



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

TEMA:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
EMPRESA MANCOMUNADA AGUAPEN EP, PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2021.**

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

AUTOR:

Lesly Solange Mero Mero

LA LIBERTAD –ECUADOR

SEPTIEMBRE – 2022



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
MANCOMUNADA AGUAPEN EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO
2021.**

AUTOR:

Mero Mero Lesly Solange

TUTOR:

Ing. Arturo Gustavo Benavides Rodríguez, PhD.

Resumen

El presente trabajo investigativo se realizó en la empresa Mancomunada Aguapen EP de la provincia de Santa Elena, tiene como problema principal, ¿Los factores del clima organizacional contribuyen con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aguapen EP? el que permite plantear como objetivo general del trabajo de investigación analizar cuáles son los factores del clima organizacional que contribuyen con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mancomunada Aguapen EP, mediante una investigación de tipo descriptivo-correlacional de enfoque cualitativo y cuantitativo aplicada al personal de la empresa Mancomunada Aguapen Ep. La metodología utilizada en el estudio incluye el método inductivo, deductivo y analítico. La recolección de la información se realizó a través de entrevista que fue aplicada a un directivo encargado por el Gerente General, las encuestas se aplicaron al personal de la institución, que dieron como resultado los factores en que la institución debe mejorar para mantener un nivel de motivación alto y mejorando el desempeño laboral con la implementación de estrategias.

Palabras claves: clima organizacional, desempeño laboral, estrategias, motivación.



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
MANCOMUNADA AGUAPEN EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO
2021.**

AUTOR:

Mero Mero Lesly Solange

TUTOR:

Ing. Arturo Gustavo Benavides Rodríguez, PhD.

Abstract

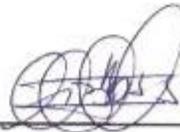
This research work was carried out at the Aguapen Ep company in Santa Elena province, has as its main problem, the organizational climate factors that contribute to the work performance of the workers of Aguapen EP? the objective of the research work is to analyse the organizational climate factors that contribute to the work performance of the workers of the company Mancommunada Aguapen EP, through a descriptive-correlation research of a qualitative and quantitative approach applied to the staff of the company Aguapen Ep. The methodology used in the study includes the inductive, deductive and analytical method. The information gathering was conducted through an interview that was applied to a manager commissioned by the General Manager, the surveys applied to the staff of the institution, which resulted in the factors in which the institution should improve to maintain a high motivation level and improve job performance with the implementation of strategies.

Keywords: organizational climate, job performance, strategies, motivation.

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de profesor tutor del trabajo de titulación “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA MANCOMUNADA AGUAPEN EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021**”, elaborado por el Lesly Solange Mero Mero, egresada de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



**Ing. Arturo Benavides, PhD
PROFESOR TUTOR**

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente trabajo de titulación con el título **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA MANCOMUNADA AGUAPEN EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de licenciado en administración de empresas de la facultad de ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo Lesly Solange Mero Mero con cedula de identidad número 2450580184 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica 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.

lesly Mero

Mero Mero Lesly Solange
C.C. No.: 2450580184

Agradecimiento

Doy gracias a Dios, por haberme permitido culminar una meta más en mi vida, por brindarme sabiduría, salud y sobre todo constancia, por darme fortaleza para enfrentar cada obstáculo que se presentó en todo el proceso de mi carrera, le agradezco por permitirme terminar este trabajo con éxito.

A mi mamá por estar siempre apoyándome, guiándome, dándome aliento para no rendirme ante cualquier circunstancia que se me presentaba al transcurso de mi carrera universitaria, a mis amigos Kerly Lazo y Kenneth Reyes quienes estuvieron conmigo de manera incondicional, alentándome cuando ya no podía, guiándome en cada duda que tenía, me siento enormemente agradecida con las maravillosas personas que son conmigo.

Le agradezco mucho a mi tutor Ing. Arturo Benavides, PhD por su experiencia y conocimientos que ayudó a fortalecer el trabajo, y por brindarme su ayuda condicional.

Lesly Mero Mero

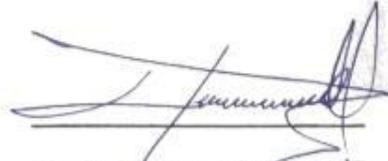
Dedicatoria

Le dedico mi trabajo a mi mamá por ser tan incondicional conmigo, por no dejarme sola ningún día por apoyarme en cada decisión que tomo, alentándome para no rendirme, aconsejándome y sacrificándose en toda mi etapa de estudiante, por ser mi motivación e impulso para seguir adelante día a día, a mi hermana por apoyarme constantemente y estar pendiente de mi bienestar.

Te dedico mi triunfo a ti mamá que me diste la vida y por haber estado conmigo en todo momento, gracias por todo, gracias por creer en mí, te amo.

Lesly Mero Mero

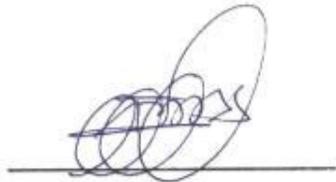
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



**Lic. José X. Tomalá Uribe, MSc
DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



**Ab. Isauro Domo, MSc
PROFESOR ESPECIALISTA**



**Ing. Arturo Benavides, PhD
PROFESOR TUTOR**



**Ing. Sabina Villón Perero, MSc
PROFESORA GUÍA DE LA UIC**

Sandra Saltos B

**Lcda. Sandra Saltos Burgos
SECRETARIA**

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| Introducción | 1 |
| Objetivos | 3 |
| Objetivo General..... | 3 |
| Objetivos Específicos..... | 3 |
| Hipótesis..... | 4 |
| Capítulo I | 6 |
| Marco Teórico..... | 6 |
| 1.1. Antecedentes | 6 |
| 1.2. Bases Teóricas | 8 |
| 1.2.1. Clima Organizacional | 8 |
| 1.2.1.1. <i>Motivación</i> | 9 |
| 1.2.1.1.1. Apoyo Social | 9 |
| 1.2.1.1.2. Reconocimiento | 10 |
| 1.2.1.2. <i>Comunicación</i> | 11 |
| 1.2.1.2.1. Liderazgo..... | 11 |
| 1.2.1.2.2. Participación..... | 12 |
| 1.2.2. Desempeño Laboral..... | 13 |
| 1.2.2.1. <i>Trabajo en Equipo</i> | 14 |
| 1.2.2.1.1. Compañerismo | 14 |
| 1.2.2.1.2. Confianza | 15 |
| 1.2.2.3. <i>Capacitación</i> | 16 |
| 1.2.2.3.1. Cumplimiento | 16 |
| 1.2.2.3.2. Conocimiento | 17 |
| 1.2.2.4. <i>Proceso Administrativo</i> | 18 |
| 1.2.2.4.1. Planificación | 18 |
| 1.2.2.4.2. Organización..... | 19 |
| 1.2.2.2.3. Dirección | 20 |
| 1.2.2.2.4. Control | 20 |
| 1.3. Fundamentos Sociales, Psicológicos y/o Legales | 21 |
| 1.3.1 Fundamento Social | 21 |
| 1.3.3. Fundamento Legal | 22 |

| | |
|---|----|
| 1.3.3.1. Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP | 22 |
| 1.3.3.2. Código del Trabajo del Ecuador | 23 |
| 1.3.3.3. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor | 24 |
| Capítulo II..... | 25 |
| Metodología | 25 |
| 2.1. Tipo de Investigación | 25 |
| 2.2- Métodos de Investigación | 25 |
| 2.3- Población y Muestra | 26 |
| 2.4- Diseño de Recolección de Datos | 27 |
| 2.4.1 Entrevista | 27 |
| 2.4.2 Encuesta | 27 |
| Capítulo III..... | 28 |
| Resultados y Discusión..... | 28 |
| 3.1 Análisis de Datos..... | 28 |
| 3.1.1 Análisis de resultado de la entrevista dirigida a experto (Gerente General de la empresa Mancomunada Aguapen EP)..... | 28 |
| 3.1.2 Análisis de resultado de las encuestas realizadas al personal de la empresa Aguapen Ep | 31 |
| 3.2 Discusión | 46 |
| 3.3 Comprobación de Hipótesis..... | 47 |
| 3.3.1 Tabla de Contingencia | 48 |
| 3.3.2 Prueba Chi-Cuadrado..... | 49 |
| 3.4 Propuesta..... | 50 |
| Conclusiones | 53 |
| Recomendaciones | 54 |
| Referencias..... | 55 |
| Apéndice | 59 |
| Matriz De Consistencia | 60 |
| Matriz De Operacionalización | 61 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Apoyo..... | 31 |
| Tabla 2: Reconocimientos e incentivo | 32 |
| Tabla 3: Liderazgo | 33 |
| Tabla 4: participa o expresa su punto de vista | 34 |
| Tabla 5: Trabajo en equipo | 35 |
| Tabla 6: Cumplimiento de actividades | 36 |
| Tabla 7: Compañerismo..... | 37 |
| Tabla 8: Confianza | 38 |
| Tabla 9: Conocimientos y habilidades | 39 |
| Tabla 10: Planificación..... | 40 |
| Tabla 11: Estrategias | 41 |
| Tabla 12: Dirección..... | 42 |
| Tabla 13: Control | 43 |
| Tabla 14: Proceso administrativo | 44 |
| Tabla 15: Plan estratégico..... | 45 |
| Tabla 16: Tabla de contingencia | 47 |
| Tabla 17: Tabla de contingencia | 48 |
| Tabla 18: Chi-Cuadrado | 49 |

ÍNDICE DE FIGURA

| | |
|--|----|
| Figura 1: Apoyo | 31 |
| Figura 2: Reconocimientos o incentivos | 32 |
| Figura 3: Liderazgo | 33 |
| Figura 4: participa o expresa su punto de vista..... | 34 |
| Figura 5: Trabajo en equipo..... | 35 |
| Figura 6: Cumplimiento de actividades..... | 36 |
| Figura 7: Compañerismo | 37 |
| Figura 8: Confianza..... | 38 |
| Figura 9: Conocimientos y habilidades | 39 |
| Figura 10: Planificación..... | 40 |
| Figura 11: Estrategias | 41 |
| Figura 12: Dirección..... | 42 |
| Figura 13: Control..... | 43 |
| Figura 14: Proceso administrativo | 44 |
| Figura 15: Plan estratégico | 45 |

Introducción

A nivel mundial el clima organizacional es considerado un asunto de gran importancia en relación a los procesos de evolución de las organizaciones que van en busca de soluciones para todos esos inconvenientes inmersos en el desarrollo de las mismas, pese a todos los cambios que se emergen en el ámbito estas tienen que estar preparadas para encarar las anomalías y conservar un elevado grado competitivo, por ende, los gerentes se han preocupado en mejorar el ambiente empresarial que convencionalmente se ha considerado algo secundario y poco fundamental.

Actualmente las empresas le brindan mayor énfasis a este medio, por el bajo interés de los trabajadores en el desarrollo de sus ocupaciones laborales. En Ecuador, el clima organizacional de las empresas cobra particular relevancia en un mercado cada vez más globalizado y competitivo, en que los puntos del clima organizacional tienen la posibilidad de transformarse en componentes diferenciadores que faciliten a una organización ser más eficaz, eficiente y exitosa.

La empresa mancomunada de agua potable Aguapen EP es la única empresa establecida en la provincia de Santa Elena en capacidad de brindar este tipo de servicio básico y necesario para sus habitantes, misma que está constituida por los ediles de los cantones Salinas, La Libertad y Santa Elena, por lo tanto, al ser una empresa de servicio se encuentra comprometida con las labores de agilizar sus procesos de atención al público.

En el planteamiento del problema, se indica que la empresa municipal mancomunada de agua potable Aguapen EP, en el área administrativa se maneja un sistema de comunicación mixta, flujo de comunicación horizontal y vertical; dentro de los niveles jerárquicos superiores (directores de áreas) manejan el flujo de comunicación horizontal, debido a que ellos toman decisiones referentes a sus áreas en cuanto a la problemática que se trate entre los directores de la empresa; posteriormente los directores utilizan el flujo de comunicación vertical para informar a sus subordinados sobre las decisiones a tomar que encaminen al cumplimiento de objetivos institucionales; pero en muchas ocasiones no se cumplen a cabalidad ya que existen factores externos que distorsionan la información a ser comunicada creando un desinterés entre sus miembros, de tal manera que se saltan las funciones al no respetar el orgánico funcional, por otra parte, en cuanto al desempeño de sus trabajadores y el clima organizacional que muestran día a día, al no permitir que sus colaboradores se encuentren motivados, no mejoraría la productividad y asertividad que los beneficiarios esperan para poder satisfacer sus necesidades; con las estrategias adecuadas se puede mejorar el compromiso de los trabajadores hacia la empresa, y esto se refleja en la mejora del nivel de desempeño laboral del personal de la empresa pública Aguapen EP, lo que conduce a una mejor productividad y mejora de calidad del servicio a la comunidad.

Debido a lo planteado anteriormente, se considera **la formulación del problema** a la siguiente interrogante del objetivo de estudio ¿Los factores del clima organizacional contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mancomunada Aguapen EP?

Objetivos

Objetivo General

Analizar cuáles son los factores del clima organizacional que contribuyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mancomunada Aguapen EP

Objetivos Específicos

- Identificar los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Aguapen EP.
- Describir el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aguapen EP.
- Proponer estrategias para el mejoramiento del desempeño laboral de la empresa Mancomunada Aguapen EP.

