Trabajos de Titulación Maestría en Administración Pública

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL DEL ÁREA DE TELECOMUNICACIONES DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA ETAPA EP

ANALYSIS OF THE WORK ENVIRONMENT OF THE TELECOMMUNICATIONS AREA OF THE MUNICIPAL PUBLIC COMPANY OF TELECOMMUNICATIONS, POTABLE WATER, SEWERAGE AND SANITATION OF CUENCA ETAPA EP

Pedro Alex PESÁNTEZ CORDERO

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo principal evaluar y analizar el clima laboral en el área de telecomunicaciones de la empresa pública municipal de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado y saneamiento de Cuenca ETAPA EP, con la finalidad de proporcionar recomendaciones para mejorar las condiciones de trabajo y la satisfacción de los empleados. Como metodología se aplicó un cuestionario tipo Likert de 21 preguntas que responden a 6 dimensiones del clima laboral (trabajo en equipo (4 preguntas), motivación (4 preguntas), comunicación (3 preguntas), igualdad (3 preguntas), condiciones físicas (2 preguntas) y liderazgo (5 preguntas)), con las que se logró medir si el clima es bueno, regular o malo. Se obtuvo como resultado principal que el área de telecomunicaciones tiene un clima regular, lo que implica que se promuevan modificaciones leves en la motivación, algunas modificaciones en las dimensiones de trabajo en equipo y liderazgo y urgen mejoras en el área de comunicación e igualdad.

Palabras claves:

Clima laboral, área de telecomunicaciones, liderazgo, motivación, comunicación, trabajo en equipo, condiciones físicas.

Abstract

The main objective of this research was to evaluate and analyze the work environment in the telecommunications department of the Municipal Public Company for Telecommunications, Drinking Water, Sewage, and Sanitation of Cuenca Etapa EP, with the aim of providing recommendations to improve working conditions and employee satisfaction. A Likert-type questionnaire with 21 questions was used as the methodology, addressing 6 dimensions of the work environment (teamwork (4 questions), motivation (4 questions), communication (3 questions), equality (3 questions), physical conditions (2 questions), and leadership (5 questions)), which allowed us to assess whether the climate is good, fair, or poor. The main result obtained was that the telecommunications department has a fair work environment,

indicating the need for slight modifications in motivation, some changes in the dimensions of teamwork and leadership, and an urgent need for improvement in communication and equality.

Keywords: Work environment, telecommunications department, leadership, motivation, communication, teamwork, physical conditions.

Introducción

En el marco de la evolución tecnológica y el impulso hacia la conectividad, la ciudad de Cuenca se alza como un oasis de confort para sus habitantes, marcando un ejemplo que trasciende las fronteras de Ecuador. Desde su fundación en 1968, la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento (ETAPA) ha desempeñado un papel fundamental en la construcción y mantenimiento de esta imagen de bienestar y calidad de vida. Si bien el suministro de servicios básicos como agua y alcantarillado constituye su columna vertebral, la visión de ETAPA ha sido alimentada por un enfoque social y administrativo, que ha permitido su adaptación y evolución a lo largo de los años (Maldonado-Zeas, 2020).

Esta sinergia entre el confort ciudadano y el crecimiento tecnológico se potenció aún más con el lanzamiento de un plan gubernamental en el año 2016, un plan diseñado para afrontar los desafíos que plantea la era digital hasta el año 2021, enfocado en cerrar la brecha digital y cultivar una sociedad empapada de información y conocimiento tecnológico, este plan fomentó el crecimiento del sector de las telecomunicaciones y su importancia en la configuración del futuro del país (CELEC EP, 2020).

El auge resultante en el campo de las telecomunicaciones se caracterizó por el enfoque en la infraestructura, el acceso a las tecnologías de la información y comunicación (TIC), y la adaptación constante a los cambios y desafíos en el sector (Quimis et al., 2020).

La migración constante hacia tecnologías más rápidas y eficientes ha sido un reflejo tangible de la demanda del público y de la determinación de la nación por avanzar. Un espectacular incremento en la penetración de tecnologías 3G y 4G, en comparación con tecnologías más

antiguas como 2G, ha dibujado un panorama de cambio, con un 46% de los abonados utilizando servicios de alta velocidad en redes móviles (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2023).

Estas cifras reflejan una sociedad hambrienta de innovación y conectividad, impulsando a la nación hacia el futuro con determinación, en donde un 100% de los usuarios ecuatorianos tienen telefonía celular y el 84% de ellos teléfonos inteligentes, un 11% y 6% poseen de gama media y gama baja, respectivamente. Esto es posible gracias a un buen ancho de banda que permite que un gran porcentaje de la población tenga acceso a Internet, especialmente desde teléfonos móviles (CELEC EP, 2020).

