



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:

Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020-CES

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del Artículo:

"Incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del CNE en el área de Secretaría General de la Matriz de Quito"

Línea de Investigación:

Talento Humano

Campo amplio de conocimiento:

Administración

Autor/a:

Hilda Cristina Flores Andy

Tutor/a:

PhD. Alejo Betty Pastora

Quito – Ecuador

2024

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, PhD. Alejo Betty Pastora con C.I: 1759364932 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: “Incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del CNE en el área de Secretaría General de la Matriz de Quito”.

Elaborado por: Flores Andy Hilda Cristina, de C.I: 1600467268, estudiante de la Maestría: Gestión del Talento Humano, de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 15 de marzo de 2024



Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE

Yo, Flores Andy Hilda Cristinas con C.I: 1600467268, autor/a del proyecto de titulación denominado: **“Incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del CNE en el área de Secretaría General de la Matriz de Quito”**. Previo a la obtención del título de Magister en Gestión del Talento Humano.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., 15 de marzo de 2024

Firma

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	iii
INFORMACIÓN GENERAL	1
Contextualización del tema	1
Problema de investigación.....	4
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos	8
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	9
1.1 Contextualización general del estado del arte	9
1.2 Proceso investigativo metodológico	14
1.3 Población y muestra	15
1.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
1.5 Validez y confiabilidad.....	16
1.6 Análisis de resultados.....	17
1.6.1 Buen clima laboral	17
1.6.2 Selección del personal	18
1.6.3 Calidad del trabajo.....	20
1.6.4 Trabajo en equipo.....	23
1.6.5 Capacitación del personal.....	25
1.6.6 Desempeño laboral.....	27
1.6.7 Correlación entre clima y desempeño laborales.....	30
CAPÍTULO II: PROPUESTA.....	32
2.1 Fundamentos teóricos aplicados.....	32
2.2 Descripción de la propuesta	34
2.2.1 Estructura general	36
2.2.2 Explicación del aporte.....	37

2.2.3	Estrategias y/o técnicas	66
2.3	Validación de la propuesta	68
2.4	Matriz de articulación de la propuesta	70
	CONCLUSIONES	75
	RECOMENDACIONES	76
	BIBLIOGRAFÍA	77
3	ANEXOS.....	81

Índice de tablas

Tabla 1. Validación de los instrumentos	16
Tabla 2. <i>Estadísticas de elementos</i>	16
Tabla 2 Buen clima laboral.....	17
Tabla 4 Selección del personal.....	19
Tabla 5 Calidad del trabajo	21
Tabla 6 Trabajo en equipo	24
Tabla 7 Capacitación del personal	25
Tabla 3 Desempeño laboral	28
Tabla 8 Correlación entre clima y desempeño laborales	30
Tabla 19. Descripción de perfil de validadores	69
Tabla 20. Validación de la propuesta	69
Tabla 1. Matriz de articulación	70

Índice de figuras

Figura 1. Buen clima laboral	17
Figura 2 Selección del personal	19
Figura 3. Calidad del trabajo.....	21
Figura 4 Trabajo en equipo.....	25
Figura 5 Capacitación del personal.....	26
Figura 6. Desempeño laboral	28
Figura 7 Estructura general	36

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

El clima laboral se define como el ambiente psicológico que se percibe y experimenta en un entorno de trabajo. En este contexto, la comunicación juega un papel fundamental, ya que es el medio a través del cual se transmiten las ideas, las expectativas y las emociones entre los miembros de una organización. En un clima laboral saludable, la comunicación es abierta, transparente y efectiva, fomentando la colaboración, la confianza y el entendimiento mutuo entre los empleados y sus superiores. Por otro lado, en un entorno con deficiencias en la comunicación, pueden surgir conflictos, mal entendidos y una falta de alineación entre los objetivos individuales y los organizacionales (Reinoso, 2017).

Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral son fundamentales para el desarrollo de un clima laboral positivo. Estas relaciones se refieren a las interacciones, vínculos y conexiones que se establecen entre los empleados dentro de una organización. En un clima laboral favorable, las relaciones interpersonales son cordiales, respetuosas y colaborativas, lo que promueve un sentido de pertenencia, motivación y bienestar entre los miembros del equipo (Rafael et al., 2018). Por el contrario, en un ambiente donde las relaciones interpersonales son conflictivas o tensas, se pueden generar problemas de comunicación, falta de confianza y un ambiente laboral poco saludable.

El clima laboral también tiene un impacto significativo en la salud mental de los trabajadores. Un entorno laboral positivo y favorable puede contribuir al bienestar psicológico de los empleados, proporcionando apoyo emocional, reconocimiento y un sentido de propósito en el trabajo. En contraste, un clima laboral negativo puede generar estrés, ansiedad, agotamiento y otros problemas de salud mental. Factores como el exceso de trabajo, la falta de reconocimiento, el acoso laboral y la falta de apoyo social pueden afectar adversamente la salud mental de los empleados, lo que a su vez puede tener consecuencias negativas en su desempeño laboral y en la productividad organizacional (Vásquez et al., 2021).

La investigación sobre el clima laboral se remonta a mediados del siglo XX, cuando los psicólogos organizacionales comenzaron a estudiar cómo el ambiente de trabajo afecta el comportamiento y la satisfacción de los empleados (Freire, 2018). A lo largo de las décadas, numerosos estudios han demostrado la importancia del clima laboral en el rendimiento organizacional, la retención de empleados y el bienestar psicológico de los trabajadores. Estos estudios han identificado diversos factores que influyen en el clima laboral, como el liderazgo,

la cultura organizacional, las políticas de recursos humanos y las relaciones interpersonales. Además, se ha encontrado que un clima laboral positivo está asociado con una mayor satisfacción laboral, un menor ausentismo, una mayor motivación y un mejor desempeño individual y organizacional.

La relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores ha sido objeto de numerosos estudios en el ámbito académico y empresarial. Investigaciones previas han demostrado consistentemente que el clima laboral juega un papel crucial en la productividad y satisfacción de los empleados. Por ejemplo, Quiñones (2022) encontró que un clima laboral positivo, caracterizado por relaciones interpersonales saludables, apoyo organizacional y claridad en las expectativas laborales, se correlacionaba significativamente con un mayor compromiso y rendimiento de los trabajadores. Este hallazgo se alinea con la teoría de la congruencia del clima, que sostiene que cuando existe una armonía entre las percepciones individuales del entorno laboral y los objetivos organizacionales, los empleados tienden a estar más motivados y comprometidos con su trabajo (Torres & Aguas, 2020).

Además, investigaciones como la de Olaz (2019) han señalado que el clima laboral también influye en aspectos como la rotación de personal y el absentismo, lo cual puede tener implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos y el rendimiento general de la organización, los estudios previos han establecido una sólida base de evidencia que respalda la importancia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores, destacando su papel como factor determinante en la eficacia y eficiencia organizacional.

El análisis de la incidencia del clima laboral en el rendimiento de los colaboradores del Consejo Nacional Electoral (CNE) en el área de Secretaría General de la Matriz de Quito revela la importancia de un entorno de trabajo propicio para el desarrollo efectivo de las labores. Alvarado *et al.* (2020), destacan el clima laboral, como el conjunto de percepciones, relaciones interpersonales y ambiente psicosocial en una organización, que juega un papel determinante en la productividad y la satisfacción de los empleados.

El análisis de cómo la dinámica del clima laboral afecta el desempeño de los colaboradores dentro del Consejo Nacional Electoral (CNE), específicamente en el ámbito de la Secretaría General en la Matriz de Quito, subraya la vital importancia de cultivar un entorno de trabajo que sea altamente propicio para el logro efectivo de las tareas encomendadas. El clima laboral, un término que engloba las percepciones compartidas, las relaciones interpersonales y la atmósfera psicosocial que imperan en una organización, ejerce una influencia de gran alcance en la capacidad productiva y la satisfacción personal de los empleados.

En este contexto, la Secretaría General desempeña un rol esencial en la orquestación de las funciones internas del CNE. El modo en que los colaboradores interactúan y comunican con respecto al tejido laboral circundante tiene el poder de moldear profundamente su nivel de compromiso y ejecución. Por ello, Naranjo (2021), señala que un clima laboral favorable, se caracteriza por una comunicación fluida y abierta, relaciones mutuamente respetuosas y un liderazgo sólido y empático, que nutre un terreno fértil para la motivación intrínseca y la colaboración sinérgica.

Por otro lado, la peculiaridad emocional y psicológico en el espacio laboral repercute directamente en la calidad de las labores desempeñadas. Un entorno laboral cargado de tensiones, en el cual las contribuciones individuales pasan desapercibidas, los canales de comunicación carecen de efectividad o los desacuerdos interpersonales campean, puede generar una espiral de desmotivación, estrés y un menguado compromiso con las tareas encomendadas.

En contraste, un ambiente laboral donde la comunicación es fluida y efectiva, las contribuciones personales son valoradas y se inculca un sentimiento de pertenencia, puede fortalecer tanto el sentido de responsabilidad individual como la capacidad para afrontar creativamente los desafíos laborales. En este sentido, un liderazgo que inspire confianza, brinde apoyo y establezca un modelo a seguir puede contribuir significativamente a la formación de equipos cohesionados y al fomento del desarrollo de habilidades entre los colaboradores.

En este contexto, la Secretaría General desempeña un rol clave en el funcionamiento interno del CNE. La manera en que los colaboradores interactúan y comunican con respecto a su entorno laboral puede influir de manera significativa en su compromiso y desempeño, de ahí que el clima laboral favorable, caracterizado por una comunicación abierta, relaciones respetuosas y un liderazgo efectivo, crea un espacio propicio para la motivación y la colaboración.

La coyuntura emocional y psicológica en el lugar de trabajo pueden impactar en la calidad de las tareas realizadas, por lo que el clima laboral negativo, marcado por la falta de reconocimiento, la ausencia de canales de comunicación eficientes o la presencia de conflictos interpersonales, genera desmotivación, estrés y disminución del desempeño laboral (Chávez, 2021). Por el contrario, un entorno laboral donde se fomenta el diálogo, se valoran las contribuciones individuales y se establece un sentido de pertenencia, puede potenciar el sentido de responsabilidad y la creatividad en la resolución de problemas. Además, un liderazgo que inspire confianza y brinde apoyo puede contribuir a la formación de equipos sólidos y al desarrollo de habilidades.

En última instancia, la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores en el área de Secretaría General del CNE en la Matriz de Quito es innegable. Olaz (2019), afirma que la creación de un ambiente de trabajo favorable no solo impacta en la eficiencia y la calidad de las tareas realizadas, sino también en la retención del talento y en la percepción positiva que la organización proyecta tanto interna como externamente; de esta forma reconocer la influencia del clima laboral es fundamental para construir una cultura organizacional sólida y orientada al logro de los objetivos institucionales.

Problema de investigación

La presencia de un clima laboral desfavorable puede acarrear una serie de problemas en el rendimiento de los colaboradores del Consejo Nacional Electoral (CNE) que trabajan en el área de Secretaría General de la Matriz de Quito. Cuando el ambiente de trabajo se ve afectado por tensiones, falta de comunicación efectiva y relaciones interpersonales deterioradas, se desencadenan consecuencias negativas que repercuten en diversos aspectos.