La presente investigación tiene como **justificación** donde se aplicará en la empresa mancomunada de agua potable Aguapen EP, cuyo directorio está conformado por los ediles de los cantones Salinas, La Libertad y Santa Elena. Esta organización mancomunada presta los servicios de brindar agua potable y alcantarillado en toda la Provincia de Santa Elena. En este trabajo de investigación se plantea hallar las causas que generan discordia entre los empleados de esta institución en el ambiente laboral cuya consecuencia es la carencia de resultados positivos a la hora de atender a los usuarios, además este tema de investigación es de vital importancia por cuanto nos permite conocer los elementos que afectan el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados.

Hipótesis

Se plantea la hipótesis de la investigación: “El clima organizacional contribuye con el desempeño laboral de la empresa Aguapen EP, Año 2021”

Hipótesis Nula: El clima organizacional no contribuye en el desempeño laboral de la empresa Mancomunada Aguapen EP.

Hipótesis Alternativa: El clima organizacional si contribuye en el desempeño laboral de la empresa Mancomunada Aguapen EP.

Se identifican las siguientes variables:

Variable Independiente: Clima Organizacional

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

La estructura del presente tema de trabajo de titulación se desarrolla en el siguiente **mapeo:**

El **capítulo I** comprende el marco teórico, en donde se definen cada una de las variables con el desarrollo de teorías donde intervienen los fundamentos legales y demás directrices.

El **capítulo II** comprende toda la metodología de estudios como los métodos, abarcando tipos de investigación, diseño de muestreo y las técnicas de recolección de datos que se utilizaran en la investigación para así apoyar a la propuesta permitiendo cumplir con el objetivo de la investigación, sea de forma cualitativa y cuantitativa.

El **capítulo III** contiene los resultados de la investigación, el análisis de datos y discusión, con las limitaciones encontradas y alcanzadas, que permitió presentar información de los resultados de la entrevista y encuesta realizada, de la misma manera se presenta la propuesta de crear un plan de estrategias para mejorar el desempeño laboral de la empresa Aguapen EP.

Finalmente, se detallan las conclusiones a lo que se llegó este trabajo de investigación con sus respectivas recomendaciones de este.

Capítulo I

Marco Teórico

1.1. Antecedentes

Para la presente investigación se toma como antecedente el trabajo de titulación denominado “*El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-AMAPA, Ambato*”, (Espinoza Betancourt, 2018).

Donde el autor se planteó el siguiente objetivo en determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato, con el fin de proponer las alternativas de mejora, donde se utilizó el modelo de proyecto factible que permite estudiar la problemática de la empresa, en este trabajo el tipo de investigación que se utilizó es la correlacional y descriptivo, por lo que la investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo, en el resultado del trabajo de investigación se demostró una propuesta que solucione la problemática a partir de la recolección de información sobre el manejo del clima organizacional y el desempeño laboral a través de técnicas motivacionales.

En el trabajo de investigación denominado “*Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima 2017*” de las autoras (Perez Morales & Zafra Trujillo, 2018).

Esta investigación tuvo como la finalidad de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima- 2017. La metodología aplicada se basó en un enfoque cuantitativo, no experimental, diseño correlacional-descriptivo. La muestra estuvo conformada por 29 trabajadores, usando como instrumento el cuestionario clima organizacional OPS y el cuestionario sobre la satisfacción laboral, obteniendo así un cálculo promedio en cuanto a clima organizacional de 61% tienen un nivel medio, seguido por un 34.5% nivel bajo y finalmente 3.4% nivel alto. la variable satisfacción laboral tuvo un promedio de 128.7 en un rango de 0-180 que es un 96,6% tiene un nivel de satisfacción regular.

De la misma manera el trabajo de López Neira, (2021) que tiene como título *“Clima Organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil”* donde tiene como objetivo en qué medida el clima organizacional se relaciona en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, se desarrolló una investigación de tipo correlacional con datos cuantitativos ya que se aplicó la escala de Likert, además se utilizó un programa estadístico que es el SPSS de IBM con la finalidad de obtener un análisis de varianzas categóricas unidimensional con tablas de frecuencias y bidimensional con tablas de contingencias.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1 Clima Organizacional

Para los autores Fiallo Moncayo et al., (2020) en su artículo “El clima organizacional en una empresa” resaltan que el clima organizacional está estrechamente ligado al grado de motivación de los trabajadores donde indica de qué manera indica de manera determina las propiedades de forma motivacional en el ambiente laboral.

Los autores Peña Rivas, Villao Viteri, & Bohorquez Armijos, (2018) de la revista Ciencias pedagógicas e innovación que el clima organizacional está considerado como uno de los recursos de más grande trascendencia en las empresas, debido a que, permiten establecer cuáles son los componentes que limitan el desarrollo en las organizaciones.

Bordas Martinez, (2016) en su libro de gestión estratégica del clima organizacional nos dice que es el contexto de trabajo, caracterizado por varios aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada empresa u organización, y que de esta manera afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus trabajadores y por ende al desempeño de la organización.

Las opiniones de los autores antes mencionados coinciden que el clima organizacional es el ambiente donde los miembros de las organizaciones interactúan diariamente en un área dinámico, es decir, las relaciones que se establecen en el lugar de trabajo, donde hace énfasis a aspectos físicos y emocionales como los horarios de trabajo, sueldos o salarios, incentivos, vacaciones, que se otorgue un lugar de trabajo limpio y

ordenado, donde la empresa se preocupe por el bienestar de sus trabajadores, lo cual permitirá que los empleados se sientan motivados a realizar sus funciones diarias con eficacia y eficiencia.

1.2.1.1 . Motivación

La motivación es ejercida por los individuos que desempeñan funcionalidades de dirección de una manera distinta y de acuerdo con el tipo de liderazgo que les identifica. La motivación por estímulos salariales y económicos, al igual que las recompensas sociales simbólicos y no materiales, son recursos que motivan al colaborador en su trabajo, (Gutiérrez Príncipe, 2018).

Según Farias Matias, (2019) la motivación del personal es de gran importancia en las empresas u organizaciones, en la cual es considerada de mucha importancia para los propietarios, administradores y gerentes, puesto que si mantienen a sus empleados altamente motivados desarrollarán un mejor trabajo, lo cual traerá muchos beneficios a la entidad.

La motivación se refiere a la capacidad de una organización para involucrar a sus empleados en el logro de los objetivos empresariales y de mejor desempeño de la empresa. La motivación es necesaria para mejorar la productividad dentro del trabajo en grupo, donde está ligada a la comunicación y a la satisfacción laboral de sus colaboradores.

1.2.1.1.1 Apoyo Social

Según los autores San Juan Sánchez & Guevara Sanginés, (2017) de la revista de divulgación científica dicen que uno de los aspectos que impacta en la percepción del

clima organizacional por parte del personal es el apoyo social de los superiores en la dirección de brindar motivación, seguridad, sustentación, soberanía y reconocimiento.

El apoyo social actúa como una variable independiente en su interacción con la satisfacción laboral, donde se reduce el efecto de una forma negativa en la demanda laboral como la carga de trabajo o de la ineficacia profesional en la satisfacción del trabajo (Nuñez Spelucin, 2021).

El apoyo social es indispensable ya que ayuda al trabajador a sentirse apreciado, valorado y motivado, de esta manera el desempeño de sus labores será el adecuado de la misma manera se sentirá satisfecho.

1.2.1.1.2. Reconocimiento

Tomando como referencia a Drago Perez, (2020) indica que el reconocimiento es una estrategia o acción que es muy importante al momento de reconocer el trabajo excelente y el esfuerzo de cada uno de los trabajadores de una organización.

Según Polindara Rosero, (2020) dice que el reconocimiento se entiende como la acción de privilegiar a una persona o algunas personas, consiguiéndolo por el desempeño laboral del trabajador, además el reconocimiento también se puede brindar por medio de una felicitación o un agradecimiento.

Los autores nos hacen referencia que el reconocimiento es una acción para premiar a una persona por su trabajado y se sienta contento desarrollando su labor dentro de la empresa, demostrando así su esfuerzo y dedicación por sobresalir dentro de su área

laboral, además se puede obtener reconocimientos de distintas formas como sería felicitar al empleado o brindar un agradecimiento.

1.2.1.2. Comunicación

La comunicación es un factor clave dentro de las empresas, por lo mismo, Rodas Villagrán, (2017) afirma que la comunicación es un componente para poder llegar al logro de los objetivos, además los trabajadores de las empresas trabajan de una manera adecuada y coordinadamente, el trabajo en equipo ayuda a realizar tareas de una manera que contribuyan a tener mejores resultados.

De igual manera, los autores Gómez & Fedor, (2017) en su revista científica manifiestan que la comunicación es un proceso que tiene mucha relación con la humanidad ya que las personas establecen comunicación en su vida diaria y de una manera democrática, por lo que, se determina que la comunicación es la mejor arma que tiene el ser humano donde los conlleva al éxito.

Los autores nos dicen que la comunicación es el intercambio de información entre dos o más personas donde tiene que ser clara y espontánea para así poder llegar al logro de los objetivos, además esto permite que los trabajadores puedan realizar sus labores de una manera adecuada y puedan tener éxito.

1.2.1.2.1. Liderazgo

Según Román Soriano, (2021) menciona que el liderazgo es una importante herramienta para la organización, y para dirigirla es necesario la administración de

personas como recursos principales dentro de la empresa a fin de contribuir al logro de objetivos propuestos.

Jijón Lynch & Fierro, (2016) indican que el liderazgo es considerado uno de las habilidades directivas más importantes, que es definido como la habilidad que un líder tiene para influir, motivar, y posibilitar a otros a manera de contribuir a la efectividad y al éxito organizacional

Según los autores el liderazgo son las habilidades que tiene una persona de ser capaz de motivar, posibilitar y realizar actividades para poder cumplir con sus objetivos y que así se involucren a personas y equipos sabiendo que es una gran oportunidad de adquirir distintas habilidades y capacidades que se desarrollan a partir de un buen potencial.

1.2.1.2.2. Participación

Según Luna González, (2014) en su libro proceso administrativo menciona que mientras más gente afectada por un cambio que se realice en la organización debe participar en las decisiones que lo rodean, más comprometidas y obligadas estarán en poner en práctica las decisiones.

Una persona comprometida con su trabajo constantemente buscare participar de manera activa en la empresa, esto es primordial para la organización y su productividad, a medida que más participen los empleados en la empresa de distinta manera tanto con sus compañeros y directivos su sentido de pertinencia será de una forma mayor.

1.2.2. Desempeño Laboral

Según Jara Martínez, Asmat Vega, Iberca Pintado, & Medina Guzmán, (2018) en la revista *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral* definen al desempeño laboral como “la fortaleza más importante con la que cuenta la organización”.

Panchana Tigrero, (2019) menciona que el desempeño laboral posibilita conocer varias variables que son parte de la calidad y equidad de las instituciones públicas, por lo cual sirve de aporte relevantes los cuales repercuten en la gestión y el prestigio institucional, más que nada referente a los miembros de la organización.

El desempeño laboral se involucra en los trabajadores por medio del rendimiento y desarrollo de múltiples labores que se implican en el sitio de trabajo, para así establecer la eficiencia y efectividad del trabajador, donde se efectúa una evaluación del progreso para detectar las irregularidades y proponer soluciones para que así la organización tenga una mayor producción (Castro Flores, 2019).

Los autores hacen referencia que el desempeño laboral posibilita conocer variables en la cual pueda ser medible, verificable, y comprobable donde se determina si el funcionamiento de las estrategias y políticas empresariales implementadas por la empresa están dando resultado o en todo caso se derogan para adoptar nuevas, para así verificar la eficiencia y eficacia del trabajador.

1.2.2.1. Trabajo en Equipo

Según Ayoví Caicedo, (2019) en su artículo trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones dice que trabajar en equipo es parte de la comunicación e información entre los trabajadores donde requiere de colaboración y el reconocimiento recíproco para cumplir los roles asignados, teniendo en cuenta la autoestima y la estabilidad emocional para obtener un buen compañerismo entre los trabajadores.

Aguilar Enríque, (2016) indica que en la organización continuamente hay trabajos en conjuntos, debido a que el triunfo es dependiente en parte importante de la alianza de sus miembros siendo parte importante de comunicación y el compromiso de los miembros de las empresas.

Según los autores el trabajo en equipo es un factor fundamental en todas las empresas donde tienen la posibilidad de obtener resultados más allá de las habilidades y capacidades de todo el personal que forman parte del equipo de trabajo.

1.2.2.1.1. Compañerismo

El autor Morales Rojas, (2019) nos indica que el compañerismo se manifiesta por el buen trato y poder impartir a las demás personas, el compañerismo no solo es de manera individual si no también grupal donde existe el apoyo mutuo entre los trabajadores de una comunidad o empresa.

Barrantes Becerra, (2019) indica que el compañerismo es la comprensión y apoyo que tienen las personas de una manera desinteresada, en un grupo de personas se traduce en actitudes de participación, compromiso entre los trabajadores de tener la iniciativa de

brindar esa ayuda cuando lo dispongan o cuando sea necesario con el fin de lograr sus objetivos.

Según los autores hacen referencia que el compañerismo es el apoyo que se tienen entre los miembros de las empresas donde implica colaboración y ayuda sin recibir nada a cambio, además el compañerismo hace parte de los valores humanos.

1.2.2.1.2. Confianza

Según Talavera Valverde, (2018) la confianza es importante y vital para el desarrollo de las relaciones personales, se destaca que la confianza es una es asignada por una persona hacia otra demostrando vulnerabilidad de otros garantizando el éxito de una persona u otras.

Según Reina, Reina , & Hudnut, (2018) indica que la confianza es el activo más deseado y necesario en el trabajo. Sin embargo, a pesar de su importancia se necesita una mayor confianza, los equipos tienen dificultad para desarrollarla y mantenerla a largo plazo.

