

REPÚBLICA DEL ECUADOR



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA**
Tecnología, Innovación y Desarrollo



ADMINISTRACIÓN

CASO DE ESTUDIO

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN LA MATRIZ DE LA EMPRESA
AMMAZONTVNET CIA LTDA DEL CANTÓN ARCHIDONA PROVINCIA DE
NAPO.

MODALIDAD COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN.

AUTORAS: Erika Jackeline Iza Chilibuinga

Merly Enma Urapari Aguinda

TUTORA: Ing. Yajaira Andrea Heredia Shiguango

Tena – Ecuador

2024 - 2025

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	8
1.1	OBJETIVOS	9
1.1.1	Objetivo General.....	9
1.1.2	Objetivo Específicos	9
1.2	JUSTIFICACIÓN	10
2	ANÁLISIS.....	11
2.1	Fundamentación Teórica.....	11
2.1.1	Clima Laboral	11
2.1.2	Importancia del clima laboral	11
2.1.3	Factores que influyen en el clima laboral	12
2.1.4	Tipos de clima Laboral	12
2.1.5	Productividad	14
2.1.6	El Modelo de las Seis Cajas de Weisbord	14
2.1.7	Herramientas para medir el clima laboral.....	15
2.2	Metodología	15
2.2.1	Tipo de metodología	16
2.2.2	Enfoques	17
2.3	Metodología para cada objetivo.....	18
2.3.1	Materiales y Equipos	19
2.3.2	Población	19
2.4	Delimitación.....	20
2.4.1.	Delimitación Espacial.....	21
2.4.2.	Delimitación Temporal.....	22
2.5	Beneficiarios	22
2.5.1	Directos.....	22
2.5.2	Indirectos	22
2.6	Resultado del objetivo 1.....	22
2.6.1	Medición del clima laboral	32
2.6.2	Entrevista al Gerente General.....	35
2.7	Resultado del Objetivo 2.....	40
3	PROPUESTA	44

4	CONCLUSIONES.....	46
5	RECOMENDACIONES	47
6	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	48
7	ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1.	Metodología por cada objetivo	18
Tabla 2.	Materiales y Equipos	19
Tabla 3.	Población del personal de AMMAZONTVNET CIA LTDA	20
Tabla 4.	Dimensión Propósito	24
Tabla 5.	Dimensión Estructura	25
Tabla 6.	Dimensión Relaciones	26
Tabla 7.	Dimensión Recompensas.....	27
Tabla 8.	Dimensión Liderazgo.....	28
Tabla 9.	Dimensión Mecanismos de Apoyo	29
Tabla 10.	Análisis de la Correlación.....	30
Tabla 11.	Niveles de calificación mediante el Escala de Likert	33
Tabla 12.	Promedio Ponderado del clima laboral por cada dimensión de Weisbord.	33
Tabla 13.	Resultado de la entrevista	35
Tabla 14.	Tabla Resumen Global	40
Tabla 15.	Resultados de la evaluación de desempeño	42
Tabla 16.	Impacto de los Factores Identificados	43
Tabla 17.	Relación entre el clima laboral y rendimiento organizacional.	44

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Modelo de las Seis Dimensiones de Weisbord	14
Figura 2. Mapa Satelital del Área de Estudio.	21
Figura 3. Fachada Frontal del Lugar de Estudio	21
Figura 4. Nivel de satisfacción de los empleados.....	34
Figura 5. Frecuencia por dimensiones	41
Figura 6. Resumen de Evaluación de Desempeño	42
Figura 7. Portada del Plan de Estrategias	45

APROBACIÓN DEL TUTOR

ING. YAJAIRA ANDREA HEREDIA SHIGUANGO
PROFESOR DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Tutor Examen de carácter complejo práctico denominado: **ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL EN LA MATRIZ DE LA EMPRESA AMMAZONTVNET CIA LTDA DEL CANTÓN ARCHIDONA PROVINCIA DE NAPO**, de autoría de las señoritas **ERIKA JACKELINE IZA CHILQUINGA**, con CC. 1500967110 y **MERLY ENMA URAPARI AGUINDA** con CC. 2200359087, estudiante de la Carrera de Tecnología Superior el Desarrollo en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, CERTIFICO que se ha realizado la revisión prolija del Examen de carácter complejo práctico antes citado, cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen el respectivo reglamento e institución.

Tena, 13 de febrero 2025



Ing. Yajaira Andrea Heredia Shiguango
TUTOR DEL EXAMEN DE CARACTER COMPLEXIVO PRÁCTICO

RESUMEN

El estudio analiza el clima laboral en AMMAZONTVNET CIA LTDA, en Archidona, Napo, para identificar los factores que afectan el desempeño de los empleados y proponer estrategias de mejora que eviten problemas como mala atención al cliente, retrasos en informes y conflictos laborales. Basado en el modelo de Weisbord, evalúa seis dimensiones clave: propósito, estructura, relaciones, recompensas, liderazgo y mecanismos de apoyo. Se aplicaron encuestas censales a 13 empleados y una entrevista al gerente general, identificando debilidades en comunicación interna, reconocimiento laboral y sentido de pertenencia. Con un enfoque cuantitativo, el estudio empleó la escala de Likert y hojas de cálculo para el análisis estadístico. Aunque el clima laboral es mayormente positivo (84.63%), se detectaron deficiencias en propósito, relaciones y recompensas, afectando la motivación y el compromiso del personal. Para abordar estas áreas críticas, se propusieron estrategias basadas en incentivos laborales, fortalecimiento del liderazgo y mejora de la comunicación. Entre las medidas destacan oportunidades de crecimiento, mejoras salariales y participación activa bajo el lema "Tu voz cuenta". El estudio proporciona herramientas para la gestión del talento humano y un modelo replicable en otras empresas.

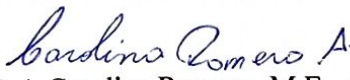
Palabras clave: Clima laboral, Productividad, Modelo de Weisbord.

ABSTRACT

The study analyzes the work environment at AMMAZONTVNET CIA LTDA, in Archidona, Napo, to identify the factors that affect employee performance and propose improvement strategies to avoid problems such as poor customer service, delays in reports and labor conflicts. Based on the Weisbord model, it evaluates six key dimensions: purpose, structure, relationships, rewards, leadership and support mechanisms. Census surveys were applied to 13 employees and an interview with the general manager, identifying weaknesses in internal communication, labor recognition and sense of belonging. With a quantitative approach, the study used the Likert scale and spreadsheets for statistical analysis. Although the work environment is mostly positive (84.63%), deficiencies were detected in purpose, relationships and rewards, affecting staff motivation and commitment. To address these critical areas, strategies based on work incentives, strengthening leadership and improving communication were proposed. Among the measures are growth opportunities, salary improvements and active participation under the motto "Your voice counts." The study provides tools for human talent management and a model that can be replicated in other companies.

Keywords: Work environment, Productivity, Weisbord model.

Reviewedby:


B.A Carolina Romero, M.E. d
LANGUAGE CENTER COORDINATOR

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo analizar el clima laboral en relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa AMMAZONTVNET CIA LTDA, del cantón de Archidona en la provincia de Napo. La importancia del bienestar emocional de los trabajadores en el ámbito laboral es un factor crucial para obtener un buen rendimiento y beneficios tanto para la empresa como para los trabajadores.

El clima laboral, según Robbins y Judge (2020), se define como la percepción compartida que tienen los empleados sobre su entorno laboral, que influye en sus actitudes, comportamientos y satisfacción en el trabajo. Este concepto es fundamental para evaluar y comprender las dinámicas internas de una organización, permitiendo identificar tanto los factores que fomentan la productividad como aquellos que generan insatisfacción o conflicto entre los empleados.

En la actualidad se está experimentando un cambio significativo en el clima laboral de manera adversaria, ya que, entre los empleados. Se denota falta de productividad e incumplimiento de los objetivos, se planifica con los resultados obtenidos transformar de manera positiva el sentido de pertenencia y satisfacción laboral en AMMAZONTVNET CIA LTDA. Se proyecta que, mediante la aplicación de las estrategias, causen impacto favorable en el lapso de 12 meses.

La empresa debe lograr que haya confianza y el liderazgo para fomentar un ambiente de respeto y reconocimiento, donde los trabajadores se sientan apreciados y seguros, con el propósito de minimizar los conflictos y mejorar la percepción de estabilidad laboral como emocional.

Se busca impulsar que el personal sea promovido a un mejor puesto de trabajo por méritos propios como efecto de un excelente clima laboral. Este objetivo no solo representa un reconocimiento a su esfuerzo y dedicación, sino también una oportunidad para aprovechar al

máximo sus capacidades en un rol que exige liderazgo. Para eso hay que tener la implementación adecuada de estrategias que potencien sus habilidades y competencias, por ende, el trabajador demostrará mejores resultados, lo cual lo convertirá en un elemento valioso dentro de la empresa.

En consecuencia, se llevará a cabo un diagnóstico detallado de la situación actual del clima laboral en la empresa AMMAZONTVNET CIA LTDA, identificando las variables que influyen en su entorno organizacional y desempeño. Para ello se aplicará la teoría que propuso Weisbord, que considera seis dimensiones fundamentales: como propósitos, estructura, recompensas, mecanismos de apoyo, relaciones y liderazgo. El diagnóstico se llevará a cabo mediante el uso de herramientas como encuestas dirigidas a todo el personal y una entrevista con el gerente general, con el fin de identificar las áreas críticas que deben ser atendidas para mejorar el ambiente laboral.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo General

Analizar el clima laboral en la empresa AMMAZONTVNET CIA LTDA, mediante la identificación y análisis de los factores críticos, con el fin de implementar estrategias efectivas que incrementen la productividad y el bienestar del personal.

1.1.2 Objetivo Específicos

- Diagnosticar los factores clave que influyen en el clima laboral del AMMAZONTVNET CIA LTDA, mediante encuestas y entrevistas al personal, para la determinación de las áreas de mejora.
- Analizar el impacto de los factores identificados en la satisfacción y productividad de los empleados, evaluando su relación con el rendimiento organizacional.

- Proponer estrategias y productos específicos que permitan mejorar el clima laboral en AMMAZONTVNET CIA LTDA.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de investigación es relevante porque aborda un caso estrechamente vinculado con el perfil de egreso de la carrera de administración, relacionado con la asignatura de Gestión de Talento Humano. La empresa estudiada necesita mejorar su clima laboral, un aspecto clave para la productividad, satisfacción de los trabajadores y cumplimiento de los objetivos empresariales.

