



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Maestría en Gestión del Talento Humano

**“Evaluación del Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño Laboral del
Recurso Humano en la Empresa Telconet Latam Sucursal Loja”**

**Trabajo de Titulación previo a la obtención
del título de Magister en Gestión del
Talento Humano**

AUTOR:

Ing. Ángel Ariel Orellana Acaro

DIRECTOR:

Eco. Ángel Dionicio Aguilar Chamba. Mgs

Loja - Ecuador

2024

Certificación



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

**Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF**

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **AGUILAR CHAMBA ANGEL DIONICIO**, director del Trabajo de Titulación denominado "**EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL RECURSO HUMANO EN LA EMPRESA TELCONET LATAM SUCURSAL LOJA**", perteneciente al estudiante **ANGEL ARIEL ORELLANA ACARO**, con cédula de identidad N° **1900688829**.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Titulación**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Titulación**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Titulación del mencionado estudiante.

Loja, 19 de Agosto de 2024

ANGEL
DIONICIO
AGUILAR
CHAMBA

Firmado digitalmente
por ANGEL DIONICIO
AGUILAR CHAMBA
Fecha: 2024.08.19
09:50:44 -05'00'

F) _____
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-002903

1/1
Educamos para Transformar

Autoría

Yo, **Ángel Ariel Orellana Acaro**, declaro ser autor del presente Trabajo de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cedula de identidad: 1900688829

Fecha: 12 de noviembre de 2024.

Correo electrónico: angel.orellana@unl.edu.ec

Teléfono: 0981752693

Carta de autorización por parte del autor, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Titulación.

Yo, **Ángel Ariel Orellana Acaro**, declaro ser autor del Trabajo de Titulación denominado: **Evaluación del Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Recurso Humano en la Empresa Telconet Latam Sucursal Loja**, como requisito para optar por el título de **Magister en Gestión del Talento Humano**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, suscribo, en la ciudad de Loja, a los doce días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro.

Firma:

Cedula de identidad: 1900688829

Dirección: Belisario Moreno y Taquil

Correo electrónico: angel.orellana@unl.edu.ec

Teléfono: 0981752693

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director del Trabajo de Titulación: Mg. Eco. Ángel Dionicio Aguilar Chamba.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a la perseverancia, disciplina y dedicación que me han acompañado a lo largo de esta etapa. Este esfuerzo es un reflejo del compromiso asumido con mi formación profesional y con cada meta trazada, así como de mi voluntad para afrontar desafíos y convertirlos en oportunidades de aprendizaje y superación. A través de este proyecto, reafirmo mi convicción de que el conocimiento y la preparación son la base para contribuir a la sociedad y para alcanzar mis objetivos profesionales. Esta obra es, en definitiva, un testimonio de mis logros y de mi compromiso con el camino que he elegido seguir

Ángel Ariel Orellana Acaro

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento, primeramente, a Dios, por ser mi guía, fortaleza y fuente constante de inspiración, quien me ha dado la capacidad y el coraje para llegar hasta aquí. A mis padres, cuya dedicación y sacrificio, tanto moral como económico, han sido fundamentales para cumplir este sueño; su apoyo ha sido una motivación constante en cada paso de este proceso. A mi familia en general, por estar siempre a mi lado y brindarme su cariño y ánimo incondicional.

Agradezco también a mi director de Trabajo de Titulación Mg. Eco. Ángel Aguilar, por su invaluable asesoría, paciencia y apoyo durante la elaboración de este trabajo, guiándome con dedicación y compromiso en cada etapa del proceso. Extiendo mi gratitud a la Mg. Ing. Gretty Salinas, docente de la carrera de Administración de Empresas, por su apoyo incondicional, que ha sido crucial en el desarrollo de mi formación profesional.

Finalmente, agradezco a mis amigos, quienes con su compañía y palabras de aliento han sido una fuente de energía y motivación en los momentos más desafiantes. A todos ustedes, mi sincero y eterno agradecimiento.

Ángel Ariel Orellana Acaro

Índice de contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xiii
Índice de anexos	xv
1. Título	16
2. Resumen	17
Abstract	18
3. Introducción	19
4. Marco Teórico	20
4.1. Teoría de la Gestión del Talento Humano	20
4.2. Importancia del Talento Humano	20
4.3. Teoría del Clima Organizacional	21
4.4. Clima Organizacional como constructo	21
4.5. Teorías del Clima Laboral	21

4.5.1.	<i>Teoría de Litwin y Stringer</i>	21
4.5.2.	<i>Teoría de Schneider y Bartlett</i>	22
4.5.3.	<i>Teoría de Halpin y Crofts</i>	22
4.5.4.	<i>Teoría de Bowers y Taylor</i>	23
4.5.5.	<i>Teoría de Likert</i>	23
4.6.	Evaluación del clima organizacional	24
4.6.1.	<i>Fundamentos Metodológicos</i>	24
4.6.2.	<i>El objeto de la evaluación</i>	24
4.6.3.	<i>Enfoque metodológico para la evaluación del clima organizacional</i>	24
4.6.4.	<i>Factores que influyen en el clima organizacional</i>	25
4.6.5.	<i>Tipos de clima organizacional</i>	26
4.7.	Clima laboral	27
4.7.1.	<i>Importancia del Clima Laboral</i>	28
4.7.2.	<i>Instrumentos de medición del clima laboral</i>	28
4.8.	Evaluación del desempeño	29
4.8.1.	<i>¿Qué es la evaluación del desempeño?</i>	29
4.8.2.	<i>Objetivos de la evaluación del desempeño</i>	29
4.8.3.	<i>Beneficios de la evaluación de desempeño</i>	30
4.8.4.	<i>Métodos tradicionales de evaluación del desempeño</i>	31
5.	Metodología	34
5.1.	Metodología General	34

5.1.1.	<i>Localización y Características del Área de Estudio</i>	34
5.1.2.	<i>Método de Estudio</i>	36
5.1.3.	<i>Población y Muestra</i>	37
5.2.	Metodología Específica	37
5.2.1.	<i>Procedimientos y Técnicas de Recolección de Datos</i>	37
5.2.2.	<i>Instrumentos y Equipos</i>	38
5.2.3.	<i>Tratamiento, Análisis y Presentación de Datos</i>	38
6.	Resultados	40
6.1.	Objetivos Específicos	40
6.2.	Metodología aplicada	41
6.3.	Características demográficas	42
6.4.	Resultados de la evaluación del clima laboral	43
6.5.	Tabla de Regresión Lineal	79
6.6.	Cuadro de Incidencia de las variables	80
6.7.	Tabla de Análisis de Varianza ANOVA	81
6.8.	Cuadro de coeficientes de las Dimensiones	84
6.9.	Diagrama de Dispersión	87
7.	Discusión	89
8.	Conclusiones	92
9.	Recomendaciones	93
10.	Bibliografía	94

11.	Anexos	96
11.1.	Certificación del Abstract	96
11.2.	Encuesta para evaluar el Clima Laboral.....	97
11.3.	Encuesta para la Evaluación del Desempeño.....	98

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución por departamentos	42
Tabla 2. Distribución por género.....	43
Tabla 3. Distribución por edad	43
Tabla 4. Materiales y recursos.....	43
Tabla 5. Condiciones de Trabajo	44
Tabla 6. Políticas de salud y seguridad	45
Tabla 7. Trabajo en equipo	47
Tabla 8. Respeto y ética	48
Tabla 9. Colaboración entre departamentos	49
Tabla 10. Jefe inmediato	50
Tabla 11. Comunicación interna.....	52
Tabla 12. Retroalimentación	53
Tabla 13. Comunicación sobre resultados.....	54
Tabla 14. Organización de equipos	56
Tabla 15. Trabajo entre departamentos	57
Tabla 16. Funciones definidas claramente	58
Tabla 17. Desarrollo profesional	60
Tabla 18. Apoyo al desarrollo profesional	61
Tabla 19. Formación recibida.....	62
Tabla 20. Retribución económica.....	64
Tabla 21. Criterios de evaluación.....	65
Tabla 22. Promociones internas	66
Tabla 23. Información sobre vacantes.....	67
Tabla 24. Permanecer en la organización.....	69

Tabla 25. Opiniones	70
Tabla 26. Trabajo que realiza	71
Tabla 27. Grado de estrés	73
Tabla 28. Disposición de espacios	74
Tabla 29. Jornada de trabajo.....	75
Tabla 30. Posturas incómodas	76
Tabla 31. Discriminación	77
Tabla 32. Regresión Lineal	79
Tabla 33. Análisis de Varianza ANOVA	81
Tabla 34. Coeficientes Dimensiones	84

Índice de figuras

Figura 1. Mapa de la Republica del Ecuador.....	34
Figura 2. Mapa de la Provincia de Loja.....	34
Figura 3. Mapa de la Parroquia El Valle del Cantón Loja	35
Figura 4. Empresa Telconet Latam Sucursal Loja	35
Figura 5. Materiales y recursos.....	44
Figura 6. Condiciones de Trabajo	45
Figura 7. Políticas de salud y seguridad	46
Figura 8. Dimensión Condiciones de Trabajo	46
Figura 9. Trabajo en equipo	47
Figura 10. Respeto y ética.....	48
Figura 11. Colaboración entre departamentos	49
Figura 12. Jefe inmediato.....	50
Figura 13. Dimensión Relaciones interpersonales.....	51
Figura 14. Comunicación interna.....	52
Figura 15. Retroalimentación	53
Figura 16. Comunicación sobre resultados.....	54
Figura 17. Dimensión Comunicación interna	55
Figura 18. Organización de equipos	56
Figura. 19. Trabajo entre departamentos	57
Figura 20. Funciones definidas claramente	58
Figura 21. Dimensión Estructura Organizacional.....	59
Figura 22. Desarrollo profesional	60
Figura 23. Apoyo al desarrollo profesional	61
Figura 24. Formación recibida.....	62

Figura 25. Formación profesional.....	63
Figura 26. Retribución económica.....	64
Figura 27. Criterios de evaluación.....	65
Figura 28. Promociones internas	66
Figura 29. Información sobre vacantes.....	67
Figura 30. Dimensión Reconocimiento y promoción.....	68
Figura 31. Permanecer en la organización.....	69
Figura 32. Opiniones.....	70
Figura 33. Trabajo que realiza	71
Figura 34. Dimensión Motivación y satisfacción	72
Figura 35. Grado de estrés	73
Figura 36. Disposición de espacios.....	74
Figura 37. Jornada de trabajo.....	75
Figura 38. Posturas incómodas	76
Figura 39. Discriminación	77
Figura 40. Dimensión Psicosocial	78
Figura 41. Incidencia del Clima Laboral en el Desempeño Laboral	80
Figura 42. Diagrama de dispersión.....	87

Índice de anexos

Anexo 1. Certificado Traducción Abstract	96
Anexo 2. Encuesta Clima Laboral	97
Anexo 3. Encuesta Evaluación de Desempeño.....	99

1. Título

"Evaluación del Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Recurso Humano en la Empresa Telconet Latam Sucursal Loja"

2. Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal evaluar el clima laboral y su incidencia en el desempeño del talento humano en la empresa Telconet Latam Sucursal Loja. Para ello, se analizaron los principales indicadores del clima laboral, se determinó el nivel de desempeño laboral de los empleados y se exploró la relación entre ambos factores.

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo-cualitativo, utilizando un diseño censal mediante la aplicación de encuestas a todos los empleados de la empresa. Se utilizaron diferentes dimensiones como condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, comunicación interna, estructura organizacional, formación profesional, reconocimiento y promoción, motivación y satisfacción, y la dimensión psicosocial.

Los resultados obtenidos revelaron que existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral. Las condiciones de trabajo y la comunicación interna fueron identificadas como factores clave que influyen positivamente en el rendimiento de los empleados. En base a estos hallazgos, se proponen una serie de recomendaciones dirigidas a mejorar el clima laboral y, consecuentemente, potenciar el desempeño del personal.

Palabras claves: Evaluación Organizacional; Ambiente de Trabajo; Bienestar Laboral.

Abstract

The main objective of this research work is to evaluate the work environment and its impact on the performance of human talent in the company Telconet Latam Loja Branch. To do this, the main indicators of the work environment were analyzed, the level of employees' work performance was determined and the relationship between both factors was explored.

The research was carried out under a quantitative-qualitative approach, using a census design by applying surveys to all employees of the company. Different dimensions were used such as working conditions, interpersonal relationships, internal communication, organizational structure, professional training, recognition and promotion, motivation and satisfaction, and the psychosocial dimension.

The results obtained revealed that there is a significant relationship between the work environment and job performance. Working conditions and internal communication were identified as key factors that positively influence employee performance. Based on these findings, a series of recommendations are proposed aimed at improving the work environment and, consequently, enhancing staff performance.

Keywords: Organizational Evaluation; Work Environment; Labor Wellbeing.

3. Introducción

El clima laboral es un factor determinante en el desempeño del recurso humano dentro de una organización; ya que influye directamente en su motivación, satisfacción y productividad. En el entorno competitivo actual, las empresas deben enfocarse en crear un ambiente de trabajo positivo que fomente el bienestar de sus empleados, lo cual se traduce en un mejor rendimiento y en el logro de los objetivos organizacionales.

La empresa Telconet Latam Sucursal Loja no es ajena a esta realidad. A pesar de ser una empresa líder en su sector, enfrenta desafíos relacionados con la gestión del talento humano y la optimización del clima laboral. En este contexto, resulta imperativo evaluar el estado actual del clima laboral en la organización y su impacto en el desempeño de los empleados.

Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal evaluar el clima laboral en Telconet Latam Sucursal Loja y su incidencia en el desempeño del recurso humano. A través de un análisis detallado de los indicadores clave del clima laboral y la medición del rendimiento de los empleados, se busca identificar las áreas que requieren mejora y proponer estrategias que contribuyan al desarrollo de un entorno laboral más favorable.

La relevancia de este estudio radica en la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo dentro de Telconet Latam, lo que no sólo beneficiará a los empleados, sino que también impulsará la eficiencia y competitividad de la empresa en el mercado. La investigación se fundamenta en un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas como principal herramienta de recolección de datos, lo que permitirá obtener una visión integral de la situación actual y formular recomendaciones concretas para el futuro.

4. Marco Teórico

4.1. Teoría de la Gestión del Talento Humano

A lo largo del tiempo, la globalización y los avances tecnológicos han transformado los conceptos sobre las organizaciones, su personal, las tareas y los resultados logrados, motivando a las empresas a mejorar la gestión del talento humano. Antes, la "administración de personal" se centraba en el cumplimiento estricto de normas para lograr productividad rápida. Hoy, la "gestión del talento humano" implica reclutar, seleccionar y capacitar adecuadamente al personal, creando condiciones laborales seguras y saludables. Según (Weyne Mondy y Martocchio, 2016) la administración de recursos humanos se define como la utilización de personas para alcanzar objetivos organizacionales.

4.2. Importancia del Talento Humano

En su investigación sobre el talento humano, (Alles, 2016) señala que “para el desempeño de un puesto de trabajo se requerirá una cierta cantidad de conocimientos y competencias” (p. 57). Es esencial gestionar eficientemente estos conocimientos y competencias, junto con la motivación y el compromiso del colaborador en sus tareas. Las empresas modernas valoran la gestión del personal, reconociendo que la contratación debe basarse no solo en la experiencia laboral, sino también en la capacidad de formar un equipo calificado y comprometido con las metas organizacionales.

Cuestas (2016) afirma que "el aumento de la productividad del trabajo y de la satisfacción laboral asociada a las condiciones de trabajo es objetivo inmediato fundamental de la gestión de recursos humanos" (p. 5). La correcta gestión del talento humano asegura que los empleados realicen sus labores exitosamente, fomenta el sentido de permanencia y reduce la rotación de personal, reconociendo y desarrollando las habilidades de los empleados.

4.3. Teoría del Clima Organizacional

El concepto de clima organizacional según, (Parra et al., 2021) abarca un conjunto de características que definen una organización y la distinguen de otras. Estas particularidades tienden a ser estables con el tiempo y ejercen una influencia significativa en cómo se comportan individualmente las personas dentro de ella.

4.4. Clima Organizacional como constructo

(García Rubiano et al., 2020) en su libro “Clima Organizacional: Teoría y práctica” menciona que según un artículo publicado a finales de la década de los 30, el clima organizacional es definido como un sentido de atmósfera o contexto social que abarca un grupo de personas y los efectos psicológicos en los miembros que lo conforman. Años más tarde, es implementado el término como hoy lo conocemos, clima organizacional.

Se utiliza el término “clima” para hacer referencia al ambiente, la atmósfera o la situación del entorno del cual está rodeado una persona. Así mismo, refiere a las condiciones físicas, sociales, económicas de un lugar.

En conclusión, el clima organizacional como constructo alude a las experiencias en el trabajo de cada una de las personas que conforman una organización, teniendo en cuenta la situación del ambiente laboral al que pertenece.

4.5. Teorías del Clima Laboral

4.5.1. Teoría de Litwin y Stringer

(Brunet, 2016) describe que, según Litwin y Stringer, seis dimensiones permiten medir la percepción de los empleados:

La satisfacción laboral está influenciada por varios factores clave, como la estructura, que se refiere a la percepción de responsabilidades establecidas por leyes y políticas; la

responsabilidad individual, que implica una sensación de control y autonomía en el trabajo; la remuneración, relacionada con la percepción de una compensación justa por el trabajo realizado; los riesgos y la toma de decisiones, que involucran la evaluación del desafío y riesgo en el trabajo; el apoyo, que se manifiesta en el sentimiento de respaldo y compañerismo entre empleados; y la tolerancia y conflicto, que se refleja en la confianza en el ambiente empresarial y la gestión de opiniones diversas.

4.5.2. Teoría de Schneider y Bartlett

Según Brunet (2011), Schneider y Bartlett diseñaron un cuestionario de 80 preguntas para evaluar el clima organizacional basado en seis dimensiones:

El ambiente laboral se configura a partir de varios elementos esenciales, como el apoyo patronal, que refleja la atención de los jefes hacia el progreso de los empleados; la estructura, que incluye la presión para cumplir presupuestos y atraer clientes; la implicación con los nuevos empleados, que abarca la selección y formación de estos; los conflictos interagencias, que presentan desafíos a la autoridad de los administradores; la autonomía de los empleados, que se manifiesta en la libertad para realizar actividades; y el grado de satisfacción general, que expresa el sentimiento predominante en la empresa.

4.5.3. Teoría de Halpin y Crofts

La Teoría de Halpin y Crofts, propuesta en 1963, examina cómo las percepciones del clima organizacional afectan el desempeño laboral. Según (Olsso y Hauge, 2021), esta teoría identifica dimensiones esenciales como la estructura, la responsabilidad y el apoyo, que influyen en la satisfacción y motivación de los empleados. Como indican los autores, "la teoría de Halpin y Crofts destaca que el clima organizacional puede mejorar la satisfacción y el rendimiento al influir en las percepciones de los empleados sobre su entorno de trabajo"

4.5.4. Teoría de Bowers y Taylor

Según (Brunet, 2016), Bowers y Taylor desarrollaron un modelo para evaluar el clima organizacional a través de cinco dimensiones clave. Estas dimensiones incluyen: la apertura a los cambios tecnológicos, que se refiere a la capacidad de la empresa para adaptarse e incorporar nuevas tecnologías; la gestión efectiva de los recursos humanos, que abarca la habilidad para gestionar y desarrollar al personal de manera adecuada; una comunicación clara y fluida, esencial para garantizar que la información circule eficazmente dentro de la organización; una sólida motivación del personal, que se relaciona con el grado de compromiso y entusiasmo de los empleados; y una toma de decisiones bien fundamentada, que implica realizar elecciones informadas y estratégicas. Estos pilares son fundamentales para lograr el éxito organizacional, ya que cada uno contribuye a crear un entorno de trabajo positivo y eficiente.

4.5.5. Teoría de Likert

La teoría de Likert, como explican (Cuadrado y Rivera, 2021), aborda el clima organizacional desde una perspectiva dinámica, enfatizando la influencia del ambiente laboral en el desempeño y satisfacción de los empleados. Likert sostiene que un entorno participativo, donde los empleados se sienten incluidos en el proceso de toma de decisiones, mejora la efectividad a nivel tanto individual como organizacional. Este enfoque se basa en la premisa de que la conducta de los líderes y las percepciones de los empleados son cruciales para el rendimiento general de la organización.

(Rambay et al., 2017) amplían esta teoría identificando tres tipos de variables. Las variables causales o independientes, tales como la dirección organizacional, estructura, administración, decisiones, competencia y actitudes, afectan directamente las variables intermedias, que incluyen procesos internos como la motivación, el rendimiento, la

comunicación y la toma de decisiones. La interacción entre estas variables intermedias se refleja en las variables finales, que evalúan los resultados en términos de productividad, ganancias y pérdidas. Este modelo destaca la importancia de comprender cómo las distintas dimensiones del clima organizacional interactúan y afectan los resultados finales de la organización.

4.6. Evaluación del clima organizacional

4.6.1. Fundamentos Metodológicos

La evaluación se define como un procedimiento que abarca diversas actividades de medición, observación, descripción y análisis, mediante las cuales se determina el estado o condición de un objeto de estudio. Tiene dos objetivos principales: primero, entender el estado actual de algo; segundo, basándose en la información obtenida, tomar decisiones necesarias para mantener o modificar dicho estado (García Rubiano et al., 2020).

4.6.2. El objeto de la evaluación

Para evaluar el clima organizacional, es importante que el evaluador tenga una comprensión teórica clara del tema y defina las dimensiones que serán parte del proceso de evaluación. Este proceso se divide en dos etapas: la definición conceptual y la definición operacional de cada dimensión (García Rubiano et al., 2020).

4.6.3. Enfoque metodológico para la evaluación del clima organizacional

Se debe tener en cuenta que en la investigación existen tres grandes enfoques: (a) el cuantitativo, que tiene como base la recolección y análisis de datos numéricos para medir y estimar magnitudes de los fenómenos que son objeto de investigación; (b) el cualitativo, focalizado en la producción y análisis de datos observacionales o narrativos que describen las vivencias y puntos de vista de personas; y (c) el mixto, en el cual se mezclan los dos enfoques anteriores (García Rubiano et al., 2020).

En el estudio del clima organizacional ha predominado el enfoque cuantitativo debido a que este tipo de abordaje facilita el análisis de las relaciones del clima con otras variables organizacionales clave, como el compromiso organizacional, la satisfacción laboral o el desempeño.

La evaluación cuantitativa del clima organizacional se lleva a cabo mediante la construcción y validación de cuestionarios identificando las dimensiones que harán parte de la evaluación.

4.6.3.1. Características de las dimensiones. Las dimensiones deben ser pertinentes al problema de investigación y en un número suficiente para permitir una comprensión completa, incluyendo aspectos como toma de decisiones, claridad organizacional, liderazgo, interacción social, motivación institucional, sistema de recompensas e incentivos, apertura organizacional y supervisión. Además, deben ser mutuamente excluyentes e independientes, de modo que los indicadores de una dimensión no pertenezcan a otra.

4.6.4. Factores que influyen en el clima organizacional

4.6.4.1. Estructura. La forma en que cada persona percibe la autoridad, la estructura organizacional, los niveles jerárquicos, las políticas, las normas y las relaciones entre las diferentes áreas dentro de una organización (Antequera Amaris et al., 2021).

4.6.4.2. Liderazgo. La relevancia de la comunicación entre líderes y subordinados para fijar los objetivos de la empresa (Jiménez et al., 2020).

4.6.4.2. Objetivos. Definir metas generará un equipo con alta motivación y espíritu competitivo; no obstante, es crucial que dichos objetivos sean factibles y realistas (Antequera Amaris et al., 2021).

4.6.4.3. Motivación. Es un factor crucial en los entornos laborales, ya que influye en la identificación de las tareas que los trabajadores llevan a cabo con mayor dedicación, lo que a su vez impacta en la eficacia y los logros de la empresa (García et al., 2021).

4.6.4.4. Comunicación. Es la forma en que se lleva a cabo la comunicación en la empresa y la manera en que se practica (Jiménez et al., 2020).

4.6.4.5. Relaciones. Se trata de la capacidad de un grupo de personas dentro de la institución para percibir un entorno laboral agradable, caracterizado por buenas relaciones entre compañeros, colaboradores y superiores (Arévalo et al., 2021).

4.6.4.6. Control. Realizar funciones de gestión resulta fundamental para alcanzar los objetivos y cumplir con los indicadores establecidos; sin embargo, estas responsabilidades no deben restringir las acciones individuales (Antequera Amaris et al., 2021).

4.6.5. Tipos de clima organizacional

4.6.5.1. Clima organizacional autoritario. (Amaya, 2019) En su artículo científico define al clima organizacional autoritario como la falta de confianza de la dirección hacia sus empleados se refleja en una comunicación basada en instrucciones precisas, lo que crea un ambiente de temor, castigo y amenazas, con algunas recompensas esporádicas. Esta dinámica laboral no favorece la realización adecuada de las funciones, ya que los empleados actúan siempre con aprensión, lo que a veces lleva a la insatisfacción y al incumplimiento de los compromisos organizacionales.

4.6.5.2. Clima organizacional participativo. En un entorno organizacional caracterizado por un liderazgo participativo, la dirección demuestra confianza en sus empleados. Aunque las políticas y decisiones se originan en la cúpula, se otorga cierto margen a los subordinados para tomar decisiones específicas en niveles inferiores. La comunicación fluye en sentido descendente, y se emplean recompensas, castigos ocasionales y otras formas

de motivación para estimular a los trabajadores, satisfaciendo así sus necesidades de reconocimiento y autoestima (Amaya, 2019).

4.6.5.3. Clima organizacional consultivo. Según, (Amaya, 2019). La dirección confía en su personal, permitiendo que las decisiones se tomen tanto en la cúspide como en niveles inferiores. Se emplean incentivos y consecuencias eventuales para motivar a los empleados, al tiempo que se atienden sus necesidades de reconocimiento y valoración. Además, se fomenta una interacción bidireccional entre ambas partes.

4.7. Clima laboral

Hoy en día las empresas, tanto públicas como privadas, enfrentan grandes desafíos, a consecuencia de la globalización el avance tecnológico, los grandes cambios socio-ambientales, etc. Para adaptarse más fácilmente a dichos cambios, es muy importante que en las empresas exista un buen clima laboral, porque esto genera mayor confianza y compromiso en los colaboradores e impacta positivamente en la productividad, por lo tanto, las empresas deben tener como parte de su desarrollo estratégico, generar las condiciones necesarias para que en ella se respire un buen clima laboral u organizacional (Diaz Morales, 2021).

El clima laboral de una empresa está relacionado con la satisfacción laboral. Esto se debe a que, si los trabajadores poseen o la empresa les brinda ciertas condiciones favorables, tales como condiciones de trabajo, retribución, supervisión, incentivos, seguridad en el puesto, oportunidades de progreso, entre otros; esto permitirá que los trabajadores desempeñen mejor sus funciones, que estén motivados y por ende se desarrollará un clima laboral positivo o favorable. Sin embargo, muchas empresas dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus administrativos y operativos por igual (Hualcas Aguirre, 2021).

4.7.1. Importancia del Clima Laboral

(Uribe Prado, 2015) nos indica que la importancia del clima organizacional radica en su efecto que tiene en los trabajadores, en su conducta y su desempeño en las organizaciones

(Benítez, 2021) se puede decir que un clima laboral saludable implica asegurar que todos los empleados se sientan valorados dentro de la organización, lo que genera un compromiso sólido y positivo, esto implica.

Para mejorar el ambiente laboral y promover la satisfacción de los empleados, es fundamental abordar varios aspectos clave. Esto incluye la eliminación de obstáculos percibidos por los empleados, la mejora de la comunicación dentro de la organización, la oferta de incentivos para promover comportamientos positivos, el fomento del apoyo mutuo entre colegas, la construcción de una identidad colectiva sólida y la creación de un ambiente de trabajo agradable que promueva la satisfacción laboral y el bienestar general de los trabajadores.

4.7.2. Instrumentos de medición del clima laboral

4.7.2.1. Encuestas. Es una herramienta utilizada para evaluar la percepción de los empleados, ya sea positiva o negativa, con respecto a las condiciones en la institución que afectan su desempeño laboral, su propósito es identificar problemas, posibles conflictos internos y preocupaciones, con el fin de proponer acciones específicas para abordar estas cuestiones, por lo tanto, es importante formular la encuesta de manera adecuada y administrarla de manera anónima, debe ser fácil de interpretar, con instrucciones claras para el registro de respuesta (Díaz Morales, 2021).

4.7.2.1. Sesiones de Focus Group. Son reuniones con grupos de empleados, dirigidas por un experto, en las que se abordan varios temas relacionados con el clima organizacional, los participantes se sienten cómodos para expresar sus opiniones sobre estos temas, y la

interpretación del experto es crucial para comprender las respuestas y comportamientos de los participantes (Díaz Morales, 2021).

4.7.2.2. Buzones de opinión y sugerencias. Son otra forma anónima de recopilar puntos de vista de los empleados, es fundamental que los empleados perciban que la organización efectivamente hace seguimiento a sus comentarios (Díaz Morales, 2021).

4.8. Evaluación del desempeño

4.8.1. ¿Qué es la evaluación del desempeño?

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático para evaluar el rendimiento y el potencial de desarrollo de los empleados en una organización. Se utiliza una variedad de procedimientos para este fin, como la evaluación de méritos o los informes de avance. Este concepto es dinámico, ya que las organizaciones evalúan continuamente a sus empleados de diversas maneras. Además de ser una herramienta esencial de administración, la evaluación del desempeño permite detectar problemas en la supervisión del personal, la integración del empleado y la motivación, así como identificar y desarrollar políticas de recursos humanos acordes con las necesidades organizacionales. (Chiavenato, 2023).

4.8.2. Objetivos de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos en una organización. (Chiavenato, 2023), sus objetivos intermedios incluyen la adecuación al puesto, capacitación, promoción, incentivos salariales, mejora de relaciones laborales, autoperfeccionamiento, provisión de información para gestión de recursos humanos, estimación del potencial de desarrollo, estímulo de productividad, conocimiento de indicadores de desempeño, retroalimentación y decisiones sobre personal.

(Chiavenato, 2023) presenta los objetivos de la evaluación del desempeño en tres fases: primero, medir el potencial humano para su plena utilización; segundo, reconocer a los empleados como ventaja competitiva cuyo desempeño puede ser mejorado; y tercero, ofrecer oportunidades de crecimiento y participación efectiva, equilibrando los objetivos organizacionales e individuales.

4.8.3. Beneficios de la evaluación de desempeño

(Chiavenato, 2023) menciona 3 tipos de beneficios los cuales se destacan a continuación:

4.8.3.1. Beneficios para el jefe como administrador de personas. Es importante evaluar el desempeño y comportamiento de los empleados con base en factores de evaluación y contar con un sistema de medición que neutralice la subjetividad, además de proporcionar medidas para mejorar el estándar de desempeño de los subordinados. Asimismo, es fundamental comunicarse con ellos para que comprendan que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo que les permite conocer cómo están desempeñándose.

4.8.3.2. Beneficios para la persona. Es esencial conocer las reglas del juego, es decir, los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa valora, así como las expectativas del líder respecto al desempeño, incluyendo los puntos fuertes y débiles según la evaluación. También es importante conocer las medidas que el líder implementa para mejorar el desempeño, como programas de capacitación y desarrollo, y las acciones que el subordinado debe llevar a cabo por cuenta propia, como aprendizaje, corrección de errores, calidad, atención en el trabajo y cursos adicionales.

4.8.3.3. Beneficios para la organización. Es importante evaluar el potencial humano de los empleados a corto, mediano y largo plazo, definiendo su contribución; además, identificar a aquellos que requieren rotación o perfeccionamiento en ciertas áreas y seleccionar

a quienes están listos para un ascenso o transferencia. Asimismo, se debe establecer una política de recursos humanos que ofrezca oportunidades de ascenso, crecimiento y desarrollo personal, fomentando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

4.8.4. Métodos tradicionales de evaluación del desempeño

4.8.4.1. Métodos de escala gráfica. El método de escalas gráficas mide el desempeño de las personas con factores ya definidos y graduados. Así, utiliza un cuestionario de doble entrada, en el cual las líneas horizontales representan los factores de evaluación del desempeño, y las columnas verticales los grados de variación de esos factores. Éstos se seleccionan y escogen para definir las cualidades que se pretenden evaluar en las personas. Cada factor se define mediante una descripción sumaria, simple y objetiva. Cuanto mejor sea esa descripción, tanto mayor será la precisión del factor. Cada uno se dimensiona de modo que retrate desde un desempeño débil o insatisfactorio hasta uno óptimo o excelente (Chiavenato, 2023).

Según (Chiavenato, 2023). El método de escala gráfica se subdivide en los siguientes ítems:

4.8.4.1.1. Escalas gráficas continuas. Son escalas en las cuales sólo se definen los dos puntos extremos, y la evaluación del desempeño se sitúa en un punto cualquiera de la línea que los une. Existen un límite mínimo y un límite máximo para la variación del factor y la evaluación se ubica en un punto cualquiera de ese rango de variación.

4.8.4.1.2. Escalas gráficas semicontinuas. El tratamiento es idéntico al de las escalas continuas, pero con la diferencia de que, entre los puntos extremos de la escala (límites mínimo y máximo), se incluyen puntos intermedios definidos para facilitar la evaluación.

4.8.4.1.2. Escalas gráficas discontinuas. Son escalas en las cuales ya se estableció y describió la posición de sus marcas, y de las que el evaluador tendrá que escoger una para valorar el desempeño.

4.8.4.2. Método de elección forzada. El método de elección forzada consiste en evaluar el desempeño personal por medio de frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Cada bloque está compuesto por dos, cuatro o más frases, y el evaluador debe escoger sólo una o dos de las que explican mejor el desempeño del evaluado, por eso se llama "elección forzada" (Chiavenato, 2023).

Según (Chiavenato, 2023), las frases en la evaluación del desempeño pueden ser de dos tipos: en primer lugar, bloques compuestos por dos frases de significado positivo y dos de significado negativo, donde el supervisor selecciona las frases que mejor y peor describen el desempeño del evaluado; en segundo lugar, bloques formados únicamente por cuatro frases de significado positivo, de las cuales el evaluador elige las que mejor se aplican al desempeño. Estas frases se seleccionan mediante un procedimiento estadístico que verifica su ajuste a los criterios de la empresa y su capacidad de discriminación, utilizando dos índices: el índice de aplicabilidad y el índice de discriminación.

4.8.4.3. Método de investigación de campo. Es un método de evaluación del desempeño que se basa en entrevistas de un especialista en evaluación con el superior inmediato de los subordinados, con las cuales se evalúa el desempeño de éstos, y se registran las causas, orígenes y motivos de tal desempeño con base en el análisis de hechos y situaciones. Es un método de evaluación más amplio que. además de un diagnóstico del desempeño del empleado, ofrece la posibilidad de planear con el superior inmediato su desarrollo en el puesto y en la organización (Chiavenato, 2023).

Un problema de la planeación y el desarrollo de recursos humanos en una empresa es que se necesita la realimentación de datos relativos al desempeño de los empleados. Sin esa realimentación, el área de recursos humanos no está en condiciones de medir, controlar ni dar seguimiento a la idoneidad y eficiencia de sus servicios. En este sentido, el método de

investigación de campo ofrece una enorme gama de aplicaciones, pues permite evaluar el desempeño y sus causas, planear, con el jefe inmediato, los medios para su desarrollo y dar seguimiento al desempeño del empleado de forma más dinámica que otros métodos de evaluación del desempeño (Chiavenato, 2023).

4.8.4.3.1. Características del método de investigación de campo. El jefe de línea se encarga de hacer la evaluación del desempeño, pero con la asesoría de un especialista (staff) en la materia. El especialista acude a cada departamento para hablar con los jefes acerca del desempeño de sus subordinados, lo que explica el nombre de investigación de campo. A pesar de que la evaluación es responsabilidad de línea de cada jefe, resalta la función de staff al asesorarlos a cada uno (Chiavenato, 2023)

4.8.4.3.2. Ventajas del método de investigación de campo. En su investigación (Chiavenato, 2023). Propone las siguientes ventajas: El proceso de evaluación del desempeño se enriquece mediante varias etapas preliminares, como el análisis de la estructura de puestos y las aptitudes necesarias, que ayudan al supervisor a entender los requisitos y habilidades de cada puesto. Facilita una colaboración efectiva con especialistas en evaluación, quienes brindan asesoría y capacitación avanzada. Además, permite una evaluación profunda y objetiva del personal, identificando las causas de comportamientos y problemas, y facilita la planificación de medidas para superar obstáculos y mejorar el desempeño. También integra la evaluación con la capacitación, el desarrollo de carrera y otras áreas de recursos humanos, destacando la responsabilidad de la línea y el papel del staff en la evaluación. Este enfoque es considerado uno de los métodos más completos para evaluar al personal.

5. Metodología

5.1. Metodología General

5.1.1. Localización y Características del Área de Estudio

Figura 1. Mapa de la Republica del Ecuador



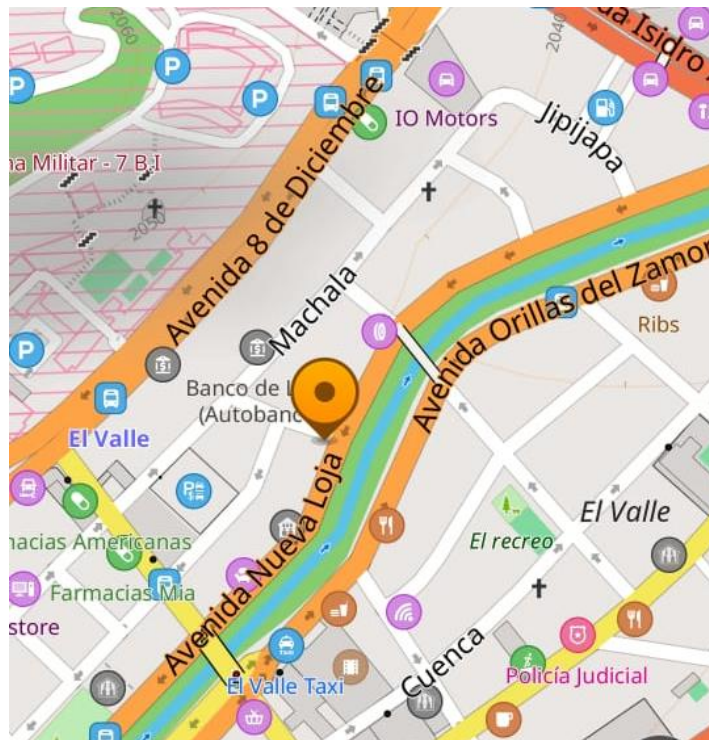
Nota: Imagen tomada de Google Imágenes

Figura 2. Mapa de la Provincia de Loja



Nota: Imagen tomada de Google Imágenes.

Figura 3. Mapa de la Parroquia El Valle del Cantón Loja



Nota: Imagen tomada de Google Maps.

Figura 4. Empresa Telconet Latam Sucursal Loja



Nota: Imagen tomada de Google Maps.

La investigación se llevará a cabo en la Sucursal Loja de TELCONET LATAM, ubicada en la República del Ecuador, en la provincia de Loja, en la parroquia El Valle, específicamente en la Av. Nueva Loja y Salina. Esta sucursal se caracteriza por ser una parte integral de la

empresa de telecomunicaciones Telconet Latam, con un equipo de 120 colaboradores distribuidos en los distintos departamentos, como bodega, área técnica, Help Desk, OTN, área administrativa. La Sucursal Loja se encuentra situada en un entorno urbano con una población diversa y dinámica. Se considerará su contexto socioeconómico, así como las particularidades de la cultura organizacional en este entorno para comprender mejor la influencia del liderazgo en el clima organizacional.

5.1.2. Método de Estudio

5.1.2.1. Enfoque. Se empleará un enfoque mixto, combinando elementos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión integral sobre la incidencia que tiene el clima laboral con el desempeño del talento humano de Telconet Latam Sucursal Loja.

5.1.2.2. Tipo de Investigación. La investigación se llevará a cabo bajo un enfoque exploratorio y descriptivo. Se explorarán las percepciones y experiencias de los empleados respecto al liderazgo y su influencia en el clima organizacional, así como se describirán los diferentes estilos de liderazgo presentes en la sucursal.

5.1.2.3. Diseño de la Investigación. Se utilizará un diseño de estudio de caso único, centrándose en la Sucursal Loja como unidad de análisis. Este enfoque permitirá una comprensión profunda y detallada de la interacción entre el liderazgo y el clima organizacional en un contexto específico.

5.1.3. Población y Muestra

5.1.3.1. Población. La población objetivo de este estudio está constituida por todos los empleados que laboran en Telconet Latam Sucursal Loja, independientemente de su cargo o nivel jerárquico dentro de la organización.

5.1.3.2. Muestra. Para este estudio se utilizará una muestra censal. Se incluirá a todos los empleados de Telconet Latam Sucursal Loja en la investigación. Al considerar a la totalidad de la población, se garantizará la representatividad de todos los departamentos o áreas funcionales dentro de la organización. De esta manera, se obtendrán resultados completos y precisos que reflejen las percepciones y el desempeño laboral de todos los empleados, permitiendo una evaluación exhaustiva del clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano en la empresa.

5.2. Metodología Específica

5.2.1. Procedimientos y Técnicas de Recolección de Datos

5.2.1.1. Entrevistas Semiestructuradas con Directivos y Líderes de Equipos. Se llevarán a cabo entrevistas semiestructuradas con directivos y líderes de equipos de Telconet Latam Sucursal Loja para explorar en profundidad sus percepciones, experiencias y prácticas relacionadas con el liderazgo y su influencia en el clima organizacional. Las preguntas se diseñarán de manera flexible para permitir la exploración de temas emergentes durante la entrevista.

5.2.1.2. Cuestionario Cuantitativo para Empleados. Se administrará un cuestionario cuantitativo a los empleados de Telconet Latam Sucursal Loja para recopilar datos sobre su percepción del clima organizacional y la efectividad del liderazgo. El cuestionario contendrá preguntas cerradas con escalas de medición para facilitar el análisis cuantitativo de las respuestas.

5.2.1.3. Observación Participante en Reuniones y Dinámicas de Equipo. Se realizará observación participante en reuniones de equipo, actividades de capacitación y dinámicas organizacionales para obtener información contextualizada sobre la dinámica de interacción entre líderes y empleados, así como sobre el ambiente de trabajo en general.

5.2.2. Instrumentos y Equipos

5.2.2.1. Grabadora para Entrevistas. Se utilizará una grabadora de audio para registrar las entrevistas semiestructuradas con directivos y líderes de equipos. Esto permitirá una transcripción precisa y un posterior análisis de las respuestas.

5.2.2.2. Cuestionario en Línea para la Encuesta. El cuestionario cuantitativo para empleados será administrado a través de una plataforma en línea, lo que facilitará la recolección y tabulación de datos de manera eficiente.

5.2.2.3. Cuaderno de Notas para Observaciones. Se empleará un cuaderno de notas para registrar observaciones durante la observación participante en reuniones y dinámicas de equipo. Esto incluirá anotaciones sobre comportamientos, interacciones y cualquier otro aspecto relevante para el estudio.

5.2.3. Tratamiento, Análisis y Presentación de Datos

5.2.3.1. Codificación y Categorización de Respuestas Cualitativas. Las respuestas cualitativas obtenidas de las entrevistas semiestructuradas serán codificadas y categorizadas para identificar patrones, temas y tendencias emergentes relacionados con el liderazgo y el clima organizacional.

5.2.3.2. Análisis Estadístico Descriptivo de Respuestas Cuantitativas. Se realizará un análisis estadístico descriptivo de las respuestas cuantitativas obtenidas del cuestionario para identificar tendencias, distribuciones y relaciones entre variables relacionadas con el liderazgo y el clima organizacional.

5.2.3.3. Comparación y Contraste de Resultados. Se compararán y contrastarán los resultados obtenidos de las entrevistas, el cuestionario y la observación participante para proporcionar una comprensión integral del papel del liderazgo en el clima organizacional de Telconet Latam Sucursal Loja.

6. Resultados

La investigación se llevó a cabo en la empresa Telconet Latam Sucursal Loja, una compañía que forma parte de un conglomerado regional de telecomunicaciones, con presencia en varias ciudades de América Latina. Telconet Latam se encuentra en un periodo de expansión y consolidación, enfrentando desafíos relacionados con la integración de nuevas tecnologías, la mejora continua de sus servicios, y la necesidad de mantener altos niveles de satisfacción y desempeño entre sus empleados.

La ciudad de Loja, donde se ubica una de sus sucursales, es un centro de desarrollo económico y tecnológico en la región sur del Ecuador, lo que convierte a Telconet Latam en un actor clave en la provisión de servicios de telecomunicaciones. En este contexto, la empresa ha identificado la necesidad de evaluar su clima laboral para asegurar que sus empleados estén motivados y comprometidos, elementos esenciales para mantener la calidad del servicio y la competitividad en el mercado.

La investigación se realizó durante un período de seis meses, durante los cuales se aplicaron encuestas y entrevistas a todos los empleados de la sucursal. Este análisis se enmarca en la estrategia de la empresa de mejorar su gestión del talento humano, optimizando las condiciones laborales para alcanzar un mayor desempeño organizacional.

6.1. Objetivos Específicos

Analizar los indicadores relevantes del clima laboral en Telconet Latam Sucursal

Loja: Este análisis permitirá comprender mejor las condiciones actuales del ambiente laboral, enfocándose en los aspectos que contribuyen al bienestar de los empleados y aquellos que requieren intervención para optimizar la satisfacción en el lugar de trabajo.

Determinar el nivel actual del desempeño laboral del talento humano en Telconet

Latam Sucursal Loja: Este objetivo busca establecer un diagnóstico claro del rendimiento de

los empleados, destacando los logros alcanzados y los aspectos en los que se puede mejorar para potenciar la efectividad organizacional.

Analizar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en Telconet Latam Sucursal Loja: Este análisis permitirá establecer vínculos claros entre el ambiente laboral y el rendimiento, lo que facilitará la identificación de estrategias para fortalecer la productividad y el compromiso del personal.

Proponer recomendaciones para mejorar el clima laboral y, consecuentemente, el desempeño laboral en Telconet Latam Sucursal Loja: Estas recomendaciones estarán orientadas a implementar cambios que potencien un entorno de trabajo más favorable, alineado con las necesidades y expectativas de los empleados, lo que a su vez contribuirá al éxito general de la empresa.

6.2. Metodología aplicada

Para alcanzar los resultados de esta investigación, se siguió un enfoque cuantitativo, que permite obtener datos precisos y medibles sobre el clima laboral y el desempeño del talento humano en Telconet Latam Sucursal Loja. Se optó por un diseño de investigación descriptivo-correlacional, adecuado para describir las características del clima laboral y el desempeño de los empleados, así como para analizar la relación existente entre ambas variables. Al ser un estudio de carácter censal, se incluyó a todos los empleados de la sucursal de Telconet Latam en Loja, permitiendo una evaluación completa y exhaustiva de la situación.

Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta estructurada, diseñada específicamente para medir los indicadores clave del clima laboral y del desempeño laboral. La encuesta incluyó una escala Likert de cinco puntos para evaluar la percepción de los empleados sobre diversos aspectos del ambiente de trabajo, como las condiciones laborales, las relaciones interpersonales, la comunicación interna, la estructura organizacional, la

formación profesional, el reconocimiento y la promoción, la motivación y satisfacción, y la dimensión psicosocial. Adicionalmente, se recogieron datos sobre el desempeño laboral mediante indicadores específicos que reflejan la productividad, la eficiencia y la calidad del trabajo realizado por los empleados.

Una vez recolectados los datos, se procedió a su análisis utilizando técnicas estadísticas descriptivas y correlacionales. Las estadísticas descriptivas permitieron obtener un perfil detallado del clima laboral y el nivel de desempeño en la organización. Posteriormente, se aplicaron análisis correlacionales para determinar la relación entre las variables de clima laboral y desempeño laboral. Estos análisis se realizaron utilizando software estadístico especializado, lo que aseguró la precisión y validez de los resultados obtenidos.

6.3. Características demográficas

El tamaño de la muestra (n) estuvo compuesto por un total de 74 participantes, lo que corresponde al 100% del personal de Telconet Latam Sucursal Loja, ya que se realizó un estudio censal. A continuación, se presenta la distribución de los participantes según los principales criterios demográficos:

Distribución por departamento

Tabla 1. Distribución por departamentos

Departamentos	N° Colaboradores	Porcentaje
Administración	5	6.76%
Bodega	2	2.70%
Área Técnica	63	85.14%
Help Desk	1	1.35%
OTN	3	4.05%
Total	74	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Distribución por género

Tabla 2. Distribución por género

Género	N° Colaboradores	Porcentaje
Masculino	57	77.03%
Femenino	17	22.97%
Total	74	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Distribución por edad

Tabla 3. Distribución por edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 a25	10	13.51%
26 a 30	21	28.38%
31 a 35	35	47.30%
36 a 40	5	6.76%
Más de 41	3	4.05%
Total	74	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

6.4. Resultados de la evaluación del clima laboral

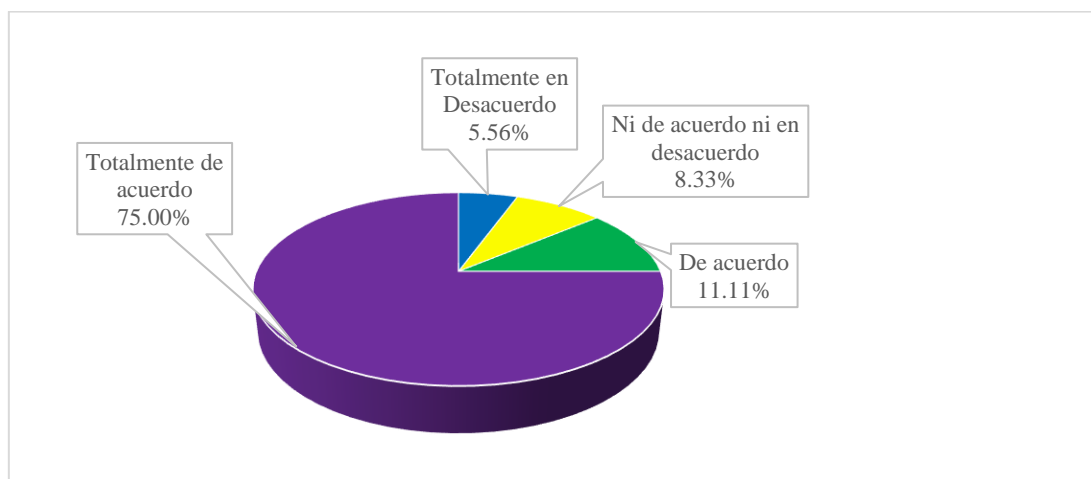
a. Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo.

Tabla 4. Materiales y recursos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	5.56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8.33%
De acuerdo	4	11.11%
Totalmente de acuerdo	27	75.00%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 5. Materiales y recursos



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

La mayoría de los encuestados (75,00%) se mostró totalmente de acuerdo con disponer de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo, lo que indica un alto nivel de satisfacción en este aspecto. Un 11.11% está de acuerdo, y solo un pequeño porcentaje se muestra neutral (8.33%) o en desacuerdo (5.56%), lo que sugiere que la organización provee adecuadamente los recursos necesarios para el desempeño laboral.

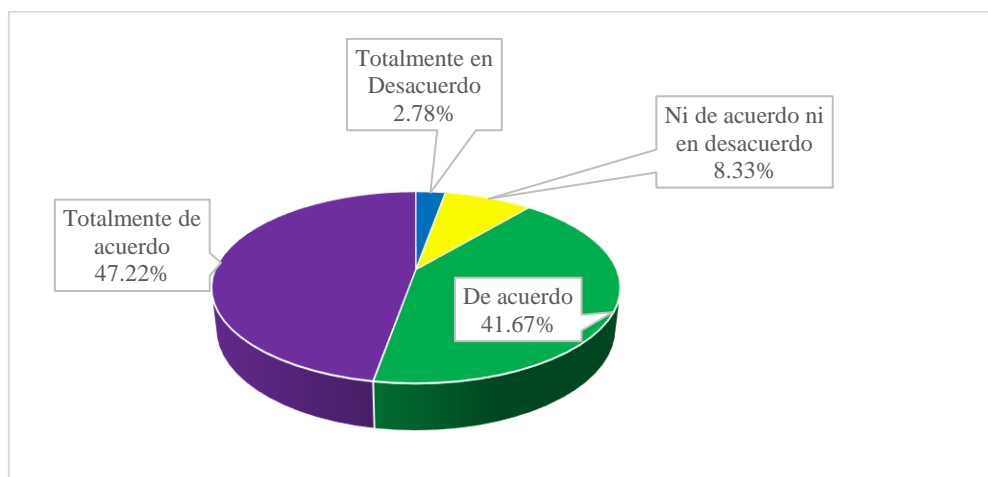
- b. Las condiciones de trabajo (comodidad, ruido, temperatura, iluminación, limpieza, orden), me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad.**

Tabla 5. Condiciones de Trabajo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	2.78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8.33%
De acuerdo	15	41.67%
Totalmente de acuerdo	17	47.22%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 6. Condiciones de Trabajo



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

En cuanto a las condiciones de trabajo, el 47.22% de los participantes está totalmente de acuerdo en que las condiciones son adecuadas, y el 41.67% está de acuerdo. Solo un 8.33% se muestra neutral y un 2.78% totalmente en desacuerdo, lo que indica que la mayoría percibe el ambiente laboral como favorable en términos de comodidad, ruido, temperatura, iluminación, limpieza y orden.

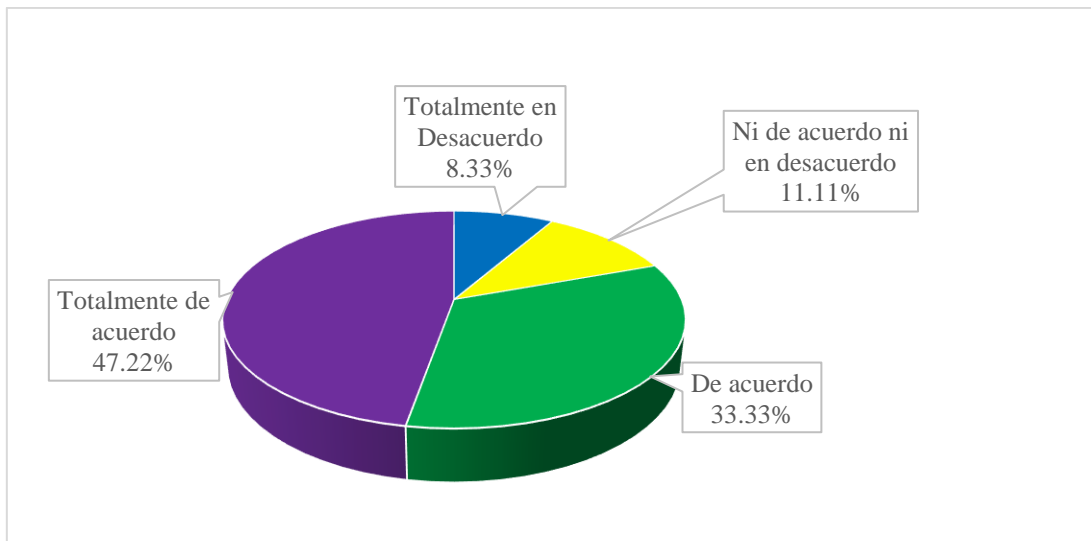
- c. **¿Sientes que las políticas de salud y seguridad en el trabajo son efectivas y se cumplen adecuadamente en tu entorno laboral?**

Tabla 6. Políticas de salud y seguridad

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	3	8.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11.11%
De acuerdo	12	33.33%
Totalmente de acuerdo	17	47.22%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 7. Políticas de salud y seguridad



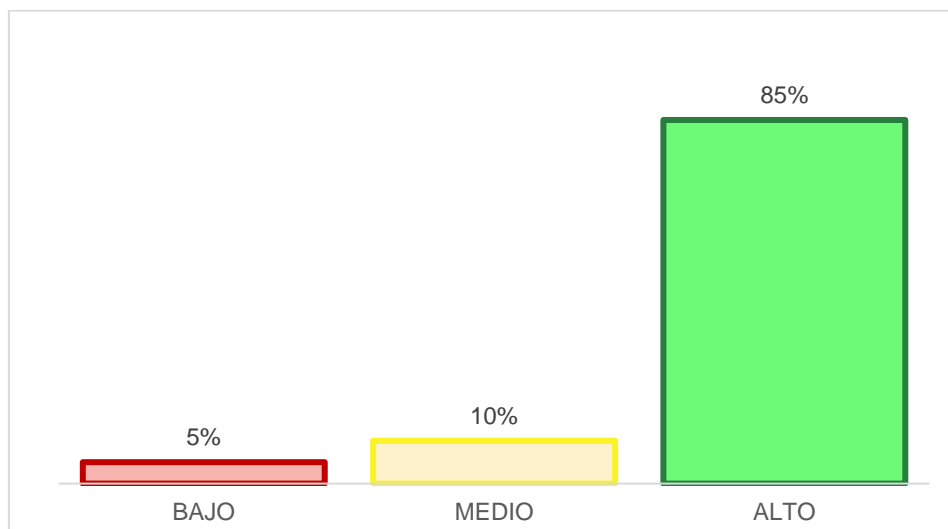
Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

Las políticas de salud y seguridad en el trabajo son consideradas efectivas y adecuadamente cumplidas por el 47.22% de los encuestados que están totalmente de acuerdo y el 33.33% que está de acuerdo. Sin embargo, hay un 11.11% que se mantiene neutral y un 8.33% totalmente en desacuerdo, indicando que aún hay margen de mejora en la percepción de estas políticas.

Condiciones de trabajo

Figura 8. Dimensión Condiciones de Trabajo



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

En la Figura 2, se evaluaron las condiciones de trabajo y su impacto en el desempeño laboral. El 5% del personal las considera insatisfactorias, lo que sugiere posibles áreas de mejora en infraestructura o seguridad. Un 10% las percibe como medianamente satisfactorias, indicando que aún hay aspectos por optimizar. Finalmente, el 85% del personal las califica como excelentes, lo cual es positivo, pero la empresa debe seguir mejorando para aumentar la satisfacción general.

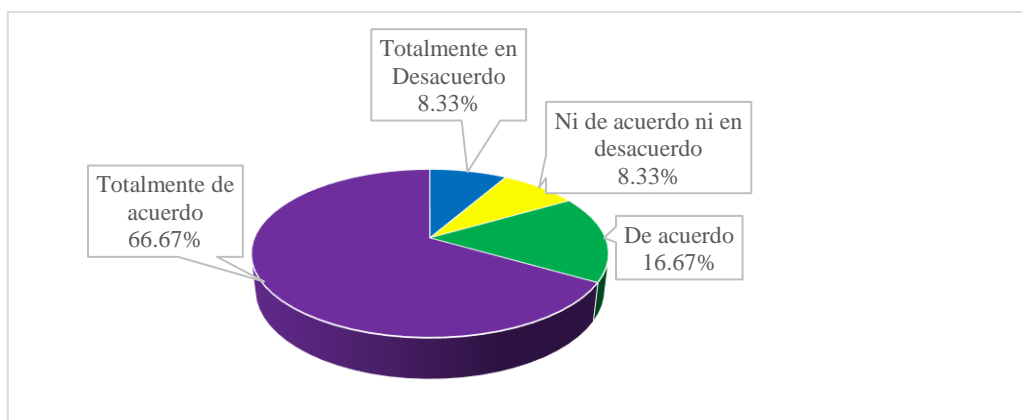
d. En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.

Tabla 7. Trabajo en equipo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	3	8.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8.33%
De acuerdo	6	16.67%
Totalmente de acuerdo	24	66.67%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 9. Trabajo en equipo



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

El trabajo en equipo es fomentado y desarrollado en la oficina según el 66.67% de los encuestados que están totalmente de acuerdo y el 16.67% que está de acuerdo. Solo un 8.33%

está neutral y otro 8.33% totalmente en desacuerdo, sugiriendo que la mayoría valora positivamente el entorno colaborativo dentro de la organización.

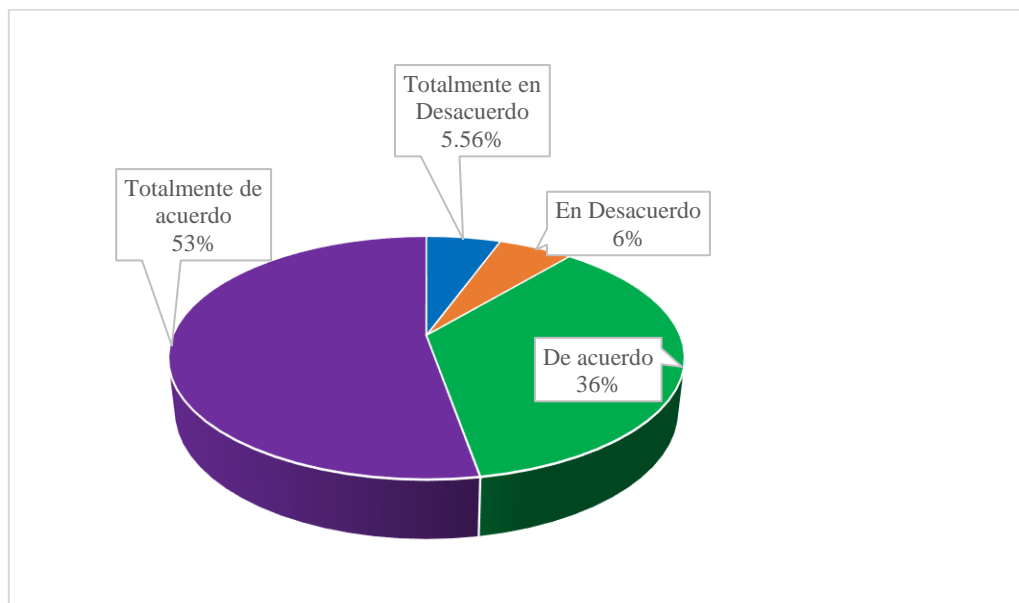
- e. **Las personas con las que me relaciono en la organización actúan con respeto y de manera ética.**

Tabla 8. Respeto y ética

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	5.56%
En Desacuerdo	2	5.56%
De acuerdo	13	36.11%
Totalmente de acuerdo	19	52.78%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 10. Respeto y ética



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

En relación con el respeto y la ética, el 52.78% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 36.11% está de acuerdo en que las personas en la organización actúan de manera respetuosa y ética. Un 5.56% está en desacuerdo y otro 5.56% totalmente en

desacuerdo, lo que sugiere que, aunque en general hay una buena percepción, existen áreas donde se puede mejorar.

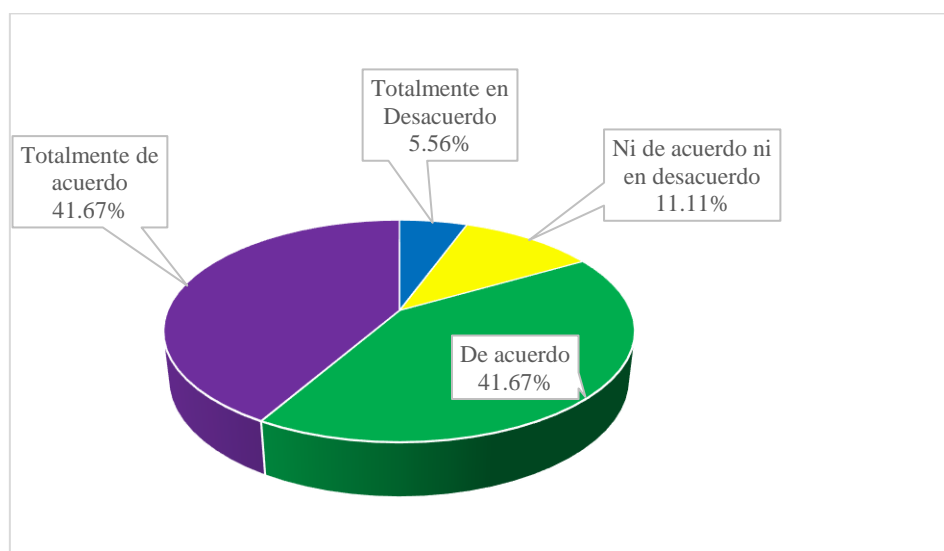
f. Cuento con la colaboración de las personas de otros departamentos.

Tabla 9. Colaboración entre departamentos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	5.56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11.11%
De acuerdo	15	41.67%
Totalmente de acuerdo	15	41.67%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 11. Colaboración entre departamentos



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

El gráfico muestra una distribución equilibrada en las percepciones sobre la colaboración entre departamentos. La mayoría de los encuestados están de acuerdo (41.67%) o totalmente de acuerdo (41.67%) en que cuentan con la colaboración de personas de otros departamentos. Un pequeño porcentaje está en desacuerdo (5.56%) o totalmente en desacuerdo (5.56%), lo que sugiere que, en general, la colaboración interdepartamental es positiva, aunque hay margen de mejora.

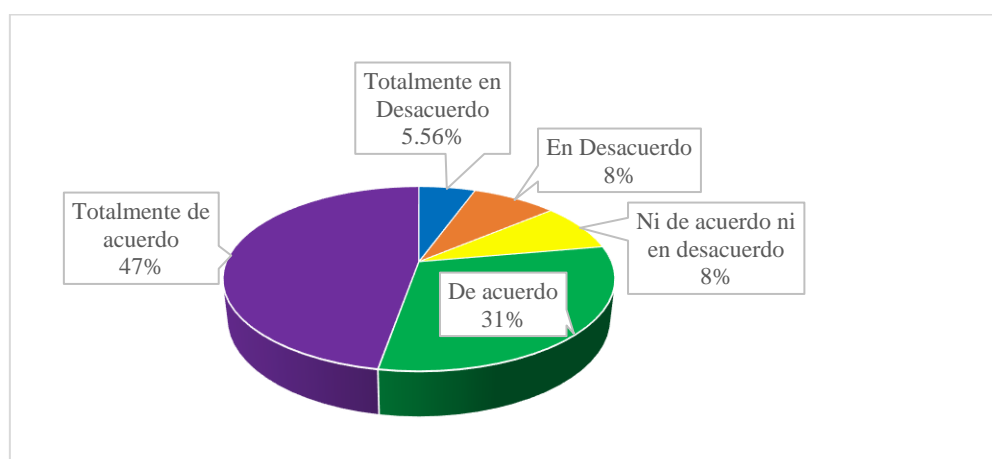
g. Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

Tabla 10. Jefe inmediato

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	5.56%
En Desacuerdo	3	8.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8.33%
De acuerdo	11	30.56%
Totalmente de acuerdo	17	47.22%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 12. Jefe inmediato



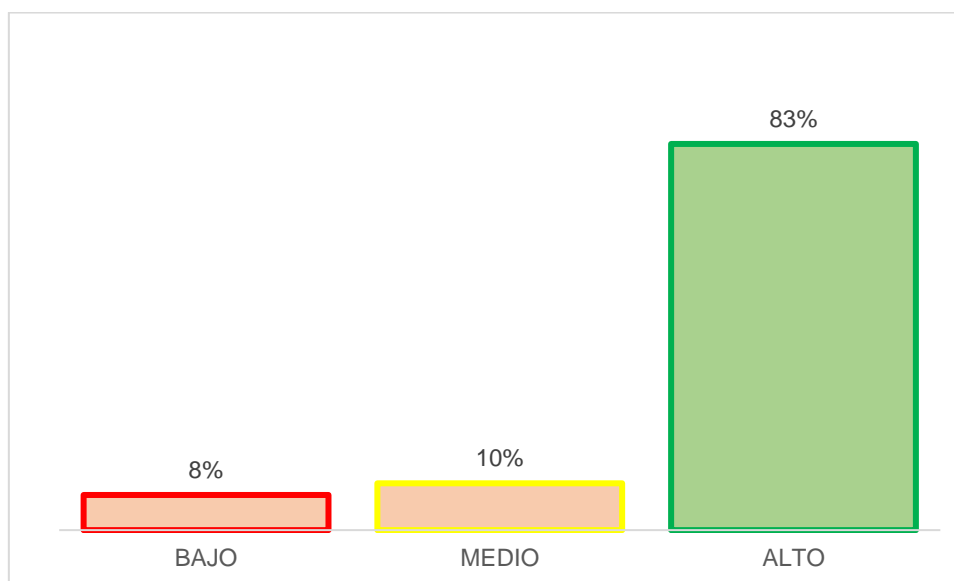
Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

Este gráfico refleja que el 47.22% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones. El 30.56% está de acuerdo, mientras que un menor porcentaje muestra indiferencia (8.33%) o desacuerdo (13.89%). Esto indica una percepción mayormente positiva sobre la apertura y receptividad de los jefes inmediatos hacia sus empleados.

Relaciones interpersonales

Figura 13. Dimensión Relaciones interpersonales



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

En la siguiente figura se muestra la calidad de las relaciones interpersonales dentro de la empresa, considerando aspectos como el respeto y la ética en las interacciones. Los resultados indican que solo el 8% del personal percibe negativamente estas relaciones, lo que sugiere conflictos puntuales o problemas de comunicación en ciertos equipos. Un 10% considera que las relaciones son medianamente satisfactorias, indicando que, aunque no hay problemas graves, podría haber espacio para mejorar la colaboración. Por otro lado, el 83% evalúa positivamente las relaciones interpersonales, lo que refleja un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo.

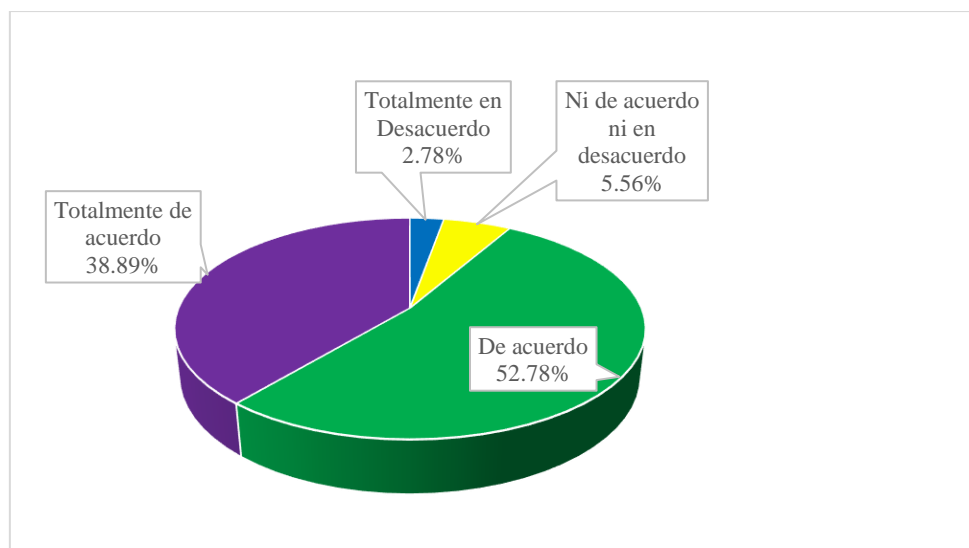
h. La comunicación interna en la organización es una actividad permanente y planificada.

Tabla 11. Comunicación interna

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	2.78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5.56%
De acuerdo	19	52.78%
Totalmente de acuerdo	14	38.89%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 14. Comunicación interna



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

La comunicación interna en la organización es considerada como una actividad permanente y planificada por la mayoría de los encuestados. Un 52.78% está de acuerdo y un 38.89% totalmente de acuerdo, mientras que solo un 2.78% está totalmente en desacuerdo. Esto sugiere una fuerte percepción de buena comunicación interna, aunque hay algunos que no están completamente satisfechos.

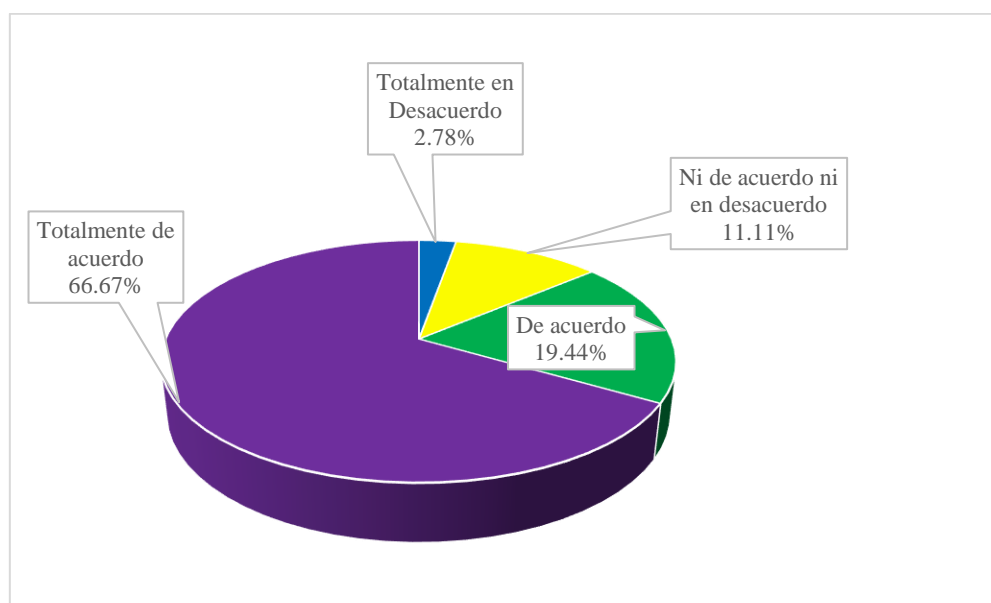
i. ¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?

Tabla 12. Retroalimentación

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	2.78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11.11%
De acuerdo	7	19.44%
Totalmente de acuerdo	24	66.67%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 15. Retroalimentación



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

El gráfico de retroalimentación muestra que la mayoría de los encuestados (66.67%) están totalmente de acuerdo en que reciben retroalimentación sobre sus labores, y un 19.44% está de acuerdo. Sin embargo, hay un 11.11% que se muestra indiferente y un pequeño porcentaje que está totalmente en desacuerdo (2.78%). Esto indica que la retroalimentación es mayoritariamente positiva, pero no universalmente aplicada.

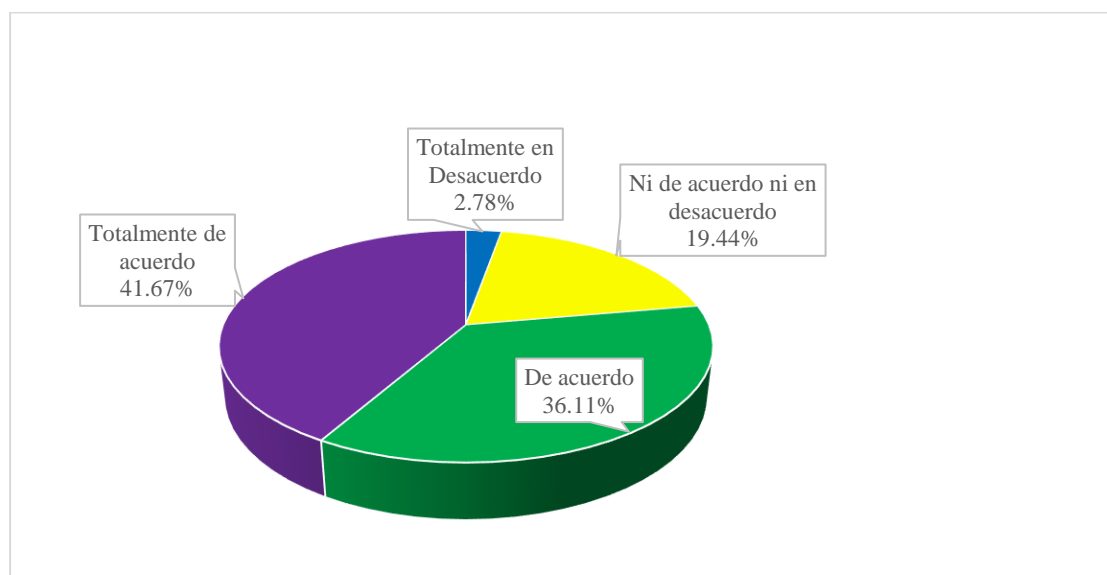
j. La comunicación sobre los resultados y marcha de la Compañía es clara y transparente.

Tabla 13. Comunicación sobre resultados

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	2.78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	19.44%
De acuerdo	13	36.11%
Totalmente de acuerdo	15	41.67%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 16. Comunicación sobre resultados



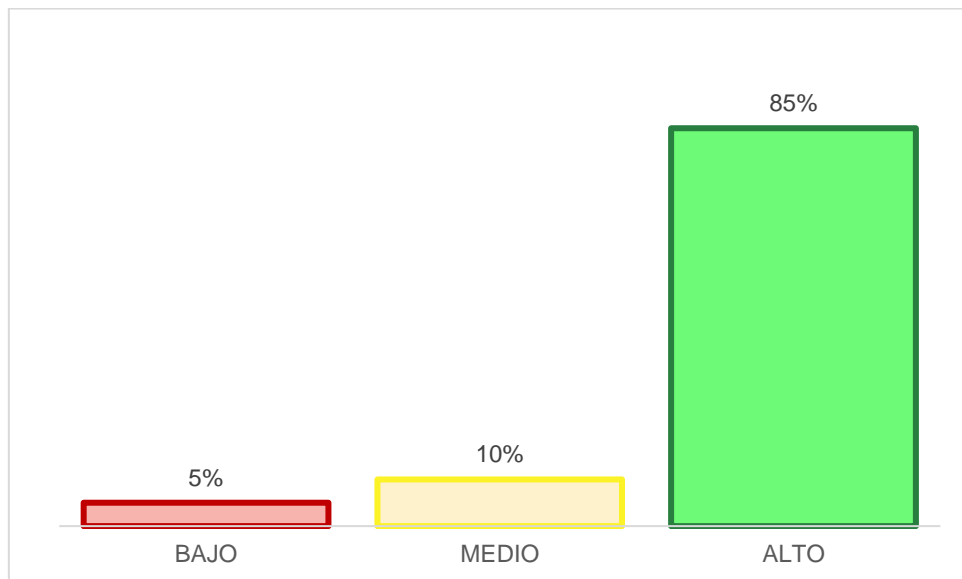
Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

El gráfico sobre la comunicación de resultados muestra que un 41.67% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que la comunicación sobre los resultados y marcha de la compañía es clara y transparente, y un 36.11% está de acuerdo. Un pequeño porcentaje se muestra indiferente (19.44%) o en desacuerdo (2.78%). Esto sugiere una percepción general positiva sobre la transparencia en la comunicación de resultados en la empresa.

Comunicación interna

Figura 17. Dimensión Comunicación interna



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

En la siguiente figura, se evalúa la percepción de los empleados sobre la comunicación interna en la organización, en términos de frecuencia, claridad y efectividad. Los resultados muestran que el 5% del personal no está satisfecho, lo que sugiere posibles problemas en la claridad de los mensajes o la accesibilidad de la información. Un 10% considera la comunicación interna como media, indicando áreas donde esta podría mejorarse, como en la transparencia o la fluidez entre departamentos. Por otro lado, el 85% percibe la comunicación como buena, lo que refleja que la mayoría se siente bien informada y conectada con lo que ocurre en la organización.

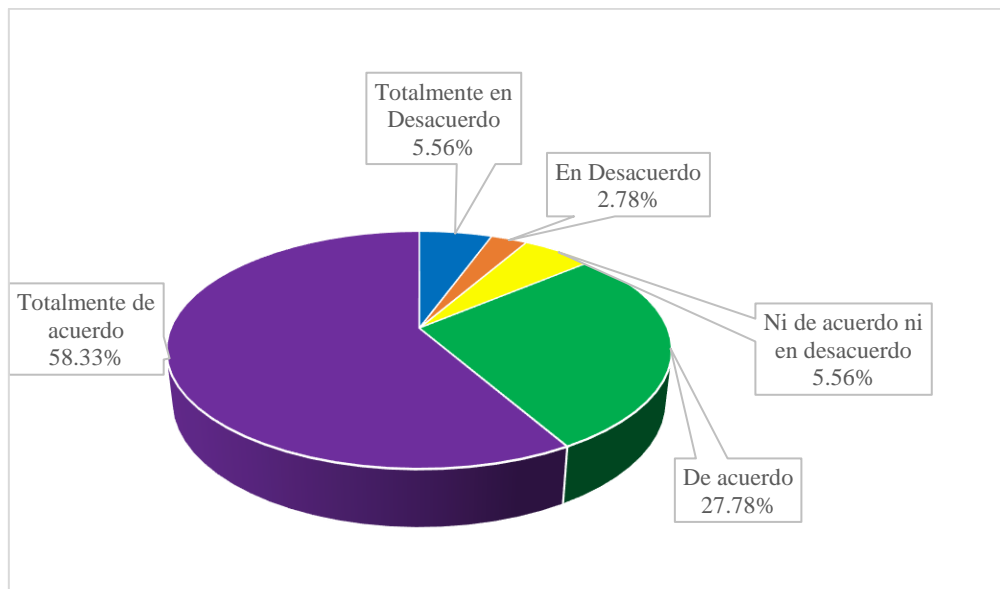
k. ¿Sientes que la manera en que están organizados los equipos y responsabilidades ayuda al buen funcionamiento del trabajo?

Tabla 14. Organización de equipos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	5.56%
En Desacuerdo	1	2.78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5.56%
De acuerdo	10	27.78%
Totalmente de acuerdo	21	58.33%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 18. Organización de equipos



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

En la Figura 11, se observa que la mayoría de los encuestados (58.33%) están "Totalmente de acuerdo" con la organización de equipos, indicando una percepción positiva sobre la manera en que están estructurados los grupos y sus responsabilidades. Solo un pequeño porcentaje (5.56%) está "Totalmente en Desacuerdo", lo que sugiere que la mayoría siente que la estructura organizativa facilita un buen desempeño laboral.

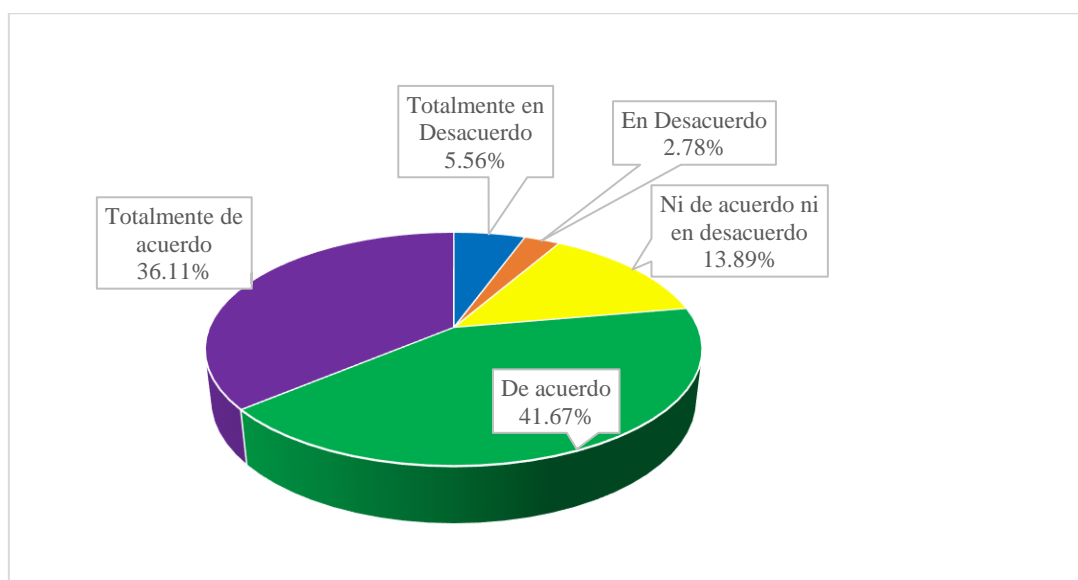
I. ¿Crees que los diferentes departamentos y equipos trabajan bien juntos?

Tabla 15. Trabajo entre departamentos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	5.56%
En Desacuerdo	1	2.78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	13.89%
De acuerdo	15	41.67%
Totalmente de acuerdo	13	36.11%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura. 19. Trabajo entre departamentos



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

La Figura 12 muestra que un 41.67% de los encuestados están "De acuerdo" y un 36.11% están "Totalmente de acuerdo" con la afirmación de que los diferentes departamentos y equipos trabajan bien juntos. Sin embargo, un 13.89% permanece neutral y un 5.56% está en desacuerdo, lo que indica que, aunque la cooperación interdepartamental es mayormente positiva, aún hay espacio para mejorar.

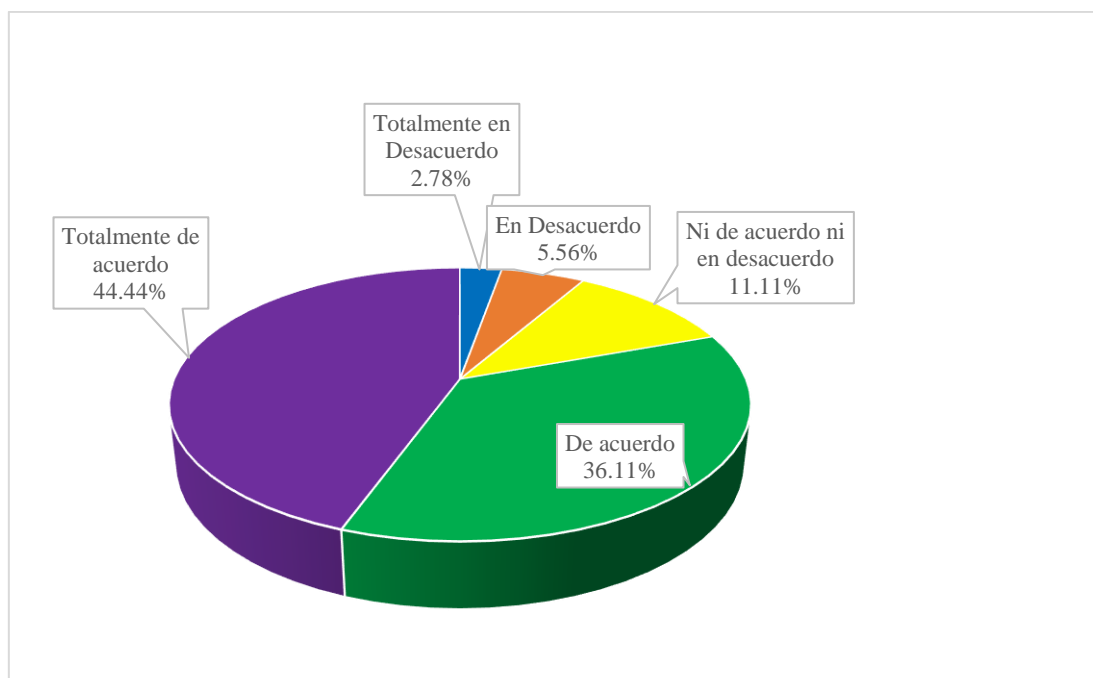
m. En la organización las funciones están claramente definidas.

Tabla 16. Funciones definidas claramente

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	2.78%
En Desacuerdo	2	5.56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11.11%
De acuerdo	13	36.11%
Totalmente de acuerdo	16	44.44%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 20. Funciones definidas claramente



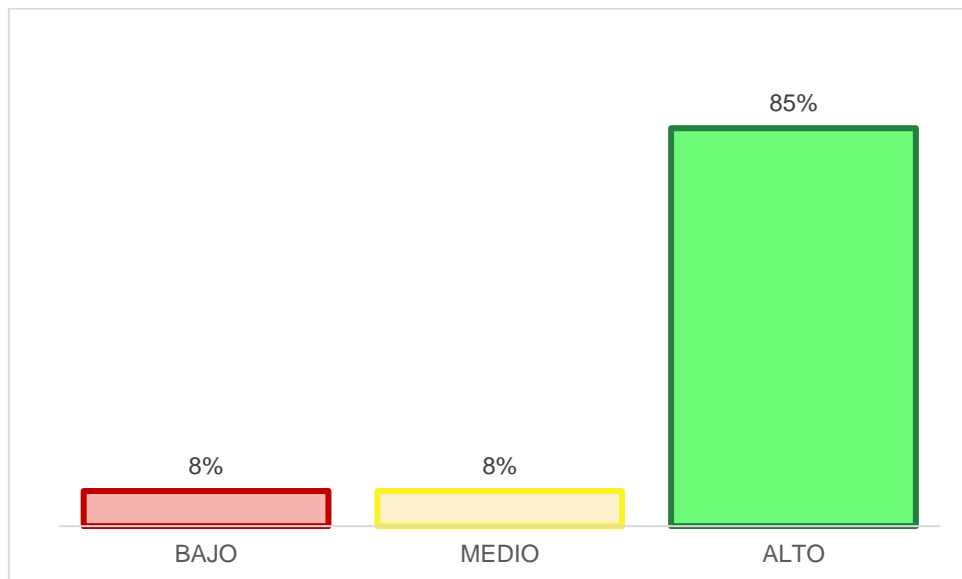
Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

En la Figura 13, se destaca que el 44.44% de los participantes están "Totalmente de acuerdo" y el 36.11% están "De acuerdo" en que las funciones dentro de la organización están claramente definidas. Un 11.11% se mantiene neutral y solo un pequeño porcentaje está en desacuerdo, lo cual refleja una clara definición de roles y responsabilidades en la mayoría de los casos.

Estructura organizacional

Figura 21. Dimensión Estructura Organizacional



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

En la siguiente figura, se analiza la claridad de las funciones y responsabilidades dentro de la empresa. Los resultados muestran que el 8% del personal considera la estructura organizacional deficiente, lo que sugiere confusión en los roles o en la jerarquía. Otro 8% percibe la estructura como moderadamente clara, indicando la necesidad de mejorar la definición de funciones o la comunicación organizativa. Sin embargo, el 85% de los empleados ve la estructura como claramente definida y funcional, lo que refleja que la mayoría entiende bien su papel y cómo sus responsabilidades se alinean con los objetivos de la empresa.

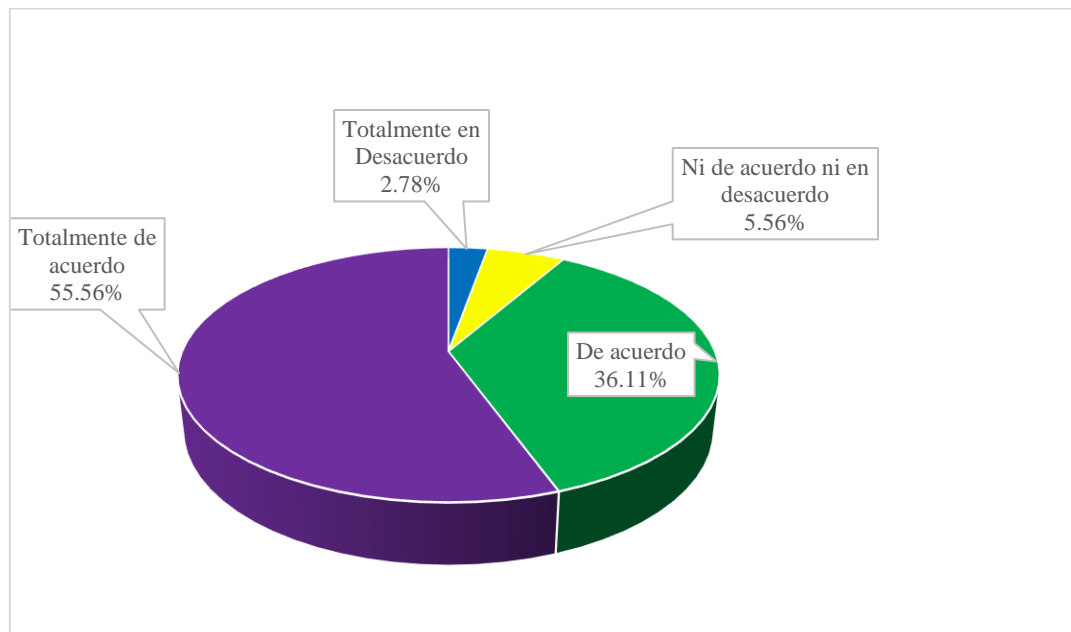
n. ¿Estás satisfecho/a con las oportunidades de formación y desarrollo profesional que ofrece la empresa?

Tabla 17. Desarrollo profesional

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	2.78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5.56%
De acuerdo	13	36.11%
Totalmente de acuerdo	20	55.56%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 22. Desarrollo profesional



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

La Figura 14 revela que la satisfacción con las oportunidades de formación y desarrollo profesional es alta, con un 55.56% "Totalmente de acuerdo" y un 36.11% "De acuerdo". Solo un 2.78% está "Totalmente en Desacuerdo", indicando que la mayoría de los empleados valora positivamente las oportunidades de crecimiento profesional que ofrece la empresa.

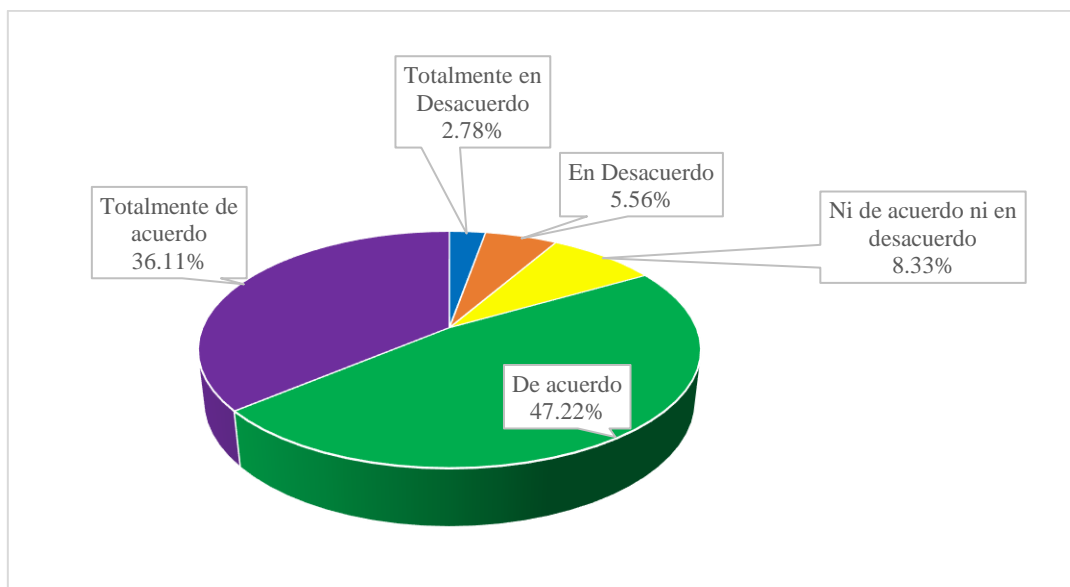
o. ¿Sientes que la empresa apoya activamente tu desarrollo profesional y carrera a largo plazo?

Tabla 18. Apoyo al desarrollo profesional

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	2.78%
En Desacuerdo	2	5.56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8.33%
De acuerdo	17	47.22%
Totalmente de acuerdo	13	36.11%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 23. Apoyo al desarrollo profesional



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

En la Figura 15, se observa que el 47.22% de los encuestados están "De acuerdo" y el 36.11% están "Totalmente de acuerdo" en que la empresa apoya activamente su desarrollo profesional y carrera a largo plazo. Un 8.33% permanece neutral y solo un 2.78% está "Totalmente en Desacuerdo", lo que sugiere un fuerte apoyo percibido hacia el desarrollo de los empleados.

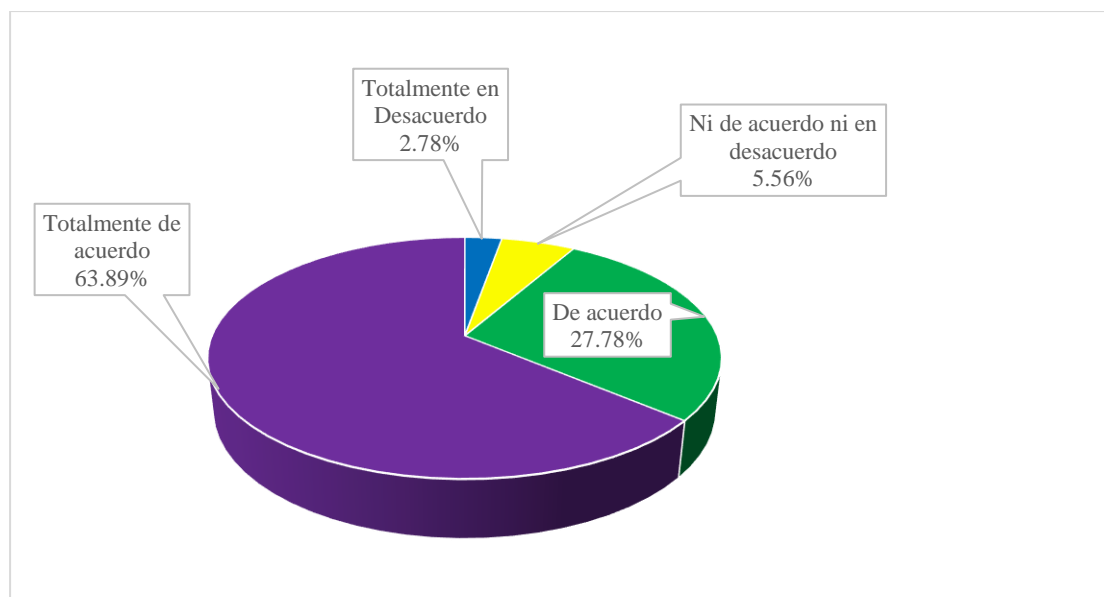
p. ¿Consideras que la formación recibida en la empresa contribuye a mejorar tus habilidades y competencias laborales?

Tabla 19. Formación recibida

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	2.78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5.56%
De acuerdo	10	27.78%
Totalmente de acuerdo	23	63.89%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 24. Formación recibida



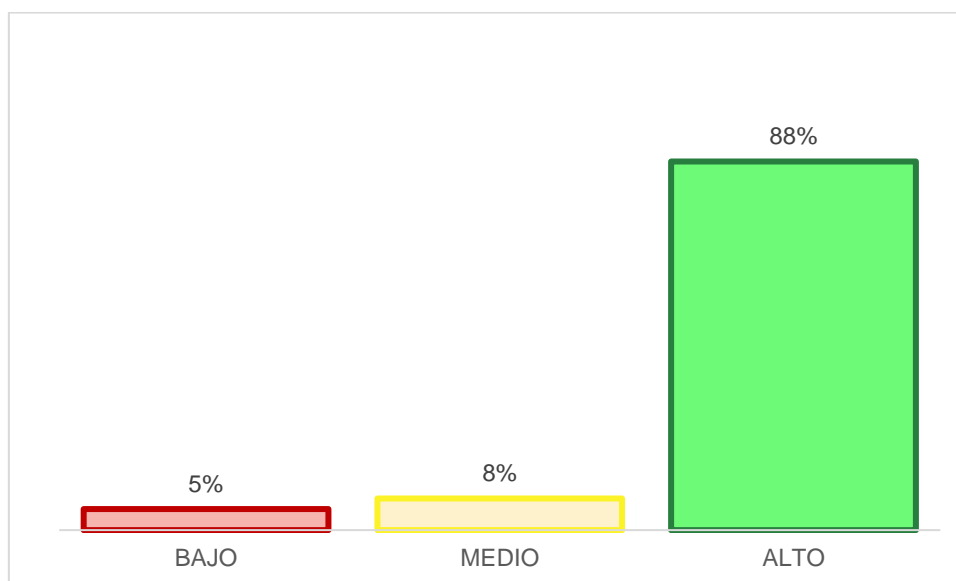
Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

La Figura 16 muestra que la comunicación interna en la organización es vista de manera positiva, ya que el 91.67% de los empleados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que es una actividad permanente y planificada, con un 52.78% de acuerdo y un 38.89% totalmente de acuerdo. Solo el 2.78% está totalmente en desacuerdo, y el 5.56% se mantiene neutral. Esto indica que la mayoría percibe una buena gestión en la comunicación interna.

Formación profesional

Figura 25. Formación profesional



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

En la siguiente figura, se analiza la percepción de los empleados sobre la formación y el desarrollo profesional ofrecidos por la empresa. Los resultados muestran que el 5% de los empleados considera insuficientes las oportunidades de formación, lo que indica una necesidad insatisfecha que podría afectar la satisfacción laboral a largo plazo. Un 8% tiene una opinión neutral, sugiriendo que, aunque existen oportunidades, estas podrían no ser suficientes o no estar alineadas con las expectativas de los empleados. Finalmente, el 88% del personal está satisfecho con la formación profesional, lo cual es positivo, aunque la empresa podría ampliar las oportunidades de capacitación para mejorar aún más la percepción general.

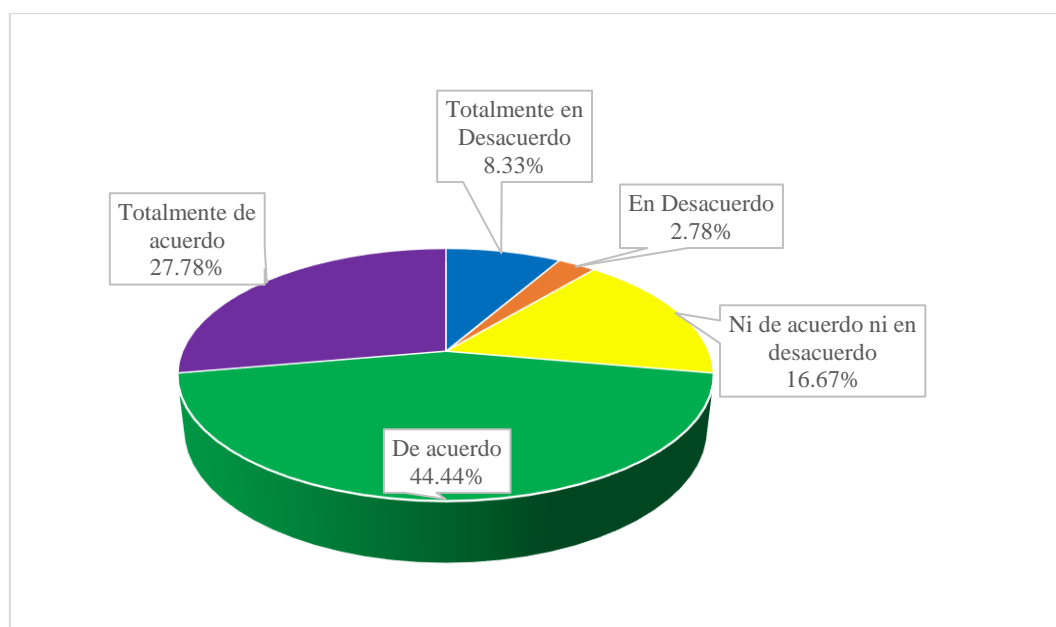
q. **¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?**

Tabla 20. Retribución económica

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	3	8.33%
En Desacuerdo	1	2.78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	16.67%
De acuerdo	16	44.44%
Totalmente de acuerdo	10	27.78%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 26. Retribución económica



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

En la Figura 17, se observa que el liderazgo y la gestión son generalmente bien evaluados, con un 77.78% de los encuestados de acuerdo o totalmente de acuerdo en que su jefe inmediato tiene una actitud abierta y escucha sus opiniones. Un 47.22% está totalmente de acuerdo y un 30.56% está de acuerdo. Sin embargo, un 13.89% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, lo que sugiere áreas de mejora.

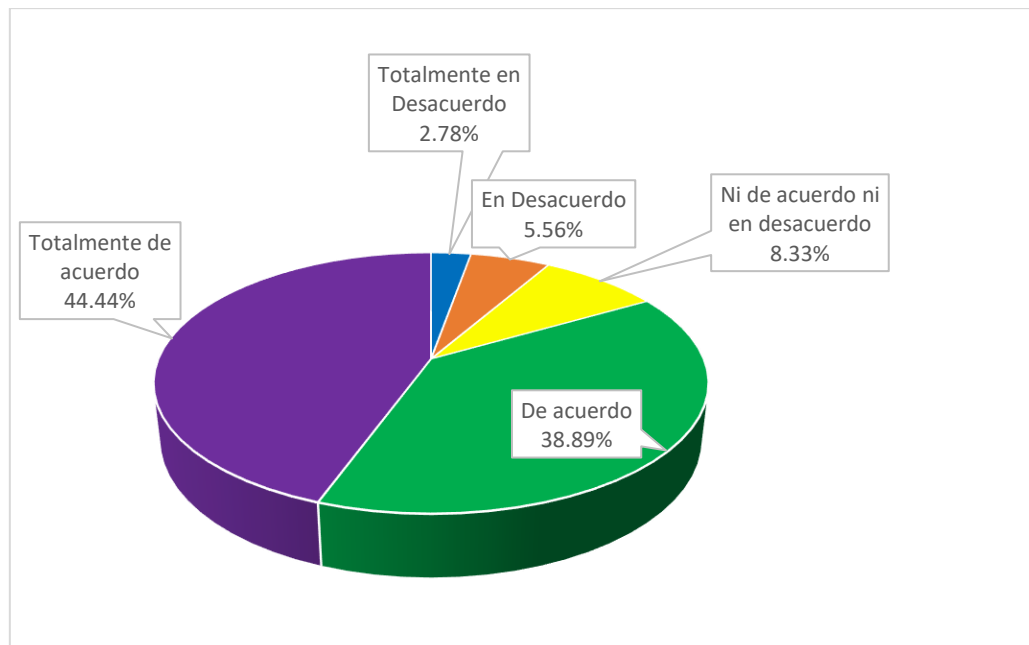
r. Considero adecuados los criterios de evaluación de mi desempeño en la organización.

Tabla 21. Criterios de evaluación

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	2.78%
En Desacuerdo	2	5.56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8.33%
De acuerdo	14	38.89%
Totalmente de acuerdo	16	44.44%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 27. Criterios de evaluación



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

La Figura 18 refleja una percepción positiva del ambiente laboral, donde el 97.22% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que reciben retroalimentación sobre las labores que realizan. De estos, el 66.67% está totalmente de acuerdo y el 19.44% está de acuerdo, mientras que solo un 2.78% está totalmente en desacuerdo. Esto destaca la importancia y efectividad de la retroalimentación en el entorno laboral.

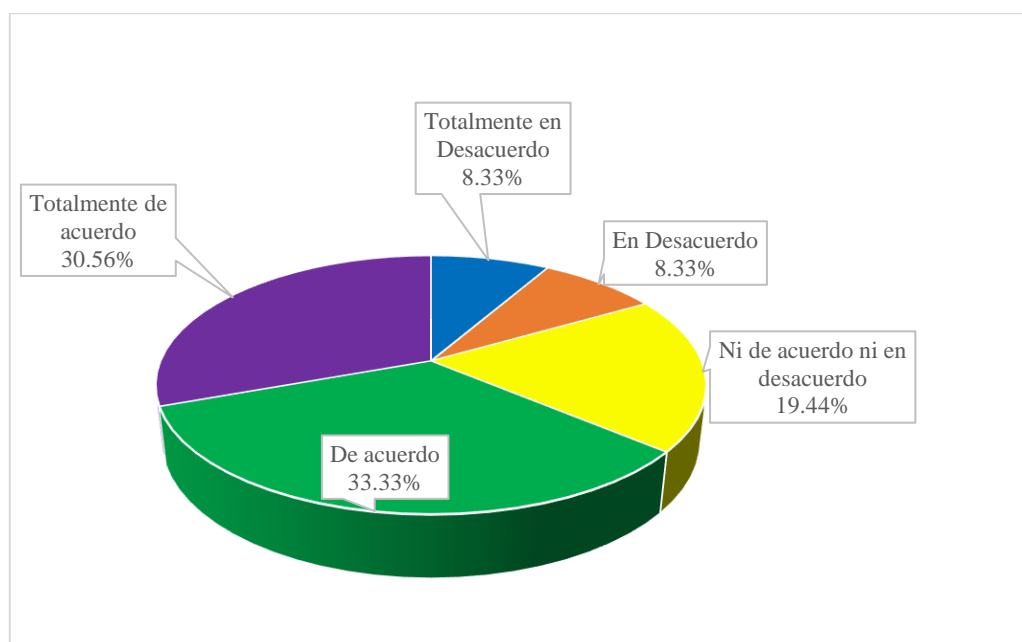
s. **Las promociones internas se realizan de manera justa.**

Tabla 22. Promociones internas

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	3	8.33%
En Desacuerdo	3	8.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	19.44%
De acuerdo	12	33.33%
Totalmente de acuerdo	11	30.56%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 28. Promociones internas



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

La Figura 19 muestra que la mayoría de los empleados se siente bien informada sobre los resultados y la marcha de la compañía, con un 77.78% de acuerdo o totalmente de acuerdo. Un 41.67% está totalmente de acuerdo y un 36.11% está de acuerdo, mientras que un 19.44% se mantiene neutral y solo un 2.78% está totalmente en desacuerdo. Esto sugiere una comunicación efectiva sobre los aspectos clave de la empresa.

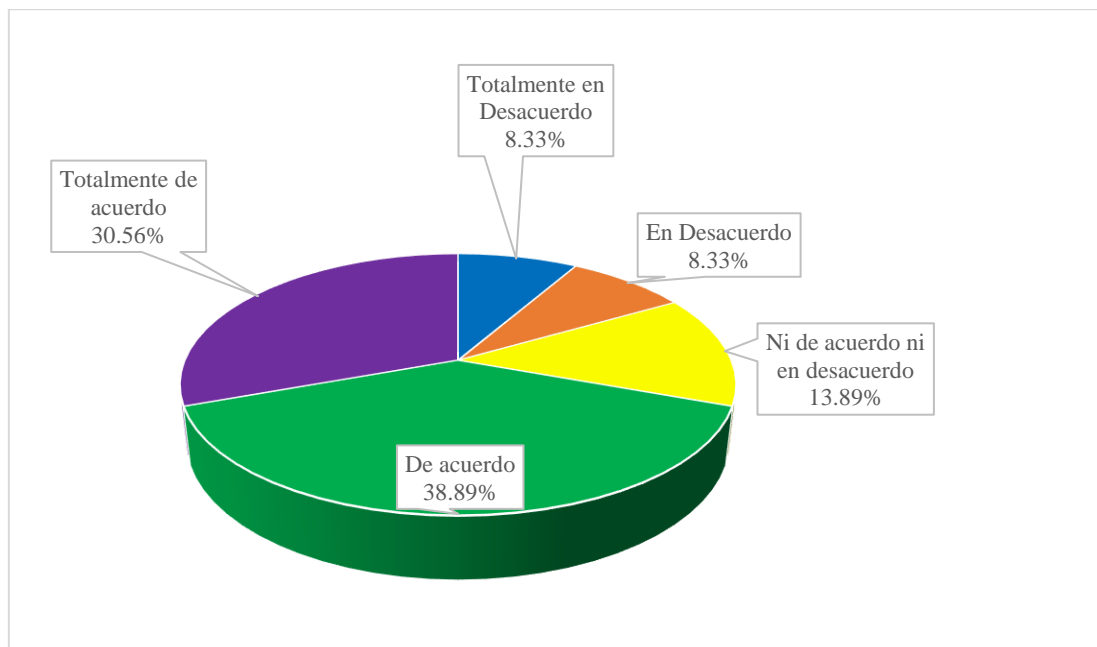
t. Tengo disponible información sobre los puestos vacantes en la Compañía.

Tabla 23. Información sobre vacantes

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	3	8.33%
En Desacuerdo	3	8.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	13.89%
De acuerdo	14	38.89%
Totalmente de acuerdo	11	30.56%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 29. Información sobre vacantes



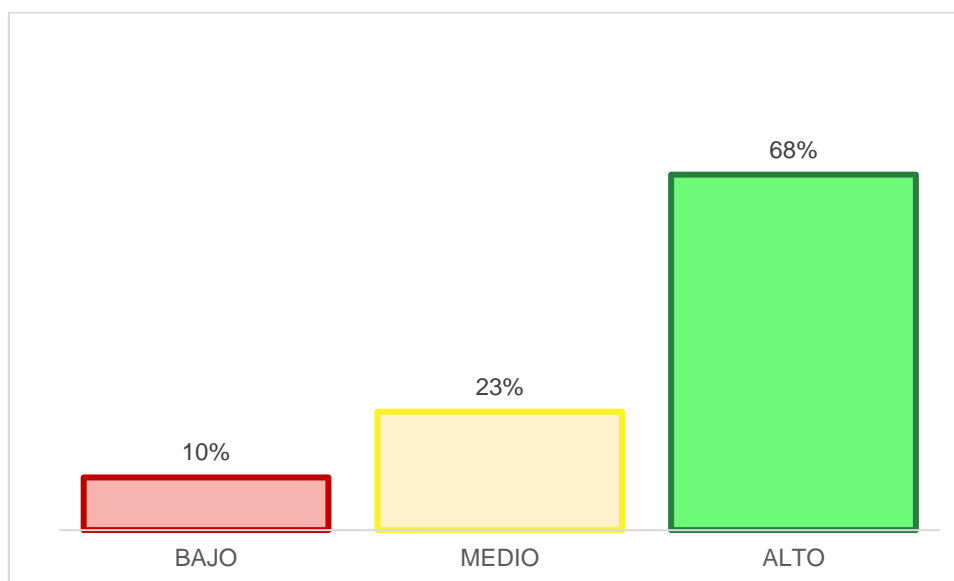
Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

La Figura 20 destaca que la información sobre vacantes es accesible para los empleados, con un 69.45% de ellos estando de acuerdo o totalmente de acuerdo. Un 38.89% está de acuerdo y un 30.56% totalmente de acuerdo, mientras que un 16.66% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y un 13.89% se mantiene neutral. Esto refleja una buena pero mejorable transparencia en la difusión de oportunidades laborales dentro de la organización.

Reconocimiento y promoción

Figura 30. Dimensión Reconocimiento y promoción



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

En la siguiente figura, se evalúa la satisfacción de los empleados con respecto al reconocimiento y las oportunidades de promoción. Los resultados indican que el 10% del personal no está satisfecho con el reconocimiento recibido ni con las oportunidades de ascenso, sugiriendo posibles problemas de equidad o transparencia en estos sistemas. Un 23% tiene una opinión moderada, lo que sugiere que, aunque no hay problemas graves, podría haber margen para mejorar la percepción sobre el reconocimiento y las oportunidades de promoción. Por otro lado, el 68% de los empleados se siente adecuadamente reconocido y ve claras oportunidades de promoción, lo que refleja un sistema de reconocimiento mayoritariamente efectivo, aunque aún se podrían hacer ajustes para aumentar la satisfacción general.

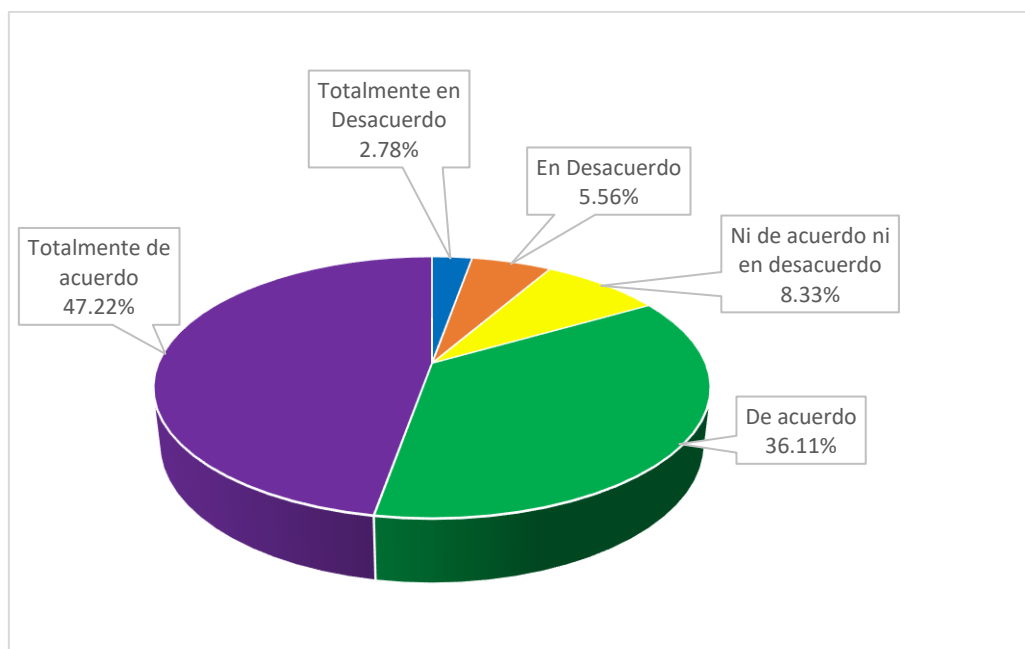
u. ¿Su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización es Alto?

Tabla 24. Permanecer en la organización

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	2.78%
En Desacuerdo	2	5.56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	8.33%
De acuerdo	13	36.11%
Totalmente de acuerdo	17	47.22%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 31. Permanecer en la organización



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

El gráfico muestra que la mayoría de los empleados, un 83.33% (47.22% totalmente de acuerdo y 36.11% de acuerdo), sienten una alta satisfacción por pertenecer a la organización. Un 8.33% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que solo un 8.34% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Esto indica que la gran mayoría se siente satisfecha y comprometida con su permanencia en la empresa.

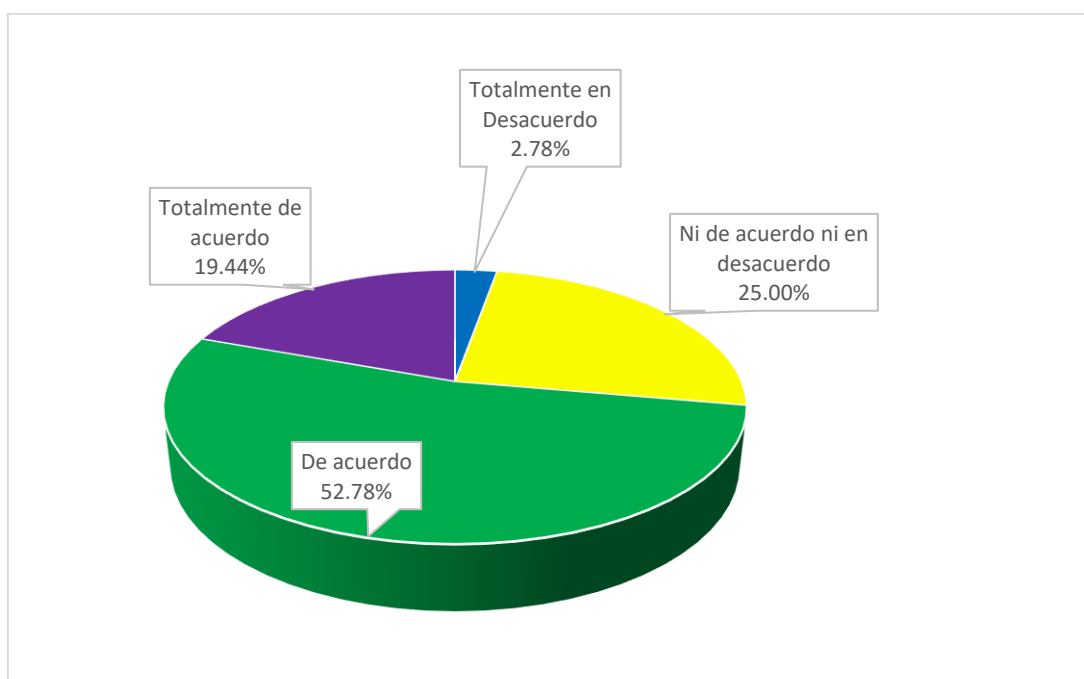
v. **¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?**

Tabla 25. Opiniones

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	2.78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	25.00%
De acuerdo	19	52.78%
Totalmente de acuerdo	7	19.44%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 32. Opiniones



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

El 72.22% de los empleados siente que sus opiniones son tomadas en cuenta (19.44% totalmente de acuerdo y 52.78% de acuerdo), mientras que un 25% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo un 2.78% está totalmente en desacuerdo. Esto refleja un ambiente laboral donde la mayoría percibe que su voz es escuchada y valorada por la organización.

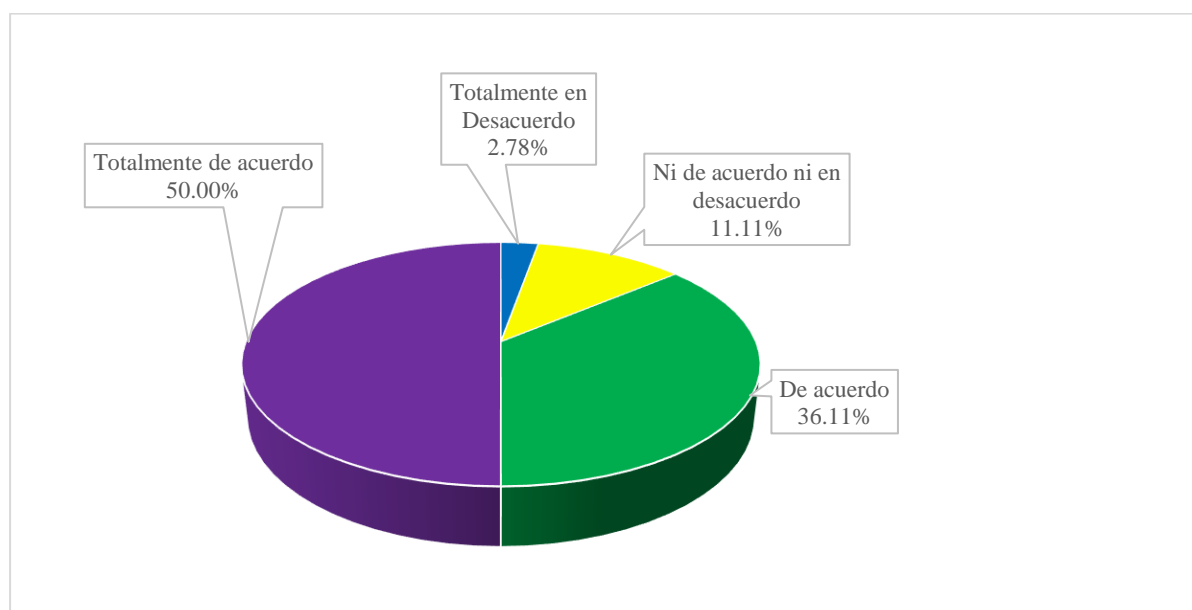
w. ¿Su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización es Alto?

Tabla 26. Trabajo que realiza

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	1	2.78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	11.11%
De acuerdo	13	36.11%
Totalmente de acuerdo	18	50.00%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 33. Trabajo que realiza



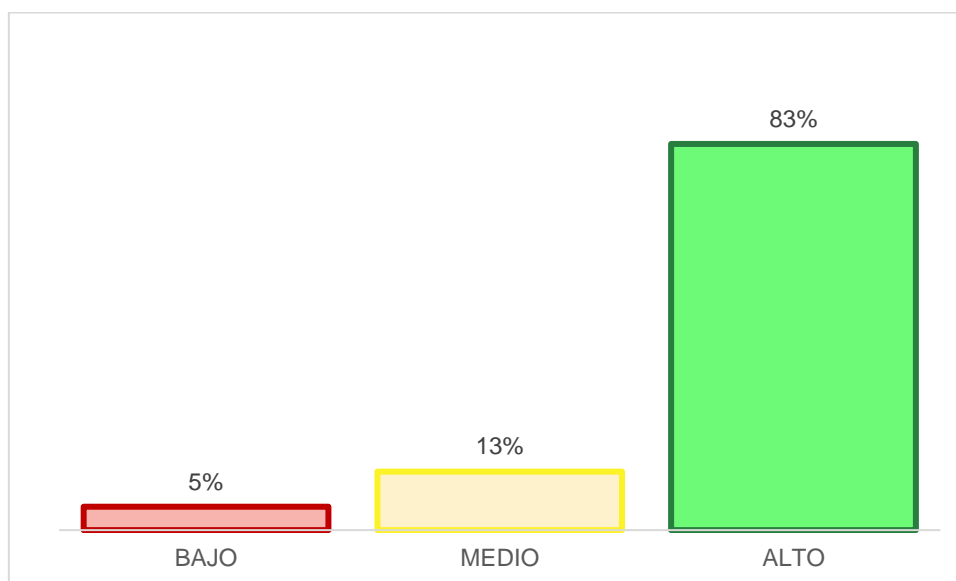
Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

La mayoría de los empleados están satisfechos con el trabajo que realizan en la organización, con un 86.11% en total (50% totalmente de acuerdo y 36.11% de acuerdo). Un 11.11% está neutral y solo un 2.78% está totalmente en desacuerdo. Esto sugiere una alta satisfacción laboral y alineación con las responsabilidades asignadas.

Motivación y satisfacción

Figura 34. Dimensión Motivación y satisfacción



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

En la siguiente figura 8, se examina el nivel de motivación y satisfacción de los empleados. Los resultados muestran que el 5% del personal se siente desmotivado o insatisfecho, lo que sugiere problemas potenciales como falta de desafíos, recompensas insuficientes o un ambiente de trabajo deficiente. Un 13% tiene una motivación y satisfacción moderada, indicando que, aunque no están completamente insatisfechos, hay áreas que podrían mejorarse para aumentar su compromiso. Por otro lado, el 63% de los empleados está motivado y satisfecho con su trabajo, lo que es positivo, aunque la empresa debería seguir evaluando y mejorando factores clave como el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo para mantener este nivel de compromiso a largo plazo.

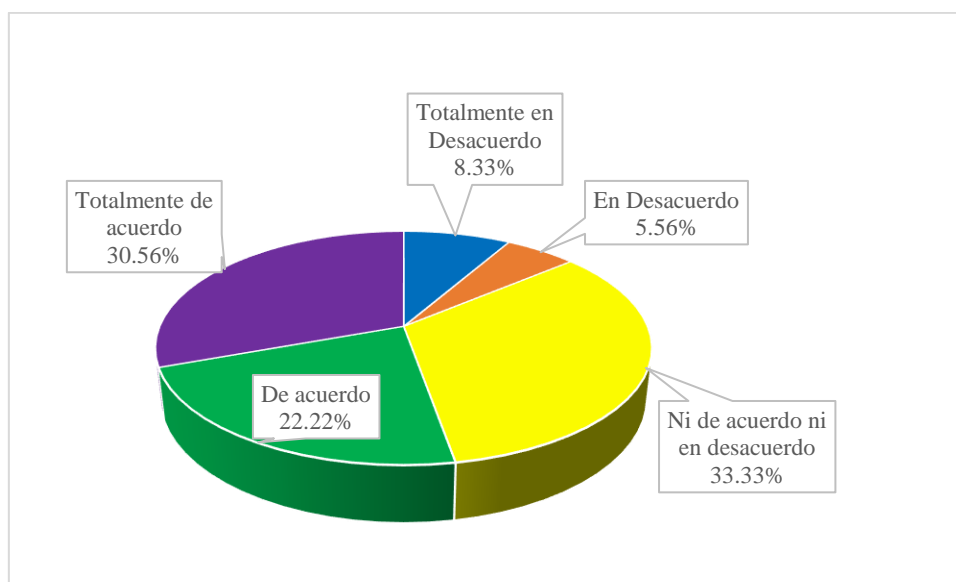
- x. **La organización se preocupa por mi grado de estrés y me facilita medios y herramientas para gestionarlo.**

Tabla 27. Grado de estrés

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	3	8.33%
En Desacuerdo	2	5.56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	33.33%
De acuerdo	8	22.22%
Totalmente de acuerdo	11	30.56%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 35. Grado de estrés



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

El 52.78% de los empleados siente que la organización se preocupa por su grado de estrés y les facilita herramientas para gestionarlo (30.56% totalmente de acuerdo y 22.22% de acuerdo). Sin embargo, un 33.33% se muestra neutral y un 13.89% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, indicando que hay espacio para mejorar en el apoyo al manejo del estrés.

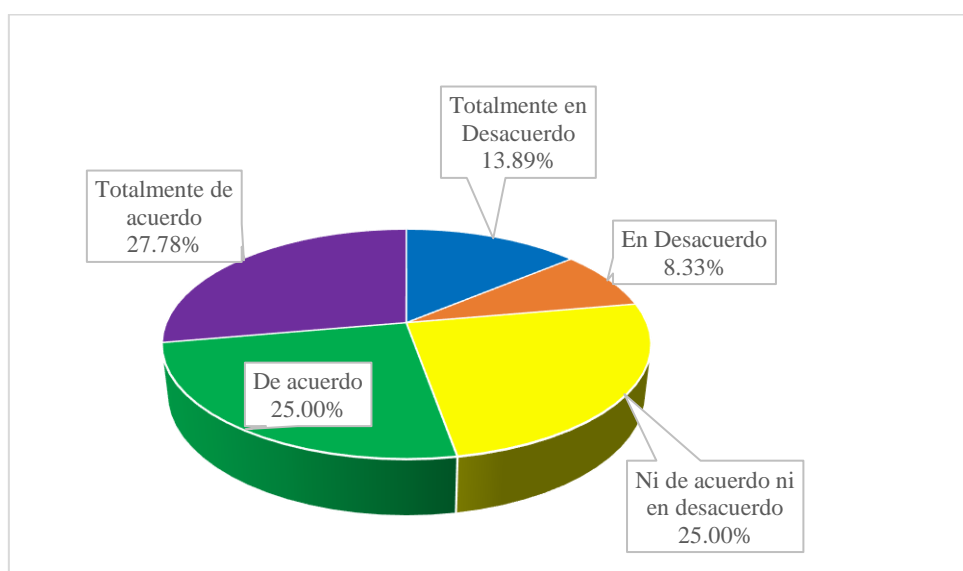
y. **Dispongo de espacios, aparte de la cafetería, habilitados para relajarme y recuperar mis capacidades para seguir rindiendo.**

Tabla 28. Disposición de espacios

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	5	13.89%
En Desacuerdo	3	8.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	25.00%
De acuerdo	9	25.00%
Totalmente de acuerdo	10	27.78%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 36. Disposición de espacios



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

Solo el 52.78% de los empleados está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que disponen de espacios habilitados para relajarse y recuperar capacidades (27.78% totalmente de acuerdo y 25% de acuerdo). Un 25% está neutral y un 22.22% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Este resultado sugiere que la mitad de los empleados no percibe suficiente disponibilidad de espacios adecuados para descanso.

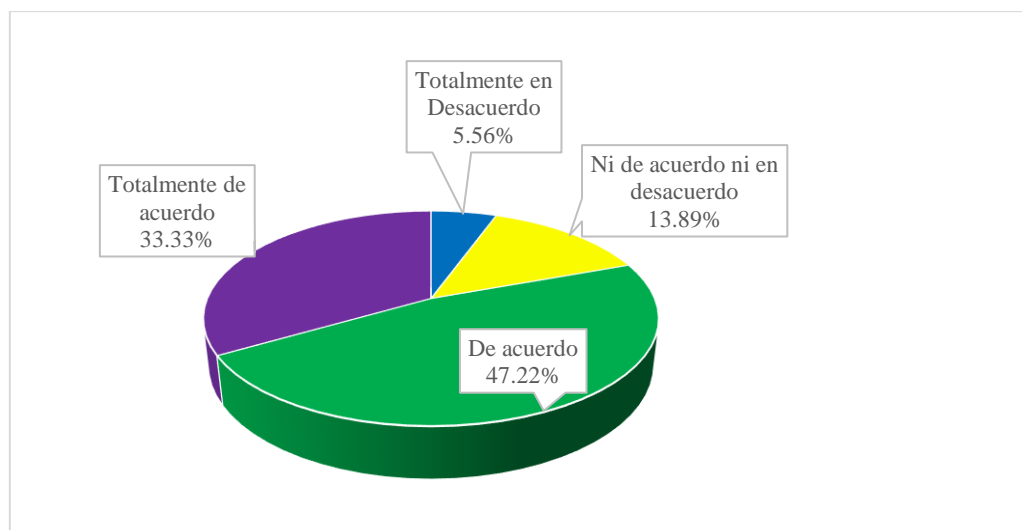
- z. Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos).

Tabla 29. Jornada de trabajo

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	5.56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	13.89%
De acuerdo	17	47.22%
Totalmente de acuerdo	12	33.33%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 37. Jornada de trabajo



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

En la Figura 26, el 47.22% de los empleados está de acuerdo y el 33.33% está totalmente de acuerdo en que su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias. Solo un 5.56% está totalmente en desacuerdo, y un 13.89% está neutral. Estos resultados indican que una mayoría significativa de empleados percibe que trabaja más horas de las establecidas, lo cual puede implicar un alto nivel de carga laboral y podría impactar negativamente en su bienestar y balance vida-trabajo.

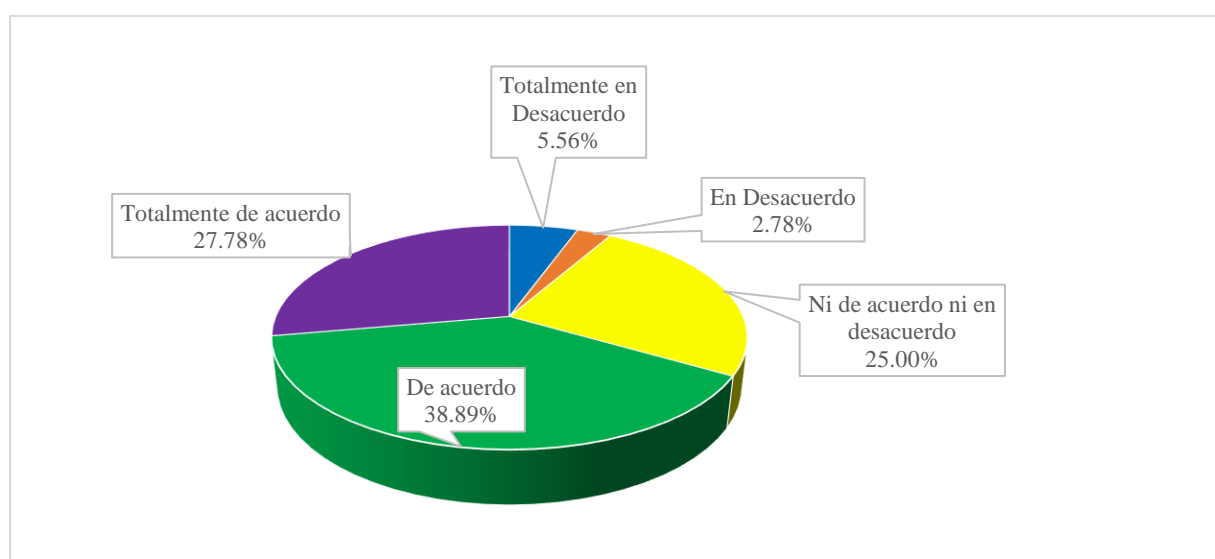
aa. Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas.

Tabla 30. Posturas incómodas

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	5.56%
En Desacuerdo	1	2.78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	25.00%
De acuerdo	14	38.89%
Totalmente de acuerdo	10	27.78%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 38. Posturas incómodas



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

La Figura 27 revela que el 38.89% de los empleados está de acuerdo y el 27.78% está totalmente de acuerdo en que deben permanecer muchas horas en posturas incómodas. Un 25% de los encuestados se muestra neutral y solo un pequeño porcentaje está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo (8.34%). Esto sugiere que una parte considerable de los empleados experimenta incomodidades físicas en su entorno laboral, lo cual podría llevar a problemas de salud y disminución de la productividad si no se abordan adecuadamente.

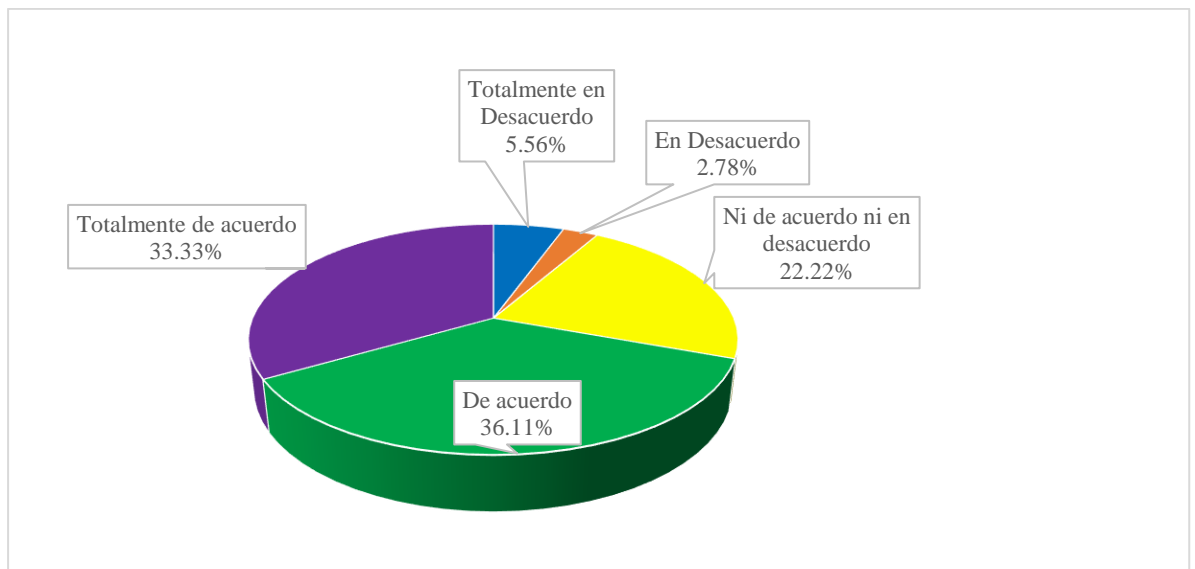
bb. En su centro de trabajo, hay personas que discriminan, tratan mal o les faltan el respeto a sus compañeras/os o subordinadas/os.

Tabla 31. Discriminación

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	5.56%
En Desacuerdo	1	2.78%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	22.22%
De acuerdo	13	36.11%
Totalmente de acuerdo	12	33.33%
Total	36	100.00%

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Figura 39. Discriminación



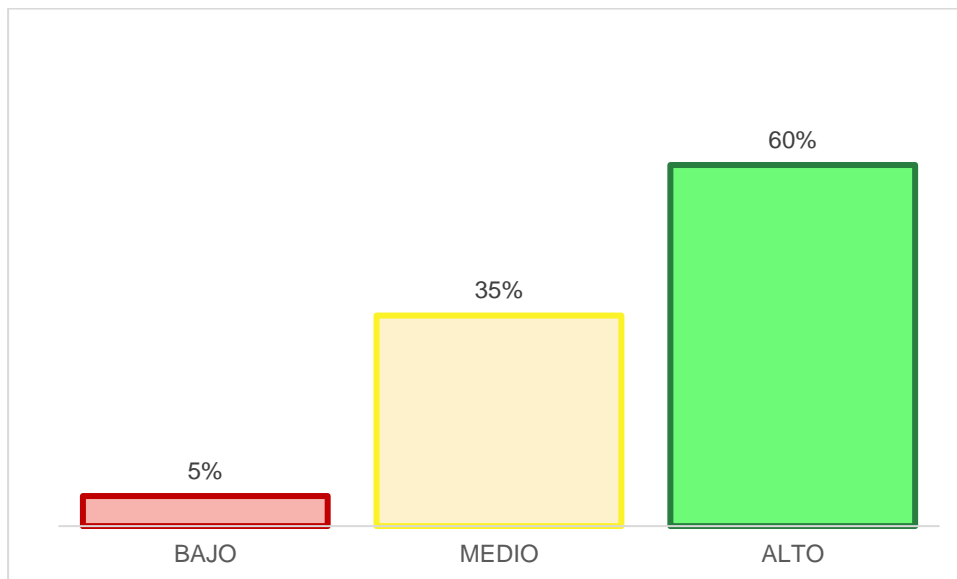
Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

En la Figura 28, el 36.11% de los empleados está de acuerdo y el 33.33% está totalmente de acuerdo en que existe discriminación, maltrato o falta de respeto hacia compañeras/os o subordinadas/os en su centro de trabajo. Un 22.22% se muestra neutral y solo un 8.34% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Estos datos son preocupantes, ya que indican que más de dos tercios de los empleados perciben un ambiente laboral hostil en términos de trato interpersonal, lo cual puede afectar la moral y el rendimiento general en la organización.

Dimensión psicosocial

Figura 40. Dimensión Psicosocial



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis:

En la siguiente figura, se evalúan los factores psicosociales en el trabajo, incluyendo el estrés, la carga laboral y el apoyo emocional. Los resultados indican que el 5% del personal experimenta dificultades significativas en esta dimensión, lo que podría reflejar altos niveles de estrés, falta de apoyo emocional o una carga laboral excesiva. Un 35% del personal tiene una percepción moderada del entorno psicosocial, sugiriendo que, aunque no están gravemente afectados, podrían beneficiarse de una mejor gestión del estrés y mayor apoyo emocional. Finalmente, el 60% percibe el entorno psicosocial como altamente favorable, lo que es positivo, pero señala que una porción significativa aún podría enfrentar desafíos que impactan su bienestar general.

6.5. Tabla de Regresión Lineal

Tabla 32. Regresión Lineal

Estadísticas de la Regresión Lineal	
Multiple R	0.11947561
R Square	0.01427442
Adjusted R Square	-0.01100059
Standard Error	6.19106225
Observations	41

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Multiple R (0.1195): Este valor representa la correlación entre las variables independientes y la variable dependiente. Un valor de 0.1195 indica una correlación muy baja entre las variables en este modelo.

R Square (0.0143): El coeficiente de determinación R^2 , que indica el porcentaje de la variabilidad de la variable dependiente que es explicada por el modelo. Un R^2 de 0.0143 significa que solo el 1.43% de la variabilidad en la variable dependiente es explicada por las variables independientes. Esto sugiere que el modelo tiene un bajo poder explicativo.

Adjusted R Square (-0.0110): El R^2 ajustado tiene en cuenta el número de predictores en el modelo y penaliza la inclusión de variables que no mejoran el ajuste. Un valor negativo (-0.011) indica que el modelo, con las variables seleccionadas, no es mejor que un modelo sin ninguna variable predictora.

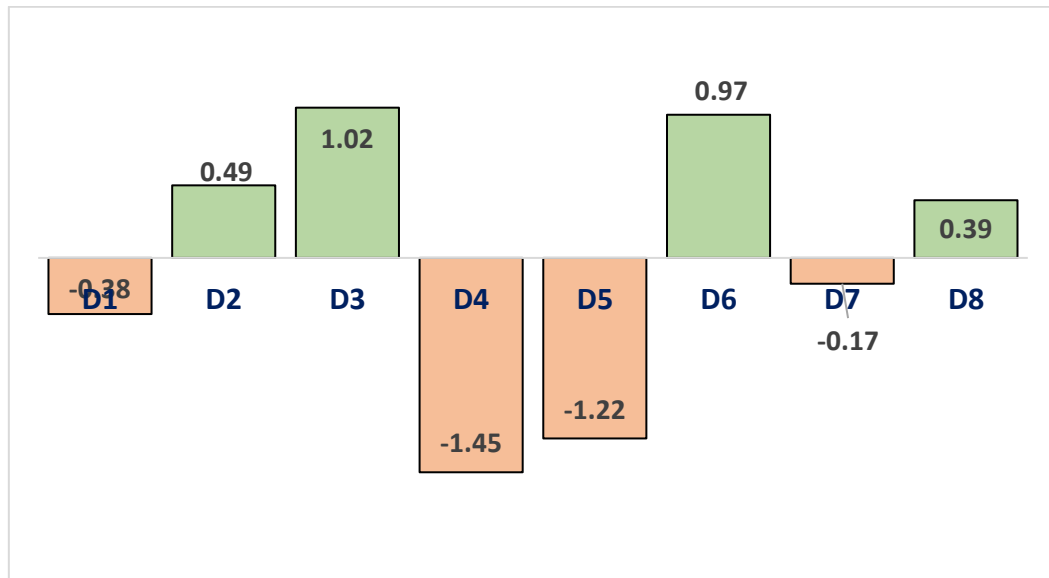
Standard Error (6.1911): Este valor mide el promedio de los errores residuales o desviaciones entre los valores observados y los predichos por el modelo. Un error estándar alto en relación con el rango de los datos indicaría que el modelo tiene poca precisión.

Observations (41): Es el número de observaciones o puntos de datos utilizados en el análisis, en este caso, 41 observaciones.

6.6. Cuadro de Incidencia de las variables

A continuación, se muestra el cuadro de la incidencia que existe entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral en la empresa Telconet Latam Sucursal Loja.

Figura 41. Incidencia del Clima Laboral en el Desempeño Laboral



Nota: Figura elaborada por el autor.

Dimensiones con valores negativos:

Condiciones de Trabajo (D1): Con un valor negativo de -0.38 lo cual supone una correlación negativa menos significativa, al igual que la **Motivación y satisfacción (D7):** Con un valor negativo de -0.17.

Estructura organizacional (D4): Con un valor negativo de -1.45 lo cual supone una fuerte correlación negativa con el desempeño laboral, al igual que la **Formación profesional (D5):** Con un valor negativo de -1.22. Según estos resultados se deduce que estas dimensiones son las que provocan un impacto altamente negativo y al ser las dimensiones con incidencias muy bajas requieren mayor atención ya que podrían ser indicadores de problemas serios en el ambiente laboral o en el desempeño.

Dimensiones con valores positivos:

Comunicación interna (D3): Con un valor positivo de 1.02 siendo el más alto, lo que indica una fuerte correlación positiva con el desempeño, al igual que el **Reconocimiento y promoción (D6):** Con un valor positivo de 0.97. Por otra parte, estas correlaciones demasiado altas podrían suponer un problema para el clima o el desempeño por lo que merecerían una intervención prioritaria.

Relaciones interpersonales (D2): Con un valor positivo de 0.49 siendo esta una correlación positiva moderada, al igual que la **Dimensión psicosocial (D8):** con un valor positivo de 0.39.

6.7. Tabla de Análisis de Varianza ANOVA

En el presente apartado se presentan los resultados referentes al tercer objetivo de investigación, en donde se planteó conocer la correlación que existe entre las variables de clima y el desempeño laboral, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 33. Análisis de Varianza ANOVA

	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>
Regression	8	275.81	34.47	0.88	0.53
Residual	32	1240.67	38.77		
Total	40	1516.48			

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Componentes de la tabla ANOVA:

Grados de libertad (df):

- **Regresión:** 8. Esto representa el número de variables independientes en el modelo (D1 a D8).
- **Residual:** 32. Es el número de observaciones menos el número de parámetros estimados (incluyendo el intercepto).

- **Total: 40.** El número total de observaciones en el modelo.

Suma de cuadrados (SS):

- **Regresión (275.81):** Mide la variación explicada por el modelo de regresión. Es decir, cuánta variación en el desempeño se explica por las variables independientes (D1 a D8).
- **Residual (1240.67):** Mide la variación que no es explicada por el modelo, es decir, el error o lo que no se puede atribuir a las variables explicativas.
- **Total (1516.48):** Es la suma total de la variación en la variable dependiente (desempeño), combinando la variación explicada por el modelo y la no explicada (el residuo).

Media de los cuadrados (MS):

- **Regresión (34.47):** Es el promedio de la variación explicada por el modelo. Se calcula dividiendo la suma de cuadrados de la regresión entre los grados de libertad de la regresión.
- **Residual (38.77):** Es el promedio de la variación no explicada por el modelo, obtenida dividiendo la suma de cuadrados residuales entre los grados de libertad residuales.

Estadístico F (F):

- **F (0.88):** Es el cociente entre la media de los cuadrados de la regresión y la media de los cuadrados residuales. Este estadístico se utiliza para evaluar si el modelo de regresión es mejor que un modelo que no incluye ninguna de las variables independientes.

Significance F (0.53):

- Este es el p-valor del estadístico F. Nos indica si el conjunto de variables independientes en el modelo tiene un impacto significativo sobre la variable dependiente (desempeño).

- En este caso, 0.53 es mucho mayor que el umbral típico de 0.05, lo que indica que no hay suficiente evidencia para concluir que las variables independientes, en su conjunto, tienen un impacto significativo en el desempeño.

6.8. Cuadro de coeficientes de las Dimensiones

Tabla 34. Coeficientes Dimensiones

	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%	Lower 95,0%	Upper 95,0%
Intercept	49.1821521	5.05432676	9.7307029	4.4023E-11	38.8868254	59.4774788	38.8868254	59.4774788
Condiciones de Trabajo	-0.37975288	0.82416978	-0.46077021	0.64807976	-2.05853178	1.29902602	-2.05853178	1.29902602
Relaciones Interpersonales	0.49065416	0.70475598	0.69620432	0.49132713	-0.9448868	1.92619512	-0.9448868	1.92619512
Comunicación Interna	1.01604767	1.35732869	0.7485642	0.45958691	-1.7487404	3.78083574	-1.7487404	3.78083574
Estructura Organizacional	-1.44971522	1.0708417	-1.35380909	0.18528237	-3.63094838	0.73151794	-3.63094838	0.73151794
Formación Profesional	-1.22087713	1.19251246	-1.02378563	0.3136141	-3.64994553	1.20819127	-3.64994553	1.20819127
Reconocimiento y Promoción	0.96816216	0.55557806	1.7426213	0.09100398	-0.16351331	2.09983764	-0.16351331	2.09983764
Motivación y Satisfacción	-0.17457884	0.97290741	-0.17944034	0.85872336	-2.15632638	1.8071687	-2.15632638	1.8071687
Dimensión Psicosocial	0.39002126	0.43150409	0.90386458	0.37282169	-0.48892381	1.26896633	-0.48892381	1.26896633

Nota: Tabla elaborada por el autor.

Intercepto (Intercept):

Coefficiente: 49.18

Este es el valor de la variable dependiente (el desempeño) cuando todas las variables independientes (D1 a D8) son cero. En este caso, parece ser el punto de partida del desempeño en ausencia de los factores del clima laboral.

P-Value: 4.40e-11 (muy cercano a 0)

Este valor es extremadamente bajo, lo que indica que el intercepto es estadísticamente significativo, es decir, no es cero por casualidad.

Variables D1 a D8:

Coefficientes:

Indican la magnitud del impacto que cada variable tiene en el desempeño. Un coeficiente positivo significa que un aumento en esa variable incrementa el desempeño, mientras que un coeficiente negativo indica que un aumento en esa variable reduce el desempeño.

P-Value:

Evalúa si la variable es significativa. Un valor por debajo de 0.05 indica que la variable tiene un impacto estadísticamente significativo en el desempeño.

Análisis de cada variable:

D1 (Coeficiente: 0.3797, P-Value: 0.6481):

No significativa ($p\text{-value} > 0.05$). Aunque tiene un coeficiente positivo, su impacto no es estadísticamente significativo en el modelo.

D2 (Coeficiente: 0.4906, P-Value: 0.4913):

No significativa. Al igual que D1, tiene un coeficiente positivo, pero no es significativa.

D3 (Coeficiente: 1.0160, P-Value: 0.4955):

No significativa. Este coeficiente es alto y positivo, pero su p-valor también es alto, lo que significa que su influencia en el desempeño no es concluyente.

D4 (Coeficiente: 1.4497, P-Value: 0.1853):

No significativa. Tiene un coeficiente elevado, lo que sugiere un fuerte impacto positivo, pero no es significativo a nivel del 5%.

D5 (Coeficiente: 1.2209, P-Value: 0.3136):

No significativa. Tiene un coeficiente positivo considerable, pero nuevamente, no es significativo.

D6 (Coeficiente: 0.9681, P-Value: 0.0910):

Moderadamente significativa. Este p-value está más cerca de ser significativo (si usamos un umbral del 10%), lo que sugiere que D6 podría tener un impacto positivo en el desempeño, aunque no es concluyente.

D7 (Coeficiente: 0.1746, P-Value: 0.8587):

No significativa. Tiene un coeficiente bajo y no es significativa en el modelo.

D8 (Coeficiente: 0.3900, P-Value: 0.3728):

No significativa. Tiene un coeficiente moderadamente positivo, pero no es estadísticamente significativo.

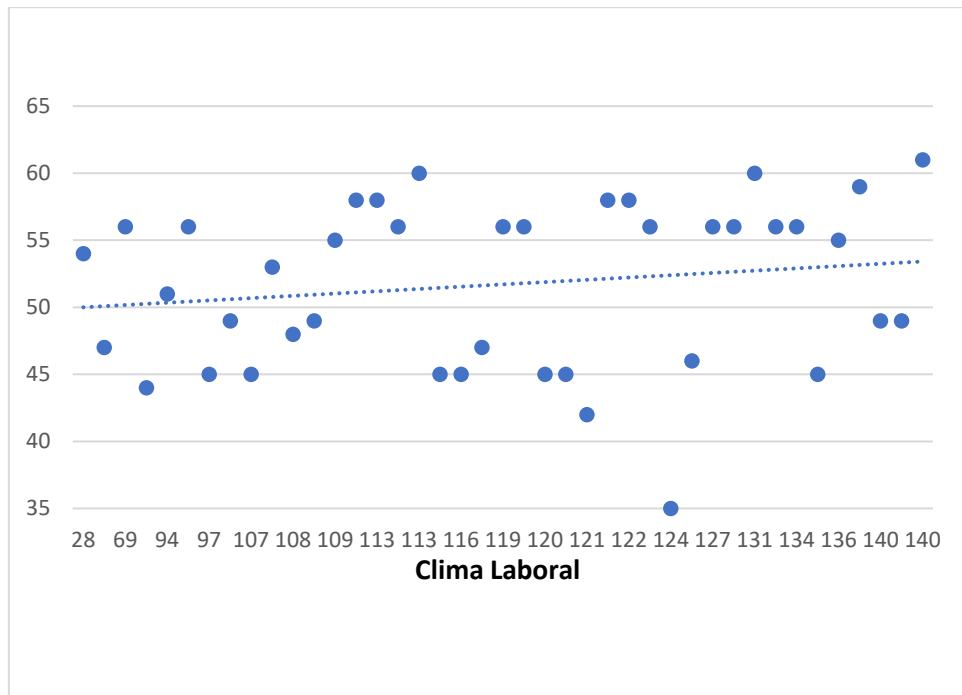
Intervalos de confianza (Lower 95% y Upper 95%)

Estos intervalos muestran el rango en el que podemos esperar que esté el valor real del coeficiente en un 95% de confianza.

Si el intervalo contiene el valor 0, indica que no podemos estar seguros de si la variable tiene un efecto positivo o negativo, lo que concuerda con los p-valores altos para la mayoría de las variables.

6.9. Diagrama de Dispersión

Figura 42. Diagrama de dispersión



Nota: Figura elaborada por el autor.

Análisis del diagrama de dispersión:

Relación entre las variables:

La dispersión de los puntos sugiere una relación ligeramente positiva entre el clima laboral y el desempeño, como lo indica la pendiente ascendente de la línea de tendencia. A medida que mejora el clima laboral (valores más altos en el eje X), parece haber una leve tendencia a que el desempeño también aumente.

Distribución de los puntos:

Hay bastante dispersión en los puntos alrededor de la línea de tendencia. Esto indica que, aunque hay una tendencia general positiva, la relación entre el clima laboral y el desempeño no es muy fuerte. En otras palabras, el clima laboral no explica completamente las variaciones en el desempeño.

Algunos puntos se encuentran alejados de la línea de tendencia, lo que podría sugerir valores atípicos o influencias de otras variables no consideradas en el modelo.

Línea de tendencia:

La línea de tendencia es casi horizontal con una pendiente muy pequeña, lo que refuerza la idea de que el efecto del clima laboral sobre el desempeño es limitado.

Esta línea sugiere que el clima laboral tiene solo un pequeño impacto en el aumento del desempeño, al menos según los datos observados.

Valores atípicos:

Hay algunos puntos significativamente más bajos en el rango del desempeño (alrededor de los 40 y los 35), mientras que la mayoría de los puntos se encuentran en el rango de 45 a 60. Estos puntos podrían ser considerados valores atípicos o podrían estar influenciados por factores adicionales que no se están midiendo en esta gráfica.

7. Discusión

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se propuso el cumplimiento de varios objetivos los cuales se detallan a continuación según su orden

Para **analizar los indicadores principales del clima y desempeño laboral**, se utilizó una evaluación que abarcaba 8 y 4 indicadores respectivamente los cuales son: Condiciones de Trabajo, Relaciones Interpersonales, Comunicación Interna, Estructura Organizacional, Formación Profesional, Reconocimiento y Promoción, Motivación y Satisfacción, Dimensión Psicosocial, mismos que fueron evaluados mediante una escala de Likert con una calificación de acuerdo y desacuerdo del 1 al 5 siendo 1 el valor más bajo y 5 el valor más alto.

Para **identificar la relación entre el clima laboral y el desempeño** se realizó una correlación entre cada dimensión con el resultado de la evaluación de desempeño en su totalidad, obteniendo los siguientes resultados:

Condiciones de Trabajo: La correlación negativa (-0.379752878) indica que las condiciones de trabajo insatisfactorias influyen negativamente en el desempeño laboral. Este resultado concuerda con la investigación de López y Ramírez (2020), quienes encontraron que condiciones laborales deficientes pueden reducir la eficiencia y la satisfacción de los empleados en el sector de telecomunicaciones. Por lo tanto, es crucial mejorar el entorno de trabajo físico y proporcionar los recursos necesarios para optimizar el rendimiento de los empleados.

Relaciones Interpersonales: La correlación positiva (0.490654157) sugiere que las buenas relaciones interpersonales están asociadas con un mejor desempeño laboral. Este hallazgo es consistente con el estudio de García y Pérez (2021), que destacó la importancia de las relaciones interpersonales positivas para el trabajo en equipo y el rendimiento individual en empresas tecnológicas. Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y armonioso puede contribuir significativamente a mejorar el desempeño laboral.

Comunicación Interna: La alta correlación positiva (1.016047673) demuestra que una comunicación interna efectiva es crucial para el buen desempeño laboral. Según Martínez y Hernández (2022), una comunicación clara y efectiva dentro de la organización mejora significativamente el desempeño y la satisfacción laboral. Estos resultados subrayan la necesidad de optimizar los canales y procesos de comunicación interna para mejorar la eficiencia organizacional.

Estructura Organizacional: La correlación negativa significativa (-1.449715221) indica que una estructura organizacional deficiente, caracterizada por falta de claridad en roles y procedimientos, afecta negativamente el desempeño laboral. Este hallazgo está en línea con los resultados de Rodríguez y Salazar (2021), quienes encontraron que una estructura organizacional ineficaz puede llevar a una disminución en la eficiencia y la efectividad laboral. Revisar y mejorar la estructura organizacional es esencial para optimizar el rendimiento de los empleados.

Formación Profesional: La correlación negativa (-1.22087713) sugiere que la falta de oportunidades de formación profesional está relacionada con un bajo desempeño laboral. Este resultado coincide con el estudio de Torres y Gómez (2021), que destacó la importancia de la capacitación continua para mantener la motivación y el desempeño de los empleados en el sector de servicios. Implementar programas de desarrollo y formación profesional puede ayudar a mejorar las habilidades y la motivación de los empleados.

Reconocimiento y Promoción: La correlación positiva (0.968162164) indica que el reconocimiento y las oportunidades de promoción están estrechamente relacionadas con un mejor desempeño laboral. Este hallazgo es similar al estudio de Fernández y López (2021), que mostró que el reconocimiento adecuado y las oportunidades de promoción son cruciales para mantener altos niveles de motivación y desempeño. Valorar y promover a los empleados de manera justa y transparente es fundamental para el éxito organizacional.

Motivación y Satisfacción: La correlación ligeramente negativa (-0.174578841) indica que, aunque los empleados en general se sienten motivados, existen factores que pueden estar afectando su satisfacción y desempeño. Esto coincide con la investigación de Ramírez y Castro (2022), quienes identificaron que ciertos factores internos pueden impactar negativamente la satisfacción y motivación de los empleados, afectando su rendimiento. Es esencial identificar y abordar estos factores para mejorar el bienestar y la productividad de los empleados.

Dimensión Psicosocial: La correlación positiva (0.390021264) sugiere que el apoyo psicosocial en el lugar de trabajo está asociado con un mejor desempeño laboral. Según el estudio de Vega y Morales (2023), el apoyo psicosocial es un predictor significativo del rendimiento laboral y la satisfacción de los empleados en el sector corporativo. Promover un ambiente de trabajo que apoye el bienestar psicológico y emocional de los empleados puede contribuir significativamente a mejorar su desempeño.

La investigación sobre el clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral en Telconet Latam Sucursal Loja ha revelado áreas críticas que necesitan atención y mejora. A través de la implementación de las recomendaciones propuestas, la empresa puede mejorar significativamente el ambiente de trabajo, lo cual a su vez debería traducirse en un mejor desempeño laboral y una mayor satisfacción de los empleados.

8. Conclusiones

- Los indicadores principales, tales como las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y la comunicación interna, presentan tanto fortalezas como debilidades que impactan directamente en el desempeño laboral del talento humano.
- Se ha establecido una correlación significativa entre el clima laboral y el desempeño del personal. Las dimensiones de la comunicación interna, el reconocimiento y la motivación fueron las más influyentes en el rendimiento de los empleados. Un clima laboral positivo fomenta un mayor compromiso, satisfacción y eficiencia, lo cual se refleja en una mejora del desempeño laboral.
- El análisis del desempeño laboral mostró que, si bien una parte del personal mantiene un alto nivel de eficiencia, existe un segmento considerable que podría mejorar sus resultados con la implementación de mejores prácticas de gestión y un entorno laboral más favorable.
- Las dimensiones psicosociales del clima laboral, como la motivación, la satisfacción y la percepción del apoyo por parte de la organización, son críticas para el bienestar general del personal. Se observó que el estrés laboral y la falta de motivación son factores que pueden disminuir la productividad y afectar negativamente la moral del equipo.
- A partir del análisis realizado, se identificaron áreas clave donde se pueden implementar cambios estructurales y estratégicos que no solo mejorarán el clima laboral, sino que también potenciarán el desempeño de los empleados, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales.

9. Recomendaciones

- Se recomienda implementar canales de comunicación más efectivos y abiertos que promuevan la transparencia y la participación de todos los niveles jerárquicos. La creación de espacios regulares para retroalimentación y reuniones interdepartamentales puede contribuir a una mejor coordinación y a la resolución temprana de conflictos.
- Es esencial establecer un sistema de reconocimiento que valore y recompense el buen desempeño. Esto puede incluir incentivos tanto económicos como no económicos, tales como oportunidades de desarrollo profesional, premios por metas alcanzadas y un mayor apoyo a la formación continua.
- Revisar y mejorar las condiciones físicas del lugar de trabajo, asegurando un ambiente seguro, ergonómico y propicio para el bienestar de los empleados. Esto incluye evaluar los espacios de trabajo, la disponibilidad de recursos y el cumplimiento de normativas de seguridad y salud ocupacional.
- Se sugiere implementar programas de capacitación que no solo se enfoquen en las habilidades técnicas, sino también en el desarrollo de competencias blandas, como el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y el liderazgo. Esto contribuirá a fortalecer la cohesión del equipo y a mejorar la calidad del trabajo.
- Establecer un sistema de evaluación continua del clima laboral que permita monitorear las percepciones y el bienestar del personal. Esto debe incluir encuestas periódicas, entrevistas y grupos focales que faciliten la identificación de problemas emergentes y la implementación de soluciones a tiempo.

10. Bibliografía

- Benitez, Y. E. (2021). *Diagnóstico del Clima Laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Atahualpa, año 2020*. Atahualpa: Universidad Nacional de Loja. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/24467>
- Benjamin Schneider, Mark G. Ehrhart, and William H. Macey. (30 de Julio de 2013). *Clima y cultura organizacional*. ANNUAL REVIEW OF PSYCHOLOGY: <https://www.annualreviews.org/content/journals/10.1146/annurev-psych-113011-143809>
- Bruce J. Avolio, Fred O. Walumbwa, y Todd J. Weber. (Enero de 2009). *Liderazgo: teorías actuales, investigaciones y direcciones futuras*. ANNUAL REVIEW OF PSYCHOLOGY: <https://www.annualreviews.org/content/journals/10.1146/annurev.psych.60.110707.163621>
- Chiavenato, I. (2023). *Administración de Recursos Humanos* (Décima ed.). McGraw-Hill Education.
- Diaz Morales, D. r. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(2), 245 - 256. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>
- García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J. J., y Gómez Rada, C. A. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica*. Universidad Católica de Colombia. <https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>

- Hualcas Aguirre, M. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 17(4), 91- 103.
<https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.04.07>
- Parra, M., Rocha, G., y Durán, S. (2021). Liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero. *Revista de Ciencias Sociales (RCS). FCES - LUZ, XXVII(2)*, 217 - 227.
- Pinto Pinto, P., y Sempértegui Muñoz, J. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de las Unidades de Control Migratorio y Servicio de Apoyo Migratorio Loja y Zamora Chinchipe*. Universidad Nacional de Loja.
- Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno, S.A. de C.V.

11. Anexos

11.1. Certificación del Abstract

Anexo 1. Certificado Traducción Abstract



Loja, 08 de noviembre de 2024

Lic. Evelyn Gabriela Consa Pardo
DOCENTE DE PEDAGOGÍA DE LOS IDIOMAS NACIONALES Y EXTRANJEROS

CERTIFICA:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés del resumen del Trabajo de Integración Curricular titulado: **“Evaluación del Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Recurso Humano en la Empresa Telconet Latam Sucursal Loja”**, autoría de **Ángel Ariel Orellana Acaro** con **CI: 1900688829**, de la Maestría de Gestión del Talento Humano de la Universidad Nacional de Loja.

Lo certifica en honor a la verdad y autorizo al interesado hacer uso del presente en lo que a sus intereses convenga.

Antentamente,



EVELYN GABRIELA CONSA PARDO
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA DE LOS IDIOMAS NACIONALES Y EXTRANJEROS
1031-2022-2554782



11.2. Encuesta para evaluar el Clima Laboral

Estimado Señor (a), la presente encuesta se realiza con fines académicos como parte del Trabajo de Titulación de la Maestría en Gestión del Talento Humano de la UNL, tiene por objeto conocer aspectos relacionados al clima laboral en la Empresa Telconet Latam Sucursal Loja. Para lo cual se garantiza total confidencialidad de la información obtenida. A fin de que la información que se obtenga sea útil, es necesario que conteste sinceramente todas las preguntas.

Anexo 2. Encuesta Clima Laboral

Dimensión	Descripción	1	2	3	4	5
Condiciones de trabajo	Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo					
	Las condiciones de trabajo (comodidad, ruido, temperatura, iluminación, limpieza, orden), me permiten desempeñar mi trabajo con normalidad					
Relaciones interpersonales	En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo					
	Las personas con las que me relaciono actúan con respeto y de manera ética					
	Cuento con la colaboración de las personas de otros departamentos.					
	Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?					
Comunicación interna	La comunicación interna es una actividad permanente y planificada					
	¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?					
	La comunicación sobre los resultados y marcha es clara y transparente					
Estructura organizacional	En la empresa las funciones están claramente definidas					
Capacitación	Recibo capacitación para actualizar los conocimientos de mi trabajo.					

	Recibo capacitación para el desarrollo personal					
Reconocimiento y promoción	¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?					
	Considero adecuados los criterios de evaluación de mi desempeño					
	Las promociones internas se realizan de manera justa					
	Tengo disponible información sobre los puestos vacantes					
	Tengo la oportunidad de desarrollarme profesionalmente					
Motivación y satisfacción	Nivel de satisfacción en el trabajo					
	¿Escuchan sus opiniones?					
	¿He tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?					
	¿Hay presión laboral?					
	¿La sobrecarga laboral genera estrés?					
	¿La empresa cuenta con entretiempos y estos son suficientes?					
Dimensión Psicosocial	¿Hay trabajo extra jornada?					
	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido					
	Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas					
	Requiere alto grado de concentración					
	¿Siente discriminación o falta de respeto por parte de sus compañeros?					

Nota: Tabla tomada del Método de Likert

11.3. Encuesta para la Evaluación del Desempeño

Estimado Señor (a), la presente encuesta se realiza con fines académicos como parte del Trabajo de Titulación de la Maestría en Gestión del Talento Humano de la UNL, tiene por objeto conocer aspectos relacionados al desempeño laboral en la Empresa Telconet Latam Sucursal Loja. Para lo cual se garantiza total confidencialidad de la información obtenida. A fin de que la información que se obtenga sea útil, es necesario que conteste sinceramente todas las preguntas.

Anexo 3. Encuesta Evaluación de Desempeño

Dimensiones	Descripción	1	2	3	4	5
Calidad de trabajo	¿Realiza sus actividades más allá de los requisitos exigidos para obtener un mejor resultado?					
	¿Cumple con los objetivos de su trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades?					
	¿Usa eficientemente los recursos para alcanzar los objetivos?					
Responsabilidad	¿Mantiene a su jefe inmediato superior informado de su trabajo?					
	¿Se le dificulta las tareas asignadas en los puestos de trabajo?					
	¿Asume con responsabilidad las llamadas de atención de su jefe inmediato?					
Compromiso organizacional	¿Colabora con actividades extraordinarias a sus funciones?					
	¿Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su área?					
	¿Tiene conocimientos adecuados en la realización de las tareas asignadas?					
Liderazgo y trabajo en equipo	¿Participa en la toma de decisiones relacionado con las tareas que se realizan en el departamento?					
	¿Resuelve de manera eficiente las dificultades en su área?					
	¿Informa y consulta oportunamente a su jefe inmediato superior sobre algunos cambios que los afectan?					
	¿Responde de manera clara y oportuna dudas de sus compañeros?					
	¿Valoran y respetan las ideas de todo el equipo de trabajo?					

Nota: Tabla tomada del Método de Likert