



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PROYECTO DE TITULACIÓN

MODALIDAD:

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA EMPRESA PORTOAGUAS EP DEL CANTÓN PORTOVIEJO,
PROVINCIA DE MANABÍ.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CRECIMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE

SUB LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

**EMPRENDIMIENTO, COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LAS
ORGANIZACIONES**

AUTORAS:

SANDRA ALEXA VERA CEVALLOS

JENIFFER DOLORES VERA PALMA

TUTORA:

ING. ELIANA LILIBETH POVEDA CEDEÑO MBA

REVISOR:

ING. JOHANA GOMEZ RIVADENEIRA

Portoviejo, mayo 2021

Tema:

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa PORTOAGUAS EP del cantón Portoviejo, provincia de Manabí.

Agradecimiento

A Dios como prioridad en nuestras vidas, por su infinita bondad, y por haber estado con nosotros en todo momento, por darnos fe, salud, fortaleza, responsabilidad y sabiduría, y por habernos permitido culminar una de las metas más importantes de nuestras vidas,

A la Universidad Técnica de Manabí, a sus autoridades y docentes que nos brindaron la oportunidad de tener una educación superior de calidad y en la cual hemos forjado nuestros conocimientos profesionales día a día.

A nuestros padres por ser los pilares fundamentales, pues fueron ellos los principales soportes para la construcción de nuestra vida profesional y además sentaron en nosotros bases de responsabilidad y deseos de superación,

A nuestra tutora por su esfuerzo, dedicación, colaboración y sabiduría que han sido un aporte fundamental, no solamente en el desarrollo de esta investigación, sino también en nuestra formación personal.

A la empresa PORTOAGUAS EP por contribuir con información valiosa para realización de esta investigación.

A todos los compañeros y compañeras que fueron parte de nuestra formación académica, por estar en los buenos y malos momentos y por brindarnos su apoyo.

.....
SANDRA ALEXA VERA CEVALLOS

.....
JENIFFER DOLORES VERA PALMA

Dedicatoria

A Dios quién supo guiarme por el camino del bien y darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en el intento de lograr cada uno de mis objetivos, enseñándome a enfrentar las adversidades.

A mis padres por brindarme su apoyo, consejos, comprensión, amor, y ayuda en los momentos difíciles, por lograr convertirme en una persona con ejemplo de perseverancia y constancia; por haberme brindado los recursos necesarios para cumplir mis objetivos.

Gracias a las personas que directa o indirectamente fueron parte de este proceso tan importante para mí.

.....

SANDRA ALEXA VERA CEVALLOS

Dedicatoria

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo siempre.

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades

A mi compañera de tesis que gracias a la responsabilidad y dedicación hoy hemos vencido este reto.

A los docentes que se convirtieron en nuestra guía durante toda la formación académica y a nuestra tutora por todo el apoyo brindado durante el desarrollo de nuestra tesis.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en mí.

.....

JENNIFER DOLORES VERA PALMA

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

ING.ELIANA POVEDA CEDEÑO, DOCENTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, EN CALIDAD DE TUTOR DE TESIS.

CERTIFICA

Que los egresados, Vera Cevallos Sandra Alexa y Vera Palma Jennifer Dolores, realizaron su Trabajo de Titulación denominado “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PORTOAGUAS EP DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ”; previo a la obtención del título de INGENIERO COMERCIAL, bajo mi dirección y supervisión, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto, misma que se encuentra concluida en su totalidad.

Ing. Eliana Poveda Cedeño, MBA

TUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICACIÓN DE REVISORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Ing. Eliana Lilibeth Poveda Cedeño, MBA

TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

DOCENTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

De mi consideración:

Por medio de la presente certifico y una vez revisado el proyecto de trabajo de titulación presentado por las estudiantes Vera Cevallos Sandra Alexa con cédula N° 131304320-8 y Vera Palma Jennifer Dolores con cedula N° 131550597-2 estudiantes que culminaron sus estudios en la Escuela de Administración de Empresas, modalidad de proyecto de investigación titulado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PORTOAGUAS EP DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ”. Fue finalizado y cumple con la metodología propuesta y el rigor científico necesario, siendo en su totalidad original de los autores. Cuya revisión ha estado encomendada a mi persona, razón por la cual me permito certificar una vez recibido el informe final del trabajo de titulación, en calidad de revisor de tesis.

Pudiendo los interesados hacer uso de la presente certificación. Se adjunta el informe de evaluación del trabajo de titulación de pregrado.

Atentamente,

ING. JOHANA GOMEZ RIVADENEIRA

REVISORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

DOCENTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN DE LA COMISIÓN DE REVISIÓN Y EVALUACIÓN

Los miembros del Tribunal de Defensa del Trabajo de Titulación, tenemos a bien certificar que el trabajo de titulación “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PORTOAGUAS EP DEL CANTÓN PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ**”, ha sido desarrollado por las egresadas; Vera Cevallos Sandra Alexa y Vera Palma Jennifer Dolores, previo a la obtención del título de **LICENCIADAS EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, razón por la cual firmamos la presente certificación.

Presidenta (e) del Tribunal

Miembro del Tribunal

Miembro del Tribunal

DECLARATORIA SOBRE DERECHO DE AUTOR

Las autoras; Vera Cevallos Sandra Alexa y Vera Palma Jennifer Dolores. Declaramos que el presente trabajo de Titulación denominado “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa PORTOAGUAS EP del cantón PORTOVIEJO, provincia de MANABÍ”, ha sido responsabilidad única y exclusivamente de sus autoras, con la expresa colaboración del tutor y revisor designado.

Atentamente,

.....
Sandra Alexa Vera Cevallos

CI: 131304320-8

.....
Jennifer Dolores Vera Palma

CI: 131550597-2

Índice de Contenido

Agradecimiento.....	I
Dedicatoria.....	II
Dedicatoria.....	III
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN	IV
CERTIFICACIÓN DE REVISORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	V
CERTIFICACIÓN DE LA COMISIÓN DE REVISIÓN Y EVALUACIÓN.....	VI
DECLARATORIA SOBRE DERECHO DE AUTOR.....	VII
RESUMEN	XI
SUMMARY	XIII
1.- Introducción.....	1
2.- Planteamiento del problema	3
2.1.- Formulación del problema central	4
2.2.- Formulación de los problemas específicos	4
2.3.- Objetivo General.....	4
2.4.- Objetivos Específicos.....	4
2.5.- Justificación	4
2.5.1.- Justificación Teórico- Metodológica.....	4
2.5.2.- Justificación Social.....	5
2.5.3.- Justificación Práctica.....	6
2.6.- Viabilidad del estudio	6
2.7.- Bases teóricas.....	7
2.7.1.- Cultura organizacional	7
2.7.2.- Clima organizacional.....	7
2.7.3.- Enfoque del Entorno Laboral	12
2.7.4.- Desempeño laboral.....	12
3.- Inmersión inicial en el campo.....	17
3.1.- Aspectos generales.....	17
3.2.- Datos geográficos.....	17
3.3.- Datos históricos.....	18
3.4.- Filosofía empresarial.....	19
3.5.- Estructura organizacional y otros aspectos relacionados a la empresa o lugar de estudio	19

3.5.1.- Misión.....	19
3.5.2.- Visión	19
3.5.3.- Puestos Directivos y niveles jerárquicos	20
4.- Concepción del diseño de estudio	23
4.1.- Tipo de enfoque de la investigación	23
4.2.- Tipo de estudio.....	23
4.3.- Métodos.....	23
4.4.- Técnicas e instrumentos	24
4.5.- Población y muestra	25
5.- Recolección y análisis de los datos.....	25
5.1.- Analisis de las encuestas	26
5.2.- Analisis de la entrevista	42
6.- Interpretación y reporte de los resultados	43
6.1.- Diagnóstico del clima organizacional en la empresa PORTOAGUAS EP. 43	
6.1.1.- Descripción de la situación actual	43
6.1.2.- Análisis PESTEL.....	43
6.2.- Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PORTOAGUAS EP.	46
6.3.- Estrategias que ayudan a mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa PORTO AGUAS EP.	47
7.- Conclusiones y recomendaciones	50
7.1.- Conclusiones	50
7.2.- Recomendaciones	51
8.- Bibliografía.....	52

Índice de figuras

Figura 1.	Datos geográficos	18
Figura 2	Organigrama estructural de la empresa PORTOAGUAS EP.....	21

Índice de tabla

Tabla 1.	Técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos.	24
Tabla 2.	Población y muestra	25
Tabla 3.	Matriz de respuestas de entrevista	42
Tabla 4.	Análisis PESTEL.....	44
Tabla 5.	6.1.3. Matriz DAFO de la empresa PORTOAGUAS EP.¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 6.	Estrategias para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa PORTOAGUAS EP.....	48

Índice de gráficos

Gráfico 1.	Nivel de satisfacción	27
Gráfico 2.	Colaboración entre compañeros	28
Gráfico 3.	Nivel de confiabilidad	29
Gráfico 4.	Misión y visión de la empresa	30
Gráfico 5.	Conflicto en las diferentes áreas	31
Gráfico 6.	Motivacion y esmero.....	32
Gráfico 7.	Actitudes	33
Gráfico 8.	Propuestas de mejoramiento.....	34
Gráfico 9.	Herramientas de trabajo.....	35
Gráfico 10.	Relaciones interpersonales	36
Gráfico 11.	Organización del trabajo	37
Gráfico 12.	Conflicto en el trabajo.....	38
Gráfico 13.	Excelencia del lugar de trabajo.....	39
Gráfico 14.	Información sobre afectaciones	40
Gráfico 15.	Imparticion de ordenes	41

Índice de anexos

Anexo 1.	Cronograma Valorado	55
Anexo 2.	Cronograma de tutoría	56
Anexo 3.	Encuesta	58
Anexo 4.	Entrevista	61
Anexo 5.	Primera tutoría.....	62
Anexo 6.	Segunda tutoría.....	63
Anexo 7.	Tercera tutoría	64
Anexo 8.	Cuarta tutoría.....	65
Anexo 9.	Quinta tutoría	66
Anexo 10.	Sexta tutoría	67
Anexo 11.	Séptima tutoría	68
Anexo 12.	Octava tutoría	69
Anexo 13.	Novena tutoría	70

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad conocer el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa PORTOAGUAS EP del cantón Portoviejo, provincia de Manabí, ya que es de vital importancia el ambiente en el cual los colaboradores realizan sus trabajos ya que este influye de manera notoria en el desempeño laboral, también a la ciudadanía, y al crecimiento de sus actividades y servicios que ofrece. Las técnicas aplicadas son de carácter descriptivo de tipo no experimental basado a un trabajo investigativo que se dio con la realización de un estudio de campo mediante encuestas y entrevistas que nos permitieron conocer cuál es el índices de su clima en relación con el desempeño laboral, se pudo evidenciar que tiene un buen clima organizacional y desempeño laboral sin embargo con este resultado la empresa sigue su lucha para mantener y a la vez mejorar el clima y desempeño laboral en base a ese estudio se logró platear estrategias para el desarrollo y mejora de un buen clima organizacional y desempeño laboral siendo estas de mucha importancia que ayudaran a mantener, y tener una mejor adaptación y asimilación de los valores, cultura y objetivos de la empresa, es decir un mejor clima organizacional en relación con el desempeño laboral para que la empresa logre el crecimiento de sus actividades y servicios que ofrece a la ciudadanía portovejenses.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, empresa, crecimiento, servicios.

SUMMARY

The purpose of this research work is to know the organizational climate and its relationship with work performance in the company PORTOAGUAS EP of the Portoviejo canton, Manabí province, since the environment in which the collaborators carry out their work is of vital importance since This has a notorious influence on job performance, also on citizens, and on the growth of its activities and services it offers. The applied techniques are of a descriptive, non-experimental nature based on an investigative work that was carried out with the realization of a field study through surveys and interviews that allowed us to know what is the index of their climate in relation to work performance, it was able to show that it has a good organizational climate and work performance, however with this result the company continues its struggle to maintain and at the same time improve the work environment and performance based on this study it was possible to establish strategies for the development and improvement of a good climate organizational and work performance, these being of great importance that will help to maintain, and have a better adaptation and assimilation of the values, culture and objectives of the company, that is, a better organizational climate in relation to work performance so that the company achieves the growth of its activities and services offered to the citizens of Portovejenses.

Keywords: Organizational climate, job performance, company, growth, services.

1.- Introducción

A nivel general, la cultura organizacional es conocido como el conjunto de normas y valores que las personas tienen en el interior de una determinada organización según (Mena, 2019) quien citó a Chiavenato (1993) mencionó que “la cultura organizacional significa, un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, interacción y de relaciones típicas de determinadas en cada organización.”

Debido a que cada organización tiene su propia estructura y su propio sistema de operaciones, dominado por el talento humano que también tiene características personales y profesionales, culturales y de valores propias, que deben estar en función de la consecución de los objetivos empresariales, el éxito o fracaso de la eficiencia y productividad institucional se ve sumida por el clima organizacional que refleja esta.

Por otra parte (Herdoiza, 2020) mencionó que:

para lograr ser productivos, los empleados necesitan realizar las actividades con buena disposición y contar con las herramientas necesarias para desempeñarse de manera adecuada, un reto que actualmente tienen las empresas es lograr identificar la satisfacción de los trabajadores en el entorno laboral.

De acuerdo con (Narciso et al., 2020) la búsqueda para mejorar el desempeño laboral dentro de las organizaciones es una prioridad necesaria para encaminar el éxito de las mismas, este autor plantea que “el desempeño laboral es el valor esperado como aporte a la organización en un periodo de tiempo.” Estas conductas, de un mismo o varios individuos, en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional, y el desarrollo de estos puede ser motivado por diferentes factores personales o ambientales.

Con el desarrollo de este proyecto, se busca establecer la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PORTOAGUAS EP, con la finalidad de establecer parámetros que puedan ayudar a mejorar la efectividad laboral dentro de las organizaciones públicas.

Por ello en la segunda parte se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cómo afecta el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PORTOAGUAS EP del cantón Portoviejo, provincia de Manabí? A partir de esta

interrogante se formula el siguiente objetivo general, analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa PORTOAGUAS EP del cantón Portoviejo, provincia de Manabí, incluyendo sus respectivos objetivos específicos, justificación, la viabilidad del estudio y la respectiva revisión teórica de las variables.

La tercera parte corresponde a la inmersión inicial del campo que a su vez comprende aspectos generales de la empresa como su ubicación geográfica, datos históricos, su estructura organizacional y otros aspectos relacionados al lugar de estudio. Mientras que la cuarta parte nos muestra la concepción del diseño de estudio la cual nos indica que la presente investigación es de tipo cualitativa científica aplicada, de nivel descriptiva.

En la quinta parte se detalla la recolección y análisis de datos para cual se usaron instrumentos tales como la encuesta y entrevista, los mismos que fueron realizados al gerente y a los colaboradores que a su vez proporcionaron información que permitió obtener datos significativos sobre el objeto de estudio.

Finalmente, en la sexta parte se presentan los resultados obtenidos, el estudio induce a tener que evaluar y proponer acciones que conlleven a mejorar la situación en la que se encuentra el clima organizacional y como incide en los trabajadores. Y finalmente el punto 7 refleja las conclusiones y recomendaciones.

2.- Planteamiento del problema

El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño. Por otro lado, Carmona et al. (2015) mencionaron que desempeño laboral se centra en “identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del trabajador con base en el análisis continuo de las habilidades y destrezas del mismo, evaluando la posibilidad de otorgar una promoción o ascenso en la empresa” (p. 59).

De acuerdo con (Broncano, 2018) “existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores, por lo que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los colaboradores.”