Se pondrá en práctica lo aprendido durante la formación académica, aplicando teorías, técnicas y herramientas para diagnosticar y proponer soluciones concretas. Además, este estudio no solo contribuirá a resolver problemas actuales en AMMAZONTVNET CIA LTDA, sino que también servirá como un referente para investigaciones futuras, tanto dentro de la empresa como en otras organizaciones de características similares.

La importancia de esta investigación radica en que no solo se busca solucionar problemas inmediatos, sino también generar un impacto sostenible en la gestión de Talento Humano, promoviendo un entorno laboral más saludable.

2 ANÁLISIS

2.1 Fundamentación Teórica

2.1.1 Clima Laboral

El clima laboral es la percepción compartida de los empleados sobre las condiciones y características del entorno organizacional, que impactan directamente en la motivación, satisfacción y productividad (Chiavenato, 2019). En este sentido, un clima laboral positivo favorece el compromiso y el rendimiento de los empleados, mientras que uno negativo puede generar desmotivación, conflictos y una disminución en la productividad. Por lo tanto, la gestión adecuada del clima laboral se presenta como un elemento esencial, ya que no solo mejora el ambiente de trabajo, sino que también optimiza los resultados organizacionales, fortaleciendo la relación entre la organización y sus empleados.

2.1.2 Importancia del clima laboral

Según Zapata & Tovar (2024), da a conocer que la relación entre el clima laboral y la motivación tiene un impacto directo en la competitividad de una organización, ya que un entorno interno favorable optimiza el desempeño de los empleados, lo cual se refleja en la eficiencia de los procesos de calidad y en la entrega de productos y servicios. Aunque es complejo medir el clima laboral con exactitud, es vital comprender sus componentes y factores, así como abordar las áreas de mejora. Este análisis permite identificar cómo las percepciones individuales del ambiente laboral influyen en las conductas y experiencias de los empleados.

Un buen clima laboral impulsa la motivación de los empleados, lo que mejora su desempeño y, en consecuencia, la competitividad de la empresa. Sin embargo, no siempre es fácil medirlo con exactitud, es crucial analizarlo para identificar áreas de mejora y entender cómo influye en la actitud y experiencia de los trabajadores.

2.1.3 Factores que influyen en el clima laboral

Según Coma S. (2024), afirma que, para fomentar un clima laboral positivo, es esencial que diversos factores se alineen adecuadamente, en el cual se analizan algunos de estos factores fundamentales:

Liderazgo: Un líder efectivo fomenta la confianza, la comunicación abierta y la delegación apropiada, creando así un entorno de trabajo positivo.

Cultura organizacional: Definida por los valores y las normas compartidas, influye en el clima laboral al establecer expectativas y comportamientos dentro de la empresa.

Comunicación: La comunicación eficaz, con canales transparentes y retroalimentación constructiva, es clave para un ambiente saludable y la resolución efectiva de conflictos.

Condiciones de trabajo: La remuneración justa, el equilibrio entre vida laboral y personal, un entorno seguro y oportunidades de desarrollo son esenciales para un clima positivo.

Reconocimiento y recompensas: Reconocer logros y ofrecer programas de recompensas motiva, retiene talento y fomenta una cultura de apreciación.

Cuando estos aspectos se alinean correctamente, se crea un ambiente en el que los empleados se sienten motivados, valorados y comprometidos, lo que, a su vez, impacta directamente en su productividad y bienestar dentro de la empresa.

2.1.4 Tipos de clima Laboral

Según Gómez (2022), menciona que el ambiente de trabajo puede variar significativamente de una empresa a otra. A continuación, compartimos algunos de los tipos de clima laboral más comunes que se pueden encontrar en una organización:

- **Clima autoritario:** En este entorno, la confianza en los empleados es escasa y la toma de decisiones se toman principalmente en los niveles superiores de la jerarquía.
- **Clima participativo:** Este tipo de clima fomenta la colaboración entre todos los miembros de la organización. Se valora y se alienta la aportación de nuevas ideas, independientemente del nivel jerárquico.
- **Clima de confianza:** Se caracteriza por una relación de confianza mutua entre la dirección y los empleados. La comunicación fluye en todas direcciones y se percibe un ambiente de respeto y transparencia.
- **Clima de presión:** Este clima se centra intensamente en el logro de objetivos. Aunque puede ser productivo a corto plazo, existe el riesgo de generar altos niveles de estrés y ansiedad laboral, así como del síndrome de burnout, si no se gestiona adecuadamente.
- **Clima de apoyo:** En este entorno, se prioriza el bienestar de los empleados y se fomenta activamente el trabajo en equipo. Se busca un equilibrio entre la productividad y la satisfacción laboral.

Cada tipo de clima laboral, como el autoritario, participativo, de confianza, de presión o de apoyo, afecta de manera única el desempeño y el bienestar de los empleados. Mientras algunos tipos promueven la colaboración y el respeto mutuo, otros priorizan la productividad, lo cual puede generar estrés. Es fundamental identificar y gestionar el clima organizacional adecuado para crear un ambiente de trabajo que sea tanto saludable como productivo, favoreciendo así el bienestar de los empleados y la eficiencia de la organización.

2.1.5 Productividad

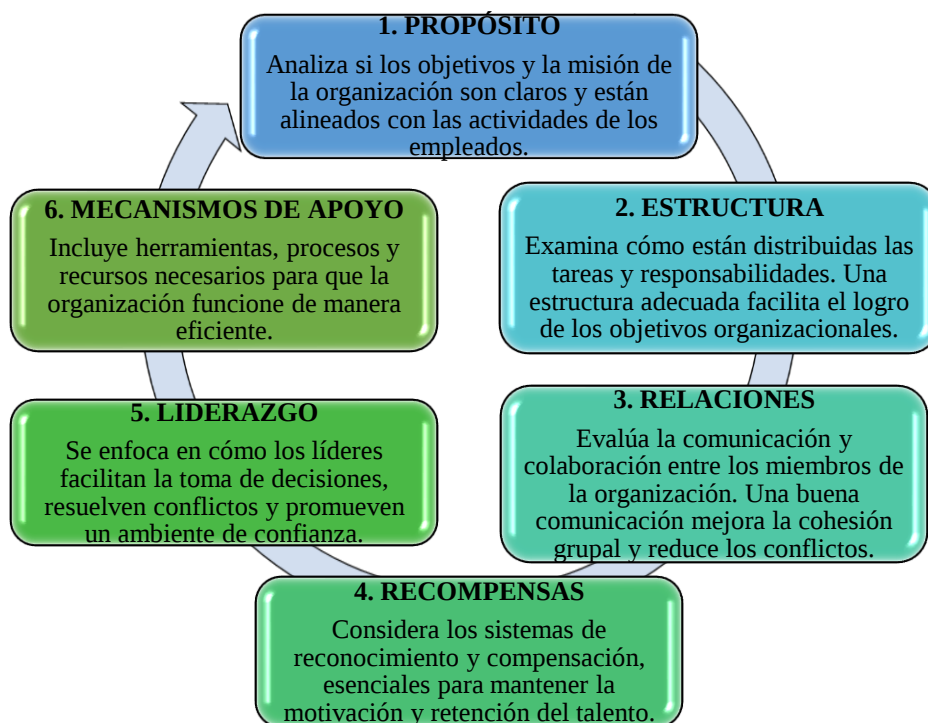
La productividad depende de “las habilidades y destrezas de los individuos y de su motivación; es decir, su talento para desempeñar su trabajo, así como también, el ambiente de trabajo presente en la organización” (Oña, 2022).

Un entorno laboral positivo y bien gestionado puede potenciar las destrezas individuales, mientras que un clima negativo puede disminuir la eficiencia, además es fundamental considerar tanto los factores individuales como los organizacionales para mejorar el desempeño general de la empresa.

2.1.6 El Modelo de las Seis Cajas de Weisbord

Este modelo, desarrollado por Weisbord 1976, es una herramienta de diagnóstico organizacional que permite identificar las fortalezas y áreas de mejora en el clima laboral. Se centra en seis cajas esenciales.

Figura 1. Modelo de las Seis Dimensiones de Weisbord



Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

2.1.7 Herramientas para medir el clima laboral

- **Encuestas:** Cuando se mencionan herramientas para medir el clima laboral, el cuestionario de satisfacción laboral es, sin lugar a duda, una de las principales alternativas que surgen. Este método sobresale por su efectividad a la hora de recopilar información detallada sobre el grado de satisfacción de los empleados, proporcionando resultados precisos.
- **Observación directa:** Si bien esta herramienta es más subjetiva, la observación de los comportamientos y las interacciones dentro del ambiente laboral puede revelar patrones que podrían estar influyendo en el clima organizacional.
- **Entrevista:** Además, se realizará una entrevista con el Gerente de la empresa, la cual permitirá obtener una visión más estratégica y profunda sobre cómo percibe él acerca del clima laboral y los factores clave que influyen en él. Esta herramienta ofrece una perspectiva cualitativa valiosa para complementar los datos obtenidos a través de otras metodologías.

2.2 Metodología

El análisis del clima laboral combina métodos cuantitativos y cualitativos para entender las percepciones de los empleados sobre su entorno de trabajo. Se utilizan principalmente encuestas estructuradas con preguntas cerradas y abiertas que evalúan aspectos como la satisfacción, el estrés, la comunicación interna y el liderazgo, y se complementan con entrevistas y grupos focales para obtener una visión más profunda (Obando, 2020).

Desde un enfoque metodológico, se aplican técnicas estadísticas como el análisis de componentes principales y análisis factoriales para interpretar los datos de las encuestas, lo que permite identificar patrones y relaciones entre el clima laboral y el bienestar y productividad de los empleados.

La investigación utilizó la técnica de la encuesta, basada en el modelo de las seis cajas de Weisbord, para medir el clima laboral. Este cuestionario consta de 18 preguntas distribuidas en seis categorías. Como opciones respuesta en cada pregunta se estipuló la escala de Likert del 1 al 5, donde: 1 = Muy en desacuerdo, 2 = Desacuerdo, 3 = Indiferente, 4 = De acuerdo, 5 = Muy de acuerdo. Esta metodología permite analizar el nivel de satisfacción de los empleados en su lugar de trabajo.

2.2.1 Tipo de metodología

Según Huaire, E. (2019), aunque el método científico es único, su aplicación en la investigación puede variar según el enfoque y la naturaleza del estudio. Por ello, es posible clasificarlo de distintas maneras según sus características y objetivos.

Método Bibliográfico: Se utiliza este método debido a que las fuentes primarias fueron la encuesta y fuentes secundarias fueron las bibliografías de tesis de maestrías de diferentes autores y publicaciones académicas de expertos de diferentes universidades.