Según los autores indican que la confianza es fundamental en el área de trabajo y en el desarrollo de las relaciones personales, demostrando el éxito de una y otra persona, además la confianza es necesaria en el trabajo para poder tener un mejor desarrollo.

1.2.2.3. Capacitación

La capacitación es el proceso mediante el cual se intenta desarrollar una habilidad y destrezas de las personas para aplicar este conocimiento a microempresas que contribuyen al desarrollo económico de las familias (Borbor Gabino, 2022).

La capacitación en una empresa consiste en formar y actualizar a los empleados de una organización donde desarrollan habilidades y destrezas que contribuyen a mejorar el desempeño de su puesto en relación con sus actividades, contribuyendo así el logro de los objetivos de la empresa y un mejor desempeño de los trabajadores (Ramírez De La Rosa, 2019).

Los autores indican que la capacitación es el proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los trabajadores necesitan para realizar su trabajo en su área laboral, por tanto, las empresas deben capacitar a sus empleados para obtener los resultados esperados que conlleven a la realización de las metas y objetivos.

1.2.2.3.1. Cumplimiento

Gavilánez Chipantiza, (2017) expresa que el cumplimiento se define como un proceso de análisis periódico y se evalúa frente a indicadores objetivos que pueden determinar la eficiencia con la que los empleados desempeñan sus funciones en las organizaciones.

Núñez Vergara, (2017) indica que el cumplimiento puede ayudar a las empresas a mejorar su imagen, brindar más confianza a los trabajadores y mejorar la eficiencia y eficacia al adaptarse mejor a las necesidades del mercado.

Por ende, de acuerdo con lo manifestado anteriormente sobre el cumplimiento, se determina que es un proceso donde se puede determinar la eficiencia y eficacia de los empleados al momento de desempeñar sus funciones y poder adaptarse a las necesidades de la empresa, que en caso de Aguapen EP, los trabajadores deben cumplir con sus actividades establecidas demostrando que existe un buen desempeño laboral.

1.2.2.3.2. Conocimiento

El ser humano a lo largo del tiempo ha demostrado que puede obtener el conocimiento necesario para desarrollar todo tipo de actividades en el mundo exterior, por lo mismo Guere Porras, (2020) afirma que el conocimiento es el acto de poder informar la realidad, es básicamente humano, es el aprendizaje y la educación que no solo se recibe en las escuelas si no también en la vida, es decir, para la construcción de tal conocimiento se es necesario aprender mediante experiencias que vamos a tener a lo largo de la vida.

Por lo consiguiente en temas organizacionales, el autor Pita Palma, (2018) indica que el conocimiento permite remediar las carencias operacionales de gestión de las empresas, permitiendo así que las personas lleguen a ser alta mente competentes y obviamente serán eficientes dentro de las organizaciones, para que puedan cumplir sus expectativas en las demandas del mercado laboral, sabiendo que las empresas siempre prefieren ser más competitivas al resto de su competencia.

En síntesis, según los autores indican que el conocimiento es una habilidad que los seres humanos adquieren a través de aprendizaje, experiencia, educación y práctica, fomentando destrezas en diferentes áreas. Para las empresas, es primordial contar con un

personal de trabajo apto que estén a la altura de desempeñar un cargo, por lo que el departamento de talento o recursos humanos será el encargado de evaluar el desempeño laboral de la empresa y que todo fluya de manera eficiente dentro de la empresa.

1.2.2.4. Proceso Administrativo

Desde la perspectiva de Palma Palma, (2021) el proceso administrativo es una herramienta indispensable para el desarrollo de una empresa, además, es el conjunto de etapas que constan de fases que se direccionan al cumplimiento del propósito de la empresa. En la opinión de Pionce Montalván, (2019), el proceso administrativo es una fase que consta de 4 etapas, planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos para lograr las metas de la organización.

En síntesis, el proceso administrativo es fundamental dentro de las empresas para alcanzar los objetivos y metas planteadas, misma que está constituida por las fases de planificación, organización, dirección y control, y cada una de ellas indispensables para el buen funcionamiento de la entidad, cabe destacar que deben cumplirse consecutivamente, debido a que, todas poseen el mismo grado de importancia, debido a que no puede darse a cabo un control sin que antes haya existido una planeación de las tareas.

1.2.2.4.1. Planificación

De acuerdo con Martínez, (2020) la planificación significa que los gerentes definen sus objetivos y acciones por adelantado y basan sus acciones en un método o plan para que la organización obtenga y utilice los recursos para alcanzar sus metas.

Teniendo en cuenta a López, Mata, & Becerra, (2018) la planificación no se trata de una decisión sobre determinado aspecto, sino de un sistema de decisiones, una serie de decisiones dependientes de una a otra, que juntas conforman un conjunto consistente y coordinado para poder alcanzar los objetivos.

La planificación corresponde a la base de la empresa, debido a que, es aquí donde inicia el proceso administrativo, en esta etapa se establecen los objetivos y se plantean las metas de acorde a la realidad y el contexto en el que se encuentre la entidad, se definen las estrategias que se llevarán a cabo para el logro de los objetivos, además, se establece un plan en el caso de ocurrir problemas eventuales y como se podría solucionar aquello.

1.2.2.4.2. Organización

Como expresa Boero, (2020) la organización es el sistema que se encuentra definido para poder coordinar las actividades de los trabajadores de manera de constituir el método capaz de alcanzar las metas y objetivos por lo que fue creada.

Desde el punto de vista de Pionce Montalván, (2019) la organización es una etapa del proceso administrativo, su función consiste en dar facilidad a los recursos que sirven para el buen funcionamiento de la empresa, tiene como propósito coordinar y optimizar los recursos.

La etapa de organización consiste en asignar tareas y responsabilidades a todo el personal de la entidad, es decir, se crean las jerarquías y puestos de trabajo, de acuerdo con las habilidades de cada trabajador, así mismo, se asignan los recursos físicos que

posee la empresa a cada lugar de trabajo, al dividir las funciones se reduce la carga de trabajo de cada empleador y esto permite que se trabaje en conjunto.

1.2.2.2.3. Dirección

La dirección es la función principal de guiar y coordinar las tareas, funciones y recursos de la empresa, de manera que se aprovechen los mismos de una forma óptima para obtener mejores resultados. Dirigir implica motivar, liderar y resolver conflictos. (Rocafuerte , 2019).

En base al criterio de Ávalos et al. (2017) la dirección se basa en la capacidad de combinar los recursos tanto humano como técnicos para alcanzar los objetivos de la empresa, implementando tareas que permitan el buen funcionamiento de la entidad como la toma de decisiones adecuada.

La dirección consiste en desarrollar todas las tareas y responsabilidades antes asignadas de acuerdo con su cargo laboral. Para llevar a cabo la etapa de dirección es fundamental contar con la imagen de un líder que permita encaminar y motivar a su grupo de trabajo hacia las metas propuesta, estableciendo una comunicación asertiva que permita incentivarlos a realizar sus laborales diarias con mayor disposición.

1.2.2.2.4. Control

El control es una parte fundamental del proceso administrativo la cual contiene todas las tareas necesarias e importantes para garantizar que los resultados obtenidos de la organización coincidan con los objetivos y metas planteados (Mero , 2018).

Empleando las palabras de Bravo y Aviles (2020), el control se efectúa para asegurar que las actividades que se ejecutan se ajustan a las actividades planificadas. Los altos directivos deben estar seguro de las acciones a tomar para el logro de las metas y el desempeño de las funciones, la verificación de los resultados y el planteamiento de acciones correctivas.

La última etapa del proceso administrativo conocida como control corresponde a la medición y evaluación de los resultados obtenidos, se verifica si se cumple con las metas estipuladas por la entidad, permite que los altos directivos conozcan la realidad de la entidad y en el caso de encontrar errores en el proceso se ejecutan planes para corregir las desviaciones.

1.3. Fundamentos Sociales, Psicológicos y/o Legales

1.3.1 Fundamento Social

En la Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, (2008) art, 66, N° 25, indica que “el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia y un buen trato, así como recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”.

En la misma constitución de la República del Ecuador, establece en su Art.33 que el trabajo es un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. “El estado garantiza a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”

La presente investigación tendrá un efecto social, por motivo que ayuda a los trabajadores a combatir el desempleo para lograr el restablecimiento del derecho del trabajador a la estabilidad laboral siempre que con sus méritos le corresponda, Aguapen EP se dedica a la prestación de servicios públicos en la cual es el abastecedor de agua potable, teniendo en cuenta la responsabilidad social y ambiental, preocupándose por el bienestar de los ciudadanos.

1.3.3. Fundamento Legal

1.3.3.1. Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP

La LOSEP, (2010) establece en sus artículos siguientes;

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;

- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;

1.3.3.2. Código del Trabajo del Ecuador

De acuerdo con el Código del Trabajo, (2005) establece los siguientes artículos:

Art. 42.- obligaciones del empleador. - son obligaciones del empleador:

1. pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este código;
2. instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia. Estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se actualizara con los cambios que se produzcan;
4. tratar a los trabajadores con debida consideración. No infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.

Art 161.- obligaciones del empleador respecto al aprendiz. - son obligaciones del empleador:

1. Enseñar al aprendiz el arte, oficio o forma de trabajo a que se hubiere comprometido;

2. Pagarle cumplidamente el salario convenido;
3. Guardarle consideración, absteniéndose de maltratos de palabra u obra;
4. Garantizar especialmente los derechos de educación, salud y descanso de sus aprendices, incluso a los adolescentes;
5. Preferirle las vacantes de operario y,
6. Otorgarle, después de concluido el aprendizaje, un certificado en que conste su duración, los conocimientos y la práctica adquiridos por el aprendiz, y la calificación de la conducta por este observada.

1.3.3.3. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, (2010) en el artículo 4 que es el derecho al consumidor establece lo siguiente:

Art 4: son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos de la constitución política de la república, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes ítems.

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y acceso a los servicios básicos.
2. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad.

Capítulo II

Metodología

2.1. Tipo de Investigación

Se utilizó como método de investigación el tipo de estudio Descriptivo-correlacional, considerando la comprobación de hipótesis, empleados para la recolección de información del presente trabajo, en la cual se llevó un proceso ordenado, para culminar con un análisis que permitió desarrollar las respectivas conclusiones y recomendación sobre el tema de estudio.

El enfoque de la investigación es cualitativo que permitió obtener una perspectiva general del comportamiento de los empleados y la percepción que poseen en la empresa, para después pasar a un enfoque cuantitativo, donde se aplicaron encuestas al personal de la empresa Aguapen EP, para así poder medir los resultados.

2.2- Métodos de Investigación

Se aplicó el método inductivo en este estudio, donde permitió investigar las variables que son el clima organizacional y desempeño laboral de la empresa Aguapen EP, a través del contacto directo con el sujeto de estudio, aplicando el instrumento de recolección de datos para obtener información.

De la misma manera se utilizó el método deductivo con la finalidad de obtener información específica de las variables de estudio, con el objetivo de recolectar

información relevante por medio de fuentes bibliográficas que ayudaron a la derivar el problema tratado de esta investigación.

El método analítico permite dividir los elementos de estudio en partes pequeñas para obtener información y recopilarla, identificando las causas y el efecto del problema para analizar de manera detenida y minuciosa cada uno de ellos.

2.3- Población y Muestra

Para la población se considera la cantidad de 545 colaboradores de la empresa Aguapen Ep, con un nivel de confianza del 95% y el nivel de error del 5%, aplicando la fórmula de la población conocida, se obtiene un cálculo aproximado de 226 tomas de muestras, las cuales se realizaron a través del muestreo probabilístico, aleatorio simple, es decir, se escogió a varios colaboradores por departamentos para que sean partícipes en la recolección de información.

$$n = \frac{n * z^2 * p * q}{d^2 * (n - 1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{545 * 1.96^2 * 0.05 * 0.05}{0.05^2 * (545 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.05} = 226$$

2.4- Diseño de Recolección de Datos

2.4.1 Entrevista

Se aplicó la técnica de la entrevista dirigida al Gerente General de Aguapen EP, donde está estructurada con interrogantes relacionadas con la variable independiente que es el clima organizacional y la variable dependiente el desempeño laboral, y consta de 5 preguntas abiertas.

2.4.2 Encuesta

Se utilizó el instrumento con el objetivo de obtener información específica de los indicadores de cada una de las variables de estudio, la encuesta se aplicó a 226 trabajadores de la empresa Aguapen EP, y está estructurada por 15 preguntas, se implementó el método de medición de la escala de Likert, permitiendo obtener análisis, interpretación e información sobre el tema de estudio.

Capítulo III

Resultados y Discusión

3.1 Análisis de Datos

3.1.1 Análisis de resultado de la entrevista dirigida a experto (Gerente General de la empresa Mancomunada Aguapen EP).

Clima Organizacional

¿Qué tan importante considera usted, el clima organizacional para el desarrollo de las actividades dentro de la institución?

Se considera de vital importancia el clima organizacional dentro de Aguapen EP, ya que de esta manera se puede tener un concepto de las distintas emociones en la realización de las actividades diarias y en qué sentido estas puedan ser ejecutadas a entera satisfacción o a su vez parcial o negativamente en beneficio de la institución. Además, con un buen analista del clima laboral va a permitir detectar factores que afecten de manera positiva o negativa la productividad.

¿Cómo cree usted que debe ser la relación entre los diferentes niveles de la estructura de la organización, para mantener el talento humano altamente motivado y en consecuencia alcanzar importantes niveles de productividad?

Debe existir una armonía entre las diferentes estructuras departamentales de la institución, tanto horizontalmente como verticalmente, de manera que las actividades puedan ser cumplidas dentro de los parámetros establecidos por la entidad, cumpliendo los objetivos de la organización de una forma eficiente y eficaz.