Uno de los problemas más notables y preocupantes es la marcada disminución del compromiso y la motivación entre los empleados. Cuando prevalece un clima laboral negativo en el entorno de la Secretaría General del CNE en la Matriz de Quito, es común observar cómo los colaboradores se ven afectados por un desinterés creciente en sus tareas diarias, el fenómeno acarrea una consecuencia directa: una disminución evidente en su nivel de productividad y en la profundidad de su dedicación hacia las responsabilidades que les son encomendadas.

Particularmente preocupante el efecto que la falta de reconocimiento y apoyo por parte de los superiores tiene en la moral y el entusiasmo de los empleados, evidenciándose de esta forma que la ausencia de un feedback positivo y la carencia de estímulos que validen su labor pueden debilitar la autoestima laboral de los colaboradores, generando una sensación de desvalorización y desmotivación; tal sensación, a su vez, puede afectar significativamente su disposición para enfrentar las tareas con un espíritu proactivo y creativo (Rojas, 2018).

La falta de reconocimiento y apoyo no solo consumen la autoestima individual, sino que también debilita el sentido de pertenencia a la organización. Cuando los esfuerzos no son reconocidos y los logros pasan inadvertidos, los empleados pueden comenzar a cuestionar la relevancia de su trabajo dentro del equipo y la organización en su conjunto, lo cual puede tener un impacto negativo en su identificación con los valores y objetivos del CNE, lo que a su vez influirá en su nivel de involucramiento y sentido de compromiso.

La interacción entre la disminución del compromiso, la falta de motivación y la carencia de reconocimiento y apoyo crea un ciclo negativo que afecta directamente el desempeño de los colaboradores, de esta manera la calidad del trabajo y capacidad para innovar y aportar nuevas ideas pueden verse limitadas debido a la ausencia de un estímulo positivo (Lema *et al.*, 2022). Dicha situación no solo afecta a nivel individual, sino que también tiene un impacto acumulativo en el equipo y en el funcionamiento general de la Secretaría General.

Otro factor que surge en un entorno laboral tenso es la comunicación ineficiente. La carencia de canales de comunicación claros y abiertos puede dar paso a una serie de problemas, como malentendidos, la propagación de rumores y la circulación de información errónea, los desafíos no solo repercuten en la calidad de las tareas realizadas, sino que también pueden ser el caldo de cultivo para la generación de conflictos entre los colaboradores y obstaculizar seriamente la colaboración en equipo.

La comunicación es el pilar fundamental que sostiene la operación fluida de cualquier organización. En el contexto de la Secretaría General del CNE en la Matriz de Quito, la falta de canales de comunicación claros y abiertos genera malentendidos que afectan la ejecución de tareas críticas. La información que no fluye adecuadamente puede llevar a interpretaciones equivocadas y decisiones basadas en suposiciones incorrectas, lo que compromete la precisión y la eficacia de las labores.

Gutiérrez (2019), considera que la ausencia de comunicación transparente puede alimentar la propagación de rumores y la circulación de información inexacta, situación que no solo genera un ambiente de incertidumbre entre los colaboradores, sino que también daña la confianza mutua y crear divisiones dentro del equipo. La desinformación siembra la desconfianza y el escepticismo, lo que en última instancia afecta la cohesión del grupo y limita la capacidad de trabajar de manera armoniosa hacia objetivos comunes.

La colaboración en equipo es un componente esencial en la operación de cualquier área dentro de una organización. Sin embargo, una comunicación ineficiente actúa como una barrera significativa para esta colaboración. Cuando los canales de comunicación no son claros y abiertos, los miembros del equipo se encuentran en un constante estado de desconexión, lo que dificulta la compartición de ideas, la toma de decisiones conjuntas y la resolución de problemas de manera efectiva.

Las relaciones interpersonales deterioradas emergen como una preocupación de gran envergadura en un entorno laboral caracterizado por la tensión, de tal forma que cuando la falta de respeto, la competencia desmedida y los conflictos sostenidos se convierten en la norma, se

establece un ambiente que dista mucho de ser saludable (Freire, 2018). Tal dinámica deriva en que los colaboradores experimenten incomodidad y estrés de forma constante, lo cual tiene un impacto devastador en diversos aspectos, desde el aumento del ausentismo laboral y la rotación de personal, hasta la instauración de una sensación generalizada de malestar en el lugar de trabajo.

Los colaboradores pueden verse atrapados en una dinámica de rivalidad que no solo afecta su propia tranquilidad, sino que limita su capacidad para trabajar juntos hacia metas compartidas. Los conflictos constantes también generan un clima laboral hostil y tenso. La constante confrontación puede llevar a una sensación de inseguridad y desconfianza, lo que afecta la confianza mutua entre los colaboradores. El miedo a los desacuerdos y la incertidumbre sobre cómo se resolverán generan una atmósfera de ansiedad, donde los empleados se sienten atrapados en un ciclo de estrés crónico.

La consecuencia más inmediata de estas relaciones interpersonales deterioradas es el aumento del ausentismo laboral. Los colaboradores que se sienten incómodos o estresados en su lugar de trabajo son más propensos a faltar, ya sea por razones de salud o simplemente para evitar enfrentar situaciones incómodas, la falta de presencia regular impacta negativamente en la productividad y en la capacidad de cumplir con las tareas asignadas.

Alvarado *et al.* (2020), destacan que los empleados que enfrentan conflictos constantes y un ambiente poco saludable son más propensos a buscar oportunidades laborales en otros lugares donde se sientan valorados y respetados, lo cual lleva a una pérdida de talento valioso y a la necesidad constante de capacitar a nuevos empleados, lo que impacta la continuidad y la eficiencia de las operaciones.

Otro aspecto crucial que se ve seriamente afectado por un clima laboral adverso es la salud mental de los colaboradores. El estrés crónico que se origina en un entorno tenso y negativo puede convertirse en un catalizador para problemas de ansiedad, agotamiento, y otros trastornos vinculados al ámbito laboral. Las consecuencias de esta realidad son profundas que abarcan desde la pérdida del bienestar individual hasta el impacto directo en el desempeño cotidiano, y la atmósfera general que permea en la Secretaría General.

El estrés crónico es un resultado directo de la tensión sostenida en el entorno laboral, situación derivada de la presión constante de enfrentar relaciones tensas, una comunicación deficiente y la sensación de que no se está siendo valorado pueden ejercer una carga psicológica significativa (Torres & Aguas, 2020). Dicha carga se manifiesta en forma de ansiedad, que puede

variar desde episodios leves de preocupación hasta estados más graves que afectan la capacidad de los colaboradores para funcionar de manera óptima.

El agotamiento es otro desafío que surge en un ambiente laboral negativo, la combinación de estrés crónico, altas demandas laborales y una falta de apoyo puede llevar a un agotamiento emocional y físico. Los colaboradores sienten que están constantemente lidiando con la presión, lo que agota sus recursos mentales y emocionales, lo que no solo impacta en su salud individual, sino que también disminuye su capacidad para concentrarse, tomar decisiones informadas y realizar sus tareas con precisión.

La influencia de la salud mental en el rendimiento laboral es innegable. Los empleados que enfrentan problemas de ansiedad y agotamiento tienen dificultades para cumplir con sus tareas de manera eficiente y efectiva. De esta forma la falta de claridad mental y el agotamiento pueden disminuir la creatividad, la concentración y la resiliencia ante los desafíos laborales, lo que afecta directamente la calidad del trabajo realizado (Naranjo, 2021).

Además de los efectos en el desempeño individual, la salud mental de los colaboradores también influye en la atmósfera general en la Secretaría General. Un ambiente donde predominan el estrés y el agotamiento puede generar un aura de tensión que afecta la interacción entre los colegas y la percepción colectiva de la organización. Los empleados se sienten desmotivados y desilusionados, lo que puede crear una espiral descendente en la dinámica laboral.

Objetivo general

Analizar la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del Consejo Nacional Electoral (CNE) en el área de Secretaría General de la Matriz de Quito, en la identificación de los factores que influyen en la productividad y el bienestar de los empleados.

Objetivos específicos

- Contextualizar los fundamentos teóricos de los principales factores que influyen en el clima laboral de los colaboradores del CNE en el área de Secretaría General de la Matriz de Quito.
- Diagnosticar la percepción del clima laboral de los colaboradores del CNE en el área de Secretaría General de la Matriz de Quito, a través de encuestas y entrevistas.
- Desarrollar estrategias para el mejoramiento del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del CNE en el área de Secretaría General de la Matriz de Quito.
- Valorar los criterios de especialistas las estrategias propuestas sobre el clima laboral.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

El proyecto de titulación denominado "Incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del CNE en el área de Secretaría General de la Matriz de Quito" no solo se concibe como una iniciativa académica, sino también como un esfuerzo profundo por establecer conexiones significativas con la sociedad en general, la aspiración se cimienta en la firme convicción de que los descubrimientos y las lecciones extraídas de esta investigación tienen el potencial de ejercer un impacto positivo en la comunidad. Con este propósito en mente, se ha desarrollado un enfoque estratégico meticuloso, diseñado con el objetivo de maximizar la difusión y el alcance de los resultados del proyecto.

El enfoque estratégico abarca el compromiso de compartir abiertamente los conocimientos obtenidos, no solo con profesionales y académicos, sino también con un amplio espectro de la sociedad, el espectro incluye organizaciones sin fines de lucro, entidades gubernamentales y el público en general. Al llevar a cabo este proceso de difusión, se aspira a promover una comprensión más amplia sobre cómo el ambiente laboral puede incidir en el rendimiento de los empleados. Además, se busca destacar cómo la mejora de estos aspectos puede contribuir de manera significativa a la creación de entornos laborales más saludables y productivos para todos los involucrados.

En última instancia, el objetivo es impulsar un cambio positivo y tangible en la forma en que se concibe y se gestiona el clima laboral, tanto dentro de la organización específica estudiada como en otras instituciones similares. Se espera que este proyecto no solo genere nuevos conocimientos y perspectivas, sino que también inspire acciones concretas destinadas a mejorar la calidad de vida laboral y, por ende, la productividad y el bienestar de los trabajadores en el entorno laboral del CNE y más allá.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1 Contextualización general del estado del arte

El entorno laboral en el que los individuos desarrollan sus actividades profesionales es un elemento de crucial importancia que puede influir de manera determinante en su desempeño y bienestar. En este contexto, la incidencia del clima laboral en el ámbito de los colaboradores del Consejo Nacional Electoral (CNE) en el área de Secretaría General de la Matriz de Quito se erige como un aspecto esencial que merece un análisis detenido.

El concepto de "clima laboral" hace referencia a las percepciones y experiencias compartidas por los colaboradores en su entorno de trabajo abordándose, así como la amalgama compleja de elementos que incluye desde la calidad de las relaciones interpersonales hasta la eficacia de la comunicación interna, y desde la percepción del liderazgo hasta la sensación de pertenencia y reconocimiento (Rodríguez & Santofimio, 2019). En este sentido, se ha identificado que el clima laboral tiene una influencia directa en el desempeño de los empleados.

Un clima laboral negativo, caracterizado por la falta de reconocimiento, la comunicación deficiente y las relaciones interpersonales deterioradas, puede tener un impacto significativo en la motivación de los colaboradores. Cuando los empleados no se sienten valorados ni escuchados, su compromiso con las tareas y objetivos de la organización se ve disminuido. La falta de motivación puede conducir a una menor productividad y a un desinterés en la búsqueda de la excelencia en el trabajo.