Método Descriptivo: Esta investigación busca identificar la percepción que tienen las personas que laboran en la empresa la cual es el objetivo de estudio, de describirá las características de la población que se está investigando en su naturaleza democrática, género y edad.

Método Aplicado: Es un método práctico que se utiliza para solucionar problemas concretos o lograr metas en contextos específicos, utilizando conocimientos teóricos o principios para obtener resultados prácticos y efectivos en la realidad.

Método Correlacional: Este método puede tener tres diferentes resultados; una correlación positiva, correlación negativa y la no correlación. La primer nos demuestra que si una variable

aumenta la otra también aumenta. La negativa es cuando una aumenta la otra variable disminuye, la tercera nos da como resultado que no hay correlación.

Si bien el método científico tiene una estructura definida, su implementación puede ajustarse según los requerimientos de cada investigación. Desde una perspectiva personal, integrar diversas metodologías facilita un entendimiento más amplio del fenómeno estudiado y contribuye a una toma de decisiones más confiable.

2.2.2 Enfoques

Enfoque Cualitativo: La investigación cualitativa puede ser vista como el intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conducta. (Salazar, 2020).

Enfoque Cuantitativo: Es una aproximación de investigación que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis. Este enfoque se centra en la medición objetiva, la estadística y el análisis cuantitativo de los datos recopilados. (Cueva, Córdova, Gonzáles, Flores, & Balmaceda, 2023)

Enfoque Mixto: Este enfoque combina lo mejor de los métodos cuantitativos y cualitativos para responder de manera más completa a las preguntas de investigación. Al hacerlo, permite una comprensión más profunda y completa del fenómeno estudiado, integrando datos numéricos y narrativos en un mismo análisis o conjunto de estudios.

2.3 Metodología para cada objetivo

Tabla 1. Metodología por cada objetivo

Objetivos de la Investigación	Enfoque	Metodología de la Investigación	Tipos de Investigación	Herramientas/ Técnicas
Diagnosticar los factores clave que influyen en el clima laboral del AMMAZONTVNET CIA LTDA, mediante encuestas y entrevistas al personal, para la determinación de las áreas de mejora.	Cualitativo	Estadístico	Descriptiva	Encuestas Censal y Entrevista.
Analizar el impacto de los factores identificados en la satisfacción y productividad de los empleados, evaluando su relación con el rendimiento organizacional.	Enfoque Mixto	Investigación Correlacional	Descriptiva	Hojas de Cálculo y Análisis Estadístico.
Proponer estrategias y productos específicos que permitan mejorar el clima laboral en AMMAZONTVNET CIA LTDA.	Cualitativo	Investigación Aplicada	Descriptiva	Estrategias y productos.

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

2.3.1 Materiales y Equipos

Tabla 2. Materiales y Equipos

MATERIALES
Resma de papel bond Tamaño A4
Tinta de impresora 4 colores
Esferos de color azul
Cuadernos de 60 hojas a cuadros
Anillado de color azul
EQUIPOS
Laptop DELL (Procesador 11th Gen Intel(R) Core (TM) i7-11370H, memoria Ram 12.0 GB, Disco Duro de 500 GB).
Impresora Epson EcoTank L6490 de tinta continua.
Flash Memory Kingston (32 Gb).
Internet Fibra Óptica (50 Gb).
Celular Samsung Galaxy A10S

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

2.3.2 Población

El universo total de la empresa está integrado por 14 empleados que conforman el personal de trabajo entre Directivo responsable, que toma las decisiones estratégicas; Administrativo, encargado de la gestión de recursos y procesos; y Operativo, responsable de la ejecución de las actividades diarias de la empresa AMMAZONTVNET CIA LTDA.

Tabla 3. Población del personal de AMMAZONTVNET CIA LTDA

POBLACIÓN	NÚMERO DE EMPLEADOS
Gerente General	1
Director Administrativo	1
Director Financiero/Talento Humano	1
Asesores de Ventas	2
Jefe Técnico	1
Técnicos	8
TOTAL	14

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

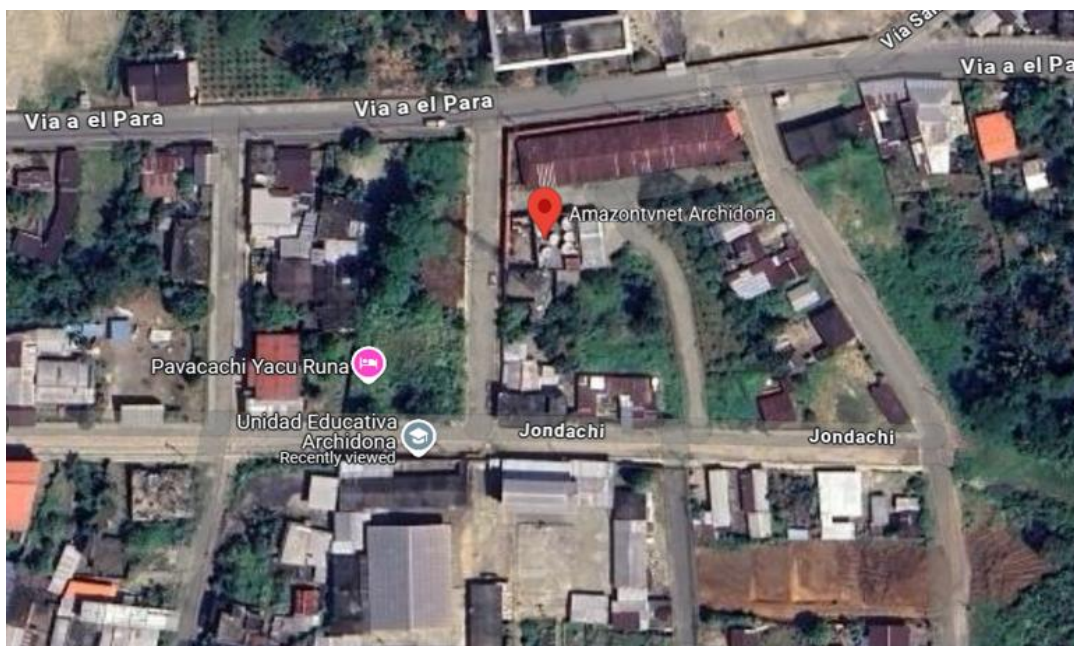
2.4 Delimitación

La ejecución de la investigación del proyecto de titulación se desarrolló en el Cantón Archidona, Provincia Napo, en las instalaciones de la empresa AMMAZONTVNET CIA LTDA, teniendo como principal objetivo analizar el clima laboral de la empresa al personal Operativo, Administrativo y Directivo.

- **Provincia:** Napo
- **Cantón** : Archidona
- **Parroquia:** Archidona
- **Sector** : Barrio Lindo

2.4.1. Delimitación Espacial

Figura 2. Mapa Satelital del Área de Estudio.



Fuente: Google Maps (2025).

Figura 3. Fachada Frontal del Lugar de Estudio



Fuente: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

2.4.2. Delimitación Temporal

El trabajo de integración curricular modalidad examen complejo se desarrolló en el periodo académico 2024 IIS.

2.5 Beneficiarios

2.5.1 Directos

- Trabajadores de la empresa AMMAZONTVNET CIA LTDA
- Clientes

2.5.2 Indirectos

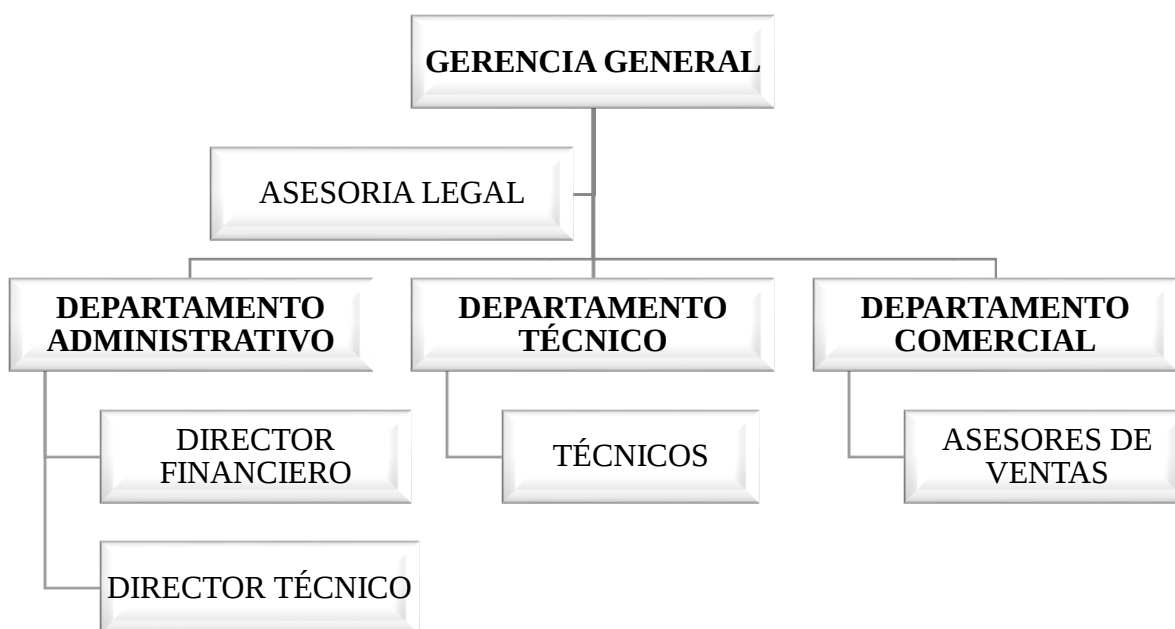
- Gerente de la empresa AMMAZONTVNET CIA LTDA
- Proveedores

2.6 Resultado del objetivo 1

Diagnosticar los factores clave que influyen en el clima laboral de AMMAZONTVNET CIA LTDA, mediante encuestas y entrevistas al personal, para la determinación de las áreas de mejora.

AMMAZONTVNET CIA LTDA, empresa autorizada para comercializar el Servicio de Acceso a Internet, con cobertura en diferentes provincias del oriente ecuatoriano, ofrece planes de Internet mediante fibra óptica, servicios de enlaces de datos y televisión digital en HD para hogares y empresas. Dispone de tecnología de vanguardia en nuestros nodos urbanos y rurales en los principales cantones de las provincias de Napo y Pastaza. La empresa se encuentra en el mercado desde el año 2012, enfocada en un solo objetivo, ser líderes en la provisión de servicios de telecomunicaciones, internet y televisión digital.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE AMMAZONTV NET CIA LTDA.



Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

Para diagnosticar los factores que influyen en el clima laboral en la empresa, se aplicó una encuesta censal con preguntas cerradas (ver en el anexo C), asegurando que las respuestas provinieran de personas con un conocimiento profundo de la organización, lo que garantizó resultados más precisos y relevantes. En total, 13 empleados participaron en la evaluación, y el gerente general aportó su perspectiva a través de una entrevista. Las respuestas se valoraron en una escala del 1 al 5, basada en la metodología de Likert, donde 1 representa "muy en desacuerdo" y 5 "muy de acuerdo". Posteriormente, los datos fueron tabulados en hojas de cálculo para su análisis.

El diagnóstico se fundamentó en el modelo de Weisbord (1976), una herramienta de análisis organizacional que permite identificar fortalezas y áreas de mejora en el clima laboral. Este modelo se estructura en seis dimensiones claves como son: propósito, estructura, relaciones, recompensas, liderazgo y mecanismos de apoyo. Para su aplicación, la encuesta se organizó en seis secciones,

cada una con tres preguntas enfocadas en distintos aspectos del entorno laboral. El análisis de resultados se realizó de manera global por cada sección, en lugar de examinar respuestas individuales.

El proceso de interpretación consistió en agrupar las respuestas de cada sección, sumando los porcentajes de las opciones seleccionadas en las tres preguntas correspondientes. Luego, se identificó la opción con mayor porcentaje de respuestas en cada sección, considerándola como la representación predominante del clima laboral en ese aspecto específico.

Este enfoque permitió generar seis interpretaciones finales, cada una reflejando la tendencia mayoritaria dentro de su respectiva caja. Así, se obtuvo una visión integral y coherente del clima laboral, evitando un análisis dividido y favoreciendo una evaluación global basada en los aspectos más representativos.

Análisis de resultados global de la empresa AMMAZONTVNET CIA LTDA matriz Archidona.

Tabla 4. Dimensión Propósito

DIMENSIÓN PROPÓSITO						
	Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	TOTAL
1. Conozco claramente los objetivos y el propósito de la empresa AMAZONTVNET CIA. LTDA.	0,00%	0,00%	0,00%	17,95%	15,38%	33,33%
2. Estos propósitos están alineados con sus metas personales.	0,00%	5.13%	0,00%	23,08%	5,13%	33,33%
3. Se tiene claro por parte de los empleados las prioridades de la organización.	0,00%	2.56%	0,00%	15,38%	15,38%	33,33%
TOTAL	0,00%	7.69%	0,00%	56,41%	35,90%	100%

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

Interpretación:

Los resultados obtenidos de la encuesta censal de los 13 empleado evidencian un panorama positivo en la evaluación de la dimensión Propósito. Se destaca que un 56,41% de las respuestas corresponde a la categoría "De acuerdo", mientras que un 35,90% se ubica en "Muy de acuerdo". Esto sugiere que la gran mayoría del personal entiende y se identifica con los objetivos de la empresa. Por otro lado, el 7,69% que manifestó "Desacuerdo" representa un grupo pequeño, pero relevante, que podría beneficiarse de esfuerzos adicionales para reforzar la comunicación y la alineación de la misión organizacional.

Tabla 5. Dimensión Estructura

DIMENSIÓN ESTRUCTURA						
	Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	TOTAL
4. Conozco claramente la estructura organizativa de la empresa AMAZONTVNET CIA. LTDA.	0,00%	0,00%	0,00%	25,64%	7,69%	33,33%
5. Tiene claramente cuáles son sus obligaciones y las cumple en forma oportuna.	0,00%	0,00%	2,56%	17,95%	12,82%	33,33%
6. En la empresa se tiene claro los niveles jerárquicos.	0,00%	0,00%	0,00%	15,38%	17,95%	33,33%
TOTAL	0,00%	0,00%	2,56%	58,97%	38,46%	100%

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

Interpretación:

Los resultados obtenidos de la encuesta censal de los 13 empleados muestran una percepción positiva en relación con la dimensión de Estructura. Un 58,97% de los encuestados se declara "De acuerdo" con conocer la estructura organizativa y las responsabilidades asociadas, mientras que un

38,46% está "Muy de acuerdo". Esto sugiere que la mayoría de los empleados tiene una comprensión clara sobre la organización y sus funciones. Sin embargo, un pequeño porcentaje del 2,56% se mostró "Indiferente", lo que podría indicar que, aunque la mayoría está alineada, existe un grupo reducido que podría no tener un entendimiento tan profundo o una conexión clara con la estructura de la empresa.

Tabla 6. Dimensión Relaciones

DIMENSIÓN RELACIONES						
	Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	TOTAL
7. Dispone de alguien en el entorno laboral con quien se pueda conversar ante un problema relacionado con el trabajo.	0,00%	5,13%	5,13%	15,38%	7,69%	33,33%
8. Las relaciones que establezco con los integrantes de mi equipo de trabajo se distinguen por su profesionalismo y un trato amigable.	0,00%	0,00%	5,13%	23,08%	5,13%	33,33%
9. En la empresa se fomentan y mantienen relaciones sociales positivas.	0,00%	0,00%	12,82%	15,38%	5,13%	33,33%
TOTAL	0,00%	5,13%	23,08%	53,85%	17,95%	100%

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

Interpretación:

Los resultados de la evaluación realizada a los 13 empleados en la dimensión “Relaciones” muestran una percepción positiva. Un 53,85% se encuentra en la categoría “De acuerdo” y un 17,95% en “Muy de acuerdo”, lo que sugiere que la mayoría de los empleados valora las relaciones profesionales y amigables, así como el apoyo disponible para resolver problemas laborales. No obstante, un 23,08% de las respuestas fue “Indiferente” y un 5,13% “Desacuerdo”, especialmente

en aspectos como la disponibilidad de alguien con quien hablar sobre problemas laborales, el trato profesional dentro del equipo y el fomento de relaciones sociales positivas. Estos resultados indican que, aunque la percepción general es favorable, existen áreas de mejora en la comunicación y la cohesión interpersonal dentro de la organización.

Tabla 7. Dimensión Recompensas

DIMENSIÓN RECOMPENSAS						
	Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	TOTAL
10. En la empresa, los logros se reconocen mediante recompensas por el trabajo bien realizado.	2,56%	2,56%	7,69%	12,82%	7,69%	33,33%
11. Su puesto le ofrece la oportunidad de desarrollarse tanto profesional como personalmente.	0,00%	2,56%	0,00%	12,82%	17,95%	33,33%
12. El salario que reciben es acorde con el trabajo que desempeñan.	0,00%	2,56%	7,69%	15,38%	7,69%	33,33%
TOTAL	2,56%	7,69%	15,38%	41,03%	33,33%	100%

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

Interpretación:

Los resultados de la encuesta realizada a 13 empleados muestran una percepción moderada sobre las recompensas en el entorno laboral. Un 41,03% de los encuestados está "De acuerdo" y un 33,33% "Muy de acuerdo" con aspectos como el reconocimiento de logros, las oportunidades de desarrollo y la adecuación del salario, lo que sugiere una satisfacción generalizada. No obstante, la presencia de un 15,38% de respuestas "Indiferente" y un 10,25% en "Desacuerdo" señala que aún

hay oportunidades de mejora en el sistema de recompensas, lo que podría contribuir a fortalecer la motivación y el compromiso de los empleados.

Tabla 8. Dimensión Liderazgo

DIMENSIÓN LIDERAZGO						
	Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	TOTAL
13. Considera que desarrolla adecuadamente su trabajo.	0,00%	0,00%	0,00%	28,21%	5,13%	33,33%
14. Se compromete siempre con las funciones que realiza en el trabajo.	0,00%	0,00%	0,00%	17,95%	15,38%	33,33%
15. En el trabajo, establece sus propias técnicas para resolver los problemas de manera independiente.	0,00%	0,00%	2,56%	15,38%	15,38%	33,33%
TOTAL	0,00%	0,00%	2,56%	61,54%	35,90%	100%

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta censal realizada a los 13 empleados, la percepción del liderazgo en la organización es predominantemente positiva. Las respuestas en las categorías “De acuerdo” (61.54%) y “Muy de acuerdo” (35.90%) sugieren una alta valoración del desempeño, compromiso e independencia para resolver problemas. Destaca el hecho de que ningún participante expresó desacuerdo, y solo el 2.56% se mostró neutral. Este análisis refleja un liderazgo eficaz y favorable, que contribuye a un ambiente laboral saludable.

Tabla 9. Dimensión Mecanismos de Apoyo

DIMENSIÓN MECANISMO DE APOYO						
	Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	TOTAL
16. En su trabajo, tiene claro los procedimientos necesarios para realizar correctamente su labor.	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%	17,50%	32,50%
17. Los programas de capacitación les brindan la oportunidad de desempeñar un papel más activo dentro de la organización.	0,00%	0,00%	0,00%	17,50%	15,00%	32,50%
18. Cada área dispone de la tecnología necesaria para realizar los procesos de forma eficiente.	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%	17,50%	35,00%
TOTAL	0,00%	0,00%	0,00%	47,50%	50,00%	100%

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

Interpretación:

Los resultados de la encuesta censal aplicada a 13 empleados evidencian una valoración muy positiva de los mecanismos de apoyo en el entorno laboral. Se destaca la existencia de procedimientos claros, programas de capacitación efectivos y un adecuado acceso a la tecnología, reflejados en que el 47,5% de las respuestas se ubica en "De acuerdo" y el 50% en "Muy de acuerdo". Esto sugiere que casi todos los empleados perciben contar con el soporte necesario para desempeñar sus funciones de manera óptima, resaltando una percepción general favorable sobre los recursos y apoyos disponibles dentro de la organización.

Correlación para identificar factores

Con los resultados de la encuesta realizada, se evidencia de manera descriptiva que el clima laboral relativamente es bueno ya que en las seis dimensiones se observan los mayores porcentajes en las puntuaciones más altas, pero para realizar una comparación más precisa, se utilizó el análisis de correlación el cual permite identificar qué preguntas de la encuesta censal guardaban una mayor relación entre sí dentro de cada dimensión del modelo de Weisbord. Se tomó en cuenta la pregunta con la puntuación más alta dentro de cada dimensión, ya que esta refleja la percepción predominante de los empleados. Este enfoque facilitó la identificación de los factores clave que influyen en la satisfacción y productividad laboral, permitiendo un análisis más detallado y representativo del clima organizacional.

