

## **Análisis del clima laboral y cómo influye en la conformación de equipos de trabajo en la Empresa Eléctrica Milagro**

Joselin Katherine Moreira Vera<sup>1</sup>  
Félix Enrique Villegas Yagual<sup>2</sup>

### **Resumen**

Las instituciones del sector público son observadas constantemente por los organismos de control, las mismas que deben rendir cuentas respecto a sus indicadores de gestión, bajo este contexto se ha evidenciado que los resultados deseados, son vulnerables ante la falta de conformación de equipos eficaces y que estos alcancen los resultados esperados. Por esta razón el presente trabajo tiene el objetivo de determinar, el impacto del clima laboral sobre los equipos de trabajo y su desempeño laboral, indagando los niveles y efectos de la comunicación, para fortalecer la gestión administrativa, lo cual genere un ambiente laboral proactivo y sinérgico. Para este análisis se utilizó la investigación de tipo cuantitativa, descriptiva y correlacional, con el método estadístico de Rho de Spearman, el cual nos permitió analizar con mejor criterio los datos recopilados mediante encuesta con escala de Likert, en donde se encontró las dimensiones que muestran dependencia y sus efectos. Una vez procesados los resultados del rango de correlación entre las variables obtuvimos 0,840\*\* lo que define una correlación positiva, es decir que la variable del clima tiene relación directa sobre la variable de trabajo en equipo, por lo que, al existir un ambiente negativo este influenciará a los empleados sobre su rendimiento. En conclusión, el análisis de los datos obtenidos nos confirma la relación que existe entre las dos variables y la influencia que tiene el ambiente laboral sobre los empleados, resultando de gran importancia proponer estrategias de mejora, para fortalecer la gestión laboral en la Empresa Eléctrica Milagro.

**Palabras clave:** clima laboral, trabajo en equipo, sinergia laboral, desempeño laboral.

### **Abstract**

Public sector institutions are constantly observed by control bodies, which must be accountable for their management indicators, in this context it has been shown that the desired results are vulnerable to the lack of formation of effective teams and that these achieve the expected results. For this reason, the present work aims to determine the impact of the work environment on work teams and their work performance, investigating the levels and effects of communication, to strengthen administrative management, which generates a proactive work environment and synergistic. For this analysis, quantitative, descriptive and correlational research was used, with the statistical method of Spearman's Rho, which allowed us to analyze with better criteria the data collected by means of a Likert scale survey, where the dimensions that show dependence and its effects. Once the results of the correlation range between the variables were processed, we obtained 0.840 \*\* which defines a positive correlation, that is, the climate variable has a direct relationship with the teamwork variable, therefore, since there is a negative environment This will influence employees on their performance. In conclusion, the analysis of the data obtained confirms the relationship that

---

<sup>1</sup> Ingeniera Comercial, Universidad Estatal de Milagro. Profesional de Atención al cliente en Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad –Unidad de Negocio Milagro. jmoreirav@unemi.edu.ec.

<sup>2</sup> Magister en Administración y Dirección de Empresas, Doctor en Ciencias Administrativas. Decano de la Facultad de Ciencias Sociales, Educación Comercial, Derecho y Comerciales, Universidad Estatal de Milagro, fvillegasy@unemi.edu.ec

exists between the two variables and the influence that the work environment has on the employees, making it very important to propose improvement strategies to strengthen labor management at Empresa Eléctrica Milagro.

**Keywords:** work environment, teamwork, work synergy, work performance.

## **Introducción**

El Ecuador posee un 51,78 % de energía renovable siendo un referente mundial, teniendo que hasta el 2015 supera el 97 % de cobertura de suministro de servicio de energía eléctrica, fomentando así el desarrollo socio económico orientado al bienestar social de los ciudadanos, generando energías limpias, el ahorro de energía y la eficiencia energética del país (Arconel, 2015). Con este preámbulo se resalta la importancia del sector eléctrico en el mejoramiento del estilo de vida de los ecuatorianos, siendo la satisfacción al cliente uno de los aspectos claves en las actividades que realizan las distribuidoras de energía eléctrica, encaminadas a solucionar los problemas de los usuarios, brindando servicio de calidad a la comunidad; para ello quienes integran la institución desde el nivel operativo hasta el nivel directivo deben trabajar en equipo orientado al mejoramiento del servicio eléctrico en beneficio de los clientes finales (Manzo Castillo & Villegas Yagual, 2019). Es necesario manifestar que las instituciones del sector público son observadas constantemente por los organismos de control, las mismas que deben rendir cuentas respecto a sus indicadores de gestión, debido a este contexto, se ha evidenciado que los resultados obtenidos, son vulnerables ante la falta de conformación de equipos eficaces y que estos alcancen los resultados deseados.

Jones et al. (2015) indica que se debe utilizar el feedback en los equipos de trabajo como medida de fortalecimiento y mejoramiento continuo, así también manifiestan Flatt & Jacobs (2018) que el proceso de mejoramiento del desempeño organizacional, es de vital importancia para la supervivencia de las instituciones, adicionalmente establece que los empleados son una ventaja competitiva, ya que a través de los logros que resultan del desarrollo de sus funciones se maximiza la productividad de la organización.

Por esta razón el presente trabajo tiene el objetivo de analizar la relación existente entre el clima laboral y cómo influye en la conformación de equipos de trabajo en la Empresa eléctrica Milagro, determinando el impacto del clima laboral sobre los equipos de trabajo y su desempeño laboral, indagando los niveles y efectos de la comunicación, para fortalecer la gestión administrativa, lo cual genere un ambiente laboral proactivo y sinérgico.

El interés de este trabajo surge de la necesidad de mejorar los servicios públicos, lo que nos lleva a analizar diferentes aspectos, bajos los cuales se desarrolla la gestión administrativa y operativa en las instituciones públicas, en las cuales acontecen conflictos grupales que afectan el clima laboral, debido al alto grado de interacción que existe en el entorno laboral, lo que influye sobre el rendimiento laboral.

La investigación se desarrolla en la Empresa Eléctrica Milagro, para ello se ha considerado una población de tipo finita y se identificó una muestra de forma aleatoria simple, obteniendo una cantidad de 112 empleados entre administrativos y operativos, siendo los participantes en la ejecución de la encuesta realizada con escala de Likert. Para este análisis se utilizó la investigación de tipo aplicada, cuantitativa/cualitativa y correlacional, con el método estadístico de Spearman, el cual permite analizar con mejor criterio los datos recopilados mediante encuesta con escala de Likert, en donde se encontró las dimensiones que muestran dependencia y sus efectos.

Al inicio de esta investigación analizamos como el clima laboral influye sobre los equipos de trabajo, seguido de revisiones literarias de estudios científicos similares, luego se plantea la metodología para recopilar y validar los datos tabulados de las encuestas y por último establecer las conclusiones y recomendaciones ante los resultados obtenidos en el proceso de investigación.

## **Desarrollo**

Se ha realizado una revisión literaria de estudios a nivel local, regional y global de investigaciones referente al clima laboral y trabajo en equipo y contextos similares que las rodea; a continuación, se hace una breve descripción, con el fin de crear bases sólidas que respalden el análisis que se va a desarrollar en el trabajo de investigación, en los mismos se han dado a conocer la influencia que tiene el clima laboral y su importancia dentro de la gestión de equipos, para ello enunciaremos las siguientes revisiones literarias a continuación:

### **Clima Laboral**

Lewin hace 60 años, dio a conocer la importancia del clima laboral en las organizaciones sobre el desempeño laboral del personal vinculado a su comportamiento y ambiente en el cual realizan sus actividades (Jimenez Bonilla & Jimenez Bonilla, 2016), dada la influencia del mismo sobre los individuos y consecuentemente sobre el rendimiento laboral y la productividad.

De acuerdo a lo que manifiesta Gómez Grotewold (2012), el clima laboral resulta ser muy relevante para todas las instituciones a diario, ya que estudios realizados han revelado que su efecto ya sea positivo o negativo influye sobre los resultados empresariales, tanto en productividad como en el desempeño, teniéndose que el clima laboral radica en el entorno que rodea al empleado en el desarrollo de sus funciones, como resultado de las interacciones entre compañeros, jefes, subordinados y clientes.

Existen numerosas investigaciones realizadas a lo largo del tiempo que han estudiado el concepto del clima laboral para poder caracterizarlo, entendiéndose como una variable que explica las percepciones que tienen los miembros de la organización como resultado de sus interacciones dentro de la misma en la ejecución de sus roles, lo que se ve reflejado en su conducta, sin embargo, la falta de concreción para poder definirlo, conceptualizarlo y/o formalizarlo, ha hecho que surjan una diversidad de términos, tales como: clima organizacional, clima psicológico, y como termino convergente clima laboral (Olaz, 2013).

Para Ortíz Siam (2013, pág. 24), el clima laboral surge desde 1926 tal como se detallada a continuación:

El clima laboral también conocido con el termino de clima organizacional, surge desde que se presentan diferentes fenómenos globales que se dan dentro de una organización y son relevantes para la misma. Las aproximaciones al concepto datan de 1926, fecha en la que Tolman asoció el concepto a mapas cognitivos, los cuales están en función de las percepciones individuales y tienen la finalidad de ser orientadores frente al medio ambiente. De ahí que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

Así también Zayas Agüero et al. (2015), define el clima laboral como el aire que respiran y perciben los trabajadores a diario del entorno, manifestando que este influye en el sistema organizacional y las tendencias motivacionales, que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización, tales como la productividad, satisfacción, rotación entre otros factores que se ven influenciados.

De la misma forma lo definen Noboa Salazar et al. (2019), en que la personalidad de la organización influye sobre los comportamientos de los trabajadores y que el capital humano constituye una fortaleza competitiva, para las organizaciones lo que les orienta a marcar su diferencia en la sociedad, corroborando esta definición en un estudio realizado por Segredo Pérez (2013, pág. 2), manifiesta “que el clima organizacional influye en las motivaciones y el comportamiento de los integrantes de la organización, basándose en la teoría de las relaciones humanas que enfatiza la importancia del capital humano en las organizaciones”.

Como aporte a estas definiciones Pererva et al. (2018), indica que la motivación de los empleados inician desde el reconocimiento de sus actividades laborales y la satisfacción de sus necesidades dentro de la organización, que también son influenciadas por varios factores que inciden en ella, uno de los factores es el clima laboral, que puede influir de forma considerable sobre la motivación, siendo importante para generar el impulso que necesitan los empleados y que puedan hacer frente a nuevas responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de los objetivos institucionales, para que las instituciones alcancen estándares altos de eficacia en su gestión, de esta forma mejoren los patrones de comunicación, considerando que tienen gran efecto sobre la manera de cómo los empleados perciben el clima laboral de la organización.