Desempeño Laboral

¿Qué factores influyen en el desempeño de los servidores públicos y trabajadores de la institución?

Son varios los factores que influyen en el desempeño de las actividades de la institución entre los cuales se detallan los siguientes:

- Falta de capacitación en el desarrollo de las actividades diarias.
- Falta de organización y planificación en varias áreas operativas.
- Inconformidad salarial.
- Inconsistencias en la asignación de trabajo diarios.
- Falta de motivación y compromiso personal.

¿Qué opina sobre elaborar estrategias para mejorar el desempeño laboral de la empresa Aguapen EP?

La elaboración de estrategias en el que intervengan las distintas áreas operativas de la institución tendrá excelentes resultados en la mejora del desempeño laboral de la institución, puesto que brindaría parámetros y lineamientos a ejecutar dentro de las dependencias operativas en beneficio de la institución.

En su opinión ¿Cuáles serían las mejores estrategias para mejorar el desempeño laboral de la empresa Aguapen EP?

Se podría adoptar algunas de las siguientes estrategias:

- Incentivar el trabajo en equipo
- Lograr la integración de las diferentes áreas operativas dentro de la institución
- Incentivar el desarrollo personal dentro de la institución
- Reconocimientos personales
- Empoderamiento institucional
- Capacitaciones constantes

3.1.2 Análisis de resultado de las encuestas realizadas al personal de la empresa Aguapen Ep

1. ¿Muestra constante apoyo en el desarrollo de nuevas actividades?

Tabla 1

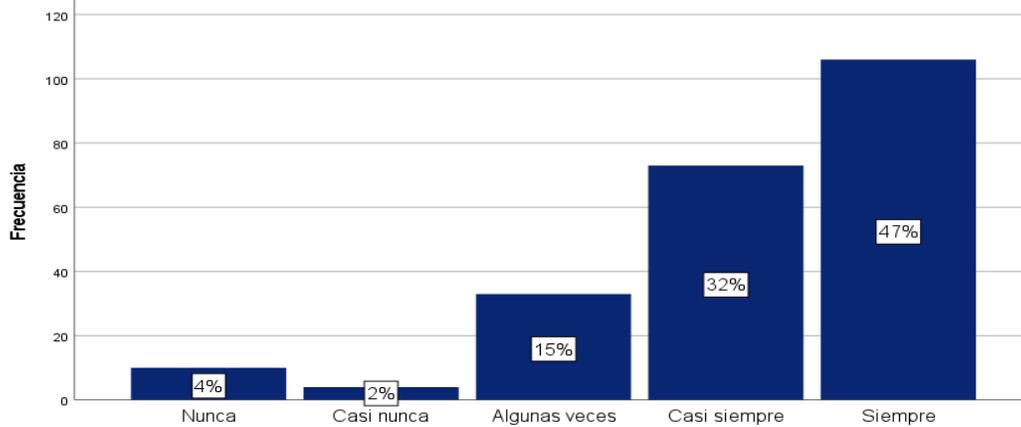
Apoyo

| | Frecuencia | % |
|---------------|------------|------|
| Nunca | 10 | 4% |
| Casi nunca | 4 | 2% |
| Algunas veces | 33 | 15% |
| Casi siempre | 73 | 32% |
| Siempre | 106 | 47% |
| Total | 226 | 100% |

Nota: Elaborado por SPSS

Figura 1:

Apoyo



Nota: Elaborado por SPSS

Análisis

De los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la empresa Aguapen EP se observa que la mayoría de los encuestados manifiestan que siempre reciben constante apoyo por parte de sus superiores en la realización de nuevas actividades, es decir, existe una supervisión de las tareas para que se realicen de manera correctas y no existan inconvenientes.

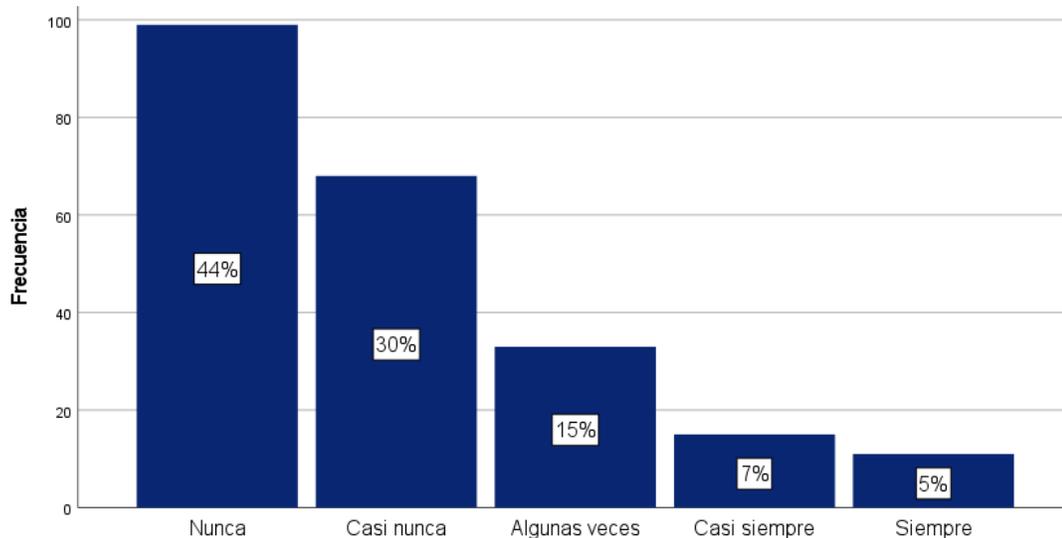
2. ¿Recibe algún tipo de reconocimiento o incentivo por el desempeño de su trabajo?

Tabla 2:
Reconocimientos e incentivo

| | Frecuencia | % |
|---------------|------------|------|
| Nunca | 99 | 44% |
| Casi nunca | 68 | 30% |
| Algunas veces | 33 | 15% |
| Casi siempre | 15 | 7% |
| Siempre | 11 | 5% |
| Total | 226 | 100% |

Nota: Elaborado por SPSS

Figura 2:
Reconocimientos o incentivos



Nota: Elaborado por SPSS

Análisis

Se puede evidenciar que un gran porcentaje de los encuestados muestran un descontento con respecto a los reconocimientos e incentivos, debido a que, la entidad nunca motiva a sus trabajadores, no otorga ningún reconocimiento como empleado del mes o incentivos que permitan mejorar el rendimiento de los empleados.

3. ¿Considera que existe un buen liderazgo?

Tabla 3:

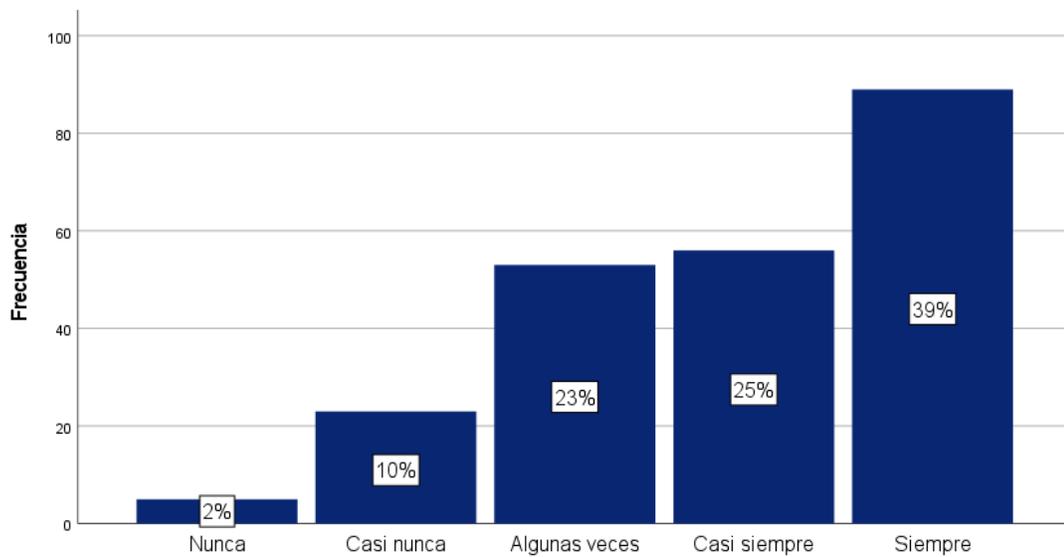
Liderazgo

| | Frecuencia | % |
|---------------|------------|------|
| Nunca | 5 | 2% |
| Casi nunca | 23 | 10% |
| Algunas veces | 53 | 23% |
| Casi siempre | 56 | 25% |
| Siempre | 89 | 39% |
| Total | 226 | 100% |

Nota: Elaborado por SPSS

Figura 3:

Liderazgo



Nota: Elaborado por SPSS

Análisis

Como se observa en las gráficas un alto porcentaje de datos estadísticos coinciden que la empresa Aguapen EP sí tiene a cargo un buen líder que cumple con sus roles y funciones las cuales permiten dirigir y encaminar a su equipo de trabajo al logro de los objetivos establecidos.

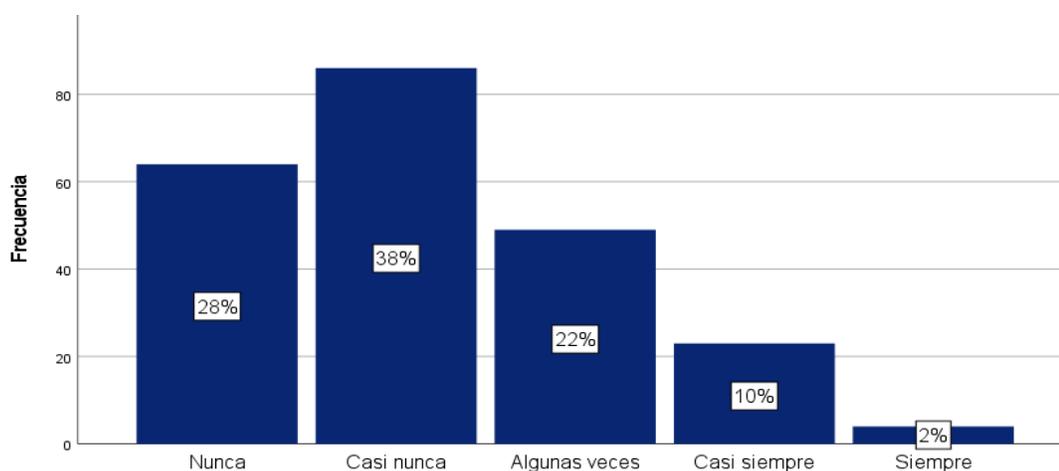
4. ¿Participa o expresa su punto de vista en las decisiones que se toman dentro de la empresa?

Tabla 4:
participa o expresa su punto de vista

| | Frecuencia | % |
|---------------|------------|------|
| Nunca | 64 | 28% |
| Casi nunca | 86 | 38% |
| Algunas veces | 49 | 22% |
| Casi siempre | 23 | 10% |
| Siempre | 4 | 2% |
| Total | 226 | 100% |

Nota: Elaborado por SPSS

Figura 4:
participa o expresa su punto de vista



Nota: Elaborado por SPSS

Análisis

La mayoría de los encuestados consideran que casi nunca es escuchado su punto de vista, debido a que, las decisiones que se toman dentro de la entidad están a cargo de los altos directivos y no consideran las opciones o inconformidades que presentan sus trabajadores, por lo que esto se vuelve conflictivo creando una comunicación deficiente en el lugar de trabajo.

5. ¿La empresa incentiva el trabajo en equipo?

Tabla 5:

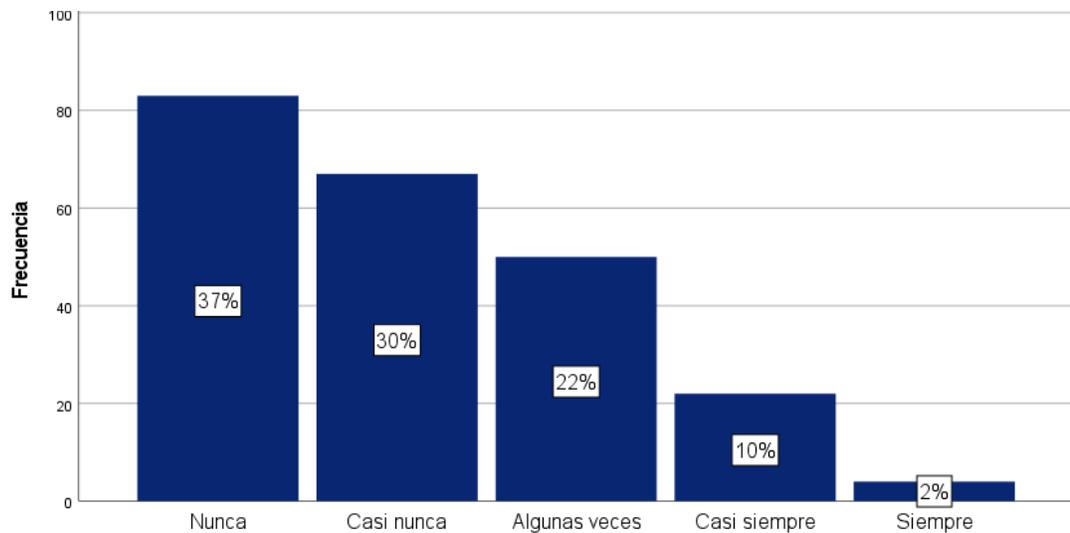
Trabajo en equipo

| | Frecuencia | % |
|---------------|------------|------|
| Nunca | 83 | 37% |
| Casi nunca | 67 | 30% |
| Algunas veces | 50 | 22% |
| Casi siempre | 22 | 10% |
| Siempre | 4 | 2% |
| Total | 226 | 100% |

Nota: Elaborado por SPSS

Figura 5:

Trabajo en equipo



Nota: Elaborado por SPSS

Análisis

Los datos obtenidos demuestran que nunca se incentiva el trabajo en equipo, es decir, cada empleador realiza sus funciones de manera individual sin contar con el apoyo de sus compañeros de trabajo, por lo que se crea una carga laboral y los procedimientos se vuelven más lentos.