Anudado a lo anterior, se reconoce que Ecuador se encuentra entre los principales países de Latinoamérica con mayor velocidad a Internet, en donde en el año 2014 esta se fijó de 3,7 megabit por segundo, mientras que al año 2023 se fijó en 5,3 megabit por segundo, reflejando un aumento de hasta el 43% (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2023).

A pesar de estos éxitos, el camino hacia la transformación digital no ha estado exento de desafíos. Las inversiones en infraestructura y la competencia en el mercado siguen siendo cuestiones clave que deben abordarse para mantener el impulso (CELEC EP, 2020). La extensión de la fibra óptica a lo largo del país ha sido un logro destacado, junto con la mejora drástica en la velocidad de internet gracias a la conectividad submarina (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2023). Sin embargo, la constante búsqueda de oportunidades para mejorar y crecer persiste, especialmente en un mundo cada vez más interconectado.

En este panorama de vertiginoso progreso tecnológico y transformación digital, la dinámica del entorno laboral en el sector de Telecomunicaciones de ETAPA EP se eleva como una variable de inmensa importancia, merecedora de un examen profundo y minucioso.

A medida que la industria trasciende sus límites y se moldea ante las nuevas demandas, la calidad de las relaciones interpersonales entre los empleados, la nivelación de la satisfacción laboral y la solidez de la cultura organizativa se perfilan como elementos de cimiente para el éxito continuo de la empresa (Baltazar-Gómez et al.,2022).

Este artículo analiza los matices del clima laboral imperante en el ámbito de Telecomunicaciones de ETAPA EP, mediante un enfoque riguroso y exhaustivo, el presente análisis analiza las condiciones laborales, identificando las dinámicas interpersonales y revelando los elementos que configuran la satisfacción laboral inherente al entorno de los colaboradores en esta área particular.

El propósito fundamental de este esfuerzo investigativo radicó en arrojar luz sobre las posibles áreas de oportunidad y las problemáticas latentes en el clima laboral, con el fin de articular recomendaciones concretas y estrategias pragmáticas que colaboren en la edificación de un entorno de trabajo que inspire salud, motivación y productividad en el personal de Telecomunicaciones de ETAPA EP.

En última instancia, los objetivos trascendieron más allá de las fronteras de la empresa, pretendiendo no solo engrandecer la experiencia de los empleados, sino también aportar a la continuidad del compromiso social y tecnológico de ETAPA EP. La sinergia entre el avance tecnológico y el bienestar de los trabajadores es crucial para un futuro prometedor en la región. Este análisis no solo fortalecerá la empresa, sino que contribuirá al progreso tecnológico de Cuenca y Ecuador, donde la innovación y el bienestar coexisten.

Revisión de la literatura

Clima laboral

El clima laboral, en su esencia, denota el trasfondo psicológico y emocional que permea el ambiente de trabajo. Su manifestación es el fruto de las percepciones colectivas que los trabajadores mantienen en relación con una serie de variables que influyen en su cotidianidad laboral (Pilligua & Arteaga, 2019).

Entre tales factores destacan la calidad de las relaciones interpersonales, la comunicación establecida en la organización, la habilidad del liderazgo para guiar y empoderar a los empleados, la percepción de ser reconocido por sus esfuerzos y, finalmente, la medida de satisfacción que experimentan en su rol (Vera & Suárez, 2018).

En el espectro positivo, un clima laboral benéfico se caracteriza por la colaboración entre pares, la mutua asistencia, la confianza y la motivación que germina en un entorno donde el crecimiento personal y profesional es cultivado. Por otro lado, en la esfera negativa, un ambiente laboral permeado por un clima adverso se caracteriza por la escasa comunicación, la presencia de conflictos, la desconfianza y la aparición del estrés, factores que contribuyen a un ambiente menos productivo y al deterioro del bienestar de los trabajadores (Isern, 2021).

Según Pedraza (2018) el clima laboral opera como un pivote crucial en la trayectoria de éxito de una organización. No solo impacta la satisfacción y el nivel de compromiso de los empleados, sino también su desempeño en sus respectivos roles. Además, influye en la capacidad de la entidad para retener su talento y, no menos importante, en la calidad de los productos o servicios que ofrece. Un clima laboral optimizado propicia un escenario fértil para la creatividad, la innovación y la colaboración, aspectos que en última instancia robustecen la eficacia y contribuyen a la consecución de los objetivos institucionales.