Existen varios factores que pueden influenciar en el clima laboral de las organizaciones debido al alto grado de interacción que tiene el entorno laboral, entre ellos tenemos: la cultura organizacional, la motivación, la calidad de vida laboral y el liderazgo, relacionándose con el desempeño óptimo de los colaboradores de una empresa, en conciliación del trabajo con la vida familiar y la satisfacción laboral en el puesto de trabajo que desempeñan (Noboa Salazar et al., 2019).

### **Características del Clima Laboral**

De acuerdo a lo manifestado por Ortíz Siam (2013, pág. 25) existen dos clases de consecuencias producto del clima:

La una está denominada como negativa y la otra positiva; entre las consecuencias positivas podemos nombrar, logros, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación y entre las consecuencias negativas podemos señalar la inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad entre otra serie de reacciones que se van aflorando con un clima laboral negativo en las organizaciones. Adicionalmente es afectado por diferentes variables estructurales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc.

Ortíz Siam (2013, pág. 28) indica que las variables consideradas en el concepto de clima son:

1. Variables estructurales, tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección y cultura organización.
2. Variables personales, tales como actitudes, motivaciones, etc.
3. Variables propias del comportamiento organizacional, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensión y stress
4. Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
5. Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinas, etc.

Entendiéndose que el clima laboral resulta de la interacción entre uno o más individuos dentro de las organizaciones los mismos que persiguen un objetivo en común, hoy en día es de gran importancia conocer sobre sus efectos en el rendimiento laboral, tanto para las empresas privadas y públicas estableciéndose como una ventaja competitiva que les ayude a obtener resultados significativos para la organización.

En un estudio realizado por Martínez et al. (2020), manifiestan que es fundamental conocer que el clima laboral está comprendido por factores que inciden en él, los cuales surgen de la interacción entre individuos, como lo son las actitudes motivacionales y la percepción de cada persona sobre el clima laboral dentro de las instituciones, así también este influye sobre los comportamientos, el compromiso, el sentido de pertenencia, lo que les llevará a propiciar y/o solucionar los conflictos que se presenten por las diferencias de opiniones que existan, incidiendo además sobre la satisfacción y el rendimiento de los equipos de trabajo, es decir que la activación del conflicto orientado a la tarea, puede incrementar la satisfacción y el deseo de continuar trabajando en el mismo equipo.

Así también en un estudio realizado por Hendrawijaya et al. (2018), revelan que la inteligencia emocional media la relación de la satisfacción, la motivación y el clima laboral con el desempeño de los empleados en las actividades que realizan, para lo cual la inteligencia emocional ayuda al autocontrol de las emociones, mediante el autoconocimiento y la empatía que sienten los empleados y que les ayuda a auto motivarse y gestionar adecuadamente las emociones frente a las diferentes situaciones que se presenten a diario en las organizaciones, considerando las críticas como sistema de mejora continua, siempre y cuando la potenciación de esta discrepancia constructiva se desarrolle en un clima laboral en el que primen los objetivos grupales e institucionales.

En estudios relacionados al concepto del clima organizacional, se lo determina como el ambiente que es experimentado o percibido por los miembros de la organización, reflejándose en las estructuras organizacionales, tamaño de la organización, estilos de comunicación y liderazgo, siendo que estos originan la interacción entre los individuos de la forma en que cada uno asimilan el ambiente de trabajo ya sea de forma positiva o negativa generándose el clima laboral, ya que los dos términos son experimentados por los integrantes de las organizaciones en el desarrollo de sus funciones para concebir el compromiso organizacional (Domínguez Aguirre et al., 2013).

En otras palabras, el clima laboral es la calidad del ambiente de trabajo que es percibido por los miembros de la organización, que modifican el comportamiento y la fuerza motivacional de los individuos en su lugar de trabajo (Juliao Esparragoza et al., 2014).

### **Trabajo en equipo**

De acuerdo a lo manifestado por Torrelles et al. (2011, pág. 2), indican que la gran complejidad del mundo laboral y la innovación generan diferentes situaciones que requieren diversidad de habilidades, comprendidas entre altos niveles de conocimiento, respuestas rápidas y adaptabilidad, resultando que, a través de la gestión de trabajo en equipo, es donde se pueden desarrollar todas estas características y generar un mejor rendimiento.

Rico et al. (2010, pág. 1), mencionan:

Que los equipos de trabajo aportan diversidad de conocimientos, actitudes, habilidades y experiencias, cuya unificación permite ofrecer respuestas rápidas, flexibles e innovadoras a los problemas y retos planteados producto de las constantes feedback e

interacciones de los miembros que se realicen, promoviendo el rendimiento y mejorando la satisfacción de sus integrantes, logrando obtener un ambiente participativo, pero que no siempre será ideal y obviamente también habrán momentos que no sea posible la conformación de equipos eficaces lo cual deberá ser tema de estudios los inconvenientes que se presenten y que dificulten la creación de los equipos eficaces.

Existen investigaciones referentes a los conceptos de trabajo en equipo, entre ellos tenemos un estudio realizado por Hogg et al. (2017), acerca de los procesos de grupo y las relaciones intergrupales, en ello se refleja la investigación de la identidad social, en la cual ya había tenido un impacto significativo sobre la psicología de la teoría de la identidad social de origen social.

De la misma manera Rast et al. (2016) dan a conocer que la Teoría de la identidad social del Liderazgo, es aquel donde la membresía de un grupo es subjetivamente importante a las evaluaciones que realizan sus integrantes basados en la confianza hacia el líder del grupo la cual depende a medida en que se percibe al líder como un miembro prototípico del grupo.

Aguileta Güemez et al. (2017), manifiestan que existe la Teoría de los Roles de Equipo, esta teoría nos proporciona un marco de comprensión de la adquisición de roles, donde el rol es entendido como el potencial accesible a los miembros que poseen determinadas características y que responde de manera flexible a las necesidades funcionales del equipo, el mismo que puede estar limitado por los rasgos del individuo, los requerimientos de las tareas y la dinámica de interacción grupal en el equipo, aporta a la organización y al rol de equipo relacionada a la forma de comportarse y relacionarse entre otros individuos.

A continuación, se muestra en la tabla 1, los datos de estos estudios respecto a estas teorías que han sido sujeto de análisis:

**Tabla 1**

*Datos de estudios referentes a teorías del papel del rol de equipos*

TEMA	AUTOR	TÍTULO	AÑO
La identidad social: el papel de sí mismo en los procesos de grupo y las relaciones intergrupales.	Michael A. Hogg, 1 Dominic Abrams, 2 Marilynn Brewer y B	Los procesos de grupo y las relaciones intergrupales, Teoría de la Identidad Social.	2017
Explorando la influencia de los roles de Belbin en la calidad del código generado por estudiantes en un curso de ingeniería de software	Aguileta Güemez, Antonio Armando, Ucán Pech Juan Pablo, Aguilar Vera Raúl Antonio	Teoría de los Roles de Equipo de Belbin	2017
¿Que confía líderes carismáticos que defienden el cambio? El papel del Grupo La identificación, la centralidad de miembro, y Auto-Incertidumbre.	David E. Rast III Michael A. Hogg Steffen R. Giessner	Dinámica de grupos: Teoría, Investigación y Práctica: Teoría de la identidad social del Liderazgo.	2016

*Nota. Elaboración propia*

En los procesos de grupos, dinámicas e interacciones personales de los equipos de trabajo surgen conflictos que pueden afectar las relaciones laborales en el cumplimiento de los objetivos institucionales, detallándose a continuación los factores implicados en el conflicto que surge producto de las interacciones entre individuos. Para Benítez et al. (2011), el conflicto es un proceso

que surge como producto de la interacción social de los individuos en las instituciones, que aflora a nivel interpersonal y de equipos.

A continuación, se muestra los factores principales que intervienen en el proceso de Conflicto en los equipos de trabajo.

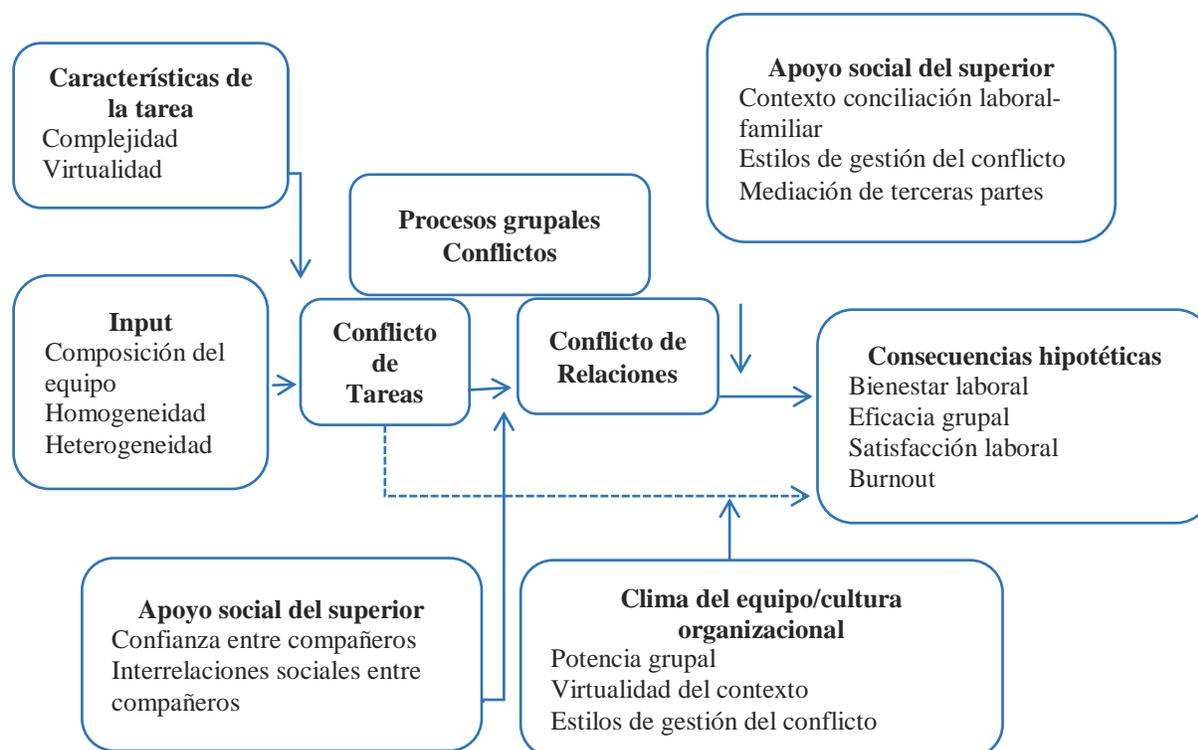


Figura 1. Factores principales que intervienen en el proceso del conflicto en los equipos de trabajo

*Nota.* Elaborado por la autora tomando la información de Benítez et al. (2011, pág. 4)

En el estudio realizado por Benítez et al. (2011), demuestran que los resultados de los conflictos dependen de cómo las partes solucionan los problemas y de qué manera consideran los estilos de gestión del conflicto integración, compromiso, evitación, servilismo y dominación, con el fin de determinar las consecuencias del conflicto relacional.