Es el caso de la empresa PORTOAGUAS EP, se necesita tener personal capacitado, motivado y en un ambiente adecuado para satisfacer las necesidades de la comunidad Portovejense y así generar un mejor rendimiento de sus trabajadores con mayor calidad y rendimiento.

El realizar la investigación dentro de la empresa PORTOAGUAS EP, permitirá analizar la percepción que los colaboradores tienen acerca del clima organizacional y el desempeño laboral, ya que el clima dentro de la empresa PORTOAGUAS EP, es muy deficiente para sus colaboradores y usuarios de la empresa causado por el exceso de personal dentro de una misma área de trabajo, la cual no permite que los colaboradores desarrollen su área con total normalidad y hace que exista una congestión o confusión de explicación.

2.1.- Formulación del problema central

¿Cómo afecta el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PORTOAGUAS EP del cantón Portoviejo, provincia de Manabí?

2.2.- Formulación de los problemas específicos

¿Cuál es el clima organizacional en la empresa PORTOAGUAS EP del cantón Portoviejo, provincia de Manabí?

¿Cómo es el desempeño laboral en la empresa PORTOAGUAS EP del cantón Portoviejo, provincia de Manabí?

¿Cuáles son las estrategias que ayuden a mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa PORTOAGUAS EP del cantón Portoviejo, provincia de Manabí?

2.3.- Objetivo general

- Analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa PORTOAGUAS EP del cantón Portoviejo, provincia de Manabí.

2.4.- Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico del clima organizacional en la empresa PORTOAGUAS EP.
- Identificar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PORTOAGUAS EP.
- Establecer estrategias que ayuden a mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa PORTOAGUAS EP

2.5.- Justificación

2.5.1.- Justificación teórico-metodológica

La importancia de este proyecto de investigación radica en identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa PORTOAGUAS EP, con el

fin de brindar conocimiento tanto a la empresa como a sus colaboradores acerca de la temática y sus diferentes características, de igual manera, se puede conocer como estas variables pueden llegar a influir de manera positiva o negativa al objetivo de la organización.

Con esta investigación se diseñará Chiavenato (2007), un instrumento de recolección de información y de investigación que fue aplicada en la teoría de es una evaluación por el método de lista de verificación que se utiliza para conocer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los empleados de la empresa PORTOAGUAS EP, el cual puede ser utilizado por otros investigadores interesados en el tema.

Los resultados de la presente investigación aportaran a otras investigaciones asociadas al objeto de estudio y otros similares. El clima organizacional es uno de los factores determinantes de la productividad debido a que influye de manera positiva o negativa en los empleados, el conocimiento en exactitud de este permite aplicar medidas correctivas y crear un clima de armonía, por lo tanto, es uno de los procesos que se utilizan para medir objetivamente el desempeño de una organización y el cumplimiento de las metas establecidas en la planificación estratégica. Por consiguiente, la información obtenida del proceso investigativo contribuirá significativamente en construir, fortalecer o refutar teorías.

De igual manera, la relación del clima organizacional con el desempeño laboral, lo que servirá como indicador básico para juzgar la eficiencia de la gestión empresarial, estos resultados servirán de aporte para que otras empresas públicas o privadas puedan tomar esta investigación para mejorar los aspectos relacionado al objeto de estudio.

La revisión teórica que se realice será de utilidad para la actualización de conocimientos previos y para el diseño de nuevas estrategias que contribuyan a mejorar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, considerando que estas variables son fundamentales para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la organización.

2.5.2.- Justificación social

Desde la perspectiva social, esta investigación y sus resultados beneficiaran a la organización objeto de estudio y a otros organismos públicos y privados, porque al plantear las funciones dentro de una organización para realizar mejoras en el entorno

organizacional, ayudará a potenciar la productividad y la consecución de los objetivos a fines de la empresa por lo que se debe garantizar el bienestar de los colaboradores.

El enfoque de la temática consiste en desenvolver el concepto del clima organizacional y el desempeño laboral, como dos conceptos integrados para realizar de manera óptima las actividades funcionales dentro de la empresa, siendo pertinente esta investigación ya que accede a conocer más a fondo los conceptos de clima organizacional y desempeño laboral, su relación y su implementación en el contexto de la institución.

La trascendencia en el tiempo de esta investigación se denotará en los resultados pues estos servirán como un instrumento clave para el progreso de las ciencias administrativas ya que todas las áreas del conocimiento son objeto de constante investigación de esta manera se alcanza el progreso.

2.5.3.- Justificación práctica

Las técnicas de investigación utilizadas en el desarrollo del presente trabajo favorecerán la identificación de situaciones problemáticas, que se dentro de la empresa pública objeto de estudio, desde el aspecto teórico y metodológico se brindara la información procesada para superar y mejorar los problemas avistados en lo relacionado al clima organizacional de tal manera, que el desempeño empresarial responda a las necesidades del medio.

La organización objeto de estudio y otras de similares características se pueden beneficiar con los resultados que se encuentren en la investigación, debido a que los resultados de esta investigación contribuirán al mejoramiento del clima organizacional, el desempeño laboral del personal de la empresa PORTOAGUAS EP del cantón Portoviejo provincia de Manabí.

2.6.- Viabilidad del estudio

La investigación cuenta con recursos teóricos, humanos, temporales y financieros., ya que el tema de investigación cuenta con bastantes fuentes bibliográficas para acceder tanto como libros, artículos, revistas etc., sin embargo, debido a la emergencia sanitaria que está enfrentando el mundo entero tenemos poco acceso a la empresa, pero si contamos con el apoyo de los funcionarios que son quienes nos ayudan con la información requerida para la realización del estudio investigativo.

El trabajo de investigación será realizado por dos estudiantes egresadas de la carrera de administración de empresa de la universidad Técnica de Manabí, la investigación será realizada en un corto plazo de aproximadamente de tres meses, contará con documentaciones, encuestas y entrevistas realizadas de forma digitales.

2.7.- Bases Teóricas

2.7.1.-Cultura organizacional

Es un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los comportamientos y constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización. Por ser un marco de referencia, no atiende cuestiones puntuales, sino que establece las prioridades y preferencias acerca de lo que se esperable por parte de los individuos que la conforman (Rivera Porras et al., 2018).

2.7.2.- Clima organizacional

El clima organizacional media entre los diversos aspectos del sistema de la organización y las inclinaciones motivacionales que se convierten en una conducta que origina resultados en la organización por ejemplo en la productividad, satisfacción, rotación del personal, entre otros.

El clima organizacional o laboral es el constructo intangible que se relaciona a la percepción que poseen los trabajadores sobre su entorno laboral. Es el tono emocional interno de los empleados de la entidad con respecto a distintos factores en un momento dado. (Charry, 2018)

El clima organizacional ha sido un concepto que se ha indagado desde varias décadas atrás, y que ha adquirido gran importancia con los años, lo que evidencia que este tema ha dejado de ser periférico en las organizaciones para convertirse en un aspecto relevante a investigar.

De acuerdo con (Domínguez L., et al., 2013, págs. 62-63) define que:

el clima organizacional se fundamenta en las percepciones individuales, frecuentemente se define como los patrones recurrentes de comportamiento,

actitudes y sentimientos característicos de la vida en la organización, se refieren a 15 las situaciones actuales dentro de una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral.

A manera de resumen, el clima organizacional es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización.

La conceptualización de clima organizacional según (Chiavenato, 2011, pág. 74), expresa que:

la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Su impacto se manifiesta en la percepción de las personas que tienen sobre su ambiente laboral. El clima organizacional no es sólo un concepto o un fenómeno cuyo conocimiento nos ayudará a entender mejor el funcionamiento de las organizaciones, sino un concepto de intervención que permite la mejora de los resultados organizacionales en el desempeño y productividad de los trabajadores.

2.7.2.1.-Elementos claves del clima organizacional.

a) La Comunicación

El concepto más ideal sobre la comunicación fue formulado por el filósofo alemán (Jurgën H., 1998, pág. 43), al afirmar que “la comunicación es acción comunicativa, para lograr el entendimiento recíproco entre los actores del proceso de comunicación, en el que se produce un saber común, validadas a través de las diferencias, el mutuo acuerdo y al intercambio recíproco”. También lo define como “el proceso de transmisión de información verbal entre dos o más personas que pertenecen al mismo o diferente nivel jerárquico de una organización administrativa”.

b) Involucramiento Laboral

Según (Walsh M., y Milner E., 2002, págs. 90-132), “el involucramiento del personal implica una transferencia del compromiso de las tareas hacia una persona o grupo de

personas que están dispuestas a aceptarlas y realizarlas”. A su vez (Owusu, A., 1999, págs. 20-39), define el involucramiento como “la participación de la mano de obra para mejorar el entorno de trabajo, calidad del producto, productividad del equipo y competitividad de la compañía”. De acuerdo a (Ramsey R., et al., 1995, págs. 65-75), el involucramiento laboral se establece como “el grado en que una persona percibe su trabajo, su identidad con el mismo y las oportunidades de satisfacer sus necesidades”. Mientras que (Mueller C., et al., 1992, págs. 211-236) consideran que el involucramiento es “una respuesta efectiva en la identificación de una organización basada en un sentimiento de pertenencia y responsabilidad”.

c) Realización Personal o Autorrealización

De acuerdo a (Díaz M., 2013, págs. 24-30), afirma que:

la realización personal es todo aquello que haces para cumplir tus metas, es una forma de alcanzar tus objetivos. Es un proceso de autodescubrimiento personal con el cual podrás alcanzar el desarrollo de tu potencial siendo la motivación el factor fundamental de la realización personal.

El psicólogo humanista (Maslow A., 1943) define la realización personal o autorrealización, como “una necesidad básica de los seres humanos, la cual motiva el comportamiento de cada uno de nosotros, y una vez que se ha realizado, podemos experimentar bienestar, armonía y felicidad, incrementando así nuestra autoestima”.

d) Supervisión

La supervisión implica la acción de inspeccionar, controlar, ya sea un trabajo o un tipo de actividad, y siempre es ejercida por parte de un profesional superior ampliamente capacitado para tal efecto. La labor de supervisión suele enmarcarse dentro de un esquema organizativo. Así como los trabajadores de un área deben rendir cuentas al supervisor, éste tiene que presentar sus informes a un gerente general.

2.7.2.2.- Características del clima organizacional

El clima organizacional implica una referencia constante de los miembros respecto a su estar en la organización. El clima puede construirse como una autorreflexión de la organización acerca de su devenir. La experiencia organizacional que tienen los miembros es auto-observada por éstos, que la evalúan colectivamente.

Esto significa que el clima organizacional es una auto-reflexión de los miembros de la organización acerca de su vinculación entre sí y con el sistema organizacional. Sin embargo, esto no hace que el clima sea necesariamente una auto-reflexión de la organización como sistema ético de decisiones. Para que lo sea, es necesario que el tema del clima sea tratado en el decidir organizacional (Maturana, 1999).

En efecto, en los casos en que las organizaciones ven afectado su decidir por el clima o en los casos en que se adoptan decisiones, motivadas por el clima o destinadas a provocar cambios en éste, el clima ha pasado a constituirse en parte de la auto-reflexión del sistema organizacional.

El clima organizacional tiene las siguientes características:

- ✓ Hace referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral. -Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional. Una situación de conflicto de no resuelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso.
- ✓ Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.
- ✓ Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros: en tanto, una

organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores "no tienen la camiseta puesta", normalmente tienen un muy mal clima organizacional.

- ✓ Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y sin darse cuenta contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento.
- ✓ Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima. Por ejemplo, un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados puede llevar a un clima laboral tenso, de desconfianza y con actitudes escapistas e irresponsables de parte de los subordinados, lo que conducirá a un refuerzo del estilo controlador, autoritario y desconfiado de la jerarquía burocrática de la organización. Este es un círculo vicioso del que resulta difícil salir, porque el clima y el estilo de dirección se esfuerzan mutuamente en una escalada que cuesta romper, por cuanto para hacerlo sería necesario actuar en un sentido inverso a lo que el sistema de variables estilo de dirección-clima organizacional parecería requerir.
- ✓ El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicaciones de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral desmejorada. La forma de atacar estos problemas, por lo tanto, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional.
- ✓ En estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero que se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero, es decir, para conseguir que el clima de la organización se establezca en una nueva configuración. En otras palabras, aunque es relativamente sencillo obtener cambios dramáticos y notorios en el clima organizacional mediante políticas o decisiones efectivas, es difícil lograr que el clima no vuelva a su situación anterior una vez que se han disipado los afectos de las

medidas adoptadas. Por ejemplo, en una organización cuyo clima se caracteriza por el descontento generalizado, es posible lograr una mejora importante, pero pasajera, mediante la promesa de un aumento de remuneraciones. El efecto de este anuncio, no obstante, pronto, será olvidado si no llevan a cabo otros cambios que permitan llevar a la organización a otra situación, a una diferente configuración del clima. Incluso es frecuente el caso en que un anuncio de mejoramientos de las remuneraciones, instalaciones físicas, relaciones laborales, etc., provoca expectativas y mejorías en el clima organizacional, para luego, ante la concreción efectiva de los cambios anunciados, volver a un clima organizacional que puede ser peor que inicial, debido a que los cambios anunciados generaron expectativas que no pudieron satisfacer. En este caso, se producen frustraciones, desconfianza y una actitud de esperanzada y altamente negativa hacia la organización, con el correspondiente efecto sobre el clima organizacional (Maturana, 1989).

2.7.3.- Enfoque del entorno laboral

La importancia de este enfoque reside en que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores exclusivamente organizacionales, sino que depende en buena medida de las actividades, las interacciones, la motivación y otra serie de experiencias que cada miembro aporte a la empresa.

La calidad del ambiente laboral depende de: Cómo los directivos tratan a sus trabajadores. El comportamiento del personal en su lugar de trabajo. Cómo se relacionan y como trabajan los empleados en la empresa. (Zubiri Saenz, 2018)

2.7.4.- Desempeño laboral

La medición por parte de los departamentos de Recursos Humanos del desempeño laboral debe estar basada en una serie de principios fundamentales. En primer lugar, esta evaluación debe tener en cuenta la trayectoria profesional de cada empleado dentro de la organización.

Por lo tanto, Cuando hablamos de desempeño laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización.

2.7.4.1.- Características del desempeño laboral

Chiavenato (2000, p. 38) define que “hay características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir”.

Sin embargo, las organizaciones consideran otras características de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que así solo se tomará en cuenta el desempeño del empleado, es muy difícil determinar de qué manera mejorarlo; de acuerdo a Milkovich y Boudrea (1994, p. 14) consideran que “las mediciones individuales podrían revelar el bajo desempeño, esto se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación”.

En tanto de todas las definiciones presentadas de los diferentes autores se deduce que el desempeño laboral es el grado que alcanza una persona en el trabajo o el resultado del que el trabajador ha podido desarrollar durante su jornada laboral y los objetivos alcanzados.

- ✓ Adaptación, efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- ✓ Comunicación, captación de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individual la capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades. Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
- ✓ Iniciativa, intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A 29 las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- ✓ Conocimiento, nivel alcanzado técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas de trabajo.
- ✓ Calidad de trabajo, proporciona documentación adecuados cuando se necesita. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor evalúa la actitud seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas. Produce o realiza una tarea de alta calidad.
- ✓ Cantidad de trabajo, cumple los objetivos de trabajo ateniéndose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa, hasta su propia terminación.
- ✓ Planificación, programa las ordenes de trabajo a fin de cumplir los plazos y utiliza a

los subordinados y a los recursos con eficiencia. Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.

2.7.4.2.- Factores que influyen al desempeño laboral de los empleados.

Nash (1989, p. 28) considera que las destrezas necesarias para solucionar problemas son las siguientes.

- ✓ La percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, actitud ayuda a la gerencia a entender las reacciones de los empleados ante sus labores.
- ✓ Grado de importancia que tiene el trabajo para las personas que lo ejecutan, ya que un trabajo puede ser interesante más no indispensable para los miembros de la institución.
- ✓ La autoestima es otro elemento a tratar, debido a que es un sistema de necesidades del individuo, manifiesta las necesidades por lograr una nueva situación en la empresa o dentro del grupo de trabajo, así como el deseo de ser reconocido.
- ✓ Capacitación del trabajador, Nash (1989, p. 29) considera que:

La capacitación es un medio muy poderoso para trabajar la productividad, según los programas de capacitación produce resultados favorables proceso de formación implementando por el área de recursos humanos con el objetivo de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible el efecto de esta capacitación no es duradero todos los 30 problemas laborales causados por conflictos interpersonales, de gerencia o sistema de remuneración mal concebidos.
- ✓ La Remuneración, especialmente la remuneración como incentivo es un de las técnicas más poderosas que tiene a su alcance los gerentes para mejorar la productividad. Desde Adam Smith pasando por Taylor, hasta los más recientes estudiosos de la administración han propuesto diferentes técnicas de remuneración, tales como los incentivos, a fin de incrementar la misma.
- ✓ Temperatura, importante que los empleados trabajen en un ambiente en el cual la temperatura este regulada de tal manera que caiga dentro del rango aceptable del individuo. Esto implica alguna justificación para crear lugares de trabajo

individualizado de temperatura controlada.

- ✓ Ruido, la mayoría de las oficinas deben operar bajo niveles de ruido en un rango debajo a moderado, ya que los ruidos fuertes y no predecibles también tienden a incrementar la excitación y llevar a una reducción en la satisfacción del trabajo.
- ✓ Iluminación, la intensidad adecuada de luz depende de la dificultad de la tarea y de la precisión requerida, el nivel adecuado de luz también depende de la edad del empleado. Las ganancias en desempeño a niveles altos de iluminación son mucho más grandes para los viejos que para los empleados jóvenes.
- ✓ Tamaño, es el factor más importante para determinar cuánto espacio se proporciona a un empleado, por ejemplo, en Estados Unidos mientras más alto este un individuo en la jerarquía de la organización típicamente, más espacio consigue. Y debido a que el status es el determinado clave en el tamaño del lugar de trabajo, las desviaciones de este patrón probablemente disminuyan la satisfacción en el trabajo para aquellos individuos que se perciban así mismos en el límite de la discrepancia.

Chiavenato (2004, p. 41) menciona que “el desempeño humano es extremadamente situacional y varía de una persona a otra y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen bastante”. El valor de las recompensas y la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo determina el volumen del esfuerzo individual que la persona estará dispuesta a realizar. Cada persona evalúa la relación costos beneficios para saber cuánto vale la pena hacer determinado esfuerzo. A su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar. En consecuencia, el desempeño en el cargo se funciona de todas estas variables que lo condicionan.

2.7.4.3.- Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño debe estar unida al desarrollo de las personas en la empresa. Los estándares de la evaluación del desempeño deben estar fundamentados en información relevante del puesto de trabajo. Deben definirse claramente los objetivos del sistema de evaluación del desempeño. (Guartán Salinas et al., 2019)

Sobre la base es esto, la evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual.

2.7.4.4.- Rendimiento laboral

La productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos, las metas, las tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas. (Arias, 2020)

Debido a esto, se debe estimular el potencial de los empleados y perfeccionar sus habilidades. Detectar errores o necesidades en la gestión del capital humano. Estimular la productividad. Fomentar la comunicación entre jefes y colaboradores, así como también la retroalimentación objetiva y de calidad.

Como se puede precisar que el clima laboral en (Gestiopolis, 2018) en el artículo “Clima Laboral” se entiende como:

El conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. Frecuentemente este concepto se confunde con el de Cultura Empresarial, pero se diferencia en ser menos permanente en el tiempo, aunque comparta una connotación de continuidad. La importancia del conocimiento del clima laboral se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión de Recursos Humanos.

Por lo tanto podemos analizar la diferencia entre clima organizacional y clima laboral; que el clima organizacional define que la empresa busca constantemente la mejora en sus procesos productivos, en donde el clima organizacional tiene un papel de suma importancia y el clima laboral se entiende como el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas

o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

3.- Inmersión Inicial En El Campo

3.1.- Aspectos generales

PORTOAGUAS EP una institución pública, encargada de proveer los servicios indispensables para el desarrollo del cantón y la supervivencia de sus ciudadanos. Sus productos son: agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, los cuales los ofrecen basados en los principios de universalidad de los servicios, calidad, eficiencia y eficacia en su gestión, así como los principios de responsabilidad, rendición de cuentas y solidaridad (Centeno, 2021).

El motivo principal de PORTOAGUAS EP es lograr mayor eficiencia en la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado en el cantón, buscando la obtención de un beneficio económico, social y ambiental para el Municipio mediante la satisfacción de necesidades básicas (Giler, 2021).

La empresa "PORTOAGUAS" declara que en la actualidad cuenta con 186 trabajadores amparados estables bajo el Código del Trabajo; por su parte el Comité Central Único de los Trabajadores declara que en la actualidad se encuentran 151 trabajadores afiliados al Sindicato, es un contribuyente especial obligado a llevar contabilidad y está dedicada a la actividad económica de "Actividades de captación de agua de: ríos, lagos, pozos, lluvia etcétera; purificación de agua para su distribución; tratamiento de agua para uso industrial y otros usos; distribución de agua por medio de: tuberías, camiones (tanqueros) u otros medios, a usuarios residenciales, comerciales, industriales y de otro tipo" (PORTOAGUAS EP, 2020).

3.2.- Datos geográficos

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Portoviejo EP con RUC #1360066300001 se encuentra ubicada en calle San Francisco y Av. Urbina, ciudadela del maestro, km 1/2 vía a Crucita, parroquia 12 de marzo del Cantón Portoviejo, Provincia de Manabí.¹

Figura 1.

Datos geográficos



Fuente: Google maps

Elaborado por: autores de la tesis

3.3.- Datos históricos

En el año 1996 cuando el Municipio de Portoviejo creó la empresa lo hizo con el nombre de Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo, EMAP, cabe señalar que en ese entonces la institución, únicamente manejaba el alcantarillado sanitario y pluvial, más no el agua potable. Con cada administración y dependiendo los requerimientos y necesidades de la ciudadanía, la empresa ha ido evolucionando y buscando cada día entregar un servicio de calidad a la población. El mantenimiento de las redes de aguas servidas y pluviales eran los servicios que desde su creación mantuvo la empresa, el objetivo era llegar a administrar el agua potable, servicio que estaba bajo la responsabilidad del Centro de Rehabilitación de Manabí, CRM actualmente abolida (PORTOAGUAS EP, 2020).

EMAP en el 2004 asume la administración del agua potable, con el cobro de este servicio. Mientras que el 28 de octubre del 2008 el municipio mediante Ordenanza Sancionada sustituyó la Ordenanza de creación de la EMAP, por la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo, es decir por sus siglas EMAPAP.

El 8 de abril del 2010 el GAD de Portoviejo mediante nueva Ordenanza Sancionada reformó la creación de la EMAPAP, y sustituyó su razón social por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo, con sus siglas EPMAPAP.

En sesiones celebradas los días 8 de septiembre y 17 de noviembre del 2016, mediante Ordenanza Sustitutiva a la ordenanza de creación de la EPMAPAP, el GAD Portoviejo

sustituye el nombre por Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Portoviejo EP, en adelante PORTOAGUAS EP.

3.4.- Filosofía empresarial

La empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Portoviejo, se rige por los siguientes principios establecidos en el artículo 3 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, que son:

- Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana.
- Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por éste.
- Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente.
- Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos.
- Precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción.
- Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.

3.5.- Estructura organizacional y otros aspectos relacionados a la empresa o lugar de estudio

3.5.1.- Misión

Servir a la ciudadanía con el servicio de Agua Potable y Alcantarillado, con responsabilidad social y calidad, asegurando la sostenibilidad de modelo de gestión.

3.5.2.- Visión

Al 2021, ser una empresa pública, referente regional en servicios de agua potable y alcantarillado, ejecutando programas y proyectos basados en buenas prácticas de administración de gestión, con modelo de negocio eficiente, sostenible y socialmente responsable.

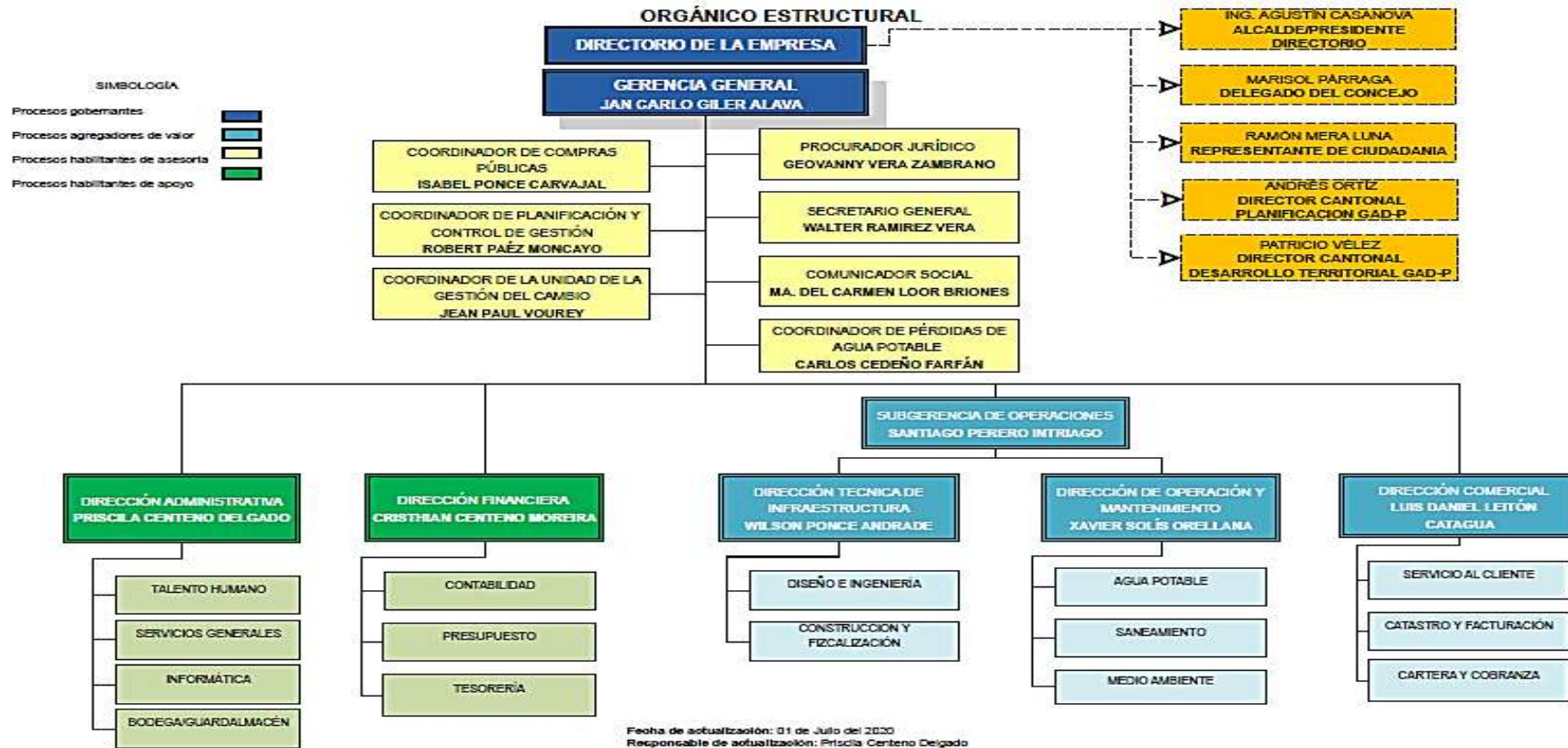
3.5.3.- Puestos directivos y niveles jerárquicos

Los puestos directivos establecidos en la estructura organizacional de PORTOAGUAS EP son: Directorio, Gerente General, Procurador Jurídico, Secretario General y Coordinadores; y, las directoras/es de Área; los niveles jerárquicos serán: Niveles; Directivo, Ejecutivo, Asesor, Apoyo, y Operativo

Figura 2

Organigrama estructural de la empresa PORTOAGUAS EP

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE PORTOVIEJO - PORTOAGUAS EP



Nivel directivo: Integrado por el Directorio General

Nivel ejecutivo: Integrado por el Gerente General

Nivel asesor: Integrado por

- Procuraduría Jurídica
- Coordinación de Planificación de Control y Gestión
- Auditoría Interna
- Secretaría General

Nivel de apoyo: Integrado por:

1. Dirección Administrativa:

- Talento Humano
- Servicios Generales
- Informática

2. Dirección Financiera:

- Presupuesto
- Contabilidad
- Tesorería

3. Contratación Pública

4. Comunicación

Nivel operativo: integrado por:

1. Dirección Técnica de Infraestructura: conformado por:

- Diseño e Ingeniería
- Construcción y Fiscalización

2. Dirección de Operación y Mantenimiento: conformado por:

- Agua Potable
- Saneamiento
- Medio Ambiente

3. Dirección Comercial: conformado por:

- Servicio al Cliente

- Catastro y Facturación
- Cartera y Cobranza
- Reclamos

4.- Concepción Del Diseño De Estudio

4.1.- Tipo de enfoque de la investigación

La presente investigación es de tipo cualitativa científica aplicada, de nivel descriptiva. Según (F. Arias, 2006) “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p. 24).

4.2.- Tipo de estudio

El diseño de la investigación corresponde al no experimental, de corte transversal. De acuerdo a (Hernandez Sampieri et al., 2010) define que:

Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede (p.151).

4.3.- Métodos

Método biográfico (historia de vida): de acuerdo a las apreciaciones de Gonzáles et al. (2020) afirma que:

este método se constituye en una metodología de investigación cualitativa, que integra los relatos de toda una vida o de determinadas etapas o acontecimientos biográficos de relevancia de la persona estudiada, además de toda la información o documentos de los que se pueda disponer sobre la vida del sujeto objeto de estudio, con el propósito de conocer y analizar la percepción de la realidad social del ámbito de estudio.

Método Etnográfico: Para Bolio & Bolio, (2013) define que:

la etnografía como herramienta en la investigación cualitativa tiene sus orígenes en la antropología y la sociología es un método de investigación por el que se aprende el modo de vida de una unidad social concreta, pudiendo ser ésta una familia, una clase social o una escuela.

Inductivo–deductivo: Está conformado por dos procedimientos inversos, la inducción y la deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones a que se arriban tienen una base empírica (Jiménez et al., 2017).

Métodos estadísticos: El método estadístico consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación. Se lo utiliza para la recolección, recuento, presentación, síntesis y análisis (Zenaida, 2018).

4.4.- Técnicas e instrumentos

Las técnicas e instrumentos que se aplicarán en la investigación se describen a continuación:

Tabla 1.

Técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos.

Elaboración: Autoras de tesis

Técnicas e instrumentos		
Técnicas	Instrumentos	Detalle
Observación	<ul style="list-style-type: none"> Observación directa. Observación indirecta 	<ul style="list-style-type: none"> Permanente en el ámbito de estudio
Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista Estructurada 	Semi Gerencia

Encuestas	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionarios de respuesta abierta y cerrada con escala de Likert. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados de las áreas administrativas, operativas y de mantenimientos
-----------	--	--

4.5.- Población y muestra

La población y muestra se la identifica de la siguiente a través de la siguiente matriz:

Tabla 2.

Población y muestra

Elaboración: Autoras de tesis

	Población	Muestra	Edad	Sexo	Grado de escolaridad
Personal de la empresa	100	100	20 – 65	Masculino y femenino	Secundaria - Universitaria
Gerente	1	1	40	Masculino	Universitario

5.- Recolección Y Análisis De Los Datos

5.1.- Analisis de las encuestas

La encuesta se encuentra estructurada por 15 preguntas, cada una con opciones múltiples, la misma que fue validada en función a varias investigaciones como lo es la tesis titulada “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa de hidrocarburos” autoría de Andrea Pastor y de la investigación “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica” de los autores Edwin Ortiz y Angel Huaman, la cual fue diseñada exclusivamente para los colaboradores de la empresa PORTOAGUAS EP y que por las limitaciones dadas por el Covid19 fue distribuida a través de la herramienta digital google forms con el objetivo de conocer el clima organizacional y el desempeño laboral, la cual estuvo disponible desde el día.

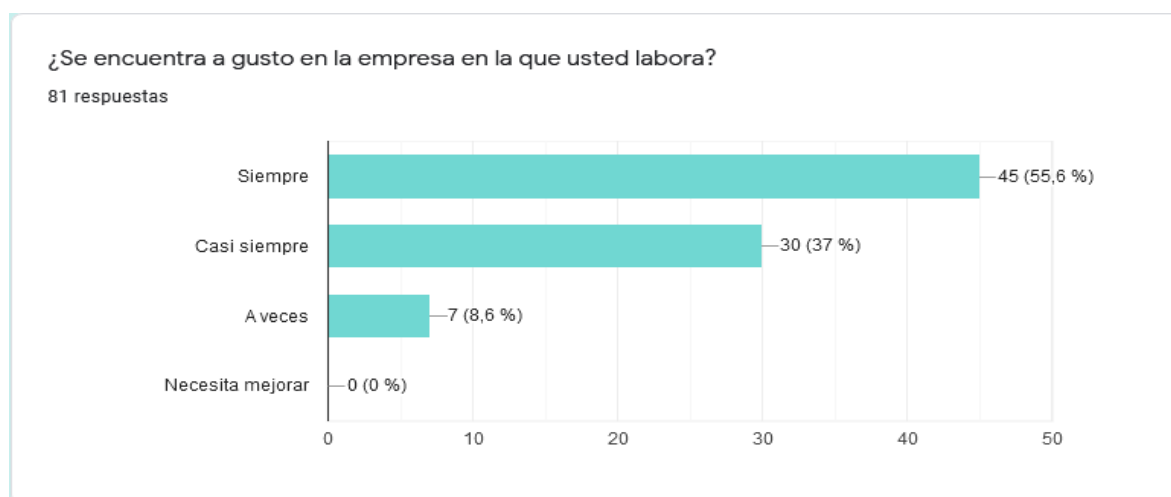
En este informe se muestran los resultados obtenidos de las valoraciones emitidas por los encuestados de forma gráfica. No se incluyen respuestas textuales.

Pregunta 1

¿Se encuentra a gusto en la empresa en la que ud labora ?

Gráfico 1.

Nivel de satisfaccion



Fuente: colaboradores de PORTOAGUAS EP.

Elaboración: Autoras de tesis

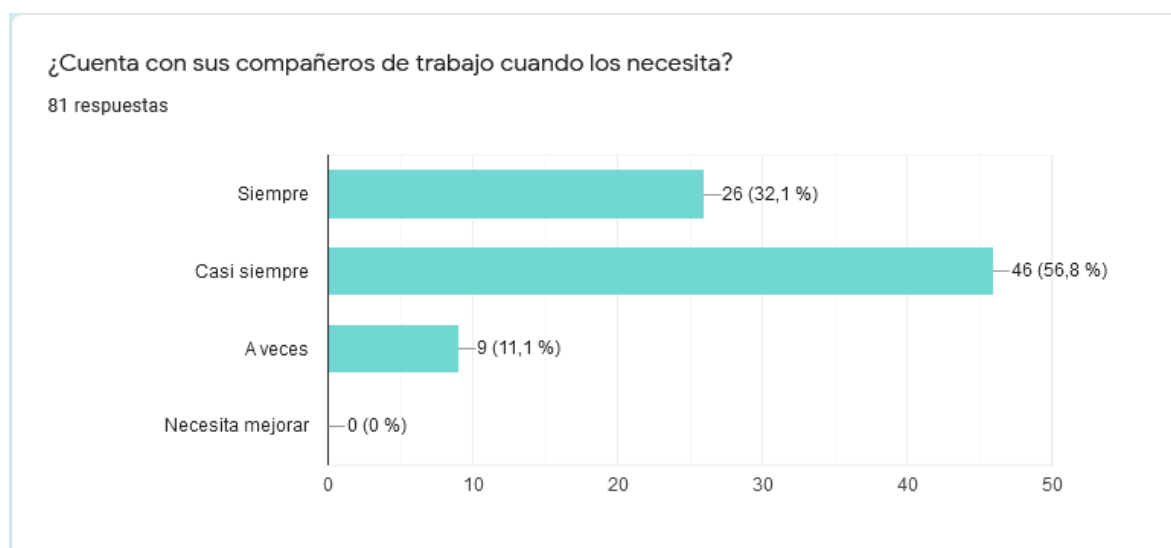
Se obtuvo respuestas de 81 personas es decir el 81% de los colaboradores, la cual indica que el 55.6 % equivalente a 45 personas mencionaron que siempre se encuentran a gusto, mientras que un 37 % que corresponde a 30 personas indicaron que casi siempre se encuentran a gusto y un 8.6% equivalente a 7 personas dijeron que a veces se encuentran a gusto en la empresa. Las personas que respondieron corresponden a diferentes áreas de la empresa PORTOAGUAS EP.

Pregunta 2

¿Cuenta con sus compañeros de trabajo cuando los necesita?

Gráfico 2.

Colaboración entre compañeros



Fuente: colaboradores de PORTOAGUAS EP

Elaboración: Autoras de tesis

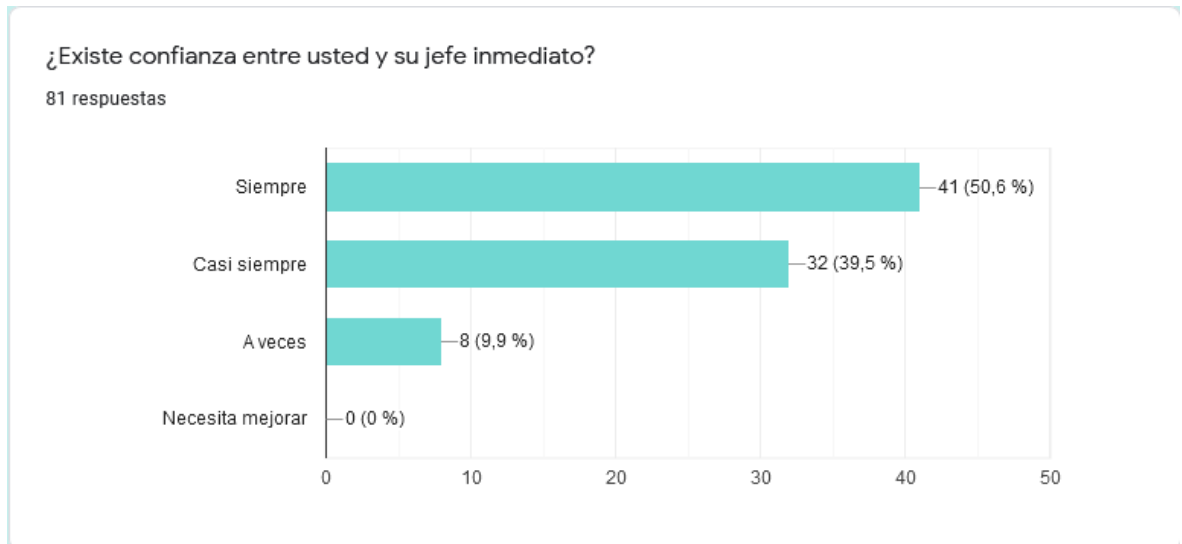
Se obtuvo respuesta de 81 personas es decir el 81% de los colaboradores, la cual indica que el 32.1 % correspondiente a 26 personas mencionaron que siempre cuentan con sus compañeros de trabajo, mientras que un 56.8% equivalente a 46 personas indicaron que casi siempre cuentan con sus compañeros y un 11.1% correspondiente a 9 personas dijeron que a veces cuenta con sus compañeros de trabajo cuando los necesita. Las personas que respondieron corresponden a diferentes áreas de la empresa PORTOAGUAS EP.

Pregunta 3

¿Existe confianza entre usted y su jefe inmediato?

Gráfico 3.

Nivel de confiabilidad



Fuente: colaboradores de PORTOAGUAS EP

Elaboración: Autoras de tesis

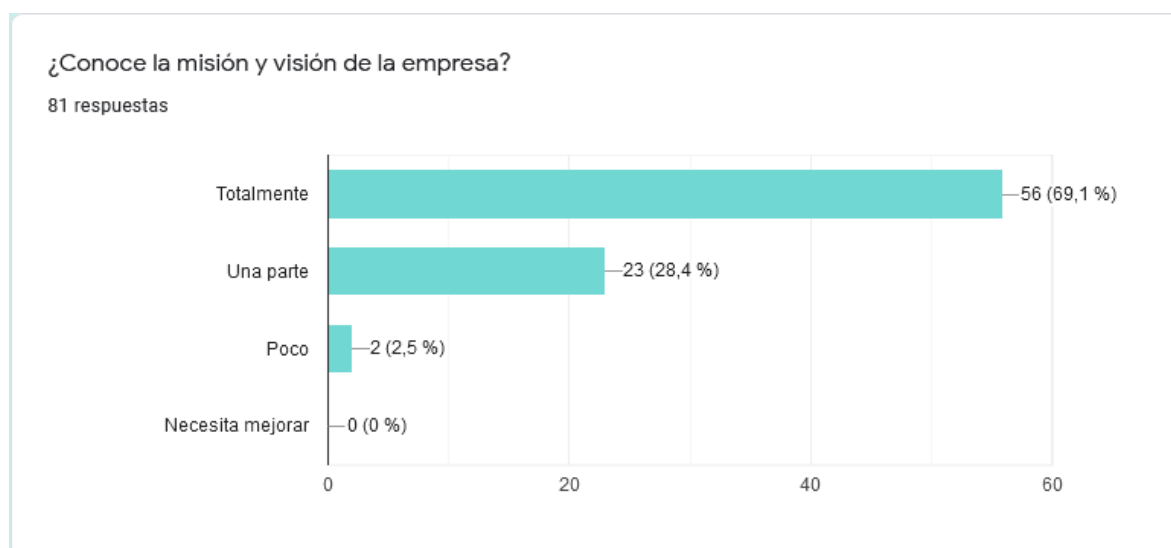
Se obtuvo respuestas de 81 personas es decir el 81% de los colaboradores, la cual indica que el 50.6 % equivalente a 41 personas indicaron que siempre existe confianza, un 39.5 % correspondiente a 32 personas mencionaron que casi siempre existe confianza mientras que el 9.9% que corresponde a 8 personas dijeron que a veces existe confianza con su jefe inmediato. Las personas que respondieron corresponden a diferentes áreas de la empresa PORTOAGUAS EP.

Pregunta 4

¿Conoce la misión y visión de la empresa?

Gráfico 4.

Misión y visión de la empresa



Fuente: colaboradores de PORTOAGUAS EP.

Elaboración: Autoras de tesis

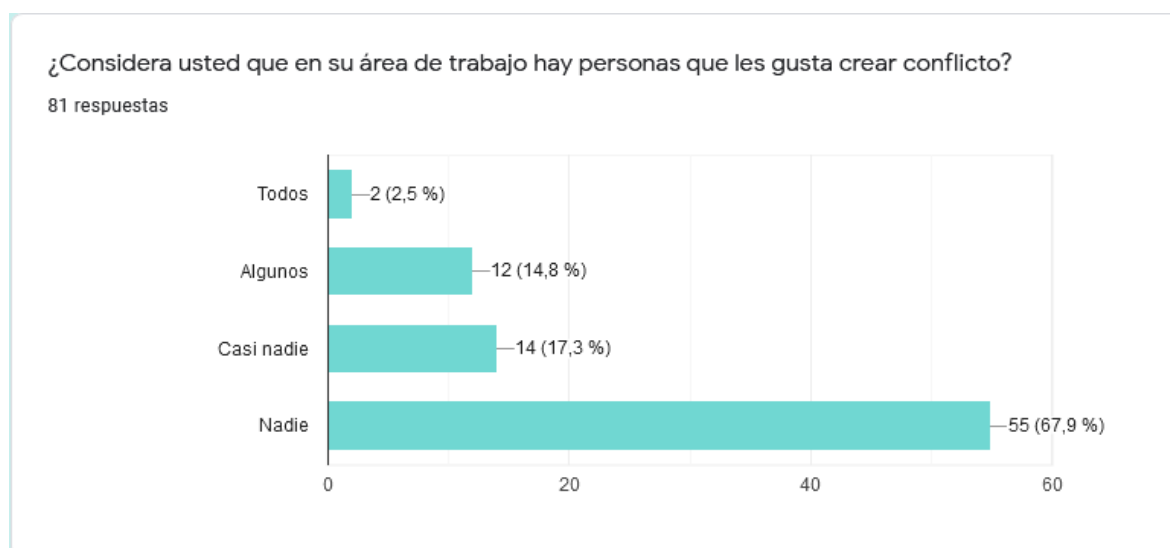
Se obtuvo respuesta de 81 personas es decir el 81% de los colaboradores, la cual indica que el 69.1% correspondiente a 56 personas indicaron que conocen totalmente la misión y la visión de la empresa, el 28.4% que corresponde a 23 personas mencionaron que solo conocen una parte mientras que un 2.5% correspondiente a 2 personas dijeron que poco conocen la misión y visión de la empresa. Las personas que respondieron corresponden a diferentes áreas de la empresa PORTOAGUAS EP.

Pregunta 5

¿Considera usted que en su área de trabajo hay personas que les gusta crear conflicto?

Gráfico 5.

Conflicto en las diferentes áreas



Fuente: colaboradores de PORTOAGUAS EP.

Elaboración: Autoras de tesis

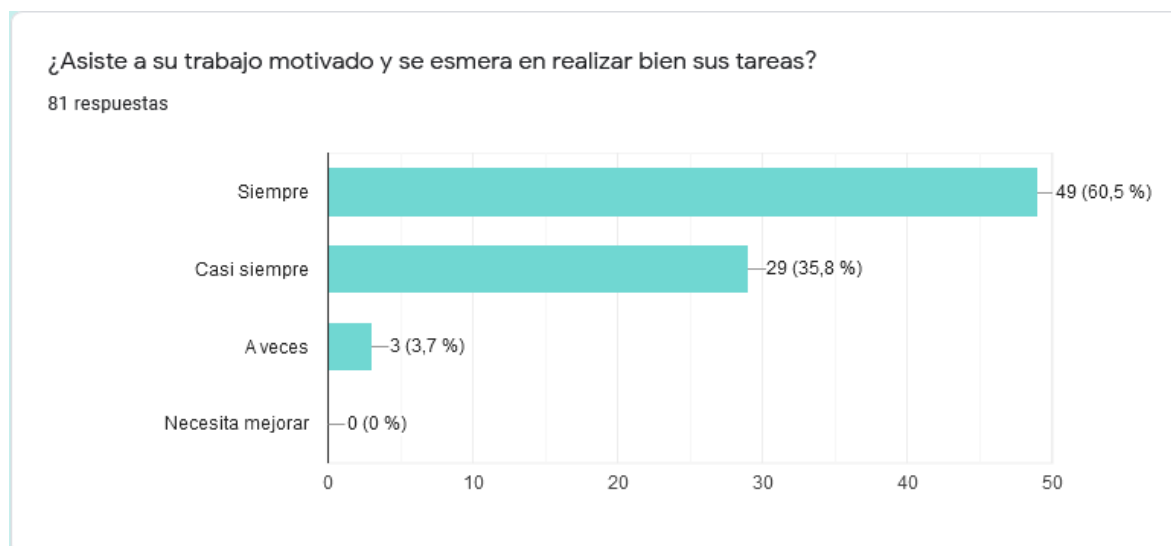
Se obtuvo respuestas de 81 personas es decir el 81% de los colaboradores, la cual indica que el 2.5% equivalente a 2 personas consideran que en su área de trabajo a todos les gusta crear conflicto, mientras que un 14.8% que corresponde a 12 personas indicaron que algunas personas les gusta crear conflicto, un 17.3% equivalente a 14 personas dijeron que a casi nadie le gusta crear conflicto y el 67.9% que corresponde a 55 personas indicaron que a nadie de su área de trabajo les gusta crear conflicto Las personas que respondieron corresponden a diferentes áreas de la empresa PORTOAGUAS EP.

Pregunta 6

¿ Asiste a su trabajo motivado y se esmera en realizar bien sus tareas ?

Gráfico 6.

Motivacion y esmero



Fuente: colaboradores de PORTOAGUAS EP.

Elaboración: Autoras de tesis

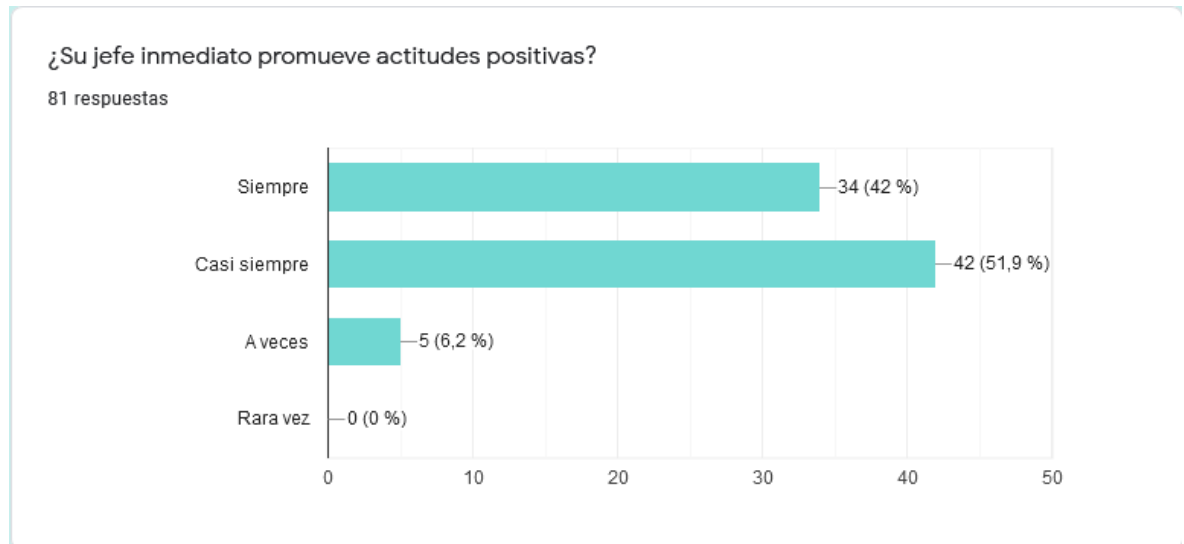
Se obtuvo respuesta de 81 personas es decir el 81% de los colaboradores, la cual indica que el 60.5 % equivalente a 49 personas indicaron que siempre asisten a su trabajo motivados y se esmeran en realizar bien sus tareas, mientras que un 35.8 % correspondiente a 29 personas casi siempre y un 3.7% que corresponde a 3 personas indicaron que a veces asisten a su trabajo motivados y se esmeran en realizar bien sus tareas. Las personas que respondieron corresponden a diferentes áreas de la empresa PORTOAGUAS EP.

Pregunta 7

¿ Su jefe inmediato promueve actitudes positivas?

Gráfico 7.

Actitudes



Fuente: colaboradores de PORTOAGUAS

Elaboración: Autoras de tesis

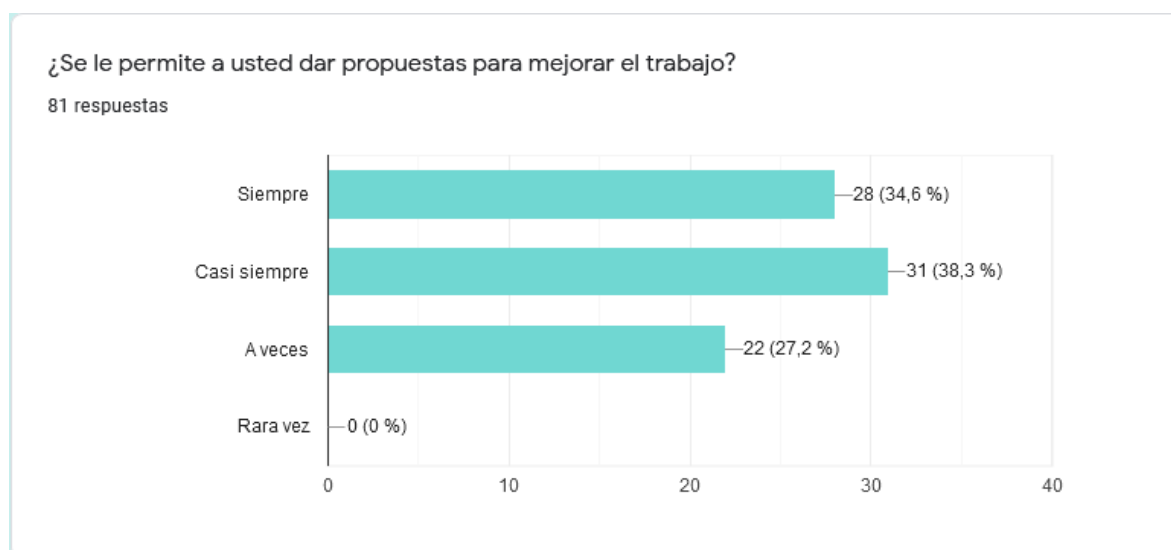
Se obtuvo respuesta de 81 personas es decir el 81% de los colaboradores, la cual indica que el 42% correspondiente a 34 personas indicaron que siempre su jefe inmediato promueve actitudes positivas, mientras que un 51.9% que corresponde a 42 personas casi siempre y el 6.2% equivalente a 5 personas indicaron que a veces su jefe inmediato promueve actitudes positivas. Las personas que respondieron corresponden a diferentes áreas de la empresa PORTOAGUAS EP.

Pregunta 8

¿Se le permite a usted propuestas para mejorar el trabajo?

Gráfico 8.

Propuestas de mejoramiento



Fuente: colaboradores de PORTOAGUAS EP.

Elaboración: Autoras de tesis

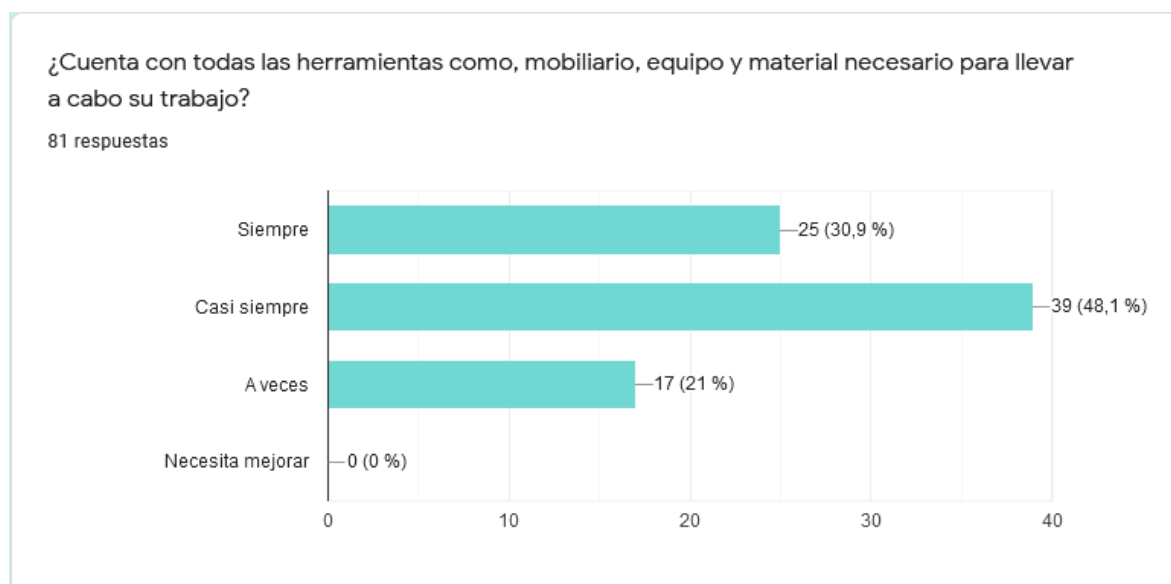
Se obtuvo respuesta de 81 personas es decir el 81% de los colaboradores, la cual indica que el 34.6% correspondiente a 28 personas indicaron que siempre se le permite dar propuestas para mejorar el trabajo, mientras que un 38.3% que corresponde a 31 personas mencionaron que casi siempre y el 27.2% equivalente a 22 personas dijeron que a veces se le permite dar propuestas para mejorar el trabajo. Las personas que respondieron corresponden a diferentes áreas de la empresa PORTOAGUAS EP.

Pregunta 9

¿Cuenta con todas las herramientas como, mobiliarios, equipos y material necesario para llevar a cabo su trabajo?

Gráfico 9.

Herramientas de trabajo



Fuente: colaboradores de PORTOAGUAS EP.

Elaboración: Autoras de tesis

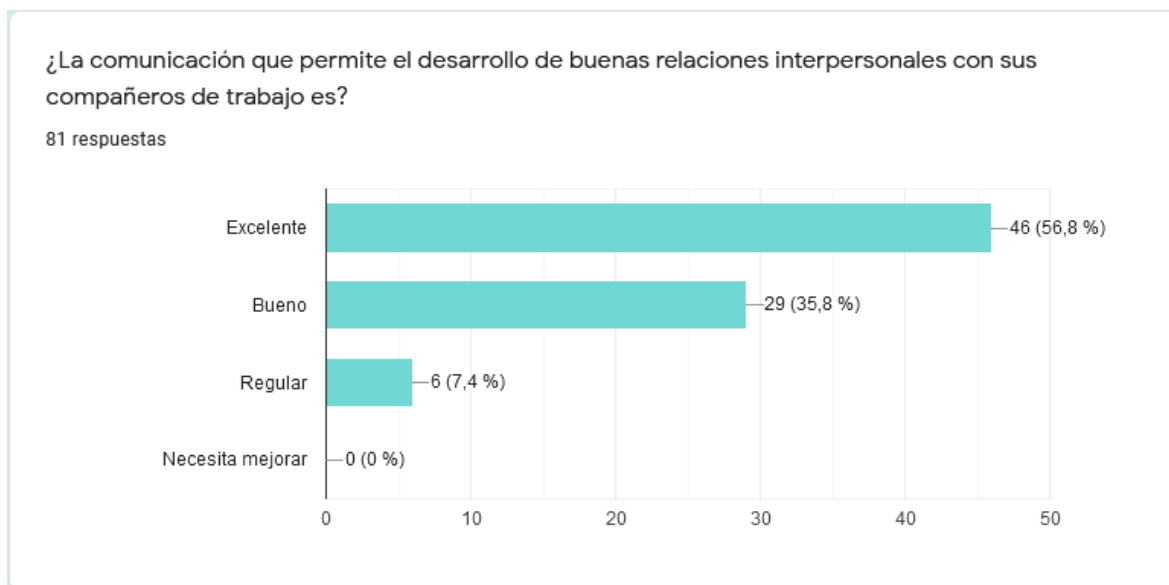
Se obtuvo respuesta de 81 personas es decir el 81% de los colaboradores, la cual indica que el 30.9% correspondiente a 25 personas indicaron que siempre cuentan con todas las herramientas, mientras que un 48.1% que corresponde a 39 personas indicaron que casi siempre y el 21% equivalente a 17 personas dijeron que a veces cuentan con todas las herramientas como, mobiliarios, equipos y material necesario para llevar a cabo su trabajo. Las personas que respondieron corresponden a diferentes áreas de la empresa PORTOAGUAS EP.

Pregunta 10

¿la comunicación que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo es?

Gráfico 10.

Relaciones interpersonales



Fuente: colaboradores de PORTOAGUAS EP.

Elaboración: Autoras de tesis

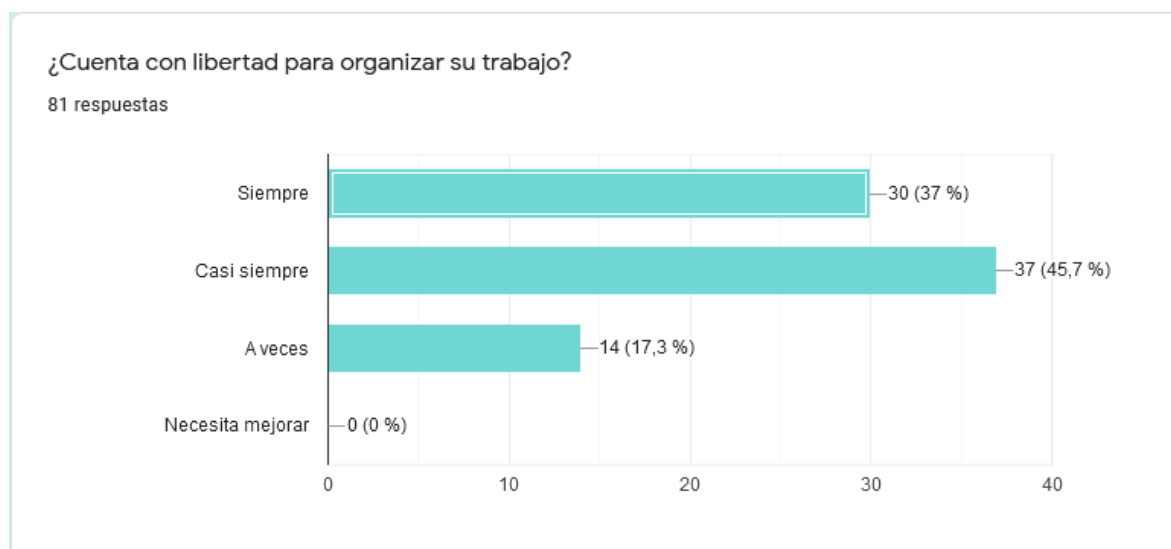
Se obtuvo respuestas de 81 personas es decir el 81% de los colaboradores la cual tenemos que el 56.8% que corresponde a 46 personas que dicen que es excelente la comunicación que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales con sus compañero de trabajo, un 35.8% que corresponde a 29 personas dicen que es buena la comunicación que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y el 7.4% que corresponde a 6 personas que dicen que es regular la comunicación que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo. Las personas que respondieron corresponden a diferentes áreas de la empresa PORTOAGUAS EP

Pregunta 11

¿ Cuenta con libertad para organizar su trabajo?

Gráfico 11.

Organización del trabajo



Fuente: colaboradores de PORTOAGUAS EP.