En la medición del clima laboral, aspectos como el liderazgo ejercido, el nivel de compromiso de los empleados y el entorno de trabajo son evaluados a través de una encuesta electrónica anual administrada por la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional en el sector público (Ministerio de Trabajo, 2022). Se vuelve, entonces, un barómetro no solo de la percepción sino de la efectividad de las dinámicas laborales, donde la dirección, la cohesión y la atmósfera laboral se entrecruzan.

Por el contrario, un clima laboral que yace en el lado adverso del espectro puede generar un entorno tóxico, perjudicar la motivación y la satisfacción de los empleados, y dar lugar a un incremento en la tasa de ausentismo y la rotación del personal (Vanegas-Delgado et al., 2022).

En vista de ello, comprender y optimizar el clima laboral se torna imperativo para fomentar un contexto de trabajo que no solo sea saludable y productivo, sino también inspirador y enriquecedor. La búsqueda de un equilibrio donde los empleados se sientan valorados, comprometidos y dispuestos a contribuir al logro de los objetivos organizacionales, no solo enriquece la dinámica interna, sino que también se proyecta como una inversión en la construcción de un futuro más próspero y cohesionado (Sánchez-Vásquez & Sánchez-Ordoñez. 2019).

El proceso de medición del clima laboral, de acuerdo con el Ministerio de Trabajo (2022), se representa por medio de 5 pasos a saber: 1) recopilación de opiniones por encuesta, 2) procesamiento, análisis y elaboración de informes, 3) entrega de resultados a las autoridades de la empresa, 4) establecimiento de acciones y estrategias de mejora de clima laboral y, finalmente, 5) supervisión del MDT en el cumplimiento de las acciones y estrategias.

Servicios públicos domiciliarios

En congruencia con los lineamientos expuestos en la Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor (2001), se desglosa de manera inequívoca el concepto de servicios públicos domiciliarios que “son los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicios de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable, u otros similares” (Art., 2, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2011).

Ejemplos elocuentes de estos servicios incluyen la provisión de energía eléctrica, la prestación de servicios telefónicos convencionales, la distribución de agua potable y otros servicios similares en naturaleza y alcance (Congreso Nacional, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2011).

Este tejido de servicios públicos domiciliarios se desenvuelve como una red interconectada que abarca diversas facetas de la vida diaria de los consumidores, en donde según Cedeño & Jara (2019) están diseñados para integrarse de forma directa en el ámbito residencial del territorio

ecuatoriano, desempeñando un papel fundamental en la operatividad y el bienestar de todos sus habitantes. Asimismo, las prestaciones englobadas, tales como la energía eléctrica, la telefonía convencional, el acceso de agua potable y el servicio de saneamiento contribuyen de manera sustantiva a la calidad de la vida.

Este conjunto distintivo de servicios también encarna una manifestación concreta de la relación entre el ámbito público y privado. La administración de estos servicios es llevada a cabo tanto por entidades gubernamentales como por actores empresariales, subrayando su importancia estratégica en la sociedad y la economía contemporánea. A medida que estos servicios fluyen hacia los hogares, establecen un vínculo palpable entre las esferas gubernamentales y la esencia misma de la vida privada de los ciudadanos (Coello, 2020).

Según la Defensoría del pueblo (2016) la relevancia de los servicios públicos domiciliarios reside en el impacto profundo que ejercen en la cotidianidad de las personas. En donde la energía eléctrica permite el funcionamiento de electrodomésticos, la telefonía convencional facilita la comunicación y el contacto con el mundo exterior, y el suministro de agua potable desempeña un rol fundamental en las actividades diarias. Esta tríada de servicios conforma el pilar sobre el cual se construye la comodidad y la funcionalidad moderna, ejerciendo una influencia importante en la manera en que las personas experimentan y navegan en el entorno contemporáneo.

Por lo anterior, resulta innegable de acuerdo con la Constitución de la República de Ecuador (2008) que los servicios públicos domiciliarios no solo satisfacen una necesidad básica, sino que también conforman un elemento esencial de la vida moderna (Asamblea Nacional, 2008, art. 314). La confluencia entre los aspectos públicos y privados, así como la capacidad de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, concede a estos servicios una trascendencia ineludible en el panorama social y económico.