En una investigación realizada por Arroyo-Hernández et al. (2017), respecto al trabajo en equipo como estrategia de aprendizaje e intercambio de conocimientos entre los miembros de equipo, lo cual en los análisis desarrollados se evidenciaba que la interacción social les ayuda a fortalecer su habilidades y competencia a través de la suma entre las partes, es decir trabajar de manera colaborativa hacia un mismo fin u objetivo en común genera resultados significativos, debido a los altos flujos de información que se convierten en conocimiento e innovaciones.

Así también en un estudio realizado por Rivadeneira Rodríguez & Silva Bustillos (2017), se concluye que el aprendizaje basado en la investigación es aplicable al trabajo colaborativo en búsqueda de la resolución de problemas que se presentan a lo largo de las actividades que desempeñan los equipos de trabajo como complemento a sus didácticas de equipo, orientando a analizar de manera minuciosa el rumbo a seguir con el intercambio de criterios donde se realiza la resolución de problemas, correcciones, retroalimentaciones ya sea de forma individual y en equipo, aflorando las relaciones intrapersonales e interpersonales que añadirán ritmo al clima laboral siendo

que las dos variables influyen en la consecución de objetivos ya que en la conformación de equipos de trabajo, se requiere la obtención de metas colectivas, por ello resulta interesante considerar cuando el individualismo y el colectivismo pueden aportar al crecimiento de equipos eficaces para el desarrollo institucional.

Por otro lado Treviño Alanis & Abreu (2018), manifiestan que en estudios realizados por Lencioni Patrick, se ha evidenciado que dentro de los equipos de trabajo existen 5 disfunciones de un equipo de acuerdo al Modelo de Lencioni, las cuales surgen como resultado de las interacciones sociales en los grupos de trabajo en las instituciones, lo que les afecta en la conformación de equipos altamente productivos y estas son: ausencia de confianza, temor al conflicto, falta de compromiso, evasión de responsabilidades, falta de atención a los resultados, aquí tenemos que los individuos se sienten vulnerables en un ambiente donde no existe confianza para poder aceptar los errores, sienten temor a decir algo que les cause problemas con los demás miembros de su departamento lo que causa una falta armonía artificial donde no se discuten los problemas y todo está de lo más bien, las personas evaden responsabilidades y encuentran culpables para no hacerse cargo de sus aptos lo que conlleva a perder la atención a los resultados, importa más el ego individual de brillar solo a brillar como equipo, todos estos problemas conllevan a generar barreras que impiden conformar equipos eficaces atrás de una falta armonía que si no es tratada a tiempo o se establece feedback se convierte en un círculo vicioso que es promovida por un clima laboral negativo y es por ello su importancia sobre los equipos de trabajo.

Debido a que al existir un clima laboral tenso, negativo y poco motivante, donde exista una falsa armonía artificial , se tornaría complicado poder gestionar equipos de trabajo eficazmente, los cuales puedan reconocer las falencias que como equipo deberán fortalecer para poder conseguir los resultados esperados de manera colectiva, orientándose hacia la mejora del servicio que brindan a sus clientes siendo muy importantes para la supervivencia de toda institución, cabe indicar que de los equipos dependerá la manera proactiva de generar soluciones innovadoras en el desempeño de su trabajo (Villegas Yagual & Zuñiga Santillan, 2014).

Dentro de las instituciones el talento humano es un factor determinante para la consecución de los objetivos organizacionales y un aspecto importante es la satisfacción laboral, siendo la clave ideal para que las empresas obtengan resultados positivos, en la gestión que ejecuta el talento humano en las organizaciones (Manosalvas Vaca et al., 2015), es que la satisfacción laboral es el motor para el desempeño laboral y la percepción de los empleados ya sea negativa o positiva es la que hará que ellos adopten su nivel de compromiso y de productividad con la organización.

Hinojosa (2010), en su estudio realizado manifiesta que el clima laboral es considerado un fenómeno multidimensional, ya que identifica la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen respecto a cómo se sienten en el ambiente que les rodea. Es así que dentro de la institución pueden existir diferentes climas ya que cada individuo desarrolla su propia percepción del ambiente que les rodea, lo que influye sobre el comportamiento de los mismos.

Así también tenemos que cuando los empleados tienen sentido de pertenencia al trabajo en equipo, a la interacción social y al intercambio de conocimiento, esto genera cambios significativos en los resultados de la institución, los cuales faciliten la toma de decisiones y la mejora de los tiempos de respuesta ante los cambios que demande el entorno social (Rangel Carreño et al., 2018).

De acuerdo al estudio realizado por Alcántar Enríquez et al. (2012), en el cual indican que el clima laboral se lo puede definir como: las percepciones individuales o compartidas por los miembros de una organización respecto al ambiente que les rodea, las políticas, las prácticas y los

procedimientos estatuidos tanto formales como informales, propios de ella, que influyen ya sea de forma positiva o negativa en las conductas de los individuos que puede afectar sobre el desempeño laboral de los empleados, lo cual resulta muy importante a la hora de alcanzar los objetivos institucionales.

Por otro lado en los resultados obtenidos de un estudio realizado por Sierra García (2015) a 120 empleados de la empresa consultora DHV de Guatemala, mediante la aplicación de una encuesta con 15 interrogantes y alternativas múltiples con el fin de analizar la percepción y las actitudes de los integrantes de la empresa hacia la comunicación y el clima laboral, determinándose en dichos resultados que existen factores que afectan al clima y estos son atribuibles a las malas condiciones físicas, falta de comunicación o canales deficientes de interacción entre colaboradores y líneas de mando, los cuales resultan en roces, diferencias y malos entendidos, proporcionando un clima laboral negativo, que a la vez genera baja motivación laboral.

En el estudio realizado por Collado Sevilla & Fachelli (2019) en el cual cita a Weaver et al. (2010), manifiestan que en los equipos de trabajo es muy importante la confianza mutua entre los miembros de equipo, la cooperación, la eficacia colectiva, el rol del líder, la comunicación efectiva, el manejo de conflictos grupales como resultado de la interacción social, el compromiso, el conocimiento de la misión, visión institucional, la supervisión y feedback, ayudarán al equipo a realizar una mejor coordinación de tareas con el fin de poder cumplir los objetivos planteados, los cuales solo se pueden alcanzar si todos trabajan en equipo aplicando mejora continua rutina diaria en el desarrollo de sus gestiones dentro de las instituciones.

La calidad de la vida laboral de una organización está mediada por el aire que se respira en una organización y el ajeteo constante como resultado de las interacciones sociales de los individuos entre sí, dentro del estudio desarrollado por Segredo Pérez (2013) sobre el clima organizacional, se da a conocer su importancia dentro de las organizaciones, ya que es el entorno que rodea a los empleados en el desarrollo de sus funciones, influenciando en la gestión para conseguir el mejoramiento continuo, propiciando mejores relaciones laborales, ubicándose como un factor clave en el desarrollo institucional promoviendo un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto.

Teniéndose que, para incrementar el rendimiento laboral de los empleados se ha identificado la necesidad de realizar retroalimentaciones, por medio de entrenadores internos dato que ha sido confirmado en los hallazgos obtenidos en el estudio ejecutado por Jones et al. (2015).

A medida que ha aumentado el engranaje comercial de las empresas y que se encuentran en constante evolución, se ha hecho difícil el manejo de actividades de manera individual, es por ello que las organizaciones de trabajo actualmente reclaman la competencia transversal del trabajo en equipo (Torrelles et al., 2011), las organizaciones hoy en día han visto la necesidad de trabajar en unidad con el fin de alcanzar objetivos y beneficios en común como producto de estas integraciones llamadas equipos de trabajo, estimulando la participación y comunicación entre los miembros de la empresa generando una mejora continua e incrementando la productividad laboral.

Trabajar en equipo no solo implica tener buena comunicación con los compañeros y cooperar entre todos, si no que adicionalmente se tiene que estar predispuesto a enseñar y aprehender poniendo en práctica los conocimientos adquiridos, para fortalecer al equipo de trabajo, sin embargo, en los equipos surgen diferencias, desacuerdos entre los roles, tareas y responsabilidades que desempeñan los individuos, surgiendo ambigüedades que afectan el rendimiento del equipo (Bejarano, 2019).

Para ello dentro de la dinámica de trabajo en equipo se puede establecer acuerdos entre los integrantes aplicando retroalimentación continua, mejorando la ejecución de actividades, potencializando las habilidades de los individuos desarrollando las competencias de trabajo en equipo, con el fin de promover el compromiso entre todos sus integrantes para alcanzar las metas establecidas de forma colectiva (Hernandez & Muñoz, 2012).

En un estudio realizado por Gil et al. (2011, pág. 5) se analiza el liderazgo de equipos aportando que este influye en los equipos de trabajo para orientarlos hacia los objetivos y metas a conseguir a continuación se hace la siguiente cita para detalle de este concepto:

El liderazgo de equipo puede entenderse de dos formas diferentes 1) como aquellos atributos habilidades, conductas que aportan los miembros al equipo ejemplo: carisma, integridad, proactividad y que operan como insumos que influyen en los procesos y el rendimiento del equipo; y 2) como resultado de procesos de equipo (p. ej., el aprendizaje grupal), facilitando la adaptación y el rendimiento del equipo a través de las diferentes etapas de su desarrollo.

De acuerdo a Cannon-Bowersg (citado por Torrelles et al., 2011, pág. 4), manifiestan que:

La competencia de trabajo en equipo incluye el conocimiento, principios y conceptos de las tareas y del funcionamiento de un equipo eficaz, el conjunto de habilidades y comportamientos necesarios, para realizar las tareas eficazmente, sin olvidar las actitudes apropiadas o pertinentes por parte de cada miembro del equipo que promueven el funcionamiento del equipo eficaz.

Para Benítez et al (2011, pág. 3), “el conflicto es considerado un proceso motivacional y afectivo que influye sobre el accionar y resultados del equipo de trabajo, señalan además que los factores organizacionales y situacionales influyen en la estructura del equipo como un todo, afectando a las variables que afloran en los equipos”.

En años recientes se ha observado que las variables no visibles o internas de los empleados son las que tienen mayor impacto sobre el conflicto intergrupalo. Si bien es cierto que la correlación de las diferentes habilidades, aptitudes, y estilos de pensamiento que poseen los integrantes de un equipo, puede representar una riqueza potencial para analizar problemas, tomar decisiones y llevar a cabo tareas de distinta naturaleza, la práctica ha demostrado que es igualmente probable que, ante este tipo de diversidad, aparezcan fenómenos tales como es el conflicto, la pérdida de confianza del equipo, el debilitamiento de la red social y el fracaso en la consecución de las tarea (Benítez et al., 2011, pág. 4).