La comunicación juega un papel trascendental en la relación que se establece entre el clima y el desempeño laboral, por lo que la comunicación ineficiente o falta de canales claros puede dar lugar a malentendidos y a la propagación de rumores negativos. Los cuales afectan la calidad de las tareas realizadas, y materializan un ambiente de incertidumbre que puede generar estrés y desmotivación (Chávez, 2021). Por otra parte, la falta de comunicación abierta puede obstaculizar la colaboración en equipo y afectar la eficiencia en la resolución de problemas.

La relevancia de la comunicación en la interacción entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores no puede ser subestimada. Una comunicación ineficiente o la carencia de canales claros de intercambio de información pueden tener un impacto profundamente negativo en la dinámica organizacional, los problemas de comunicación no solo repercuten en la calidad de las tareas llevadas a cabo, sino que también generan un ambiente cargado de incertidumbre que tiende a generar estrés y desmotivación entre los empleados.

La comunicación deficiente puede dar lugar a malentendidos, ya que las instrucciones ambiguas o la información incompleta pueden llevar a interpretaciones erróneas por parte de los colaboradores, los errores originados por estos malentendidos afectan la calidad de los resultados, y también pueden tener consecuencias más amplias, como el incumplimiento de plazos o la asignación errónea de recursos (Yasinski *et al.*, 2021). La falta de claridad en las comunicaciones también puede alimentar la propagación de rumores y la difusión de información incorrecta, lo que agrega una capa adicional de confusión al ambiente laboral.

Olaz (2019), considera que la carencia de comunicación abierta resultar en un ambiente tenso en el que los colaboradores no se sienten debidamente informados ni involucrados en los asuntos que afectan su trabajo, de ahí que la incertidumbre sobre los cambios organizacionales, los objetivos o las expectativas genere ansiedad y desconfianza entre los empleados, esta sensación de desconexión puede minar su motivación y sentido de pertenencia, no ven una línea clara entre su trabajo individual y los objetivos generales de la organización.

La colaboración en equipo también puede ser seriamente afectada por una comunicación deficiente, cuando la información no fluye de manera efectiva, los equipos pueden tener dificultades para trabajar en conjunto y para tomar decisiones informadas. Los empleados pueden encontrarse aislados en sus tareas individuales debido a la falta de comunicación fluida. Además, la resolución de problemas puede ser más complicada en ausencia de información y perspectivas completas.

Las relaciones interpersonales, por su parte, pueden tener un impacto directo en la atmósfera general del lugar de trabajo y en el desempeño individual. Un entorno laboral marcado por relaciones tensas, falta de respeto y competencia desmedida crea un ambiente poco saludable. Los colaboradores pueden sentirse incómodos y estresados, lo que, a su vez, puede resultar en un aumento del ausentismo laboral, la rotación de personal y una sensación general de malestar en el lugar de trabajo. Las relaciones interpersonales deterioradas también pueden socavar la colaboración en equipo, limitando la capacidad de los empleados para trabajar juntos de manera eficaz.

Campos *et al.* (2020), consideran necesario no pasar por alto el impacto de un mal clima laboral en la salud mental de los colaboradores, dado que el estrés crónico causado por un ambiente tenso puede dar lugar a problemas de ansiedad, agotamiento y otros trastornos relacionados con el trabajo. La salud mental de los empleados no solo es esencial para su bienestar individual, sino que también afecta directamente su desempeño. El estrés y la ansiedad pueden dificultar la concentración, la toma de decisiones y la capacidad para manejar situaciones desafiantes.

Para comprender mejor la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del CNE en el área de Secretaría General de la Matriz de Quito, es esencial considerar el impacto de factores como la motivación, la comunicación, las relaciones interpersonales y la salud mental. La creación de un clima laboral positivo, caracterizado por el reconocimiento, la comunicación efectiva, relaciones saludables y un enfoque en el bienestar mental de los empleados, puede mejorar significativamente el rendimiento y la satisfacción laboral. Reconocer la importancia de este aspecto es fundamental para el desarrollo de una cultura organizacional saludable y productiva.

La relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores en diversas organizaciones ha sido objeto de estudio en la literatura académica. En el contexto específico del Consejo Nacional Electoral (CNE) y su área de Secretaría General en la Matriz de Quito, también se han realizado investigaciones previas para comprender la incidencia de este factor en la productividad y el bienestar de los empleados.

Diversos estudios han abordado cómo el clima laboral influye en la motivación y el rendimiento de los colaboradores. De esta forma, Rafael *et al.*, (2018), llevó a cabo una investigación sobre el impacto del clima laboral en el rendimiento de empleados en empresas del sector tecnológico. En este estudio, se destacó la importancia de factores como la comunicación interna y la percepción del liderazgo en la formación de un clima laboral positivo que impulsa la productividad.

La interacción entre el entorno laboral y el desempeño de los colaboradores ha sido objeto de escrutinio en una serie de estudios. Uno de estos análisis, llevado a cabo por Rafael *et al.*, (2018), se centró en examinar cómo el clima laboral influye en el rendimiento de los empleados en empresas del sector tecnológico. En esta investigación, se destacó con especial énfasis la importancia de ciertos factores clave, como la comunicación interna y la percepción del liderazgo, en la configuración de un clima laboral positivo capaz de propiciar la productividad.

Los resultados obtenidos señalan que la calidad de la comunicación y la percepción de un liderazgo efectivo son fundamentales para cultivar un entorno laboral que motive a los empleados y los inspire a alcanzar niveles óptimos de rendimiento, los hallazgos resaltan cómo la creación de un clima laboral propicio no solo afecta la moral y la satisfacción de los trabajadores, sino que también ejerce una influencia directa en su capacidad para desempeñarse de manera efectiva.

Otra investigación relevante es la realizada por Vásquez *et al.* (2021), sobre el clima laboral y el desempeño de empleados en el sector público, el estudio resaltó cómo el ambiente laboral influye en la satisfacción y el compromiso de los empleados, con un enfoque particular en la comunicación y las relaciones interpersonales. Se encontró que un clima laboral positivo se asocia con un mayor nivel de satisfacción y un desempeño más efectivo.

En línea con la investigación previamente mencionada, el estudio de Vásquez *et al.* (2021), proporciona una visión adicional sobre la interdependencia entre el clima laboral y el desempeño de los empleados. En este caso, se enfocó en el sector público y analizó cómo el ambiente laboral afecta la satisfacción y el compromiso de los colaboradores. Particularmente, este análisis puso de relieve la trascendencia de la comunicación y las relaciones interpersonales en la configuración del clima laboral.

Los resultados arrojaron una relación directa entre la existencia de un clima laboral positivo y niveles más elevados de satisfacción entre los empleados, junto con un desempeño más eficiente y efectivo. La investigación resalta que la calidad de las relaciones y la comunicación fluida dentro del equipo tienen un impacto significativo en el bienestar de los empleados y su habilidad para contribuir con éxito a los objetivos organizacionales, dichos descubrimientos respaldan la noción de que la creación de un entorno laboral propicio es esencial para impulsar tanto la satisfacción individual como la eficacia colectiva de los colaboradores.

La salud mental de los colaboradores también ha sido explorada en relación con el clima laboral. Quiñones (2022), investigó cómo el clima organizacional afecta la salud mental de los trabajadores. Identificaron que un clima laboral negativo, caracterizado por tensiones y conflictos, puede generar un aumento del estrés y la ansiedad, lo que tiene un impacto directo en el bienestar emocional y en el rendimiento laboral.

La salud mental de los empleados ha emergido como un ámbito crítico a considerar en relación con el clima laboral, como lo sugiere el estudio realizado por Quiñones en el año 2022, en su investigación, se indagó en la manera en que el clima organizacional influye en la salud mental de los trabajadores.

Los resultados de este análisis subrayaron que un clima laboral negativo, caracterizado por tensiones, conflictos y desafíos en la interacción, puede tener un efecto perjudicial directo en la salud emocional de los colaboradores. Específicamente, se identificó un vínculo entre un ambiente laboral tenso y el aumento de niveles de estrés y ansiedad entre los empleados, el incremento en los niveles de tensión emocional no solo afecta el bienestar individual de los colaboradores, sino que

también repercute en su capacidad para llevar a cabo sus tareas de manera eficaz, el hallazgo resalta la importancia de no solo considerar el desempeño en términos de productividad, sino también en términos de bienestar mental. La investigación señala la necesidad de establecer estrategias y enfoques para crear un clima laboral que promueva la salud mental, fomente la reducción del estrés y, en última instancia, contribuya a un mejor desempeño en el ámbito laboral.

En el contexto específico del Consejo Nacional Electoral (CNE) y su área de Secretaría General en la Matriz de Quito, la relevancia de estos hallazgos cobra aún mayor significado. Los resultados obtenidos de investigaciones previas no solo ofrecen conocimientos valiosos, sino que también sirven como guía para adaptar y aplicar estas conclusiones al entorno específico de la organización. La relevancia de cómo se manejan factores cruciales como la comunicación, las relaciones interpersonales y la promoción de un ambiente saludable se intensifica en este contexto.

La comunicación interna efectiva, fomenta la claridad en los objetivos, minimizar la incertidumbre y crear una cultura de transparencia que respalde el compromiso de los colaboradores (Rojas, 2018). Las investigaciones anteriores brindan perspectivas sobre cómo implementar prácticas de comunicación que favorezcan tanto la interacción entre los equipos como la distribución de información relevante. De manera similar, el énfasis en las relaciones interpersonales y en el establecimiento de un ambiente de respeto y apoyo mutuo puede ser un elemento crucial para fomentar la colaboración, el trabajo en equipo y la satisfacción en el lugar de trabajo.

Lema *et al.* (2022), destacan que la comprensión de cómo un clima laboral saludable contribuye a la salud mental y al bienestar emocional de los colaboradores es fundamental, de esta forma la aplicación de estrategias que reduzcan el estrés y fomenten un entorno en el que los empleados se sientan valorados y apoyados puede generar beneficios tanto en términos de rendimiento laboral como de retención del talento.

En última instancia, estas investigaciones previas brindan un cimiento sólido para abordar la incidencia del clima laboral en el desempeño de los empleados del CNE en el área de Secretaría General en la Matriz de Quito. Al adaptar estos hallazgos al contexto específico de la organización, el CNE tiene la oportunidad de promover un entorno de trabajo óptimo que fomente la productividad, la satisfacción y el bienestar de sus colaboradores. El conocimiento obtenido de estas investigaciones previas es una herramienta valiosa para moldear un futuro laboral más positivo y efectivo para los empleados del CNE.

1.2 Proceso investigativo metodológico

El diseño de investigación seleccionado para abordar la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del Consejo Nacional Electoral (CNE) en el área de Secretaría General de la Matriz de Quito es de tipo descriptivo y correlacional, lo que permite explorar en profundidad las relaciones y los factores involucrados, así como describir las percepciones y experiencias de los colaboradores en relación con el clima laboral y su efecto en el desempeño.

Según Sampieri (2014), los procesos de estudios e investigaciones de carácter descriptivos correlacionales, brindan un sentido muy amplio de información que permite establecer el conocimiento específico y, que, además puedan incluir distintos alcances sobre las etapas de su desarrollo. Así mismo, las investigaciones descriptivas permiten estructurar de mejor manera las investigaciones propuestas por este tipo de investigación.