Elaboración: Autoras de tesis

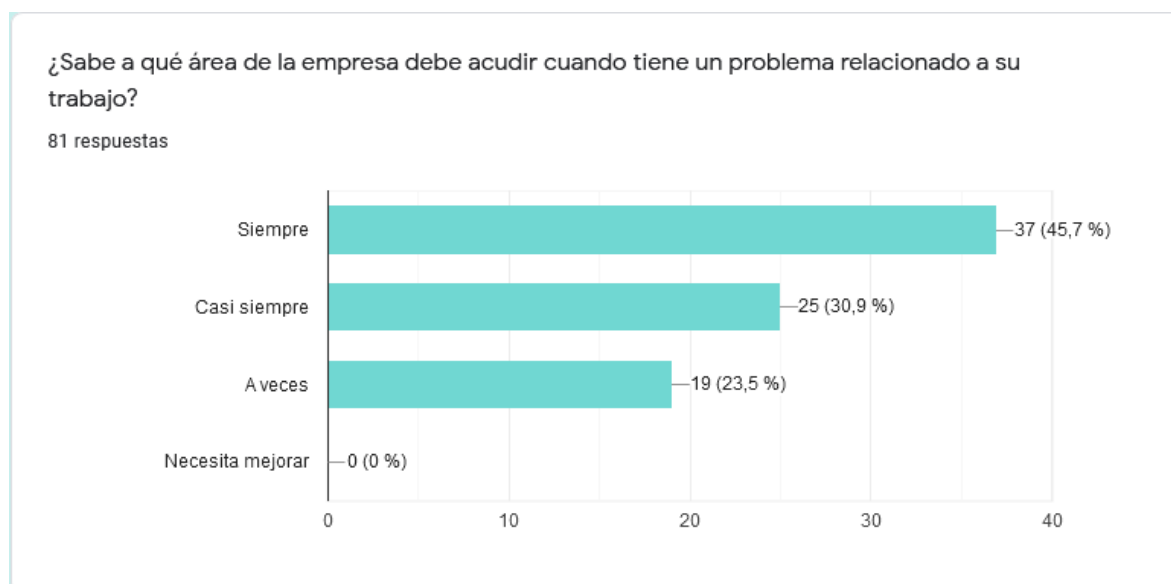
Se obtuvo respuestas de 81 personas es decir el 81% de los colaboradores, la cual indica que el 37% equivalente a 30 personas indicaron que siempre cuentan con libertad para organizar sus trabajos, mientras que un 45.7% que corresponde a 37 personas mencionaron que casi siempre y el 17.3% correspondiente a 14 personas indicaron que a veces cuentan con libertad para organizar sus trabajos. Las personas que respondieron corresponden a diferentes áreas de la empresa PORTOAGUAS EP

Pregunta 12

¿ Sabe a qué área de la empresa debe acudir cuando tiene un problema relacionado en su trabajo?

Gráfico 12.

Conflicto en el trabajo



Fuente: colaboradores de PORTOAGUAS EP.

Elaboración: Autoras de tesis

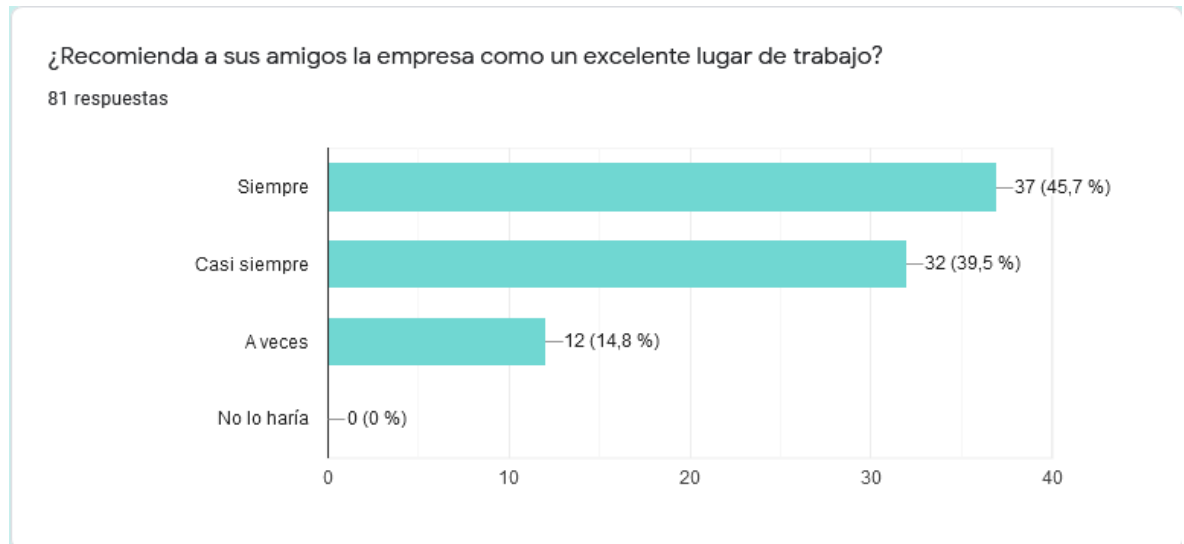
Se obtuvo respuestas de 81 personas es decir el 81% de los colaboradores, la cual indica que el 37% correspondiente a 30 personas indicaron que siempre saben a que área de la empresa debe acudir cuando tiene un problema relacionado en su trabajo, mientras que un 30% que corresponde a 25 personas indicaron casi siempre y el 23.5% equivalente a 19 personas mencionaron que a veces saben a que área de la empresa deben acudir cuando tienen un problema relacionado en su trabajo. Las personas que respondieron corresponden a diferentes áreas de la empresa PORTOAGUAS EP

Pregunta 13

¿Recomienda a sus amigos la empresa como un excelente lugar de trabajo?

Gráfico 13.

Excelencia del lugar de trabajo



Fuente: colaboradores de PORTOAGUAS EP.

Elaboración: Autoras de tesis

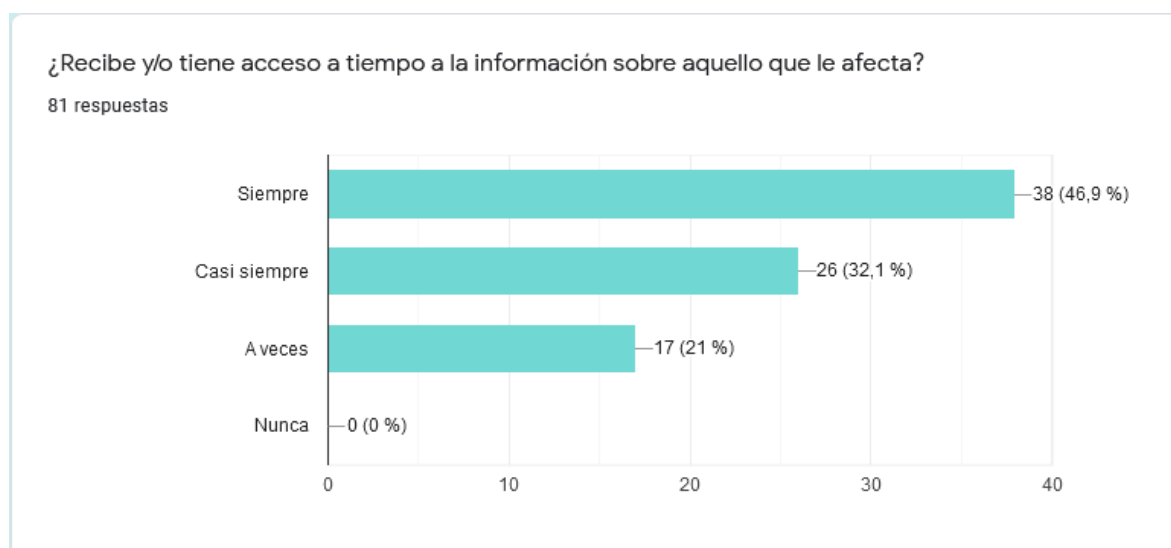
Se obtuvo respuesta de 81 personas es decir el 81% de los colaboradores, la cual indica que el 45.7% que corresponde a 37 personas indicaron que siempre recomiendan a la empresa como un excelente lugar de trabajo, mientras que un 39.5% correspondiente a 32 personas indicaron casi siempre y el 14.8% que corresponde a 12 personas mencionaron que a veces recomiendan a la empresa como un excelente lugar de trabajo. Las personas que respondieron corresponden a diferentes áreas de la empresa PORTOAGUAS EP

Pregunta 14

¿Recibe y/o tiene acceso a tiempo a la información sobre aquello que le afecta?

Gráfico 14.

Información sobre afectaciones



Fuente: colaboradores de PORTOAGUAS EP.

Elaboración: Autoras de tesis

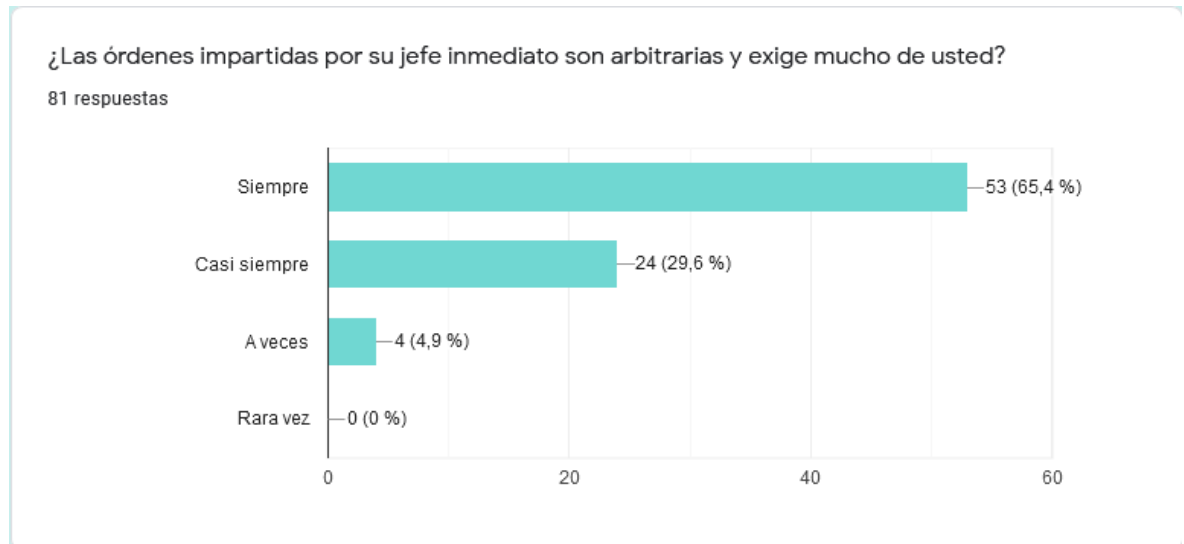
Se obtuvo respuestas de 81 personas es decir el 81% de los colaboradores, la cual indica que el 46.9% correspondiente a 38 personas indicaron que siempre reciben y/o tienen acceso a tiempo a información sobre algo que les afecta, mientras que un 32.1% que corresponde a 26 personas indicaron casi siempre y el 21% que corresponde a 17 personas indicaron que a veces recibe y/o tienen acceso a tiempo a información sobre algo que les afecta. Las personas que respondieron corresponden a diferentes áreas de la empresa PORTOAGUAS EP.

Pregunta 15

¿Las ordenes impartidas por su jefe inmediato son arbitrarias y exige mucho de usted?

Gráfico 15.

Imparticion de ordenes



Fuente: colaboradores de PORTOAGUAS EP.

Elaboración: Autoras de tesis

Un total de 81 personas respondieron es decir el 81% de la población la cual tenemos que el 65.4% que corresponde a 53 personas que respondieron que siempre las ordenes impartidas por su jefe inmediato son arbitrarias y exige mucho de usted, un 29.6% que corresponde a 24 personas que casi siempre las ordenes impartidas por su jefe inmediato son arbitrarias y exige mucho de usted y el 4.9% que corresponde a 4 personas que dicen que a veces las ordenes impartidas por su jefe inmediato son arbitrarias y exige mucho de usted, las personas que respondieron son de diferentes áreas de la empresa PORTOAGUAS EP.

5.2.- Analisis de la entrevista

La entrevista se encuentra estructurada por 6 preguntas, con opcion a respuestas abiertas, la cual fue diseñada exclusivamente para el Economista Jan Carlo Giler Álava gerente de la empresa PORTOAGUAS EP con el objetivo de conocer el clima organizacional y el desempeño laboral de dicha empresa, la cual estuvo a su disponibilidad durante 15 dias.

En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos incluyendo respuestas textuales.

Tabla 3.

Matriz de respuestas de entrevista

Entrevista al gerente	
Preguntas	Respuestas
¿Cree usted que existe una buena comunicación dentro de las distintas áreas de la empresa?	Si
¿Cuenta con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?	Si
¿La empresa evalúa el desempeño empresarial de sus colaboradores y de ser así, como la realiza?	La empresa anualmente realiza una evaluacion de desempeña para conocer el estado actual de la misma.
¿Cuál es el indicador del desempeño empresarial en los dos últimos años?	La empresa tiene un indicador bueno sobre el desempeño empresarial en los dos últimos años
¿Qué estrategias implementa para dar soluciones a los inconvenientes que se presentan en la empresa?	Estrategia de trabajo en equipo organizado.
¿Qué nuevas estrategias implementaría para mejorar el desempeño laboral?	Implementaría programas de incentivos ponderativos para mejorar el desempeño laboral.

Fuente: Gerente de PORTOAGUAS EP

Elaboración: Autoras de tesis

6.- Interpretación Y Reporte De Los Resultados

6.1.- Diagnóstico del clima organizacional en la empresa PORTOAGUAS EP.

6.1.1.- Descripción De La Situación Actual

Actualmente PORTOAGUAS EP realiza la facturación a un número aproximado de 51.743 clientes del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario. Dentro de su facturación incluye el cobro de servicios como: agua potable, alcantarillado sanitario, así como otros servicios técnicos y administrativos. La institución cuenta con un pliego tarifario que se aplica en función de la ordenanza que establece el cobro de la tasa por prestación del servicio público de agua potable, alcantarillado y saneamiento para el cantón Portoviejo.

Del total de los clientes registrados dentro de la empresa se factura el 48% por consumo real y un 52% por consumo regulado. El consumo regulado nace de la problemática económica que ha venido acarreado año tras año la empresa. Esta Problemática ha impedido la adquisición del total de equipos de medición que necesita la institución para cubrir con su demanda, además la empresa realiza actualizaciones de medidores en corto tiempo y esta situación está casando mucho problema para los consumidores ya que esto suma recargo a las panillas de pagos mensuales.

6.1.2.- Análisis PESTEL

En la tabla que se muestra a continuación se describen brevemente los factores que determinan de manera cualitativa el impacto que tienen los factores exógenos y endógenos en la gestión de la EPA EP y cuáles son las situaciones políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ecológicas y legales que acoge las empresas PORTOAGUAS EP.

Tabla 4.

Análisis PESTEL

FACTORES	DESCRIPCIÓN
Políticos	Cambio de las autoridades municipales y GAD.
Económicos	Disminución presupuestaria para la ejecución de proyectos nuevos Disminución presupuestaria para la operación y mantenimiento de la infraestructura hídrica. Disminución en el porcentaje de recaudación por usos y aprovechamiento de agua, debido a la situación económica y sanitaria que enfrenta el país.
Sociales	Rechazo/Aceptación de los usuarios a las nuevas tarifas por los cobros de medidores.
Tecnológicos	Generación y aplicación de nuevas tecnologías de la información y comunicación que benefician a la ciudadanía en la cancelación del servicio.
Ecológicos	Conservación ambiental en ejecución de sus proyectos.
Legales	Cambio en la legislación actual para el uso y aprovechamiento del agua.