Proveedor

Siguiendo los lineamientos plasmados en la Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor, el término "proveedor" cobra una dimensión detallada y esclarecedora. De acuerdo con la legislación, el concepto de proveedor se extiende a cualquier entidad, ya sea una persona natural o jurídica y con independencia de su naturaleza pública o privada, que participe en una diversidad de actividades que van desde la fabricación, importación, distribución y arrendamiento de bienes hasta la prestación de servicios a los consumidores a cambio de un precio o tarifa. Esta definición también abarca a aquellos que adquieran bienes o servicios para su integración en procesos de producción o a quienes ofrezcan servicios públicos por delegación o concesión (Congreso Nacional, 2011, Art. 2).

Esta delimitación precisa y holística del término "proveedor" abarca una amplia gama de actores, desde personas individuales hasta entidades empresariales, que juegan un papel fundamental en la cadena de suministro de bienes y servicios dirigidos a los consumidores (Lorenzon, 2020, págs., 231-232). En este abanico se incluyen los fabricantes que dan forma a los productos, los distribuidores que los ponen a disposición del público y los prestadores de servicios que facilitan una amplia variedad de necesidades y comodidades.

Estos proveedores tienen en común la búsqueda de satisfacer las demandas y necesidades de los consumidores, estableciendo una relación comercial que implica el intercambio de bienes y servicios por una retribución financiera (Lascano & Aguaiza, 2021). Siendo así que engloba a todos los actores involucrados en la cadena de suministro de productos y a aquellos encargados de ofrecer servicios vitales a la comunidad.

En esta última categoría, se encuentran los proveedores que operan con la aprobación del gobierno para ofrecer servicios de utilidad pública. Esto puede incluir la administración de servicios como telecomunicaciones, electricidad, suministro de agua y otros servicios esenciales para el bienestar de la sociedad (Núñez, 2018).

En última instancia, esta definición robusta y precisa del término "proveedor" juega un papel central en la protección de los derechos de los consumidores y la promoción de transacciones comerciales justas y equitativas. Al clarificar quiénes son los actores involucrados en la provisión de bienes y servicios, así como sus responsabilidades, se establece un marco legal que garantiza que los consumidores puedan tomar decisiones informadas y confiar en la calidad y seguridad de los productos y servicios que adquieren (Cárdenas, 2021).

Siendo así, que sirve como base para la regulación de la relación entre proveedores y consumidores, contribuyendo a un entorno comercial en el cual se respetan los derechos y se fomenta la confianza en el mercado.

Marco legal

El marco normativo que regula las operaciones de ETAPA EP abarca una variedad de disposiciones esenciales. La Ley Especial de Telecomunicaciones, en su artículo 38, establece de manera firme que la Municipalidad del Cantón Cuenca ejerce el control absoluto sobre el servicio público de telecomunicaciones. Esta atribución le otorga la facultad de operar tanto directamente como a través de concesiones, en línea con los propósitos de fomentar la conectividad en el área (ETAPA EP, 2013).

De manera similar, la Constitución de la República del Ecuador, en los artículos 226 y 227, resalta la importancia de que las entidades y personas que ostentan el poder estatal se ciñan estrictamente a las competencias otorgadas por la Constitución y la ley. En este contexto, se hace hincapié en la necesidad de coordinar acciones para la realización de sus objetivos, alineados con los principios de eficacia, eficiencia y transparencia en la administración pública (Asamblea Nacional, 2018, arts. 226 y 227).

Sumado a ello, la Ley Orgánica del Servicio Público, en el artículo 326, prohíbe de manera categórica la interrupción de los servicios esenciales como salud, educación, energía eléctrica y telecomunicaciones. Este precepto legal hace hincapié en garantizar la continuidad de estos

servicios incluso durante los días de descanso obligatorio, reafirmando el compromiso de brindar atención y acceso constante a la población (LOSEP, 2022).

Finalmente, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en su artículo 37, confiere a la autoridad competente la facultad de intervenir en la supervisión de los dispositivos de medición utilizados por las empresas que proveen servicios esenciales como energía, comunicaciones y agua potable. Esta medida se establece en caso de que surjan dudas en relación con la exactitud de las mediciones, con el propósito de garantizar la confiabilidad de estos servicios para los consumidores (Congreso Nacional, 2011, Art., 37).

Metodología

La propuesta metodológica para este estudio se fundamentó en un enfoque cuantitativo, en donde se recurrió a un cuestionario tipo Likert específicamente diseñado para evaluar el clima laboral. El diseño del cuestionario estuvo inspirado en un estudio previo realizado por Cota en 2017 compuesto por 21 preguntas que permiten identificar las áreas de oportunidad en el personal de una empresa, lo que garantiza una base sólida para la indagación presente. Se realizó una adaptación lingüística en cuanto al objeto de estudio. La aplicación de este cuestionario se efectuó en una muestra representativa compuesta por 15 empleados del área de Telecomunicaciones de ETAPA EP.

El propósito central de estos análisis fue discernir patrones recurrentes, identificar tendencias discernibles y descubrir relaciones con significancia estadística en el contexto del clima laboral. Siendo así, que este enfoque cuantitativo robustamente estructurado proporcionó una plataforma metodológica que permitió la exploración sistemática y detallada del fenómeno del clima laboral en el área de Telecomunicaciones de ETAPA EP.

Resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos por el cuestionario se obtuvo que:

Tabla 1.

Resultados dimensiones del clima laboral

Dimensión	Resultado
Trabajo en equipo	0,85
Comunicación	0,73
Igualdad	0,78
Condiciones físicas	1
Liderazgo	0,89
Motivación	0,97

Nota. Elaboración propia en base a los resultados obtenidos

En base a lo anterior, se reconoce que, a pesar de la alta calificación de la dimensión de motivación, que alcanzó un 96,66%, es importante destacar que siempre hay espacio para la mejora. Las áreas identificadas para atención, como fomentar comentarios positivos entre compañeros y realizar un seguimiento más cercano a los objetivos del departamento, son oportunidades para fortalecer aún más la motivación y el compromiso de los empleados.

Por otro lado, el puntaje del 84,98% en la dimensión de trabajo en equipo indica que el departamento tiene una base sólida en cuanto a la colaboración entre sus miembros. Sin embargo, se señala la necesidad de enfocar el esfuerzo colectivo hacia la consecución de resultados y establecer el trabajo en equipo como un desafío diario, lo que contribuirá a mantener alta la motivación, la colaboración y a maximizar la eficiencia en el área de telecomunicaciones.

La calificación del liderazgo en el departamento, con un 88%, refleja una dirección efectiva en general. Sin embargo, se resalta la importancia de mejorar la comunicación entre el líder o coordinador y el equipo. Esto implica una orientación más clara hacia los resultados y una definición precisa de las expectativas y demandas, lo que ayudará a alinear a todo el equipo hacia un objetivo común.

Finalmente, en cuanto a las dimensiones con menores puntuaciones se tuvo el área de comunicación y el área de igualdad. La puntuación del 73,33% en comunicación indica que hay margen de mejora en este aspecto. Es fundamental trabajar en la difusión efectiva de la filosofía y los objetivos de la institución entre los empleados del departamento. Además, mantener a los empleados informados sobre el progreso de metas y logros es esencial para fomentar la transparencia y la alineación con los objetivos organizacionales.

La calificación del 77,78% en igualdad señala que existe una base sólida en cuanto al reconocimiento de la importancia de considerar las iniciativas, sugerencias y opiniones de los empleados en la toma de decisiones. Sin embargo, se destaca la necesidad de continuar promoviendo una cultura que valore la igualdad y la participación activa de todos los miembros del departamento en la toma de decisiones significativas.

Tabla 2.

Clasificación diagnóstica del clima laboral

Clasificación del clima	Valor en %	Recomendaciones
Clima bueno	90 – 100	Se requieren leves modificaciones
Clima regular	80 – 89	Se requieres algunas modificaciones
Clima malo	60 – 79	Urge mejora

Nota. Elaboración propia en base a los resultados obtenidos.

En base a los anteriores resultados y según las escalas establecidas previamente para el diagnóstico del clima de la empresa (ver tabla 2) el clima laboral del área de telecomunicaciones de la empresa pública municipal de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado y saneamiento de Cuenca ETAPA EP fue de: 86, 79%, este resultado le ubica que tiene un clima laboral regular el cual requiere una serie de modificaciones a realizar.

Leves modificaciones en la dimensión de motivación (96,66%) en especial en cuanto a que los compañeros hablen positivamente del departamento (93,33%) y dar seguimiento a los objetivos del departamento (93,33%). Algunas modificaciones en las dimensiones de trabajo en equipo (84,98%) en cuanto a que el trabajo sea un reto diario (86,66%) y que el departamento se encuentre orientado a los resultados obtenidos por el trabajo en equipo (66,67%) y, liderazgo (88%) en cuanto a la exigencia del coordinador (66,67%) y la orientación a los resultados (80%).

Urge mejoras en el área de comunicación (73,33%), específicamente en cuanto a que los empleados conozcan la filosofía y objetivos de la institución (53,33%), que los empleados conozcan bien cuales son las metas (80%) y que los coordinadores o encargados informen periódicamente a los empleados sobre el avance de metas y logros de objetivos (86,67%); al igual que en cuanto a la igualdad (77,78%), específicamente en tomar en cuenta las iniciativas, sugerencias y opiniones de los empleados en cuanto a las decisiones a tomar en el departamento (66,67%).

Entre estas modificaciones se podrían aplicar las siguientes: a) para la dimensión de la motivación generar un sistema de reconocimiento y recompensas que celebre los logros individuales y de equipo, establecer programas de desarrollo personal y profesional que ayuden a los empleados a mejorar sus habilidades y avanzar en sus carreras; b) para la dimensión del trabajo en equipo, establecer estrategias de entrenamiento en habilidades de trabajo en equipo, proyectos en conjuntos que requieran la contribución de múltiples miembros de los equipos y el reconocimiento del cumplimiento de objetivos.

Para potenciar la dimensión de la comunicación es importante mejorar los canales internos de comunicación (correo electrónico, reuniones, etc.), realizar sesiones periódicas de actualización y capacitación para mantener a los empleados informados sobre los avances en metas y logros y, promover la cultura de una comunicación abierta donde los empleados se sientan cómodos compartiendo sus inquietudes, sugerencias y opiniones.

Finalmente, para promover la igualdad dentro del área de la empresa es necesario emplear estrategias y actividades como los comités de participación en donde se incluyan representantes de los diferentes niveles y áreas del departamento. Asimismo, revisar si las políticas de diversidad e inclusión de la empresa promueven el escuchar todas las voces de las personas que trabajan dentro del departamento.

Discusión

Un clima laboral saludable es de vital importancia en cualquier organización o empresa, debido a que este tiene un impacto significativo en múltiples aspectos que afectan tanto a los empleados como a la empresa en conjunto, tales como: la comunicación, el trabajo en equipo, la igualdad, las condiciones físicas, el liderazgo y la motivación. En primer lugar, se tiene que la comunicación es la columna vertebral de cualquier empresa. Un buen clima laboral fomenta una comunicación abierta y transparente entre empleados y líderes, lo cual permite compartir información de manera efectiva, alinear objetivos, resolver problemas y garantizar que todos estén en la misma página (Ancín & Espinoza, 2017).

En este caso específico se tiene que dentro del departamento la comunicación es una de las dimensiones que requieren modificaciones, en donde se promueva que esta fluya libremente, minimizando los malentendidos y promoviendo un ambiente de confianza; lo cual concuerda con lo mencionado por Martínez (2021) en donde se enfatiza en la necesidad de mejorar los canales de comunicación que dejen claro los mensajes y se disminuyan las barreras que impiden su efectividad, haciendo que esta sea más asertiva y eficiente.

Ahora bien, un clima laboral positivo fomenta el trabajo en equipo y la colaboración, en donde los empleados se sienten más inclinados a colaborar y compartir conocimientos cuando están motivados y se sienten valorados (Quezada-Rodríguez et al., 2020). El trabajo en equipo efectivo es esencial para abordar proyectos complejos y alcanzar metas ambiciosas, siendo así, que en el caso del departamento del área de telecomunicaciones se hace importante realizar modificaciones que posibiliten la optimización y agilidad en los procesos de elaboración, permitiendo que los retos de la empresa se conviertan en retos compartidos incitando a trabajar en armonía. Esto según Ayoví-Caicedo (2019) trae consigo beneficios en cuanto a los trabajos colaborativos, a la creación de la confianza y al aumento de la felicidad y satisfacción de los empleados.

Por otro lado, promover la igualdad en el clima laboral significa tratar a todos los empleados de manera justa y equitativa, independientemente de su género, raza, orientación sexual o cualquier otra característica. En el caso de los resultados del departamento se obtuvo la necesidad de realizar modificaciones que Esto no solo es ético, sino que también contribuye a un ambiente donde todos se sienten respetados y valorados, lo que aumenta la moral y la cohesión del equipo.

El liderazgo efectivo es fundamental para guiar a los empleados hacia el logro de objetivos y metas, lo cual influye en que exista un buen clima laboral facilitando la relación entre líderes y sus equipos, promoviendo un liderazgo que inspire, motive y ofrezca dirección clara dependiendo de cuál sea el estilo que el líder tenga (Duran-Seguel et al., 2019). Esto implica que los líderes escuchen a sus empleados y responden a sus necesidades contribuyendo al compromiso y la satisfacción laboral.

En este caso en particular se obtuvo que este se encuentra con un porcentaje favorable pero que requiere un trabajo en cuanto a la exigencia de los coordinadores o jefes directos. Esto implica según Hernández (2019) que los líderes deban tener una empatía y reconocimiento de las capacidades de los empleados y así saber cómo establecer las exigencias a cada uno de ellos,

siendo equitativo e igualitario; asimismo, esto requiere una comunicación clara y abierta entre las partes.

La motivación de los empleados es esencial para mantener altos niveles de productividad y rendimiento (Casós & Rojas, 2018). Un clima laboral positivo refuerza la motivación al reconocer y recompensar el trabajo bien hecho, brindar oportunidades de desarrollo y proporcionar un sentido de propósito y pertenencia. En este caso específico se obtuvo que esta dimensión tuvo unos buenos resultados, lo que significa que los empleados saben cómo alcanzar los objetivos mediante el reconocimiento de los trabajos bien realizados y dando seguimiento a los objetivos del departamento.

Finalmente, y no menos importante, se tiene que las condiciones de trabajo, como el espacio físico, la ergonomía y la seguridad, también son aspectos clave del clima laboral. Un entorno de trabajo cómodo y seguro no solo mejora el bienestar de los empleados, sino que también reduce el estrés y los riesgos de accidentes, lo que contribuye a una fuerza laboral más saludable y productiva.

Conclusiones

En un clima laboral positivo, la comunicación fluye sin obstáculos entre todos los niveles jerárquicos, lo que permite que los empleados comprendan claramente los objetivos de la empresa y sus roles en la consecución de esos objetivos. Cuando la comunicación es abierta y transparente, se reducen los malentendidos y se fortalece la confianza, lo que fomenta un ambiente de trabajo en el que los empleados se sienten escuchados y valorados.

El trabajo en equipo es esencial en un mundo empresarial cada vez más colaborativo y complejo. Un clima laboral positivo facilita la colaboración al fomentar un sentido de unidad y propósito compartido entre los miembros del equipo, aumentando la eficiencia en la resolución de problemas y la toma de decisiones, al igual que mejora la satisfacción de los empleados al sentirse parte de un equipo cohesionado.

La promoción de la igualdad es esencial en la creación de un ambiente de trabajo inclusivo y diverso. Cuando todos los empleados son tratados con justicia y respeto, independientemente de sus características personales, se construye un clima laboral en el que todos se sienten valorados y empoderados para contribuir plenamente.

Un liderazgo sólido es un pilar fundamental para guiar a los empleados hacia el éxito. Un buen clima laboral facilita la relación entre líderes y equipos al promover un liderazgo que inspira y motiva. Esto, a su vez, fomenta el compromiso y la satisfacción laboral, ya que los empleados tienen un líder que los respalda en su desarrollo y crecimiento profesional.

La motivación es el combustible que impulsa la productividad y el rendimiento de los empleados. En un clima laboral positivo, los empleados encuentran motivación en el reconocimiento de su trabajo bien hecho y en la posibilidad de contribuir al logro de los objetivos del departamento y la empresa en su conjunto.

Recomendaciones

De acuerdo con lo anterior se recomienda que la empresa implemente un sistema de reconocimiento y recompensas para celebrar logros individuales y de equipo, estableciendo programas de desarrollo personal y profesional para mejorar habilidades y avanzar en las carreras de los empleados.

Establecer estrategias de entrenamiento en habilidades de trabajo en equipo que promuevan la colaboración para alcanzar resultados y objetivos comunes, mejorando la eficiencia y rentabilidad en el área de telecomunicaciones.

Fomentar dentro del área, en específico con los líderes, un liderazgo que inspire, motive y ofrezca una dirección clara por parte de los colaboradores y así, lograr una mejora en los canales de comunicación que sea más abierta y horizontal.

Se recomienda implementar estrategias y actividades, como la creación de comités de participación, con el objetivo de fomentar la igualdad en el departamento, además, es crucial revisar y ajustar las políticas de diversidad e inclusión para garantizar que todas las voces dentro del equipo sean escuchadas y valoradas.

Finalmente, se insta a tomar en cuenta activamente las iniciativas, sugerencias y opiniones de los empleados en la toma de decisiones significativas, promoviendo así un ambiente inclusivo y participativo que contribuya al fortalecimiento del clima laboral.

Referencias bibliográficas

Ancín, I., & Espinosa, J. E. (2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. PODIUM, 65–77. https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/79

Ayoví-Caicedo, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *FIPCAEC, 10*(4), 4, 58-76. https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/41

Baltazar-Gómez, D., Rosas-González, E., García-Rodríguez, I., Ibarra-Gutiérrez, J., Pirez-Lindoro, A. (2022). Relación entre cultural organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétano, México. *SANUS, 7*(0), 1-14. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8881662

Casós, E. & Quiroz, J. (2018). *El clima laboral y la motivación en empresas privadas: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años*. Universidad Privada del Norte.

Cedeño, J. & Jara, I. (2019). Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados. *SATHIRI Sembrador, 14*(1), 144-158. https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/724/2343

CELEC EP. (2020). *CELEC EP TRANSELECTRIC mejora su sistema de telecomunicaciones en línea de transmisión Cuenca – Molino.* https://www.celec.gob.ec/gensur/index.php/273-celec-ep-transelectric-mejora-su-sistema-de-telecomunicaciones-en-linea-de-transmision-cuenca-molino

Coello, L. (2020). *Efectividad de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en la legislación ecuatoriana.* Universidad Andina Simón Bolívar. https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7463

Congreso Nacional. (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.* https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/Documento_Ley-Org%C3%A1nica-Defensa-Consumidor.pdf

Cota, J. (2017). Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de CD. Obregón, Sonora. *Ciencias Administrativas, 1*(10), 39-45. https://www.redalyc.org/journal/5116/511653854004/html/

Defensoría del Pueblo del Ecuador. (2016). Ejercicio de los derechos sobre Servicios Pùblicos Domiciliarios en Ecuador. Quito: Defensorìa del Pueblo del Ecuador.

Duran-Seguel, I., Gallegos, M. & Cabezas, D.(2019). Estilos de liderazgo y su influencia en el clima laboral: caso de estudio de una empresa exportadora de alimentos. *Revista espacios, 40*(40), 3-14. https://www.revistaespacios.com/a19v40n40/19404003.html

ETAPA EP. (2013). *Oferta Baásica de Interconexión.* https://www.etapa.net.ec/Portals/0/Documentos/ProyectoComparticionInfraestructura/Oferta%20Basica%20de%20Interconexion%20de%20ETAPA%20EP%202017.pdf?ver=2020-10-27-094919-630

Hernández, N. (2019). *El liderazgo y su relación con el clima laboral en la organización.* Fundación Universidad de América.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6.a ed.). McGraw-Hill.

Isern, C. (2021). *Programa de habilidades blandas para fortalecer el clima organizacional en una empresa Retail de la ciudad de Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán. https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8639

Lascano, L., & Aguaiza, J. (2021). *Gestión integral y competitividad en las empresas proveedoras de servicios de ingeniería, para el sector de las telecomunicaciones del Ecuador*. Universidad Técnica de Ambato. .

LOSEP. (2022). *Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010.* https://www.scpm.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2022/04/LOSEP-05-abr-2022.pdf

Maldonado-Zeas, G. (2020). *Cuenca, agua potable y saneamiento.* https://elmercurio.com.ec/2020/04/12/cuenca-agua-potable-y-saneamiento/

Martínez, A., Cornelio, R., & Suárez, A. (2021). Comunicación asertiva para mejorar el clima laboral en las organizaciones públicas. *Hitos de ciencias económico administrativas, 27*(78), 276-293.

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2023). *Tecnología 4G fue presentada en Cuenca.* https://www.telecomunicaciones.gob.ec/tecnologia-4g-fue-presentada-en-cuenca/

Ministerio de Trabajo. (2022). *Clima Laboral*. https://www.trabajo.gob.ec/clima-laboral/

Núñez, W. (2018). *El derecho fundamental al agua dentro del marco del servicio público de agua potable en el Ecuador*. Universidad Andina Simón Bolívar.

Pilligua, C. & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio de Caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 15*(18). https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/

Quezada-Rodríguez, M., Torres-Palacios, M. & Quevedo, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 5*(3), 1-18. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887

Quimis, M., Soledispa, G., Maldonado, K., & Tóala, F. (2020). *Impacto de las TICs en la Educación Superior en el Ecuador.* https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/238

República del Ecuador. (2018). *Ministerio del Trabajo.* https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/07/MDT-2018-0138.pdf?x42051

Sánchez-Vásquez, J. & Sánchez-Ordóñez, R. (2019). Happiness Management»: Revisión de literatura científica en el marco de la felicidad en el trabajo. *Retos 9*(18), 1-23. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182019000200259

Vanegas-Delgado, D. V., Cárdenas-Serpa, K. A., & Serpa-Granda, A. E. (2022). *Manual de prevención y control de riesgos laborales en sistemas de alcantarillado.* http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/12248

Vera, N. & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad 10*(1), 1-18. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000100180&script=sci_arttext&tlng=en