En la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), en su artículo 23, manifiesta que son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos lo estipulado en los incisos B y L que indican:

- b)** Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables.
- l)** Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar (Asamblea Nacional, 2010, pág. 15).

## Marco Legal

La Normas Internas de la Administración del talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, en su art. 5.- Políticas de gestión del talento humano. - Indica además de lo previsto en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, la siguiente política en su inciso 1:

- 1) Diagnóstico y diseño de proyectos de capacitación y profesionalización de calidad y desarrollo de una cultura y clima organizacional en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP (CNEL EP, 2018, pág. 3).

En su Art. 85.- Del Cambio Administrativo dispone lo siguiente:

Se entiende por cambio administrativo el movimiento de la servidora o servidor, obrera u obrero de la empresa de una dependencia o área a otra distinta. La autoridad nominadora podrá autorizar el cambio administrativo sin que implique modificación presupuestaria, previo informe motivado de la Gerencia de Desarrollo Corporativo sobre la necesidad, perfil y competencias de la servidora o servidor, obrera u obrero por un período máximo de diez meses dentro del mismo año calendario, observándose que no se atente su nivel, estabilidad, remuneración y que se efectúe dentro del mismo cantón. Cuando se realice entre distintos cantones se requerirá el consentimiento escrito del respectivo obrero o servidor público empresarial” (CNEL EP, 2018, págs. 30-31).

Así también en su Art. 86.- Necesidad Institucional. - El cambio administrativo se efectuará por necesidades institucionales, en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Atender las necesidades derivadas de los procesos de reforma y/o mejoramiento de la eficiencia institucional, para la conformación de equipos de trabajo, el diseño e implementación del sistema integrado de administración del talento humano y de procesos de certificación de calidad del servicio;
- b) Integrar equipos de proyectos institucionales o interinstitucionales o constituirse en contraparte institucional en actividades o proyectos específicos;
- c) La asignación de nuevas atribuciones, responsabilidades y competencias establecidas en la estructura institucional, Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos y en el manual de descripción de cargos y perfiles; y para efectos de aprendizaje, desarrollo en la carrera y remplazos temporales.
- e) En el caso de fusión bajo cualquier figura, la o las empresas fusionadas asumirán las obligaciones laborales frente al recurso humano de las empresas que se fusionan y que pasen a formar parte de su nómina (CNEL EP, 2018, pág. 31).

## Metodología

En un estudio realizado por Montoya Cáceres et al. (2017), el tipo de método empleado en su investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva y correlacional de corte transversal, para efectos de nuestro trabajo aplicaremos este mismo tipo de metodología, ya que la misma nos permite analizar las dimensiones de relación entre las variables del tema de análisis, así también nos ayuda a indagar sobre los fenómenos particulares que se presenten en la investigación, haciendo énfasis en los resultados que se obtengan de la encuesta a ser utilizada, considerando la recopilación de

datos como elemento primordial para el análisis de esta forma verificar donde habría dependencia y sus efectos.

La técnica empleada para la recopilación de datos es mediante encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario por link de google drive con preguntas correspondiente a cada variable a ser estudiada, valoradas con escala de Likert de la siguiente forma: totalmente en desacuerdo = 1; algo en desacuerdo = 2; ni en acuerdo ni en desacuerdo = 3; algo en acuerdo = 4; completamente de acuerdo = 5; con el fin de medir con mayor efectividad los resultados a ser obtenidos.

La CNEL EP UN Milagro cuenta con 321 empleados distribuidos entre personal administrativo y operativo de las diferentes áreas que conforman la Empresa Eléctrica Milagro, a continuación, se muestra en la Tabla 2 los datos por áreas y tipos de empleados que laboran en la institución objeto de estudio:

**Tabla 2**  
*Tabla de datos por Áreas en la que laboran y por tipos de Empleado*

Área en la que labora		Tipo de Empleado		
		Administrativo	Operativo	Total
Administración de la Unidad de Negocio		27	6	33
Dirección Administrativa Financiera		23	6	29
Dirección Comercial		49	37	86
Dirección de Distribución		21	149	170
Dirección Jurídica		3	0	3
Total		123	198	321

*Nota. Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25*

Por consiguiente, se procedió a realizar el cálculo del tamaño de la muestra, aplicando la fórmula de población tipo finita (ecuación 1), similar calculo que realiza (Gallego, 2004) en su estudio realizado, para nuestro calculo también aplicamos este tipo de muestreo de aleatorio simple obteniendo una cantidad de 112 empleados, siendo los participantes en la ejecución de las encuestas para la recolección de datos, a continuación se detalla la fórmula y los datos del cálculo realizado en la tabla 3:

$$n = \frac{z^2 NPQ}{e^2(N-1) + Z^2 PQ} \quad (1)$$

*Donde:*

n= Tamaño de la muestra buscado

N= Tamaño de la población o Universo: 112 empleados.

Z= Parámetro estadístico 95% Coeficiente de confianza (NC): 1.96 de acuerdo a tabla de cálculo.

p= proporción poblacional ajustada (Q = 1-P)

q: probabilidad en contra = 1- 0,5

e= 5% error de estimación máximo aceptado: 0,5

**Tabla 3***Datos para el tamaño de la muestra*

Parámetro	Valor
N	321
Z	3,00
P	95,00%
Q	5,00%
e	5,00%
n	111.79

*Nota. Elaborado por la autora*

$$n = \frac{(3)^2 \times 321 \times 0.95 \times 0.05}{(0.05)^2 (321 - 1) + (3)^2 \times 0.95 \times 0.05}$$

$$n = \frac{137.2275}{0.8 + 0.4275}$$

$$n = 111.79$$

Con la finalidad de analizar la factibilidad del instrumento utilizado para la recopilación de datos, se realizó un pilotaje con un 30% de la muestra a encuestar a través del software IBM SPSS 25, una vez aplicado el instrumento a la muestra total de estudio el Alfa de Cronbach dio como resultado un nivel de confiabilidad del 0,917 de acuerdo a lo ilustrado en la (tabla 4), estableciéndose el siguiente criterio según Bohórquez Molina et. al, (2013) mientras más cercano sea a (1) la confiabilidad del instrumento es mayor y un rango mínimo aceptable de 0.7 la magnitud es muy alta, es decir que cuando sea inferior la consistencia del instrumento se estimará como débil, por lo tanto, se establece la validez y fiabilidad del instrumento usado (tabla 5).

**Tabla 4***Análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,917	,919	15

*Nota. Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25***Tabla 5***Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

*Nota. Tomado de Ruíz Bolívar (2016, pág. 12)*

Para medir el nivel de correlación entre las variables se desarrollara el método estadístico de Spearman y Pearson (Díaz et al, 2014), ya que con ellos se puede analizar el nivel de asociación entre las variables. Además, el parámetro que permitió tal cuantificación es el coeficiente de correlación lineal de Spearman r, cuyo valor oscila entre -1 y +1 (Noboa Salazar et al., 2019). Para ello mientras más cercano este a +1 manifiesta una correlación positivamente fuerte, mientras más

cercano está a -1, se considera una correlación negativa perfecta y valor 0 indicaría que no existe correlación (Mondragón Barrera, 2014).

Es importante manifestar que previo a la aplicación de los instrumentos, se solicitó la autorización al Administrador de la Empresa Eléctrica Milagro, la misma consta en los anexos de trabajo; en el cuestionario se establecieron entre 8 a 7 preguntas por cada variable, dicho cuestionario fue ejecutado a través de los formularios de google drive, lo cual nos permitió direccionar más rápido la recopilación y validación de datos, para ello se remitió el link a través del correo corporativo y APP de mensajerías instantánea, limitando a un solo intento el número de respuestas.

Posterior, para procesar los datos recabados, se utilizó el software IBM SPSS Statistics versión 25, permitiendo organizar la información, visualizando los resultados a través de gráficos y tablas detalladas en el desarrollo del trabajo.

## Resultados

De la muestra empleada de los 112 trabajadores de la Empresa Eléctrica Milagro que fueron encuestados, el 52,7% corresponde a mujeres y el 47,3% a hombres, así también el 81,3% pertenecen al rol administrativo mientras que el 18,8% son operativos, en lo referente al tiempo que llevan laborando tenemos que entre el 25,9% y el 28,6% llevan de 4 a 15 años trabajando en la institución y en lo concerniente a las áreas obtuvimos la participación del 31,3% de la Dirección de Distribución, de la Dirección Comercial el 31,3%, de la Administración el 21,4%, de la Dirección Administrativa Financiera el 17,9% y de la Dirección Jurídica el 0,9%, tal como se ilustra a continuación en la (tabla 6) a continuación:

**Tabla 6**

*Tabla resumen de los datos obtenidos en la encuesta desagregados por Áreas y Departamentos.*

		Recuento	% de N totales de tabla
Área en la que labora	Administración de la Unidad de Negocio	24	21,4%
	Dirección de Distribución	32	28,6%
	Dirección Comercial	35	31,3%
	Dirección Administrativa Financiera	20	17,9%
	Dirección Jurídica	1	0,9%
	<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0%</b>
Tiempo laborando en la institución	Menor a 3 años	2	1,8%
	Entre 4 y 9 años	29	25,9%
	Entre 10 y 15 años	32	28,6%
	Entre 16 y 21 años	15	13,4%
	Entre 22 y 27 años	24	21,4%
	Entre 28 y 33 años	10	8,9%
	<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0%</b>
Sexo	Femenino	59	52,7%
	Masculino	53	47,3%
	<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0%</b>
Tipo de Empleado	Administrativo	91	81,3%
	Operativo	21	18,8%
	<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0%</b>

*Nota. Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25*

A continuación, se detallan las correlaciones realizadas y las tablas de datos y gráficos empelados como instrumentos de medición con su respectivo análisis cuantitativo, para el análisis de datos estadísticos recopilados en la encuesta.