6. ¿Cumple adecuadamente las actividades otorgadas?

Tabla 6:

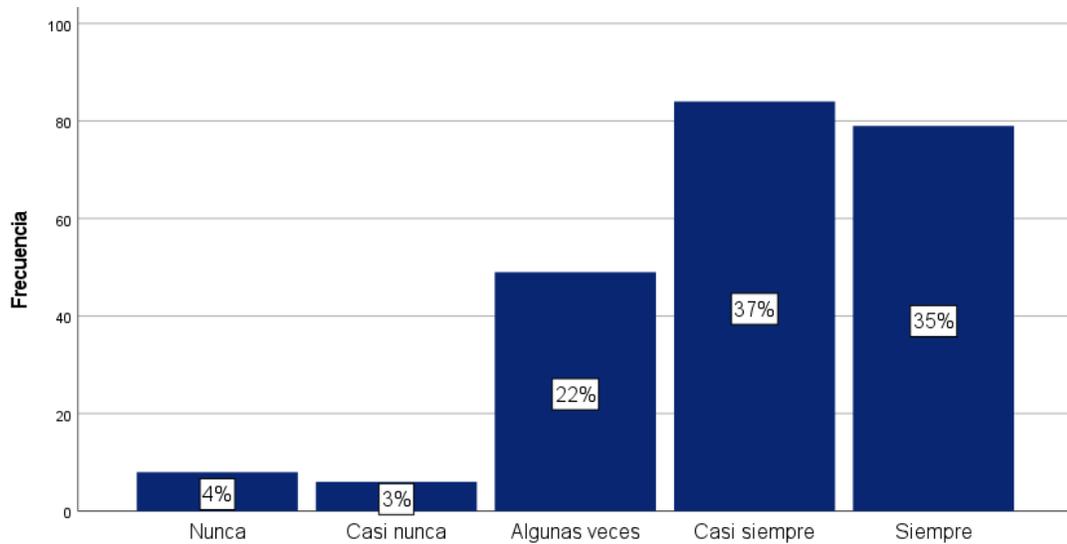
Cumplimiento de actividades

| | Frecuencia | % |
|---------------|------------|------|
| Nunca | 8 | 4% |
| Casi nunca | 6 | 3% |
| Algunas veces | 49 | 22% |
| Casi siempre | 84 | 37% |
| Siempre | 79 | 35% |
| Total | 226 | 100% |

Nota: Elaborado por SPSS

Figura 6:

Cumplimiento de actividades



Nota: Elaborado por SPSS

Análisis

Un alto porcentaje de los resultados obtenidos de la encuesta realizada muestra que la mayoría de sus trabajadores sí cumple de manera constante con las actividades que se les asignan en su lugar de trabajo y muestran profesionalismo al realizar a tiempo cada una de sus funciones.

7. ¿Existe un buen compañerismo dentro de su área laboral?

Tabla 7:

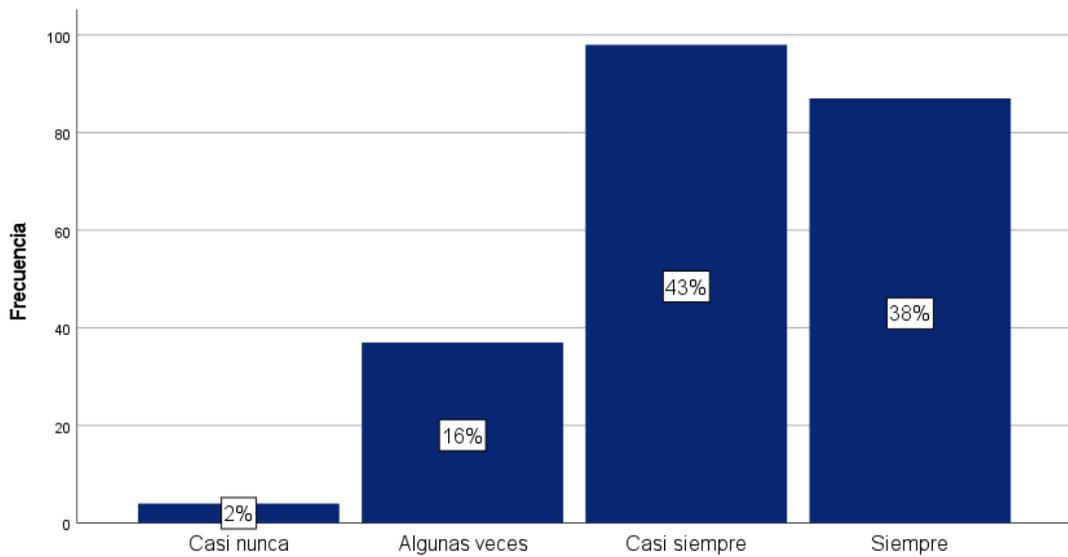
Compañerismo

| | Frecuencia | % |
|---------------|------------|------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 4 | 2% |
| Algunas veces | 37 | 16% |
| Casi siempre | 98 | 43% |
| Siempre | 87 | 38% |
| Total | 226 | 100% |

Nota: Elaborado por SPSS

Figura 7:

Compañerismo



Nota: Elaborado por SPSS

Análisis

Un gran número de encuestados manifiestan que dentro de la institución sí existe un buen compañerismo, debido a que todos son tratados con familiaridad, sin discriminar o excluir a nadie, estableciendo una comunicación afectiva donde los empleados son solidarios, respetuosos y amables con sus compañeros y superiores.

8. ¿Considera que es importante la confianza en el área laboral?

Tabla 8:

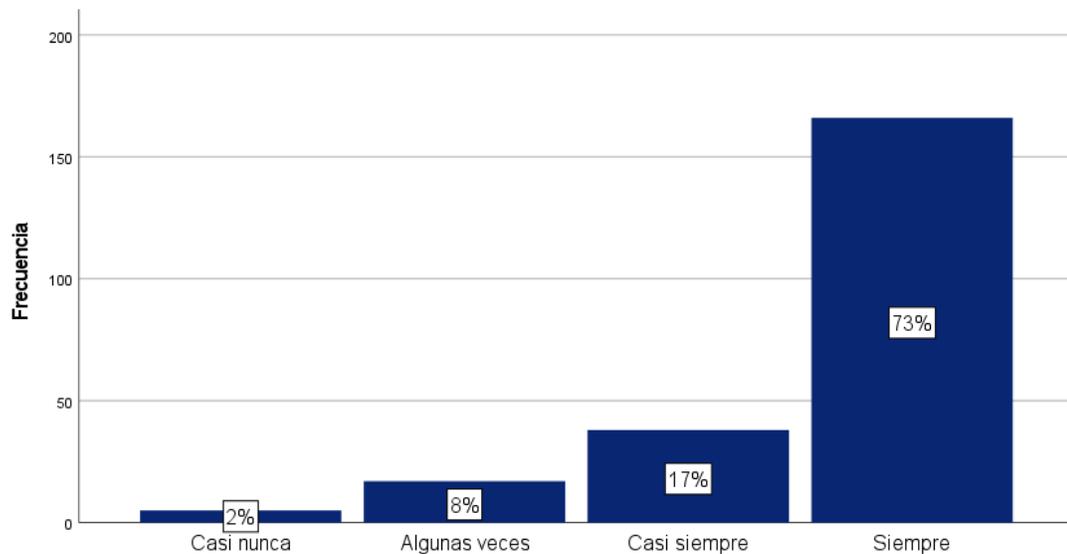
Confianza

| | Frecuencia | % |
|---------------|------------|------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 5 | 2% |
| Algunas veces | 17 | 8% |
| Casi siempre | 38 | 17% |
| Siempre | 166 | 73% |
| Total | 226 | 100% |

Nota: Elaborado por SPSS

Figura 8:

Confianza



Nota: Elaborado por SPSS

Análisis

La mayor parte de los colaboradores encuestados indicaron que es importante que exista confianza en su contexto laboral, debido a que de esta manera podrían informarles a sus superiores cuando existe algún conflicto dentro de la institución, creando así un mejor ambiente laboral.

9. ¿Posee usted los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar su trabajo?

Tabla 9:

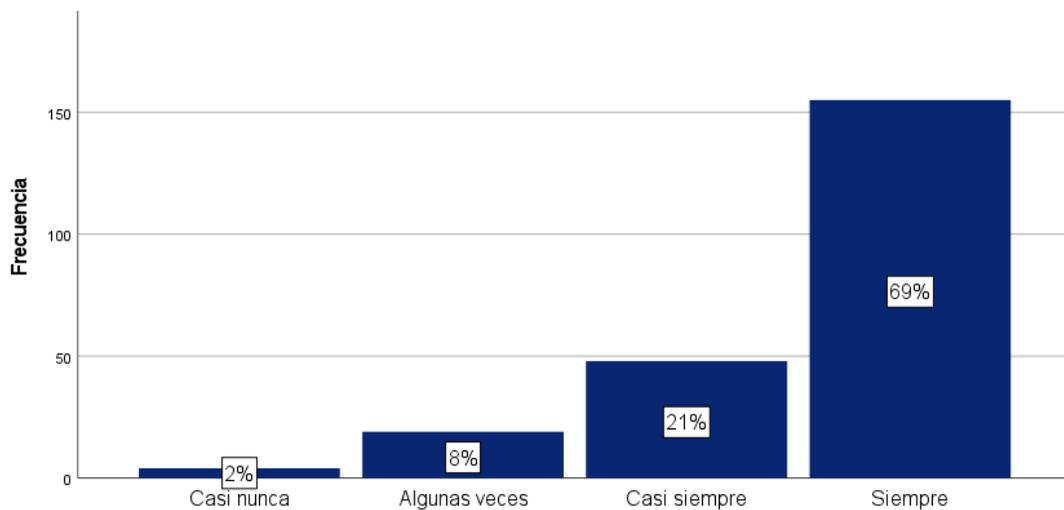
Conocimientos y habilidades

| | Frecuencia | % |
|---------------|------------|------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 4 | 2% |
| Algunas veces | 19 | 8% |
| Casi siempre | 48 | 21% |
| Siempre | 155 | 69% |
| Total | 226 | 100% |

Nota: Elaborado por SPSS

Figura 9:

Conocimientos y habilidades



Nota: Elaborado por SPSS

Análisis

Como se puede observar un alto porcentaje de datos estadísticos demuestran que la mayoría de los trabajadores poseen los conocimientos y habilidades para desempeñar correctamente sus funciones y tareas diarias, poseen títulos de tercer nivel que evidencian sus conocimientos, por lo tanto, se encuentran preparados y capacitados para sus puestos de trabajo.

10. ¿Realiza una planificación adecuada antes de la ejecución de su trabajo?

Tabla 10:

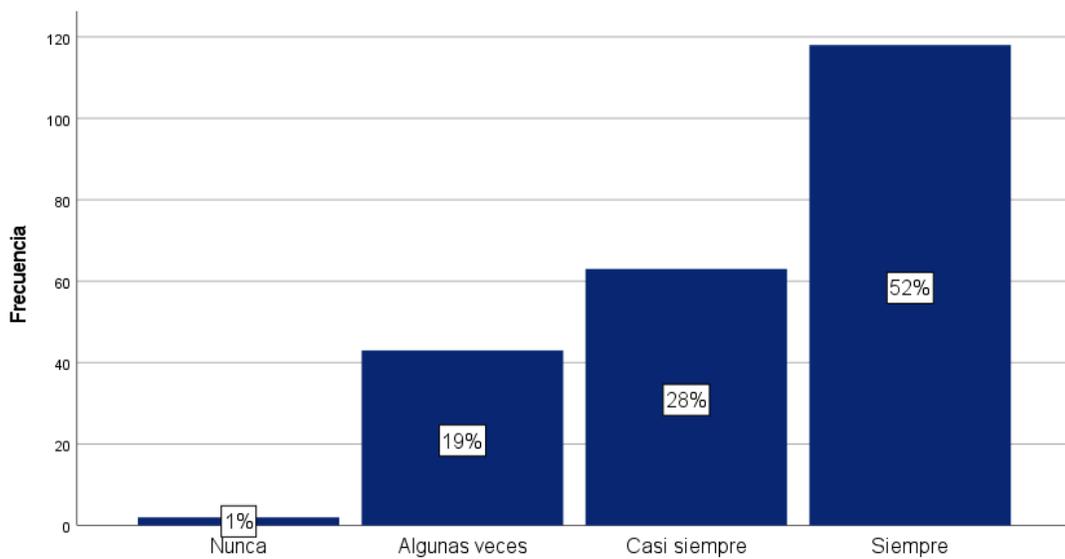
Planificación

| | Frecuencia | % |
|---------------|------------|------|
| Nunca | 2 | 1% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| Algunas veces | 43 | 19% |
| Casi siempre | 63 | 28% |
| Siempre | 118 | 52% |
| Total | 226 | 100% |

Nota: Elaborado por SPSS

Figura 10:

Planificación



Nota: Elaborado por SPSS

Análisis

Una gran medida de encuestados manifiesta que casi siempre se establece una planificación de las tareas antes de llevárselas a cabo, lo que garantiza una mejor ejecución de las mismas, optimiza el tiempo y los recursos de la empresa y se encamina hacia el cumplimiento de los objetivos.