La investigación es de tipo cuantitativo y cualitativo, necesario para realizar un análisis situacional y medir las variables bajo estudio. Estas variables serán examinadas utilizando herramientas estadísticas y numéricas para garantizar la fiabilidad y respaldo del trabajo y sus conclusiones. Esta metodología permitirá comprender los fenómenos presentes o coexistentes dentro de la institución en estudio. Además, se explorará la relación de influencia entre las variables, si existe, o se explicará la falta de relación en caso contrario.

Además, a fin de conocer la percepción del personal sobre el clima laboral en el área Secretaria General del CNE, en este caso se efectuó una entrevista individual a 7 servidores públicos que colaboran en la mencionada dependencia y representan el 14.4% de la población total, con el objeto de corroborar cualitativamente los resultados cuantitativos obtenidos en la encuesta estructurada.

Los colaboradores entrevistados, en su mayoría, se sienten satisfechos con su trabajo en el sector público debido a su relación con su formación académica y la oportunidad de adquirir experiencia y conocimientos nuevos. Aunque consideran que el trabajo es desafiante y requiere esfuerzo, lo perciben como operativo y monótono, sin ofrecer oportunidades para el desarrollo de otras habilidades o capacidades; creen que carece de un análisis complejo que pueda contribuir a su crecimiento profesional.

El personal considera que el clima laboral es un aspecto fundamental del área y que tiene una alta incidencia en el desempeño de los colaboradores. Por lo tanto, existe la necesidad de intervenir ciertos aspectos para mejorar el clima laboral. Se sugiere que los niveles medios y altos, como coordinadores y directivos, estén altamente capacitados y seleccionados adecuadamente para sus roles, no solo designados por jerarquías superiores. Se busca que estas personas guíen y orienten a los equipos, reduciendo falencias y definiendo procesos de manera eficiente. También se hace hincapié en mejorar la comunicación entre equipos de trabajo para clarificar objetivos, evitar reprocesos y promover la cooperación. Se enfatiza la importancia de contar con información actualizada que contribuya a la ejecución de procesos entre diferentes equipos.

1.3 Población y muestra

La población de la presente investigación está dada por cincuenta (50) colaboradores que trabajan en el área de Secretaría General del CNE de la Matriz de Quito, al ser una población inferior a las 100 personas se procede a trabajar mediante censo poblacional es decir se considera a la totalidad de empleados sin calcular una muestra.

1.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El cuestionario consta de 40 preguntas, distribuidas en dos variables: clima laboral y desempeño laboral. Los ítems restantes en ambas variables serán evaluados en una escala que abarcaba desde (01 En desacuerdo hasta 05 Muy de acuerdo).

La herramienta utilizada para analizar los resultados de la investigación fue el programa SPSS23, que ofrece estadísticas descriptivas para la presentación de datos a través de tablas y gráficos. Se utilizan dos herramientas estadísticas para respaldar la investigación: el coeficiente de confiabilidad de Cronbach se emplea para verificar la consistencia del instrumento, mientras que la correlación de Spearman se usa para determinar la relación entre las variables en estudio. Con esta investigación se identifica y analiza los factores del clima laboral que están afectando el desempeño de los colaboradores, para proponer estrategias que beneficien el desarrollo de la institución.

1.5 Validez y confiabilidad

La validez de los instrumentos será establecida mediante la consulta a expertos en el campo, lo cual condujo a los siguientes resultados:

Tabla 1.*Validación de los instrumentos*

Experto		El instrumento presenta		Condición final
		Relevancia	Claridad	
Pertinencia				
Metodólogo	Si	Si	Si	Aplicable
Experto 1	Si	Si	Si	Aplicable
Experto 2	Si	Si	Si	Aplicable

La evaluación de la confiabilidad del instrumento se realizará mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el análisis permitirá estimar la confiabilidad del instrumento de medición a través de diversos factores. En términos generales, se aplicará las recomendaciones proporcionadas por Morán, (2019) para evaluar los coeficientes alfa de Cronbach de manera adecuada. Las puntuaciones de confiabilidad establecidas según los criterios comunes son las siguientes:

Un coeficiente alfa $> .9$ se considera excelente. Un coeficiente alfa $> .8$ es considerado positivo. Un coeficiente alfa $> .7$ se considera aceptable. Un coeficiente alfa $> .6$ es cuestionable. Un coeficiente alfa $> .5$ se considera negativo. Un coeficiente alfa $< .5$ es inaceptable.

Los resultados obtenidos a través del análisis del coeficiente alfa de Cronbach en la muestra completa son indicativos de su validez. Para la primera variable de clima laboral, se logró un puntaje de 0.922, lo que sugiere que la confiabilidad es satisfactoria según Atehortúa & Zwerg(2017). En relación con la desviación estándar de los seis elementos examinados en la tabla 2, se observa que los valores varían. Por ejemplo, el clima laboral presenta una desviación estándar de 4.609 en relación con la selección y formación del personal, mientras que el desempeño laboral tiene una desviación estándar máxima de 7.8.

Tabla 2.*Estadísticas de elementos*

Elementos	Medida	Desviación estándar	No.
Clima laboral	16,98	4,609	50
Selección de personal	8,39	2,548	50
Capacitación del personal	8,59	2,583	50
Desempeño laboral	33,36	7,819	50
Calidad del trabajo	16,67	4,327	50
Trabajo en equipo	16,68	4,027	50

1.6 Análisis de resultados

Los resultados que se expone a continuación encapsulan los datos recopilados a través de una metodología rigurosa, que incluyó encuestas y entrevistas con los colaboradores del área en estudio, los resultados capturan tanto la percepción de los colaboradores en relación con el clima laboral, como su desempeño y satisfacción en su ámbito de trabajo. A través de análisis cuantitativos y cualitativos, se han destilado patrones y tendencias que arrojan luz sobre la dinámica que subyace en esta interacción.

1.6.1 Buen clima laboral

La tabla está organizada en categorías que representan diferentes niveles de acuerdo con una afirmación sobre el clima laboral, a continuación, se muestra el análisis de la Tabla 2:

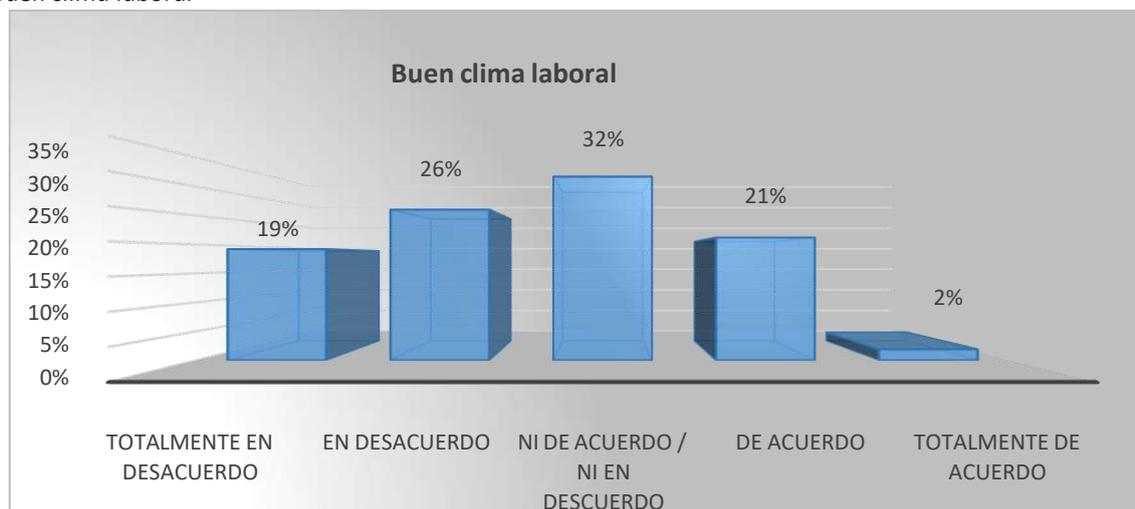
Tabla 3

Buen clima laboral

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	19%
En desacuerdo	13	26%
Ni de acuerdo / ni en desacuerdo	16	32%
De acuerdo	11	21%
Totalmente de acuerdo	1	2%
Total	50	100%

Figura 1.

Buen clima laboral



La tabla muestra cómo los encuestados han respondido a la afirmación relacionada con un "buen clima laboral". Los encuestados clasificaron su nivel de acuerdo con la afirmación en cinco categorías diferentes, que van desde "Totalmente en desacuerdo" hasta "Totalmente de acuerdo". A continuación, se detallan los hallazgos:

El 19% de los encuestados indicaron que están completamente en desacuerdo con la afirmación sobre un buen clima laboral, el porcentaje muestra una disminución con respecto a las respuestas de los encuestados anteriores. El 26% de los encuestados expresaron que están en desacuerdo con la afirmación, aunque este porcentaje también muestra una disminución, aún refleja una cantidad considerable de personas que no están de acuerdo con la afirmación.

El 32% de los encuestados indicaron que no se sienten ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, esta categoría representa la mayor proporción de respuestas, lo cual podría indicar que hay una falta de opinión concreta por parte de estos encuestados sobre el clima laboral. El 21% de los encuestados están de acuerdo con la afirmación sobre el buen clima laboral, aunque este porcentaje representa una minoría en comparación con las otras respuestas, aún muestra que hay un número significativo de encuestados que perciben un buen clima laboral.

Solo el 2% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la afirmación, la respuesta muestra una baja proporción de encuestados que tienen una visión muy positiva del clima laboral actual. En general, esta tabla sugiere que hay una distribución variada en las respuestas de los encuestados con respecto al clima laboral. La mayoría de los encuestados se ubicaron en la categoría "Ni de acuerdo / ni en desacuerdo", lo que podría indicar que tienen sentimientos mixtos o neutrales sobre el clima laboral en cuestión.

Las categorías "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo" también representan una proporción significativa de las respuestas, lo que podría señalar áreas de preocupación en el clima laboral. Por otro lado, las categorías "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo" tienen proporciones relativamente más bajas, lo que podría indicar que hay margen para mejorar la percepción del clima laboral positivo.

1.6.2 Selección del personal

La selección de personal es un proceso clave en cualquier organización, ya que se busca encontrar a los candidatos más adecuados para ocupar los puestos disponibles. Sin embargo, este proceso no solo tiene un impacto en la configuración del equipo de trabajo, sino también en el clima y el desempeño laborales de los empleados.

El clima laboral se refiere al ambiente psicológico y emocional que se vive en el lugar de trabajo, influyendo en la satisfacción, la motivación y la productividad de los empleados. Una buena selección de personal puede contribuir a crear un clima laboral positivo al contratar

personas con habilidades y competencias adecuadas para el puesto, que se complementen con el resto del equipo y que compartan los valores y la cultura organizacional.

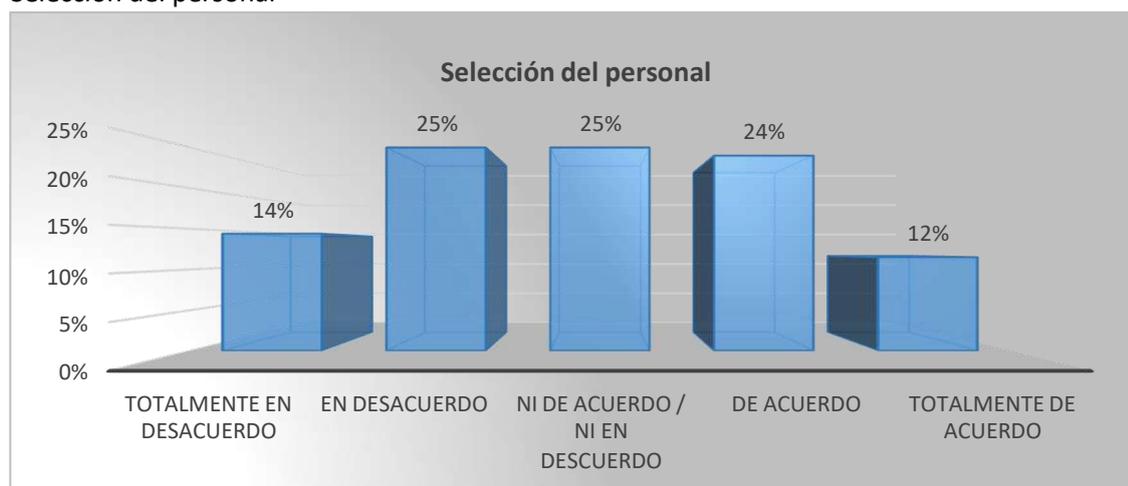
Vesga *et al.* (2020), señalan que la selección adecuada de personal tiene un impacto en el desempeño laboral de los empleados dado que, al contratar personas idóneas para los puestos, se puede esperar un mejor desempeño y resultados más sólidos. Lo cual se debe a que los empleados se sentirán motivados y satisfechos al saber que ocupan un puesto en el que pueden desarrollar su potencial y que se ajusta a sus habilidades y conocimientos.

Sin embargo, si la selección de personal no se realiza de manera adecuada, es posible que se produzcan conflictos y problemas en el clima laboral, lo cual afecta negativamente el desempeño de los empleados. Contratar a personas que no se ajusten al perfil requerido o que tengan dificultades para relacionarse con el resto del equipo puede generar tensiones y mal ambiente laboral, lo cual reduce la motivación y afecta la productividad.

Tabla 4
Selección del personal

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	14%
En desacuerdo	13	25%
Ni de acuerdo / ni en desacuerdo	13	25%
De acuerdo	12	24%
Totalmente de acuerdo	6	12%
Total	50	100%

Figura 2
Selección del personal



La tabla muestra las respuestas de los encuestados en relación con la selección de personal. Al igual que en la tabla anterior, las respuestas se dividen en cinco categorías que representan diferentes niveles de acuerdo con una afirmación relacionada con la selección de personal: El

14,4% de los encuestados, están completamente en desacuerdo con la afirmación sobre la selección de personal.

El 25,0% de los encuestados, expresaron que están en desacuerdo con la afirmación. El 25,0% de los encuestados, indicaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, la categoría también representa una proporción significativa de respuestas.

El 24,0% de los encuestados, están de acuerdo con la afirmación sobre la selección de personal. El 12% de los encuestados, manifestaron estar totalmente de acuerdo con la afirmación. Al analizar esta tabla, se puede observar que las respuestas están distribuidas de manera más equitativa en comparación con la tabla anterior. La mayor parte de los encuestados se encuentran en las categorías "En desacuerdo", "Ni de acuerdo / ni en desacuerdo" y "De acuerdo", todas con proporciones similares en torno al 25%, lo cual podría sugerir que existe una cierta ambigüedad o falta de consenso entre los encuestados con respecto a la selección de personal.

Por otro lado, las categorías "Totalmente en desacuerdo" y "Totalmente de acuerdo" representan proporciones más bajas, lo que indica que hay menos encuestados con opiniones extremas sobre el proceso de selección de personal. El análisis de la tabla "Selección del personal" refleja una distribución de opiniones más equilibrada en comparación con la tabla anterior sobre el "Buen clima laboral". La categoría "Ni de acuerdo / ni en desacuerdo" nuevamente representa una proporción significativa de respuestas, lo que podría sugerir la necesidad de obtener más información para comprender mejor los puntos de vista de los encuestados sobre la selección de personal.

1.6.3 Calidad del trabajo

En el contexto de la evaluación de la calidad del trabajo, se examinaron las respuestas proporcionadas por los 50 encuestados. Los resultados revelan una variedad de opiniones y percepciones en torno a la afirmación relacionada con la calidad del trabajo, los hallazgos ofrecen una visión más profunda sobre cómo los individuos perciben y evalúan la calidad de su propio trabajo dentro del entorno laboral.

En esta tabla, las respuestas sobre la calidad del trabajo muestran una distribución similar a las tablas anteriores. La categoría "De acuerdo" tiene la mayor proporción de respuestas, lo que sugiere que una cantidad significativa de encuestados está de acuerdo con la afirmación sobre la calidad del trabajo. Sin embargo, también es importante notar que las categorías "En

desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo" juntas representan alrededor del 40% de las respuestas, lo que podría indicar áreas de preocupación en términos de percepción sobre la calidad del trabajo.

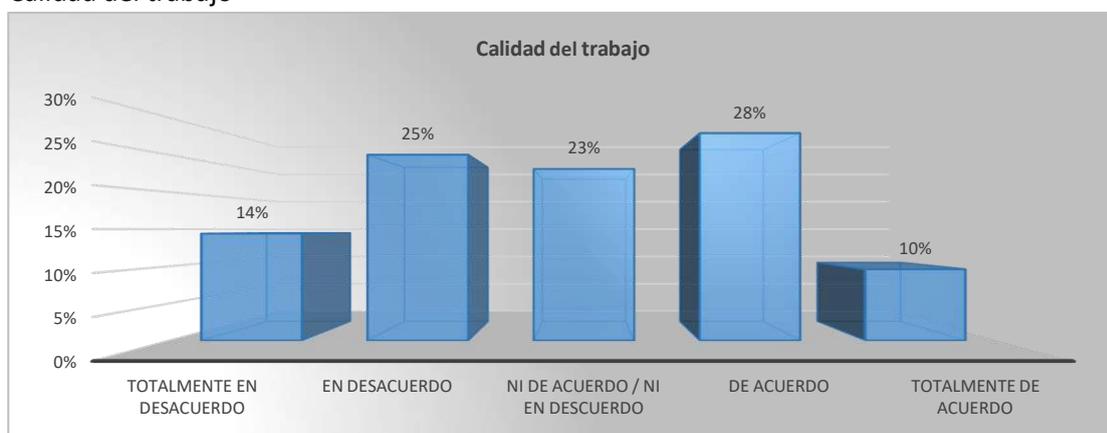
Tabla 5

Calidad del trabajo

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	14,4%
En desacuerdo	13	25,0%
Ni de acuerdo / ni en desacuerdo	12	23,1%
De acuerdo	14	27,9%
Totalmente de acuerdo	5	9,6%
Total	50	100,0%

Figura 3.

Calidad del trabajo



Una proporción del 14,4% de los encuestados, expresaron una marcada discrepancia con la afirmación acerca de la calidad del trabajo, los participantes se ubicaron en la categoría "Totalmente en desacuerdo", lo que sugiere que tienen reservas significativas o insatisfacciones respecto a la calidad de los resultados que producen en el ámbito laboral.

El 25,0% de los encuestados, se situó en la categoría "En desacuerdo", la cifra demuestra que un cuarto de los encuestados tiene una perspectiva negativa sobre la calidad de su trabajo, aunque no al extremo de un rechazo total. Sus opiniones podrían señalar áreas de mejora o preocupación en cuanto a los estándares de calidad que perciben.

Sorprendentemente, un porcentaje similar del 23,1% de los encuestados optó por la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", el grupo refleja una postura neutral o indecisa con respecto a la calidad de su trabajo. Las opiniones neutralizadas de estos individuos podrían

estar influenciadas por diversos factores, como la falta de información completa o la ausencia de una percepción sólida sobre la calidad de su propio desempeño.

Contrastando con las respuestas anteriores, el 27,9% de los encuestados, demostraron un grado de acuerdo con la afirmación sobre la calidad del trabajo. Al identificarse con la categoría "De acuerdo", estos encuestados expresaron una satisfacción o conformidad con la calidad de su trabajo, lo cual podría indicar que sienten que están produciendo resultados de un nivel aceptable.

El 9,6% de los encuestados, se mostraron más inclinados hacia una evaluación muy positiva de la calidad del trabajo. Al ubicarse en la categoría "Totalmente de acuerdo", estos individuos destacaron una alta satisfacción con los estándares de calidad que logran en su labor, la minoría podría considerar que sus esfuerzos generan resultados excepcionales y valiosos para la organización.

En conjunto, estos resultados reflejan la diversidad de perspectivas que existen en torno a la calidad del trabajo dentro del grupo de encuestados. Las diferentes categorías de respuestas ilustran una amplia gama de opiniones, desde el desacuerdo total hasta un acuerdo completo. Álvarez (2021), señala que las percepciones individuales pueden tener implicaciones significativas para la gestión del rendimiento y el ambiente laboral en general, ya que la percepción de la calidad del trabajo puede influir en la motivación, la moral y el desempeño laboral de los empleados.

Hay una relación importante entre la percepción del clima laboral y la calidad del trabajo. Si los empleados se sienten cómodos, valorados y motivados en su entorno laboral (un buen clima laboral), es más probable que trabajen con mayor eficiencia y estén dispuestos a esforzarse para lograr una alta calidad en su trabajo. Por otro lado, un clima laboral negativo podría afectar negativamente la moral y la motivación, lo que podría repercutir en la calidad del trabajo.

La calidad del trabajo está estrechamente vinculada al desempeño laboral, de esta forma cuando los empleados están comprometidos con su trabajo y satisfechos con el ambiente laboral, es más probable que se esfuercen por producir un trabajo de alta calidad (Fierro, 2020). Por lo tanto, un clima laboral positivo, que fomente la satisfacción y el compromiso, puede tener un impacto positivo en el desempeño laboral y, en última instancia, en los resultados de la organización.

1.6.4 Trabajo en equipo

El trabajo en equipo tiene un vínculo directo con el clima y el desempeño laborales. Un clima laboral positivo puede fomentar un trabajo en equipo más efectivo, lo que a su vez puede impulsar un mejor desempeño laboral y resultados más exitosos para la organización. Las percepciones y opiniones variadas sobre el trabajo en equipo pueden influir en cómo los empleados se relacionan entre sí y cómo contribuyen a los objetivos de la empresa.

Dentro del contexto de la evaluación del trabajo en equipo, se ha realizado un análisis detallado de las respuestas proporcionadas por los 50 encuestados, los resultados ofrecen una visión más completa sobre cómo los participantes perciben y valoran la importancia y eficacia del trabajo en equipo en su entorno laboral.

Un 14% de los encuestados, se encuentran en la categoría "Totalmente en desacuerdo" con respecto a la afirmación sobre el trabajo en equipo, los participantes claramente expresan una fuerte disconformidad en cuanto a la efectividad y beneficios del trabajo en equipo en su entorno laboral. Sus opiniones sugieren que podrían estar enfrentando obstáculos o desafíos en la colaboración y coordinación con sus colegas.

Por otro lado, un cuarto de los encuestados, correspondiente al 25%, se ubicó en la categoría "En desacuerdo", el grupo comparte una visión negativa en relación con el trabajo en equipo, aunque quizás no tan intensa como la categoría anterior, las respuestas podrían estar influenciadas por experiencias previas en equipos poco efectivos o por la percepción de que la colaboración no se lleva a cabo de manera eficiente.

Un porcentaje similar del 23% de los encuestados optó por la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", los individuos exhiben una posición neutral en cuanto a la afirmación. Sus opiniones podrían indicar que no tienen una percepción clara sobre la efectividad del trabajo en equipo en su entorno laboral, lo que podría estar relacionado con la falta de experiencias notables de colaboración o con la ausencia de obstáculos significativos en ese aspecto.

Contrastando con las respuestas anteriores, el 28% de los encuestados expresaron su acuerdo con la afirmación sobre el trabajo en equipo. Al ubicarse en la categoría "De acuerdo", estos participantes demuestran que perciben el trabajo en equipo como una parte valiosa y efectiva de su entorno laboral, lo cual podría indicar que han experimentado beneficios tangibles a través de la colaboración con colegas y la sinergia en la realización de tareas y proyectos.

El 10% de los encuestados manifestaron una fuerte convicción al ubicarse en la categoría "Totalmente de acuerdo", los individuos evidencian una alta apreciación por la importancia y eficacia del trabajo en equipo en su contexto laboral. Sus respuestas sugieren que han tenido experiencias altamente positivas en la colaboración con colegas y han experimentado resultados notables gracias a la sinergia grupal.

Pérez *et al.* (2020), señalan que el trabajo en equipo está directamente relacionado con el clima laboral, por lo que el clima laboral equilibrado, el cual se caracteriza por la colaboración, comunicación abierta y apoyo mutuo, puede fomentar un entorno propicio para el trabajo en equipo efectivo. Los empleados que se sienten valorados y respetados en el lugar de trabajo tienden a estar más dispuestos a colaborar y contribuir a los esfuerzos colectivos.

El trabajo en equipo también tiene un impacto significativo en el desempeño laboral. Cuando los equipos pueden colaborar sin problemas, compartir ideas y habilidades, y resolver problemas de manera conjunta, es más probable que logren objetivos de manera eficiente y produzcan resultados de alta calidad. El trabajo en equipo también puede ayudar a distribuir la carga de trabajo de manera equitativa y fomentar la creatividad a través del intercambio de perspectivas.

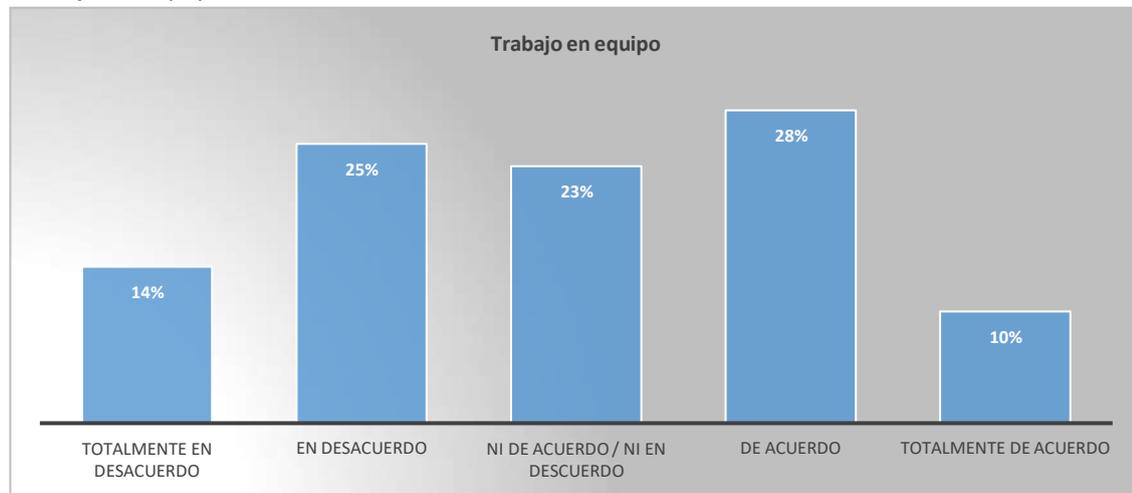
La distribución de respuestas en esta tabla refleja una mezcla de opiniones sobre el trabajo en equipo. La categoría "De acuerdo" es la más alta, lo que sugiere que una parte significativa de los encuestados siente que el trabajo en equipo es un aspecto positivo en su entorno laboral. Sin embargo, las categorías "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo" juntas representan el 39% de las respuestas, indicando que un porcentaje considerable de los encuestados tiene preocupaciones o desacuerdos con respecto al trabajo en equipo.

Tabla 6

Trabajo en equipo

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	14%
En desacuerdo	13	25%
Ni de acuerdo / ni en desacuerdo	12	23%
De acuerdo	14	28%
Totalmente de acuerdo	5	10%
Total	50	100%

Figura 4
Trabajo en equipo



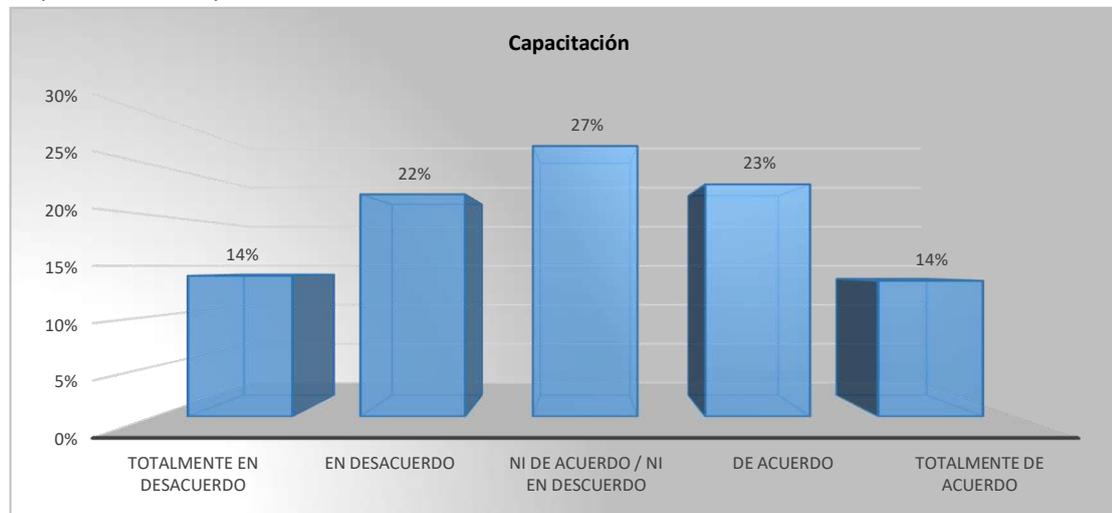
1.6.5 Capacitación del personal

La capacitación del personal tiene una relación directa con el clima laboral. La inversión en la capacitación demuestra que una organización valora el desarrollo de sus empleados y está comprometida con su crecimiento profesional. Un clima laboral positivo se ve reforzado cuando los empleados sienten que la organización está dispuesta a invertir en su desarrollo y bienestar.

Dentro del contexto de la evaluación de la capacitación del personal, se ha realizado un análisis detallado de las respuestas proporcionadas por los 50 encuestados, los resultados brindan una perspectiva más profunda sobre cómo los participantes perciben y valoran la importancia de la capacitación como parte integral de su desarrollo profesional. La tabla refleja las respuestas de los encuestados en relación con la capacitación del personal. Las respuestas se dividen en cinco categorías que representan diferentes niveles de acuerdo con una afirmación sobre la capacitación del personal:

Tabla 7
Capacitación del personal

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	14%
En desacuerdo	11	22%
Ni de acuerdo / ni en desacuerdo	13	27%
De acuerdo	12	23%
Totalmente de acuerdo	7	14%
Total	50	100%

Figura 5**Capacitación del personal**

Un 14% de los encuestados, se encuentran en la categoría "Totalmente en desacuerdo" con respecto a la afirmación sobre la capacitación del personal, los encuestados manifiestan un rechazo contundente hacia la idea de que la capacitación sea un factor significativo en su crecimiento profesional. Sus opiniones sugieren que pueden tener preocupaciones sobre la calidad de la capacitación ofrecida o no verla como relevante para su desarrollo.

Adicionalmente, un 22% de los encuestados, se ubica en la categoría "En desacuerdo", el grupo comparte una percepción negativa en relación con la capacitación del personal, aunque no de manera absoluta. Sus respuestas podrían estar influenciadas por experiencias previas de capacitación insatisfactorias o por la percepción de que la capacitación no se alinea adecuadamente con sus necesidades y metas profesionales.

Un porcentaje similar del 27% de los encuestados eligió la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Los individuos expresan una posición neutral en cuanto a la afirmación. Sus opiniones sugieren que no tienen una percepción clara sobre la importancia y efectividad de la capacitación del personal en su entorno laboral. Situación que podría deberse a la falta de experiencias significativas de capacitación o a la ausencia de una conexión evidente entre la capacitación y su crecimiento profesional.

Contrastando con las respuestas anteriores, el 23% de los encuestados expresaron su acuerdo con la afirmación sobre la capacitación del personal. Al ubicarse en la categoría "De acuerdo", estos participantes demuestran que consideran la capacitación como un componente

valioso para su desarrollo, lo cual puede indicar que han experimentado beneficios tangibles a través de la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos a través de la capacitación.

Finalmente, otro 14% de los encuestados manifestaron un apoyo aún más sólido al ubicarse en la categoría "Totalmente de acuerdo", los individuos enfatizan la relevancia y efectividad de la capacitación del personal como un factor determinante en su crecimiento profesional. Sus respuestas sugieren que han tenido experiencias positivas y notables mejoras en sus habilidades gracias a la capacitación.

La capacitación del personal está estrechamente vinculada al desempeño laboral, de forma tal que los empleados que reciben capacitación tienen la oportunidad de mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que puede resultar en un mejor desempeño en sus roles y responsabilidades (Rueda *et al.*, 2018). De esta forma se puede afirmar que la capacitación aumenta la eficiencia, calidad del trabajo y capacidades para abordar desafíos laborales.

La distribución de respuestas en esta tabla sugiere una variedad de opiniones en cuanto a la capacitación del personal. Las categorías "Ni de acuerdo / ni en desacuerdo", "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo" en conjunto representan el 64% de las respuestas, lo que indica que un porcentaje significativo de los encuestados percibe beneficios en la capacitación del personal o al menos no expresan desacuerdo en este aspecto.

Por otro lado, las categorías "Totalmente en desacuerdo" y "En desacuerdo" juntas representan el 36% de las respuestas, señalando que existe un segmento de encuestados que tiene preocupaciones o desacuerdos con respecto a la capacitación del personal. La capacitación del personal tiene un impacto tanto en el clima laboral como en el desempeño laboral. Rodas *et al.* (2019), consideran que la organización que prioriza la capacitación demuestra su compromiso con el desarrollo de sus empleados y, por ende, puede contribuir a un clima laboral positivo y a un mayor desempeño individual y organizacional. Las opiniones diversas sobre la capacitación reflejan la percepción de los empleados sobre la inversión en su crecimiento y su capacidad para desempeñarse eficazmente en sus roles.

1.6.6 Desempeño laboral

El desempeño y el clima laborales están interconectados, de ahí que el clima laboral positivo, caracterizado por la colaboración, el respeto y la motivación, influya positivamente en el desempeño de los empleados. Orlandini (2020), señala que los empleados que se sienten valorados y apoyados en su entorno laboral suelen tener una mayor satisfacción, lo que puede traducirse en un mejor desempeño. La tabla refleja las respuestas de los encuestados en relación

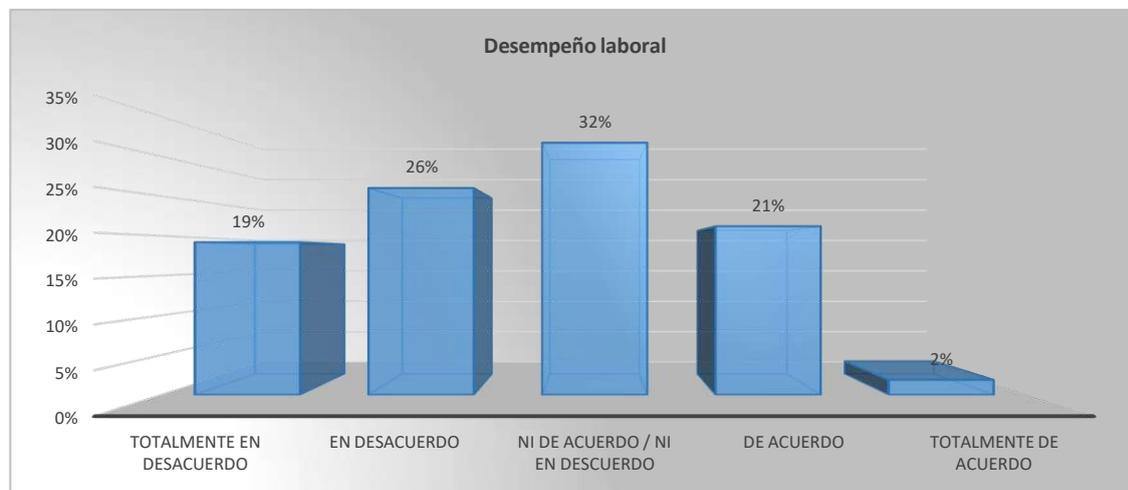
con el desempeño laboral. Las respuestas se distribuyen en cinco categorías que representan diferentes niveles de acuerdo con una afirmación sobre el desempeño laboral:

Tabla 8

Desempeño laboral

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	19%
En desacuerdo	13	26%
Ni de acuerdo / ni en desacuerdo	16	32%
De acuerdo	11	21%
Totalmente de acuerdo	1	2%
Total	50	100%

Figura 6. Desempeño laboral



Un 19% de los encuestados, se encuentran en la categoría "Totalmente en desacuerdo" con respecto a la afirmación sobre el desempeño laboral, los encuestados manifiestan una fuerte disconformidad en cuanto a la percepción de su propio rendimiento laboral. Sus opiniones sugieren que pueden estar experimentando dificultades o desafíos significativos en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales.

Adicionalmente, un 26% de los encuestados, se ubica en la categoría "En desacuerdo", el grupo comparte una visión negativa sobre su desempeño laboral, aunque quizás no de manera total, las respuestas pueden ser influenciadas por factores como la falta de claridad en las expectativas o la percepción de no alcanzar los estándares deseados.

Un porcentaje similar del 32% de los encuestados optó por la categoría "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", los individuos expresan una posición neutral en cuanto a la

afirmación. Sus opiniones sugieren que pueden carecer de una percepción clara sobre la calidad de su desempeño laboral o no tener una evaluación firme sobre su rendimiento.

Contrastando con las respuestas anteriores, el 21% de los encuestados expresaron su acuerdo con la afirmación sobre el desempeño laboral. Al ubicarse en la categoría "De acuerdo", los participantes demuestran que se sienten confiados y satisfechos con su propio rendimiento laboral. Lo cual sugiere que perciben que están cumpliendo con sus tareas y responsabilidades de manera efectiva.

Por ende, un pequeño 2% de los encuestados manifestaron un apoyo aún más sólido al ubicarse en la categoría "Totalmente de acuerdo", los individuos expresan una confianza excepcional en su propio desempeño laboral y se sienten seguros de que están cumpliendo de manera excepcional con sus responsabilidades y metas laborales.

La percepción del desempeño laboral también influye en el desempeño real, de tal forma que cuando los empleados se sienten satisfechos con su propio desempeño y creen que están cumpliendo con sus responsabilidades de manera efectiva, es más probable que continúen trabajando con un alto nivel de motivación y confianza en sus habilidades (Romero *et al.*, 2020).

La distribución de respuestas en esta tabla sugiere una gama de percepciones sobre el desempeño laboral. La categoría "Ni de acuerdo / ni en desacuerdo" es la más alta, lo que indica que un tercio de los encuestados no tiene una posición definida sobre la afirmación relacionada con el desempeño laboral, lo que podría deberse a una falta de claridad sobre cómo evaluar su propio desempeño o una percepción neutral en términos de su rendimiento.

Las categorías "Totalmente en desacuerdo" y "En desacuerdo" en conjunto representan el 45% de las respuestas, indicando que una proporción significativa de los encuestados tiene preocupaciones o no está satisfecha con su desempeño laboral. Por otro lado, las categorías "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo" representan el 23% de las respuestas, lo que sugiere que hay un porcentaje menor de encuestados que se sienten satisfechos y confiados en su desempeño laboral.

La percepción del desempeño laboral está vinculada tanto al clima como al desempeño laboral, por lo que el clima laboral positivo influye positivamente en la percepción del desempeño, mientras que un desempeño laboral positivo puede a su vez contribuir a un clima laboral saludable (Mosquera, 2021). Las opiniones diversas en esta tabla reflejan cómo los empleados evalúan su propio desempeño y cómo influye su percepción en su motivación y satisfacción en el trabajo.

1.6.7 Correlación entre clima y desempeño laboral

Los resultados de la correlación de Spearman revelan una correlación positiva y fuerte entre el clima y el desempeño laboral, los resultados tienen relevancia para comprender cómo un clima laboral positivo puede estar relacionado con un mejor rendimiento laboral. La significancia estadística refuerza la idea de que existe una relación causal o al menos una influencia mutua entre estos dos factores. Los hallazgos subrayan la importancia de fomentar un entorno laboral saludable y positivo para promover un desempeño laboral más efectivo y satisfactorio. La tabla proporciona información sobre la correlación entre el clima y el desempeño laboral utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. A continuación, desglosaré la información presentada:

Tabla 9

Correlación entre clima y desempeño laboral

		Clima laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de Correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,00
		N.	196
	Desempeño laboral	Coefficiente de Correlación	0,819**
		Sig. (bilateral)	0,00
		N.	196

El coeficiente de correlación es 1.000, lo que señala una correlación perfecta entre las mediciones del mismo factor (clima laboral consigo mismo), lo cual es comprensible, ya que comparar el mismo factor consigo mismo inevitablemente resultará en una correlación perfecta de 1.000. En términos simples, esto refleja que una variable es idéntica a sí misma.

El coeficiente de correlación es 0.819**, lo que indica una correlación positiva fuerte entre el clima y el desempeño laboral. La correlación está significativamente diferente de cero (Sig. bilateral = 0.00), lo que sugiere que esta correlación es estadísticamente significativa. En otras palabras, hay una relación importante entre el clima y el desempeño laboral, y es probable que los cambios en el clima laboral estén asociados con cambios en el desempeño laboral.

El coeficiente de correlación nuevamente es 0.819**, lo que refleja la misma correlación positiva fuerte entre el desempeño y el clima laboral que se mencionó anteriormente. Además, al igual que en la comparación anterior, esta correlación también es estadísticamente significativa (Sig. bilateral = 0.00), se refuerza la idea de que un buen clima laboral puede estar relacionado con un mejor desempeño laboral.

Similar al caso del clima laboral, el coeficiente de correlación es 1.000, toda la información evidencia la correlación entre las mediciones del mismo factor (desempeño laboral consigo mismo), lo que es esperado ya que se está comparando el mismo factor consigo mismo. Los resultados de la correlación de Spearman muestran una correlación positiva y fuerte entre el clima y el desempeño laboral, lo cual sugiere que existe una relación significativa entre un buen clima laboral y un mejor desempeño laboral. Los resultados indican que los cambios en el clima laboral podrían estar asociados con cambios en el desempeño laboral, y viceversa. Los hallazgos resaltan la importancia de mantener un ambiente de trabajo positivo para mejorar el rendimiento general de los empleados.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1 Fundamentos teóricos aplicados

En la Secretaría General del CNE de la Matriz Quito, se evidencia la relevancia de implementar un sistema de clima laboral para fortalecer tanto la estructura organizacional como la gestión departamental, la iniciativa busca optimizar la eficacia de los empleados, lo cual se refleja en los resultados positivos tanto en el clima laboral como en el desempeño laboral. La validez estadística se respalda con un valor de probabilidad inferior a 0.05, lo que sustenta la existencia de una conexión significativa entre ambos aspectos.

El análisis de datos arrojó un coeficiente de correlación de 0.819, lo cual proviene del estudio y adaptación de la estructura organizacional mediante la identificación y desarrollo del talento humano, la estrategia se orienta a mejorar el rendimiento de los colaboradores y fomentar su crecimiento profesional, impactando positivamente en su desempeño laboral.

La interrelación entre el clima y el desempeño laborales se origina a partir de una amalgama de elementos como la teoría, el liderazgo y la administración de políticas y procedimientos, dicha asociación posee un nivel de significancia, lo que apunta hacia la presencia de altos niveles de eficiencia y efectividad en la dinámica laboral (Hernández *et al.*, 2020).

Como resultado de esta relación, se revela una situación preocupante en el escenario empresarial: la carencia de un proceso de selección de personal adecuado, la omisión conlleva la contratación de individuos no aptos para los roles asignados. El desenlace de esta falta de idoneidad es la generación de ineficacia, lo cual resulta en una brecha respecto a las expectativas de los empleados, el desencuentro repercute en una afectación negativa en los resultados obtenidos y, en particular, en la productividad observada en los cursos educativos.

La conexión intrínseca entre el clima y el desempeño laborales encuentra su origen en diversas dimensiones como la teoría, el liderazgo y la administración de políticas y procedimientos, la relación ejerce un impacto significativo en la eficiencia y la efectividad. Además, la falta de un adecuado proceso de selección de personal conduce a la incorporación de trabajadores no aptos, desencadenando ineficacia y desalineamiento con las expectativas de los empleados, lo cual repercute en la productividad de los cursos educativos y otros ámbitos de la organización.

La situación se deriva de la falta de un plan de capacitación exhaustivo en el departamento, de esta forma la carencia de inducción, capacitación básica y desarrollo del personal contribuye al arraigo de la problemática. Debe tomarse en cuenta la posibilidad de mejorar esta situación

mediante la implementación de directrices basadas en el desempeño y las habilidades de liderazgo (Alvarado *et al.*, 2020).

En el ámbito de la educación financiera, es destacable que la selección de personal y la calidad del trabajo revelaron un coeficiente de Spearman de 0,640, el valor sugiere la existencia de una relación moderada y positiva entre la selección de personal y la calidad del trabajo, el descubrimiento está en consonancia con la perspectiva de Naranjo (2021), quien resalta la relevancia de emplear técnicas en la selección del talento humano, dado que esto influye directamente en la calidad del trabajo desempeñado por el empleado dentro de la organización.