Elaboración: autoras de tesis.

Tabla 5.

6.1.3. Matriz DAFO de la empresa PORTOAGUAS EP

Elaboración: autoras de tesis.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Organización institucionalizada. - Personal con amplia experiencia. - Visión y planificación de proyectos de mediano y largo plazo que se ejecutan coordinadamente. - Personal trabajadoras con deseos de servir a la comunidad - Voluntad política del alcalde. - Buen ambiente laboral. - Tarifas permiten la sostenibilidad financiera. - Actual autonomía financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> - Buena relación política con gobiernos locales, nacionales e internacionales. - Convenios interinstitucionales - Organismos e instituciones de cooperación que apoyan proyectos - Vertientes desaprovechadas de cantones vecinos, que se podrían captar. - Acceso a créditos de instituciones nacionales e internacionales - Cantones vecinos con vertientes naturales abundantes de agua potable.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución presupuestaria baja. - Poca capacitación, no hay un plan ni sistema, no se implementan conocimientos. - Falta de conexión de sistema de agua potable y manejo de activos muebles - No se cuenta con equipos y herramientas necesarias y seguras; equipo caminero limitado - Falta de presupuesto exclusivo para agua potable. - Adquisiciones a destiempo de insumos químicos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Distorsión de la información para actualizarla en contra de la institución. - Población insatisfecha en cuanto a cantidad del servicio. - No existe cultura tributaria en la población, poco compromiso sector rural. - Degeneración de vertientes y pozos de captación profunda. - Conexiones clandestinas de agua potable para riego y uso industrial. - Roturas de la red de agua potable en obras viales por contratistas.

-
- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- No tratamiento de AASS- En época de lluvia colapsa el sistema del alcantarillado.- La recaudación se concentra en días de fin de mes.- Inexistencia de sectorización de dotación AAPP. | <ul style="list-style-type: none">- Falta de coordinación en obras viales sobre todo en el sector rural para mantenimiento o cambio de redes de AAPP y AASS. |
|---|--|
-

6.2.- Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PORTOAGUAS EP.

De acuerdo a la entrevista que se le realizó al señor gerente de PORTOAGUAS EP, a través de la aplicación Google forms mediante el siguiente link <https://forms.gle/96WYLFgG2vcYKmrK6>, en la cual, aseguró que existe una buena relación y comunicación con la comunidad portovejense y los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa. Es así, que cuenta con todos los recursos necesarios para el desarrollo de cada una de las actividades, además afirmó, que la empresa cuenta con un indicador muy bueno en el desempeño empresarial en los últimos dos años, ya que ellos realizan las evaluaciones del personal de forma anual.

Así mismo, es importante mencionar que, debido a las limitaciones presentadas a causa de la emergencia sanitaria mundial, provocada por el Covid-19, no se logró obtener la base de datos de los resultados obtenidos de las calificaciones de los últimos dos años. Sin embargo, el gerente manifestó que la empresa ENDAVANT S.A. es la encargada de analizar y estudiar el desempeño de la gestión de PORTOAGUAS EP, desde los datos existentes acerca del desempeño de sus áreas funcionales, tales como: Operaciones, Comercialización y Administración de cartera, Gestión de los recursos humanos y Tecnología.

En este sentido, ENDAVANT S.A. presenta el informe de identificación de aspectos críticos para la solvencia de PORTOAGUAS EP para que así, esta pueda plantear las metas sobre las cuales se deberá medir la mejora en el desempeño de la empresa, según las metas propuestas o a exigir por parte de ARCA (Agencia de regulación y control del agua) en el Plan de Mejoras y el Plan Estratégico de la Empresa. Es importante mencionar que la ARCA,

tiene como objetivo principal, ejercer la regulación y control de la gestión integral e integrada de los recursos hídricos, de la cantidad y calidad de agua en sus fuentes y zonas de recarga, calidad de los servicios públicos relacionados al sector agua y en todos sus usos y aprovechamientos.

La pandemia de enfermedad por coronavirus (Covid-19), ha provocado una crisis sin precedentes en todos los ámbitos. En la esfera laboral, esta emergencia ha dado lugar a la detención de las actividades presenciales de varias instituciones del país e implementar el teletrabajo, siendo así el caso de la empresa objetivo de estudio de la investigación, y el cual, por esa misma razón, durante el desarrollo de la investigación ha sido una gran limitante en la recolección de información y los resultados a obtener.

6.3.- Estrategias que ayudan a mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa PORTO AGUAS EP.

Luego de los hallazgos encontrados, la empresa PORTOAGUAS EP demuestra ser una organización que posee un clima organizacional excelente de acuerdo a lo manifestado por sus colaboradores, los mismos que mencionan tener buena relación con su jefe, entre compañeros se apoyan mutuamente y laboran en un ambiente agradable. Sin embargo, en función a lo observado se plantean estrategias que ayudarán, a que la empresa se mantenga con un buen índice sobre el clima organizacional y la relación en el desempeño laboral.

Tabla 6.

Estrategias para mejorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa PORTOAGUAS EP.

Estrategia 1.	Objetivo	Táctica	Responsable
Capacitaciones personal empresarial para fortalecer el rendimiento laboral.	Realizar capacitaciones en el tema de gestión de procesos y mejora continua para que los colaboradores tengan un mejor rendimiento laboral.	Realizarlas cada 6 meses, con una duración de 2 semanas y contratar personal especializado en el tema. Los colaboradores tendrán protocolos y procedimientos claros para la realización de sus trabajos y desarrollar habilidades necesarias para la ejecución del trabajo.	Departamento de Talento humano
	Facilitar la complementación de objetivos y favorecer el buen ambiente laboral.	Los temas a tratar: Liderazgo y trabajo en equipo, Coaching, Relaciones humanas, cultura empresarial emprendedora, entre otros.	
Estrategia 2.	Objetivo	Tática	Responsable
Incentivos económicos para motivar a los colaboradores de forma anual.	Tener colaboradores con un empeño empresarial excelente.	Evaluar el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de forma mensual.	Departamento de Talento humano Departamento Financiero y Gerencia
	Realizar un pequeño evento cada año para que sus empleados sean incentivados y mencionados por su buena labor empresarial.	Aplicar sistema de reconocimiento que premie y reconozca los logros de sus colaboradores para que cada día sean más eficientes.	
Estrategia 3.	Objetivo	Táctica	Responsable

Elaboración: Autoras de tesis

Fortalecimiento del trabajo en equipo y liderazgo.	Tener buena comunicación dentro de la empresa Conocer al equipo de colaboradores.	Si hay personas dentro de la organización y tienen cualidades para el liderazgo, formarlas en las áreas de interés de la empresa. Aplicar métodos de evaluación para lograr lo que necesitas y quedarse con el más eficiente	Departamento de Talento humano
---	--	---	--------------------------------

7.- Conclusiones Y Recomendaciones

7.1.- Conclusiones

- ✓ PORTOAGUAS EP es una empresa pública encargada de proveer los servicios indispensables para el desarrollo del cantón y la supervivencia de los ciudadanos, sus productos son: agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, en la investigación se logró realizar el diagnóstico y encontrar que la empresa tiene un clima organizacional calificado por sus colaboradores y gerente de bueno, además se señaló que existe un nivel regular de fluidez y claridad en la comunicación.
- ✓ En el estudio de campo, se determinó que el desempeño empresarial en la empresa PORTOAGUAS EP se encuentran en una categoría medianamente favorable, y que los trabajadores administrativos, consideran que existe un nivel regular en elementos materiales, espacio y clima organizacional en la empresa.
- ✓ Se logró conocer que, aunque la empresa PORTOAGUAS EP se encuentre con un indicador bueno sobre su clima organizacional y un buen desempeño empresarial se elaboraron estrategias para que la empresa trabaje mediante equipos organizados y utilicé programas de incentivos ponderativos para mantener una buena estabilidad laboral y empresarial.

7.2.- Recomendaciones

- ✓ PORTOAGUAS EP debe mantener las buenas estrategias de trabajo, para que sus directivos sigan implementando nuevas estrategias y la empresa sea certificada por su calidad y servicio.
- ✓ Así mismo, la empresa debe colaborar con más información para que sea objeto de estudio y análisis por las futuras generaciones en formación, y se levanten investigaciones o estudios del cantón y la provincia, ya que, al ser una empresa pública y es muy reconocida y su vinculación con la sociedad es parte de su trabajo.
- ✓ Consideramos que también deben aplicar la realización de capacitaciones al personal para aumentar sus conocimientos, habilidades y actitudes, lo que genera una evolución profesional del trabajador y un compromiso de superación con la empresa y logren formar parte de las empresas públicas de agua con sellos de calidad.
- ✓ Dentro de los programas de incentivos ponderativos deberían de realizar el reconocimiento por los logros de los trabajadores tanto profesionales como personales y establecer un sistema de incentivos anual para aumentar la motivación de los trabajadores.

8.- Bibliografía

- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica. (Issue 1). <https://doi.org/10.16309/j.cnki.issn.1007-1776.2003.03.004>
- Arias, K. (2020). Gestión del Talento Humano y Rendimiento Laboral en el hospital
- Bolio, J., & Bolio, H. (2013). El método cualitativo etnográfico y su aplicación para los estudios jurídicos. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 4(2). <https://doi.org/10.22335/rlct.v4i2.199>
- Carmona, P., Vargas, J., & Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53–68. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>.
- Charry, O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). Evaluación del Desempeño. En *Administración de Recursos Humanos* (pp. 241-269). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil: McGraw-Hill.
- Chiavenato, M. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá, Colombia: Mac Graw – Hill. Interamericana. S.A.
- Chiavenato, M. (2004). *Gestión de talento humano*. Bogotá, Colombia: Mac Graw – Hill. Interamericana. S.A.
- Díaz M. (2013). *Realización Persona, descubriendo una nueva realidad*.
- Domínguez L., Ramírez A., y García A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional.
- Gestiopolis. (15 de Febrero de 2018). [gestiopolis.com](https://www.gestiopolis.com). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com>:
- González, G., Abad, F., González, A., Hernández, F., Ruiz, P., & Gómez, J. (2020).

Metodologías de investigación y comunicación académica. 1–4.

Guartán Salinas, A. G., Torres Balladares, K. J., & Ollague Valarezo, J. K. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). Metodología de la investigación. In Metodología de la investigación. <http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>

Jiménez, R., Jacinto, P., & Omar, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios, 1–26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>

Jurgèn H. (1998). Teoría de la acción comunicativa II. Taurus.

Maslow A. (1943). Theory of Human Motivation..

Maturana, H. (1989). El árbol del Conocimiento. Santiago, Chile: Universitaria

Milkovich, M. y Boudra, K. (1994). Características del desempeño laboral. Tercera Edición. Madrid. España: VCU.

Mueller C., Wallace J., y Price J. (1992). Employee commitment: resolving some issues. New York: Work and occupations.

Nash, H. (1989). El valor de la recompensa esperada. Edición tercera. Madrid. España: Ingenieros.

Owusu, A. (1999). Importance of employee in world-class agile management systems. International Journal of Agile Managment System.

Portoaguas Ep (2021) Historia. Portoviejo, Ecuador: Portoaguas Ep, Recuperado de <https://www.portoaguas.gob.ec/index.php/nosotros/organigrama/25-nosotros/1-nosotros>

Ramsey R., Lassk G. y Marshall W. (1995). The journal of personal selling and sales mangement. Obtenido de www.proquest.com

Regional Pucallpa - 2018. 1–109.

Rivera Porras, D. A., Carrillo Sierra, S. M., Forgiony Santos, J. O., Nuván Hurtado, I. L., & Rozo Sánchez, A. C. (2018). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Espacios*.

Sanitario de Navarra, 36(2), 193–196.
<https://doi.org/10.4321/S113766272013000200002>

Urbano Broncano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11(1), 167–180.
<https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>.

Walsh M., y Milner E. (2002). *The potencial of employee involvement in an established irish branch of multinational*. New York.

Zenaida, H. (2018). *Métodos de análisis de datos: Apunte*.
<http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf>

Zubiri Saenz, F. (2018). Satisfacción y motivación profesional. *Anales Del Sistema*

9.- Anexos

Anexo 1.

Cronograma Valorado

ACTIVIDADES	TIEMPO EN MESES																				RECURSOS			COSTO TOTAL				
	(Tiempo en que se estima ejecutar cada una de las actividades)																											
	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO							
	SEM	ANAS	SEM	ANAS	SEM	ANAS	SEM	ANAS	SEM	ANAS	SEM	ANAS	SEM	ANAS	SEM	ANAS	SEM	ANAS	SEM	ANAS								
(actividades a realizar relacionadas con la elaboración del anteproyecto de trabajo de titulación)	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	HUMANOS (Personas requeridas para el logro de las actividades)	MATERIALES (Materiales y equipos requeridos para el logro de las actividades)	OTROS (Por ejemplo, infraestructura física)	
Elaboración del anteproyecto	■	■																							Tesistas - Tutor	computadora, impresora, Hojas de papel bond		\$ 5,00
Presentación y aprobación del Proyecto			■	■	■	■																			Tesistas	Sobres de manila		\$ 1,00
Elaboración del capítulo 1: Planteamiento del problema, objetivos, justificación, delimitación							■	■	■	■															Tesistas - Tutor	computadora, impresora, Hojas de papel bond, internet, cuadernos, esferos, libros.	Biblioteca	\$ 100,00
Elaboración del capítulo 2: Marco teórico, Antecedentes investigativos, Bases teóricas, contextualización de la investigación								■	■	■	■														Tesistas - Tutor	computadora, impresora, Hojas de papel bond, internet, cuadernos, esferos, libros.	Biblioteca	\$ 100,00
Elaboración del capítulo 3: diseño metodológico, elaboración de instrumentos, aplicación y análisis												■	■	■	■										Tesistas - Tutor	computadora, impresora, Hojas de papel bond, internet, cuadernos, esferos, libros.	Biblioteca	\$ 200,00
Elaboración del capítulo 4: Elaboración de las conclusiones y recomendaciones																			■	■					Tesistas - Tutor	computadora, impresora,	Biblioteca	\$ 100,00
Presentación del trabajo de titulación																				■	■				Tesistas - Tutor - revisor		Biblioteca	\$ 100,00
Sustentación																					■	■			Tesistas	computadora, impresora, Hojas de papel bond, internet, cuadernos, esferos, libros.	Biblioteca	\$ -
TOTAL																												\$ 606,00

Anexo 2.



Cronograma de tutoría

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ			
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS			
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PROYECTO DE TESIS			
TESISTAS: VERA PALMA JENNIFER DOLORES Y VERA CEVALLOS SANDRA ALEXA			
TUTORA: ELIANA POVEDA CEDEÑO			
MES	ACTIVIDADES	FECHA	COMPROMISO
FEBRE RO	Primera tutoría -Revisar el Reglamento de titulación -Armar un cronograma -Revisión teórica de los contenidos de la estructura del Trabajo de titulación - Analizamos el planteamiento del problema y la inmersión inicial en el campo	04/02/2021	1. Analizar el Reglamento de titulación 2. Analizar el enfoque de investigación del proyecto 3. Ajustar el planteamiento del problema de acuerdo a los puntos señalados. 4. Desarrollar la inmersión inicial en el campo
	Segunda Tutoría -Revisión del Planteamiento del problema.	18/02/2021	1. Corregir el planteamiento del problema. 2. Desarrollar la inmersión inicial en el campo.
	Tercera Tutoría -Revisión de los puntos 2 y 3 -Analizar el punto 4 - Directrices para elaborar los instrumentos de investigación	04/03/2021	1. Presentar las correcciones realizadas al documento 2. Elaborar los cuestionarios de encuestas y entrevistas
MARZO	Cuarta tutoría -Revisión del documento y correcciones -Análisis de los resultados de encuestas - Explicación del punto 5 Interpretación de los resultados	11/03/2021	1. Presentar las correcciones realizadas al documento 2. Elaborar el cuestionario de entrevista y presentar resultados 3, Desarrollar el objetivo 1 de la tesis
	Quinta tutoría -Revisión del documento - Explicación del punto 6 de la tesis	29/03/2021	1. Aumentar las bases teóricas de las variables 10 pág. mínimo 2. Presentar los resultados de la

			entrevista 3. Desarrollar los objetivos 1, 2 y 3
	Sexta tutoría -Revisión del documento - Explicación del punto 6 Interpretación de los resultados	27/04/2021	1. Corregir los comentarios realizados en el documento 2. Construir una matriz para los resultados de la entrevista 3. Rediseñar los resultados del punto 6 4. Mejorar las conclusiones
MAYO	Séptima tutoría -Revisión del documento - Explicación de la redacción de los resultados de los objetivos	05/05/2021	1. Corregir los comentarios realizados en el documento 2. Redactar en base a los resultados de la entrevista 3. Rediseñar los resultados de los objetivos
	Octava tutoría - Revisión de los resultados de los objetivos -Explicación de la redacción de las conclusiones y recomendaciones	14/05/2021	1. Corregir los comentarios realizados en el documento 2. Redactar conclusiones y recomendaciones en base a los resultados de los objetivos.
	Novena tutoría - Revisión de los resultados de la investigación culminada.	19/05/2021	Documentación culminada.

Anexo 3.

Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS ESCUELA
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA

El presente instrumento será utilizado para el trabajo de investigación de tesis con el objetivo de conocer el clima organizacional que los colaboradores perciben en la empresa PORTOAGUAS EP. Las respuestas se tratarán y procesarán de forma CONFIDENCIAL. Por su apoyo muchas gracias.

Tesis: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa PORTOAGUAS EP

Autoras: Vera

Cevallos

Sandra

Alexa

Vera Palma

Jennifer

Dolores

Sexo: M__ F_____

Profesión:

Fecha:

Instrucciones: a continuación, se le presenta una serie de cuestionamientos los cuales deberá calificar según su percepción con una X en la casilla que usted considere es la adecuada...

1. Se encuentra a gusto en la empresa en la que usted labora.

.1. Siempre	.2. Casi siempre	.3. A veces	.4. Necesita mejorar
1.1.5.	1.1.6.	1.1.7.	1.1.8.

2. Cuenta con sus compañeros de trabajo cuando los necesita.

.9. Siempre	.10. Casi siempre	.11. A veces	.12. Necesita mejorar
1.1.13.	1.1.14.	1.1.15.	1.1.16.

3. Existe confianza entre usted y su jefe inmediato.

.17. Siempre	.18. Casi siempre	.19. A veces	.20. Necesita mejorar
1.1.21.	1.1.22.	1.1.23.	1.1.24.

4. Conoce la misión y visión de la empresa

.25. Totalmente	.26. Una parte	.27. Poco	.28. Necesita mejorar
1.1.29.	1.1.30.	1.1.31.	1.1.32.

5. Considera usted que en su área de trabajo hay personas que les gusta crear conflicto.

33. Todos	34. Algunos	35. Casi nadie	1.1.36. N adie
1.1.37.	1.1.38.	1.1.39.	1.1.40.

6. Asiste a su trabajo motivado y se esmera en realizar bien sus tareas.

41. Siempre	42. Casi siempre	43. A veces	1.1.44. Necesita mejorar
1.1.45.	1.1.46.	1.1.47.	1.1.48.

7. Su jefe inmediato promueve actitudes positivas.

49. Siempre	50. Casi siempre	51. A veces	1.1.52. Rara vez
1.1.53.	1.1.54.	1.1.55.	1.1.56.

8. Se le permite a usted dar propuestas para mejorar el trabajo.

57. Siempre	58. Casi siempre	59. A veces	1.1.60. Rara vez
1.1.61.	1.1.62.	1.1.63.	1.1.64.

9. Cuenta con todas las herramientas como, mobiliario, equipo y material necesario para llevar acabo su trabajo.

.65. Siempre	.66. Casi siempre	.67. A veces	.68. Necesita mejorar
1.1.69.	1.1.70.	1.1.71.	1.1.72.

10. La comunicación que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales con suscompañeros de trabajo es.

.73. Excelente	.74. Bueno	.75. Regular	.76. Necesita mejorar
1.1.77.	1.1.78.	1.1.79.	1.1.80.

11. cuenta con libertad para organizar su trabajo.

.81. Siempre	.82. Casi siempre	.83. A veces	.84. Necesita mejorar
1.1.85.	1.1.86.	1.1.87.	1.1.88.

12. Sabe a qué área de la empresa debe acudir cuando tiene un problema relacionado a su trabajo

.89. Siempre	.90. Casi siempre	.91. A veces	.92. Necesita mejorar
1.1.93.	1.1.94.	1.1.95.	1.1.96.

13. Recomienda a sus amigos la empresa como un excelente lugar de trabajo.

.97. Siempre	.98. Casi siempre	.99. A veces	.100. No lo haría
1.1.101.	1.1.102.	1.1.103.	1.1.104.

14. Recibe y/o tiene acceso a tiempo a la información sobre aquello que le afecta.

.105. Siempre	.106. Casi siempre	.107. A veces	.108. Nunca
1.1.109.	1.1.110.	1.1.111.	1.1.112.

15. Las órdenes impartidas por su jefe inmediato son arbitrarias y exigemuchos de usted.

.113. Siempre	.114. Casi siempre	.115. A veces	.116. Rara vez
1.1.117.	1.1.118.	1.1.119.	1.1.120.

Anexo 4. Entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA
PORTOAGUAS EP

Economista Jan Carlo Giler Álava el presente instrumento será utilizado para el trabajo de investigación de tesis con el objetivo de conocer el clima organizacional que los colaboradores perciben en la empresa PORTOAGUAS EP. Las respuestas se tratarán y procesarán de forma CONFIDENCIAL. Por su apoyo muchas gracias

Tesis: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa PORTOAGUAS EP

Autoras: Vera Cevallos Sandra Alexa, Vera Palma Jennifer Dolores.

¿Cree usted que existe una buena comunicación dentro de las distintas áreas de la empresa?

¿Cuenta con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?

¿La empresa evalúa el desempeño empresarial de sus colaboradores y de ser así, como lo realiza?

¿Cuál es el indicador del desempeño empresarial en los dos últimos años

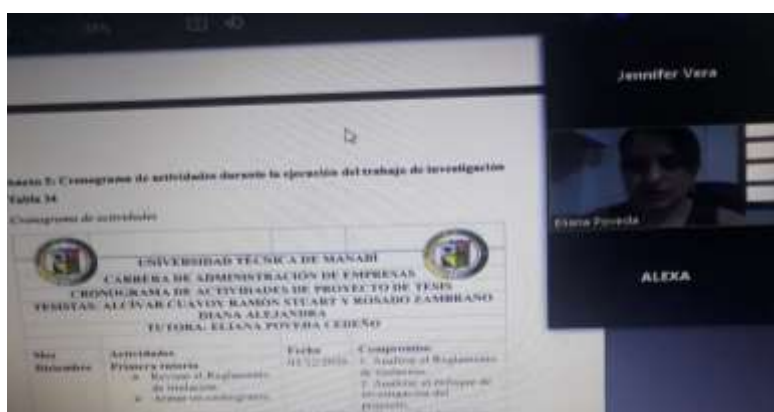
¿Qué estrategias implementa para dar soluciones a los inconvenientes que se presentan en la empresa?

¿Qué nuevas estrategias implementaría para mejorar el desempeño laboral?

Evidencias de las tutorías realizadas durante el desarrollo de la investigación

Anexo 5. Primera tutoría

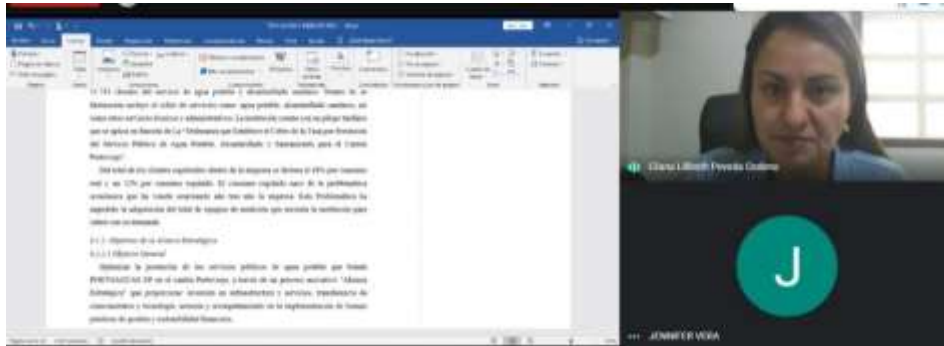
04 de febrero del 2021



Descripción: Revisar el reglamento de titulación, armar un cronograma, revisión teórica de los contenidos de la estructura del trabajo de titulación, analizamos el planteamiento del problema y la inmersión inicial en el campo.

Anexo 6. Segunda tutoría

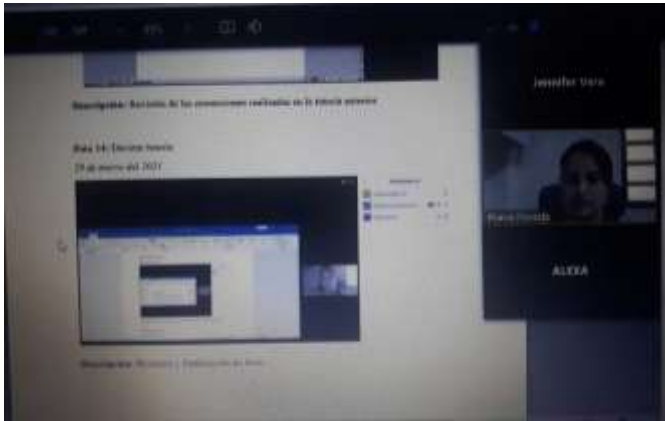
18 de febrero del 2021



Descripción: Revisión del planteamiento del problema.

Anexo 7. Tercera tutoría

04 de marzo del 2021



Descripción: Revisión de los puntos 2 y 3, analizar el punto 4, directrices para elaborar los instrumentos de investigación.

Anexo 8. Cuarta tutoría

11 de marzo del 2021



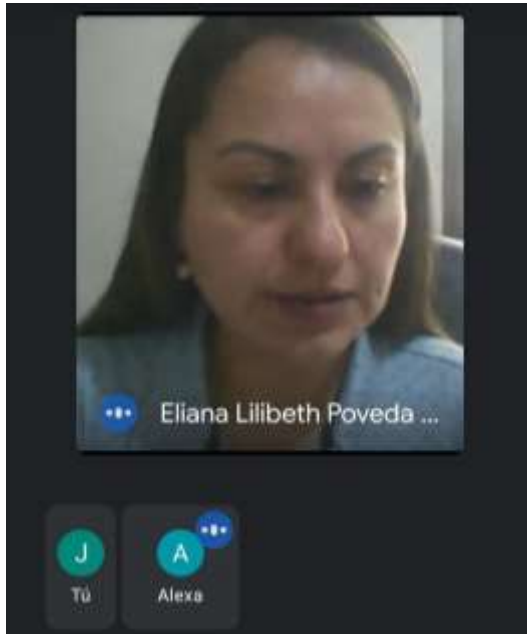
The image is a screenshot of a Zoom meeting. On the right side, there is a video feed of a woman named Jennifer Vera. The main part of the screen shows a presentation slide with a table of financial data. The table has several columns and rows, with some text in Spanish. The table content is as follows:

Supuesto de la vida por el...	1	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000
Supuesto de la vida por el...	2	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000
Supuesto de la vida por el...	3	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000
Supuesto de la vida por el...	4	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000
Supuesto de la vida por el...	5	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000
Supuesto de la vida por el...	6	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000
Supuesto de la vida por el...	7	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000
Supuesto de la vida por el...	8	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000
Supuesto de la vida por el...	9	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000
Supuesto de la vida por el...	10	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000	\$1.000.000

Descripción: Revisión del documento y correcciones, análisis de los resultados de encuestas, explicación del punto 5 Interpretación de los resultados

Anexo 9. Quinta tutoría

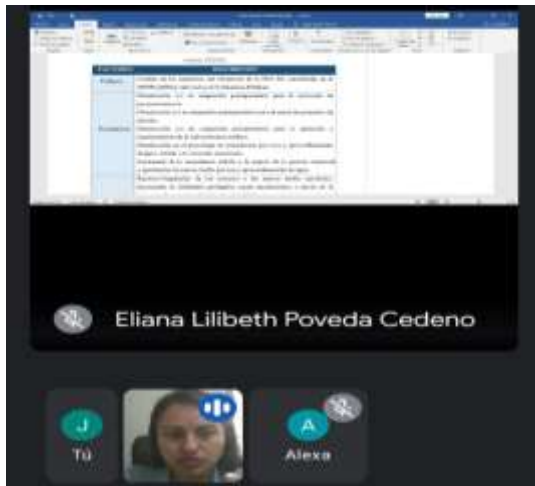
29 de marzo del 2021



Descripción: Revisión del documento, explicación del punto 6 de la tesis

Anexo 10. Sexta tutoría

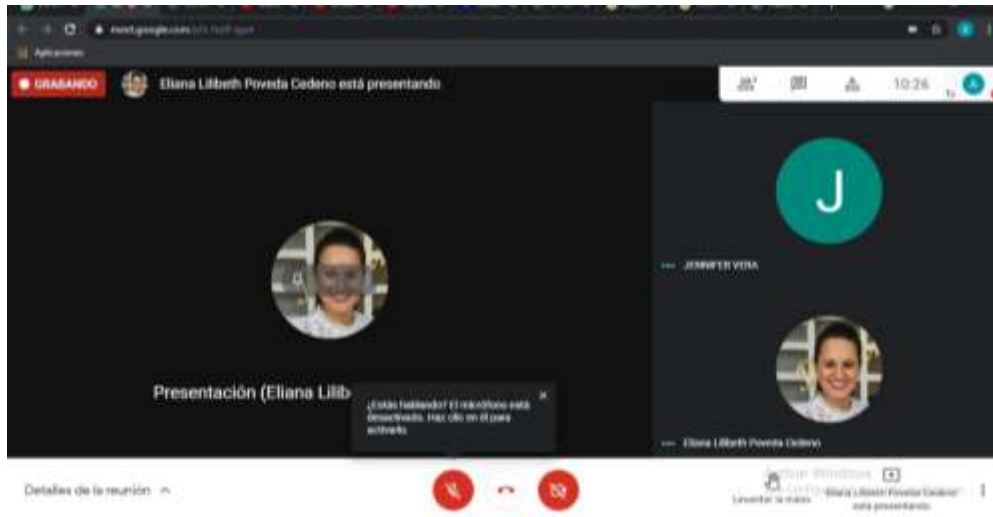
27 de abril del 2021



Descripción: Rediseñar los resultados del punto 6 y 4, mejorar las conclusiones.

Anexo 11. Séptima tutoría

05 de mayo del 2021



Descripción: Revisión del documento, explicación de la redacción de los resultados del objetivo.

Anexo 12. Octava tutoría

15 de mayo del 2021



Descripción: Revisión de los resultados de los objetivos y explicación de la redacción de conclusiones y recomendaciones.

Anexo 13. Novena tutoría

19 de mayo del 2021



Descripción: Revisión de los resultados de la investigación y documentación culminada.