11. ¿Las estrategias que se implementan en su área de trabajo están enlazadas al propósito de la organización?

Tabla 11:

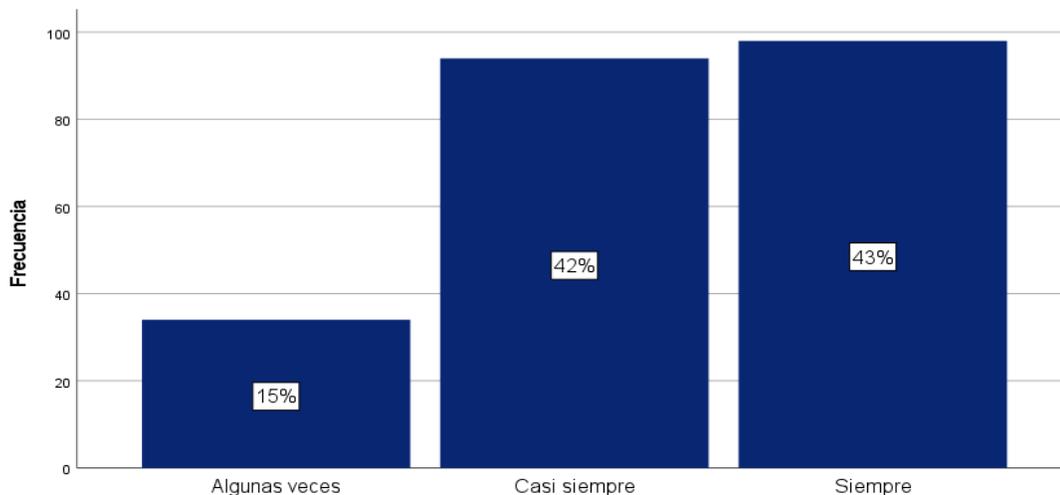
Organización

| | Frecuencia | % |
|---------------|------------|------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| Algunas veces | 34 | 15% |
| Casi siempre | 94 | 42% |
| Siempre | 98 | 43% |
| Total | 226 | 100% |

Nota: Elaborado por SPSS

Figura 11:

Organización



Nota: Elaborado por SPSS

Análisis

Con relación a las estrategias los encuestados manifiestan que siempre se establecen estrategias que están alineadas al propósito de la organización, es decir, cada área plantea planes estratégicos que permiten realizar las tareas a tiempo y minimizan los errores o desviaciones que se pueden presentar en el proceso.

12. ¿Se siente direccionado al momento de realizar su trabajo?

Tabla 12:

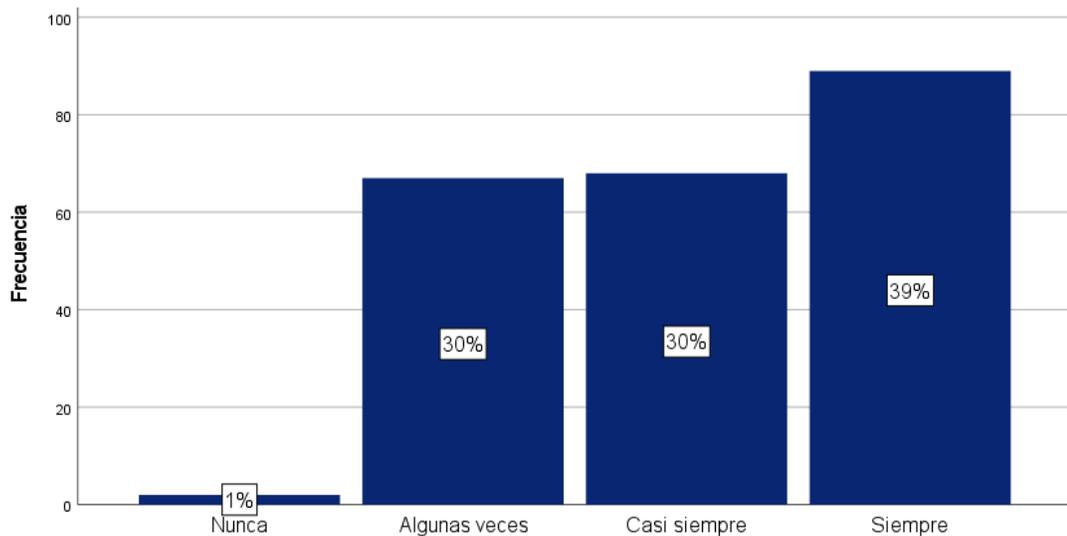
Dirección

| | Frecuencia | % |
|---------------|------------|------|
| Nunca | 2 | 1% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| Algunas veces | 67 | 30% |
| Casi siempre | 68 | 30% |
| Siempre | 89 | 39% |
| Total | 226 | 100% |

Nota: Elaborado por SPSS

Figura 12:

Dirección



Nota: Elaborado por SPSS

Análisis

El mayor porcentaje de datos obtenidos evidencian que los empleados se sienten direccionado al momento de realizar su trabajo, puesto que como se mencionó anteriormente la empresa sí establece una planificación previa que permite orientar a sus trabajadores hacia el cumplimiento de sus metas.

13. ¿Existen mecanismo de control en el momento que se presentan problemas?

Tabla 13:

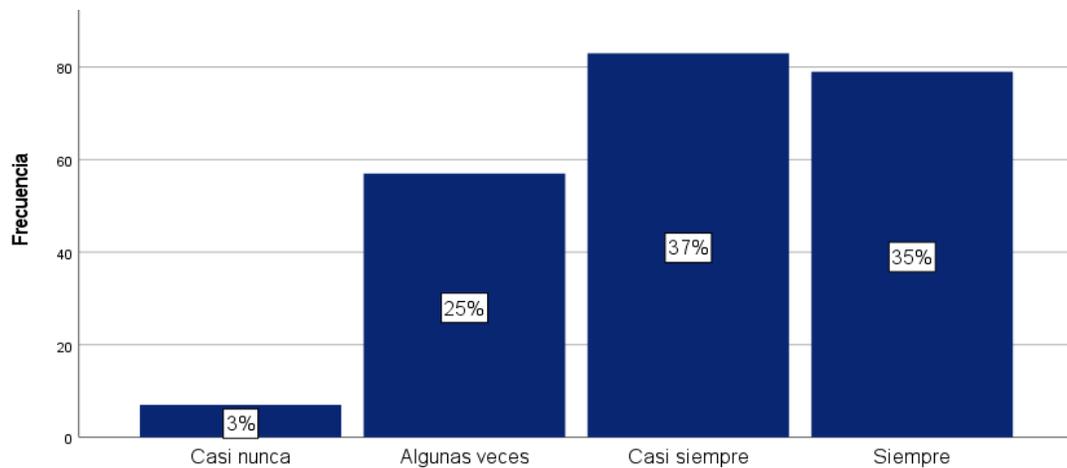
Control

| | Frecuencia | % |
|---------------|------------|------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 7 | 3% |
| Algunas veces | 57 | 25% |
| Casi siempre | 83 | 37% |
| Siempre | 79 | 35% |
| Total | 226 | 100% |

Nota: Elaborado por SPSS

Figura 13:

Control



Nota: Elaborado por SPSS

Análisis

De igual manera los encuestados manifiestan que casi siempre existen mecanismos de control que permiten corregir los errores que se presentan en el momento, es decir, los directivos toman las decisiones pertinentes en el caso de que la empresa no cumpla con los resultados esperados o exista un bajo rendimiento en algún área de trabajo.

14. ¿Se cumplen los procesos administrativos en la empresa?

Tabla 14:

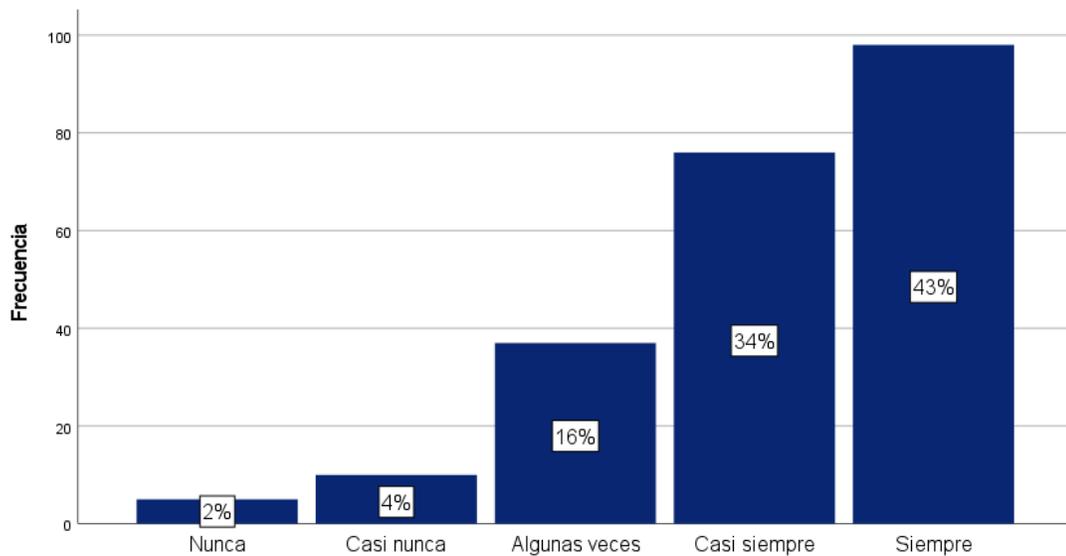
Proceso administrativo

| | Frecuencia | % |
|---------------|------------|------|
| Nunca | 5 | 2% |
| Casi nunca | 10 | 4% |
| Algunas veces | 37 | 16% |
| Casi siempre | 76 | 34% |
| Siempre | 98 | 43% |
| Total | 226 | 100% |

Nota: Elaborado por SPSS

Figura 14:

Proceso administrativo



Nota: Elaborado por SPSS

Análisis

Los resultados de la encuesta realizada evidencian que la empresa sí realiza un proceso administrativo que cumple con las etapas de planificación, organización, dirección y control, por lo tanto, los trabajadores no se encuentran desorientados, por el contrario tienen claro los objetivos que la empresa desea alcanzar.

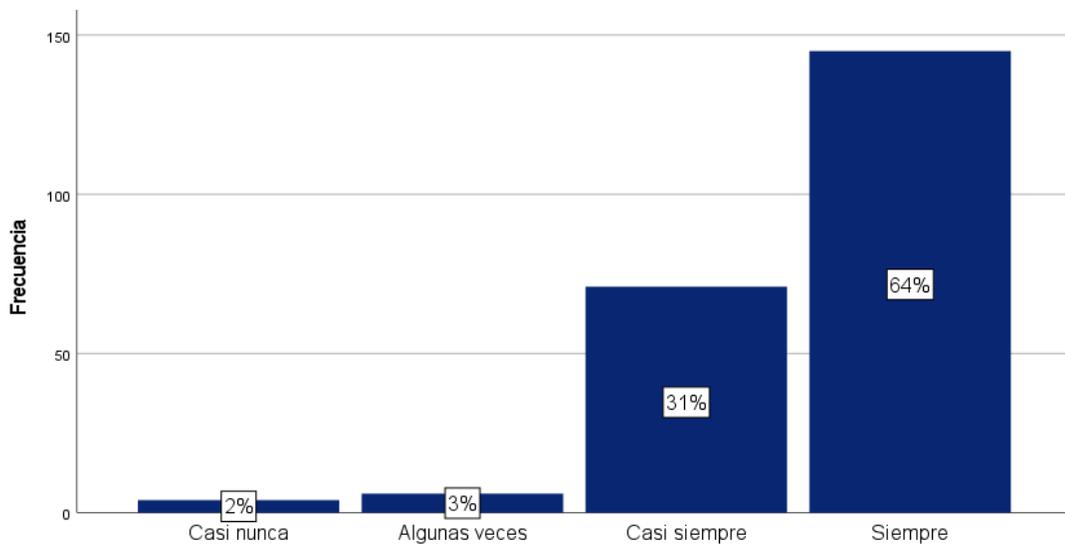
15. ¿Se debe implementar un plan de estrategias para el mejoramiento del desempeño laboral?

Tabla 15:
Plan estratégico

| | Frecuencia | % |
|---------------|------------|------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 4 | 2% |
| Algunas veces | 6 | 3% |
| Casi siempre | 71 | 31% |
| Siempre | 145 | 64% |
| Total | 226 | 100% |

Nota: Elaborado por SPSS

Figura 15:
Plan estratégico



Nota: Elaborado por SPSS

Análisis

La mayoría de los trabajadores encuestados manifiestan que siempre se debe establecer un plan de estrategias para el mejoramiento del desempeño laboral, puesto que en ocasiones existe un descontento en los trabajadores al no contar con la motivación necesaria por realizar sus tareas de manera eficiente.

3.2 Discusión

Se llevó a cabo la investigación donde el problema central fue como los factores del clima organización de la empresa Mancomunada Aguapen EP contribuyen al desempeño laboral de los trabajadores, donde se identificó dentro de la empresa que los trabajadores muestran buen desempeño, y además de los factores más influyentes. Por lo mismo (Espinoza Betancourt, 2018) en su trabajo de investigación desarrollado dentro de la empresa EP-AMAPA, coincide que los factores que conforman el clima organizacional tienen influencia en el buen o mal desempeño de los trabajadores.

Dando continuidad, se ejecutó el levantamiento de información sobre el tema planteado dentro de la empresa Mancomunada Aguapen EP, identificando varios factores, mismos que en conjunto forman un adecuado clima organizacional lo que contribuye a que las actividades de la empresa fluyan de manera eficiente. No obstante, las empresas a los años deben ir implementando estrategias para mejorar sus distintas actividades laborales, para mantener el buen desempeño dentro de las mismas.