Tabla 10. Análisis de la Correlación

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1. Conozco claramente los objetivos y el propósito de la empresa AMMAZONTVNET CIA. LTDA.	1.00																	
2. Estos propósitos están alineados con sus metas personales.	0.52	1.00																
3. Se tiene claro por parte de los empleados las prioridades de la organización.	0.78	0.72	1.00															
4. Conozco claramente la estructura organizativa de la empresa AMMAZONTVNET CIA. LTDA.	0.59	0.52	0.46	1.00														
5. Tiene claramente cuáles son sus obligaciones y las cumple en forma oportuna.	0.80	0.68	0.89	0.63	1.00													
6. En la empresa se tiene claro los niveles jerárquicos.	0.55	0.55	0.53	0.51	0.73	1.00												

7. Dispone de alguien en el entorno laboral con quien se pueda conversar ante un problema relacionado con el trabajo.	0.70	0.87	0.76	0.69	0.77	0.73	1.00											
8. Las relaciones que establezco con los integrantes de mi equipo de trabajo se distinguen por su profesionalismo y un trato amigable.	0.56	0.96	0.68	0.66	0.69	0.56	0.86	1.00										
9. En la empresa se fomentan y mantienen relaciones sociales positivas.	0.75	0.71	0.66	0.71	0.72	0.80	0.83	0.80	1.00									
10. En la empresa, los logros se reconocen mediante recompensas por el trabajo bien realizado.	0.71	0.87	0.86	0.66	0.84	0.77	0.96	0.85	0.85	1.00								
11. Su puesto le ofrece la oportunidad de desarrollarse tanto profesional como personalmente.	0.50	0.72	0.84	0.40	0.83	0.80	0.77	0.66	0.68	0.88	1.00							
12. El salario que reciben es acorde con el trabajo que desempeñan.	0.70	0.79	0.83	0.73	0.83	0.73	0.96	0.80	0.84	0.95	0.83	1.00						
13. Considera que desarrolla adecuadamente su trabajo.	0.46	0.57	0.36	0.78	0.49	0.39	0.54	0.77	0.75	0.52	0.31	0.57	1.00					
14. Se compromete siempre con las funciones que realiza en el trabajo.	0.69	0.52	0.59	0.59	0.80	0.86	0.70	0.56	0.75	0.71	0.68	0.70	0.46	1.00				
15. En el trabajo, establece sus propias técnicas para resolver los problemas de manera independiente.	0.66	0.68	0.82	0.54	0.91	0.82	0.78	0.67	0.73	0.85	0.90	0.82	0.42	0.91	1.00			
16. En su trabajo, tiene claro los procedimientos necesarios para realizar correctamente su labor.	0.55	0.55	0.53	0.51	0.73	1.00	0.73	0.56	0.80	0.77	0.80	0.73	0.39	0.86	0.82	1.00		
17. Los programas de capacitación les brindan la oportunidad de desempeñar un papel más activo dentro de la organización	0.69	0.52	0.59	0.59	0.80	0.86	0.70	0.56	0.75	0.71	0.68	0.70	0.46	1.00	0.91	0.86	1.00	
18. Cada área dispone de la tecnología necesaria para realizar los procesos de forma eficiente.	0.55	0.55	0.53	0.51	0.73	1.00	0.73	0.56	0.80	0.77	0.80	0.73	0.39	0.86	0.82	1.00	0.86	1.00

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

Interpretaciones de los factores que influyen en el clima laboral:

1. **Propósito:** Aunque la mayoría de los empleados comprende los objetivos de la empresa, existe un pequeño porcentaje que no siente alineación con sus metas personales. Esto podría generar falta de motivación y compromiso, afectando su rendimiento individual.
2. **Estructura:** La claridad en la jerarquía y las funciones laborales es alta, lo que facilita la eficiencia en la organización del trabajo. Sin embargo, algunos empleados aún no comprenden completamente la estructura organizacional, lo que podría generar confusión y disminución en la productividad.
3. **Relaciones:** La comunicación y el trabajo en equipo son positivos, pero hay empleados que consideran que no tienen a alguien con quien hablar sobre problemas laborales. Esto podría generar estrés y afectar la dinámica de trabajo.
4. **Recompensas:** La percepción sobre el reconocimiento laboral y la equidad en los salarios es moderada. La falta de incentivos adecuados puede reducir la motivación y, por ende, la productividad.
5. **Liderazgo:** Los empleados valoran el liderazgo dentro de la empresa, lo que influye positivamente en la satisfacción y el desempeño.
6. **Mecanismos de Apoyo:** Se percibe como un área sólida, ya que los empleados consideran que cuentan con tecnología y capacitación adecuada para su desarrollo profesional

2.6.1 Medición del clima laboral

Para obtener el resultado, se utilizó un promedio ponderado de las puntuaciones obtenidas en las seis dimensiones de Weisbord evaluadas, empleando una escala de Likert en la que la calificación más alta es 5. Las dimensiones evaluadas fueron: Propósito, Estructura, Relaciones, Recompensas, Liderazgo y Mecanismos de Apoyo.

Tabla 11. Niveles de calificación mediante el Escala de Likert

RANGO DE CALIFICACIÓN	EQUIVALENTE
1	Muy en desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Muy de acuerdo

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

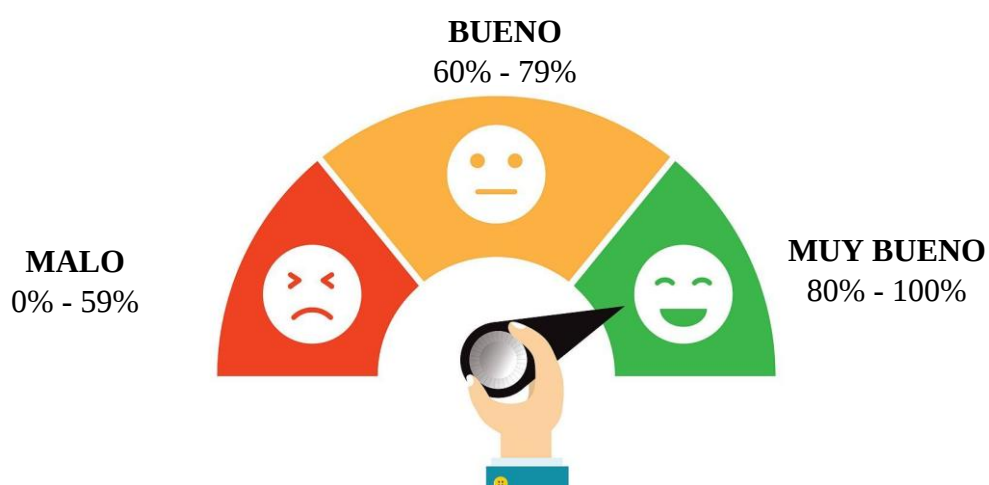
Tabla 12. Promedio Ponderado del clima laboral por cada dimensión de Weisbord.

	Propósito	Estructura	Relaciones	Recompensas	Liderazgo	Mecanismos de Apoyo
Empleado 1	3	4	3	2	4	4
Empleado 2	3	4	3	3	4	4
Empleado 3	4	4	3	3	4	4
Empleado 4	4	4	3	3	4	4
Empleado 5	5	5	5	5	5	5
Empleado 6	5	5	5	5	5	5
Empleado 7	5	4	4	4	4	4
Empleado 8	4	4	4	4	4	4
Empleado 9	5	5	4	4	5	5
Empleado 10	5	5	4	4	5	5

Empleado 11	4	4	4	4	5	5
Empleado 12	4	4	4	4	4	5
Empleado 13	5	5	4	5	5	5
TOTAL PROMEDIO DE DIMENSIONES	4.31	4.38	3.85	3.85	4.46	4.54

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

Figura 4. Nivel de satisfacción de los empleados



Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

El proceso consistió en sumar las puntuaciones de cada una de estas dimensiones, luego multiplicar la calificación máxima (5) por el número de dimensión (6), lo que da un total de 30. Posteriormente, se dividió el sumatorio total de las puntuaciones de las seis cajas entre 30, que representa el puntaje máximo posible si todos los empleados otorgaran la calificación más alta (5, equivalente a “Muy de acuerdo”). Este procedimiento permitió obtener un promedio general ponderado de las puntuaciones.

Fórmula para calcular el índice del clima laboral

$$\text{Índice de Clima Laboral} = \frac{\sum \text{Puntuacion Promedio de las dimensiones}}{\text{Calificación mas alta x número de dimen de Weisbord}} * 100\%$$

$$\text{Índice del clima laboral} = \frac{4.31+4.38+3.85+3.85+4.46+4.54}{5 \times 6} * 100\%$$

$$\text{Índice del clima laboral} = 84.63\%$$

El resultado obtenido fue 84.63%, lo que indica que el clima laboral en la organización es en general muy bueno. Esto sugiere que los empleados perciben su entorno de trabajo como favorable en la mayoría de las áreas evaluadas. No obstante, a pesar de este alto porcentaje, se identificaron áreas críticas como Propósito, Relaciones y Recompensas que podrían beneficiarse de mejoras, con el fin de optimizar aún más la experiencia laboral de todos los empleados.

2.6.2 Entrevista al Gerente General

Con el objetivo de diagnosticar el clima laboral de la empresa, se realizó una entrevista al gerente general; la cita fue agendada previamente y consistió en 10 preguntas cuyas respuestas proporcionaron una visión detallada del ambiente de trabajo en AMMAZONTVNET CIA. LTDA. Tras la entrevista, se procedió a transcribir las respuestas y, posteriormente, se elaboró un cuadro en el que se analizaran las opiniones obtenidas para llegar a una conclusión sobre cómo se encuentra el clima laboral dentro de la empresa. Las preguntas realizadas fueron las siguientes:

Tabla 13. Resultado de la entrevista

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
¿Cómo describiría el clima laboral en su empresa actualmente?	La empresa está bien estructurada, con departamentos como recursos humanos, finanzas, gerencia comercial, administración y	El gerente enfatiza que una estructura organizativa sólida, con departamentos clave y un reglamento interno, garantiza

	operaciones. Esta organización jerárquica asegura un ambiente laboral ordenado y evita inconvenientes entre áreas. Además, cuentan con un reglamento interno que garantiza estabilidad y cumplimiento legal, promoviendo tranquilidad en el ámbito laboral.	orden, comunicación eficiente, cumplimiento legal y estabilidad laboral, fundamentales para el éxito de la empresa.
¿Qué medidas ha tomado para mejorar el ambiente de trabajo cuando se ha identificado algún problema en el clima laboral?	Como la empresa va creciendo de a poco para eso se delega una persona responsable y profesional para llevar el orden dentro de la empresa.	Asignar responsabilidades claras a una persona encargada de gestionar conflictos asegura un entorno de trabajo organizado y armonioso.
¿Cómo fomenta el trabajo en equipo y la colaboración entre sus trabajadores?	Siempre en un inicio los empleados trabajan de manera separada e integrar a un equipo es un trabajo de todos los días para poder motivar una por la parte económica y con capacitaciones. Para fomentar el en equipo los trabajos se hacen más rápido.	El trabajo en equipo mejora la eficiencia, ya que la colaboración acelera la finalización de proyectos, destacando la importancia de la unión para optimizar el rendimiento en la empresa.
¿De qué manera se asegura de que sus trabajadores se sientan apoyados en su desarrollo profesional?	Reuniones una vez al mes para evaluar el avance de la empresa, también estas reuniones sirven para motivar a los empleados el cual interviene talento humano.	El departamento de Talento Humano es crucial para el bienestar y desarrollo profesional de los empleados, impulsando su crecimiento dentro de la empresa.