**Tabla 7**  
*Correlación de Pearson*

		Clima laboral hacia el fraccionamiento ítems (1,2,4,7,9,10,12,13) (Agrupada)	Trabajo en equipo hacia el fraccionamiento ítems (3,5,6,8,11,14, 15) (Agrupada)
Clima laboral hacia el fraccionamiento ítems (1,2,4,7,9,10,12,13) (Agrupada)	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1	,891**    112
Trabajo en equipo hacia el fraccionamiento ítems (3,5,6,8,11,14, 15) (Agrupada)	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,891**    112	1    112

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25

### **Análisis:**

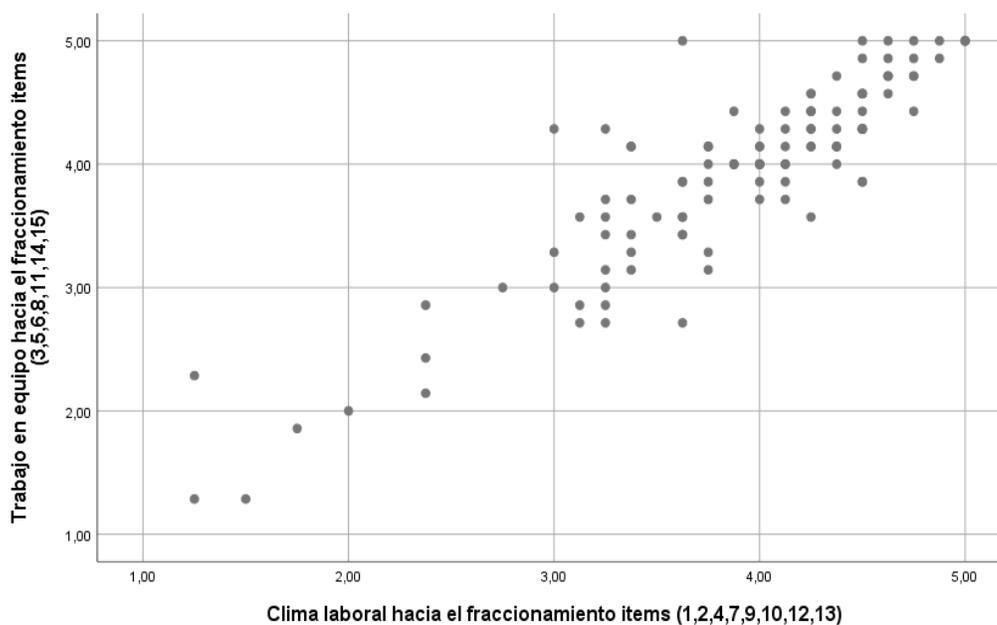
Como se muestra en la tabla 7, respecto a la correlación de las variables realizadas con el método estadístico de Pearson, tenemos que el rango de correlación se ubica en el 0,891\*\*, existiendo una correlación positiva entre las dos variables, es decir que la variable del clima laboral y la variable del trabajo en equipo tienen una relación fuerte dentro de la gestión laboral, para el cumplimiento de los objetivos institucionales, debiéndose retroalimentar constantemente, para propiciar un clima laboral positivo que promueva el trabajo en equipo.

**Tabla 8**  
Correlación Rho de Spearman

	Clima laboral hacia el fraccionamiento ítems (1,2,4,7,9,10,12,13) (Agrupada)		Clima laboral hacia el fraccionamiento ítems (1,2,4,7,9,10,12,13) (Agrupada)	Trabajo en equipo hacia el fraccionamiento ítems (3,5,6,8,11,14,15) (Agrupada)
	Clima laboral hacia el fraccionamiento ítems (1,2,4,7,9,10,12,13) (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,840**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	112	112
Rho de Spearman	Trabajo en equipo hacia el fraccionamiento ítems (3,5,6,8,11,14,15) (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,840**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	112	112

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25



*Figura 2.* Gráfico de dispersión interpretación de la Correlación método estadístico de Rho de Spearman  
*Nota.* Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25

### Análisis:

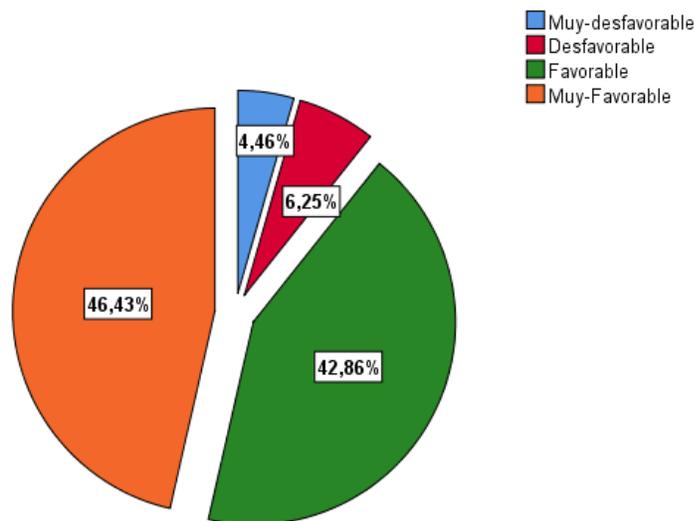
En la tabla 8, se muestra la correlación de las variables realizadas con el método estadístico de Rho Spearman, en la misma se obtuvo que el rango de correlación se ubica en el 0,840\*\*, existiendo una correlación positivamente muy fuerte, es decir que la variable del clima laboral tiene relación directa con la variable del trabajo en equipo en la institución, determinándose que al existir un clima laboral negativo influirá sobre los equipos de trabajo y como resultado en su desempeño laboral. De la misma forma la figura 2 del gráfico de dispersión nos muestra el nivel de correlación existente entre las dos variables siendo está directa y positiva (Martínez Ortega et al., 2009).

**Tabla 9**

*Resultado de la encuesta concerniente a la percepción de la variable del Clima laboral ítems (1,2,4,7,9,10,12,13) (Agrupados)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy-desfavorable	5	4,5	4,5	4,5
	Desfavorable	7	6,3	6,3	10,7
	Favorable	48	42,9	42,9	53,6
	Muy-Favorable	52	46,4	46,4	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

*Nota. Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25*



**Figura 3.** Variable Clima laboral agrupada por ítem (1,2,4,7,9,10,12,13)

*Nota. Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25*

### Análisis:

Como podemos observar en la tabla 9 y en la figura 3 de la variable del clima laboral agrupada por ítems, de acuerdo a la percepción de los empleados en los resultados obtenidos el 46,43% de los encuestados consideran como muy favorable el clima laboral, mientras que el 45% lo consideran como favorable, el 42,86% como favorable y el 4,46% como muy desfavorable, al respecto los datos alcanzados nos muestran que el clima laboral es positivo, sin embargo es necesario mantener

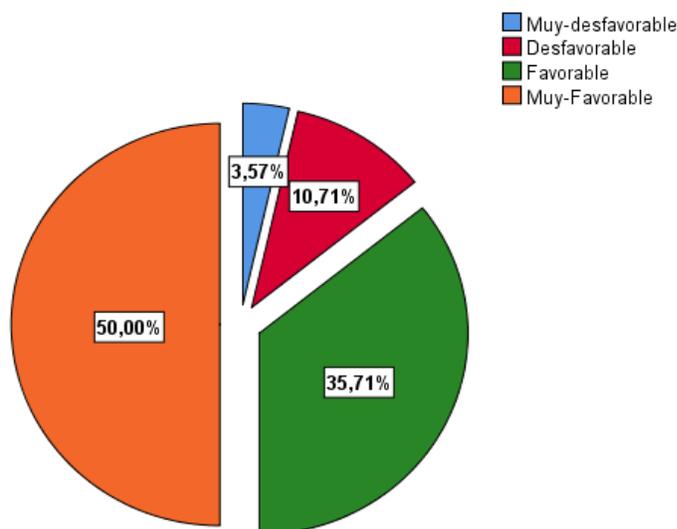
el clima laboral fortalecido, para facilitar la interacción y el desarrollo de sus empleados en la realización de sus actividades en equipo, lo cual tiene efecto directo sobre el desempeño laboral.

**Tabla 10**

*Resultado de la encuesta concerniente a la percepción de la variable de Trabajo en equipo ítems (3,5,6,8,11,14,15) (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy-desfavorable	4	3,6	3,6	3,6
	Desfavorable	12	10,7	10,7	14,3
	Favorable	40	35,7	35,7	50,0
	Muy-Favorable	56	50,0	50,0	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

*Nota. Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25*



**Figura 4.** Variable Trabajo en equipo agrupada por ítem (3,5,6,8,11,14,15)

*Nota. Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25*

### **Análisis:**

En los resultados obtenidos en la variable agrupada de trabajo en equipo, tal como se muestra en la tabla 10 y figura 4, tenemos que el 50% de los encuestados la identifican como muy favorable esta dinámica, mientras que el 35,71% lo percibe como favorable, el 10,71% desfavorable y el 3,57% como muy desfavorable, es importante destacar que el 50% de los encuestados, lo consideran como muy favorable, lo que significa que es posible interactuar entre equipos, sin embargo considerando el impacto del clima laboral sobre esta variable, es necesario mejorar los ritmos de comunicación y fluidez del clima laboral, a fin que el trabajo en equipo sea sinérgico y proactivo entre las áreas que integran la institución, para la obtención de resultados significativos.

Finalmente, para demostrar la relación de ambas variables, en la prueba de chi cuadrado el valor de sig. (Valor crítico observado) es inferior a 0,5, rechazando de esta manera la hipótesis nula y se

acepta la hipótesis investigativa, es decir, que el clima laboral influye en la conformación de equipos de trabajo en la Empresa Eléctrica Milagro (tabla 11).

**Tabla 11**

*Prueba de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,227 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	45,156	6	,000
Asociación lineal por lineal	32,144	1	,000
N de casos válidos	112		

a. 5 casillas (41,7 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

*Nota.* Elaborado por la autora mediante software IBM SPSS 25

## Conclusiones

Con el método estadístico de Rho Spearman, se realizó el gráfico de dispersión de correlación tal como se observa en los resultados ilustrados en la figura 2 donde se muestra una relación positiva directa, evidenciándose la relación existente entre las variables de estudio, así también en los resultados obtenidos de la encuesta concerniente a la percepción de la variable del Clima laboral ítems agrupados de acuerdo a la tabla 9, visualizándose que el 42 % y 46 % de los encuestados perciben al clima laboral como muy favorable al ambiente de trabajo, teniéndose que el entorno tiene una gran influencia sobre el trabajo en equipo y que la interacción social entre los miembros de la institución juega un papel fundamental en este contexto y como resultado al desempeño laboral, considerándose el impacto que tienen estas dos variables en los resultados empresariales, se resalta su importancia si no se toman los correctivos necesarios, para fortalecer la dinámica laboral en las instituciones, promoviendo una fluidez en la comunicación entre sus integrantes de departamentos y direcciones.

Así también en los resultados de la encuesta concerniente a la percepción de la variable de Trabajo en equipo ítems agrupados, tal como se muestra en la tabla 10 y figura 4, tenemos que el 50% de los encuestados la identifican como muy favorable esta dinámica, mientras que el 35,71% lo percibe como favorable, es decir que en la Empresa Eléctrica Milagro es posible trabajar en equipos para conseguir objetivos en común, sin embargo, a pesar que los datos obtenidos de la variable de trabajo en equipo se muestran favorables en la interacción entre los empleados, se debe considerar el impacto del clima laboral sobre esta variable, para mejorar los ritmos de comunicación y la sinergia del ambiente, con el fin de evitar que el entorno se torne tenso, negativo y este que afecte el desempeño laboral.

Referente a las correlaciones obtenidas entre las variables de estudio se obtuvo que el rango de correlación se ubica en el 0,840\*\*, existiendo una correlación positivamente muy fuerte, es decir que la variable del clima laboral tiene relación directa con la variable del trabajo en equipo en la institución.

Con los resultados obtenidos se aceptó la hipótesis investigativa que consideraba que el clima laboral influye en la conformación de equipos de trabajo en la Empresa Eléctrica Milagro,

comprobándose que mientras más dinámico y positivo es el clima laboral de una institución, más productivo serán sus empleados generando un mejor desempeño laboral.

### **Recomendaciones**

Se sugiere a la Empresa Eléctrica Milagro, planificar charlas de capacitación sobre Liderazgo, Trabajo en equipo y otros temas afines que sean solicitados por el personal, así también impulsar reuniones para tratar temas inherentes a las actividades que realizan, promoviendo el intercambio de conocimiento; así fortalecer la dinámica laboral, las habilidades y destrezas de los empleados, actuando esta interacción como sistema feedback.

Para ello puede implementar un proyecto de capacitación con instructores internos, para compartir conocimientos a ser socializados entre las áreas que integran la institución, así promover el autoconocimiento desde la experiencia adquirida en el desarrollo de sus funciones, de esta forma fortalecer la gestión administrativa orientada al trabajo en equipo.

Aunque los resultados obtenidos en la encuesta se muestran positivos en referencia a la percepción del ambiente laboral y su influencia sobre el trabajo en equipo, se sugiere que la institución efectúe una evaluación del clima de manera trimestral, semestral y finalmente periódica con ayuda del departamento de Servicio Social, para lo cual, conforme vayan obteniendo los resultados del diagnóstico se vayan generando las mejoras respectivas.

Se recomienda además que la encuesta a ejecutarse, sea de manera presencial y anónima para que los empleados puedan manifestar abiertamente su opinión, sobre cómo perciben el clima en el lugar donde desempeñan sus actividades, ya que cuando los formularios son llenados con nombres de los participantes, ellos se limitan en las respuestas, así también al realizarlo de manera personal se puede cumplir con el universo total.

Por ello para nuevas investigaciones se recomienda considerar el universo total de empleados y analizar los resultados por departamento y a nivel de dirección, con el fin de analizar mejor los problemas que se presenten como parte de la dinámica laboral que se desarrolla en la Empresa Eléctrica en contraste a los resultados obtenidos de los indicadores de gestión.

## Bibliografía

- Aguileta Güemez, A. A., Ucán Pech, J. P., & Aguilar Vera, R. A. (2017). Explorando la influencia de los roles de Belbin en la calidad del código generado por estudiantes en un curso de ingeniería de software. *Revista Educación En Ingeniería*, 12(23), 93. <https://doi.org/10.26507/rei.v12n23.742>
- Alcántar Enríquez, V. M., Maldonado Radillo, E. S., & Arcos Vega, J. L. (2012). Medición del clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5(3), 55–68. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1954030](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1954030)
- Arconel. (2015). *Ecuador posee un 51,78% de energía renovable – ARCONEL*. Agencia de Regulación y Control de Electricidad. <https://www.regulacionelectrica.gob.ec/ecuador-posee-un-5155-de-energia-renovable/>
- Arroyo-Hernández, R., Camacho-Miranda, I., Fernández-Nava, E., Ruíz-Pérez, J., & Anaya-Lima, D. (2017). En el trabajo en equipo, ¿el todo es la suma de las partes? *Interacciones: Revista de Avances En Psicología*, 3(3), 183–195. <https://doi.org/10.24016/2017.v3n3.79>
- Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP, Registro Oficial Suplemento 294 1 (2010).
- Bejarano, M. (2019). Los cirujanos y el trabajo en equipo. *Revista Colombiana de Cirugía*, 34(2), 112–113. <https://doi.org/10.30944/20117582.104>
- Benítez, M., Medina, F. J., & Munduate, L. (2011). El estudio del conflicto en los equipos de trabajo. Una visión de las contribuciones científicas realizadas en España. *Papeles Del Psicólogo*, 32(1), 69–81. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77817210008>
- Normas Internas de la Administración del Talento Humano de la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, Resolución de Directorio Nro. 003-2014 1 (2018).
- Collado Sevilla, A. A., & Fachelli, S. (2019). La competencia de trabajo en equipo: una experiencia de implementación y evaluación en un contexto universitario. *REIRE Revista d Innovació i Recerca En Educació*, 12 (2), 1–21. <https://doi.org/10.1344/reire2019.12.222654>
- Díaz, I., García, C., León, M., Ruiz, F., & Torres, F. (2014). *Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS)*. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-de-trujillo/estatica/resumenes/9-coeficientes-de-asociaci-n-pearson-y-spearman-en-spss/7267444/view>
- Domínguez Aguirre, L. R., Ramírez Campos, Á. F., & Méndez, A. G. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59–70. <https://doi.org/ISSN-e 1659-4932, ISSN 1659-4908>
- Flatt, C., & Jacobs, R. L. (2018). The relationship between participation in different types of training programs and gainful employment for formerly incarcerated individuals. *Human Resource Development Quarterly*, 29(3), 263–286. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21325>
- Gallego, C. F. (2004). Cálculo del Tamaño de muestra. *Matronas Profesión*, 5(18), 5–13. <http://www.federacion-matronas.org/wp-content/uploads/2018/01/vol5n18pag5-13.pdf>
- Gil, F., Alcover, C. M., Rico, R., & Sánchez Manzanares, M. (2011). Nuevas Formas de Liderazgo en Equipos de Trabajo. *Papeles Del Psicólogo*, 32(1), 38–47. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77817210005>

- Gómez Grotewold, P. (2012). *PERCEPCIÓN DE LOS PRACTICANTES (INTERNSHIP) DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA FARMACÉUTICA EN LA CIUDAD DE GUATEMALA* [Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Gomez-Pamela.pdf>
- Hendrawijaya, A. T., Gumanti, T. A., Sasongko, & Puspitaningtyas, Z. (2018). El papel mediador de la inteligencia emocional en el desempeño de los empleados. *Problems and Perspectives in Management*, 16(1), 145–154. [https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21511/ppm.16\(1\).2018.14](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21511/ppm.16(1).2018.14)
- Hernandez, N., & Muñoz, P. (2012). Trabajo colaborativo en entornos e-learning y desarrollo de competencias transversales de trabajo en equipo : Análisis del caso del Máster en gestión de Proyectos en Cooperación Internacional , CSEU La Salle Collaborative work in e-learning environments a. *REDU Revista de Docencia Universitaria*, 10(2), 411–434. <http://redu.net/redu/files/journals/1/articles/422/public/422-1299-2-PB.pdf>
- Hinojosa, C. (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses* [Universidad de Playa Ancha]. <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT%2710/TRABAFIN/CLAUDIO HINOJOSA.pdf>
- Hogg, M. A., Abrams, D., & Brewer, M. B. (2017). Social identity: The role of self in group processes and intergroup relations. *Group Processes and Intergroup Relations*, 20(5), 570–581. <https://doi.org/10.1177/1368430217690909>
- Jimenez Bonilla, D. M., & Jimenez Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Ciencia Unemi*, 9(18), 26–34. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss18.2016pp26-34p>
- Jones, R., Woods, S. A., & Guillaume, Y. R. F. (2015). The effectiveness of workplace coaching: A meta-analysis of learning and performance outcomes from coaching. *The British Psychological Society*, 89(2), 249–277. <https://doi.org/10.1111/joop.12119>
- Juliao Esparragoza, D., Sánchez Bejarano, C., & Martínez Díaz, D. (2014). Diferencias del clima laboral entre empleados contratados por outsourcing y empleados directos: evidencia empírica de la zona norte de Colombia. *Universidad & Empresa*, 16(26), 277–295. <https://doi.org/ISSN: 0124-4639>
- Lencioni Patrick. (2003). *Las cinco disfunciones de un equipo*. Narrativa Empresarial. <http://www.edicionesuranoperu.com/es-es/catalogo/catalogos/ficha-tecnica.html?id=039000045>
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). Organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. *AD-Minister*, 26, 5–15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Manzo Castillo, R. R., & Villegas Yagual, F. E. (2019). Evaluación de la satisfacción del cliente de una empresa distribuidora de electricidad del Ecuador. *Revista Mapa*, 3(13), 72–101. <https://doi.org/ISSN: 2602-8441>
- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlacion de los rangos de spearman caracterizacion. *Revista Habanera de Ciencias Medicas*, 8(2).

<http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n2/rhcm17209.pdf>

- Martínez, R., Muñoz, E. M., Àvila, D. D., & Gracia, T. H. (2020). Medición del clima organizacional en una Pyme del sector servicios de la región centro de Hidalgo , México . *Gestión, Organizaciones y Negocios*, Vol 7 No 1 (ISSN 2346-3910), 204–217. <https://doi.org/https://doi.org/10.22579/23463910.154>
- Mondragón Barrera, M. A. (2014). *Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia*. Movimiento Científico. [https://www.researchgate.net/publication/281120822\\_USO\\_DE\\_LA\\_CORRELACION\\_DE\\_SPEARMAN\\_EN\\_UN\\_ESTUDIO\\_DE\\_INTERVENCION\\_EN\\_FISIOTERAPIA](https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA)
- Montoya Cáceres, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 7–13. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492017000100007>
- Noboa Salazar, J. G., Barrera Cosiun, G. J., & Rojas Torres, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 6(1), 1–24. <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/upload/php/files/febrero19/04.pdf>
- Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta Revista de Ciencias Sociales*, 56, 1–35. <https://doi.org/ISSN 1696-7348>
- Ortíz Siam, D. M. (2013). *Factores críticos del clima organizacional en el departamento de archivo del Hospita Regional de Escuintla* [Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Ortiz-Dulce.pdf>
- Pererva, P., Hutsan, O., Kobieliiev, V., Kosenko, A., & Volodymyr, K. (2018). Evaluación de la elasticidad de los costos para la motivación de los empleados en las empresas. *Problems and Perspectives in Management*, Volume 16(1), 124–132. [https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21511/ppm.16\(1\).2018.12](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21511/ppm.16(1).2018.12)
- Rangel Carreño, T. L. L., Lugo Garzón, I. K., & Calderón, M. E. (2018). Revisión bibliográfica equipos de trabajo: enfoque cuantitativo, características e identificación de variables que afectan la eficiencia. *Ingeniería Solidaria*, 14(24), 1–17. <https://doi.org/10.16925/in.v14i24.2164>
- Rast, D. E., Hogg, M. A., & Giessner, S. R. (2016). Who trusts charismatic leaders who champion change? The role of group identification, membership centrality, and self-uncertainty. *Group Dynamics*, 20(4), 259–275. <https://doi.org/10.1037/gdn0000053>
- Rico, R., Alcover, C. M., & Taberner, C. (2010). Efectividad de los Equipos de Trabajo, una Revisión de la Última Década de Investigación (1999-2009). *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 26(1), 47–71. <https://doi.org/10.5093/tr2010v26n1a4>
- Rivadeneira Rodríguez, E. M., & Silva Bustillos, R. J. (2017). Aprendizaje basado en la investigación en el trabajo autónomo y en equipo. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 13(38), 5–16. <https://doi.org/856-1810>
- Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de

la organización. *Revista Cubana de Salud Publica*, 39(2), 385–393.  
[https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0864-34662013000200017&script=sci\\_arttext&lng=pt](https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0864-34662013000200017&script=sci_arttext&lng=pt)

Sierra García, M. A. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.* [Rafael Landívar].

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>

Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, X., París, G., & Cela, J. M. (2011). Competencia de trabajo en equipo : Definición y categorización. *Revista de Currículum y Formación Del Profesorado*, 15(3), 329–344. <http://www.ugr.es/~recfpro/rev153COL8.pdf>

Treviño Alanis, I. N., & Abreu, J. L. (2018). Análisis de la Problemática del Trabajo en Equipo en México. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 13(1), 1–13.

<https://doi.org/ISSN 1870-557X>

Villegas Yagual, F. E., & Zuñiga Santillan, X. L. (2014). Gestión de Satisfacción al Cliente II. *Ciencia Unemi*, 7(11), 107–121. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol7iss11.2014pp107-121p>

Zayas Aguero, P. M., Nápoles Villa, A., & Zayas Feria, J. (2015). Diseño de instrumentos para el estudio y evaluación del clima organizacional en una organización comercializadora mayorista. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 1–19.  
<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2015/clima-laboral.html>

## ANEXOS

**Anexo 1.** Solicitud de autorización para elaboración del trabajo de investigación en la Empresa Eléctrica Milagro.

**UNIVERSIDAD  
ESTATAL DE MILAGRO  
UNEMI**

ADMINISTRACIÓN CNEL-EP-MILAGRO  
SECRETARÍA

24 OCT 2019

Tatiana 9:30'

POR.

~~Señor Ingeniero~~  
**Jaime Rafael Hidalgo Aguilar**  
Administrador de CNEL EP UN Milagro  
En su despacho

Instituto de  
**Posgrado**  
y Educación Continua

Oficio Nro. MAP3C-2019-0001-JK

Milagro, 24 de octubre del 2019

De mi consideración:

Yo, Joselin Katherine Moreira Vera con C.I. 092960109-4, estudiante de la **Maestría en Administración pública con Mención en desarrollo institucional tercera cohorte en la Universidad Estatal de Milagro**, me dirijo a Ud. como máxima autoridad de la manera más respetuosa, para solicitar de vuestra autorización y aprobación referente a la elaboración de mi trabajo de titulación, cuyo tema tiene como finalidad estudiar **"El clima laboral y la estructuración de equipos eficaces en la Empresa eléctrica CNEL EP Unidad de Negocio Milagro"**, así también se me facilite la información necesaria que sea requerida durante el desarrollo y elaboración del estudio antes mencionado.

Por lo antes expuesto, deseando que mi petición sea acogida favorablemente, quedo agradecido de antemano.

Atentamente,



Ing. Joselin Moreira Vera  
Maestrante MAP3C  
Celular: 0969322645  
Correo: jkmoreirazimbra@gmail.com

Ab. Sívora  
con aprobación  
del As. Jurídico con  
la - para o el  
E. Moreira.  
24/10/19  
cc: Ing S Moreira

**Anexo 2.** Autorización del Señor Administrador de la Empresa Eléctrica Milagro para realizar trabajo de investigación.

## Hoja de Ruta

Fecha y hora generación: 2020-07-06 11:30:08 (GMT-5)

Generado por: Joselin Katherine Moreira Vera

Información del Documento			
<b>No. Documento:</b>	CNEL-MLG-ASC-2019-2588-E	<b>Doc. Referencia:</b>	--
<b>De:</b>	Srta. Joselin Katherine Moreira Vera, Graduada, UNEMI	<b>Para:</b>	Sr. Ing. Jaime Rafael Hidalgo Aguilar, Administrador UN CNEL EP, Encargado - MLG, Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP
<b>Asunto:</b>	ASC 2588-E.- ING. JOSELIN MOREIRA VERA.- SOLICITA AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE MAESTRÍA	<b>Descripción Anexos:</b>	--
<b>Fecha Documento:</b>	2019-10-24 (GMT-5)	<b>Fecha Registro:</b>	2019-10-25 (GMT-5)

Ruta del documento						
Área	De	Fecha/Hora	Acción	Para	No. Días	Comentario
MLG - Asuntos Corporativos	Martha Tassiana Jara Burgos (CNEL)	2019-10-25 16:30:50 (GMT-5)	Informar	Joselin Katherine Moreira Vera (CNEL)	0	Estimada Ing. Moreira, conforme sumilla del Administrador vuestra petición esta aprobada.
MLG - Asuntos Corporativos	Martha Tassiana Jara Burgos (CNEL)	2019-10-25 13:28:03 (GMT-5)	Reasignar	Mariana Elizabeth Suarez Bohorquez (CNEL)	0	Estimada Abogada: De acuerdo a sumilla del señor Administrador, ok aprobado la elaboración del trabajo de titulación indicado. Favor brindar las facilidades respectivas.
MLG - Asuntos Corporativos	Martha Tassiana Jara Burgos (CNEL)	2019-10-25 13:27:00 (GMT-5)	Envío Electrónico del Documento		0	
MLG - Asuntos Corporativos	Martha Tassiana Jara Burgos (CNEL)	2019-10-25 13:27:00 (GMT-5)	Informar	Jaime Rafael Hidalgo Aguilar (CNEL)	0	Documento externo dirigido a otro usuario.
MLG - Asuntos Corporativos	Martha Tassiana Jara Burgos (CNEL)	2019-10-25 13:27:00 (GMT-5)	Dirigir Documento		0	
MLG - Asuntos Corporativos	Martha Tassiana Jara Burgos (CNEL)	2019-10-25 13:27:00 (GMT-5)	Registro	Jaime Rafael Hidalgo Aguilar (CNEL)	0	OK

**Anexo 3.** Actualización de la solicitud de autorización para la elaboración del trabajo de investigación y la realización de la encuesta al personal de la Empresa Eléctrica Milagro.

UNIVERSIDAD  
ESTATAL DE MILAGRO  
**UNEMI**  
ADMINISTRACIÓN CNEL EP MILAGRO  
SECRETARÍA

Instituto de  
**Posgrado**  
y Educación Continua

Oficio Nro. MAP3C-2020-0001-JK  
Milagro, 06 de julio del 2020

POR:

**RECIBIDO**

*Rubén*  
Señor Magister  
Víctor Olegario Acosta Villacis  
Administrador de CNEL EP UN Milagro  
En su despacho

REGISTRO DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA  
CNEL-MLG-ASC-2020 - 0933 -E

De mi consideración:

Yo, Joselin Katherine Moreira Vera con C.I. 092960109-4, estudiante de la **Maestría en Administración Pública con mención en Desarrollo Institucional tercera cohorte de la Universidad Estatal de Milagro**, me dirijo a Ud. como máxima autoridad de la institución de la manera más respetuosa, con el fin de solicitar vuestra autorización, para la continuidad del trabajo de titulación que estoy desarrollando en CNEL EP Unidad de Negocio Milagro con el tema "*Análisis del clima laboral y cómo influye en la conformación de equipos de trabajo en la Empresa Eléctrica Unidad de Negocio Milagro*"

Cabe indicar que, en el año 2019, se ingresó el oficio Nro. MAP3C-2019-0001-JK el cuál fue registrado en documentación externa con el número de oficio CNEL-MLG-ASC-2019-2588-E, con fecha 24 de octubre del 2019, para ambos documentos, concediéndome la aprobación en la administración anterior a cargo del Ing. Rafael Hidalgo Aguilar para la realización de mi trabajo de titulación.

Sin embargo, al ser Ud. la autoridad actual, se solicita de vuestra autorización, para que se sigan brindando las facilidades para recopilar información necesaria en este trabajo, así también se conceda la autorización, para la aplicación de una encuesta al personal tanto administrativo y operativo de la Unidad de Negocio Milagro en la elaboración de este estudio.

Por lo antes expuesto, deseando que mi petición sea acogida favorablemente, quedo agradecido de antemano.

Atentamente,

  
Ing. Joselin Moreira Vera  
Maestrante MAP3C- UNEMI  
Celular: 0969322645  
Correo: jkmoreirazimbra@gmail.com

*AB. Mariona Suárez - TH*  
**AUTORIZADO**, proceder a brindar las facilidades para la ejecución del trabajo de titulación de la Ing. Katharin Moreira.  
*MS*  
06-JUL-2020

**Anexo 4.** Autorización vigente del nuevo Señor Administrador de la Empresa Eléctrica Milagro para realizar el trabajo de investigación y la aplicación de la encuesta.

Fecha y hora generación: 2020-07-08 13:41:42 (GMT-5)

Generado por: Joselin Katherine Moreira Vera

Información del Documento			
<b>No. Documento:</b>	CNEL-MLG-ASC-2020-0933-E	<b>Doc. Referencia:</b>	--
<b>De:</b>	Srta. Ing. Joselin Katherine Moreira Vera, Profesional de Servicio al Cliente - MLG, Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP	<b>Para:</b>	Sr. Mgs. Victor Olegario Acosta Villacis, Administrador UN CNEL EP, Encargado - MLG, Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP
<b>Asunto:</b>	ASC 0933 -E- Ing. Joselin Katherine Moreira Vera - Solicita su autorización para la continuidad del trabajo de titulación que se encuentra desarrollando en CNEL EP Unidad de Negocio Milagro con el tema "Análisis del clima laboral y cómo influye en la conformación de equipos de trabajo en la Empresa Eléctrica Unidad de Negocio Milagro "	<b>Descripción Anexos:</b>	--
<b>Fecha Documento:</b>	2020-07-06 (GMT-5)	<b>Fecha Registro:</b>	2020-07-06 (GMT-5)