Del mismo modo, al haber obtenido los resultados y conocer la realidad en la que se encuentra la empresa, se recomienda poner en marcha las estrategias planteadas, que como se conoce, si existe un buen desempeño laboral por parte de los trabajadores, pero, las empresas siempre deben tratar de mejorar, ser más eficientes y competitivas, por lo que, es necesario trabajar en fortalecer los factores aplicando estrategias de mejora para un mejor desarrollo de la empresa.

3.3 Comprobación de Hipótesis

La hipótesis de la investigación es “El clima organizacional contribuye con el desempeño laboral de la empresa Aguapen EP, Año 2021”, la comprobación entre la correlación que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral de la empresa Mancomunada Aguapen EP.

Hipotesis Nula (H0): El clima organizacional no contribuye con el desempeño laboral de la empresa Aguapen EP.

Hipotesis Alternativa (HI): El clima organizacional si contribuye con el desempeño laboral de la empresa Aguapen EP.

El programa utilizado fue SPSS Statistics, el cual permitió realizar la comprobación de hipótesis en relación a las preguntas planeadas en los instrumentos de recolección de información.

Tabla 16: Tabla de Contingencia

| | Resumen de procesamiento de casos | | | | | |
|---------------|-----------------------------------|------------|----------------|------------|-------|------------|
| | Válido | | Casos Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Liderazgo * | 226 | 100,0% | 0 | 0,0% | 226 | 100,0% |
| Planificación | | | | | | |

Nota: Elaborado por SPSS

3.3.1 Tabla de Contingencia

Tabla 17: Tabla de Contingencia

| | | Liderazgo- Planificación | | | | | | | | | |
|-----------|---------------|--------------------------|--------|---------------|--------|--------------|--------|---------|--------|-------|--------|
| | | Planificación | | | | | | | | | |
| | | Nunca | | Algunas veces | | Casi siempre | | Siempre | | Total | |
| | | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Liderazgo | Nunca | 2 | 100,0% | 3 | 7,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 5 | 2,2% |
| | Casi nunca | 0 | 0,0% | 23 | 53,5% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 23 | 10,2% |
| | Algunas veces | 0 | 0,0% | 17 | 39,5% | 36 | 57,1% | 0 | 0,0% | 53 | 23,5% |
| | Casi siempre | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 27 | 42,9% | 29 | 24,6% | 56 | 24,8% |
| | Siempre | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 89 | 75,4% | 89 | 39,4% |
| Total | | 2 | 100,0% | 43 | 100,0% | 63 | 100,0% | 118 | 100,0% | 226 | 100,0% |

Nota: Elaborado por SPSS

3.3.2 Prueba Chi-Cuadrado

Tabla 18: Chi-Cuadrado

| Pruebas de chi-cuadrado | | | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|----|--|
| | Valor | gl | |
| Chi-cuadrado de Pearson | 357,043 ^a | 12 | <,001 |
| Razón de verosimilitud | 325,130 | 12 | <,001 |
| Asociación lineal por lineal | 179,641 | 1 | <,001 |
| N de casos válidos | 226 | | |

a. 9 casillas (45,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Interpretación

Los resultados obtenidos por los instrumentos de recolección de datos en el método asintótico con respecto en el nivel de significancia del Chi-Cuadrado, en las 226 encuestas realizadas, donde el 45,0% de las casillas tienen recuento esperado menor que 5 y el recuento mínimo esperado es 0.4 lo que significa que cumple los requisitos.

La relación entre las variables independiente y dependiente según los resultados del Chi-Cuadrado con 12 grados de libertad de 357,043^a y un valor de significancia asintótica bilateral de 0,01 de porcentaje inferior a la probabilidad del 0,05 por el valor de significancia o valor crítico es $0,01 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir “El clima organizacional si contribuye con el desempeño laboral de la empresa Mancomunada Aguapen EP”.

3.4 Propuesta

La presente propuesta se basa en el modelo de Idalberto Chiavenato en su libro Administración de Recursos humanos año 2015, en donde propone diferentes temas que apunta al mejoramiento del clima organizacional y desempeño de las empresas.

A continuación, se plantean las estrategias para mejorar el desempeño laboral de la empresa mancomunada Aguapen Ep.

I. Reconocimiento o Incentivo

Motivar a los empleados es importante y una buena estrategia para lograr los objetivos de la empresa es un sistema de recompensas. Los sistemas de recompensas tienen como objetivo aumentar la satisfacción personal a través de incentivos que los empleados reciben directamente cuando realizan un excelente trabajo o logran un desempeño sobresaliente.

II. Actividades de Integración

Motivar a los empleados implementando actividades de integración que incluya a todos los trabajadores de la empresa para fortalecer el compañerismo, confianza y socialización dentro de la organización. Las actividades a realizar son:

- Eventos deportivos
- Celebraciones

III. Establecer un Ambiente de Participación

Es muy importante establecer y crear un ambiente de participación mediante la intervención del personal en la identificación de problemas de comunicación y cuáles serían sus posibles soluciones, esto ayudaría a mejorar la comunicación formal e informal. Las actividades a realizar son:

- **Participación en Proyectos**

Reconocer los logros de los trabajadores involucrándolos en proyectos que realicen en la empresa. Esto no solo ayuda a los empleados a formar su desarrollo profesional, sino que también ayudaría a mejorar la comunicación entre ellos, motivándolos a esforzarse cada día para realizar un mejor trabajo. Siempre que surge un nuevo proyecto dentro de la empresa, se considera parte del proyecto a la persona que logra un desempeño óptimo.

- **Capacitar a los Trabajadores**

A través de la capacitación a los trabajadores pueden adquirir nuevos conocimientos y mejorar el desempeño y la unión de los trabajadores implementando nuevas estrategias y proyectos innovadores. Capacitar a los trabajadores, para favorecer la relación entre jefe y empleado, fomentando la confianza y apertura en la comunicación entre ellos.

IV. Incentivar el Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es la clave para posibilitar el correcto desarrollo de los trabajadores y crear un clima armónico. Desarrollando talleres didácticos donde los empleados puedan interactuar entre ellos fortaleciendo el trabajo en equipo en la empresa Mancomunada Aguapen Ep, de manera que las actividades sean realizadas con mayor efectividad. La actividad a realizar es:

- **Taller Didáctico**

Para realizar los diferentes talleres didácticos es necesario rotar aleatoriamente los equipos de trabajo para que todos los empleados de la empresa Mancomunada Aguapen Ep puedan conocerse y vincularse con sus compañeros de trabajo. Generar una variedad de actividades que requieran participación con otros departamentos, creando un ambiente de confianza y trabajo en grupo.

Conclusiones

- En el transcurso de la investigación se puede concluir que la ausencia de un adecuado clima organizacional puede afectar al desempeño laboral de la empresa, en la cual no se ven fortalecido por parte de las autoridades, donde puede generar factores y comportamientos inadecuados en los trabajadores, afectando así la eficiencia y eficacia de sus funciones diarias.
- Se determinó que dentro de la organización existen factores que afectan el clima organizacional como lo son: falta de reconocimiento e incentivo para el personal, generando desmotivación de los mismo en las actividades que se realizan en la empresa.
- De acuerdo con el objetivo planteado se pudo identificar que existe un buen desempeño laboral dentro de la institución, como el liderazgo, el compañerismo, el apoyo en desarrollar actividades y la confianza que se otorga en el área laboral, sin embargo, hay puntos por mejorar para que los empleados puedan realizar sus funciones de una manera eficaz y eficiente.
- Las estrategias propuestas para mejorar el clima organizacional y desempeño laboral para los trabajadores de la empresa Aguapen Ep, ayudan a generar un mejor desempeño de los trabajadores corrigiendo los posibles defectos, falencias o debilidades dentro del ambiente laboral, así mismo fortaleciendo los procesos de reconocimientos e incentivos para el personal.

Recomendaciones

- Se recomienda realizar constantemente análisis en el clima organizacional de la empresa para que se pueda detectar si existe alguna falencia, las cuales afecten a los trabajadores, es necesario fortalecer las debilidades que se detectaron para un mejor funcionamiento y así la empresa tenga mayor eficiencia en sus áreas de trabajo.
- Debido a los resultados obtenidos se recomienda a las autoridades a evaluar las debilidades que puedan afectar el clima organizacional a través del compañerismo, buena comunicación, reconocimiento y falta de participación en diferentes áreas de la empresa, y aplicar las debidas medidas a través de estrategias que ayuden a minimizar estas debilidades.
- Implementar estrategias para mejorar el buen desempeño laboral como los reconocimientos o incentivo, participación, trabajo en equipo y capacitaciones con el fin de aumentar el nivel de motivación en los trabajadores y a su vez mejorando el desempeño laboral.
- Se recomienda implementar las estrategias de mejoramiento del clima y desempeño laboral como un apoyo que contribuya a la satisfacción laboral y que puedan permitir a las autoridades fomentar un entorno motivador y brindar un mejor servicio a la comunidad.

Referencias

- Aguilar Enríque, H. H. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional (Estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango)*. QUETZALTENANGO.
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Ávalos , J., Puente, M., Viñán, J., & Carrasco, V. (2017). *Elementos de la ingeniería administrativa* . Riobamba : Politécnica ESPOCH.
- Ayoví Caicedo, J. (2019). *Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones*. Esmeralda.
- Barrantes Becerra, M. A. (2019). *Relación entre las interacciones sociales y la práctica del compañerismo y la solidaridad en los niños y niñas del quinto grado de educación primaria de la Institución Educativa “Manuel Segundo Del Águila Velásquez”, año 2017*. peru.
- Boero, C. (2020). *Organización Industrial*. Jorge Sarmiento - Universitas.
- Borbor Gabino, G. E. (2022). *Impacto del proyecto “GAD-MIES” en la capacitación de personas con discapacidad y sus cuidadores para el desarrollo de microemprendimientos. cantón la Libertad, 2018- 2020*. Santa Elena .
- Bordas Martinez, M. (2016). *Gestión estratégica del clima organizacional*. UNED.
- Bravo, M., & Aviles , V. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de la instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *Recimundo*, 251-266.
- Castro Flores, K. M. (2019). *Estrategias de motivación para fortalecer el desempeño laboral en EMTURISA S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, Año 2018*. Santa Elena.
- Codigo del Trabajo. (2005). *H. Congreso Nacional*.
- Drago Perez, D. P. (2020). *Diseño e implementación de programa de reconocimiento para una empresa del sector de energía*. Lima.
- Espinoza Betancourt, C. A. (2018). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA*. Ambato.
- Farias Matias , L. I. (2019). *Estrategias de motivacion para mejorar el desempeño laboral en la "Escuela Ciudad de Salinas" Provincia de Santa Elena año 2018*. Santa Elena.

- Fiallo Moncayo, D., Alvarado Andino, P., & Soto Medina, L. (18 de Septiembre de 2020). *El clima organizacional dentro de una empresa*. Guayaquil.
- Fiallo, A., & Soto. (18 de Septiembre de 2020). *Eumed*.
- Gavilánez Chipantiza, G. A. (2017). *Control de Personal y Cumplimiento de Objetivos Institucionales del Departamento de Obras Públicas del GAD*. Ambato.
- Gómez, J., & Fedor, S. (2017). *La Comunicación*. Bárbula Venezuela.
- Guere Porras, J. J. (2020). *Teoría del conocimiento virtual*. Perú.
- Gutiérrez Príncipe, F. (2018). *Relación del clima organizacional y desempeño laboral del personal de la industria metal mecanica en lima norte*. Lima.
- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Iberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. Venezuela.
- Jijón Lynch, M. A., & Fierro, I. (2016). *Ineficaz en el clima Organizacional: una revisión conceptual*. La Libertad.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2010). *Congreso Nacional*. Quito.
- López Neira, A. A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. Guayaquil .
- López, G., Mata, M., & Becerra, F. (2018). *planificación de empresas* . universo sur .
- LOSEP. (2010). *Ley Organica de Servicio Público*.
- Luna González, A. (2014). *Proceso Administrativo*. Editorial Patria.
- Martínez, V. (2020). *Administración de lo simple a lo complejo* . pluma digital ediciones.
- Mero , J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*, 3, 84-102.
- Morales Rojas, R. A. (2019). *El respeto, el compañerismo, la empatía, la responsabilidad y la aceptación en la práctica musical colectiva, una experiencia pedagógica desde la escuela escenario academia de artes*. Bogota.
- Núñez Spelucin, G. C. (2021). *Relación entre satisfacción laboral y apoyo social en el trabajo*. Lima.

- Núñez Vergara, A. I. (2017). *Cumplimiento de la Normativa de Seguridad en la Empresa Diseñadora e Instaladora de Sistemas de Climatización - SISCLIMA S.A.* Guayaquil.
- Palma Palma, S. J. (2021). *Proceso Administrativo y el sistema de ventas de la microempresa Lubrirepuestos “el sambo” del cantón la Libertad, Provincia Santa Elena, año 2021.* Santa Elena.
- Panchana Tigrero, M. A. (2019). *El desempeño laboral y la Gestión administrativa en el instituto Ecuatoriano de seguridad social, IESS en la Provincia de Santa Elena, Año 2018.* Santa Elena.
- Peña Rivas, H., Villao Viteri, J., & Bohorquez Armijos, E. (2018). *Clima organizacional. constructo personalista sobre los elementos que influyen en el medio ambiente laboral, en la facultad de ciencias administrativas, Universidad estatal Península de Santa Elena.* Santa Elena.
- Perez Morales, Y. A., & Zafra Trujillo, E. C. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima 2017.* Perú.
- Pionce Montalván, A. A. (2019). *Procesos administrativos y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito nueva Huancavilca del Cantón La libertad, Provincia de Santa Elena, año 2017.* Santa Elena .
- Pita Palma, M. A. (2018). *Creación de una empresa de formación y capacitación para jóvenes emprendedores, cantón santa elena, provincia santa elena, año 2018.* Santa Elena .
- Polindara Rosero, 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.
- Ramírez De La Rosa, H. J. (2019). *Estrategias Organizacionales para fortalecer el desempeño laboral en el GADM de Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2018.* Santa Elena .
- Reina, D., Reina , M., & Hudnut, D. (2018). *porque la confianza es clave para el éxito del equipo.*
- Rocafuerte , Á. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar azul, parroquia Anconcito, cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2017.* La Libertad : Repositorio UPSE .
- Rodas Villagrán, E. Y. (2017). *comunicación efectiva y trabajo en equipo.* QUETZALTENANGO.