¿Qué métodos o herramientas utiliza la empresa para medir el desempeño de los trabajadores?	La empresa cuenta con un software propio llamado SisControl, diseñado para asignar tareas a cada empleado y mantener un control adecuado del avance de las actividades. Este sistema se utiliza de manera constante, ya que se genera un reporte diario para garantizar el seguimiento y cumplimiento de las tareas asignadas.	El software SisControl optimiza la gestión de tareas y el seguimiento del progreso, mejorando la productividad, la rendición de cuentas y el cumplimiento de objetivos y plazos.
¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan sus trabajadores para alcanzar sus metas?	Siempre han surgido inconvenientes como las marchas, el COVID-19 y entre otro, que retrasan el trabajo, obligando a veces a los empleados a quedarse más tarde para cumplir con sus tareas. Sin embargo, la empresa, junto con el área de Talento Humano, proporciona las herramientas y recursos necesarios para que los empleados puedan cumplir con sus responsabilidades, a pesar de las circunstancias externas.	Les proporciona las herramientas necesarias para superar estas dificultades, asegurando que puedan cumplir con sus tareas incluso en situaciones imprevistas. Esto refleja una política flexible y un apoyo constante que garantiza tanto la productividad como el bienestar laboral.
¿Cómo reconoce y recompensa el buen desempeño de los trabajadores?	la empresa motiva a sus empleados con un sistema de recompensas. Por un lado, reconocen públicamente a los mejores como "Empleado del Mes" en un grupo de WhatsApp. Por otro, realizan evaluaciones	El sistema de recompensas combina reconocimiento público y ascensos, pero necesita mayor equidad e incentivos constantes para

	técnicas que, en ocasiones, otorgan un bono de 50 dólares por desempeño sobresaliente. También destacó un sistema de evaluación continua que permite a los trabajadores crecer profesionalmente, avanzando desde técnico junior hasta jefe de cuadrilla.	mejorar la motivación y el ambiente laboral.
¿Cómo maneja las situaciones en las que los trabajadores pierden la motivación o se sienten desmotivados?	El trabajador pierde motivación cuando no recibe apoyo de su jefe o se le exige más de lo que puede dar. Por eso, nuestra empresa opera de lunes a viernes, permitiendo que los empleados descansen el fin de semana, lo cual es esencial para mantener su energía y motivación. A diferencia de otras empresas que trabajan los fines de semana, nosotros priorizamos el descanso para evitar el estrés y conflictos. Además, evitamos las horas extras para prevenir la sobrecarga, y las integraciones son coordinadas por los jefes de área para asegurar un ambiente laboral saludable.	Implementar políticas laborales que prioricen el bienestar de los empleados, como horarios balanceados y descansos, para prevenir desmotivación y estrés, mejorando la productividad y el ambiente laboral.
¿Cómo describiría la comunicación entre los trabajadores y la gerencia?	Este tema es complejo debido a la estructura de comunicación de la empresa. Para evitar la sobrecarga de gerencia, se han creado departamentos que atienden	Destaca la importancia de una estructura de comunicación eficiente para evitar la sobrecarga de la gerencia y mejorar la gestión

	directamente a los empleados. El protocolo es el siguiente: como técnico junior, me comunico con el técnico de grupo, quien informa al gerente de operaciones, y este transmite la información a administración o talento humano. Esta organización permite una gestión más eficiente y fluida.	organizacional. Al garantizar que la información fluya de manera clara y ordenada, desde los técnicos hasta la administración, se optimiza la toma de decisiones y se facilita la gestión operativa.
¿Existen canales específicos para facilitar la comunicación abierta entre empleados y la dirección?	La comunicación constante con el jefe de área es clave para que los empleados reciban instrucciones claras y cumplan con sus tareas de manera eficiente. Las reuniones diarias de cinco minutos y las hojas de actividades detallan las responsabilidades, mientras que la gerente de operaciones supervisa el cumplimiento de las rutas y resuelve problemas de inmediato. Este enfoque no solo asegura el buen desempeño diario, sino que también fortalece la organización, fomentando el éxito a largo plazo al mantener a todos alineados y adaptados a los cambios.	La comunicación constante es esencial para que los empleados reciban instrucciones claras y cumplan eficientemente con sus tareas. Este enfoque no solo garantiza un buen desempeño diario, sino que también fortalece la organización, manteniendo a todos alineados y adaptados a los cambios, lo que contribuye al éxito a largo plazo.

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025)

2.7 Resultado del Objetivo 2

Analizar el impacto de los factores identificados en la satisfacción y productividad de los empleados, evaluando su relación con el rendimiento organizacional.

Resultado del Clima Laboral

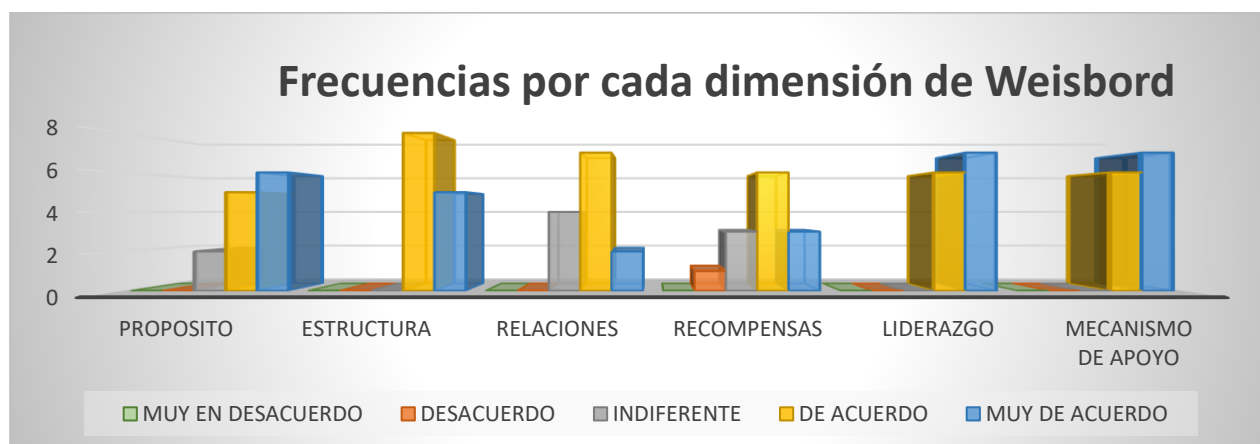
Es esencial analizar de qué manera los factores fundamentales dentro de la organización afectan el bienestar y el desempeño de los empleados. La satisfacción y la productividad de los colaboradores están íntimamente relacionadas con diversos aspectos, como el propósito de la organización, la estructura interna, las relaciones interpersonales, las recompensas, el liderazgo y los mecanismos de apoyo. Mediante una evaluación de desempeño, se puede obtener una comprensión más profunda de su impacto directo en el rendimiento organizacional. A continuación, se presenta una tabla resumen global que sintetiza los resultados obtenidos sobre la percepción de los empleados respecto a estos factores clave.

Tabla 14. Tabla Resumen Global

Dimensiones	MUY EN DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTAL
Propósito	0	0	2	5	6	13
Estructura	0	0	0	8	5	13
Relaciones	0	0	4	7	2	13
Recompensas	0	1	3	6	3	13
Liderazgo	0	0	0	6	7	13
Mecanismo de apoyo	0	0	0	6	7	13

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

Figura 5. Frecuencia por dimensiones



Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

La gráfica refleja que, a nivel global, las dimensiones Propósito y Recompensas presentan las percepciones más bajas entre los empleados, evidenciadas por solo 6 personas en Propósito y 3 en Recompensas que están "muy de acuerdo". Esto sugiere áreas clave de oportunidad para mejorar, ya que una baja percepción del “Propósito”, podría indicar falta de claridad o alineación respecto a los objetivos organizacionales, mientras que en “Recompensas” podría reflejar insatisfacción con los incentivos ofrecidos. Abordar estas dimensiones mediante una comunicación más efectiva sobre metas y estrategias, que pueden aumentar la satisfacción y el compromiso del personal.

Resultados de Evaluación de Desempeño

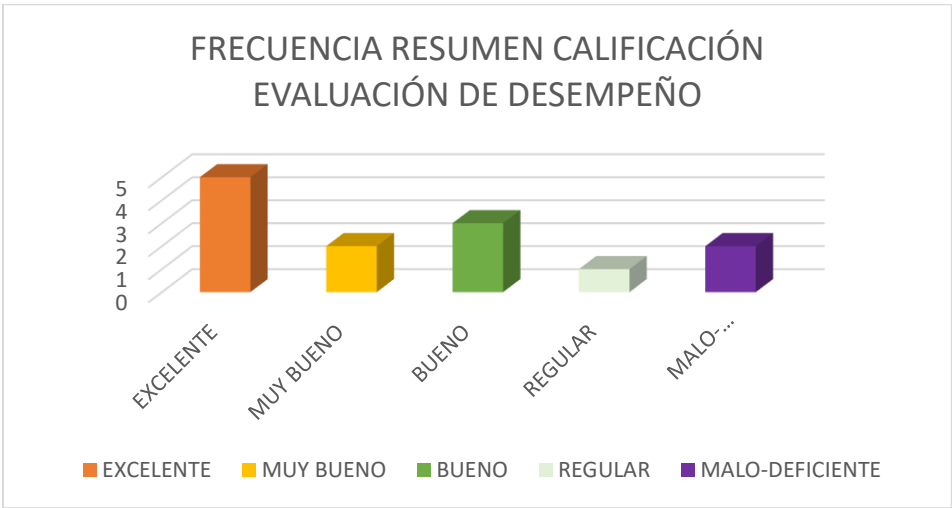
A continuación, se presenta la evaluación del desempeño de los empleados y su impacto en la productividad y satisfacción laboral. Con base en los resultados obtenidos, se identifican tanto las fortalezas como las áreas de mejora en los diferentes departamentos evaluados, ver en anexo F.

