



Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Sede Ibarra

ESCUELA DE NEGOCIOS Y COMERCIO INTERNACIONAL
"ENCI"

INFORME FINAL DEL PROYECTO

TEMA:

ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL RENDIMIENTO
DEL TALENTO HUMANO DE EMELNORTE S.A – AGENCIA OTAVALO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

INGENIERA COMERCIAL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA
COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL

AUTORA: BEDÓN BEDÓN SILVIA CRISTINA

ASESSOR: ING. ROBERTO TADEO, MBA

IBARRA, ENERO– 2020

Ibarra, 03 de febrero de 2020

Ingeniero Roberto Tadeo, MBA.
ASESOR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes en la Escuela de Negocios y Comercio Internacional (ENCI), de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI); en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

(f:) 

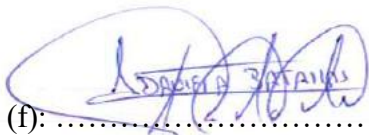
Ingeniero Roberto Tadeo, MBA.
C.C. 1001709045

PAGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

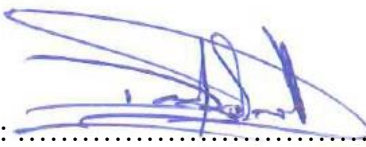
El jurado examinador, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI):

(f): 

Ing. Roberto Tadeo, MBA
C.C. 1001709045

(f): 

Mgs. Daniela Batallas
C.C. 1002849337

(f): 

Mgs. David Bolaños
C.C. 1002080024

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Silvia Cristina Bedón Bedón declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 66 del Instructivo de Trabajo de Grado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI), que en su parte pertinente textualmente: “Forman parte del patrimonio de la universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional o de la universidad”.

Ibarra, 03 de febrero de 2020

(f): 

Silvia Cristina Bedón Bedón
C.C. 1001742574

AUTORÍA

Yo, Silvia Cristina Bedón Bedón, portador de la cédula de ciudadanía N° 1001742574, declaro que la presente investigación es de total responsabilidad de la autora, y que se ha respetado las diferentes fuentes de información realizando las citas correspondientes.

(f): 

Silvia Cristina Bedón Bedón

C.C. 1001742574

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo Silvia Cristina Bedón Bedón: CC: 1001742574, autor del trabajo de grado intitulado: **“ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL RENDIMIENTO DEL TALENTO HUMANO DE EMELNORTE S.A – AGENCIA OTAVALO”** previo a la obtención del título profesional de “Ingeniera Comercial”, en la Escuela de Negocios y Comercio Internacional “ENCI”

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede- Ibarra, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCESI el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ibarra, 03 de febrero de 2020



Silvia Cristina Bedón Bedón

C.C. 1001742574

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de grado a Dios Todopoderoso, que nunca soltó mi mano y me dio fortaleza para seguir adelante y culminar mi carrera, a mi hijo Carlos Fernando que con su amor infinito me supo comprender, siendo mi mayor impulso para no rendirme y hoy es mi mayor motivación y apoyo, al escuchar sus consejos me dice “las mejores victorias se consiguen luchando y venciendo obstáculos que creíamos invencibles”. También quiero dedicar este trabajo a mis padres: Tarquino Bedón (+), por confiar en mí y no perder la esperanza de verme graduada, aunque me invade la nostalgia de no poder entregar en sus manos este proyecto, estoy segura que desde el cielo me bendice, y a mi madre Clarita por darme la vida y su apoyo incondicional.

Silvia Cristina Bedón B.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar un agradecimiento eterno a Dios quien es dueño de mi vida y darme sus infinitas bendiciones, guiar mis pasos por el camino correcto, a la Virgencita del Quinche por tenerme siempre bajo su amparo y protección y hoy tener la satisfacción de culminar este objetivo.

Agradezco a mi hijo Carlos Fernando que es mi mayor bendición y con su amor y cariño sincero supo apoyarme en los momentos más difíciles, convirtiéndose así en mi pilar fundamental en quien ahora me apoyo y juntos seguimos forjando sueños que se irán cristalizando.

Gracias a mis compañeros de trabajo y amigos que me apoyaron en los momentos que más necesité mediante consejos valiosos para culminar mi carrera.

Gracias a mis profesores por transmitir sus conocimientos, dedicación, predisposición, experiencias y consejos, de manera especial al Ing. Roberto Tadeo, MBA quién me guio en el desarrollo de este proyecto.

Silvia Cristina Bedón B.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PAGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS	iv
AUTORÍA	v
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN.....	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
1. RESUMEN.....	xv
2. ABSTRACT	xvi
3. INTRODUCCIÓN	xvii
4. ESTADO DEL ARTE.....	1
5. MATERIALES Y MÉTODOS	17
5.1 Método cualitativo y cuantitativo	17
5.2 Técnicas.....	17
5.2.1 Entrevista.....	17
5.2.2 Encuesta.....	17
5.2.3 Observación.....	18
5.3 Instrumentos.....	18
5.3.1 Guía de entrevista.....	18
5.3.2 Cuestionario de encuesta.....	18
5.3.3 Ficha de observación.....	18
5.4 Población	18
5.5 Procedimiento	19
6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	22
6.1 Resultados.....	22
6.1.1 Análisis de la entrevista aplicada al Jefe Zonal II de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo.....	22
6.1.2 Análisis de la entrevista dirigida al Director de Talento Humano de EMELNORTE S.A.	24

6.1.3 Análisis de la encuesta aplicada a los funcionarios de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo.....	27
6.1.4 Análisis de rendimiento o desempeño del talento humano	49
6.1.5 Verificación de hipótesis	53
6.2 Discusión	57
7. CONCLUSIONES	60
8. RECOMENDACIONES	62
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
10. ANEXOS	66
ANEXO 1. Certificación anti plagio	66
ANEXO 2. Anteproyecto	68
1. PROBLEMA.....	70
2. JUSTIFICACIÓN	71
3. ESTADO DEL ARTE.....	71
4. OBJETIVOS	77
4.1 Objetivo General	77
4.2 Objetivos Específicos.....	77
5. HIPÓTESIS	77
El clima laboral incide en el rendimiento del talento humano de EMELNORTE – Agencia Otavalo	77
5.1 Variable independiente.....	77
5.2 Variable dependiente.....	77
6. METODOLOGÍA Y DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	77
6.1 Método cualitativo y cuantitativo	77
6.2 Técnicas	78
6.2.1 Entrevista	78
6.3 Instrumentos.....	79
6.4 Población	79
6.5 Delimitación espacial y temporal.....	79
7. RECURSOS.....	80
7.1 Grupos de investigación en los que se desenvuelve el trabajo de titulación	80
7.2 Financiamiento.....	80
7.3 Estadías programadas en centros de investigación.....	80

8. RELEVANCIA	81
9. PLANIFICACIÓN TEMPORAL	82
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXO 3. Formato instrumentos de investigación.....	84
ANEXO 4. Certificados de la empresa.	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Valoración cualitativa y cuantitativa.....	21
Tabla 2 Áreas adecuadas.....	27
Tabla 3 Condiciones físicas.....	28
Tabla 4 Dotación de equipos y materiales	28
Tabla 5 Condiciones ergonómicas	29
Tabla 6 Conocimiento del direccionamiento estratégico	30
Tabla 7 Estructura organizativa	31
Tabla 8 Reglamento Interno de Trabajo	32
Tabla 9 Funciones documentadas	33
Tabla 10 Sobre carga de trabajo.....	34
Tabla 11 Tiempo suficiente de ejecución de tareas	34
Tabla 12 Evaluación del desempeño	35
Tabla 13 Trabajo en equipo	36
Tabla 14 Apoyo de compañeros	37
Tabla 15 Comunicación	38
Tabla 16 Estabilidad laboral	39
Tabla 17 Condiciones de trabajo.....	40
Tabla 18 Solidaridad	41
Tabla 19 Reconocimiento de esfuerzos	42
Tabla 20 Eventos deportivos y sociales.....	43
Tabla 21 Participación en actividades recreacionales.....	44
Tabla 22 Capacitación y perfeccionamiento	45
Tabla 23 Ascenso – reubicación	46
Tabla 24 Desarrollo de competencias	47
Tabla 25. Resultados consolidados de los factores de clima laboral	47
Tabla 26 Rendimiento del talento humano individual	51
Tabla 27 Valoración cualitativa y cuantitativa.....	52
Tabla 28 Resultados consolidados de los 10 factores de las competencias generales de la evaluación del desempeño.....	52
Tabla 29 Escala de calificación	53

Tabla 31 Frecuencias observadas.....	55
Tabla 32 Frecuencias esperadas.....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Valores críticos de chi cuadrado	55
Figura 2. Diagrama probabilístico de Ji cuadrado para 12 grados de libertad y nivel de significancia del 0.05	56

1. RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo analizar la incidencia del clima laboral en el rendimiento del talento humano de EMELNORTE – Agencia Otavalo, considerando que el clima laboral promueve una buena convivencia homogénea en las empresas, y es considerado un eje central de las organizaciones para alcanzar niveles de calidad de acuerdo a la competitividad. Los objetivos que pretende alcanzar el estudio son: determinar los factores que influyen en el clima laboral de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo, con la finalidad de valorarlos, establecer los niveles de rendimiento que tiene el talento humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo para relacionarlos con el clima laboral y analizar la correlación entre el clima laboral y el rendimiento del talento humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo. Los métodos utilizados son de tipo cualitativo y cuantitativo, el método descriptivo correlacional y el diseño estadístico inferencial no paramétrico ji cuadrado. Para el levantamiento de la información se aplicó las técnicas de entrevista y encuesta dirigida a los funcionarios de la institución. De los resultados de los factores que influyen en el clima laboral de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo se determina que los funcionarios están de acuerdo con estos factores en la institución. Los resultados del rendimiento alcanzado de la evaluación del desempeño del año 2018 concluye en las siguientes escalas de calificación: 4 trabajadores que corresponde al 13% tiene una escala de calificación de excelente, 24 trabajadores que significa el 74% tienen una calificación de muy bueno, 4 trabajadores que es el 13% alcanzaron una calificación de satisfactorio, los resultados de ji cuadrado determinan que se acepta que el clima laboral si incide en el rendimiento del talento humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo.

Palabras clave: Clima laboral, rendimiento, evaluación, correlación

2. ABSTRACT

The aim of this project is to analyze the impact of the labor environment on the performance of the human staff of EMELNORTE - Otavalo Agency, considering that the labor environment promotes a good homogeneous coexistence in companies, and it is considered a central axis of organizations to reach quality levels according to competitiveness. The objectives that this study pretends to achieve are: to determine the factors that influence the working environment of company mentioned before, in order to assess them, establish the levels of performance that the human staff of the company has, to relate them to the work environment and analyze the correlation between the working environment and the performance of the human staff of EMELNORTE. The methods used are: qualitative and quantitative type, the correlational descriptive method and the non-parametric inferential statistical design chi square. For the collection of information, interview and survey techniques were applied to the employees of the institution. From the results of the factors that influence the working environment of it. It is determined that the staff were agreed with these factors in the institution. The results of the performance achieved from the performance evaluation of the year 2018 concludes on the following rating scales: 4 workers corresponding to 13% have an excellent rating scale, 24 workers that means 74% have a very good rating, 4 workers that is 13% achieved a satisfactory qualification, the results of chi-square determine that it is accepted that the working environment if it affects the performance of the human staff of EMELNORTE SA – Otavalo Agency.

Keywords: Working environment, performance, evaluation, correlation

3. INTRODUCCIÓN

EMELNORTE S.A– Agencia Otavalo, para alcanzar óptimos estándares de rendimiento, desempeño de su talento humano es necesario considerar el análisis del clima laboral como un componente estratégico clave en los procesos de vinculación, índices de rotación del personal y la consecuente incidencia sobre la eficacia y eficiencia (rendimiento) del personal que labora en esta empresa.

La finalidad de esta investigación es caracterizar el clima laboral de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo y su relación con el rendimiento del talento humano que labora en la misma con el propósito de contribuir a generar estrategias de gestión de recursos humanos que favorezca el ambiente laboral, el desempeño en los procesos e incidir en la eficacia de los puestos de trabajo, el desarrollo del talento humano en los procesos, calidad de vida y mejoramiento continuo de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo.

Se elaborará una propuesta de estrategias de acción de gestión de talento humano que favorecerá, fortalecerá el clima laboral y se constituirá en un aporte a contribuir, lograr óptimos rendimientos y la percepción que tienen los trabajadores respecto de un ambiente laboral en el contexto de su realidad cotidiana en EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo.

Existe la factibilidad de esta investigación, considerando que se cuenta con la aprobación del Presidente Ejecutivo de EMELNORTE S.A, el Director de Talento Humano, Jefe de la Zona II y el Jefe de Agencia, para viabilizar el levantamiento de información primaria que permita evaluar de manera descriptiva el funcionamiento del ambiente laboral, la percepción que tienen los trabajadores y los niveles de rendimiento como componente central, para alcanzar la integración, la organización, el acoplamiento del talento humano a sus puestos de trabajo y la construcción de competencias para una mejora continua de su desempeño.

Problema

El clima laboral es generalmente una de las debilidades de las empresas públicas y privadas, considerando que el capital humano son los conocimientos y habilidades para el desarrollo eficiente de los bienes o servicios que ofertan las organizaciones y que es un vínculo para alcanzar niveles de satisfacción de sus usuarios – clientes. El clima laboral fomenta la innovación, promueve el trabajo en equipo, la comunicación interna, cumplimiento de objetivos y metas proporcionando aprendizajes y autonomía para la toma de decisiones de la gestión del talento humano en las empresas.

La ausencia de acciones de clima laboral en EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo puede ocasionar niveles de insatisfacción en la cultura organizacional de la empresa, en los puestos de trabajo, procedimientos utilizados, en el liderazgo y relación con los directivos, la interacción con compañeros de trabajo, que influyen recíprocamente en el personal en su rendimiento y en el cumplimiento de objetivos y metas operativos, para alcanzar su misión, fomentar la integración y crear ambientes laborales saludables e interactivos para el trabajo en esta institución.

Cuando no se establecen políticas y acciones de clima laboral causa detrimento en las funciones, procesos, actividades y tareas de cada talento humano que tiene que desarrollar en su puesto, lo que ocasiona problemas de ineficiencia, solvencia, a la hora de resolver asuntos y problemas que acaban disminuyendo el bienestar individual, ambiente laboral, la convivencia colectiva en la empresa, los niveles de rendimiento, productividad, factores críticos para el éxito en su desempeño y en resultados.

De esta manera es pertinente en EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo realizar el análisis del clima laboral en el rendimiento del talento humano, desde un enfoque sistémico que permita analizar, describir los componentes organizacionales, su organigrama estructural, los niveles jerárquicos, los puestos de trabajo, las funciones, la delegación, la percepción que tiene el personal de forma directa o indirecta en el comportamiento laboral y sus repercusiones en el rendimiento o desempeño del talento humano, de manera que se

formula la siguiente pregunta: ¿El clima laboral incide en el rendimiento del talento humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo?

Objetivo General

Analizar la incidencia del clima laboral en el rendimiento del talento humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo.

Objetivos Específicos:

- Determinar los factores que influyen en el clima laboral de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo, con la finalidad de valorarlos.
- Establecer los niveles de rendimiento que tiene el talento humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo para relacionarlos con el clima laboral.
- Analizar la correlación entre el clima laboral y el rendimiento del talento humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo.

Hipótesis

El clima laboral no incide en el rendimiento del talento humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo

Variable independiente

Clima laboral

Variable dependiente

Rendimiento del talento humano

4. ESTADO DEL ARTE

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su estudio “Panorama Laboral para América Latina y el Caribe (2018, p. 23), señala que es tarea fundamental de las empresas es promover políticas, normas funcionales en el ámbito del clima laboral para crear condiciones laborales saludables, generación de empleo productivo, salarios justos como mecanismo de diálogo social empresa – trabajadores de derechos laborales, para evitar la fragmentación y dispersión de los recursos humanos como financieros de las empresas.

La discusión sobre el futuro del trabajo es parte de la época actual en América Latina y el Caribe ante cambios profundos y rápidos de la globalización, competitividad que están generando transformaciones que impactan en forma directa e indirecta en los mercados laborales y las empresas que tienen que estar en capacidad para enfrentar los retos económicos del desarrollo y la diversificación productiva. La esencia de un crecimiento sostenido empresarial es el capital humano en las empresas, lo que implica crear agendas internas de mejoramiento laboral estratégico que mejore la productividad, empleabilidad y la formación del trabajador (Organización Internacional del Trabajo , 2018, p. 31).

En el estudio “Evaluación del Clima Organizacional en la empresa Metálicas Eléctricas Macías y Parra, Metalectri Cía. Ltda” realizado por Milagros Suasnavas (2018, p. 65), sostiene que el clima organizacional es el ambiente donde los trabajadores realizan las actividades del trabajo, el mismo que si está en un nivel alto o positivo se puede contar con talento humano motivado que incrementan su productividad desarrollando sus actividades de manera efectiva, caso contrario si se encuentra en un nivel bajo los trabajadores disminuirán su productividad y se elevará el porcentaje de ausentismo y errores en sus actividades.

De acuerdo a la investigación “Análisis y medición del clima laboral y propuestas de mejora en la Unidad Educativa Particular Bilingüe Martim Cereré” elaborado por Andrea Pozo (2017, p. 29), manifiesta que el clima laboral es un conjunto de atributos permanentes que existe en un ambiente de trabajo y que son experimentados por los trabajadores de las

empresas, los mismos que influyen sobre su conducta, satisfacción y productividad. Contar con un buen clima laboral es importante para las organizaciones de manera que el talento humano se sienta motivado con las actividades que realiza a diario.

El clima laboral es uno de los componentes más importantes para una empresa, es la manera en que actúan los integrantes de un grupo u organización, y que tiene su origen en un conjunto de creencias, valores compartidos, políticas y normas aceptadas y practicadas que repercuten de manera directa en los niveles de desempeño o rendimiento del talento humano (Aguirre, 2015, p. 39).

Desde décadas anteriores se viene desarrollando investigaciones y estudios respecto a la importancia del clima laboral al interior de las empresas considerando que es una herramienta fundamental que actúa como un agente de cambio para alcanzar metas, normativas: mejoramiento continuo de la capacidad interpersonal, trabajo en equipo, transferencia de valores humanos, comprensión entre grupos, administración por equipos, mejores métodos para la solución de conflictos, lo que determina niveles de productividad y competitividad en las organizaciones.

El clima laboral promueve una buena convivencia homogénea en las empresas, facilita la adaptación al cambio constante que se produce en su entorno y es considerado un eje central de las organizaciones para alcanzar niveles de calidad, liderar la generación de bienes y servicios de acuerdo a la competitividad (Cantú, 2014, p. 44).

La globalización, la apertura económica, la competitividad son fenómenos nuevos a los que tienen que enfrentar las organizaciones y dado que la competitividad es un elemento fundamental en el existo de toda organización, los gerentes y líderes hacen enormes esfuerzos para alcanzar altos niveles de productividad y eficiencia que son como consecuencia de la aplicación de esquemas o sistemas de clima laboral.

Las unidades de administración de talento humano en sus planes estratégicos formulan políticas, estrategias y acciones para fortalecer el clima laboral en sus organizaciones, de conformidad a normas e instrumentos con el propósito de lograr coherencia en la

aplicación de las directrices y metodologías de administración del talento humano, remuneraciones, sistemas de evaluación, para alcanzar un mejoramiento en el desempeño de la eficiencia de su personal (French y Bell, 2014, p. 40).

Las estrategias del clima laboral deben ser promovidas y reforzadas de acuerdo a la estructura institucional y posicional interna utilizando diferentes métodos y procedimientos que garantice procesos flexibles ante los cambios introducidos por la organización.

El clima laboral en una organización esta acoplado a:

- Autonomía individual que es el grado de responsabilidad, independencia y oportunidades para ejercer la iniciativa que las personas tienen en la organización.
- Estructura, la cantidad de normas y reglas, instrumentos técnicos, políticas, que utiliza la empresa para vigilar, monitorear, controlar y evaluar el comportamiento de su talento humano.
- Apoyo, el grado de ayuda y afabilidad que muestran los gerentes en los diferentes niveles y roles dentro de la estructura posicional hacia sus subordinados.
- Identidad, la medida en que los miembros se identifican con la organización en su conjunto y no con su grupo o campo de trabajo.
- Desempeño, es la evaluación continua de la gestión del talento humano como un elemento fundamental en la programación institucional y los resultados o metas alcanzados por una empresa.
- Facilita la creación de un compromiso, a nivel individual, colectivo, incrementando la estabilidad del sistema social, el vínculo que ayuda a mantener unida la organización al proporcionar normas adecuadas de las que debe acatar y decidir su talento humano, fortaleciendo el compromiso organizacional y el comportamiento del personal (Venegas, 2015, p. 52).

El clima laboral es un componente complejo, dinámico, multidimensional, que se sustenta en las siguientes variables:

- Diseño y estructura organizacional: el tamaño de la organización, su organigrama estructural, los niveles jerárquicos, las unidades organizacionales, mapa de procesos, las funciones, las tareas.
- Medio ambiente y el entorno en general, son indicadores cuyas incidencias son percibidas por el talento humano de la organización sea de forma directa o indirecta y que tiene repercusiones en el comportamiento laboral, siendo una característica relevante en el desempeño de la empresa.
- Recursos humanos y su gestión, la gestión del talento humano se constituye en unidades ejecutoras de las políticas, normas e instrumentos de conformidad con las leyes, reglamentos, normativas, con la finalidad de lograr coherencia en la aplicación de acciones que viabilicen el clima laboral como: los niveles de comunicación interna, la resolución de conflictos, la evaluación de los puestos de trabajo, el sistema salarial, incentivos, condiciones del personal, subsistemas de capacitación – formación que se constituyen en un conjunto de políticas y procedimientos que viabilizan una dinámica en el clima laboral u organizacional.
- Situación sociológica de cada trabajador, grupo u organización en general, definiendo aspectos como: valores, actitudes, normas, vistos a través de las percepciones que caracterizan el clima laboral.
- Comunicación organizacional interna, la comunicación interna es un componente estratégico que tienen las organizaciones para informar a su personal, y que mejoran las tomas de decisiones, se desarrollan procesos coherentes y organizados para comprender la planificación, los objetivos y metas que requiere alcanzar a corto, mediano y largo plazo la empresa (Kurt, 2014, p. 37).

El clima laboral y la cultura organizacional en una empresa son dos factores diferentes, el ambiente donde las personas desempeñan su trabajo, las relaciones con el personal interno y externo, e incluso las relaciones con proveedores y clientes conforman el clima laboral. El clima laboral es la percepción, el estado de ánimo que tiene el personal del lugar de trabajo, las emociones, sentimientos en un momento dado de los trabajadores. La cultura organizacional es la suma del direccionamiento estratégico, objetivos de la empresa, procesos, procedimientos para generar bienes o servicios. La cultura organizacional es la base sobre la cual se construye cualquier organización, se desarrolla a largo plazo, son las

herramientas, normas, leyes, reglamentos que guían la forma como la empresa realiza sus bienes o servicios. La cultura organizacional es la forma como los clientes, proveedores miran a la empresa (ambiente externo de la empresa) (Méndez, 2014, p. 56).

Las principales diferencias entre clima laboral y cultura organizacional son las siguientes:

- El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el trabajo cotidiano del talento humano en una organización e influye en la satisfacción, motivación por tanto en la productividad.
- La cultura organizacional establece el direccionamiento estratégico, las políticas, estrategias, tácticas, procesos, actividades de la visión de la empresa.
- La cultura organizacional tiene referencia a los principios, valores, código de ética, símbolos de la empresa. El clima laboral se refiere al ambiente psicológico reflejado en las percepciones y actitudes del talento humano.
- La cultura organizacional está alineada con los procesos de producción, administración, finanzas, ventas, generar ventaja competitiva. El clima laboral es el medio ambiente físico, humano, es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes en un puesto de trabajo concreto y la empresa. La calidad del clima laboral influye directamente en la satisfacción del talento humano y por lo tanto en la productividad.
- Propiciar excelente clima laboral es responsabilidad de los directivos de las organizaciones (Méndez, 2014, p. 61).

Las características del clima laboral postula la existencia de 9 dimensiones que explican el clima laboral existente en una empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización como:

1. Estructura. Representa la percepción que tienen los miembros de la organización en relación a las reglas, procedimientos, criterios de evaluar y otros aspectos (limitaciones) a que se van a enfrentar en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre e informal.

2. Responsabilidad (empowerment). Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionados a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
3. Recompensa. Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
4. Desafío. Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
5. Relaciones. Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados.
6. Cooperación. Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda por parte de directivos y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
7. Estándares. Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
8. Conflictos. Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización tanto trabajadores como directivos, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
9. Identidad. Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización (Alanis y Cruz, 2015, p. 33).

El conocimiento del clima laboral proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales permitiendo, además introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros como en su estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que lo componen.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones establecidas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros.

Las dimensiones del clima laboral son características susceptibles a ser medidas dentro de un ámbito laboral y estos influyen en el comportamiento de los individuos de una empresa. Diferentes autores han establecido dimensiones según criterios propios, pero se puede encontrar que existen coincidencias entre ellos. Las dimensiones de Lickert son:

1. Los métodos de mando
2. Las características de las fuerzas motivacionales
3. Las características de los procesos de comunicación
4. Las características de los procesos de influencia
5. Las características de los procesos de toma de decisiones
6. Las características de los procesos de planificación
7. Las características de los procesos de control
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento (Bernal y Sanchez, 2015, p. 59)

Litwin y Stringer (1968) plantean 6 dimensiones:

1. Estructura. Percepción de las dimensiones de las reglas y de las políticas que se encuentran en la organización
2. Responsabilidad individual. Sentimiento de autonomía, sentirse su propio jefe.
3. Remuneración. Percepción de equidad en remuneración cuando el trabajo esté bien hecho
4. Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presenta en situación de trabajo
5. Apoyo. Sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.

6. Tolerancia al conflicto o confianza que un empleado pone en el clima de su organización o como puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones (Brunet, 2014, p. 49).

Existen 2 grandes tipos de clima laboral u organizacional, cada uno de ellos son 2 subdivisiones:

1. **Sistema o clima I.** Autoritarismo explotados o coercitivo, en este tipo de clima la Dirección no tiene confianza en el talento humano. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según la función puramente descendente. Los empleados trabajan en una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas y la satisfacción de necesidades permanentes en los niveles psicológicos y de seguridad.
2. **Sistema o clima II.** Autoritarismo paternalista (benevolente)
 - Existe confianza entre la dirección y los empleados
 - Aunque las decisiones se tomen en la cima, algunas veces se decide en los niveles interiores
 - Los castigos y recompensas son usados para motivar a los empleados
 - La dirección juega con las necesidades sociales, pero da la impresión que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.
3. **Sistema o clima III. Sistema consultivo**
 - La dirección confía en sus empleados
 - Las decisiones se toman en la cima, pero los subordinados pueden hacerlo en los niveles más bajos
 - Para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales
 - Se satisfacen las necesidades de prestigio y estima
 - Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.
4. **Sistema o clima IV.** Participación en grupo (participativo)
 - Existe plena confianza en los empleados

- La toma de decisiones se da en toda la organización
- La comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral
- La forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de métodos de trabajo
- Se forma un equipo para lograr los objetivos de planeación estratégica (Caballero, 2014, p. 62).

Los factores que intervienen en el clima laboral en las empresas deben ir asociados a una cultura organizacional que promueva en el talento humano el sentido de pertinencia y el real compromiso en las funciones, procesos, actividades, fortaleciendo la seguridad en alcanzar las metas con mayor productividad, calidad y óptimo desempeño.

1. Estilo de liderazgo. Incorporando nuevos estilos de liderazgo en la dirección y compartiendo en todos los niveles de la empresa con liderazgo transmitiendo constantemente a los miembros del equipo seguridad, generando espacios de clima laboral favorable.
2. Planificación de estrategias. Cuyos indicadores apunten directamente la consecución de metas corporativas, seguir una hoja de ruta cuyos resultados promuevan el compromiso de todo el talento humano.
3. Organización – responsabilidades. Para trabajar en equipo con los roles establecidos que desempeñan cada unidad administrativa, cada persona mejorando la productividad de la empresa. La comunicación interna, su estilo y capacidad son relevantes para las relaciones trabajadores – directivos y moldear los climas laborales en los distintos departamentos, relaciones positivas en los niveles de mando, cohesión y confianza.
4. Técnicas de gestión organizacional. Como la gestión por procesos que viabilicen en manera eficiente las actividades personales de cada miembro del equipo, minimizando los tiempos, aprovechando óptimamente los recursos materiales, económicos, tecnológicos y consolidar su trabajo y vida laboral en la empresa.
5. Remuneraciones adecuadas. Es una gran repercusión en el clima laboral razón por la cual se debe aplicar políticas de remuneración adecuadas,

considerando que este factor es útil para la continuidad del talento humano y éxito de la actividad económica de la empresa (Fernández, 2015, p. 53).

Las mediciones del clima laboral en las organizaciones permiten determinar el grado de satisfacción, motivación que tiene el personal y tomar medidas para corregir los posibles factores que inciden que las personas desarrollan sus funciones y actividades para el logro de los objetivos empresariales. La evaluación, medición del clima laboral es vital para encontrar que valoren los colaboradores y que son relevantes para ellos. Con esta finalidad se puede usar técnicas como: entrevistas, encuestas individuales o a grupos focales por lo cual se debe tener en cuenta los siguientes pasos:

- Adecuación del formato de encuesta de clima laboral
- Aplicación de las encuestas a todo el personal de la organización
- Tabulación de resultados de la encuesta
- Priorización en cada uno de los aspectos sobre los que se va a realizar los planes de acción.
- Localizar los resultados con la organización y lograr resultados representativos de la encuesta de clima laboral (Onofre, 2014, p. 32).

La medición del clima laboral está orientada al logro de resultados constructivos para mostrar con objetividad y no emitir juicios de valor subjetivos, simples no fundamentados del clima laboral de una empresa.

Los criterios de medición del clima laboral se fundamentan en cinco dimensiones, o componentes que son: ambiente físico, administrativo, componente organizacional, ambiente social y comportamientos personales, cada uno con sus indicadores pertinentes que permiten realizar la medición en forma descriptiva para encontrar los aspectos relacionados y valorar sus resultados (Robbins, 2014, p. 51).

Las herramientas más comunes de levantamiento de información de medición del clima laboral en las organizaciones son:

- Observación. La observación consiste en que el investigador identifica aspectos como: infraestructura física de los puestos de trabajo como: temperatura, ventilación, iluminación, confort, espacios de movilidad, mobiliario con sus características ergonómicas, estado actual, materiales que usa en el trabajo, herramientas, equipos de seguridad, ropa de trabajo y otros aspectos que son sujetos de observación.
- Entrevistas. Las entrevistas pueden ser individuales o grupales centrado en obtener información puntual de los aspectos del clima laboral y conocer la percepción que tiene el personal de la empresa.
- Encuestas. Las encuestas son instrumentos eficaces para la recolección de información de datos precisos sobre el clima laboral del personal en las empresas, tienen bajo nivel de error porque las preguntas son generalmente cerradas o de relación múltiple lo que facilita su tabulación e interpretación.
- Grupos focales. Los focus group o grupos focales son una herramienta para medir el clima laboral, con grupos de 6 a 20 personas en las que el investigador realiza preguntas cerradas o abiertas sobre aspectos puntuales del clima laboral de la empresa y lograr ambiente de confianza para luego aplicar las encuestas y entrevistas según el caso (Robbins, 2014, p. 53).

El objetivo de las herramientas o técnicas de recolección de información son diagnosticar la situación actual del clima laboral del talento humano de una organización identificando, valorando atributos establecidos en el objetivo del diagnóstico de medición del clima laboral y garantiza la precisión en los resultados. La medición del clima laboral en las empresas es un factor clave de la gestión de recursos humanos, para el éxito organizacional, verificar si las políticas, estrategias, procedimientos desarrollados son realmente efectivos para generar óptimos ambientes de trabajo, satisfacción, cultura organizacional y otros factores que pueden influir en el desempeño del personal de la empresa.

El rendimiento del talento humano es una valoración continua de la gestión individual, grupal, fundamentada en la programación institucional y los resultados alcanzados en función de las actividades que desempeñan las competencias y su potencial de desarrollo.

Es un proceso que sirve para estimar la valorización de las competencias del talento humano de una organización (Achille, 2014, p. 37).

El rendimiento laboral es la relación existente entre lo producido, los medios empleados: mano de obra, materiales, energía, tecnología, otros. La relación entre los resultados y el tiempo utilizados para obtenerlos así cuanto menor sea el tiempo que lleva obtener el resultado deseado más productivo es el sistema y los trabajadores.

En las empresas la productividad está dada por el rendimiento laboral que es la relación entre los objetivos / metas / tareas alcanzadas y el tiempo en horas trabajadas que se han necesitado para lograrlo, considerando que el talento humano es la variable más importante que son los responsables de ejecutar funciones, procesos propios de su cargo o trabajo (Manosalvas & Manosalvas, 2015, p. 63).

La gestión del rendimiento puede ser visto como un proceso de articulación de los objetivos organizativos e individuales puesto al servicio de las estrategias y metas de la empresa. El rendimiento individual puede entenderse como contribución al rendimiento organizativo, global de la empresa. La evaluación del desempeño o rendimiento es un proceso sistemático, dinámico que requiere de la aplicación de métodos y técnicas para que sean medibles de forma concreta y fácilmente cuantificables.

Los factores que tienen incidencia en el rendimiento laboral del talento humano están relacionados con la organización, su cultura y sus condiciones, y estos son:

1. La motivación. La motivación es considerada como un factor clave en el rendimiento del talento humano, la motivación intrínseca que depende de cada individuo y la extrínseca que depende de la organización.
2. Clima laboral. El clima organizacional es otro factor determinante en el rendimiento creando entornos favorables de motivación, liderazgo, relaciones internas, compromiso, implicación, proactividad elementos que bien aplicados genera ventajas competitivas para el logro de los objetivos personales, colectivos y por tanto del funcionamiento de la empresa.

3. La comunicación. La comunicación en la empresa puede influir en el rendimiento del talento humano, las relaciones personales, el ambiente de trabajo que interactúa con los compañeros, superiores, clientes, la forma como recibe la información, instrucciones y coordina con los equipos de trabajo. La comunicación interna es un medio para las relaciones de los directivos y los empleados tanto en contenido, estrategia como operativo usando distintos medios y canales de comunicación.
4. Los horarios. Los horarios es otro factor desde el punto de vista de que trabajar más horas supone mayor cansancio, bajar el rendimiento por disminución de algunas competencias.
5. Factores ambientales. Los factores ambientales o higiénicos desde la prevención de riesgos laborales son fundamentales para un óptimo rendimiento del talento humano en las empresas. Los factores ambientales pueden generar riesgos: físicos, mecánicos, químicos, ergonómicos, psicosociales en detrimento de un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales que garanticen la salud, seguridad y bienestar del personal en las empresas.
6. Herramientas – equipos necesarios. Para alcanzar óptimos rendimientos del talento humano se requiere del uso de equipos, instrumentos, materiales de trabajo adecuados en los puestos de trabajo a desempeñar por los mismos, considerando planes integrales de prevención de riesgos y medidas preventivas para su adopción.
7. Desarrollo profesional. El desarrollo profesional de los empleados es otro factor de rendimiento en los puestos de trabajo de las empresas. este es uno de los elementos para conseguir satisfacción laboral, motivación, autoestima, crecimiento y evaluación de las competencias profesionales y alcanzar desempeños suficientes, eficaces y en consecuencia resultados para la empresa (Gomez, 2014, p. 71)

La evaluación del desempeño proporciona el Jefe de Personal de la Dirección de Talento Humano de las empresas de información específica sobre sus puntos fuertes (fortalezas) y débiles (lo que se debe minimizar), las competencias, las relaciones con el personal que le

rodea, la consecución de metas y objetivos para viabilizar incentivos al desarrollo de la organización.

La evaluación del desempeño del talento humano es un análisis objetivo que contribuye a la productividad, la eficacia, eficiencia del personal de las empresas mediante la aplicación de diferentes métodos, técnicas e instrumentos, para evaluar el nivel del capital humano en las organizaciones (Chiang y Martí, 2015, p. 89).

Evaluar el desempeño del talento humano expositivo para alcanzar metas, orientar procesos de capacitación, perfeccionamiento de las competencias generales y específicas, para satisfacer necesidades e incrementar el desarrollo profesional y personal de acuerdo a los requerimientos corporativos y operativos de las empresas.

La evaluación del rendimiento también es considerada como de desempeño y consiste en identificar, medir, administrar, cumpliendo los principios de ámbito de aplicación de la evaluación, periodicidad, resultados esperados, valoración que es un elemento central en el sistema de gestión de talento humano, para determinar cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros objetivos.

Existen distintas herramientas para medir el rendimiento o la evaluación del desempeño del talento humano, generalmente se utiliza escalas de likert como las siguientes:

- Excelente, es aquel trabajador que supera los objetivos y metas programados
- Muy bueno, son los trabajadores que cumplen los objetivos y metas programadas
- Satisfactorio, son aquellos trabajadores que mantienen un nivel aceptable de niveles de productividad en sus puestos de trabajo y procesos que interactúa.
- Regular, es aquel trabajador que tiene resultados que son menores al mínimo aceptable de productividad
- Insuficiente, son los trabajadores que sus resultados no permiten cubrir con las expectativas y necesidades de su puesto ocupacional y de la organización (Paspuel, 2014, p. 59).

La evaluación del desempeño o rendimiento del personal de una empresa se puede enfocar en el puesto que ocupa, en los procesos y procedimientos que realiza, en las competencias que aporta a la organización para contribuir, alcanzar objetivos y metas. Los efectos de la evaluación del rendimiento o desempeño del talento humano en las empresas son considerados procesos internos que están sujetos a una programación institucional y se constituye en uno de los mecanismos.

Para realizar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño se utiliza ji cuadrado que es un método no paramétrico para determinar el ajuste de las frecuencias observadas y las frecuencias esperadas. Para su aplicación se sigue los siguientes pasos:

- Se establece la hipótesis nula (H_0) y alternativa (H_a); la hipótesis nula es que no existe diferencia entre el conjunto de frecuencias observadas y el conjunto de frecuencias esperadas; la hipótesis alternativa significa que existe una diferencia entre los dos conjuntos de frecuencias. De esta manera se rechaza o acepta una de las hipótesis.
- Selección del nivel de significancia. Se elige el nivel de significancia al 0.05 o al 0.01 que significa el nivel para la probabilidad de un error de tipo 1 que rechaza la hipótesis nula verdadera.
- Se escoge el concepto estadístico de prueba con la siguiente ecuación:

$$x^2 \frac{(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

X^2 = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

- Se formula la regla de decisión de la prueba de hipótesis, para lo cual se establece el número de grados de libertad. Este número se determina por medio de $k-1$, donde k representa el número de categorías. Con el valor de los grados de libertad y el nivel de significancia (0.05 o 0.01) se establece el valor de ji cuadrado en la tabla: valores críticos de ji cuadrado.

- Se selecciona una muestra, se calcula el valor de ji cuadrado y se compara con el valor de la tabla considerando el nivel de significancia y los grados de libertad y se procede a rechazar o aprobar las hipótesis (Chiang & Martí, 2015, p. 112).

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1 Método cualitativo y cuantitativo

Para analizar el clima laboral y el rendimiento del talento humano de EMELNORTE S.A - Agencia Otavalo, se aplicó el método de investigación de tipo cualitativo y cuantitativo, es decir una combinación, que permitió establecer el diagnóstico o medición del clima laboral a través de las dimensiones e indicadores utilizando la escala de liker (escala psicométrica de liker), sustentado en entrevistas y encuestas de datos cuantificables y determinar su incidencia e impacto en el rendimiento del personal de esta institución.

El método descriptivo correlacional permitió analizar los datos y las características del clima laboral y el rendimiento del talento humano, con la finalidad de establecer el grado de relación o asociación entre estas dos variables. Se utilizó el diseño estadístico inferencial no paramétrico ji cuadrado para realizar la correlación del clima laboral y el rendimiento del personal de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo y verificar las hipótesis pertinentes.

5.2 Técnicas

5.2.1 Entrevista.

La técnica de la entrevista se aplicó al Jefe de la Zona II de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo y al Director de Talento Humano, con la finalidad de obtener información respecto a las dimensiones de clima laboral y el rendimiento en el periodo 2018 que obtuvo el talento humano de esta entidad.

5.2.2 Encuesta.

Se aplicó la técnica de la encuesta a los funcionarios de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo, con el objetivo de determinar la percepción que tienen sobre las dimensiones del clima laboral existente en la institución y la repercusión que tiene esta variable sobre el rendimiento de sus actividades y procesos en los que interactúan.

5.2.3 Observación.

La observación se utilizó para determinar la infraestructura de los ambientes físicos de trabajo, los niveles de confort que son indicadores que tienen incidencia en el clima laboral, los puestos ocupacionales y el desarrollo de los procesos en los que interactúa el talento humano.

5.3 Instrumentos

5.3.1 Guía de entrevista.

Se elaboró dos guías de entrevista estructuradas para levantar información de las dimensiones de clima laboral y rendimiento del talento humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo, con la finalidad de obtener datos coherentes descriptivos respecto a estas dos variables, adjunto guías de entrevista en los anexos 1 y 2.

5.3.2 Cuestionario de encuesta.

Se diseñó un cuestionario para recolectar información al talento humano que labora en EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo, el mismo que constó de preguntas de relación múltiple y dicotómica respecto a las dimensiones de clima laboral y rendimiento, adjunto el cuestionario en el anexo 3.

5.3.3 Ficha de observación.

Se realizó un check list que permitió levantar información en forma sistémica, ordenada y lógica de los aspectos de infraestructura física de los ambientes de trabajo, criterios de confort y desarrollo de los procesos que aplican los funcionarios de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo, adjunto check list en el anexo 4.

5.4 Población

La población objeto de investigación son los 32 funcionarios de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo.

5.5 Procedimiento

Para la aplicación de las encuestas se coordinó con el Jefe de Agencia y el Jefe Zonal II de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo, con la finalidad de disponer de la autorización y la disposición para recolectar la información del talento humano en lo referente a la percepción que tienen del clima laboral de la empresa. El tiempo estimado de la aplicación de cada encuesta fue de aproximadamente 10 minutos en horas laborales en los puestos de trabajo del personal administrativo y al personal operativo se aplicó en la oficina de la Jefatura Zonal II antes de salir a sus jornadas laborales. Antes de la aplicación de las encuestas se dio a conocer que la información será confidencial, anónima, así como la comprensión de la terminología y la dialéctica utilizada en las preguntas para que los encuestados tengan la capacidad de seguir las instrucciones, comprender y escribir en forma legible, completa la información que se recabó.

Para la aplicación de la entrevista al Jefe de la Zona II EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo, se concretó una cita con esta finalidad, la entrevista tuvo una duración de 40 minutos máximo y se realizó en la misma oficina. Antes de la entrevista fue necesario explicar en qué consiste la investigación, cuál será su contribución y otra información necesaria para lograr el efecto esperado. La entrevista al Director dl Talento Humano se efectuó en su oficina con previa cita, la misma que tuvo una duración de 40 minutos.

Para la presentación de los resultados de las encuestas del clima laboral de las variables o aspectos: ambiente físico, administrativo, componente organizacional, ambiente social, comportamientos personales, se utilizó la estadística descriptiva, analítica, aplicativa, a través de tablas y gráficos estadísticos, para una mejor interpretación y presentación con los análisis pertinentes

La evaluación del rendimiento del talento humano se obtuvo a través del Jefe de Personal de la Dirección de Talento Humano de EMELNORTE S.A y corresponde al periodo 2018, de acuerdo al sistema de evaluación del desempeño aprobado en el 2002 y que tiene como finalidad evaluar el rendimiento y por consiguiente su eficacia y eficiencia en los puestos de trabajo que ocupa cada empleado de la institución. Desde el punto de vista jurídico y

normativo se ajusta a lo establecido por el Código del Trabajo, en el Art. 172.- Causas por las que el empleador puede dar por terminado el contrato, en el numeral 5 por ineptitud manifiesta del trabajador, respecto de la ocupación, o labor, para la cual se comprometió, del Código del Trabajo.

El procedimiento de evaluación del desempeño, se aplica una vez al año con la finalidad de verificar los resultados, las metas y los objetivos alcanzados por los trabajadores, así como el comportamiento de los mismos.

La evaluación del desempeño se sustenta en las competencias generales que a continuación se detalla:

1. Identificación funcional; en la que mide la participación con acciones acorde a los objetivos institucionales y el trabajo que realiza en procura del cumplimiento de sus funciones.
2. Identificación con la institución; aquí se establece si el trabajador conoce, cumple y se compromete con la misión, visión y principios de la empresa, comparte y se identifica con sus objetivos. Piensa en el desarrollo de la empresa como compromiso propio.
3. Conocimiento del área; en este acápite se identifica si conoce el trabajador las funciones del área relacionadas con la normatividad, procesos y requerimientos de la unidad.
4. Calidad del trabajo; en este factor se determina los trabajos a él encomendados, si estos son completos, precisos y ordenados, propone, soluciona problemas, cumple con exactitud a las fechas en las que se debe entregar el trabajo.
5. Orientación al servicio; manifiesta actitud positiva para comunicarse con clientes y colaboradores, a fin de brindar calidad en el servicio, de manera sistemática y atención cordial a los requerimientos solicitados.
6. Rendimiento; es capaz de aprovechar información, tiempo, insumos y materiales para obtener resultados efectivos.

7. Colaboración; está dispuesto a ayudar a sus compañeros, colabora con buena voluntad, es positivo y proactivo.
8. Actitud personal; en este acápite se mide la capacidad para enfrentar cambios oportunos en la asignación de tareas y el entendimiento de instrucciones verbales y escritas.
9. Iniciativa; en esta parte se mide si el trabajador es proactivo, genera ideas para promover cambios y/o mejorar su trabajo.
10. Integridad y coherencia; demuestra conocimiento y ética profesional en las actividades asignadas, actúa con inteligencia emocional, reconociendo debilidades y aceptando sugerencias, pero es firme en sus decisiones. Tiene autoconfianza, actúa con pensamiento crítico y seguridad en sí mismo.

Según el Art. 2 del sistema de evaluación del desempeño de EMELNORTE S.A, establece que la calificación se realizará en forma cualitativa y cuantitativa de la siguiente forma:

Tabla 1
Valoración cualitativa y cuantitativa

Valoración cualitativa	Valoración cuantitativa
Excelente: desempeño alto	Calificación que es igual o superior al 90.5%
Muy bueno: desempeño mejor a lo esperado	Calificación que está comprendida entre 80.5% y 90.4%
Satisfactorio: desempeño esperado	Calificación que corresponde a 70.5% y 80.4%
Deficiente: desempeño bajo lo esperado	Calificación de 60.5% y 70.4%
Inaceptable: desempeño muy bajo a lo esperado	Calificación igual o inferior al 60.4%

Para determinar la relación entre el clima laboral y el rendimiento del talento humano y establecer la verificación de hipótesis, se utilizó el método no paramétrico de ji cuadrado con un nivel de significancia del 95%, es decir ($p=0.05$)

6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este punto se presentan los resultados del análisis de datos obtenidos de la entrevista aplicada al Jefe Zonal II, Director de Talento Humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo y de las encuestas dirigidas a los funcionarios de esta institución, referente al clima laboral (variable independiente) y el rendimiento o desempeño (variable dependiente).

Para el análisis del clima laboral se utilizó la estadística descriptiva uni variada, a través tablas de cada uno de los factores. Para establecer el rendimiento de los funcionarios de esta institución se sustenta en los diez factores de competencias generales con su valoración cualitativa y cuantitativa, sistematizado a través de las respectivas tablas de resultados estadísticos.

La verificación de hipótesis para determinar la relación entre el clima laboral y el rendimiento se realizó a través del coeficiente de correlación de ji cuadrado. Otro componente del punto 6 es la discusión que es un breve resumen que pretende tener un enfoque integral y técnico del análisis de los resultados y la estructura para que exista validez de los objetivos e hipótesis.

6.1 Resultados

6.1.1 Análisis de la entrevista aplicada al Jefe Zonal II de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo.

La Empresa Eléctrica Regional Norte EMELNORTE S.A. por su servicio y extensión geográfica se encuentra dividida en cuatro zonas. Zona 1 (Cayambe y Pedro Moncayo), Zona 2 (Otavalo, Cotacachi y Antonio Ante), Zona 3 (Ibarra, Urcuquí, Pimampiro, Mira, Espejo, Bolívar y sectores de Alto Tambo y Durango de la provincia de Esmeraldas) y la Zona 4 (Tulcán, Huaca, Montufar y el noroeste de Sucumbíos). La Agencia Otavalo se encuentra ubicada en la Zona 2 y es ahí donde se aplica la entrevista al Jefe Zonal Ing. José Angamarca, de acuerdo a la siguiente propuesta de preguntas:

1. ¿La empresa realiza el acondicionamiento de las áreas físicas de los puestos de trabajo?

Si, la empresa mantiene las áreas físicas para los puestos de trabajo.

2. ¿Se estimula el trabajo en equipo en la empresa?

Si, la empresa realiza capacitaciones para motivar el trabajo en equipo.

3. ¿Existe el reconocimiento individual y colectivo cuando se alcanzan las metas del Plan Operativo Anual?

No, la empresa hace reconocimientos cuando alcanzan objetivos mayores a los planificados.

4. ¿La empresa impulsa el desarrollo profesional, perfeccionamiento y capacitación?

Si, mantenemos un plan anual de capacitación permanente que promueve el desarrollo personal y profesional.

5. ¿Tiene información actualizada sobre el grado de satisfacción del talento humano?

No, estamos estructurando un sistema de medición del ambiente laboral.

6. ¿Dispone de información actualizada sobre los acontecimientos del cumplimiento de las funciones y procesos del personal?

No, estamos contratando una consultoría para calificar a la empresa su gestión por procesos.

7. ¿Realiza sesiones de trabajo con los equipos técnicos de la empresa?

Si de forma quincenal se realizan reuniones de trabajo para evaluar el cumplimiento de los objetivos y ajustar la planificación en función de esta evaluación periódica.

8. ¿La comunicación con el personal es positiva?

Si, la administración promueve su contacto permanentemente que promueva una comunicación adecuada.

9. ¿Cómo considera usted que está actualmente el clima laboral en la empresa?

El clima laboral es bueno, pero estamos trabajando para una mejora continua.

10. ¿Qué propuestas formularía para fortalecer, mejorar el clima laboral en la empresa?

Seguir mejorando los canales de comunicación, fortalecer los procesos, definir mejor el plan de carrera profesional y escala salarial.

De la entrevista aplicada al Jefe Zonal 2 se puede concluir que la empresa mantiene un programa anual de capacitación para su personal, no existe información actualizada sobre cumplimiento de funciones del personal y no hay un método como medir la satisfacción del talento humano en su ambiente laboral.

6.1.2 Análisis de la entrevista dirigida al Director de Talento Humano de EMELNORTE S.A.

Para tener una idea más clara de lo que sucede con el recurso humano en esta institución y enriquecer el estudio de este proyecto se plantea una serie de preguntas al Director de Talento Humano con la finalidad de conocer los procesos que esta dirección cumple para mejorar la comunicación, capacitación, satisfacción en el ambiente laboral y además

conocer los procesos de selección de personal para ingreso a la institución con la siguiente entrevista:

1. ¿Se efectúa el levantamiento de los perfiles de los puestos de trabajo?

Semestralmente se está en permanente actualización para llenar los puestos vacantes. La última se realizó en diciembre del 2018.

2. ¿Realiza la valoración de los puestos de trabajo?

Si se realiza mediante consultorías y la última se realizó en diciembre del 2018.

3. ¿Aplica programas de capacitación y perfeccionamiento para el talento humano?

Si se aplica la entidad dispone de un plan de capacitación aprobado previamente por las direcciones y departamentos.

4. ¿Mide el nivel de satisfacción que tiene el talento humano?

Se realiza un proceso de evaluación de satisfacción en el proceso de selección y contratación se evalúa este tema.

5. ¿Dispone de políticas de ascensos con el objetivo de promover a las o los trabajadores para que ocupen puestos de otro nivel o vacantes?

Si está estipulado en los manuales, reglamento interno.

6. ¿Se genera políticas de estabilidad laboral?

Se respeta las políticas laborales de estabilidad acorde a la normativa gubernamental, las propias de la empresa.

7. ¿Se dota de los equipos de protección personal y otros que tiene relación con la generación de ambientes óptimos de trabajo?

Si se realiza periódicamente cada año y los otros de protección personal se atiende por necesidad.

8. ¿Qué acciones se realizan de bienestar social en el personal?

Son acciones muy esporádicas y puntuales en casos de necesidad requerido por los jefes.

9. ¿Realiza la evaluación del desempeño en base a políticas, normas e instrumentos metodológicos al talento humano?

Si se realiza la evaluación de desempeño, pero hace falta que sea más efectiva.

10. ¿Cuáles son las políticas con los efectos de la evaluación del desempeño?

La evaluación de desempeño la realizan los jefes inmediatos y no existe una política de seguimiento por los resultados.

11. ¿Se realiza programaciones de integración del personal recreativo, deportivo, social, cultural?

Muy poco a criterio de los jefes y autoridades.

En referencia a lo manifestado por el Director de Talento Humano se puede apreciar que al igual que el Jefe Zonal 2 manifiestan que, si existe un programa de capacitación anual, señala además que se mide la satisfacción del personal solamente al momento de la selección mas no a los trabajadores de la institución, no existe una política de bienestar social, más bien son puntuales de acuerdo a la necesidad que se presente. Así mismo no se realiza programas de integración al personal de la institución.

6.1.3 Análisis de la encuesta aplicada a los funcionarios de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo.

De los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a los funcionarios de la agencia Otavalo de EMELNORTE S.A, en lo referente al clima laboral, se establecen las evidencias utilizando tablas de cada uno de los factores que según la teoría de Robbins (2014) son: ambiente físico, aspecto administrativo, componente organizacional, ambiente social y comportamientos personales, que denotan los diferentes aspectos del talento humano respecto a lo consultado:

a) Ambiente físico

1. ¿El área donde realiza sus funciones y procesos es?

Tabla 2
Áreas adecuadas

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	3,125
DE ACUERDO	30	93,75
EN DESACUERDO	1	3,125
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

De las encuestas aplicadas a los funcionarios de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo, se determina que las áreas donde realizan sus funciones y procesos es adecuada, es decir en un alto porcentaje (96,88%) están de acuerdo con las mismas, determinándose que la institución presenta espacios apropiados para el desempeño de funciones del trabajador lo cual es importante que el personal se sienta cómodo en su puesto de trabajo.

2. ¿Está de acuerdo con las condiciones físicas (iluminación, temperatura, ventilación) de su trabajo?

Tabla 3
Condiciones físicas

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	28,125
DE ACUERDO	21	65,625
EN DESACUERDO	1	3,125
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	3,125
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta
Elaborado por: La autora

Análisis

Respecto a las condiciones físicas del lugar de trabajo referente a iluminación, temperatura y ventilación, el personal de la agencia Otavalo considera en su mayoría el 93,75% estar de acuerdo con las mismas siendo esto un apoyo fundamental para el correcto desempeño de las actividades diarias del talento humano.

3. ¿La empresa le dota de los equipos y materiales de manera oportuna?

Tabla 4
Dotación de equipos y materiales

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	20	62,5
DE ACUERDO	10	31,25
EN DESACUERDO	2	6,25
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta
Elaborado por: La autora

Análisis

De la información obtenida se puede verificar que en su mayoría es decir el 62,5% están totalmente de acuerdo con la dotación oportuna de equipos y materiales que la empresa entrega para cumplir las actividades diarias, así mismo el 31,25 está de acuerdo con este criterio, tomando en cuenta que por esto no existe un retraso en las actividades del personal que labora en la agencia Otavalo, así mismo se determina que existe un cumplimiento por parte de la institución en lo referente a este tema.

4. ¿Su puesto de trabajo tiene las condiciones ergonómicas para desarrollar sus funciones?

Tabla 5
Condiciones ergonómicas

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	12,5
DE ACUERDO	25	78,125
EN DESACUERDO	3	9,375
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

De los resultados obtenidos se puede manifestar que las condiciones ergonómicas que tienen los funcionarios en sus puestos de trabajo el 78,1 % están de acuerdo a las funciones que realizan, es decir cumplen con las normativas de seguridad e higiene en el trabajo en lo que respecta a ergonomía, siendo esto un factor importante para evitar enfermedades profesionales por mala posición.

b) Administrativo

1. ¿Tiene conocimiento de la misión, visión, valores y principios de la institución?

Tabla 6
Conocimiento del direccionamiento estratégico

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	28	87,5
DE ACUERDO	2	6,25
EN DESACUERDO	2	6,25
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

El 93,75% de los funcionarios tienen conocimiento del direccionamiento estratégico que tiene la empresa, esto debido a la campaña emprendida por la institución para dar a conocer sus políticas institucionales, visión, misión etc., y además se ha plasmado los mismos en lugares estratégicos, con el fin de dar a conocer a clientes y funcionarios. Es decir, existe un alto conocimiento sobre este tema en esta agencia.

2. ¿Tiene conocimiento sobre la estructura organizativa de la empresa?

Tabla 7
Estructura organizativa

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	25	78,12
DE ACUERDO	5	15,62
EN DESACUERDO	2	6,25
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

Referente a la estructura organizativa, los funcionarios encuestados el 93.74% tienen conocimiento de la misma, cabe indicar que la empresa ha socializado a través de la Dirección de Talento Humano la estructura organizativa definida, sus niveles jerárquicos, las unidades organizacionales, los puestos de trabajo y sus interacciones, es decir la institución ha comunicado a sus funcionarios sobre la estructura organizativa de la institución en la cual prestan su servicio.

3. ¿Le han dado a conocer el Reglamento Interno de Trabajo?

Tabla 8
Reglamento Interno de Trabajo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	31,25
DE ACUERDO	20	62,5
EN DESACUERDO	2	6,25
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

De los resultados obtenidos referente a la difusión que la empresa ha dado al personal de la Agencia Otavalo de EMELNORTES.A sobre el Reglamento Interno de Trabajo se puede observar que únicamente un 6,25% está en desacuerdo sobre el conocimiento de este tema, por lo que la empresa debería impulsar una campaña de socialización del reglamento para logra así que el personal en su totalidad conozca, considerando que esto es importante para el desarrollo de sus funciones.

4. ¿Dispone en forma documentada las funciones de su puesto de trabajo?

Tabla 9
Funciones documentadas

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	31,25
DE ACUERDO	18	56,25
EN DESACUERDO	2	6,25
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	6,25
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede verificar que la mayoría del personal de la Agencia Otavalo tiene conocimiento de las funciones de su puesto de trabajo, observando que el 56,25% indicó estar de acuerdo y un 31,25% está totalmente de acuerdo. Es decir, en su mayoría el personal si conoce las funciones para las cuales fue contratado, las mismas que se encuentran en el manual de funciones que dispone la institución y el cual se da a conocer al trabajador al momento de su contratación.

5. ¿La distribución de sus actividades tiene generalmente sobre carga de trabajo?

Tabla 10
Sobre carga de trabajo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	12,5
DE ACUERDO	21	65,625
EN DESACUERDO	7	21,875
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

De acuerdo a los resultados de lo consultado se puede establecer que el 65.6% del talento humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo, presenta sobrecarga en las actividades que realiza en su puesto de trabajo, por lo que sería importante redistribuir de mejor manera las actividades que deben realizar diariamente cada trabajador, con la finalidad de evitar el estrés laboral en los cargos ocupacionales.

6. ¿Tiene el tiempo suficiente para ejecutar sus actividades en su puesto de trabajo?

Tabla 11
Tiempo suficiente de ejecución de tareas

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	21	65,625
DE ACUERDO	11	34,375
EN DESACUERDO	0	0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

De los funcionarios encuestados el 100% manifiesta positivamente que existe el tiempo suficiente para realizar las actividades de sus puestos ocupacionales en forma diaria, lo que demuestra que se planifica y se organiza los procesos y procedimientos de acuerdo a las metas diarias o semanales que tiene que cumplir cada persona en la institución.

7. ¿La evaluación del desempeño considera usted que es?

Tabla 12
Evaluación del desempeño

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	14	43,75
DE ACUERDO	11	34,375
EN DESACUERDO	5	15,625
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	6,25
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

Los funcionarios de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo, están totalmente de acuerdo en un 43,75% y en un 34,3% están de acuerdo que se realice la evaluación del desempeño, debido a que se ajusta a la normativa del sector público y permite evaluar el rendimiento en cuanto a eficacia y eficiencia de cada empleado de la institución y así establecer el potencial de desarrollo de las competencias generales que aplican en sus puestos de trabajo. Siendo un referente para cada día mejorar en las actividades asignadas.

c) Componente organizacional

1. ¿Se fomenta el trabajo en equipo?

Tabla 13
Trabajo en equipo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	25,0
DE ACUERDO	20	62,5
EN DESACUERDO	2	6,25
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	6,25
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

Del resultado obtenido en lo referente al fomento del trabajo en equipo en la Agencia Otavalo únicamente el 25% del personal señala estar totalmente de acuerdo, así mismo el 62,5% manifiesta estar de acuerdo, cabe señalar que un 12,5% indica que no se fomenta el trabajo en equipo en la institución lo que significa que se debería potenciar este tema entre los compañeros y así agilizar los procesos dentro de la institución y brindar un servicio de calidad de acorde a las necesidades de los usuarios, permitiendo minimizar el tiempo de respuesta y mejorar los procesos de atención.

2. ¿Tiene apoyo de sus compañeros cuando tiene sobre carga de trabajo?

Tabla 14

Apoyo de compañeros

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	21	65,6
DE ACUERDO	9	28,125
EN DESACUERDO	2	6,25
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

Respecto al apoyo entre compañeros cuando tienen sobre carga de trabajo, se puede determinar que el 93,72% tienen el compromiso de apoyo y colaboración de todo el equipo de trabajo con la finalidad de minimizar la sobre carga laboral, así mismo agilizar los procesos correspondientes para el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución, lo que se sustenta en optimas políticas de organización y sistematización de información por los sistemas administrativos de la Unidad de Talento Humano.

3. ¿La comunicación entre sus compañeros es oportuna?

Tabla 15
Comunicación

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	27	84,4
DE ACUERDO	0	0
EN DESACUERDO	5	15,625
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

El 84.4% de los funcionarios encuestados consideran que la comunicación que mantiene entre compañeros es oportuna, lo que ha permitido que las relaciones interpersonales sean un potencial para el cumplimiento de las actividades diarias, así mismo no existen diferencias entre compañeros. Esta es una de las políticas que maneja la Dirección de Talento Humano para alcanzar un mayor desempeño en las funciones y que inciden directamente en la productividad de los puestos de trabajo para alcanzar los resultados esperados.

4. ¿La empresa le garantiza la estabilidad laboral?

Tabla 16
Estabilidad laboral

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	20	62,5
DE ACUERDO	10	31,25
EN DESACUERDO	2	6,25
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

Respecto a la estabilidad laboral, el 62.5% de los funcionarios de la empresa Agencia Otavalo consideran que la institución brinda estabilidad en sus puestos de trabajo, por lo que no tienen la incertidumbre de la terminación del contrato. Entre las políticas que maneja la empresa en torno a la estabilidad laboral, de acuerdo al código de trabajo en el Art. 37 regulación de los contratos aplica los derechos exclusivos del trabajador y las responsabilidades solidarias de los empleadores en concordancia con su reglamento interno de trabajo.

5. ¿La empresa cuenta con planes y acciones destinados a mejorar las condiciones de su trabajo?

Tabla 17
Condiciones de trabajo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	15,6
DE ACUERDO	20	62,5
EN DESACUERDO	7	21,875
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

El personal de la Agencia Otavalo consultado sobre si la empresa cuenta con planes y acciones destinados a mejorar las condiciones de su trabajo solamente un 15,6% señala estar totalmente de acuerdo, y el 62.5% de los funcionarios indica estar de acuerdo por lo que la institución debería implementar una política con planes y acciones que le permiten mejorar las condiciones en su campo laboral, esto es cursos y charlas motivacionales con la finalidad de mejorar el desempeño en las actividades y procesos que tienen a cargo cada funcionario en sus puestos de trabajo, sabiendo que el 21,87% está en desacuerdo.

d) Ambiente social

1. ¿Considera usted que existe solidaridad en sus compañeros de trabajo?

Tabla 18
Solidaridad

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	20	62,5
DE ACUERDO	12	37,5
EN DESACUERDO	0	0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

En relación a la solidaridad entre compañeros, el 100% del personal de la Agencia Otavalo determina que, si existe en el talento humano de la empresa, lo que permite que en la institución se sienta un buen ambiente laboral, el cual genera confianza entre ellos. Así mismo la empresa dispone de talleres de capacitación para fortalecer el sentido de solidaridad, trabajo en equipo y que interactúan directamente en la cultura organizacional, clima laboral y el desarrollo satisfactorio de las funciones del personal

2. ¿Sus jefes inmediatos reconocen los esfuerzos que usted realiza para el cumplimiento de sus procesos y funciones en su puesto de trabajo?

Tabla 19
Reconocimiento de esfuerzos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	15,6
DE ACUERDO	7	21,875
EN DESACUERDO	18	56,25
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	6,25
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

Del análisis realizado sobre el reconocimiento que realizan los funcionarios a los trabajadores por el cumplimiento de sus procesos y funciones en su puesto de trabajo se puede observar que la mayoría del personal está en desacuerdo es decir el 56,25%, y únicamente un 15,6% señala estar totalmente de acuerdo, por lo que la empresa deberá promover un programa de incentivos de acuerdo al cumplimiento de objetivos y metas planteadas por área.

3. ¿La empresa ejecuta eventos deportivos y sociales, como una manera de integrar a su personal?

Tabla 20
Eventos deportivos y sociales

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	22	68,8
DE ACUERDO	5	15,625
EN DESACUERDO	5	15,625
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

De los resultados obtenidos se puede observar que el 68,8% manifiesta que está totalmente de acuerdo, esto debido a que la empresa por medio de los comités y asociaciones de trabajadores realiza eventos deportivos y sociales que les permite integrar al personal, esto con la finalidad de potenciar la comunicación entre ellos y mejorar las condiciones interpersonales. En los planes operativos de la institución se establecen jornadas deportivas que tienen como finalidad fortalecer el clima laboral de sus empleados e integrar a los familiares de los mismos para facilitar una integración racional y sustentable entre distintas unidades organizacionales de la empresa y sus trabajadores.

4. ¿Participa en las actividades deportivas, recreacionales, culturales y otras que realiza la empresa?

Tabla 21
Participación en actividades recreacionales

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	34,4
DE ACUERDO	16	50
EN DESACUERDO	0	0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	15,625
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

La participación que tienen los funcionarios en los diferentes eventos deportivos y sociales que realiza la empresa tiene una gran aceptación. Los organizadores de eventos deportivos de la empresa incluyen a todas las unidades y dependencias administrativas y operativas de la institución de manera que se busca una participación integral en estos eventos como un mecanismo óptimo de integración hacia ambientes saludables, recreativos y deportivos.

e) Comportamientos personales

1. ¿La empresa realiza acciones que impulsan a la capacitación, perfeccionamiento profesional?

Tabla 22
Capacitación y perfeccionamiento

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	21,9
DE ACUERDO	23	71,875
EN DESACUERDO	2	6,25
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

De las encuestas aplicadas se establece que el 71,88% están de acuerdo que la empresa impulsa a la capacitación y perfeccionamiento profesional, sustentado en el Plan Operativo Anual en la que se asigna recursos económicos destinados para capacitación a todo el personal en diferentes temas de acuerdo a la programación anual de la Dirección de Talento Humano. El 21.9% en lo referente a este tema manifiestan que están totalmente de acuerdo, considerando que la institución se preocupa por la constante capacitación de su personal, esto con la finalidad de mejorar sus habilidades y destrezas en sus puestos ocupacionales, ajustados a la misión, visión y las políticas que impulsa el nivel de los valores elementales, estratégicos e instrumentales para el bien común de los empleados y empleadores.

2. ¿En la empresa se promueve el ascenso o la reubicación en otros cargos ocupacionales?

Tabla 23
Ascenso – reubicación

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	18,8
DE ACUERDO	21	65,625
EN DESACUERDO	5	15,625
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

Como se puede observar el 65.6% del personal de la Agencia Otavalo manifiesta, que se promueve el ascenso o la reubicación de los cargos ocupacionales, con la finalidad de que el talento humano sea competitivo en todas las áreas y a la vez es un estímulo para que mejoren su desempeño. Mediante acciones con este objetivo se promueve a las y los trabajadores que ocupen otro tipo de puestos en los distintos niveles, de acuerdo a las vacantes o creaciones que requiere la empresa, cumpliendo con el procedimiento para ser ascendidos.

3. ¿Su puesto de trabajo le permite desarrollar sus competencias y capacidades profesionales?

Tabla 24
Desarrollo de competencias

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	22	68,8
DE ACUERDO	7	21,875
EN DESACUERDO	3	9,375
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Análisis

Al revisar los datos relacionados al desarrollo de competencias y capacidades del personal en el puesto de trabajo al que fueron designados, podemos observar que la mayoría es decir el 68,8% están totalmente de acuerdo, así mismo el 21,87% indican estar de acuerdo, lo que significa que el personal designado en cada puesto de trabajo está cumpliendo las actividades de acuerdo al perfil contratado.

Tabla 25
Resultados consolidados de los factores de clima laboral

No	Ambiente físico	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
1	¿El área donde realiza sus funciones y procesos es?	0	1	30	1	32
2	¿Está de acuerdo con las condiciones físicas (iluminación, temperatura, ventilación) de su trabajo?	1	1	21	9	32
3	¿La empresa le dota de los equipos y materiales de manera oportuna?	0	2	10	20	32
4	¿Su puesto de trabajo tiene las condiciones ergonómicas para desarrollar sus funciones?	0	3	25	4	32
	Total	1	7	86	34	128
	Administrativo					
5	¿Tiene conocimiento de la misión, visión, valores y principios de la institución?	0	2	2	28	32

6	¿Tiene conocimiento sobre la estructura organizativa de la empresa?	0	2	5	25	32
7	¿Le han dado a conocer el Reglamento Interno de Trabajo?	0	2	20	10	32
8	¿Dispone en forma documentada las funciones de su puesto de trabajo?	2	2	18	10	32
9	¿La distribución de sus actividades tiene generalmente sobre carga de trabajo?	0	7	21	4	32
10	¿Tiene el tiempo suficiente para ejecutar sus actividades en su puesto de trabajo?	0	0	11	21	32
11	¿La evaluación del desempeño considera usted que es?	2	5	11	14	32
	Total	4	20	88	112	224
	Componente organizacional					
12	¿Se fomenta el trabajo en equipo?	2	2	20	8	32
13	¿Tiene apoyo de sus compañeros cuando tiene sobre carga de trabajo?	0	2	9	21	32
14	¿La comunicación entre sus compañeros es oportuna?	0	5	0	27	32
15	¿La empresa le garantiza la estabilidad laboral?	0	2	10	20	32
16	¿La empresa cuenta con planes y acciones destinados a mejorar las condiciones de su trabajo?	0	7	20	5	32
	Total	2	18	59	81	160
	Ambiente Social					
17	¿Considera usted que existe solidaridad en sus compañeros de trabajo?	0	0	12	20	32
18	¿Sus jefes inmediatos reconocen los esfuerzos que usted realiza para el cumplimiento de sus procesos y funciones en su puesto de trabajo?	2	18	7	5	32
19	¿La empresa ejecuta eventos deportivos y sociales, como una manera de integrar a su personal?	0	5	5	22	32
20	¿Participa en las actividades deportivas, recreacionales, culturales y otras que realiza la empresa?	5	0	16	11	32
	Total	7	23	40	58	128
	Comportamientos personales					
21	¿La empresa realiza acciones que impulsan a la capacitación, perfeccionamiento profesional?	0	2	23	7	32
22	¿En la empresa se promueve el ascenso o la reubicación en otros cargos ocupacionales?	0	5	21	6	32
23	¿Su puesto de trabajo le permite desarrollar sus competencias y capacidades profesionales?	0	3	7	22	32

Total	0	10	51	35	96
Total general	14	78	324	320	736

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

6.1.4 Análisis de rendimiento o desempeño del talento humano

EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo dispone de un sistema de evaluación del desempeño, aprobado por el Directorio de esta institución en el año 2002, como un proceso integrado que permite establecer la medición de las metas organizacionales y los objetivos estratégicos de la Empresa Eléctrica del Norte S.A. Los objetivos de este sistema son:

- Conocer el rendimiento, eficacia y eficiencia de los empleados en sus puestos de trabajo.
- Evaluar el potencial de desarrollo personal que los trabajadores tienen dentro de la organización.
- Fomentar y vincular la participación y eficiencia del personal al logro de los objetivos formulados por la institución.
- Mejorar el clima laboral y comunicación interna de la organización, a través de la retroalimentación periódica del desempeño.

Aspectos jurídicos y normativos

EMELNORTE S.A se encuentra regulada por el Código del Trabajo, contrato colectivo, reglamento interno, manual de clasificación y valoración de puestos, en concordancia con el Art. 172.- Causas por las que el empleador puede dar por terminado el contrato, en el numeral 5 por ineptitud manifiesta del trabajador, respecto de la ocupación, o labor, para la cual se comprometió, del Código del Trabajo.

Procedimiento de la evaluación del desempeño

Según la normativa técnica de EMELNORTE S.A, el procedimiento de evaluación del desempeño tiene como finalidad verificar los resultados, las metas y los objetivos

alcanzados por los trabajadores, así como el comportamiento de los mismos. Para su calificación se fundamenta en los siguientes factores de competencias generales:

1. Identificación funcional; en la que mide la participación con acciones acorde a los objetivos institucionales y el trabajo que realiza en procura del cumplimiento de sus funciones.
2. Identificación con la institución; aquí se establece si el trabajador conoce, cumple y se compromete con la misión, visión y principios de la empresa, comparte y se identifica con sus objetivos. Piensa en el desarrollo de la empresa como compromiso propio.
3. Conocimiento del área; en este acápite se identifica si conoce el trabajador las funciones del área relacionadas con la normatividad, procesos y requerimientos de la unidad.
4. Calidad del trabajo; en este factor se determina los trabajos a él encomendados, si estos son completos, precisos y ordenados, propone, soluciona problemas, cumple con exactitud a las fechas en las que se debe entregar el trabajo.
5. Orientación al servicio; manifiesta actitud positiva para comunicarse con clientes y colaboradores, a fin de brindar calidad en el servicio, de manera sistemática y atención cordial a los requerimientos solicitados.
6. Rendimiento; es capaz de aprovechar información, tiempo, insumos y materiales para obtener resultados efectivos.
7. Colaboración; está dispuesto a ayudar a sus compañeros, colabora con buena voluntad, es positivo y proactivo.
8. Actitud personal; en este acápite se mide la capacidad para enfrentar cambios oportunos en la asignación de tareas y el entendimiento de instrucciones verbales y escritas.
9. Iniciativa; en esta parte se mide si el trabajador es proactivo, genera ideas para promover cambios y/o mejorar su trabajo.
10. Integridad y coherencia; demuestra conocimiento y ética profesional en las actividades asignadas, actúa con inteligencia emocional, reconociendo debilidades y aceptando sugerencias, pero es firme en sus decisiones. Tiene autoconfianza, actúa con pensamiento crítico y seguridad en sí mismo.

De los datos obtenidos de la Dirección de Talento Humano de la evaluación del rendimiento o desempeño del talento humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo del año 2018, corresponde a los 32 trabajadores y se encuentran los valores cualitativos y cuantitativos en la siguiente tabla:

Tabla 26
Rendimiento del talento humano individual

No. de funcionario	Resultado sobre 100%	Escala de calificación
1	92	Excelente
2	86	Muy bueno
3	86	Muy bueno
4	82	Muy bueno
5	84	Muy bueno
6	82	Muy bueno
7	86	Muy bueno
8	82	Muy bueno
9	86	Muy bueno
10	84	Muy bueno
11	82	Muy bueno
12	86	Muy bueno
13	78	Satisfactorio
14	82	Muy bueno
15	86	Muy bueno
16	86	Muy bueno
17	90	Muy bueno
18	74	Satisfactorio
19	90	Muy bueno
20	86	Muy bueno
21	86	Muy bueno
22	74	Satisfactorio
23	90	Muy bueno
24	90	Muy bueno
25	90	Muy bueno
26	86	Muy bueno
27	92	Excelente
28	94	Excelente
29	86	Muy bueno
30	94	Excelente
31	86	Muy bueno
32	94	Excelente
Promedio o media		Muy bueno

Fuente: Dirección de Talento Humano de EMELNORTE S.A

Elaborado por: La autora

De acuerdo al Art. 1 de la Normativa de Evaluación del Desempeño de EMELNORTE S.A, aprobada en el 2002, se establece que la Dirección de Talento Humano, realizará cada año la evaluación a todos los trabajadores que acrediten un año ininterrumpido en la

empresa. Los niveles de calificación consideran las escalas de: excelente, muy bueno, satisfactorio, deficiente e inaceptable.

Tabla 27
Valoración cualitativa y cuantitativa

Valoración cualitativa	Valoración cuantitativa
Excelente: desempeño alto	Calificación que es igual o superior al 90.5%
Muy bueno: desempeño mejor a lo esperado	Calificación que está comprendida entre 80.5% y 90.4%
Satisfactorio: desempeño esperado	Calificación que corresponde a 70.5% y 80.4%
Deficiente: desempeño bajo lo esperado	Calificación de 60.5% y 70.4%
Inaceptable: desempeño muy bajo a lo esperado	Calificación igual o inferior al 60.4%

Fuente: Dirección de Talento Humano de EMELNORTE S.A
Elaborado por: La autora

Resultados consolidados de los 10 factores de las competencias generales de evaluación del desempeño.

Utilizando una tabla de doble entrada se procedió a sistematizar la evaluación del desempeño del personal de EMELNORTE S.A - Agencia Otavalo del año 2018, sustentado en la información obtenida del Ing. Rafael Olmedo Jefe de Personal de la Dirección de Talento Humano de la misma.

Tabla 28

Resultados consolidados de los 10 factores de las competencias generales de la evaluación del desempeño.

No.	Competencias generales	Calificación del grado de cumplimiento de las competencias					Total
		Inaceptable (1)	Deficiente (2)	Satisfactorio (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)	
1	Identificación funcional	0.00	0.00	1	24	7	32
2	Identificación con la institución	0.00	0.00	3	20	9	32
3	Conocimiento del área	0.00	0.00	1	26	5	32
4	Calidad del trabajo	0.00	0.00	4	19	9	32
5	Orientación al servicio	0.00	0.00	3	10	19	32
6	Rendimiento	0.00	0.00	2	19	11	32
7	Colaboración	0.00	0.00	0.00	8	24	32

8	Actitud personal	0.00	0.00	1	14	17	32
9	Iniciativa	0.00	0.00	11	15	6	32
10	Integridad y coherencia	0.00	0.00	2	11	19	32
	Total	0.00	0.00	28	166	126	320
	Porcentaje	0.00	0.00	8.74	51.88	39.38	100

Fuente: Dirección de Talento Humano de EMELNORTE S.A

Elaborado por: La autora

De los 10 factores de rendimiento de las competencias generales, y de acuerdo a la calificación del grado de cumplimiento de las mismas, se determina lo siguiente: el 51.88% del personal tiene una calificación equivalente a muy bueno, el 39.38% una calificación de excelente y el 8.74% una calificación de satisfactorio. No se encuentra en la calificación inaceptable y deficiente ningún trabajador de la institución. De los resultados individuales analizados en las tablas anteriormente descritas se procedió a estructurar la siguiente tabla, a manera de resumen de la escala de calificación que es la siguiente:

Tabla 29
Escala de calificación

No. de trabajadores	Porcentaje	Escala de calificación
4	13	Excelente
24	74	Muy bueno
4	13	Satisfactorio
0	0	Deficiente
32	100	

Fuente: Dirección de Talento Humano de EMELNORTE S.A

Elaborado por: La autora

De los resultados se determina que 4 trabajadores que corresponde al 13% tiene una escala de calificación de excelente, 24 trabajadores que significa el 74% tienen una calificación de muy bueno, 4 trabajadores que es el 13% alcanzaron una calificación de satisfactorio.

6.1.5 Verificación de hipótesis

Para verificar la hipótesis se consideró los siguientes pasos:

- **Modelo lógico**

Ho (hipótesis nula): El clima laboral no incide en el rendimiento del talento humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo

H1 (hipótesis alternativa). El clima laboral si incide en el rendimiento del talento humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo.

- **Modelo matemático**

Ho: O = E

H1: O ≠ E

- **Modelo estadístico**

$$x^2 = \frac{(O - E)^2}{E}$$

Dónde:

X² = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

Nivel de significancia

El nivel de significancia es: α=0.05, por lo tanto, el nivel de confiabilidad es del 95%.

Grados de libertad (gl)

Para determinar los grados de libertad se estableció (No. de filas – 1) (No. de columnas – 1). El número de filas corresponden a las 5 categorías de rendimiento laboral (5-1). El número de columnas son 4 categorías de clima laboral (4-1) de la tabla 34 Frecuencias observadas, por lo tanto:

$$gl = (5 - 1) (4 - 1) = 12gl$$

Valor crítico de chi cuadrado

Para encontrar el valor crítico de chi cuadrado se utilizó la tabla de distribución de los valores críticos de Ji cuadrado en el que se establece los grados de libertad (gl) y el nivel de significancia, correspondiente. En este caso específico los grados de libertad obtenidos son de 12 grados de libertad y el nivel de significancia es al 0.05, determinándose que el valor crítico de chi cuadrado (X^2) es de 21.0261.

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	α	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374

Figura 1. Valores críticos de chi cuadrado
Fuente: (Mason, Lind, & Marchal, 2002)

Tabla 30
Frecuencias observadas

Rendimiento (escalas de calificación)	Clima laboral				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Excelente	34	86	7	1	128
Muy bueno	112	88	20	4	224
Satisfactorio	81	59	18	2	160
Deficiente	58	40	23	7	128
Inaceptable	35	51	10	0	96
Total	320	324	78	14	736

Tabla 31
Frecuencias esperadas

Rendimiento	Clima laboral			
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Excelente	(128*320/736)=56	(128*324/736)=56	(128*78/736)=14	(128*14/736)= 2
Muy bueno	(224*320/736)=97	(224*324/736)=99	(224*78/736)=24	(224*14/736)=4
Satisfactorio	(160*320/736)=70	(160*324/736)=70	(160*78/736)=17	(160*14/736)=3
Deficiente	(128*320/736)=56	(128*324/736)=56	(128*78/736)=14	(128*14/736)=2
Inaceptable	(76*320/736)=42	(96*324/736)=42	(96*78/736)=10	(96*14/736)=2

$$\begin{aligned}
 X^2 &= (34-56)^2/56 + (86-56)^2/56 + (7-14)^2/14 + (1-2)^2/2 + (112-97)^2/97 + (88-99)^2/99 + \\
 &(20-24)^2/24 + (4-4)^2/4 + (81-70)^2/70 + (59-70)^2/70 + (18-17)^2/17 + (2-3)^2/3 + (58-56)^2/56 + \\
 &(40-56)^2/56 + (23-14)^2/14 + (7-2)^2/2 + (35-42)^2/42 + (51-42)^2/42 + (10-10)^2/10 + (0-2)^2/2 = \\
 X^2 &= 8.64 + 16.07 + 3.5 + 0.5 + 2.32 + 1.22 + 0.66 + 0 + 1.73 + 1.73 + 0.05 + 0.33 + 0.07 + \\
 &4.57 + 5.79 + 12.5 + 2.38 + 1.93 + 0 + 2 = 65.96 \\
 X^2 &= 65.96.
 \end{aligned}$$

El chi calculado es de 65.96, está en el área de rechazo, es decir más allá del valor crítico de 21.0261, en consecuencia, la decisión es de rechazar Ho al nivel de 0.05 y se acepta H1 que significa que el clima laboral si incide en el rendimiento del talento humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo.

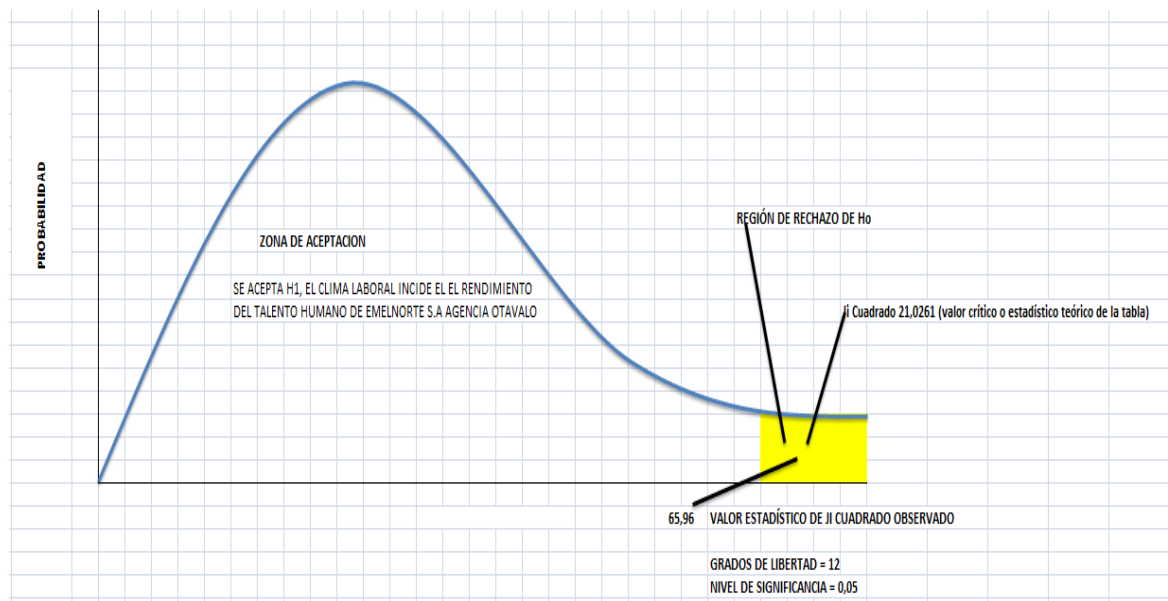


Figura 2. Diagrama probabilístico de Ji cuadrado para 12 grados de libertad y nivel de significancia del 0.05

En el gráfico del diagrama probabilístico de Ji cuadrado se observa que el valor crítico o estadístico de Ji cuadrado visto en la tabla es de 21.0261 y el valor de Ji observado o calculado es de 65.96 y se ubica en la zona de rechazo tal como lo explica Chiang y Marti (2015), por tanto se acepta la hipótesis 1 (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), por lo tanto se determina que el clima laboral si incide en el rendimiento del talento humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo.

6.2 Discusión

Con el análisis de los aspectos conceptuales teóricos del clima laboral, se establece que es un componente importante en el funcionamiento de las empresas para el logro de los objetivos, generar una óptima información y comunicación del talento humano en las organizaciones, contribuyendo a la creación de espacios de información, participación y opinión, reduciendo los focos de conflictos internos y fortaleciendo la cohesión de sus miembros (Alanis, 2015).

De los resultados de los factores que influyen en el clima laboral de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo se determina que en el componente ambiente físico la mayoría del personal está de acuerdo en las condiciones físicas, la dotación de equipos y materiales que disponen para realizar sus funciones. El ambiente físico es un factor que deben considerar las empresas para mejorar sus ambientes de trabajo y que mejore el desempeño de las actividades y funciones del personal (Onofre, 2014).

En el componente condiciones ergonómicas, la mayoría está de acuerdo que los puestos de trabajo tienen ambientes que si cumplen con las normativas de seguridad e higiene en el trabajo. En el componente administrativo están totalmente de acuerdo los empleados de esta institución en que, si tienen conocimiento del direccionamiento estratégico de la institución, de su estructura organizativa, de las funciones, la carga de trabajo y el tiempo para ejecución de sus tareas.

En el componente organizacional están de acuerdo que en la institución si se fomenta el trabajo en equipo, con la finalidad de agilizar los procesos y brindar servicios óptimos de

acuerdo a las necesidades de sus usuarios. En el componente ambiente social están totalmente de acuerdo los funcionarios y trabajadores de esta empresa en que existe un ambiente de solidaridad, que se realiza el reconocimiento de sus esfuerzos, que se realizan eventos deportivos y sociales para la integración del personal y conseguir una mejor comunicación.

En el componente comportamientos personales están de acuerdo de que la empresa impulsa eventos de capacitación y perfeccionamiento para el personal, con la finalidad de mejorar las habilidades y destrezas en sus puestos de trabajo, que la empresa si realiza la promoción de ascensos o la reubicación en otros cargos ocupacionales y que en los puestos de trabajo si se les permite desarrollar sus competencias y capacidades personales, para fortalecer su desempeño.

Según Robbins (2014) establece que el clima laboral debe ser analizado mediante las dimensiones o factores del ambiente físico, administrativo, componente organizacional, ambiente social y comportamientos personales.

EMELNORTE S.A dispone de un sistema de evaluación del desempeño aprobado por el Directorio de esta institución en el año 2002, como un proceso integrado que permite la medición de las metas organizacionales y los objetivos estratégicos, para cumplir características de rendimiento de la eficacia y eficiencia de las competencias generales en los puestos de trabajo en función a 10 factores o dimensiones.

De los resultados se determina que 4 trabajadores que corresponde al 13% tiene una escala de calificación de excelente, 24 trabajadores que significa el 74% tienen una calificación de muy bueno, 4 trabajadores que es el 13% alcanzaron una calificación de satisfactorio. En el estudio realizado por Jiménez & Mosquera (2017) se determina que el clima laboral incide en el rendimiento del talento humano según las preguntas realizadas en las encuestas aplicadas al personal de los departamentos financieros de las entidades públicas.

Del análisis de la estadística inferencial, utilizando el modelo estadístico del chi cuadrado con 12gl y un valor de alfa de 0.05, se establece que el chi calculado es del 65.96 que

supera al valor crítico que es de 21.026, por lo tanto, se acepta la hipótesis uno, en el que se establece que el clima laboral sí incide en el rendimiento del talento humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo.

Al relacionar con el estudio realizado por Vilema (2018) se determina que el índice de Spearman es del 86.2% y el índice de Spearman de correlación realizado al personal de planta es de 77.9% lo que se confirma la interdependencia entre los factores de clima organizacional para asegurar un desempeño en el cumplimiento de metas y niveles de productividad de la empresa.

De esta manera se concluye que el clima laboral interactúa en forma directa en los integrantes de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo y proporciona un marco común de referencia para alcanzar óptimos rendimientos del talento humano de esta institución, siendo un elemento que facilita la adaptación a los cambios constantes en el entorno buscando la productividad y competitividad de sus servicios que brinda a sus usuarios.

7. CONCLUSIONES

- De los resultados de las encuestas aplicadas al personal de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo, en lo pertinente a los factores que influyen en el clima laboral, se establece que, en el factor ambiente físico, respecto al área donde realizan sus funciones en un 94% están de acuerdo, en las condiciones de iluminación, temperatura y ventilación el 65,62% están de acuerdo, en lo referente a los equipos y materiales que entrega la empresa en forma oportuna, están de acuerdo el 62,50%. Por lo tanto, se concluye que el ambiente físico es un factor relevante en el clima laboral, y deberá ser medido los factores para que el personal disponga de ambientes óptimos para desempeñar sus funciones.
- En los factores: administrativo que influye en el clima laboral, el 87,50% tienen conocimiento de la misión, visión, valores y principios, el 65,62% disponen de tiempo suficiente para ejecutar sus actividades en los puestos de trabajo, componente organizacional se concluye que el 62,50% están de acuerdo con que en la empresa se fomente el trabajo en equipo y que la empresa dispone de planes de acciones para mejorar las condiciones de trabajo, en el ambiente social el 68,75% están totalmente de acuerdo en que la empresa ejecuta eventos deportivos y sociales, en el comportamiento personal el 71,87% están de acuerdo que la empresa realice acciones de capacitación y el 21,87% sostienen que sus puestos de trabajo si les permiten desarrollar sus competencias y capacidades profesionales. Los componentes del factor administrativo son los que establecen la pertinencia, la identidad de la empresa en los trabajadores, así como el trabajo en equipo viabiliza la consecución de metas en forma interactiva y participativa.
- Los resultados de los niveles de rendimiento que tiene el talento humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo respecto a los 10 factores de las competencias generales son las siguientes: el 51,88% del personal tiene una calificación equivalente a muy bueno, el 39,38% una calificación de excelente y el 8,74% una calificación de satisfactorio. No se encuentra en la calificación inaceptable y deficiente ningún trabajador de la institución. El rendimiento es un

medidor del desempeño del talento humano y debe ser considerado como una herramienta importante para incentivar mejores niveles y el fortalecimiento de las capacidades y competencias del talento humano de la empresa.

- Los resultados del rendimiento alcanzados de la evaluación de desempeño del año 2018 concluyen en las siguientes escalas de calificación: cuatro trabajadores que corresponde al 13% tiene una escala de calificación de excelente, 24 trabajadores que significa el 74% tienen una calificación de muy bueno, cuatro trabajadores que es el 13% alcanzaron una calificación de satisfactorio. La aplicación de programas de capacitación, formación y perfeccionamiento son estrategias que coadyuvan a alcanzar óptimos rendimientos en el personal de las empresas.
- Del análisis de correlación utilizando el chi cuadrado con un nivel de significancia de 0,05 que significa un nivel de confiabilidad del 95% y estableciéndose 12gl se determina un valor crítico de chi cuadrado de 21.0261. Los valores de ji cuadrado estadísticos se calculan en relación a los grados de libertad y nivel de significancia aplicado y se establecen en las tablas de manuales estadísticos inferencial.
- De los resultados obtenidos se configuró las tablas frecuencias observadas y frecuencias esperadas, estableciendo un chi cuadrado calculado de 65,96 que está en el área de rechazo, determinándose que se acepta que el clima laboral si incide en el rendimiento del talento humano de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo.

8. RECOMENDACIONES

- EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo deberá desarrollar políticas y acciones para mejorar los factores que influyen en el clima laboral, realizando inspecciones de las áreas físicas de los puestos de trabajo, verificando los criterios de ventilación, iluminación, criterios ergonómicos para mejorar y crear ambientes saludables de clima laboral.
- EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo, debe proporcionar en forma documentada los procesos de cada puesto de trabajo con sus respectivos diagramas de flujo, para alcanzar una flexibilidad para los futuros cambios introducidos por la organización, para obtener objetivos y metas eficaces y eficientes, con equipos de trabajo participativos en las acciones de sus planes operativos.
- La Dirección de Talento Humano de EMELNORTE S.A, para alcanzar óptimos rendimientos de su talento humano, deberá considerar planes y programas de capacitación, mediante un conjunto de políticas y procedimientos para regular los estudios de carrera del personal, fortalecer las destrezas, habilidades, acorde con los perfiles ocupacionales y requisitos que se establezcan en los puestos de la institución y que aseguren la consecución de productos y servicios de calidad.
- La Dirección de Talento Humano de EMELNORTE S.A, en la Agencia Otavalo debe constituir un proceso programado técnico y continuo, para actualizar los conocimientos de su personal, con la finalidad de impulsar factores de eficacia, eficiencia en los procesos, aplicando principios de servicios de calidad, equidad, solidaridad, basada en los criterios de optima atención y satisfacción de sus usuarios.
- EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo, a través de la Dirección de Talento Humano, deberá evaluar los resultados de rendimiento del talento humano de acuerdo a la programación institucional, de forma que se constituya un mecanismo para desarrollar políticas de promoción, reconocimiento y ascensos, mejorando los niveles de operatividad de este servicio público. La empresa deberá mejorar el

proceso de evaluación aplicando otros instrumentos que viabilicen la identificación de competencias directas e indirectas en los puestos de trabajo, así como la verificación de los resultados obtenidos en relación a los planificados, de manera que sea pertinente la evaluación.

- EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo, deberá contemplar el proceso de evaluación de rendimiento en función a las acciones que se atribuyen al clima laboral como un instrumento para mejorar los resultados de rendimiento desde la perspectiva de un mejoramiento continuo del clima laboral.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achille, F. (2014). Desarrollo organizacional: enfoque integral. México: Limusa.
- Aguirre, A. (2015). La cultura de las organizaciones. Barcelona: Person.
- Alanis, L., y Cruz, H. (2015). *Diagnóstico del clima laboral en una empresa* . México: Trillas.
- Bernal, I., y Sanchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos . Estudios Gerenciales , 10-20.
- Brunet, L. (2014). El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias . México: Trillas.
- Caballero, J. (2014). El clima organizacional y la satisfacción laboral. Cuba: Facultad de Economía.
- Cantú, H. (2014). Desarrollo de una cultura de calidad. México: Mc Graw Hill.
- Chiang, M., y Martí, M. (2015). Relaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral. Madrid: Comillas.
- Fernández, R. (2015). Evaluación del Clima Organizacional. Revista Cubana de Salud Pública , 45-50.
- French, W., y Bell, C. (2014). Desarrollo de una cultura organizacional. México: Trillas.
- Gomez, C. (2014). Diseño, construcción y validación de instrumento que evalúa clima organizacional en las empresas. Revista Colombiana , 20-60.
- Jimenez, H., y Mosquera, A. (2017). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades públicas . Quito: Universidad del Pacífico .
- Kurt, L. (2014). Administración por procesos. Nueva York: Harper & Row.
- Manosalvas, C., y Manosalvas, L. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. Scielo , 26.

- Mason, R., Lind, D., y Marchal, W. (2002). Estadística para administración y economía. Colombia: ALFAOMEGA.
- Méndez, C. (2014). Clima organizacional . Colombia.
- Onofre, L. (2014). El clima organizacional y la satisfacción como factores influyentes en el desempeño laboral. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Organización Internacional del Trabajo . (2018). Preparando el futuro del trabajo que queremos en las Américas a través del diálogo social. Panamá : Trillas.
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). Panorama laboral para America Latina y el Caribe. Chile: Mc Graw Hill.
- Paspuel, L. (2014). El desempeño laboral . México: Pearson.
- Pozo, A. (2017). Análisis y medición del clima laboral y propuestas de mejora en la Unidad Educativa Particular Bilingüe Martim Cereré. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Robbins, S. (2014). Comportamiento organizacional . México: Pearson.
- Suasnavas, M. (2018). Evaluación del Clima Organizacional en la empresa Metálicas Eléctricas Macías y Parra, Metalectri Cía Ltda.2018. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Venegas, G. (2015). Enfoque integrador para aumentar la productividad. México: Trillas.
- Vilema, M. (2018). Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores . Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

10. ANEXOS

ANEXO 1. Certificación anti plagio

Ibarra 31 de enero de 2020

Magister
Maricela Ormaza
**RESPONSABLE DE TITULACIÓN DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

De mi consideración:

Sobre el informe final del trabajo de grado titulado, “ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL RENDIMIENTO DEL TALENTO HUMANO DE EMELNORTE S.A. – AGENCIA OTAVALO”, perteneciente a las Srta. BEDÓN BEDÓN SILVIA CRISTINA, previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial, pongo en su conocimiento que por medio del programa URKUND, se obtiene como resultado un 1% de similitud con otros trabajos.

Particular que comunico para los fines pertinentes

Atentamente,


Ing. Roberto Tadeo, MBA
DOCENTE ASESOR

Adjunto: captura de pantalla URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO DE GRADO CRIS BEDON corr3.docx (D63225403)
Submitted: 1/31/2020 1:34:00 AM
Submitted By: \${Xml.Encode(Model.Document.Submitter.Email)}
Significance: 1 %

Sources included in the report:

253T20181030_TC.pdf (D48777651)
TESIS FINAL BCBM (1).docx (D47596482)
PLAN CRISTINA BEDON.docx (D53197071)
Pauca Rupay Juan Alberto.doc (D43424731)

Instances where selected sources appear:

5

ANEXO 2. Anteproyecto



Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Sede Ibarra

ESCUELA DE NEGOCIOS Y COMERCIO INTERNACIONAL

PLAN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL RENDIMIENTO
DEL TALENTO HUMANO DE EMELNORTE – AGENCIA OTAVALO**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

INGENIERA COMERCIAL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA
COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL**

AUTORA: BEDÓN BEDÓN SILVIA CRISTINA

IBARRA, MAYO– 2019

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. PROBLEMA	70
2. JUSTIFICACIÓN	71
3. ESTADO DEL ARTE.....	71
4. OBJETIVOS	77
4.1 Objetivo General	77
4.2 Objetivos Específicos	xix
5. HIPÓTESIS.....	xix
5.1 Variable independiente	xix
5.2 Variable dependiente	xix
6. METODOLOGÍA Y DELIMITACIÓN ESPACIAL	77
6.1 Método cualitativo y cuantitativo	77
6.2 Técnicas	17
6.2.1 Entrevista	17
6.3 Instrumentos.....	18
6.4 Población	18
6.5 Delimitación espacial y temporal.....	79
7. RECURSOS	80
7.1 Grupos de investigación en los que se desenvuelve el trabajo de titulación	80
7.2 Financiamiento	80
7.3 Estadías programadas en centros de investigación.....	80
8. RELEVANCIA.....	81
9. PLANIFICACIÓN TEMPORAL.....	82
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
11. CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO	¡Error! Marcador no definido.
12. ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.
13. FIRMAS	¡Error! Marcador no definido.
14. OBSERVACIONES	¡Error! Marcador no definido.

1. PROBLEMA

El clima laboral es generalmente una de las debilidades de las empresas públicas y privadas, considerando que el capital humano son los conocimientos y habilidades para el desarrollo eficiente de los bienes o servicios que ofertan las organizaciones y que es un vínculo para alcanzar niveles de satisfacción de sus usuarios – clientes. El clima laboral fomenta la innovación, promueve el trabajo en equipo, la comunicación interna, cumplimiento de objetivos y metas proporcionando aprendizajes y autonomía para la toma de decisiones de la gestión del talento humano en las empresas.

La ausencia de acciones de clima laboral en EMELNORTE – Agencia Otavalo puede ocasionar niveles de insatisfacción en la cultura organizacional de la empresa, en los puestos de trabajo, procedimientos utilizados, en el liderazgo y relación con los directivos, la interacción con compañeros de trabajo, que influyen recíprocamente en el personal en su rendimiento y en el cumplimiento de objetivos y metas operativos, para alcanzar su misión, fomentar la integración y crear ambientes laborales saludables e interactivos para el trabajo en esta institución.

Cuando no se establecen políticas y acciones de clima laboral causa detrimento en las funciones, procesos, actividades y tareas de cada talento humano que tiene que desarrollar en su puesto, lo que ocasiona problemas de ineficiencia, solvencia, a la hora de resolver asuntos y problemas que acaban disminuyendo el bienestar individual, ambiente laboral, la convivencia colectiva en la empresa, los niveles de rendimiento, productividad, factores críticos para el éxito en su desempeño y en resultados.

De esta manera es pertinente en EMELNORTE – Agencia Otavalo realizar el análisis del clima laboral en el rendimiento del talento humano, desde un enfoque sistémico que permita analizar, describir los componentes organizacionales, su organigrama estructural, los niveles jerárquicos, los puestos de trabajo, las funciones, la delegación, la percepción que tiene el personal de forma directa o indirecta en el comportamiento laboral y sus repercusiones en el rendimiento o desempeño del talento humano, de manera que se formula la siguiente pregunta: ¿El clima laboral incide en el rendimiento del talento humano de EMELNORTE – Agencia Otavalo?

2. JUSTIFICACIÓN

EMELNORTE – Agencia Otavalo, para alcanzar óptimos estándares de rendimiento, desempeño de su talento humano es necesario considerar el análisis del clima laboral como un componente estratégico clave en los procesos de vinculación, índices de rotación del personal y la consecuente incidencia sobre la eficacia y eficiencia (rendimiento) del personal que labora en esta empresa.

La finalidad de esta investigación es caracterizar el clima laboral de EMELNORTE – Agencia Otavalo y su relación con el rendimiento del talento humano que labora en la misma con el propósito de contribuir a generar estrategias de gestión de recursos humanos que favorezca el ambiente laboral, el desempeño en los procesos e incidir en la eficacia de los puestos de trabajo, el desarrollo del talento humano en los procesos, calidad de vida y mejoramiento continuo de EMELNORTE – Agencia Otavalo.

Se elaborará una propuesta de estrategias de acción de gestión de talento humano que favorecerá, fortalecerá el clima laboral y se constituirá en un aporte a contribuir, lograr óptimos rendimientos y la percepción que tienen los trabajadores respecto de un ambiente laboral en el contexto de su realidad cotidiana en EMELNORTE – Agencia Otavalo.

Existe la factibilidad de esta investigación, considerando que se cuenta con la aprobación del gerente de EMELNORTE - Agencia Otavalo, para viabilizar el levantamiento de información primaria que permita evaluar de manera descriptiva el funcionamiento del ambiente laboral, la percepción que tienen los trabajadores y los niveles de rendimiento como componente central, para alcanzar la integración, la organización, el acoplamiento del talento humano a sus puestos de trabajo y la construcción de competencias para una mejora continua de su desempeño.

3. ESTADO DEL ARTE

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su estudio “Panorama Laboral para América Latina y el Caribe (2018), señala que es tarea fundamental de las empresas es promover políticas, normas funcionales en el ámbito del clima laboral para crear condiciones laborales saludables, generación de empleo productivo, salarios justos como

mecanismo de diálogo social empresa – trabajadores de derechos laborales, para evitar la fragmentación y dispersión de los recursos humanos como financieros de las empresas.

La discusión sobre el futuro del trabajo es parte de la época actual en América Latina y el Caribe ante cambios profundos y rápidos de la globalización, competitividad que están generando transformaciones que impactan en forma directa e indirecta en los mercados laborales y las empresas que tienen que estar en capacidad para enfrentar los retos económicos del desarrollo y la diversificación productiva. La esencia de un crecimiento sostenido empresarial es el capital humano en las empresas, lo que implica crear agendas internas de mejoramiento laboral estratégico que mejore la productividad, empleabilidad y la formación del trabajador (Organización Internacional del Trabajo , 2018).

En el estudio “Evaluación del Clima Organizacional en la empresa Metálicas Eléctricas Macías y Parra, Metalectri Cía. Ltda” realizado por Milagros Suasnavas (2018), sostiene que el clima organizacional es el ambiente donde los trabajadores realizan las actividades del trabajo, el mismo que si esta en un nivel alto o positivo se puede contar con talento humano motivado que incrementan su productividad desarrollando sus actividades de manera efectiva, caso contrario si se encuentra en un nivel bajo los trabajadores disminuirán su productividad y se elevará el porcentaje de ausentismo y errores en sus actividades.

De acuerdo a la investigación “Análisis y medición del clima laboral y propuestas de mejora en la Unidad Educativa Particular Bilingüe Martim Cereré” elaborado por Andrea Pozo (2017), manifiesta que el clima labora es un conjunto de atributos permanentes que existe en un ambiente de trabajo y que son experimentados por los trabajadores de las empresas, los mismos que influyen sobre su conducta, satisfacción y productividad. Contar con un buen clima laboral es importante para las organizaciones de manera que el talento humano se sienta motivado con las actividades que realiza a diario.

El clima laboral es uno de los componentes más importantes para una empresa, es la manera en que actúan los integrantes de un grupo u organización, y que tiene su origen en un conjunto de creencias, valores compartidos, políticas y normas aceptadas y practicadas que repercuten de manera directa en los niveles de desempeño o rendimiento del talento humano (Aguirre, 2015).

Desde décadas anteriores se viene desarrollando investigaciones y estudios respecto a la importancia del clima laboral al interior de las empresas considerando que es una herramienta fundamental que actúa como un agente de cambio para alcanzar metas, normativas: mejoramiento continuo de la capacidad interpersonal, trabajo en equipo, transferencia de valores humanos, comprensión entre grupos, administración por equipos, mejores métodos para la solución de conflictos, lo que determina niveles de productividad y competitividad en las organizaciones.

El clima laboral promueve una buena convivencia homogénea en las empresas, facilita la adaptación al cambio constante que se produce en su entorno y es considerado un eje central de las organizaciones para alcanzar niveles de calidad, liderar la generación de bienes y servicios de acuerdo a la competitividad (Cantú, 2014).

La globalización, la apertura económica, la competitividad son fenómenos nuevos a los que tienen que enfrentar las organizaciones y dado que la competitividad es un elemento fundamental en el existo de toda organización, los gerentes y líderes hacen enormes esfuerzos para alcanzar altos niveles de productividad y eficiencia que son como consecuencia de la aplicación de esquemas o sistemas de clima laboral.

Las unidades de administración de talento humano en sus planes estratégicos formulan políticas, estrategias y acciones para fortalecer el clima laboral en sus organizaciones, de conformidad a normas e instrumentos con el propósito de lograr coherencia en la aplicación de las directrices y metodologías de administración del talento humano, remuneraciones, sistemas de evaluación, para alcanzar un mejoramiento en el desempeño de la eficiencia de su personal (French y Bell, 2014).

Las estrategias del clima laboral deben ser promovidas y reforzadas de acuerdo a la estructura institucional y posicional interna utilizando diferentes métodos y procedimientos que garantice procesos flexibles ante los cambios introducidos por la organización.

El clima laboral en una organización esta acoplado a:

- Autonomía individual que es el grado de responsabilidad, independencia y oportunidades para ejercer la iniciativa que las personas tienen en la organización.

- Estructura, la cantidad de normas y reglas, instrumentos técnicos, políticas, que utiliza la empresa para vigilar, monitorear, controlar y evaluar el comportamiento de su talento humano.
- Apoyo, el grado de ayuda y afabilidad que muestran los gerentes en los diferentes niveles y roles dentro de la estructura posicional hacia sus subordinados.
- Identidad, la medida en que los miembros se identifican con la organización en su conjunto y no con su grupo o campo de trabajo.
- Desempeño, es la evaluación continua de la gestión del talento humano como un elemento fundamental en la programación institucional y los resultados o metas alcanzados por una empresa.
- Facilita la creación de un compromiso, a nivel individual, colectivo, incrementando la estabilidad del sistema social, el vínculo que ayuda a mantener unida la organización al proporcionar normas adecuadas de las que debe acatar y decidir su talento humano, fortaleciendo el compromiso organizacional y el comportamiento del personal (Venegas, 2015).

El clima laboral es un componente complejo, dinámico, multidimensional, que se sustenta en las siguientes variables:

- Diseño y estructura organizacional: el tamaño de la organización, su organigrama estructural, los niveles jerárquicos, las unidades organizacionales, mapa de procesos, las funciones, las tareas.
- Medio ambiente y el entorno en general, son indicadores cuyas incidencias son percibidas por el talento humano de la organización sea de forma directa o indirecta y que tiene repercusiones en el comportamiento laboral, siendo una característica relevante en el desempeño de la empresa.
- Recursos humanos y su gestión, la gestión del talento humano se constituye en unidades ejecutoras de las políticas, normas e instrumentos de conformidad con las leyes, reglamentos, normativas, con la finalidad de lograr coherencia en la aplicación de acciones que viabilicen el clima laboral como: los niveles de comunicación interna, la resolución de conflictos, la evaluación de los puestos de trabajo, el sistema salarial, incentivos, condiciones del personal, subsistemas de

capacitación – formación que se constituyen en un conjunto de políticas y procedimientos que viabilizan una dinámica en el clima laboral u organizacional.

- Situación sociológica de cada trabajador, grupo u organización en general, definiendo aspectos como: valores, actitudes, normas, vistos a través de las percepciones que caracterizan el clima laboral.
- Comunicación organizacional interna, la comunicación interna es un componente estratégico que tienen las organizaciones para informar a su personal, y que mejoran las tomas de decisiones, se desarrollan procesos coherentes y organizados para comprender la planificación, los objetivos y metas que requiere alcanzar a corto, mediano y largo plazo la empresa (Kurt, 2014).

El rendimiento del talento humano es una Valoración continua de la gestión individual, grupal, fundamentada en la programación institucional y los resultados alcanzados en función de las actividades que desempeñan las competencias y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para estimar la valorización de las competencias del talento humano de una organización (Achille, 2014).

La evaluación del desempeño proporciona la gestión del talento humano de las empresas de información específica sobre sus puntos fuertes (fortalezas) y débiles (lo que se debe minimizar), las competencias, las relaciones con el personal que le rodea, la consecución de metas y objetivos para viabilizar incentivos al desarrollo de la organización.

La evaluación del desempeño del talento humano es un análisis objetivo que contribuye a la productividad, la eficacia, eficiencia del personal de las empresas mediante la aplicación de diferentes métodos, técnicas e instrumentos, para evaluar el nivel del capital humano en las organizaciones (Chiang y Martí, 2015).

Evaluar el desempeño del talento humano expositivo para alcanzar metas, orientar procesos de capacitación, perfeccionamiento de las competencias generales y específicas, para satisfacer necesidades e incrementar el desarrollo profesional y personal de acuerdo a los requerimientos corporativos y operativos de las empresas.

La evaluación del rendimiento también es considerado como de desempeño y consiste en identificar, medir, administrar, cumpliendo los principios de ámbito de aplicación de la evaluación, periodicidad, resultados esperados, Valoración que es un elemento central en el

sistema de gestión de talento humano, para determinar cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros objetivos.

Existen distintas herramientas para medir el rendimiento o la evaluación del desempeño del talento humano, generalmente se utiliza escalas de liker como las siguientes:

- Excelente, es aquel trabajador que supera los objetivos y metas programados
- Muy bueno, son los trabajadores que cumplen los objetivos y metas programadas
- Satisfactorio, son aquellos trabajadores que mantienen un nivel aceptable de niveles de productividad en sus puestos de trabajo y procesos que interactúa.
- Regular, es aquel trabajador que tiene resultados que son menores al mínimo aceptable de productividad
- Insuficiente, son los trabajadores que sus resultados no permiten cubrir con las expectativas y necesidades de su puesto ocupacional y de la organización (Paspuel, 2014).

La evaluación del desempeño o rendimiento del personal de una empresa se puede enfocar en el puesto que ocupa, en los procesos y procedimientos que realiza, en las competencias que aporta a la organización para contribuir, alcanzar objetivos y metas. Los efectos de la evaluación del rendimiento o desempeño del talento humano en las empresas son considerados procesos internos que están sujetos a una programación institucional y se constituye en uno de los mecanismos.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Analizar la incidencia del clima laboral en el rendimiento del talento humano de EMELNORTE – Agencia Otavalo.

4.2 Objetivos Específicos

- Determinar los factores que influyen en el clima laboral de EMELNORTE – Agencia Otavalo, con la finalidad de valorarlos.
- Establecer los niveles de rendimiento que tiene el talento humano de EMELNORTE – Agencia Otavalo para relacionarlos con el clima laboral.
- Analizar la correlación entre el clima laboral y el rendimiento del talento humano de EMELNORTE – Agencia Otavalo.

5. HIPÓTESIS

El clima laboral incide en el rendimiento del talento humano de EMELNORTE – Agencia Otavalo

5.1 Variable independiente

Clima laboral

5.2 Variable dependiente

Rendimiento del talento humano

6. METODOLOGÍA Y DELIMITACIÓN ESPACIAL

6.1 Método cualitativo y cuantitativo

Para analizar el clima laboral y el rendimiento del talento humano de EMELNORTE _ Agencia Otavalo, se aplicará el método de investigación de tipo cualitativo y cuantitativo, es decir una combinación, que permitirá establecer el diagnóstico o medición del clima

laboral a través de las dimensiones e indicadores utilizando la escala de liker (escala psicométrica de liker), sustentado en entrevistas y encuestas de datos cuantificables y determinar su incidencia e impacto en el rendimiento del personal de esta institución.

El método descriptivo correlacional permitirá analizar los datos y las características del clima laboral y el rendimiento del talento humano, con la finalidad de establecer el grado de relación o asociación entre estas dos variables. Se utilizará el diseño estadístico inferencial con el modelo de mínimos cuadrados o correlación lineal para realizar la correlación del clima laboral y el rendimiento del personal. Para establecer la interrelación que existe entre el clima laboral en el rendimiento del personal se aplicará el coeficiente de correlación de Pearson que determine la relación y la intensidad de estas dos variables.

6.2 Técnicas

6.2.1 Entrevista

La técnica de la entrevista se aplicará al gerente de EMELNORTE – Agencia Otavalo y al responsable de la Unidad de Gestión de Talento Humano, con la finalidad de obtener información respecto a las dimensiones de clima laboral y el rendimiento en el periodo 2018 que obtuvo el talento humano de esta entidad.

6.2.2 Encuesta

Se aplicará la técnica de la encuesta a los funcionarios de EMELNORTE – Agencia Otavalo, con el objetivo de determinar la percepción que tienen sobre las dimensiones del clima laboral existente en la institución y la repercusión que tiene esta variable sobre el rendimiento de sus actividades y procesos en los que interactúan.

6.2.3 Observación

La observación se utilizará para determinar la infraestructura de los ambientes físicos de trabajo, los niveles de confort que son indicadores que tienen incidencia en el clima laboral, los puestos ocupacionales y el desarrollo de los procesos en los que interactúa el talento humano.

6.3 Instrumentos

6.3.1 Guía de entrevista

Se elaborarán dos guías de entrevista estructuradas para levantar información de las dimensiones de clima laboral y rendimiento del talento humano de EMELNORTE – Agencia Otavalo, con la finalidad de obtener datos coherentes descriptivos respecto a estas dos variables.

6.3.2 Cuestionario de encuesta

Se diseñará un cuestionario para recolectar información al talento humano que labora en EMELNORTE – Agencia Otavalo, el mismo que constará de preguntas de relación múltiple y dicotómicas respecto a las dimensiones de clima laboral y rendimiento.

6.3.3 Ficha de observación

Se realizará un check list que permita levantar información en forma sistémica, ordenada y lógica de los aspectos de infraestructura física de los ambientes de trabajo, criterios de confort y desarrollo de los procesos que aplican los funcionarios de EMELNORTE – Agencia Otavalo.

6.4 Población

La población objeto de investigación son los 32 funcionarios de EMELNORTE – Agencia Otavalo.

6.5 Delimitación espacial y temporal

La investigación se efectuará en EMELNORTE – Agencia Otavalo de la ciudad del mismo nombre, provincia de Imbabura. En relación al tiempo planificado para el levantamiento de la información y la estructuración del documento final se prevé desde junio – agosto del año 2019.

7. RECURSOS

7.1 Grupos de investigación en los que se desenvuelve el trabajo de titulación

El trabajo de investigación se realizará en EMELNORTE – Agencia Otavalo, en la gerencia, unidad de talento humano y en los puestos ocupacionales del personal de esta institución.

7.2 Financiamiento

El financiamiento correspondiente a los gastos que se incurren en la investigación está a cargo de la autora del mismo.

Presupuesto

RECURSOS	COSTOS
a) Humanos:	
Autora	\$ 500,00
Asesor	\$ 0,00
SUBTOTAL	\$500,00
b) Materiales:	
Papeles	\$ 30,00
Fotocopias	\$ 30,00
Fotografías	\$ 20,00
Anillados	\$ 15,00
Empastados	\$ 60,00
Materiales de oficina	\$ 15,00
SUBTOTAL	\$ 170,00
Subtotal: a+b	\$ 670,00
15% Imprevistos:	\$ 100,50
TOTAL:	\$ 770,50

7.3 Estadías programadas en centros de investigación

La investigación requiere de estadías en EMELNORTE – Agencia Otavalo, con la finalidad de levantar la información de entrevistas y encuesta al talento humano de la misma, para lo cual se realizara una agenda de planificación que determine las actividades y los tiempos de obtención de los datos referentes a las dos variables de estudio.

8. RELEVANCIA

El clima laboral es un conjunto de acciones importantes en las organizaciones públicas y privadas, establece un marco común de referencia de la actuación del talento humano, y determina una concepción homogénea de la realidad del patrón de comportamiento de la cultura corporativa: valores compartidos, políticas, normas y normas aceptadas y practicadas que repercuten de manera directa en los niveles de desempeño o rendimiento del talento humano que tienen las organizaciones para enfrentar a la globalización y competitividad.

Para que las organizaciones tengan un funcionamiento eficiente, eficaz, competitivo, es importante que dispongan de un clima laboral óptimo en sus dimensiones: comunicación, estructura organizacional, procesos flexibles ante los cambios introducidos por la organización, generar ambientes de trabajo que satisfagan las necesidades y requerimientos de su personal para la ejecución de sus objetivos y metas, el trabajo en equipo, el trabajo colaborativo, corporativo, participativo en los diferentes procesos estratégicos generadores de valor y de apoyo en las empresas. El clima laboral es un componente directo generalmente para alcanzar niveles de rendimiento en la interacción del personal en sus puestos de trabajo en las metas individuales, colectivas e institucionales.

Con esta investigación se pretende analizar las características, dimensiones del clima laboral de EMELNORTE – Agencia Otavalo y su relación con el rendimiento del talento humano. Con la formulación de acciones y estrategias de clima laboral se pretende viabilizar óptimos rendimientos en la eficacia, eficiencia, que contribuyen al mejoramiento socioeconómico, calidad de vida del talento humano y de la institución.

La investigación se relaciona con el Plan Nacional para el Buen Vivir (2017-2021), en el Objetivo 5 “Impulsar la Productividad y Competitividad para el Crecimiento Económico Sustentable de Manera Redistributiva y Solidaria”, en la política 5.1: Generar trabajo y empleos digno y de calidad, incentivando al sector productivo para que aproveche las infraestructuras construidas y capacidades instaladas que le permita incrementar la productividad y agregación de valor para satisfacer con calidad y de manera creciente la demanda interna y desarrollar la oferta exportadora de manera estratégica.

9. PLANIFICACIÓN TEMPORAL

ACTIVIDADES SEMANAS /MESES	MES I				MES II				MES III			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Recopilación de información para la estructuración del marco teórico	■	■										
Estructuración del marco teórico		■	■									
Elaboración de los instrumentos de recolección de información primaria: guías de entrevistas y formato de encuesta			■									
Aplicación de las entrevistas y encuestas				■	■							
Análisis e interpretación de las entrevistas y encuestas					■							
Aplicación del modelo de mínimos cuadrados, correlación lineal y coeficiente de Pearson						■						
Formulación de acciones de clima laboral						■	■					
Estructuración del documento final						■	■					
Entrega del primer borrador							■	■				
Revisión final de tesis								■	■			
Elaboración de correcciones finales									■	■	■	■
Entrega de tesis											■	■

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Achille, F. (2014). *Desarrollo organizacional: enfoque integral*. México: Limusa.

Aguirre, A. (2015). *La cultura de las organizaciones*. Barcelona: Ariel.

Cantú, H. (2014). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: Mc Graw Hill.

Chiang, M., y Martí, M. (2015). *Relaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.

French, W., y Bell, C. (2014). *Desarrollo de una cultura organizacional*. México: Trillas.

Kurt, L. (2014). *Administración por procesos*. Nueva York: Harper & Row.

Organización Internacional del Trabajo . (2018). *Preparando el futuro del trabajo que queremos en las Américas a través del diálogo social*. Panamá : Trillas.

Organización Internacional del Trabajo. (2018). *Panorama laboral para America Latina y el Caribe*. Chile: Mc Graw Hill.

Paspuel, L. (2014). *El desempeño laboral* . México: Pearson.

Pozo, A. (2017). *Análisis y medición del clima laboral y propuestas de mejora en la Unidad Educativa Particular Bilingüe Martim Cereré*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo . (2017-2021). *Plan Nacional de Desarrollo*. Quito.

Suasnavas, M. (2018). *Evaluación del Clima Organizacional en la empresa Metálicas Eléctricas Macías y Parra, Metalectri Cía Ltda.*2018. Quito: Universidad Central del Ecuador.

Venegas, G. (2015). *Enfoque integrador para aumentar la productividad*. México: Trillas.

ANEXO 3. Formato instrumentos de investigación

ENTREVISTA AL PRESIDENTE EJECUTIVO DE EMELNORTE S.A

Objetivo. Analizar las políticas de clima laboral y su contexto en la empresa.

1. ¿La empresa realiza el acondicionamiento de las áreas físicas de los puestos de trabajo?

.....
.....

2. ¿Se estimula el trabajo en equipo en la empresa?

.....
.....

3. ¿Existe el reconocimiento individual y colectivo cuando se alcanzan las metas del Plan Operativo Anual?

.....
.....

4. ¿La empresa impulsa el desarrollo profesional, perfeccionamiento y capacitación?

.....
.....

5. ¿Tiene información actualizada sobre el grado de satisfacción del talento humano?

.....
.....

6. ¿Dispone de información actualizada sobre los acontecimientos del cumplimiento de las funciones y procesos del personal?

.....
.....

7. ¿Realiza sesiones de trabajo con los equipos técnicos de la empresa?

.....
.....

8. ¿La comunicación con el personal es positiva?

.....
.....

9. ¿Cómo considera usted que está actualmente el clima laboral en la empresa?

.....
.....

10. ¿Qué propuestas formularía para fortalecer, mejorar el clima laboral en la empresa?

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ENTREVISTA AL DIRECTOR DE TALENTO HUMANO DE EMELNORTE S.A

Objetivo. Identificar las políticas, procesos, realizados en torno al clima laboral por la Unidad de Gestión del Talento Humano de la empresa.

1. ¿Se efectúa el levantamiento de los perfiles de los puestos de trabajo?

.....
.....

2. ¿Realiza la valoración de los puestos de trabajo?

.....
.....

3. ¿Aplica programas de capacitación y perfeccionamiento para el talento humano?

.....
.....

4. ¿Mide el nivel de satisfacción que tiene el talento humano?

.....
.....

5. ¿Dispone de políticas de ascensos con el objetivo de promover a las o los trabajadores para que ocupen puestos de otro nivel o vacantes?

.....
.....

6. ¿Se genera políticas de estabilidad laboral?

.....
.....

7. ¿Se dota de los equipos de protección personal y otros que tiene relación con la generación de ambientes óptimos de trabajo?

.....
.....

8. ¿Qué acciones se realizan de bienestar social en el personal?

.....
.....

9. ¿Realiza la evaluación del desempeño en base a políticas, normas e instrumentos metodológicos al talento humano?

.....
.....

10. ¿Cuáles son las políticas con los efectos de la evaluación del desempeño?

.....
.....

11. ¿Se realiza programaciones de integración del personal recreativo, deportivo, social, cultural?

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DE EMELNORTE S.A – AGENCIA
OTAVALO**

Objetivo. Identificar las percepciones o interpretaciones que tienen los funcionarios y trabajadores de EMELNORTE S.A – Agencia Otavalo sobre las dimensiones del clima laboral existente.

Datos generales:

Área:

Cargo:.....

Nivel de instrucción:.....

Género:.....

Preguntas:

1. Ambiente físico

1.1 ¿El área donde realiza sus funciones y procesos es?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

1.2 ¿Está de acuerdo con las condiciones físicas (iluminación, temperatura, ventilación) de su trabajo?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

1.3 ¿La empresa le dota de los equipos y materiales de manera oportuna?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

1.4 ¿Su puesto de trabajo tiene las condiciones ergonómicas para desarrollar sus funciones?

- Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

2. Administrativo

2.1 ¿Tiene conocimiento de la misión, visión, valores y principios de la institución?

- Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

2.2 ¿Tiene conocimiento sobre la estructura organizativa de la empresa?

- Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

2.3 ¿Le han dado a conocer el Reglamento Interno de Trabajo?

- Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

2.4 ¿Dispone en forma documentada las funciones de su puesto de trabajo?

- Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

2.5 ¿La distribución de sus actividades tiene generalmente sobre carga de trabajo?

- Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

2.6 ¿Tiene el tiempo suficiente para ejecutar sus actividades en su puesto de trabajo?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

2.7 ¿La evaluación del desempeño considera usted que es?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

3. Componente organizacional

3.1 ¿Se fomenta el trabajo en equipo?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

3.2 ¿Tiene apoyo de sus compañeros tiene sobre carga de trabajo?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

3.3 ¿La comunicación entre sus compañeros es oportuna?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

3.4 ¿La empresa le garantiza la estabilidad laboral?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

3.5 ¿La empresa cuenta con planes y acciones destinados a mejorar las condiciones de su trabajo?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

4. Ambiente social

4.1 ¿Considera usted que existe solidaridad en sus compañeros de trabajo?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

4.2 ¿Sus jefes inmediatos reconocen los esfuerzos que usted realiza para el cumplimiento de sus procesos y funciones en su puesto de trabajo?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

4.3 ¿La empresa ejecuta eventos deportivos y sociales, como una manera de integrar a su personal?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

4.4 ¿Participa en las actividades deportivas, recreacionales, culturales y otras que realiza la empresa?

Totalmente de acuerdo ()

De acuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

5. Comportamientos personales

5.1 ¿La empresa realiza acciones que impulsan a la capacitación, perfeccionamiento profesional?

- Totalmente de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Totalmente en desacuerdo ()

5.2 ¿En la empresa se promueve el ascenso o la reubicación en otros cargos ocupacionales?

- Totalmente de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Totalmente en desacuerdo ()

5.3 ¿Su puesto de trabajo le permite desarrollar sus competencias y capacidades profesionales?

- Totalmente de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- En desacuerdo ()
- Totalmente en desacuerdo ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

LISTA DE CHEQUEO (CHECK LIST)

Objetivo. Determinar los aspectos relevantes de la infraestructura de los ambientes físicos en los puestos de trabajo.

Factores	Cumplimiento	
	Si	No
1. Ambiente físico		
1.1 El área física de los puestos ocupacionales reúne las condiciones para un adecuado funcionamiento		
1.2 Las condiciones de iluminación, temperatura y ventilación tiene parámetros adecuados		
1.3 Dotación de equipos y materiales en los puestos de trabajo de manera oportuna		
1.4 Los escritorios y sillas del personal en los puestos ocupacionales cumplen con condiciones ergonómicas.		
2. Administrativa		
2.1 La empresa cuenta con la documentación de la misión, visión de la institución		
2.2 Dispone la empresa del organigrama estructural		
2.3 Cuenta la empresa con el reglamento interno de trabajo		
2.4 Tiene documentación de las funciones por puesto de trabajo		

ANEXO 4. Certificados de la empresa.

**CERTIFICADO DE ENTREGA DE LAS EVALUACIONES LOS 32
TRABAJADORES DE EMELNORTE S.A – AGENCIA OTAVALO**



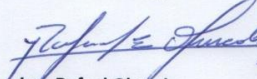
CERTIFICACION

A petición verbal de la interesada SILVIA CRISTINA BEDON BEDÓN, con cédula de identidad No. 1001742574, tengo a bien certificar que se entregó la documentación relacionada al FORMULARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO de 32 colaboradores de la Agencia Otavalo de la Empresa Eléctrica Regional Norte EMELNORTE S.A., los mismos que se encuentran en custodia por ser documentos internos en la Jefatura de Personal de la Dirección de Talento Humano.

Información que fue analizada en base al Sistema de Evaluación de Desempeño de EMELNORTE, aprobado por el Directorio de la Empresa en el año 2002.

Además, me permito informar que se prestó toda la colaboración de los altos funcionarios y colaboradores de EMELNORTE para realizar esta investigación referente a la incidencia del clima laboral en el rendimiento del talento humano de la Agencia Otavalo.

Atentamente,


Ing. Rafael Olmedo
JEFE DE PERSONAL