Román Soriano, L. (2021). *Estilos de liderazgo en las jefaturas departamentales del GADM del cantón La Libertad, periodo 2021-2022*. Santa Elena .

San Juan Sánchez , E. G., & Guevara Sanginés , M. L. (2017). *Apoyo social de superiores en el clima organizacional de instituciones de salud del estado de Guanajuato*.

Talavera Valverde, M. Á. (2018). *La confianza personal clave en el desarrollo ocupacional y la promoción de la salud*. TOG (A Coruña).

Willman Carvajal , S., & Velasco Arango, M. I. (Marzo de 2019). *Relación en las percepciones del estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad ICESI*. Colombia.

Apéndice

Matriz De Operacionalización

| HIPÓTESIS | VARIABLES | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|---|---------------------------|--|---|--|--|---|
| El clima organizacional contribuye en el desempeño laboral de la empresa Mancomunada Aguapen EP | V.I: clima organizacional | V.I: clima organizacional “El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”. (Fiallo & Soto, 2020) | MOTIVACIÓN COMUNICACIÓN | APOYO SOCIAL RECONOCIMIENTO LIDERAZGO PARTICIPACIÓN | ¿Existe motivación para el mejoramiento del clima organizacional? ¿Es adecuada la comunicación entre trabajador y jefes? | TIPO: DESCRIPTIVO-CORRELACIONAL ENFOQUE: CUALITATIVO-CUANTITATIVO TECNICA: ENCUESTA INSTRUMENTO: CUESTIONARIO POBLACION: 226 COLABORADORES DE LA EMPRESA |
| | V.D: desempeño laboral | V.D: desempeño laboral “El desempeño es una actuación orientada a un resultado, es decir, algo observable, medible y dinámico, puesto que el desempeño es acción, es una secuencia de acontecimientos conductuales perceptibles producidos por una persona” (Willman Carvajal & Velasco Arango, 2019) | TRABAJO EN EQUIPO CAPACITACION PROCESO ADMINISTRATIVO | COMPAÑERISMO CONFIANZA CUMPLIMIENTO CONOCIMIENTO PLANIFICACIÓN ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN CONTROL | ¿La empresa incentiva al trabajo en equipo? ¿La empresa constantemente realiza capacitaciones? ¿Se cumplen los procesos administrativos en la empresa? | |



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

**ENTREVISTA DIRIGIDA A EXPERTO (GERENTE GENERAL DE LA
EMPRESA MANCOMUNADA AGUAPEN EP)**

Tema: Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa mancomunada Aguapen EP, Provincia de Santa Elena, año 2021.

Objetivo: Recopilar información con la finalidad de conocer el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aguapen EP.

Clima Organizacional

¿Qué tan importante considera usted, el clima organizacional para el desarrollo de las actividades dentro de la institución?

¿Cómo cree usted que debe ser la relación entre los diferentes niveles de la estructura de la organización, para mantener el talento humano altamente motivado y en consecuencia alcanzar importantes niveles de productividad?

Desempeño Laboral

¿Qué factores influyen en el desempeño de los servidores públicos y trabajadores de la institución?

¿Qué opina sobre elaborar un plan de estrategias para mejorar el desempeño laboral de la empresa Aguapen EP?

En su opinión ¿Cuáles serían las mejores estrategias para mejorar el desempeño laboral de la empresa Aguapen EP?



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



**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y
OPERATIVO DE LA EMPRESA MANCOMUNADA AGUAPEN EP**

Tema: Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa mancomunada Aguapen EP, Provincia de Santa Elena, año 2021.

Datos generales:

1. Edad: _____

2. Género: Masculino____ Femenino____

Estimado participante: la presente es una encuesta con fines de investigación, agradecemos con anticipación, se marcan sus respuestas con una “X” en el recuadro respectivo. La información que nos brinden es totalmente confidencial, una vez más gracias por su colaboración.

| | | | | |
|--------------|-------------------|----------------------|---------------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| N° | Aspectos | Valoración | | | | |
|---|--|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Variable independiente: Clima Organizacional | | | | | | |
| 1 | ¿Muestra constante apoyo en el desarrollo de nuevas actividades? | | | | | |
| 2 | ¿Recibe algún tipo de reconocimiento o incentivo por el desempeño de su trabajo? | | | | | |
| 3 | ¿Considera que existe un buen liderazgo? | | | | | |
| 4 | ¿Participa o expresa su punto de vista en las decisiones que se toman dentro de la empresa? | | | | | |
| Variable dependiente: Desempeño laboral | | | | | | |
| 5 | ¿La empresa incentiva el trabajo en equipo? | | | | | |
| 6 | ¿Cumple adecuadamente las actividades otorgadas? | | | | | |
| 7 | ¿Existe un buen compañerismo dentro de su área laboral? | | | | | |
| 8 | ¿Considera que es importante la confianza en el área laboral? | | | | | |
| 9 | ¿Posee usted los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar su trabajo? | | | | | |
| 10 | ¿Realiza una planificación adecuada antes de la ejecución de su trabajo? | | | | | |
| 11 | ¿Las estrategias que se implementan en su área de trabajo están enlazadas al propósito de la organización? | | | | | |
| 12 | ¿Se siente direccionado al momento de realizar su trabajo? | | | | | |
| 13 | ¿Existen mecanismo de control en el momento que se presentan problemas? | | | | | |

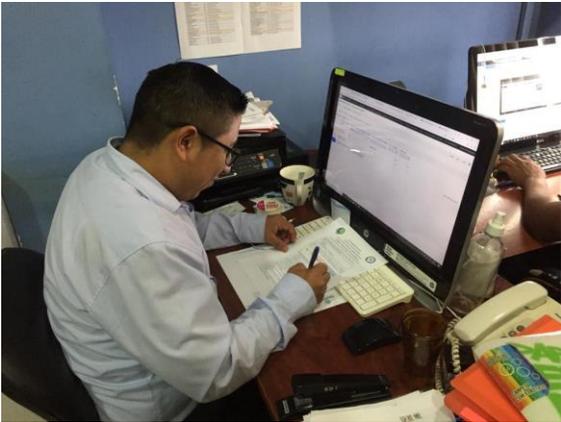
| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 14 | ¿Se cumplen los procesos administrativos en la empresa? | | | | | |
| 15 | ¿Se debe implementar un plan de estrategias para el mejoramiento del desempeño laboral? | | | | | |



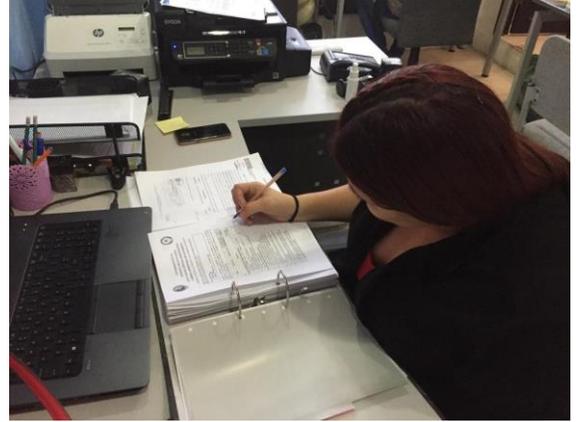
Entrevista a un directivo



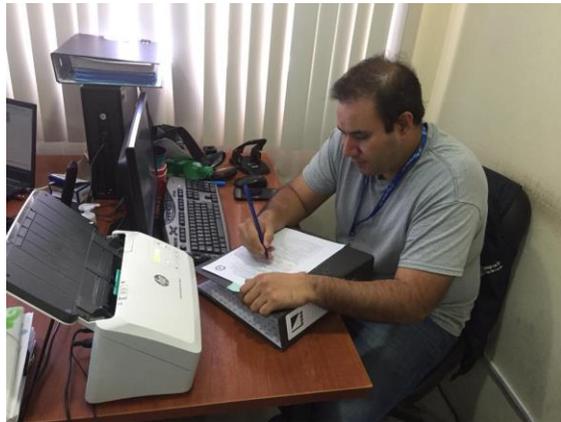
Encuesta a los colaboradores



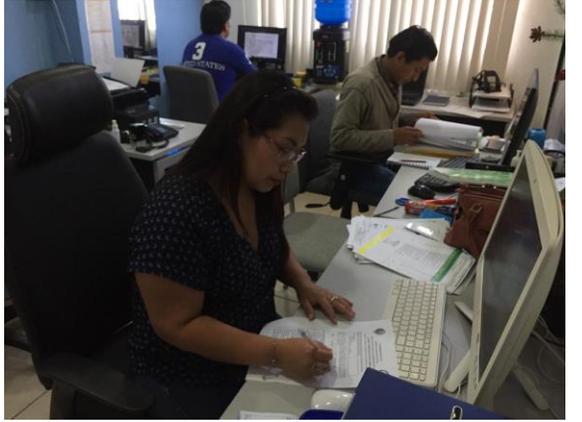
Encuesta a los colaboradores



Encuesta a los colaboradores



Encuesta a los colaboradores



Encuesta a los colaboradores



La Libertad, 16 de agosto de 2022

CERTIFICADO ANTIPLAGIO No. 002

TUTOR AGBR-2022

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado “Clima organizacional y Desempeño Laboral en la empresa Mancomunada AGUAPEN EP, provincia de Santa Elena, año 2021”, elaborado por la estudiante **Lesly Solange Mero Mero**, de la Carrera 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 anti plagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el 4% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,

Dr. Arturo Benavides Rodríguez, PhD
Tutor



Reporte Urkund



Document Information

| | |
|-------------------|---|
| Analyzed document | MERO MERO LESLY SOLANGE.docx (D142885270) |
| Submitted | 8/13/2022 8:01:00 PM |
| Submitted by | |
| Submitter email | lesly123mero@gmail.com |
| Similarity | 4% |
| Analysis address | abenavides.upse@analysis.orkund.com |



Oficina Matriz, Salinas 09 de agosto de 2022
OFICIO N°AGUAPEN E.P.-GG-1216

ASUNTO: AUTORIZACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

Licenciado
José Xavier Tomalá Uribe MSc.
DIRECTOR DE CARRERA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA - UPSE
En su despacho. -

De mis consideraciones. -

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la Empresa Pública Municipal Mancomunada de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales De Los Cantones Santa Elena, La Libertad y Salinas.

En atención al **OFICIO No. 239-JXTU-CAE-2022** suscrito por usted en calidad de Director de Carrera de la Facultad de Ciencias Administrativas, mediante el cual solicita se le conceda la oportunidad a la estudiante **MERO MERO LESLY SOLANGE**, con **C.I. 2450580184**, realizar las actividades necesarias para el desarrollo de un trabajo de titulación, al respecto debo informarle que esta Gerencia **AUTORIZA** a la estudiante ya mencionada, para que pueda acceder a la información referente al tema: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA MANCOMUNADA AGUAPEN EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2021"**.

Para mayor información contactarse con la Ing. Jessica Méndez Gabino directora de Talento Humano de esta institución, al teléfono 2-775439, extensión 138; a fin de coordinar vuestra solicitud.

Con sentimientos de consideración y estima.

Cordialmente,



Edison Vinicio
EDISON
VINICIO

Ing. Edison Vinicio Loaiza Luna MBA.
GERENTE GENERAL

Cc: Ing. Jessica Méndez Gabino - DIRECTORA DE TALENTO HUMANO
EVI:1/84

*Recibido
10/08/22
[Signature]*

Cronograma de Actividades

| | | PERÍODO ACADÉMICO 2022-1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--------------------------|------|-------|-------|---------------|------|-------|-------|--------------|-----|-------|-------|--------|-----|------|-------|------------|-------------|------|-------------------|
| | | MAYO | | | | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | |
| | | 2-7 | 9-14 | 16-21 | 23-28 | 30Mayo-4Junio | 6-11 | 13-18 | 20-25 | 27Jun-2Julio | 4-9 | 11-16 | 18-23 | 25-30 | 1-6 | 8-13 | 15-20 | 22-27 | 30AG-4SEPT. | 5-10 | CIERRE PAO 2022-1 |
| 1 | Propuesta de temas de investigación por parte de estudiantes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Presentación de Cronograma de actividades | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Revisión de temas, Distribución de tutores y especialistas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Presentación de Planificación TIC-2022-2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Aprobación de la Planificación UIC-TIC-2022-2 por Consejo de Facultad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Entrega de resolución a tutores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | <i>Tutorías de los Trabajos de Integración Curricular:</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Introducción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Capítulo I Marco Teórico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Capítulo II Marco Metodológico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Capítulo III Resultados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Conclusiones, Recomendaciones y Resumen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Certificado Urkund-Tutor | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Entrega de informe por parte de los tutores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Entrega de oficios a los especialistas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Informe de los especialistas (calificación en rúbrica) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Entrega de archivo digital del Trabajo final a la profesora guía | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Sustentación de los Trabajos de Integración Curricular | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |