobre la calidad de su trabajo, quizás esto sucede por la limitación de tiempo que enfrentan los superiores o encargados del área. Sin embargo, es crucial fomentar un ambiente de mejora continua y una cultura de comunicación efectiva en la organización, donde se brinde retroalimentación constructiva por el trabajo bien realizado, porque se identifica las áreas de mejora y aumenta el nivel de desempeño.

Tabla 11.*Cumplimiento de plazos establecidos.*

Tareas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	18,2%
Bueno	3	27,3%
Regular	5	45,5%
Malo	1	9,1%
Pésimo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Censo aplicado a los empleados de la entidad Cm Construcciones.

Figura 6.*Cumplimiento de plazos establecidos.*

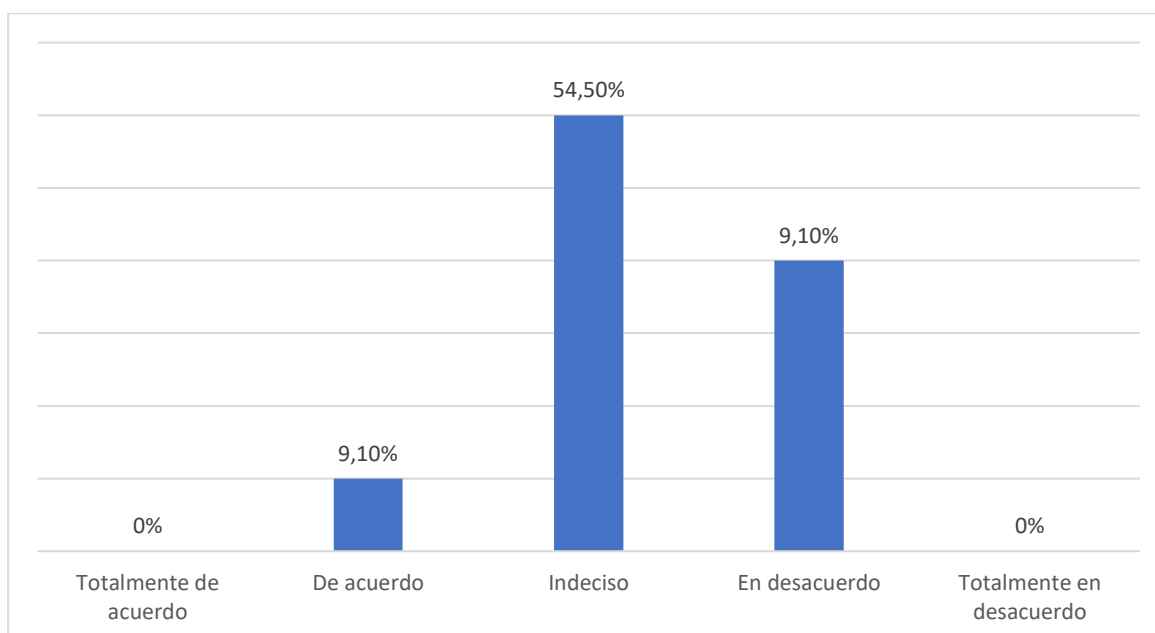
Nota. Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.

En cuanto los plazos establecidos mediante el censo se evidenciaron que los empleados cumplen de manera regular con sus tareas. Esta observación puede atribuirse por la naturaleza de la industria en la que operan, en la que los plazos suelen ser ajustados y la presión por finalizar proyectos es alta. Sin embargo, la entidad se esfuerza por enfocarse en la eficiencia y la gestión del tiempo, por eso la cultura organizacional debe estar enfocada en la puntualidad y la entrega oportuna de las tareas o proyectos asignados.

Tabla 12.*Flexibilidad laboral.*

Flexibilidad	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	1	9,1%
Indeciso	6	54,5%
En desacuerdo	4	9,1%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Censo aplicado a los empleados de la entidad Cm Construcciones.

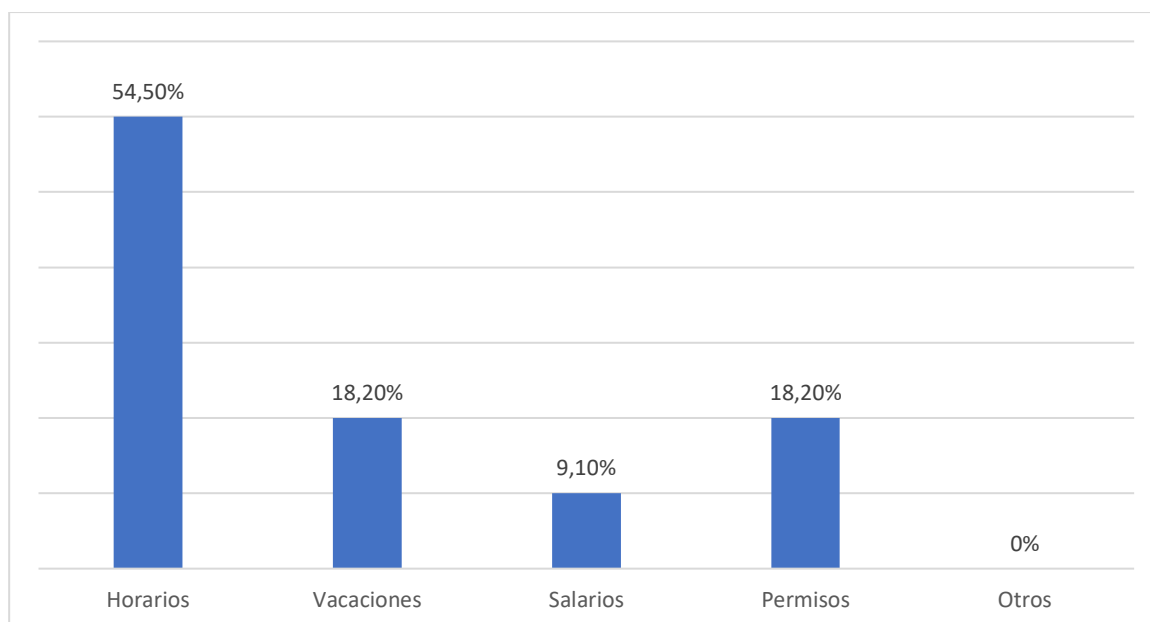
Figura 7.*Flexibilidad laboral.*

Nota. Censo aplicado a los empleados de la entidad Cm Construcciones.

De acuerdo con la Figura 7, se muestra una confusión por parte de los empleados, esta percepción puede atribuirse por un factor fundamental que es la comunicación, el cual es posible que la empresa limitó la comunicación en aclarar las prácticas relacionadas con la flexibilidad laboral generando incertidumbre al personal. También, puede ser por medidas insuficientes que permitan a los empleados adaptar su horario o lugar de trabajo a sus necesidades individuales. Esto demuestra el compromiso de la entidad con el bienestar y satisfacción con cada uno de los empleados.

Tabla 13.*Tipo de flexibilidad laboral.*

Tipo de flexibilidad	Frecuencia	Porcentaje
Horarios	6	54,5%
Vacaciones	2	18,2%
Salarios	1	9,1%
Permisos	2	18,2%
Otros	0	0%
Total	11	100%

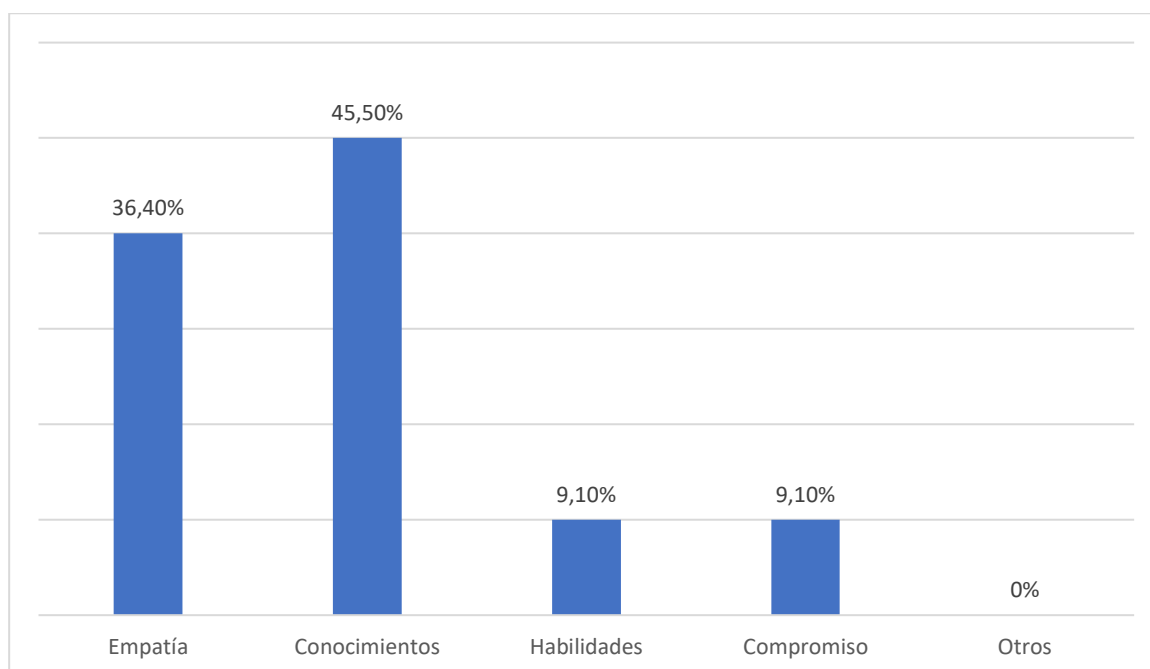
Nota. Censo aplicado a los empleados de la entidad Cm Construcciones.**Figura 8.***Tipo de flexibilidad laboral.**Nota.* Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.

Según los resultados de la Figura 8, se destaca la importancia de implementar la flexibilidad en los horarios de los empleados como una medida que debe considerarse a beneficios de ellos. Este tipo de flexibilidad permite a cada uno del personal equilibrar sus responsabilidades o actividades laborales con sus compromisos personales y familiares, lo cual tiene un impacto significativo en su rendimiento y bienestar. Además, brinda la oportunidad de gestionar su energía para ser más productivo.

Tabla 14.*Características del personal.*

Características	Frecuencia	Porcentaje
Empatía	4	36,4%
Conocimientos	5	45,5%
Habilidades	1	9,1%
Compromiso	1	9,1%
Otros	0	0%
Total	11	100%

Nota. Censo aplicado a los empleados de la entidad Cm Construcciones.

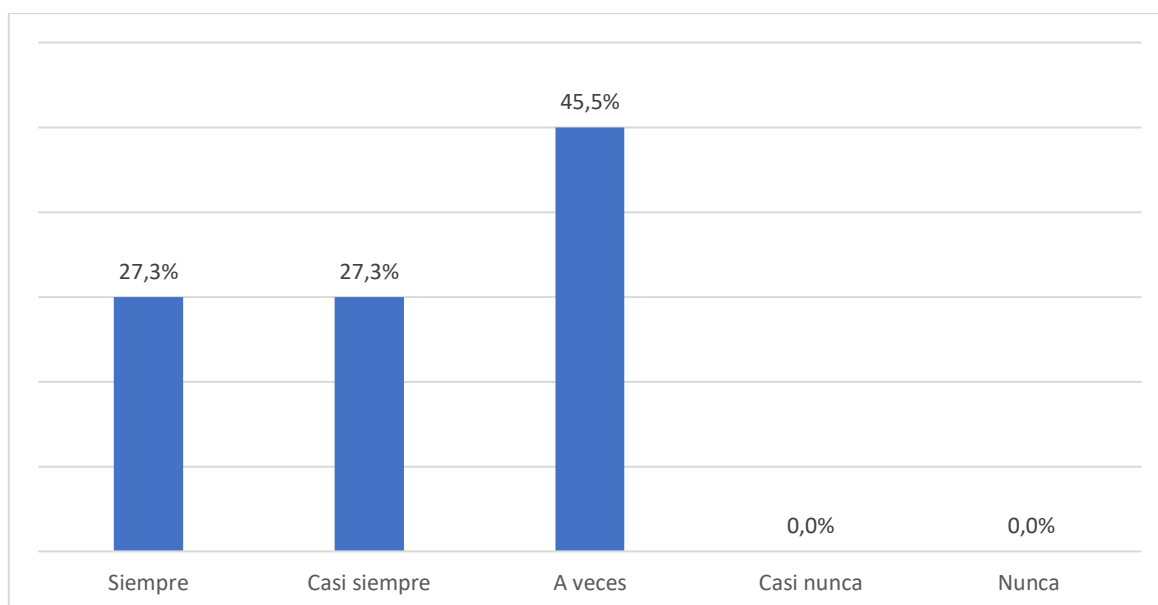
Figura 9.*Características del personal.*

Nota. Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.

En cuanto a las características que cuenta el personal del área administrativa son fundamentales para desempeñar sus tareas de manera competente. Cada miembro del equipo debe contar con un conjunto de conocimientos relevante en el campo administrativo como dominio de herramientas y procesos administrativos. Otro aspecto clave es la empatía que permite crear un ambiente de compañerismo colaborativo y armonioso, ya que se comprenden las necesidades del personal.

Tabla 15.*Reconocimiento por desempeño.*

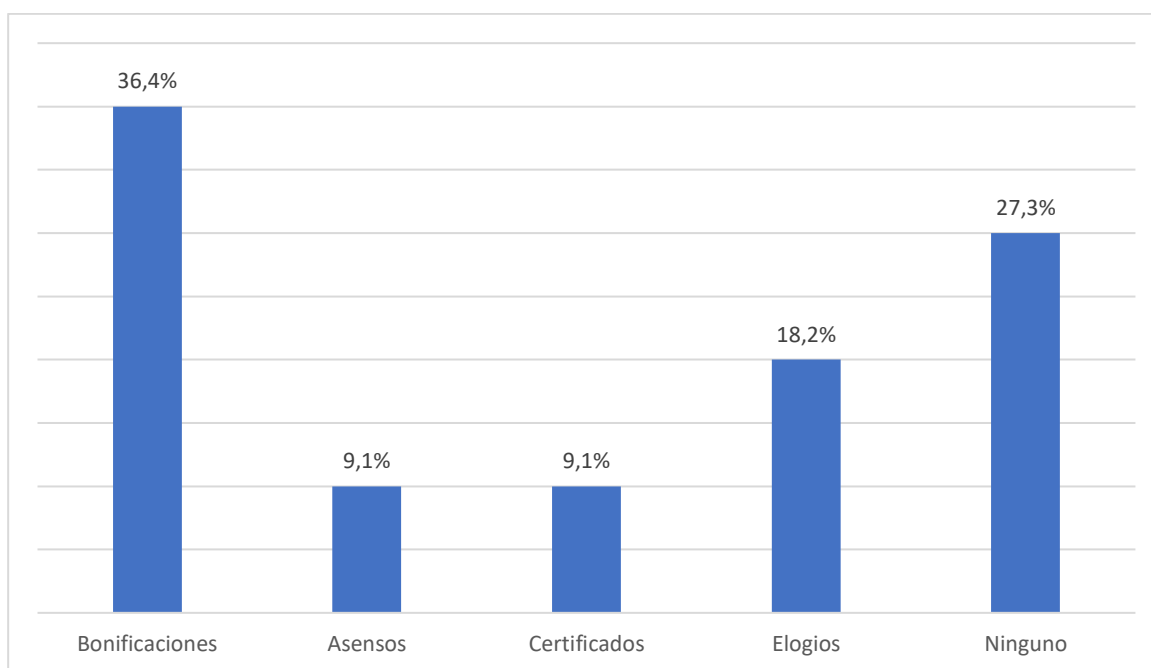
Reconocimiento	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	27,3%
Casi siempre	3	27,3%
A veces	5	45,5%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	11	100%

Nota. Censo aplicado a los empleados de la entidad Cm Construcciones.**Figura 10.***Reconocimiento por desempeño.***Nota.** Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.

De acuerdo con los resultados de la Figura 10, se determinó la existencia de un sistema de reconocimiento por desempeño en la organización, pero su aplicación no es consistente ni regular. Esta ausencia de comunicación clara sobre los criterios y el proceso de reconocimiento influye en la motivación y compromiso de los empleados al momento de alcanzar los objetivos personales e institucionales, porque perciben que su trabajo no es reconocido de manera justa.

Tabla 16.*Reconocimiento por desempeño recibido.*

Reconocimiento recibido	Frecuencia	Porcentaje
Bonificaciones	4	36,4%
Asensos	1	9,1%
Certificados	1	9,1%
Elogios	2	18,2%
Ninguno	3	27,3%
Total	11	100%

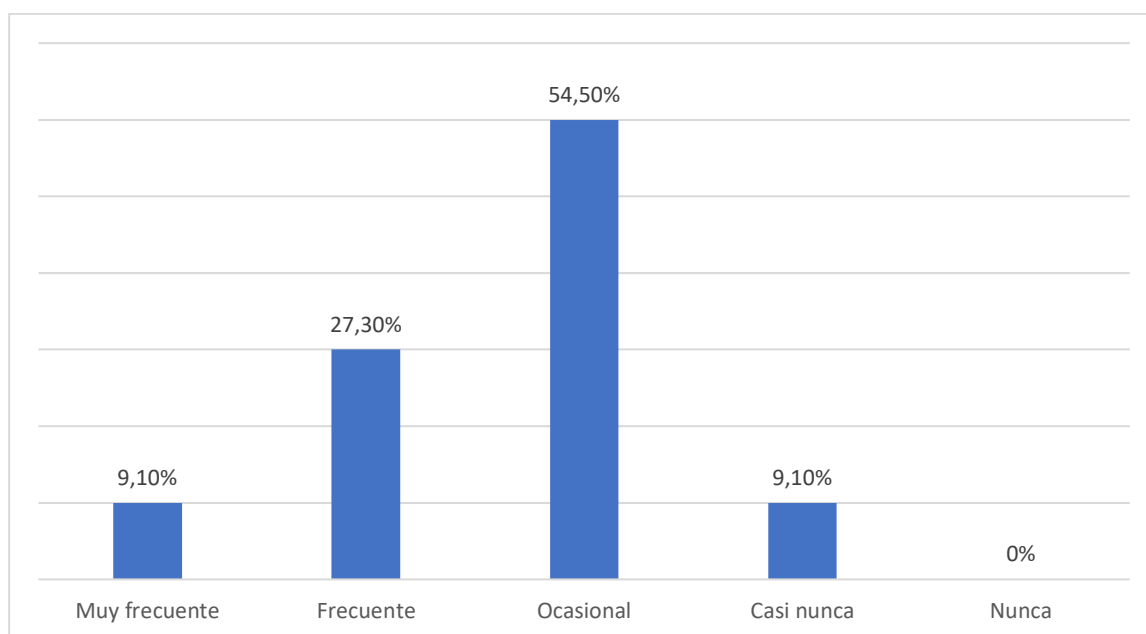
Nota. Censo aplicado a los empleados de la entidad Cm Construcciones.**Figura 11.***Reconocimiento por desempeño recibido.**Nota.* Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.

Según los resultados de la Figura 11, se percibe que solo un grupo reducido de personas ha recibido bonificaciones como forma de reconocimiento. Estas bonificaciones se otorgan de manera anual, tal como se mencionó en la entrevista. No obstante, otros empleados no han recibido ningún tipo de reconocimiento. Quizás puede ser que la entidad disponga recursos insuficientes que ofrezca incentivos de manera equitativa o que los recursos no se administren de la manera adecuada.

Tabla 17.*Capacitaciones.*

Capacitaciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuente	1	9,1%
Frecuente	3	27,3%
Ocasional	6	54,5%
Casi nunca	1	9,1%
Nunca	0	0%
Total	11	100%

Nota. Censo aplicado a los empleados de la entidad Cm Construcciones.

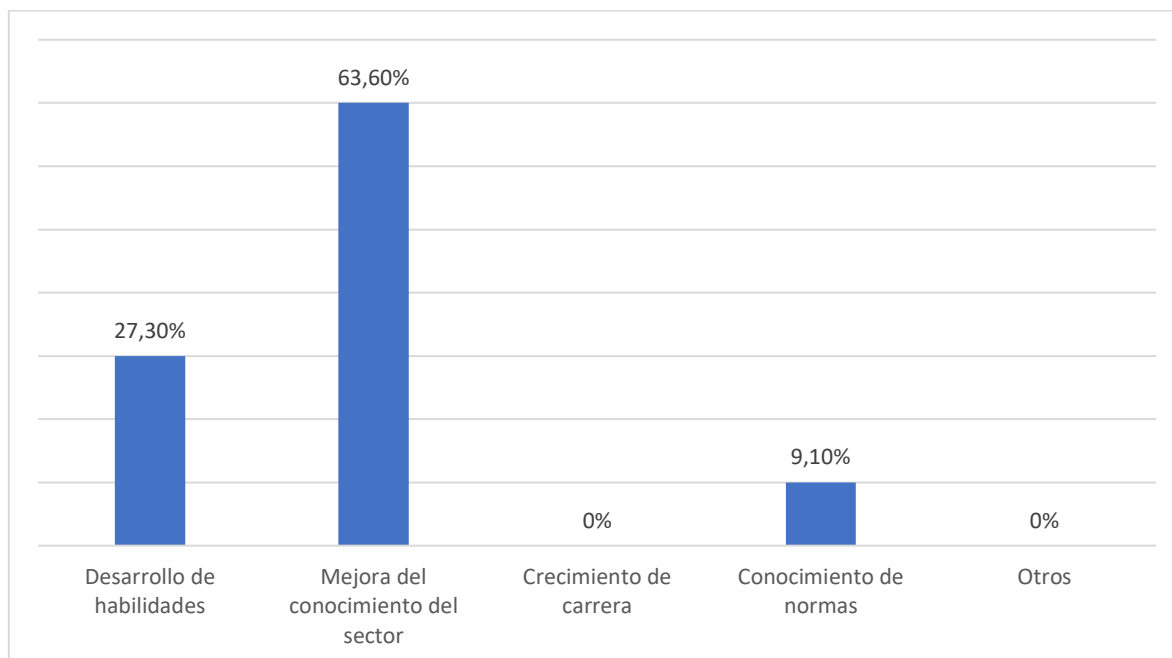
Figura 12.*Capacitaciones.*

Nota. Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.

De acuerdo con la Figura 12, se observa que los empleados reciben ocasionalmente capacitaciones sobre sus actividades laborales. Demostrando que la entidad ha desarrollado programas de capacitación, pero no se ha mantenido una constancia limitando su impacto en términos de actualización en tecnología y adaptación a las demandas cambiantes del entorno laboral. Por ende, es fundamental la frecuencia de brindar nuevos conocimientos para que puedan resolver problemas de acuerdo con el contexto que se enfrentan.

Tabla 18.*Capacitación laboral en el desarrollo profesional.*

Desarrollo profesional	Frecuencia	Porcentaje
Desarrollo de habilidades	3	27,3%
Mejora del conocimiento del sector	7	63,6%
Crecimiento de carrera	0	0%
Conocimiento de normas	1	9,1%
Otros	0	0%
Total	11	100%

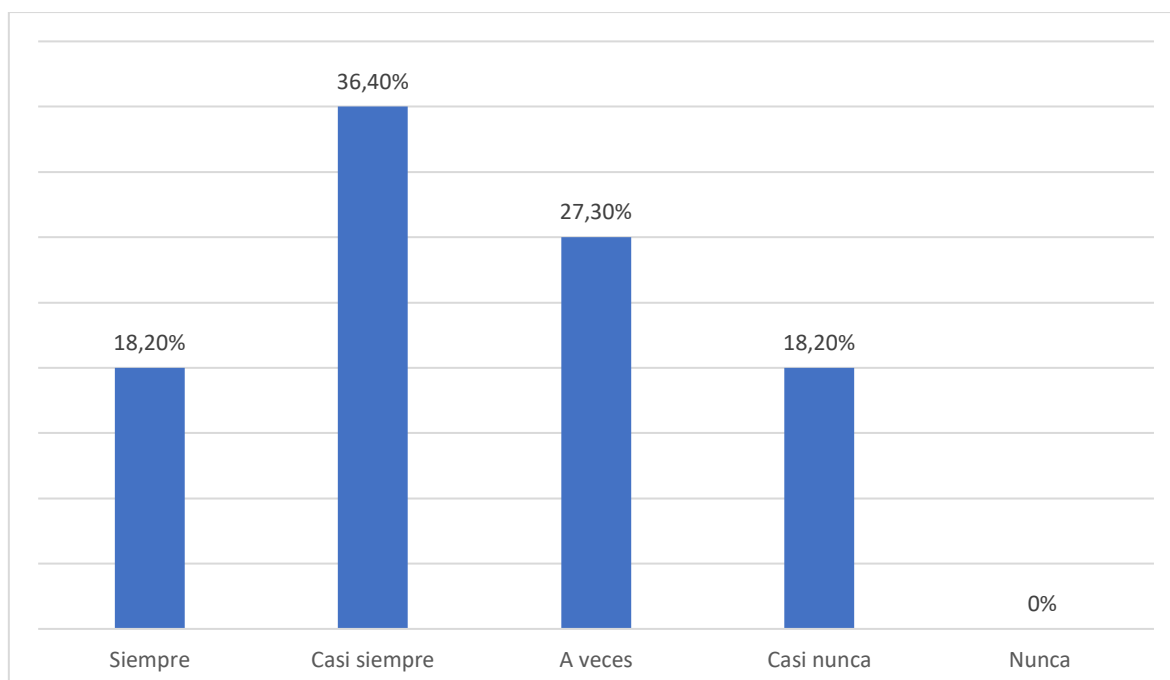
Nota. Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.**Figura 13.***Capacitación laboral en el desarrollo profesional.**Nota.* Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.

Según los datos de la Figura 13, se evidenció que las capacitaciones han tenido un impacto positivo en el desarrollo profesional de los empleados. Beneficiando en varios aspectos como la mejora del conocimiento del sector, la adquisición de nuevas habilidades junto con las competencias relacionadas al cargo, y han contribuido a un aumento de la productividad y reducción de errores.

Tabla 19.*Autonomía laboral.*

Autonomía	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	18,2%
Casi siempre	4	36,4%
A veces	3	27,3%
Casi nunca	2	18,2%
Nunca	0	0%
Total	11	100%

Nota. Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.

Figura 14.*Autonomía laboral.*

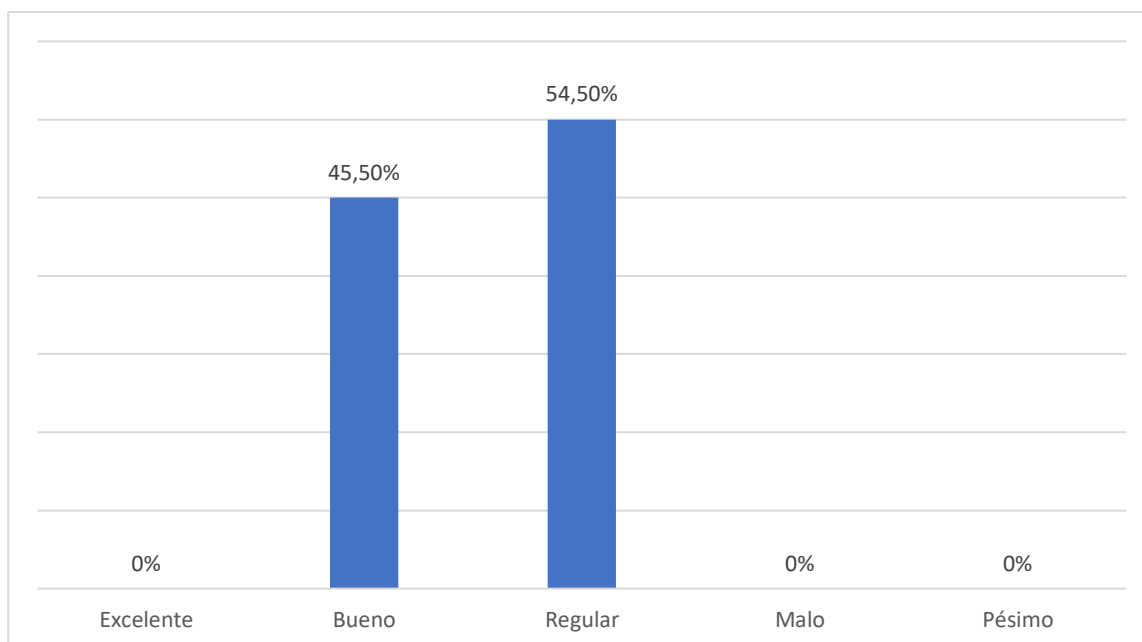
Nota. Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.

Conforme muestra la Figura 14, se encontró que a los empleados se les brinda cierto grado de autonomía laboral, pero no en su totalidad. Se debe a que la mayoría de las tareas y responsabilidades laborales pueden requerir de una supervisión más directa o una toma de decisión más centralizada que garantice la coherencia y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Tabla 20.*Ambiente laboral.*

Ambiente laboral	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	5	45,5%
Regular	6	54,5%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.

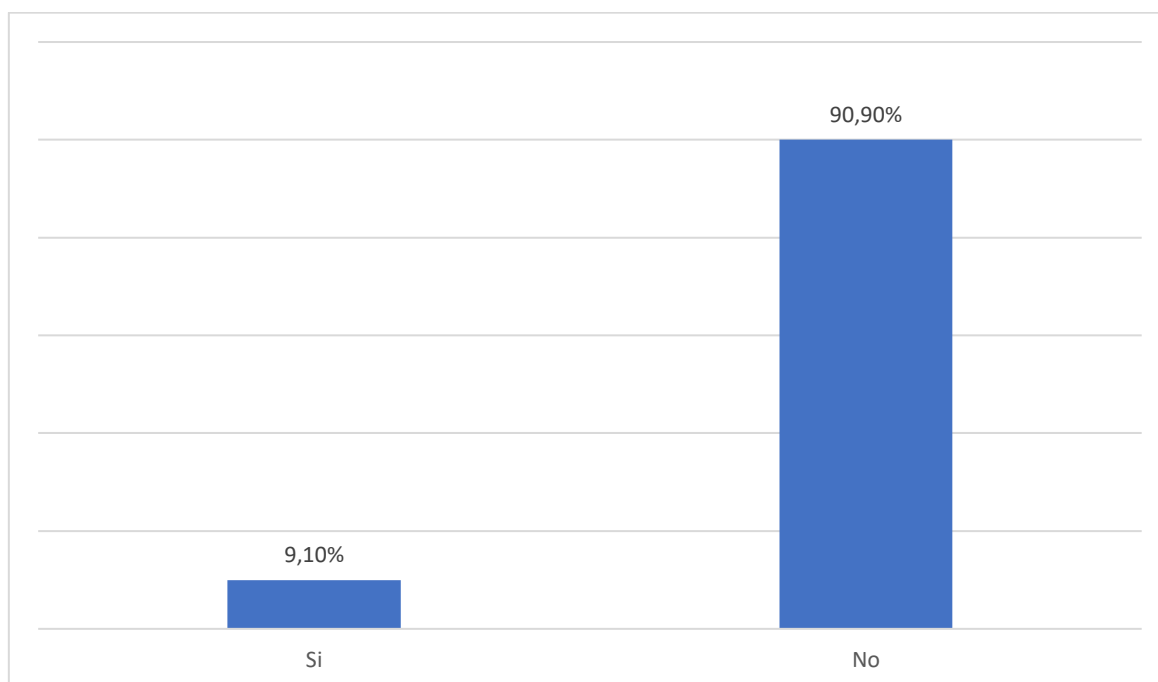
Figura 15.*Ambiente laboral.*

Nota. Censo aplicado al personal de la empresa Cm Construcciones.

Según lo observado en la Figura 15, se percibe que los empleados mantienen un ambiente laboral regular. Es posible que no presente aspectos destacados ni conflictos evidentes, pero quizás la cultura organizacional no promueva una cultura completamente positiva y estable. Además, la ausencia de reconocimiento y de oportunidades influye en el ambiente laboral.

Tabla 21.*Políticas de ambiente laboral.*

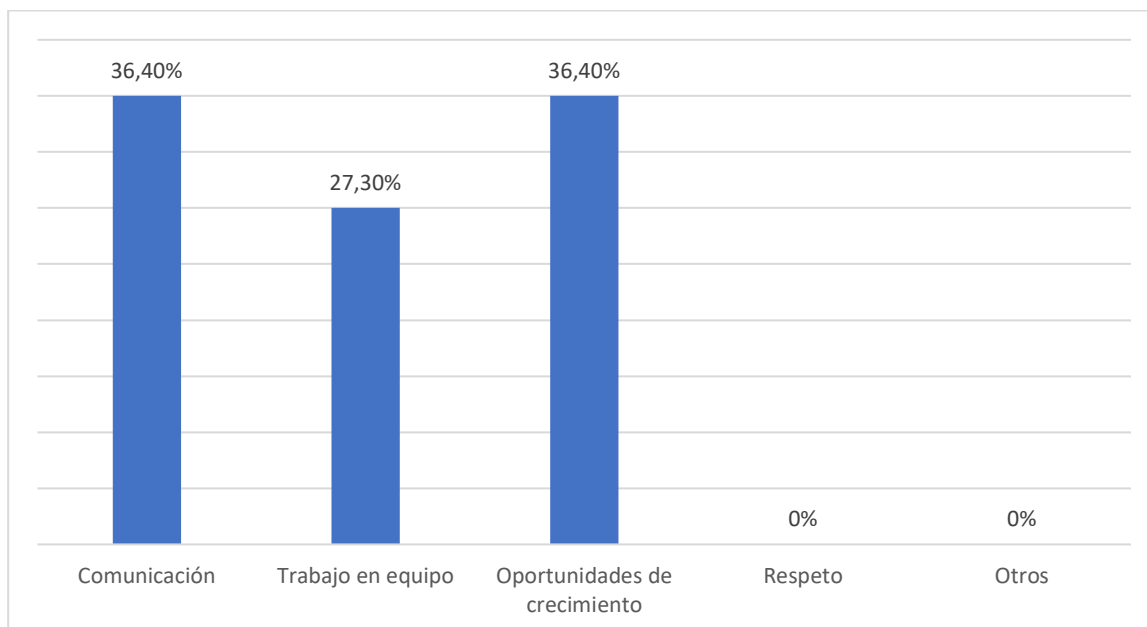
Políticas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	9,1%
No	10	90,9%
Total	11	100%

Nota. Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.**Figura 16.***Políticas de ambiente laboral.***Nota.** Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.

Conforme a la Figura 16, se puede observar que los empleados han expresado que no cuentan con políticas claras que promuevan un ambiente laboral completamente saludable. Esto se refleja en la cultura organización de la organización, teniendo efectos negativos en la salud y bienestar de los empleados. Además, puede generar un ambiente de trabajo desmotivador y poco productivo, lo que afecta al rendimiento y los resultados de la entidad en general. También, el establecer recursos adecuados para implementar las políticas contribuirá en el éxito de la misma.

Tabla 22.*Ambiente laboral positivo.*

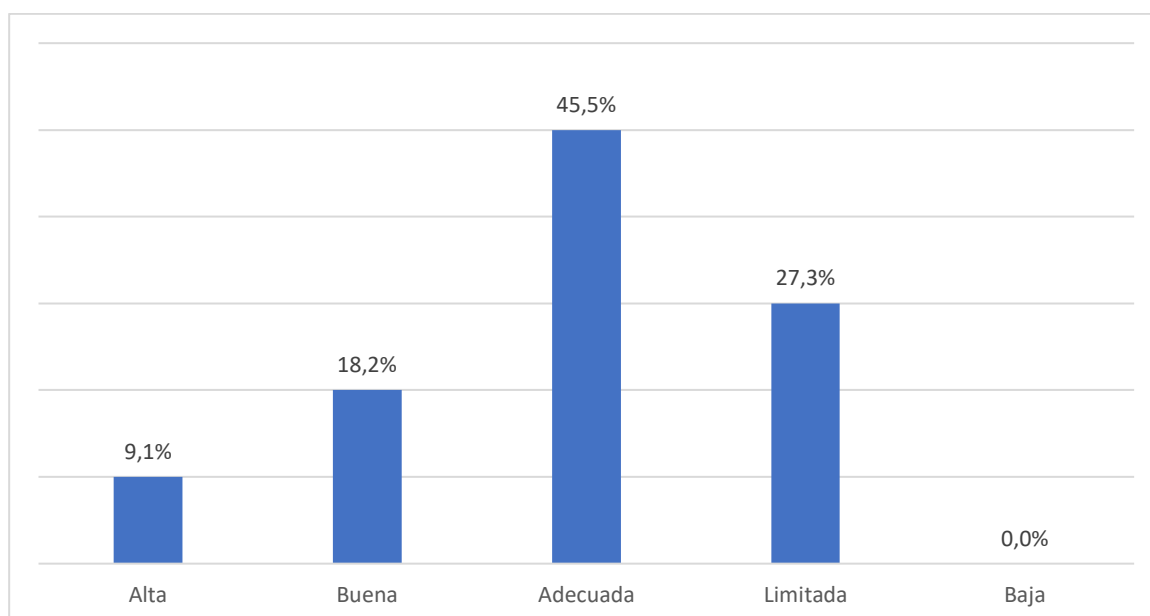
Ambiente positivo	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación	4	36,4%
Trabajo en equipo	3	27,3%
Oportunidades de crecimiento	4	36,4%
Respeto	0	0%
Otros	0	0%
Total	11	100%

Nota. Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.**Figura 17.***Ambiente laboral positivo.**Nota.* Censo aplicado al personal de la empresa Cm Construcciones.

Según los resultados de la Figura 17, se identificaron dos elementos claves que deben implementarse para crear un ambiente laboral positivo: la comunicación efectiva y las oportunidades de crecimiento. Estos elementos son fundamentales para establecer una relación laboral clara, transparente y confiable, lo cual contribuye a que los empleados se sientan a gusto en su área de trabajo.

Tabla 23.*Recursos materiales adecuados.*

Recursos materiales	Frecuencia	Porcentaje
Alta	1	9,1%
Buena	2	18,2%
Adecuada	5	45,5%
Limitada	3	27,3%
Baja	0	0%
Total	11	100%

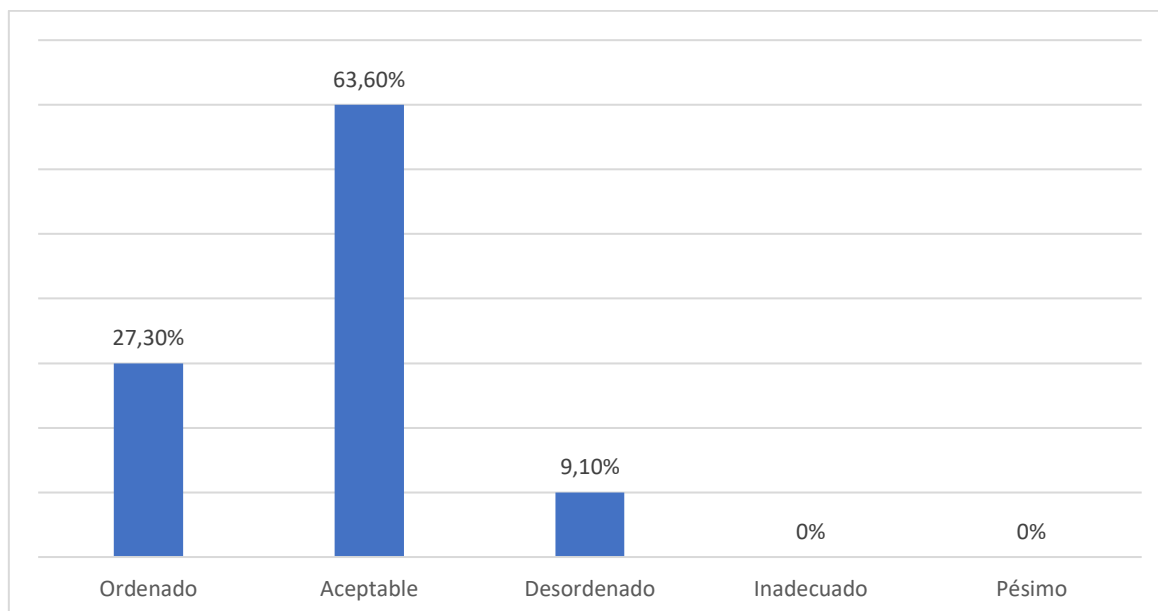
Nota. Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.**Figura 18.***Recursos materiales adecuados.***Nota.** Censo aplicado al personal de la empresa Cm Construcciones.

De acuerdo con los resultados de la Figura 18, se determinó que los empleados cuentan con recursos materiales adecuados pero que no están completamente renovados, lo que influye en las tareas o actividades laborales que realizan cada empleado. Es fundamental que dispongan de recursos actualizados y en buen estado para llevar a cabo las tareas de manera eficiente. Por ende, la carencia de aquello puede resultar en limitaciones y obstáculos que afecten al desempeño de los empleados.

Tabla 24.*Espacio físico.*

Espacio físico	Frecuencia	Porcentaje
Ordenado	3	27,3%
Aceptable	7	63,6%
Desordenado	1	9,1%
Inadecuado	0	0%
Pésimo	0	0%
Total	11	100%

Nota. Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.

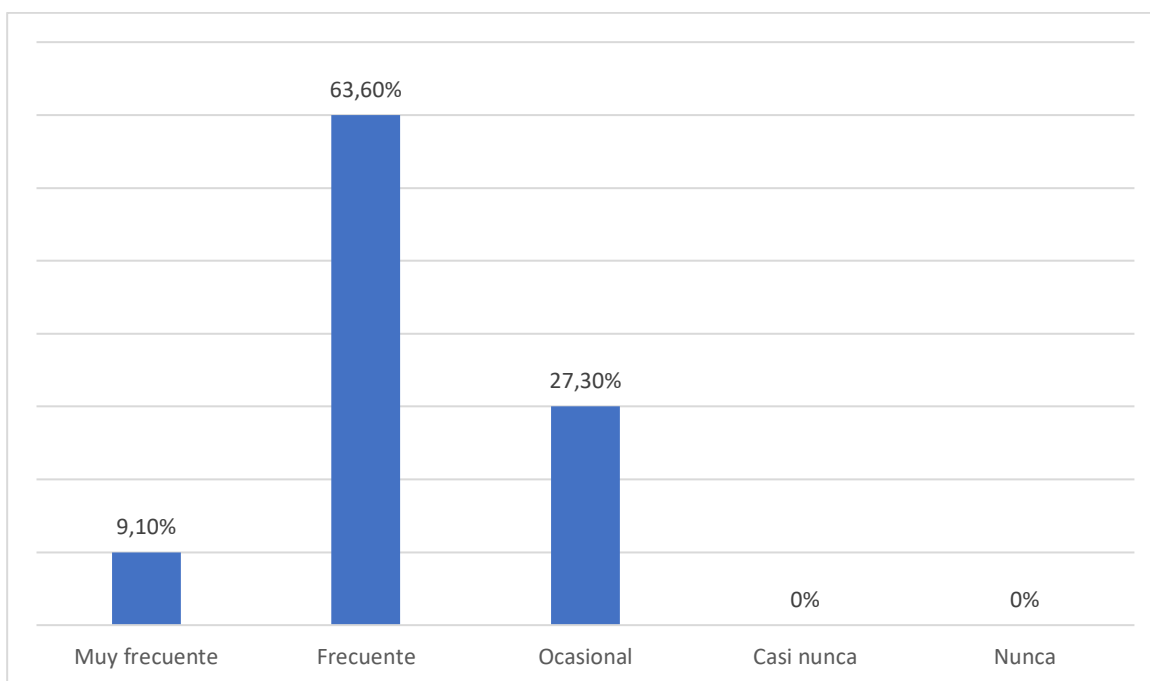
Figura 19.*Espacio físico.*

Nota. Censo aplicado a la empresa Cm Construcciones.

Según lo observado en la Figura 19, se puede apreciar que los empleados constan con un espacio físico aceptable y ordenado. Esta situación positiva se atribuye a la existencia de normas de seguridad y salud ocupacional que procuran velar por el bienestar del área. Además, contribuyen a minimizar los riesgos laborales y garantizar la integridad física de los empleados. Demostrando que la organización tratar de mantener un entorno de trabajo seguro y saludable.

Tabla 25.*Capacitaciones de seguridad.*

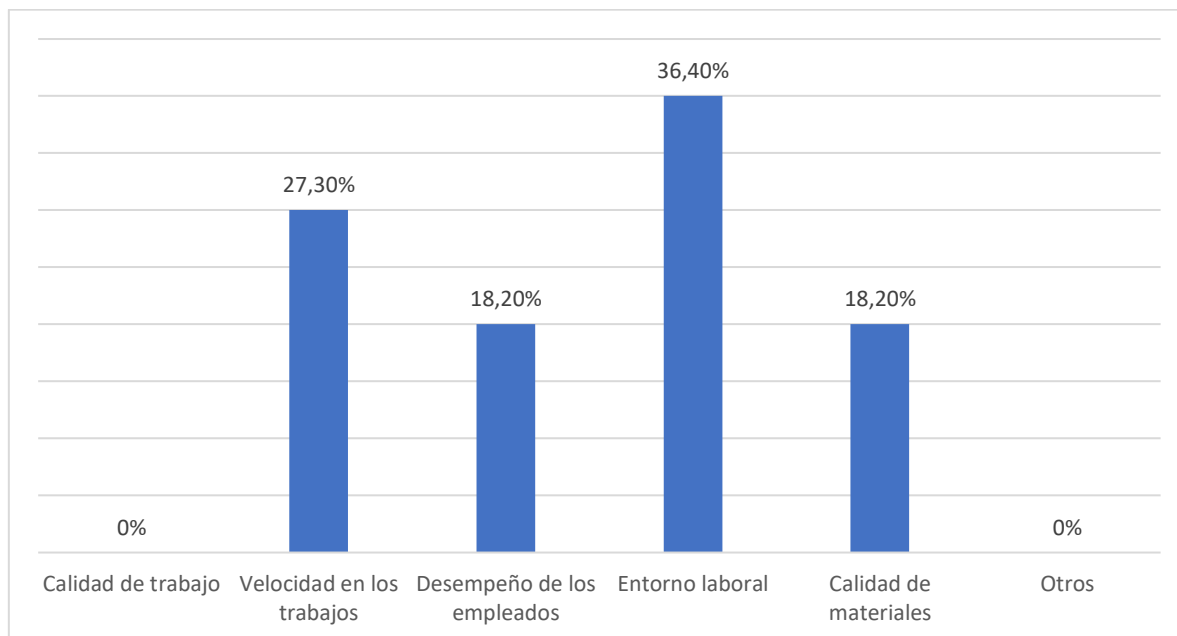
Capacitaciones de seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuente	1	9,1%
Frecuente	7	63,6%
Ocasional	3	27,3%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	11	100%

Nota. Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.**Figura 20.***Capacitaciones de seguridad.***Nota.** Censo aplicado al personal de la empresa Cm Construcciones.

Conforme a los resultados de la Figura 20, se considera que las capacitaciones sobre seguridad ocupacional se las realizan de manera frecuente. Debido a la concientización de parte de los encargados del área por mantener una estructura adecuada, tratando de destinar recursos para la seguridad y salud ocupacional de los empleados.

Tabla 26.*Aspecto para mejorar en el área.*

Aspecto	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de trabajo	0	0%
Velocidad en los trabajos	3	27,3%
Desempeño de los empleados	2	18,2%
Entorno laboral	4	36,4%
Calidad de materiales	2	18,2%
Otros	0	0%
Total	11	100%

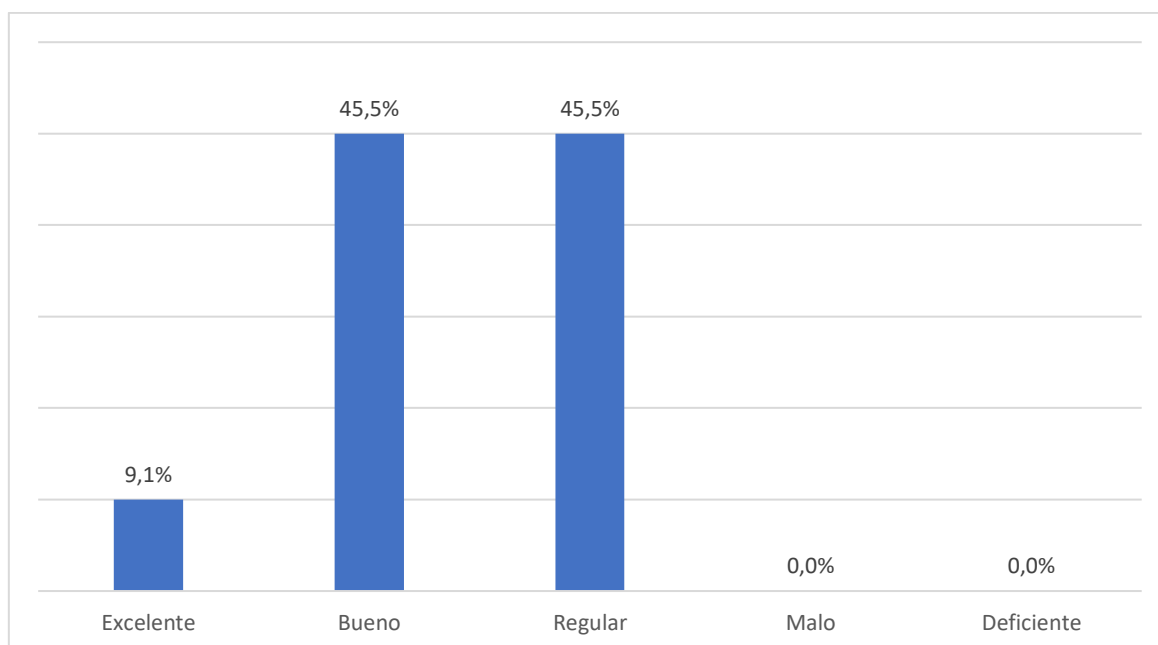
Nota. Censo aplicado a los empleados de la empresa Cm Construcciones.**Figura 21.***Aspecto para mejorar en el área.***Nota.** Censo aplicado al personal de la empresa Cm Construcciones.

Según lo observado en la Figura 21, se evidenció que los empleados consideran que tanto el entorno laboral como la velocidad en los trabajos deben mejorar. Esta percepción se debe a la ausencia de políticas que regulen ciertas características.

Tabla 27.*Rendimiento del personal.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	9,1%
Bueno	5	45,5%
Regular	5	45,5%
Malo	0	0%
Deficiente	0	0%
Total	11	100%

Nota. Censo aplicado al personal de la empresa Cm Construcciones.

Figura 22.*Rendimiento del personal.*

Nota. Censo aplicado a la empresa Cm Construcciones.

De acuerdo con la Figura 22. , se observa que los empleados perciben que existe un buen nivel de rendimiento laboral en el área, a pesar de la presencia de diferentes factores que aún requieren mejoras. El personal reconoce la existencia de áreas de oportunidad y desafíos que deben abordarse, pero la mayoría valora positivamente el rendimiento en el entorno laboral.

Discusión

Molano (2018), en su investigación realizada en el sector del rubro bancario determina que las estrategias eficaces para motivar a los trabajadores son proporcionar reconocimientos y elogios como salario, crecimiento y oportunidades de crecimiento profesional, con mayor flexibilidad laboral en libertad, reglas y horario. Además, demuestra que la entidad debe brindar estabilidad acorde a las necesidades individuales del personal para que puedan estar satisfechos.

En este estudio se ha identificado que la empresa Cm Construcciones brindan recompensas por el buen desempeño a través de bonificaciones que se entregan anualmente. Sin embargo, no se las aplican de manera regular, lo que ha generado inconformidad entre el personal de la entidad. Los cuales, reconocen que es fundamental para que el ambiente laboral sea mas positivo y productivo.

Por otra parte, Moreno (2018), obtuvo mediante su investigación sobre el desempeño laboral del personal una realidad preocupante cuya gestión es de un 60% en sus áreas de trabajo debido a la falta de un liderazgo efectivo. Como resultados, se identificó una considerable insatisfacción entre los empleados con respecto a sus evaluaciones de desempeño previas. Además, la ausencia de capacitaciones ha contribuido a una disminución en la motivación de los empleados en sus respectivas áreas.

En esta investigación se demuestra que a través de las capacitaciones realizadas de manera ocasional, los empleados han logrado mejorar significativamente su conocimiento y competencias en el sector, lo cual ha tenido un impacto positivo en su satisfacción y desempeño laboral.

Tenelanda (2018), demuestra que en las áreas de cada empleado existe inseguridad por su infraestructura, esto no ha impedido que disminuya su rendimiento. A pesar del cansancio y el estrés, los empleados se esfuerzan por ofrecer un servicio de calidad y resolver las inquietudes de los clientes de forma efectiva.

Este estudio revela que los empleados de la entidad cuentan con un espacio físico adecuado para llevar a cabo sus tareas permitiendo que aumente su bienestar y productividad. Asimismo, demuestra el compromiso de la empresa con el cuidado y la protección de su personal al brindar capacitaciones sobre la seguridad ocupacional de manera frecuente.

Meléndrez (2019), ha determinado que la reducción de la jornada laboral influye en el desempeño laboral, calidad de vida junto con la motivación de cada uno de los trabajadores. Esto es especialmente relevante dado que la mayoría de trabajadores enfrentan jornadas laborales que superan las ocho horas. Además, demuestra que los empleados nuevos no pueden completar sus tareas en menos tiempo, mientras que aquellos empleados con antigüedad sí pueden completar.

Esta investigación obtuvo que los empleados logran concluir sus tareas dentro de los plazos establecidos de manera satisfactoria. Sin embargo, se observa un deseo por parte de los empleados de contar con una mayor flexibilidad laboral respecto a los horarios para establecer un equilibrio entre su vida personal y profesional, con el fin de aumentar su motivación.

Quiroga (2021), demuestra que los empleados de la empresa Cantera Rigot S.A. tienen un nivel regular de seguridad y bienestar psicosocial que aumenta considerablemente su rendimiento en las actividades que realizan. Asimismo, se establece que la organización ha logrado mantener un desempeño eficiente durante los últimos tres meses, lo cual respalda la importancia de invertir en la seguridad y el bienestar de los empleados.

Este estudio destaca que el desempeño y la satisfacción del personal están influenciados por múltiples factores, no limitándose únicamente a la seguridad y el bienestar. Por lo tanto, se ha identificado otros factores como el reconocimiento por desempeño, capacitaciones constantes y la flexibilidad laboral que promoverá un ambiente laboral más satisfactorio, incremento de compromiso y motivación por parte de los empleados. .

Arreaga y Arias (2022), indica la importancia de una excelente planificación en diversos aspectos para lograr un buen rendimiento en la organización. Por ende, se debe realizar una comenzar desde la clasificación de puesto, selección del personal y respectiva capacitación. Debido contratar al personal adecuado que cuente con las competencias y habilidades requeridas para cumplir con éxito las demandas del puesto. En esta investigación mediante la recolección de información evidenció que el personal de la entidad posee un nivel alto de educación, lo cual tiene un impacto significativo en el cumplimiento de las tareas dentro de los plazos establecidos y en la ejecución de las responsabilidades asignadas tomando decisiones que beneficien a la organización.

Diagnóstico y plan de acción para el área administrativa de la empresa Cm Construcciones.

Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta estratégica clave tal como lo menciona Sánchez (2020), utilizada para evaluar la situación actual de una entidad, proyecto o individuo. Permite conocer los aspectos internos como las fortalezas y debilidades, también las oportunidades y amenazas perteneciendo al ámbito externo. La identificación de aquellos factores proporciona conocimiento de las ventajas competitivas, áreas de mejora y riesgos potenciales. A continuación, se detalla el análisis FODA realizada con base a los resultados obtenidos de la observación, encuesta y censo.

Tabla 28.

Matriz FODA.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
❖ Personal con nivel alto de educación.	❖ Avances tecnológicos como inteligencia artificial y herramientas de análisis de datos.
❖ Cumplimiento regular de tareas dentro de los plazos establecidos.	❖ Capacitación continua para el desarrollo profesional.
❖ Recursos materiales y herramientas adecuadas.	❖ Creciente demanda de proyectos de construcción a nivel público y privado.
❖ Espacio físico aceptable en el área.	❖ Desarrollo de alianzas estratégicas.
❖ Capacitaciones frecuentes sobre seguridad y salud ocupacional.	❖ Demanda de construcción sostenible.
DEBILIDADES	AMENAZAS
❖ Recursos limitados en personal y tecnología.	❖ Baja actualización y adaptación a los avances tecnológicos.
❖ Insuficientes políticas de ambiente laboral.	❖ Cambios en las tendencias del mercado.
❖ Escasa flexibilidad laboral.	❖ Escases de mano de obra calificada.
❖ Limitada retroalimentación en los trabajos.	❖ Competencia en el mercado de construcción.
❖ Escaso reconocimientos por desempeño.	❖ Cambios en el entorno.

Matriz MEFI

La Matriz de Evaluación de Factores Internos es una técnica numérica que permite comprender los aspectos relevantes al ámbito interno como son las fortalezas y debilidades de una entidad o de sus departamentos para adoptar medidas correctivas, tomar mejores decisiones y establecer objetivos. A continuación, se detalla la matriz MEFI:

Tabla 29.

Matriz MEFI.

Factores claves internos	Peso	Calificación	Valor ponderado
Fortalezas			
❖ Personal con nivel alto de educación.	0,15	4	0,6
❖ Cumplimiento regular de tareas dentro de los plazos establecidos.	0,1	4	0,4
❖ Recursos materiales y herramientas adecuadas.	0,1	3	0,3
❖ Espacio físico aceptable en el área.	0,07	3	0,21
❖ Capacitaciones frecuentes sobre seguridad y salud ocupacional.	0,09	3	0,27
			1,78
Debilidades			
❖ Recursos limitados en personal y tecnología.	0,14	2	0,28
❖ Insuficientes políticas de ambiente laboral.	0,16	2	0,32
❖ Escasa flexibilidad laboral.	0,09	2	0,18
❖ Limitada retroalimentación en los trabajos.	0,05	1	0,05
❖ Escaso reconocimientos por desempeño	0,05	2	0,1
			0,93
Total	1	26	2,71

Nota. Matriz de los factores internos.

El resultado obtenido de la ponderación es de 2,71 superior a 2,50 significa que en el área administrativa de la empresa Cm Construcciones, se evidencia un nivel aceptable de las fortalezas en comparación con las debilidades. No obstante, es fundamental resaltar que existen áreas específicas que podrían mejorarse a través de estrategias que impulsen y potencien su desempeño.

Matriz MEFE.**Tabla 30.***Matriz MEFE.*

Factores claves externos	Peso	Calificación	Valor ponderado
Oportunidades			
❖ Avances tecnológicos como inteligencia artificial y herramientas de análisis de datos.	0,15	4	0,6
❖ Mejora de la capacitación para el desarrollo profesional.	0,11	4	0,44
❖ Creciente demanda de proyectos de construcción a nivel público y privada.	0,09	4	0,36
❖ Desarrollo de alianzas estratégica.	0,09	3	0,27
❖ Demanda de construcción sostenible.	0,07	3	0,21
			1,88
Amenazas			
❖ Baja de actualización y adaptación en los avances tecnológicos.	0,15	2	0,3
❖ Cambios en las tendencias del mercado	0,09	2	0,18
❖ Escases de mano de obra.	0,08	2	0,16
❖ Competencia en el mercado de construcción.	0,09	1	0,09
❖ Cambios en el entorno	0,08	1	0,08
			0,81
Total	1	26	2,69

Nota. Matriz de factores externos.

En la matriz MEFE se obtuvo como resultado 2,69 que indica un nivel aceptable en el que la empresa Cm Construcciones está en una posición favorable para aprovechar las oportunidades y mitigar las amenazas. Sin embargo, es importante recalcar que se evidencia áreas que deben mejorar, por ende, se debe implementar estrategias para asegurar un crecimiento continuo y competitivo en el mercado. De esta manera, se podrá incrementar la capacidad de la organización para enfrentar los desafíos y aprovechar plenamente en las oportunidades que se encuentran en el entorno.

Matriz DAFO

Tabla 31

Matriz DAFO

	Oportunidades (O)	Amenazas (A)
Externo	O1: Avances tecnológicos como inteligencia artificial y herramientas de análisis de datos.	A1: Baja actualización y adaptación a los avances tecnológicos.
	O2: Capacitación continua para el desarrollo profesional.	A2: Cambios en las tendencias del mercado.
	O3: Creciente demanda de proyectos de construcción a nivel público y privado.	A3: Escases de mano de obra calificada.
	O4: Desarrollo de alianzas estratégicas.	A4: Competencia en el mercado de construcción.
	O5: Demanda de construcción sostenible.	A5: Cambios en el entorno.
Interno	F1: Personal con nivel alto de educación.	F1-O4: Establecer alianzas con otras organizaciones mediante el personal capacitado para lograr beneficios mutuos.
	F2: Cumplimiento regular de tareas dentro de los plazos establecidos.	F2-O3: Utilizar la capacidad de cumplir las tareas en los plazos establecidos para satisfacer la creciente demanda de proyectos.
	F3: Recursos materiales y herramientas adecuadas.	F3-O5: Liderar la construcción sostenible utilizando los recursos materiales adecuados.
	F4: Espacio físico aceptable en el área.	F4-O2: Crear programas adaptados a las necesidades de los empleados.
	F5: Capacitaciones frecuentes sobre seguridad y salud ocupacional.	F1-A3: Establecer colaboraciones con instituciones educativas para asegurar una oferta continua de mano de obra calificada.
		F2-A2: Captar las tendencias del mercado y adaptarlos a los procesos para mantener el cumplimiento de tareas dentro de los plazos establecidos.
		F3-A1: Actualizar los materiales a las nuevas tendencias tecnológicas que permita la optimización de tareas.
		F4-A4: Promover un ambiente de trabajo seguro y estable tratando

F5-O1: Incorporar herramientas de diferenciarse de la de realidad virtual o realidad competencia.
 aumentada en capacitaciones **F5-A5:** Utilizar las capacitaciones sobre seguridad ocupacional. frecuentes para promover el cambio y la adopción a mejores prácticas.

Debilidades (D)

<p>D1: Recursos limitados en personal y tecnología.</p> <p>D2: Insuficientes políticas de ambiente laboral</p> <p>D3: Escasa flexibilidad laboral.</p> <p>D4: Carencia de retroalimentación en los trabajos.</p> <p>D5: Limitaciones de reconocimientos por desempeño.</p>	<p>D1-O3: Incrementar personal para abordar la creciente demanda de proyectos.</p> <p>D2-O4: Establecer alianzas con expertos en recursos humanos que implementen políticas que mejoren el ambiente laboral.</p> <p>D3-O1: Utilizar los avances tecnológicos con el fin de aumentar la flexibilidad laboral.</p> <p>D4-O2: Capacitar sobre la retroalimentación de tareas aumentando su desarrollo profesional.</p> <p>D5-O5: Implementar un sistema de reconocimiento por utilizar materiales ecos amigables.</p>	<p>D1-A3: Desarrollar conocimientos y habilidades del personal existentes mediante capacitaciones.</p> <p>D2-A5: Desarrollar políticas claras que promuevan un ambiente laboral que mejore las prácticas de la institución.</p> <p>D3-A2: Implementar modalidades de trabajo remoto que permitan responder rápidamente los cambios en el mercado.</p> <p>D4-A1: Adoptar tecnologías adecuadas que ayuden a mejorar el proceso de retroalimentación.</p> <p>D5-A4: Reconocer públicamente los logros individuales dándole a conocer a la ciudadanía incentivando a los empleados.</p>
---	---	---

Nota. Matriz que proporciona estrategias.

En esta matriz se analizan el entorno interno y externo con el fin de desarrollar estrategias adecuadas para aprovechar las fortalezas, superar las debilidades, aprovechar las oportunidades y mitigar las amenazas. Por ende, se reconoce las acciones que la entidad Cm Construcciones debe tomar para mejorar su posición competitiva.

Matriz Plan de Acción

Tabla 32

Plan de acción.

Estrategia	Objetivo	Indicadores clave	Responsable	Resultado	Tiempo	Presupuesto
Herramientas tecnológicas.	Incorporar herramientas de realidad virtual o realidad aumentada en capacitaciones sobre seguridad ocupacional.	Número de capacitaciones relevantes a la tecnología.	Talento humano	Mejora en la efectividad de las capacitaciones sobre seguridad ocupacional y mayor conciencia de la seguridad entre empleados	1 año	\$5,000
Colaboraciones institucionales.	Establecer colaboraciones con instituciones educativas para asegurar una oferta continua de mano de obra calificada.	Número de acuerdos de colaboración	Talento humano	Mayor acceso a mano de obra calificada y reducción de la brecha de habilidades en la organización.	6 meses	\$500
Capacitaciones frecuentes	Utilizar las capacitaciones frecuentes para promover el cambio y la adopción a mejores prácticas.	Número de capacitaciones realizadas por empleados en un año	Talento humano	Mejora continua de las habilidades y conocimientos de los empleados, así como la adopción de mejores prácticas.	2 meses	\$300
Retroalimentación de tareas	Capacitar sobre la retroalimentación de tareas aumentando su desarrollo profesional.	Nivel de participación de los empleados en los programas de retroalimentación.	Talento humano	Mejorar la comunicación y el desarrollo profesional de los empleados a través de una retroalimentación efectiva.	2 meses	\$300
Sistema de reconocimiento	Implementar un sistema de reconocimiento por utilizar materiales eco amigables	Número de empleados reconocidos.	Talento humano	Fomentar el uso de materiales eco amigables y promover una cultura corporativa consciente del medio ambiente.	3 meses	\$500
Políticas de ambiente laboral	Desarrollar políticas claras que promuevan un ambiente laboral que mejore las prácticas de la institución.	Número de políticas implementadas relacionadas con el ambiente labora.	Talento humano	Crear un entorno laboral favorable que promueva la productividad, el bienestar y colaboración en los empleados.	3 meses	\$400
Modalidades de trabajo remoto	Implementar modalidades de trabajo remoto que permitan responder rápidamente los cambios en el mercado.	Número de empleados que utilizan las modalidades de trabajo.	Talento humano	Mayor flexibilidad laboral, capacidad de respuesta a los cambios del mercado y satisfacción de los empleados.	2 meses	\$300

Conclusiones

El rendimiento del personal se encuentra en un nivel regular con un 54,6%. No obstante, es esencial resaltar el continuo esfuerzo que realiza el equipo al ejecutar cada una de sus actividades. A pesar de los desafíos y áreas de mejora identificadas en las diferentes técnicas aplicadas, el personal demuestra compromiso y dedicación para cumplir con sus responsabilidades con el fin de lograr los objetivos institucionales. Asimismo, demuestran que están dispuestos a aprender y crecer profesionalmente si la entidad lo permite.

Tras un diagnóstico interno, se identificó los factores que inciden positivamente en el desempeño laboral los cuales son: contar con personal altamente capacitado y con alto nivel educativo, la capacidad de cumplir con las tareas dentro de los plazos establecidos, disponer de recursos materiales adecuados, un espacio físico aceptable y recibir capacitaciones de forma frecuente. Asimismo, los factores que influyen negativamente son: recursos limitados en personal y tecnología, insuficientes de políticas de ambiente laboral, escasa flexibilidad, limitada de retroalimentación en los trabajos y escaso reconocimientos por desempeño.

Se determinó que existen diversos factores que pueden resultar clave para optimizar el desempeño laboral. Entre estos factores, destacan los avances tecnológicos como inteligencia artificial y herramientas de análisis de datos por la facilidad que brinda para obtener información, aumentando la comunicación por diferentes canales acortando la distancia y a su vez, automatiza los procesos administrativos para mayor coordinación entre departamento. El siguiente factor es la capacitación para el desarrollo profesional enfocado en el aumento de conocimiento y habilidades relacionadas a sus actividades laborales, por último, el desarrollo de alianzas estratégicas para compartir recursos en beneficio mutuo como acuerdo.

Recomendaciones

Establecer evaluaciones individualizadas para identificar las fortalezas y área de mejora de cada persona brindará beneficios significativos tanto para el personal como para la empresa en general. Al obtener una visión completa de las habilidades, capacidades y destrezas, mediante una retroalimentación personalizada a los empleados comprenderán mejor sus puntos fuertes y a su vez, las aprovechará para disminuir sus debilidades, aumentando su compromiso con la entidad.

Crear canales de comunicación abierta entre empleado y dirección permitiendo compartir ideas y opiniones. También, ofrecer opciones de horarios flexibles o días de teletrabajo para mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal, aumentando la satisfacción. Asimismo, implementar programas de reconocimiento para destacar el logro y el buen desempeño de los empleados, incrementando la autoestima y motivación. Lo mencionado son políticas orientadas a mejorar el ambiente laboral que impulsa a un mayor compromiso en la organización.

Adoptar nuevas tecnologías como inteligencia artificial y herramientas de análisis de datos puede potenciar la efectividad de las actividades de la entidad. Estas tendencias avanzadas pueden automatizar tareas repetitivas, agilizar procesos y proporcionar información valiosa para la toma de decisiones. Además, para aprovechar al máximo estos avances, es esencial proporcionar capacitación adecuada a los empleados para adquirir conocimiento sobre el manejo de estas herramientas que fomenta su desarrollo profesional.

Referencias

- Acevedo, S., & Contreras, M. (2021). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo*. Huancayo : Universidad Continental.
- Adames, R. (2019). *La flexibilidad laboral en la banca panameá, fusiones y adquisiciones* (Vol. 3). Panamá: Revista Faeco Sapiens. <https://doi.org/https://doi.org/10.48204/j.faeco.v3n1a1>
- Agua, J. (11 de Agosto de 2021). *Great Place to Work*. Great Place to Work: <https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/la-importancia-de-un-buen-ambiente-laboral>
- Alcalde, P. (2019). *Calidad*. España: Paraninfo, S.A.
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Perú: Enfoques consulting Eirl.
- Arreaga, E., & Arias, G. (2022). *Análisis del modelo de gestión de talento humano y desempeño del personal dentro*. Guayaquil .
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. Santa Elena : SciELO.
- Campos, Y. (2022). *Técnicas de investigación*. Revista Académica Institucional.
- Castagnola, V., Castagnola, G., Castagnola, A., & Castagnola, C. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil publico de Perú. *Journal of business and entrepreneurial* , 4(3), 10. <https://doi.org/https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.69>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.
- Colque, J. (2020). *Programa de seguridad laboral para prevenir riesgos y accidentes laborales en un laboratorio químico*. EnfOques. <https://doi.org/http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.94>
- Córdova, E., & Terán, I. (2022). *La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes de las empresas de multiservicios del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2022*. Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi .
- Da Silva, D. (23 de Julio de 2021). *Zendesk*. Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/reconocimiento-laboral/>
- Faya, A., Venturo, C., Herrera, M., & Hernández, R. (2018). *Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana*. Apuntes Universitarios.
- Gaibor, A. (2022). *Gestión por procesos y la productividad en la empresa Seguid Ambato-Ecuador*. Riobamba.
- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos* . Pearson .

- Hans, F., Hagelsieb, L., López, Y., Lizana, G., Zuñiga, A., Rodriguez, R., . . . Arvide, M. (2023). *La capacitación laboral en el marco jurídico nacional e internacional*. Transdisciplinar. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-6290-289X>
- Hernández, N. (2020). *Ambiente laboral: implicaciones para la salud mental*. Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.
- Hernández-Sampieri, & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Indeed. (19 de Diciembre de 2022). *Indeed Ireland Operations Ltd*. Indeed Ireland Operations Ltd.: <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/rendimiento-laboral>
- Inga, M. (2021). *Comportamiento organizacional y productividad laboral de los colaboradores de la gerencia de infraestructura en una municipalidad provincial de Piura, 2021* . Piura: Universidad César Vallejo .
- Juarez, M., & Palpa, J. (2020). *Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén en la empresa TXI Estilo S.A.C. del Distrito del Mercado de Lima 2018*. Lima.
- LOSEP. (28 de Marzo de 2016). *Ley Orgánica de Servicio Público, Losep*. Ley Orgánica de Servicio Público, Losep: file:///C:/Users/BABY/Downloads/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAAb.pdf
- Mauguashca, L. (2022). *Metodología de control de calidad para la construcción de pavimentos rígidos en vías de alto tráfico, que optimice su vida útil*. Universidad Técnica de Machala. Universidad Técnica de Machala .
- Manjarrez, N., Alejandro, J., & Mendoza, E. (2 de Febrero de 2020). *SciELO*. SciELO: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
- Medina, B., Palacios, W., & Vergel, M. (2021). *La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial*. Dialnet.
- Meléndrez, R. (2019). *La reducción de la jornada laboral diurna establecida en México como factor determinante para el desempeño laboral, la calidad de vida y la motivación de los trabajadores*. México .
- Molano, A. (2018). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores Millennials del rubro bancario, ciudad Boyacá, Colombia*. Argentina: Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas. Repositorio UBA .
- Moreno, D. (2018). *Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimagas*. Perú.
- Noboa, C. (2021). *Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en la empresa cerámicas y mega akabados el descuento*. Riobamba.
- Ortiz, D. (15 de Julio de 2021). *Juan de Amberes Blog*. Juan de Amberes Blog: <https://juandeamberes.com/importancia-de-la-velocidad-del-servicio-de-atencion-al-cliente/>

- Polindara, V. (2020). *Implementación de un programa de reconocimiento laboral a los colaboradores de importante compañía del sector manufactura de la ciudad de Palmira – Valle del Cauca*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombi.
- Quiroga, R. (2021). *La Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cantera Rigot S.A de la ciudad de Guayaquil* . Guayaquil .
- Ramos, C. (2020). *Los alcances de una investigación*. CienciaAmérica. <https://doi.org/https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ramos, J., Acosta, R., Ramos, K., & Martínez, Á. (2019). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018*. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.
- Sáez, F. (2022). *Autonomía, apoyo social del trabajo, inseguridad laboral y work engagement y su relación con el desempeño contraproducente organizacional*. Universidad de Concepción.
- Sánchez, D. (2020). *ANÁLISIS FODA O DAFO*. Bubok.
- Tamayo, Ñ., & Romero, C. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018*. Perú.
- Tenelanda, D. (2018). *El estrés laboral en los diferentes niveles jerárquicos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Resiflex-Duraflex S.A*. Guayaquil .
- Torner, C. (2023). *Clima ético benevolente y comportamiento creativo: el papel moderador secuencial de la autonomía laboral y de la motivación intrínseca en el sector eléctrico colombiano*. Universidad de Vic.
- Toro, J., Comas, R., & Castro, F. (2020). *Normativa en seguridad y salud ocupacional en el Ecuador*. Revista Universidad y Sociedad. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-7072-6144>
- Vallejo, Á. (2021). *Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria*. Ambato.
- Vargas, M. (01 de Julio de 2021). *Great Place to Work*. Great Place to Work: <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral#:~:text=%C2%BFA%20qu%C3%A9%20nos%20referimos%20con,pueden%20ser%20tangibles%20o%20intangibles>.
- Várquez, M. (2023). *El individualismo y los imaginarios sociales de la seguridad laboral*. Red Iberoamericana de Investigación en Imaginarios y Representaciones.
- Villa, D. (6 de Noviembre de 2019). *Digital Sevilla*. Digital Sevilla: <https://digitalsevilla.com/2019/11/06/la-calidad-un-factor-clave-al-elegir-material-de-oficina-para-empresas/>

- Acevedo, S., y Contreras, M. (2021). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo*. Huancayo : Universidad Continental.
- Adames, R. (2019). *La flexibilidad laboral en la banca panameá, fusiones y adquisiciones* (Vol. 3). Panamá: Revista Faeco Sapiens. <https://doi.org/https://doi.org/10.48204/j.faeco.v3n1a1>
- Agua, J. (11 de Agosto de 2021). *Great Place to Work*. Great Place to Work: <https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/la-importancia-de-un-buen-ambiente-laboral>
- Alcalde, P. (2019). *Calidad*. España: Paraninfo, S.A.
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Perú: Enfoques consulting Eirl.
- Arreaga, E., y Arias, G. (2022). *Análisis del modelo de gestión de talento humano y desempeño del personal dentro*. Guayaquil .
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. Santa Elena : SciELO.
- Campos, Y. (2022). *Técnicas de investigación*. Revista Académica Institucional.
- Castagnola, V., Castagnola, G., Castagnola, A., y Castagnola, C. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil publico de Perú. *Journal of business and entrepreneurial* , 4(3), 10. <https://doi.org/https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.69>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.
- Colque, J. (2020). *Programa de seguridad laboral para prevenir riesgos y accidentes laborales en un laboratorio químico*. EnfOques. <https://doi.org/http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.94>
- Córdova, E., y Terán, I. (2022). *La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes de las empresas de multiservicios del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2022*. Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi .
- Da Silva, D. (23 de Julio de 2021). *Zendesk*. Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/reconocimiento-laboral/>
- Faya, A., Venturo, C., Herrera, M., y Hernández, R. (2018). *Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana*. Apuntes Universitarios.
- Gaibor, A. (2022). *Gestión por procesos y la productividad en la empresa Seguid Ambato-Ecuador*. Riobamba.
- Gómez, L., Balkin, D., y Cardy, R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos* . Pearson .

- Hans, F., Hagelsieb, L., López, Y., Lizana, G., Zuñiga, A., Rodriguez, R., . . . Arvide, M. (2023). *La capacitación laboral en el marco jurídico nacional e internacional*. Transdisciplinar. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-6290-289X>
- Hernández, N. (2020). *Ambiente laboral: implicaciones para la salud mental*. Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.
- Hernández-Sampieri, y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Indeed. (19 de Diciembre de 2022). *Indeed Ireland Operations Ltd*. Indeed Ireland Operations Ltd.: <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/rendimiento-laboral>
- Inga, M. (2021). *Comportamiento organizacional y productividad laboral de los colaboradores de la gerencia de infraestructura en una municipalidad provincial de Piura, 2021* . Piura: Universidad César Vallejo .
- Juarez, M., y Palpa, J. (2020). *Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén en la empresa TXI Estilo S.A.C. del Distrito del Mercado de Lima 2018*. Lima.
- LOSEP. (28 de Marzo de 2016). *Ley Orgánica de Servicio Público, Losep*. Ley Orgánica de Servicio Público, Losep: file:///C:/Users/BABY/Downloads/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAAb.pdf
- Mauguashca, L. (2022). *Metodología de control de calidad para la construcción de pavimentos rígidos en vías de alto tráfico, que optimice su vida útil*. Universidad Técnica de Machala. Universidad Técnica de Machala .
- Manjarrez, N., Alejandro, J., y Mendoza, E. (2 de Febrero de 2020). *SciELO*. SciELO: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
- Medina, B., Palacios, W., y Vergel, M. (2021). *La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial*. Dialnet.
- Meléndrez, R. (2019). *La reducción de la jornada laboral diurna establecida en México como factor determinante para el desempeño laboral, la calidad de vida y la motivación de los trabajadores*. México .
- Molano, A. (2018). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores Millennials del rubro bancario, ciudad Boyacá, Colombia*. Argentina: Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas. Repositorio UBA .
- Moreno, D. (2018). *Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimagas*. Perú.
- Noboa, C. (2021). *Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en la empresa cerámicas y mega akabados el descuento*. Riobamba.
- Ortiz, D. (15 de Julio de 2021). *Juan de Amberes Blog*. Juan de Amberes Blog: <https://juandeamberes.com/importancia-de-la-velocidad-del-servicio-de-atencion-al-cliente/>

- Polindara, V. (2020). *Implementación de un programa de reconocimiento laboral a los colaboradores de importante compañía del sector manufactura de la ciudad de Palmira – Valle del Cauca*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombi.
- Quiroga, R. (2021). *La Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cantera Rigot S.A de la ciudad de Guayaquil* . Guayaquil .
- Ramos, C. (2020). *Los alcances de una investigación*. CienciaAmérica. <https://doi.org/https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ramos, J., Acosta, R., Ramos, K., y Martínez, Á. (2019). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018*. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.
- Sáez, F. (2022). *Autonomía, apoyo social del trabajo, inseguridad laboral y work engagement y su relación con el desempeño contraproducente organizacional*. Universidad de Concepción.
- Sánchez, D. (2020). *ANÁLISIS FODA O DAFO*. Bubok.
- Tamayo, Ñ., y Romero, C. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018*. Perú.
- Tenelanda, D. (2018). *El estrés laboral en los diferentes niveles jerárquicos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Resiflex-Duraflex S.A*. Guayaquil .
- Torner, C. (2023). *Clima ético benevolente y comportamiento creativo: el papel moderador secuencial de la autonomía laboral y de la motivación intrínseca en el sector eléctrico colombiano*. Universidad de Vic.
- Toro, J., Comas, R., y Castro, F. (2020). *Normativa en seguridad y salud ocupacional en el Ecuador*. Revista Universidad y Sociedad. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-7072-6144>
- Vallejo, Á. (2021). *Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria*. Ambato.
- Vargas, M. (01 de Julio de 2021). *Great Place to Work*. Great Place to Work: <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral#:~:text=%C2%BFA%20qu%C3%A9%20nos%20referimos%20con,pueden%20ser%20tangibles%20o%20intangibles>.
- Várquez, M. (2023). *El individualismo y los imaginarios sociales de la seguridad laboral*. Red Iberoamericana de Investigación en Imaginarios y Representaciones.
- Villa, D. (6 de Noviembre de 2019). *Digital Sevilla*. Digital Sevilla: <https://digitalsevilla.com/2019/11/06/la-calidad-un-factor-clave-al-elegir-material-de-oficina-para-empresas/>

Apéndice

Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Desempeño laboral del área administrativa del Ing. Carlos Morocho Duque S.A. Cm Construcciones, cantón La Libertad, año 2022.</p>	<p>Problema general ¿Cómo es el desempeño laboral del área administrativa en función de los procesos administrativos que realiza la entidad Ing. Carlos Morocho Duque S.A. Cm Construcciones, cantón La Libertad, año 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el rendimiento del personal del área administrativa? ¿Cuáles son los factores que inciden en el desempeño laboral mediante diagnóstico interno? ¿Cuáles los factores que pueden optimizar el desempeño laboral de los empleados del área administrativa?</p>	<p>Objetivo general: Analizar el desempeño laboral del área administrativa en función de los procesos administrativos que realiza la entidad Ing. Carlos Morocho Duque S.A. Cm Morocho, cantón La Libertad, año 2022.</p> <p>Objetivo específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el rendimiento del personal del área administrativa. • Identificar factores que inciden en el desempeño laboral mediante diagnóstico interno. • Definir los factores que pueden optimizar el desempeño laboral de los empleados del área administrativa. 	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Productividad</p> <p>Motivación laboral</p> <p>Factores contextuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de trabajo • Velocidad • Flexibilidad laboral • Reconocimiento por desempeño • Capacitación • Autonomía laboral • Ambiente laboral • Calidad de recursos materiales • Seguridad ocupacional 	<p>Enfoque: Míxto</p> <p>Alcance: Exploratorio Descriptivo</p> <p>Métodos: Análisis-síntesis</p> <p>Población-Muestra: Dos dirigentes del área administración y 11 empleados.</p> <p>Técnicas: Observación Entrevista Censo</p> <p>Instrumentos: Guía de observación Guía de entrevista Cuestionario de censo.</p>



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



GUÍA DE OBSERVACIÓN DE CAMPO ESTRUCTURADA: DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA			
DESEMPEÑO LABORAL	CIUDAD:		FECHA:
FICHA# 1	PARALELO:		OBSERVADOR:
INDICADOR	INDICADOR	PONDERACIÓN	OBSERVACIÓN
Productividad	MUY BUENA		
	BUENA		
	REGULAR		
	MALA		
	MUY BUENA		
	BUENA		
	REGULAR		
	MALA		
	MUY BUENA		
	BUENA		
	REGULAR		
	MALA		
Motivación laboral	MUY BUENA		
	BUENA		
	REGULAR		
	MALA		
	MUY BUENA		
	BUENA		
	REGULAR		
	MALA		
Factores contextuales	MUY BUENA		
	BUENA		
	REGULAR		
	MALA		
	MUY BUENA		
	BUENA		
	REGULAR		
	MALA		
	MUY BUENA		
	BUENA		
	REGULAR		
	REGULAR		

	MALA	
OBSERVACIONES GENERALES:		
DOCENTE COORDINADOR:	ELABORACIÓN:	

Guía de entrevista

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A DOS DIRIGENTES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA
DE ING. CARLOS MOROCHO DUQUE S.A. CM CONSTRUCCIONES**

Tema: “Desempeño laboral del área administrativa de Ing. Carlos Morocho Duque S.A Cm Construcciones, cantón La Libertad, año 2022”

Objetivo: Analizar criterios sobre el desempeño laboral del área administrativa de Ing. Carlos Morocho Duque S.A. Cm Construcciones.

Instrucciones:

- La información recopilada se manejará bajo confidencialidad y con mucho cuidado.
- Es necesario que todas las preguntas sean respondidas.

Preguntas:

1. **¿Qué indicadores de calidad aplica la institución para mejorar el desempeño laboral?**

2. **¿Cómo se asegura de que los empleados comprendan y cumplan con los estándares de calidad establecidos?**

3. **¿Qué acciones utiliza para garantizar un equilibrio adecuado entre velocidad de trabajo y calidad de los resultados en su equipo?**

4. **¿Cómo fomenta la flexibilidad laboral en su área de trabajo?**

5. **¿Qué acciones de flexibilidad considera que debe implementarse?**

6. **¿Existe algún sistema de reconocimiento por desempeño laboral en su área?**

7. **¿Considera que el personal está capacitado para realizar sus funciones?**

8. **¿Cómo fomenta la autonomía laboral en su equipo de trabajo?**

9. **¿Cómo describiría el ambiente laboral de su área?**

10. **¿Qué aspecto considera importante para mantener un ambiente laboral positivo?**

11. **¿Considera que su equipo de trabajo cuenta de los recursos adecuado para realizar sus funciones?**

12. **¿Qué medidas de seguridad se implementa en su área para prevenir accidentes?**

13. **¿Qué acciones recomienda para mejorar el rendimiento del personal?**

BIEN ESO ES TODO: ¡MUCHAS GRACIAS!

**CENSO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD ING. CARLOS MOROCHO DUQUE
S.A. CM CONSTRUCCIONES.**

Tema: “Desempeño laboral del área administrativa de Ing. Carlos Morocho Duque S.A Cm Construcciones, cantón La Libertad, año 2022”.

Objetivo: Analizar el desempeño laboral del área administrativa en función de los procesos administrativos que realiza la entidad Ing. Carlos Morocho Duque S.A. Cm Construcciones, cantón La Libertad, año 2022.

Datos:		Fecha:			
Departamento		Dirección:			
Género:	Masculino		¿Cuál es el nivel de instrucción más alto al que asiste o asistió?	Educación inicial	
	Femenino			Primaria	
	LGBTIQ+			Educación General Básica (EGB)	
Edad:	20 a 25			Secundaria	
	26 a 31			Bachillerato	
	32 a 37			Educación superior	
	38 a 44		Maestría		
	44 o más		PHD/Doctorado		
Desempeño del área:					
¿Cómo califica la calidad de trabajo que se realiza en su área laboral?	Excelente		¿Usted recibe retroalimentación sobre la calidad de su trabajo?	Siempre	
	Bueno			Casi siempre	
	Regular			A veces	
	Malo			Casi nunca	
	Pésimo			Nunca	
¿Cumple usted con regularidad sus tareas dentro de los plazos establecidos?	Siempre		¿Considera que cuenta con flexibilidad laboral en su área de trabajo?	Totalmente de acuerdo	
	Casi siempre			De acuerdo	
	A veces			Indeciso	
	Casi nunca			En desacuerdo	
	Nunca			Totalmente en desacuerdo	
¿Qué tipo de flexibilidad laboral considera que debe implementarse en su área?	Horarios		¿Cuáles son las características que cuenta el personal del área administrativa?	Empatía	
	Vacaciones			Conocimientos	
	Salarios			Habilidades	
	Permisos			Compromiso	
	Otros			Otros	
¿Considera que la entidad fomenta el reconocimiento por desempeño como un incentivo?	Siempre		En los últimos tres meses, ¿Usted ha recibido algún tipo de reconocimiento por su desempeño?	Bonificaciones	
	Casi siempre			Asensos	
	A veces			Certificados	
	Casi nunca			Elogios	
	Nunca			Ninguno	
¿Usted recibe capacitaciones	Muy frecuente		¿En qué aspecto ha influido la capacitación	Desarrollo de habilidades	

relacionadas a sus actividades laborales?	Frecuente		laboral en su desarrollo profesional?	Mejora del conocimiento del sector	
	Ocasional			Crecimiento de carrera	
	Casi nunca			Conocimiento de normas	
	Nunca			Otros	
¿Considera usted que cuenta con autonomía para realizar su trabajo de manera efectiva?	Siempre		¿Cómo califica el ambiente laboral en su área?	Excelente	
	Casi siempre			Bueno	
	A veces			Regular	
	Casi nunca			Malo	
	Nunca			Pésimo	
¿Qué aspecto considera que debe implementarse en su área para un ambiente laboral positivo?	Comunicación		¿Cómo describiría la calidad de los recursos materiales en su trabajo?	Alta	
	Trabajo en equipo			Buena	
	Oportunidades de crecimiento			Adecuada	
	Respeto			Limitada	
	Otros			Baja	
¿Cómo describiría el espacio físico de su área laboral?	Ordenado		¿Usted ha recibido capacitaciones sobre la seguridad ocupacional?	Muy frecuente	
	Aceptable			Frecuente	
	Desordenado			Ocasional	
	Inadecuado			Casi nunca	
	Pésimo			Nunca	
¿Qué aspecto recomienda mejorar en el área administrativa de la entidad?	Calidad de trabajo		¿Su área de trabajo cuenta con políticas de ambiente laboral?	Si	
	Velocidad en los trabajos			No	
	Desempeño de los empleados		De todos los aspectos mencionado, ¿Cómo califica el nivel de desempeño del área administrativa?	Excelente	
	Entorno laboral			Bueno	
	Calidad de materiales			Regular	
Otros			Malo		
				Deficiente	

Valoración	1	2	3	4	5
Género	Masculino	Femenino	LGBTIQ+		
Edad	20 a 25	26 a 31	32 a 37	48 a 44	44 o más

Valoración	1	2	3	4	5	6	7	8
Nivel de instrucción	Educación Inicial	Primaria	EGB	Secundaria	Bachillerato	Educación superior	Maestría	PHD

Valoración	1	2	3	4	5
¿Cómo califica la calidad de trabajo que se realiza en su área de trabajo?	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
¿Usted recibe retroalimentación sobre la calidad de su trabajo?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
¿Cumple usted con regularidad sus tareas dentro de los plazos establecidos?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
¿Considera que cuenta con flexibilidad laboral en su área de trabajo?	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
¿Qué tipo de flexibilidad laboral considera que debe implementarse en su área?	Horarios	Vacaciones	Salarios	Permisos	Otros
¿Cuáles son las características que cuenta el personal del área administrativa?	Empatía	Conocimientos	Habilidades	Compromiso	Otros
¿Considera que la entidad fomenta el reconocimiento por desempeño como un incentivo?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
En los últimos tres meses, ¿Usted ha recibido algún tipo	Bonificaciones	Asensos	Certificados	Elogios	Ninguno

de reconocimiento por su desempeño?					
¿Usted recibe capacitaciones relacionadas a sus actividades laborales?	Muy frecuente	Frecuente	Ocasional	Casi nunca	Nunca
¿En qué aspecto ha influido la capacitación laboral en su desarrollo profesional?	Desarrollo de habilidades	Mejora del conocimiento del sector	Crecimiento de carrera	Conocimientos de normas	Otros
¿Considera usted que cuenta con autonomía para realizar su trabajo de manera efectiva?	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
¿Cómo califica el ambiente laboral en su área?	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
¿Qué aspecto considera que debe implementarse en su área para ambiente laboral positivo?	Comunicación	Trabajo en equipo	Oportunidades de crecimiento	Respeto	Otros
¿Cómo describiría la calidad de los recursos materiales en su trabajo?	Alta	Buena	Adecuada	Limitada	Baja
¿Cómo describiría el espacio físico de su área laboral?	Ordenado	Aceptable	Desordenado	Inadecuado	Pésimo
¿Usted ha recibido capacitaciones sobre la seguridad ocupacional?	Muy frecuente	Frecuente	Ocasional	Casi nunca	Nunca
De todos los aspectos mencionado, ¿Cómo califica el nivel de desempeño del área administrativa?	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente

Valoración	1	2	3	4	5	6
¿Qué aspecto recomienda mejorar en el área administrativa de la entidad?	Calidad de trabajo	Velocidad en los trabajos	Desempeño de los empleados	Entorno laboral	Calidad de materiales	Otros
¿Su área de trabajo cuenta con políticas de ambiente laboral?	Si	No				



Salinas, 3 de julio del 2023

Señor:

Ledo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
Director de Carrera de Administración de Empresa
Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Estatal Península Santa Elena
En su despacho. -

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, permito presentar a ustedes el aval correspondiente aceptando y autorizando a la señorita **Laura Karina Quimi González** portadora de la C.C. No. **2450255761**, a ejecutar el Trabajo de Integración Curricular con el tema **“Desempeño laboral del personal del área administrativa de Ing. Carlos Morocho Duque S.A. Cm Construcciones, cantón La Libertad, año 2022”**, brindando todas las facilidades para el desarrollo del estudio y la aceptación a que dicho trabajo sea publicado en la página de la UPSE.

Atendiendo a su requerimiento, me suscribo a usted.

Atentamente,



Sr. Carlos Figueroa
Personal de Talento Humano



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Desempeño laboral del área administrativa de Ing. Carlos Morocho Duque S.A. Cm Constracciones, cantón La Libertad, año 2022" planteado por la estudiante Laura Karina Quimi González, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Entrevista.
2. Cuestionario de censo.
3. Guía de observación.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 13 de julio de 2023

Ing. Sabina Villón, MSc.

Docente de la Carrera de Administración de Empresa



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

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

		PERÍODO ACADÉMICO 2023-1																	
		2023								2023									
		ABRIL		MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
No.	Actividades planificadas	17-22	24-29	1-6	8-13	15-20	22-27	29MAY-31JUN	5-10	12-17	19-24	26JUN-1JUL	3-8	10-15	17-22	24-29	31jul-5ag	7-12	FECHA
	Presentación de																		
	Designación de tutores y especialistas																		
	Aprobación de temas																		
1	<i>Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:</i>																		
2	Introducción																		
3	Capítulo I Marco Referencial																		
4	Capítulo II Metodología																		
5	Capítulo III Resultados y Discusión																		
6	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen																		
7	Certificado Antiplagio																		
8	Entrega de informe por parte de los tutores																		14 de julio
9	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía																		
10	Entrega de oficios a los especialistas																		
11	Revisión y calificación de los trabajos																		
12	Informe de los especialistas (calificación en rúbrica)																		Hasta 28 de julio
13	Entrega de archivo digital del Trabajo final a la profesora guía																		
14	Sustentación de los Trabajos de Integración Curricular																		2y 3 de agosto
15	Aplicación recuperación y publicación de resultados																		4 de agosto
16	Ingreso de calificaciones en SGA																		
17	Creación de nómina de estudiantes aprobados y reprobados al final del PAO 2023-1																		
18	Entrega de Informe final del docente Guía al Director																		10 de agosto



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 25 de Julio del 2023

010-TUTOR CAL-2023

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado "Desempeño laboral del área administrativa de Cm Construcciones, cantón La Libertad, año 2022.", elaborado por la estudiante Quimi González Laura Karina, egresada de la Carrera de administración de empresas, de la Facultad de ciencias administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de licenciada en administración de empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con 0% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,

Ing. Carolina Alejandro, MSc.

C.I.: 0945229793

DOCENTE TUTOR



Biblioteca General

Formato No. BIB-009

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Reporte de análisis.



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
register

Trabajo de Integración Curricular- Laura Quimi

0%

Similitudes

0% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas
0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: TIC- LAURA QUIMI.docx

ID del

documento: 97c3e70f0e5ea134a7e71e514d8fe92e6cd2914

Tamaño del documento original: 117,45 kB

Autor: Laura Karina Quimi González

Depositante: Laura Karina Quimi González

Fecha de depósito: 25/7/2023

Tipo de carga: url_submission

Fecha de fin de análisis: 25/7/2023

Número de palabras: 9961

Número de caracteres: 66.343

Ubicación de las similitudes en el documento:

Evidencia física