Tabla 15.Resultados de la evaluación de desempeño

FRECUENCIA	RANGO DE CALIFICACIÓN	EQUIVALENTE
5	90% - 100%	EXCELENTE
2	80% - 89%	MUY BUENO
3	70% - 79%	BUENO
1	60% - 69%	REGULAR
2	Menos del 59%	DEFICIENTE

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

Figura 6. Resumen de Evaluación de Desempeño



Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

Relación del clima laboral y la evaluación de desempeño

De manera global, los resultados reflejan un equilibrio positivo entre el nivel de satisfacción del Clima Laboral, alcanzando un 84,63% “muy bueno”, mientras que la evaluación de desempeño la mayoría del personal se encuentra en un rango del 90% al 100% “excelente,” esto indica que los empleados perciben un ambiente de trabajo favorable, lo que ayude a su rendimiento. Sin embargo, existen algunas dimensiones de Weisbord específicas que requieren mejoras, como el propósito, las relaciones interpersonales y las recompensas, ya que estos factores pueden afectar la motivación y

el compromiso de los empleados, impactando eventualmente en su desempeño. En este sentido, se observa un equilibrio entre colaboradores con alto rendimiento y aquellos que requieren apoyo para mejorar. La mayoría ha sido evaluada en niveles de excelente, muy bueno y bueno, lo que sugiere que una parte significativa del equipo cumple o supera las expectativas; no obstante, también se identificó un grupo con desempeño regular o deficiente, lo que resalta la importancia de implementar estrategias efectivas tanto para potenciar el talento de los mejores calificados como para fortalecer el desempeño de quienes obtuvieron evaluaciones más bajas.

Tabla 16. Impacto de los Factores Identificados

DIMENSIONES		PREGUNTAS RELACIONADAS
Propósito	Se tiene claro por parte de los empleados las prioridades de la organización	Conozco claramente los objetivos y el propósito de la empresa AMMAZONTVNET CIA. LTDA.
Estructura	En la empresa se tiene claro los niveles jerárquicos.	Tiene claramente cuáles son sus obligaciones y las cumple en forma oportuna.
Relaciones	Las relaciones que establezco con los integrantes de mi equipo de trabajo se distinguen por su profesionalismo y un trato amigable.	Dispone de alguien en el entorno laboral con quien se pueda conversar ante un problema relacionado con el trabajo.
Recompensas	El salario que reciben es acorde con el trabajo que desempeñan.	En la empresa, los logros se reconocen mediante recompensas por el trabajo bien realizado.
Liderazgo	En el trabajo, establece sus propias técnicas para resolver los problemas de manera independiente.	Se compromete siempre con las funciones que realiza en el trabajo.
Mecanismo De Apoyo	Cada área dispone de la tecnología necesaria para realizar los procesos de forma eficiente.	En su trabajo, tiene claro los procedimientos necesarios para realizar correctamente su labor.

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

Tabla 17. Relación entre el clima laboral y rendimiento organizacional.

Relación con el rendimiento Organizacional	Para fortalecer la relación del clima laboral
La evaluación del desempeño muestra que la mayoría de los empleados tiene un rendimiento excelente o muy bueno, lo que indica que el clima laboral es favorable para la productividad.	Implementar reuniones periódicas donde los empleados puedan expresar sus inquietudes y recibir retroalimentación.
Sin embargo, las áreas críticas identificadas (Propósito, Relaciones y Recompensas) pueden influir en la rotación de personal, el compromiso y la calidad del trabajo.	Implementar bonos por desempeño, reconocimiento público y oportunidades de ascenso.
Mejorar estos aspectos puede incrementar la satisfacción laboral de los empleados, lo que a su vez resultará en un ambiente de trabajo más positivo, una mayor eficiencia en las tareas diarias y una mejor calidad en la atención al cliente.	Integrar actividades que ayuden a los empleados a alinearse con la misión y visión de la empresa.

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

3 PROPUESTA

Resultado del Objetivo 3

Proponer estrategias de motivación laboral y productos específicos que permitan mejorar el clima laboral en AMMAZONTVNET CIA LTDA del cantón Archidona.

Como parte de la propuesta, se entregará un folleto que presentará estrategias de motivación laboral y productos específicos diseñados para mejorar el clima organizacional tomando como punto de partida a los factores que fueron recopilados dentro del proceso de investigación.

Figura 7. Portada del Plan de Estrategias



Estructura

- Introducción
- Misión y Visión
- Valores
- Clima Laboral
- Modelo de Weisbord
- Estrategias
- Conclusiones
- Recomendaciones

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

4 CONCLUSIONES

- El diagnóstico de los factores que influyen en el clima laboral permitió descifrar que existe un índice del clima laboral del 84.63%, lo que representa a una calificación como "muy buena". Sin embargo, se evidenció que existen ciertas deficiencias en la alineación con los objetivos organizacionales, la comunicación interna y el reconocimiento laboral. Estas áreas requieren mejoras con el fin de fortalecer la motivación y el compromiso del equipo, todo esto se recopiló de las encuestas aplicadas a todos los trabajadores de la empresa AMMAZONTVNET CIA LTDA.
- Se determinó que el clima laboral impacta directamente en la satisfacción y productividad de los empleados lo cual se midió mediante la evaluación de desempeño 90°, obteniendo una calificación equivalente a un rango del 90% que equivalente a “Excelente”, la falta de reconocimiento y comunicación disminuye la motivación y el compromiso, motivo por el cual es necesario establecer estrategias que permitan tomar acciones correctivas.
- Las estrategias propuestas, enfocadas en incentivos como por ejemplo la emisión de certificados al mejor empleado del mes, bonos económicos, reuniones trimestrales, pausas activas a los empleados liderazgo y comunicación, tienen como objetivo mejorar el clima laboral y el desempeño del personal, con la expectativa de optimizar positivamente en la satisfacción y eficiencia organizacional.

5 RECOMENDACIONES

- Se recomienda establecer un sistema de recompensas y reconocimiento que motive a los empleados, incluyendo bonos por desempeño, reconocimiento público y oportunidades de ascenso. Estas medidas contribuirán a fortalecer el compromiso del personal.
- Es fundamental implementar reuniones periódicas y canales de comunicación efectivos que faciliten la interacción entre empleados y directivos. Esto permitirá una mejor retroalimentación y fomentará un ambiente laboral más colaborativo.
- Considerando que el estudio se realizó con una muestra de 13 empleados, se recomienda actualizar y ajustar continuamente las estrategias de mejora del clima laboral, garantizando su alineación con los cambios y el crecimiento organización.

6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

Banda Defaz, K. A., & Herrera Tigselema, A. J. (2023). Salario emocional y el desempeño laboral: caso de estudio en la empresa de lácteos “Pasteurizadora Tanilact”.

Campos Bonilla, B. (2024). Manual de uso de IBM-SPSS v29.

Coma, S. (2024). Clima laboral | Qué es y cómo mejorarlo [2024] • Asana. Asana. <https://asana.com/es/resources/work-environment>.

Cueva, T., Córdova, O., Gonzáles, J., Flores, F., & Balmaceda, C. (2023). Métodos mixtos de investigación para principiantes. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C., 46-165.

Chiavenato. (2019). Clima organizacional Chiavenato <https://www.worki360.com/clima-laboral/Clima-Organizacional-Chiavenato>

DCH. (2021). ¿Qué es el Análisis de Redes Organizacionales? DCH - Organización Internacional de Directivos de Capital Humano.

Del Ángel, J. (2024). Clima laboral: ¿Qué es? y ¿Qué factores influyen? Runa. <https://runahr.com/mx/recursos/hr-management/clima-laboral/>.

Gómez, D. (2022). Clima laboral: definición, importancia, factores y tipos. Hubspot.es. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>

González, M., & Fernández, R. (2020). Medición del clima organizacional a través de encuestas de satisfacción laboral. Revista de Psicología Organizacional, 15(2), 34-47.

Huaire, E. (2019). Método de investigación. Material de clase. Pág. 1-60. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35>

- López, A. (2021). Clima Organizacional y Desempeño Laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil. Pág. 1-96.
- Martínez, L., & Torres, A. (2021). El análisis cualitativo del clima laboral: el uso de entrevistas en organizaciones de gran tamaño. *Journal of Organizational Behavior*, 19(4), 55-67.
- Obando, et al. (2020). El análisis del clima laboral: Métodos cuantitativos y cualitativos en la evaluación organizacional.
- Oña, K. (2022). Clima Laboral y su relación con la Productividad de los trabajadores de una Empresa de Lácteos. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Sede Ambato, 1-59.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). Comportamiento organizacional.
- Salazar, L. (2020). Investigación Cualitativa: Una respuesta a las Investigaciones Sociales. *CIENCIAMATRIA*, 103-110.
- Támara, J., et al. (2019). La integración de enfoques cuantitativos y cualitativos en el análisis del clima laboral.
- Zapata Terán, K. V., & Tovar Molina, E. A. (2024). El Clima Organizacional y su relación con la Productividad. En *Aula Virtual* (Vol. 5, Número 12).

7 ANEXOS

Anexo A. Oficio dirigido al Departamento de Talento Humano de la Empresa AMMAZONTVNET CIA. LTDA

Archidona, 12 de noviembre del 2024

Abogada
Belky Orellana
TALENTO HUMANO DE AMAZON TV NET
Presente.-

Nosotras, **IZA CHILQUINGA ERIKA JACKELINE**, con cedula identidad N° 1500967110, **URAPARI AGUINDA MERLY ENMA**, con cedula de identidad N° 2200359087, expresamos un cordial saludo y deseos de mayores éxitos en sus labores diarias, acudimos ante usted con la finalidad de solicitar de la manera más comedida se nos permita realizar un trabajo de investigación denominado, **“ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL DE AMAZON TV NET EN EL CANTÓN ARCHIDONA PROVINCIA DE NAPO”**, todo esto se realizara bajo encuestas y entrevistas al área Administrativa por lo cual pido su **AUTORIZACIÓN** para que nos facilite toda la información requerida ya que su apoyo es fundamental para poder realizar nuestro **TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR**, requisito indispensable para culminar nuestros estudios como Tecnólogas en Administración.

Por la atención que se dé a la presente quedo muy agradecida.

Atentamente;


Iza Chiquinga Erika Jackeline
ESTUDIANTE DEL IST TENA
Teléfono: 0961572393
E-Mail: erika.iza@est.itstena.edu.ec


Urupari Aguinda Merly Enma
ESTUDIANTE DEL IST TENA
Teléfono: 0979107004
E-Mail: merly.urupari@est.itstena.edu.ec



RECIBIDO
12/11/2024 - J6H19u

Anexo B. Oficio de autorización para realizar el trabajo de investigación en la Empresa
AMMAZONTVNET CIA. LTDA.