Ruta del documento						
Área	De	Fecha/Hora	Acción	Para	No. Días	Comentario
MLG - Asuntos Corporativos	Martha Tassiana Jara Burgos (CNEL)	2020-07-08 13:37:24 (GMT-5)	Informar	Joselin Katherine Moreira Vera (CNEL)	2	Estimada Ing Moreira para su conocimiento: Estimada Abogada: De acuerdo a sumilla del señor Administrador: Autorizado, proceder a brindar las facilidades para la ejecución del trabajo de titulación de la Ing Katherine Moreira. Favor brindar las facilidades respectivas.
MLG - Asuntos Corporativos	Martha Tassiana Jara Burgos (CNEL)	2020-07-08 13:36:36 (GMT-5)	Reasignar	Mariana Elizabeth Suarez Bohorquez (CNEL)	2	Estimada Abogada: De acuerdo a sumilla del señor Administrador: Autorizado, proceder a brindar las facilidades para la ejecución del trabajo de titulación de la Ing Katherine Moreira. Favor brindar las facilidades respectivas.
MLG - Asuntos Corporativos	Karina Del Rocio Sevillano Perez (CNEL)	2020-07-06 12:27:42 (GMT-5)	Envío Electrónico del Documento	Martha Tassiana Jara Burgos (CNEL)	0	
MLG - Asuntos Corporativos	Karina Del Rocio Sevillano Perez (CNEL)	2020-07-06 12:27:42 (GMT-5)	Informar	Victor Olegario Acosta Villacis (CNEL)	0	Documento externo dirigido a otro usuario.
MLG - Asuntos Corporativos	Karina Del Rocio Sevillano Perez (CNEL)	2020-07-06 12:27:42 (GMT-5)	Dirigir Documento	Martha Tassiana Jara Burgos (CNEL)	0	
MLG - Asuntos Corporativos	Karina Del Rocio Sevillano Perez (CNEL)	2020-07-06 12:27:42 (GMT-5)	Registro	Victor Olegario Acosta Villacis (CNEL)	0	ok

## Anexo 5.- Formato de encuesta, instrumento utilizado a través del link de google drive.



### ENCUESTA DE CLIMA LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO

\*Obligatorio

1 ¿Considera usted que el ambiente de trabajo facilita la realización de sus actividades? \*

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- Algo de acuerdo
- Completamente de acuerdo

2 ¿En su trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión? \*

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- Algo en acuerdo
- Completamente de acuerdo

3 ¿Se le permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización de las funciones de su departamento? \*

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- Algo en acuerdo
- Completamente de acuerdo

4 ¿Considera que las formas de comunicación en su trabajo son adecuadas, accesibles y de fácil comprensión? \*

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- Algo en acuerdo
- Completamente de acuerdo

5 ¿Se le brinda suficientes lineamientos, retroalimentación, se le informa regularmente la gestión y logros de la Institución a todos los servidores para el desempeño de sus funciones? \*

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- Algo en acuerdo
- Completamente de acuerdo

6 ¿En su institución se realizan reuniones entre la máxima autoridad y los trabajadores, para el cumplimiento de los objetivos institucionales? \*

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- Algo en acuerdo
- Completamente de acuerdo

7 ¿Se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen desempeño logrando alcanzar los objetivos y metas institucionales? \*

- Totalmente en desacuerdo
- Algo en desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- Algo en acuerdo
- Completamente de acuerdo

## Anexo 6. Pregunta de investigación e Hipótesis.

¿El clima laboral influye en la conformación de equipos de trabajo en la Empresa Eléctrica Milagro?

### Hipótesis

Hipótesis investigativa (Hi): El clima laboral influye en la conformación de equipos de trabajo en la Empresa Eléctrica Milagro

Hipótesis nula: El clima laboral no influye en la conformación de equipos de trabajo en la Empresa Eléctrica Milagro

**Anexo 7.** Tablas de frecuencia de la encuesta realizada mediante análisis estadístico en el Sistema IBM SPSS 25, en el trabajo de investigación.

**Tabla 12**

*¿Considera usted que el ambiente de trabajo facilita la realización de sus actividades?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	9,8	9,8	9,8
	Algo en desacuerdo	4	3,6	3,6	13,4
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	1,8	1,8	15,2
	Algo en acuerdo	18	16,1	16,1	31,3
	Completamente de acuerdo	77	68,8	68,8	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25

**Tabla 13**

*¿En su trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	7,1	7,1	7,1
	Algo en desacuerdo	10	8,9	8,9	16,1
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	11	9,8	9,8	25,9
	Algo en acuerdo	58	51,8	51,8	77,7
	Completamente de acuerdo	25	22,3	22,3	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25

**Tabla 14**

*¿Se le permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización de las funciones de su departamento?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,5	4,5	4,5
	Algo en desacuerdo	5	4,5	4,5	8,9
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	3,6	3,6	12,5
	Algo en acuerdo	35	31,3	31,3	43,8
	Completamente de acuerdo	63	56,3	56,3	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25

**Tabla 15**

*¿Considera que las formas de comunicación en su trabajo son adecuadas, accesibles y de fácil comprensión?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	3,6	3,6	3,6
	Algo en desacuerdo	5	4,5	4,5	8,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	5	4,5	4,5	12,5
	Algo en acuerdo	50	44,6	44,6	57,1
	Completamente de acuerdo	48	42,9	42,9	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25

**Tabla 16**

*¿Se le brinda suficientes lineamientos, retroalimentación, se le informa regularmente la gestión y logros de la Institución a todos los servidores para el desempeño de sus funciones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	3,6	3,6	3,6
	Algo en desacuerdo	9	8,0	8,0	11,6
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	8,9	8,9	20,5
	Algo en acuerdo	52	46,4	46,4	67,0
	Completamente de acuerdo	37	33,0	33,0	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25

**Tabla 17**

*¿En su institución se realizan reuniones entre la máxima autoridad y los trabajadores, para el cumplimiento de los objetivos institucionales?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	9,8	9,8	9,8
	Algo en desacuerdo	13	11,6	11,6	21,4
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	18	16,1	16,1	37,5
	Algo en acuerdo	43	38,4	38,4	75,9
	Completamente de acuerdo	27	24,1	24,1	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

*Nota. Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25*

**Tabla 18**

*¿Se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen desempeño logrando alcanzar los objetivos y metas institucionales?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	11,6	11,6	11,6
	Algo en desacuerdo	16	14,3	14,3	25,9
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	19	17,0	17,0	42,9
	Algo en acuerdo	46	41,1	41,1	83,9
	Completamente de acuerdo	18	16,1	16,1	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

*Nota. Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25*

**Tabla 19**

*¿Se le permite dar propuestas de cambio e iniciativas para mejorar el desarrollo de sus actividades?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	3,6	3,6	3,6
	Algo en desacuerdo	9	8,0	8,0	11,6
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	9	8,0	8,0	19,6
	Algo en acuerdo	51	45,5	45,5	65,2
	Completamente de acuerdo	39	34,8	34,8	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

*Nota. Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25*

**Tabla 20**

*¿En su institución se propicia el trabajo en equipo, se le brinda apoyo, soporte y se preocupan cuando tiene demasiado trabajo que realizar?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	8,0	8,0	8,0
	Algo en desacuerdo	9	8,0	8,0	16,1
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	13	11,6	11,6	27,7
	Algo en acuerdo	59	52,7	52,7	80,4
	Completamente de acuerdo	22	19,6	19,6	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

*Nota. Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25*

**Tabla 21**

*¿Los cambios, decisiones y movimientos de personal que afectan el buen desempeño de sus funciones son dados a conocer a tiempo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,5	4,5	4,5
	Algo en desacuerdo	18	16,1	16,1	20,5
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	20	17,9	17,9	38,4
	Algo en acuerdo	48	42,9	42,9	81,3
	Completamente de acuerdo	21	18,8	18,8	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

*Nota. Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25*

**Tabla 22**

*¿En el departamento donde labora se realiza el trabajo de manera colectiva entre todos sus compañeros?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	3,6	3,6	3,6
	Algo en desacuerdo	3	2,7	2,7	6,3
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	14	12,5	12,5	18,8
	Algo en acuerdo	41	36,6	36,6	55,4
	Completamente de acuerdo	50	44,6	44,6	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

*Nota. Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25*

**Tabla 23**

*¿Su institución promueve capacitaciones que le permitan adquirir nuevos conocimientos, habilidades y destrezas para mejorar su desempeño laboral?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,5	4,5	4,5
	Algo en desacuerdo	9	8,0	8,0	12,5
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	19	17,0	17,0	29,5
	Algo en acuerdo	44	39,3	39,3	68,8
	Completamente de acuerdo	35	31,3	31,3	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25

**Tabla 24**

*¿Cree usted que el trabajo en equipo y la participación son elementos fuertes en su institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,5	4,5	4,5
	Algo en desacuerdo	5	4,5	4,5	8,9
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	9	8,0	8,0	17,0
	Algo en acuerdo	33	29,5	29,5	46,4
	Completamente de acuerdo	60	53,6	53,6	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25

**Tabla 25**

*¿En su institución su jefe inmediato le brinda retroalimentación como parte de mejora continua?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	8,0	8,0	8,0
	Algo en desacuerdo	7	6,3	6,3	14,3
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	15	13,4	13,4	27,7
	Algo en acuerdo	49	43,8	43,8	71,4
	Completamente de acuerdo	32	28,6	28,6	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

*Nota.* Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25

**Tabla 26**

*¿Considera usted que en su institución las áreas departamentales trabajan en equipo de manera coordinada?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	10	8,9	8,9	8,9
Algo en desacuerdo	6	5,4	5,4	14,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	18	16,1	16,1	30,4
Algo en acuerdo	59	52,7	52,7	83,0
Completamente de acuerdo	19	17,0	17,0	100,0
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota. Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25*

**Tabla 27**

*Datos obtenidos en la encuesta desagregados por Áreas y Departamentos.*

Área en la que labora	Recuento	% de N totales de tabla
Administración de la Unidad de Negocio	24	21,4%
Dirección de Distribución	32	28,6%
Dirección Comercial	35	31,3%
Dirección Administrativa	20	17,9%
Financiera		
Dirección Jurídica	1	0,9%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0%</b>
Departamento al que pertenece		
Administracion De Tics	5	4,5%
Asuntos Corporativos	3	2,7%
Planificación	4	3,6%
Responsabilidad Social Seguridad Industrial Y Salud Ocupacional	8	7,1%
Talento Humano	4	3,6%
Administrativo	9	8,0%
Adquisiciones	3	2,7%
Dirección Administrativa	8	7,1%
Financiera		
Agencias	3	2,7%
Catastro y Facturación	5	4,5%
Control de Energía	5	4,5%
Dirección Comercial	4	3,6%
Recaudación y Cartera	6	5,4%
Servicio al Cliente	12	10,7%
Dirección de Distribución	3	2,7%
Ingeniería y Construcciones	5	4,5%
Mantenimiento	16	14,3%
Operación	7	6,3%
Dirección Jurídica	2	1,8%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,0%</b>
Menor a 3 años	2	1,8%

Tiempo laborando en la institución	Entre 4 y 9 años	29	25,9%
	Entre 10 y 15 años	32	28,6%
	Entre 16 y 21 años	15	13,4%
	Entre 22 y 27 años	24	21,4%
	Entre 28 y 33 años	10	8,9%
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100,0%</b>
Sexo	Femenino	59	52,7%
	Masculino	53	47,3%
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100,0%</b>
Tipo de Empleado	Administrativo	91	81,3%
	Operativo	21	18,8%
Total		112	100,0%

*Nota.* Elaborado por la autora desde el Sistema IBM SPSS 25