Archidona, 13 de noviembre de 2024

Señoritas

Erika Iza y Urapari Aguinda

ESTUDIANTES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA

Presente. –

AB. BELKY JACKYRA ORELLANA PROAÑO, portadora de la cédula de ciudadanía N°. 150094767-4, en atención al oficio presentado por ustedes en fecha 12 de noviembre de 2024, en el cual solicitan autorización para realizar un trabajo de investigación *denominado "ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL DE AMMAZONTVNET CIA LTDA"*, tengo a bien informar que, por disposición del Gerente General Ing. Wilson Valladares, hemos decidido aceptar su petición, la documentación que estime necesaria podrá solicitarla en la Dirección de Recursos Humanos a mi cargo.

Sin más que acotar me despido no sin antes extenderles un abrazo fraterno.

Atentamente;

Abg. Belky Orellana
DIRECTORA DE RRHH

**DIRECCIÓN DE
RECURSOS HUMANOS**



ARCHIDONA: Av. Napo y tras. 15 frente al Municipio. TENA: Av. 15 de noviembre a pocos metros del Colegio Maximiliano Spiller - AROSEMENA TOLA: Vía al Puyo- AHUANO: Vía Campana Cocha. BAEZA: Avenida Quijos frente a la iglesia. EL CHACO: Parque los Olivos, calle la revolución.

062877230 / 0964256666



www.amazonvnet.net



info@amazonvnet.net
contabilidad@amazonvnet.net
rrhh@amazonvnet.net

Anexo C. Encuesta para medir el clima laboral del personal administrativo, ventas y operativo de la empresa AMMAZONTVNET CIA. LTDA.



INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA
Tecnología, Innovación y Desarrollo

!Tecnología Innovación y Desarrollo!



ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Tema: Análisis del Clima Laboral en la Matriz de La Empresa **AMAZONTVNET CIA LTDA**, del Cantón Archidona, Provincia de Napo.

Objetivo: Esta encuesta tiene como objetivo analizar el clima laboral en la matriz de AMAZONTVNET CIA. LTDA, para identificar fortalezas y áreas de mejora, fomentando el bienestar del personal, la satisfacción laboral y el rendimiento organizacional.

Indicaciones Generales: Lea atentamente cada pregunta y califique con una (x), donde:

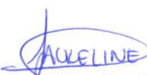
1 = Muy en desacuerdo, 2 = Desacuerdo, 3 = Indiferente, 4 = De acuerdo, 5 = Muy de acuerdo.

PROPOSITO	1	2	3	4	5
1. Conozco claramente los objetivos y el propósito de la empresa AMAZONTVNET CIA. LTDA.					
2. Estos propósitos están alineados con sus metas personales.					
3. Se tiene claro por parte de los empleados las prioridades de la organización.					
ESTRUCTURA	1	2	3	4	5
4. Conozco claramente la estructura organizativa de la empresa AMAZONTVNET CIA. LTDA.					
5. Tiene claramente cuáles son sus obligaciones y las cumple en forma oportuna.					
6. En la empresa se tiene claro los niveles jerárquicos.					
RELACIONES	1	2	3	4	5
7. Dispone de alguien en el entorno laboral con quien se pueda conversar ante un problema relacionado con el trabajo.					
8. Las relaciones que establezco con los integrantes de mi equipo de trabajo se distinguen por su profesionalismo y un trato amigable.					
9. En la empresa se fomentan y mantienen relaciones sociales positivas.					
RECOMPENSAS	1	2	3	4	5
10. En la empresa, los logros se reconocen mediante recompensas por el trabajo bien realizado.					



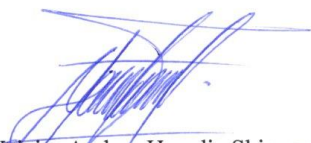
11. Su puesto le ofrece la oportunidad de desarrollarse tanto profesional como personalmente.					
12. El salario que reciben es acorde con el trabajo que desempeñan.					
LIDERAZGO	1	2	3	4	5
13. Considera que desarrolla adecuadamente su trabajo.					
14. Se compromete siempre con las funciones que realiza en el trabajo.					
15. En el trabajo, establece sus propias técnicas para resolver los problemas de manera independiente.					
MECANISMOS DE APOYO	1	2	3	4	5
16. En su trabajo, tiene claro los procedimientos necesarios para realizar correctamente su labor.					
17. Los programas de capacitación les brindan la oportunidad de desempeñar un papel más activo dentro de la organización.					
18. Cada área dispone de la tecnología necesaria para realizar los procesos de forma eficiente.					

Elaborado por:

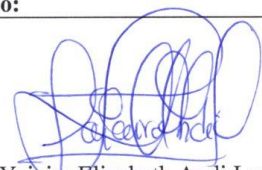

Erika Jackeline Iza Chiliquinga
ESTUDIANTE


Merly Enma Urapari Aguinda
ESTUDIANTE

Validado por:


Ing. Yajaira Andrea Heredia Shiguango
TUTOR

Legalizado:


Lcda. Yajaira Elizabeth Andi Lozada
**DOCENTE DE LA ASIGNATURA DE
TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**

Anexo D. Preguntas para la entrevista al Gerente de la empresa AMMAZONTVNET CIA.

LTDA.



INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA
Tecnología, Innovación y Desarrollo

!Tecnología Innovación y Desarrollo!



ENTREVISTA

Tema: Análisis del Clima Laboral en la Matriz de La Empresa AMMAZONTVNET CIA LTDA, del Cantón Archidona, Provincia de Napo.

Objetivo: Esta entrevista tiene como objetivo analizar el clima laboral en la matriz de AMMAZONTVNET CIA. LTDA, para identificar fortalezas y áreas de mejora, fomentando el bienestar del personal, la satisfacción laboral y el rendimiento organizacional.

Conocimiento sobre el clima laboral

1. ¿Cómo describiría el clima laboral en su empresa actualmente?
2. ¿Qué medidas ha tomado para mejorar el ambiente de trabajo cuando se ha identificado algún problema en el clima laboral?

Rol como jefe

3. ¿Cómo fomenta el trabajo en equipo y la colaboración entre sus trabajadores?
4. ¿De qué manera se asegura de que sus trabajadores se sientan apoyados en su desarrollo profesional?

Desempeño de los trabajadores

5. ¿Qué métodos o herramientas utiliza la empresa para medir el desempeño de los trabajadores?
6. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan sus trabajadores para alcanzar sus metas?

Motivación de los trabajadores

7. ¿Cómo reconoce y recompensa el buen desempeño de los trabajadores?
8. ¿Cómo maneja las situaciones en las que los trabajadores pierden la motivación o se sienten desmotivados?

Comunicación

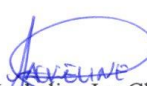
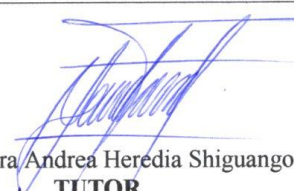
9. ¿Cómo describiría la comunicación entre los trabajadores y la gerencia?
10. ¿Existen canales específicos para facilitar la comunicación abierta entre empleados y la dirección?



INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA
Tecnología, Innovación y Desarrollo

!Tecnología Innovación y Desarrollo!



Elaborado por:	
 Erika Jackeline Iza Chiliquinga ESTUDIANTE	 Merly Enma Urapari Aguinda ESTUDIANTE
Validado por:	Legalizado:
 Ing. Yajaira Andrea Heredia Shiguango TUTOR	 Lcda. Yajaira Elizabeth Andi Lozada DOCENTE DE LA ASIGNATURA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Anexo E. Fotografía con el Gerente General Ing. Wilson Valladares – Ammazontvnet Cia. Ltda.



Anexo F. Nómina del departamento Administrativo, Ventas, Operativo

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO					
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	TOTAL	EQUIVALENTE
1	Barros Ramirez María Alexandra	100%		100%	Excelente
2	Chugchilan Grefa Rosa Elizabeth	100%		100%	Excelente
3	Romero Palate Wilson Hernán	100%		100%	Excelente

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

Interpretación:

En el Departamento Administrativo, el desempeño ha sido excepcionalmente estable y positivo, con todos los empleados alcanzando un desempeño del 100%, clasificándose en el rango "EXCELENTE". Este resultado indica un alto nivel de satisfacción, compromiso y productividad, lo cual se refleja en el impacto positivo que el equipo administrativo tiene sobre la eficiencia global de la organización.

DEPARTAMENTO DE VENTAS					
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	TOTAL	EQUIVALENTE
4	Grefa Grefa Vicky Geomara	71.43%	28.57%	100%	Bueno
5	Tanguila Pizango Mónica Elizabeth	57.14%	42.86%	100%	Deficiente

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

Interpretación:

El Departamento de Ventas presenta un desempeño con mayor variabilidad. Mientras que un empleado obtuvo un desempeño "BUENO" con un 71.43% de cumplimiento, otro alcanzó un "DEFICIENTE" con un 57.14%. Esta diferencia indica el posible impacto de los factores que podrían estar influyendo negativamente en el rendimiento, como posibles deficiencias en la capacitación, la motivación o las condiciones laborales. Se requiere realizar un tomar medidas correctivas para mejorar el desempeño y la satisfacción dentro del equipo de ventas.

DEPARTAMENTO OPERATIVO					
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	TOTAL	EQUIVALENTE
6	Amaguaña Guatemal Juan Pablo	100%		100%	Excelente
7	Andy Barreno Roberto Mesías	66.67%	33.33%	100%	Regular
8	Chimbo Tanguila Francisco Isidro	100%		100%	Excelente
9	Cuchipe Diaz Luis Humberto	77.78%	22.22%	100%	Bueno
10	Churuchumbi Campues Cristina Anabel	77.78%	22.22%	100%	Bueno
11	Guatemal Cocha Marco Vinicio	88.89%	11.11%	100%	Muy Bueno
12	Moncayo Villasis Ismael Issac	55.56%	44.44%	100%	Deficiente
13	Yumbo Mamallacta Milton Ramon	88.89%	11.11%	100%	Muy Bueno

Elaborado por: Iza Erika, Urapari Merly (2025).

Interpretación:

El Departamento Operativo muestra una distribución más diferente en los resultados. Si bien dos empleados alcanzaron un desempeño "EXCELENTE" y dos obtuvieron "MUY BUENO", existen diferencias notables con dos empleados que alcanzaron una calificación de "BUENO", otro con calificación "REGULAR" y uno más con "DEFICIENTE". Esta diferenciación sugiere que algunos factores específicos afectan el desempeño de ciertos empleados. Se recomienda revisar las condiciones de trabajo, los programas de capacitación y las estrategias de motivación para abordar las áreas de oportunidad y mejorar el desempeño general del equipo.