Otra observación relevante es la relación positiva identificada entre la selección de empleados y el trabajo en equipo. Lema *et al.* (2022), subrayan la importancia crucial de la colaboración para el desempeño general de la organización. La implementación exitosa de la colaboración está intrínsecamente ligada a la actitud de las personas que conforman el equipo de trabajo en la organización.

Por otro lado, está íntimamente relacionado con la selección porque de acuerdo con la naturaleza, carácter, habilidades y capacidades de los empleados, esta cooperación fue más o menos exitosa. La formación de los empleados y el trabajo en equipo también tienen una relación positiva, lo cual refuerza la necesidad de que las personas que laboran en la organización cuenten con características, habilidades y capacidades adecuadas que favorezcan su desarrollo (Pullas & Jiménez, 2019).

Dentro del contexto de la Secretaría General del CNE de la Matriz en Quito, es evidente que existe un enfoque firme en la capacitación de su personal, lo que se traduce en un nivel sobresaliente de calidad en el trabajo realizado, el vínculo entre la capacitación del personal y la alta calidad laboral plantea una correlación positiva entre ambos aspectos, la observación se alinea perfectamente con la perspectiva presentada por Torres & Aguas (2020), que resaltan la importancia crítica de la formación del personal como un medio para alcanzar un nivel de educación óptimo.

El establecimiento de un clima laboral adecuado que involucre a todos los trabajadores de la institución es fundamental, lo cual se vincula directamente con la consecución de los objetivos institucionales y la salvaguarda de los recursos. Elementos de control del talento humano, como el control ambiental, la evaluación de riesgos, la comunicación y la información, pueden contribuir a lograr este clima favorable. Implementar un sistema y control enfocado en asegurar el cumplimiento de aspectos legales, técnicos y administrativos, resultará en la promoción de la

eficacia y la eficiencia del trabajo en una institución pública (Olaz, 2019). Dichos aspectos tienen un impacto directo en la calidad de la educación.

La relevancia de implementar un sistema de clima laboral y su influencia en el desempeño laboral en la Secretaría General del CNE de la Matriz en Quito, se ha resaltado a través del análisis del coeficiente de Spearman, lo cual demuestra la existencia de una correlación positiva entre el clima laboral y el desempeño.

Rodríguez & Santofimio (2019), enfatizan en la importancia de abordar la gestión del talento humano de manera integral, de tal forma que he señalado como un elemento de vital importancia en el contexto laboral. Por lo tanto, se vuelve esencial la iniciativa de crear y consolidar un sistema de clima laboral que no solo propicie el avance de las instituciones gubernamentales, sino que también promueva un ambiente propicio para el desarrollo y crecimiento de su personal.

La implementación de un sistema de clima laboral se vuelve un catalizador que tiene un impacto significativo en la elevación de la calidad de la educación. Al proporcionar un entorno de trabajo favorable, donde los empleados se sientan valorados y motivados, se crea un terreno fértil para el desarrollo de su potencial y habilidades, la sinergia entre el bienestar laboral y el crecimiento personal influye de manera directa en la calidad de la educación que la institución gubernamental es capaz de proporcionar.

La implementación de un sistema de clima laboral y su relación con el desempeño laboral en la Secretaría General del CNE de la Matriz en Quito ha sido respaldada mediante el análisis estadístico. Chávez (2021), recalca la importancia de la gestión integral del talento humano, haciendo hincapié en la necesidad de un sistema de clima laboral que fortalezca las instituciones del Estado y contribuya directamente a elevar la calidad de la educación.

2.2 Descripción de la propuesta

En el panorama laboral contemporáneo, la comprensión y la implementación de estrategias efectivas en comunicación abierta y efectiva, salud mental y resolución de conflictos son fundamentales para el bienestar y el rendimiento sostenible de una organización, las áreas críticas no solo moldean la cultura y el ambiente laboral, sino que también influyen directamente en la satisfacción y la retención de los empleados. En un mundo laboral cada vez más competitivo y cambiante, las organizaciones están reconociendo la importancia de cultivar

relaciones sólidas y abordar proactivamente los desafíos relacionados con la comunicación y el bienestar emocional.

La promoción de una comunicación abierta y efectiva es un componente clave para construir relaciones laborales saludables y un ambiente de trabajo colaborativo. Al fomentar la transparencia y la participación, las organizaciones pueden mejorar la cohesión del equipo y la eficiencia operativa. Estrategias como la implementación de reuniones regulares, la creación de canales de retroalimentación y el uso de herramientas de comunicación digital facilitan el intercambio de información y la colaboración entre los miembros del equipo, lo que a su vez fortalece la confianza y la colaboración.

Además, la promoción de la salud mental se ha convertido en una prioridad creciente para las organizaciones que buscan apoyar el bienestar integral de sus empleados. Las iniciativas que van desde programas de concientización sobre salud mental hasta la provisión de recursos de apoyo emocional ayudan a crear un entorno que valora y respalda el bienestar emocional de los empleados, las estrategias no solo mejoran la salud y el bienestar individual, sino que también tienen un impacto positivo en la moral, la productividad y la retención de empleados.

2.2.1 Estructura general

Figura 7
Estructura general



2.2.2 Explicación del aporte

En el contexto actual del mundo laboral, la implementación de estrategias que fomenten una comunicación abierta y efectiva, promuevan la salud mental y aborden los conflictos de manera constructiva se ha erigido como un pilar fundamental para el éxito organizacional y el bienestar de los colaboradores, las áreas estratégicas no solo tienen un impacto directo en la calidad de vida y el compromiso individual de los empleados, sino que también ejercen una influencia significativa en la dinámica general y la eficacia operativa de la empresa. A medida que las organizaciones reconocen la importancia de estas dimensiones, se han dedicado esfuerzos considerables a desarrollar e implementar prácticas y políticas que fortalezcan estos aspectos cruciales del entorno laboral.

La comunicación abierta y efectiva se considera un pilar fundamental para el establecimiento de relaciones de trabajo sólidas y la construcción de un ambiente laboral inclusivo y colaborativo. Las organizaciones han adoptado una variedad de enfoques para fomentar esta comunicación, que van desde la celebración de reuniones regulares de equipo hasta la implementación de plataformas digitales que facilitan la interacción entre los colaboradores. Además, se han establecido canales de retroalimentación formales e informales para que los empleados expresen sus ideas, preocupaciones y sugerencias, lo que contribuye a una cultura de transparencia y participación activa.

En paralelo, el bienestar mental de los empleados ha emergido como una prioridad crítica para las organizaciones que buscan fomentar un ambiente laboral saludable y productivo. Con el reconocimiento cada vez mayor de los desafíos relacionados con la salud mental en el lugar de trabajo, se han implementado una serie de iniciativas destinadas a apoyar y promover el bienestar psicológico de los colaboradores. Desde programas de concientización y capacitación sobre salud mental hasta la oferta de servicios de asesoramiento y recursos de apoyo emocional, las organizaciones están adoptando un enfoque integral para abordar este importante aspecto del bienestar de los empleados.

2.2.2.1 Estrategias de Comunicación efectiva y abierta

Para mejorar el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del CNE en el área de Secretaría General de la Matriz de Quito a través de una comunicación efectiva y abierta, aquí tienes algunas estrategias específicas:

Reuniones regulares de equipo: Las reuniones regulares de equipo son una práctica fundamental para mantener la cohesión y el progreso en cualquier proyecto o empresa, las

reuniones periódicas ofrecen un espacio crucial donde los líderes y los colaboradores pueden reunirse, compartir información, discutir ideas, resolver problemas y fortalecer la colaboración. Aquí hay una ampliación detallada de los beneficios y mejores prácticas relacionadas con estas reuniones:

- **Comunicación efectiva:** Las reuniones regulares proporcionan una plataforma para una comunicación clara y directa entre todos los miembros del equipo, lo cual es fundamental para alinear objetivos, entender las expectativas y evitar malentendidos.
- **Coordinación y sincronización:** Al discutir proyectos y compartir actualizaciones, las reuniones ayudan a mantener a todos en el mismo camino, lo cual es esencial para asegurar que cada miembro del equipo esté trabajando hacia metas comunes y que no haya duplicación de esfuerzos.
- **Fomento de la colaboración:** Las reuniones regulares ofrecen la oportunidad de fomentar un ambiente de colaboración donde todos los miembros del equipo se sientan valorados y escuchados, lo cual puede llevar a una mayor creatividad, innovación y resolución de problemas efectiva.
- **Identificación y resolución de problemas:** Las reuniones son un espacio propicio para identificar y abordar cualquier problema o obstáculo que pueda surgir en el camino del proyecto. Al permitir que los miembros del equipo expresen sus inquietudes, se pueden encontrar soluciones de manera proactiva.
- **Motivación y compromiso:** Las reuniones regulares brindan la oportunidad de reconocer el buen trabajo realizado por los miembros del equipo, lo que ayuda a mantener alta la moral y el compromiso. Además, al involucrar a todos en la toma de decisiones y la resolución de problemas, se fomenta un sentido de responsabilidad compartida.
- **Desarrollo de relaciones:** Las reuniones no solo se tratan de trabajo, sino también de construir relaciones sólidas entre los miembros del equipo. El tiempo dedicado juntos ayuda a desarrollar confianza, empatía y comprensión mutua, lo que a su vez mejora la colaboración y el rendimiento general del equipo.

Para garantizar que las reuniones sean efectivas, es importante seguir algunas mejores prácticas, como establecer una agenda clara y relevante, asignar roles y responsabilidades, mantener un ambiente inclusivo donde todos se sientan cómodos para contribuir, y hacer un seguimiento de los temas discutidos y las acciones acordadas. Con un enfoque adecuado, las

reuniones regulares de equipo pueden convertirse en un pilar fundamental para el éxito de cualquier empresa u organización.

Foros de retroalimentación: Establecer espacios formales e informales para que los colaboradores brinden retroalimentación sobre aspectos relacionados con el trabajo, el ambiente laboral y las políticas internas, lo cual puede incluir encuestas anónimas, buzones de sugerencias y sesiones abiertas de preguntas y respuestas con la dirección.

Los foros de retroalimentación son una herramienta invaluable para promover la transparencia, la comunicación abierta y la mejora continua dentro de una organización, establecer tanto espacios formales como informales para que los colaboradores puedan expresar sus opiniones y compartir sus experiencias es fundamental para construir un ambiente laboral saludable y productivo.

- **Encuestas anónimas:** Las encuestas son una forma efectiva de recopilar información de manera estructurada y anónima. Pueden abordar una variedad de temas, desde la satisfacción laboral hasta la eficacia de los procesos internos. Al permitir que los empleados den su opinión de manera confidencial, se fomenta una cultura de honestidad y apertura.
- **Buzones de sugerencias:** Establecer buzones físicos o virtuales donde los empleados puedan dejar sugerencias, comentarios o inquietudes es una forma sencilla pero poderosa de fomentar la participación. Es importante que la dirección se comprometa a revisar y responder a estas sugerencias de manera oportuna para demostrar que se valora la retroalimentación de los empleados.
- **Sesiones abiertas de preguntas y respuestas:** Organizar sesiones regulares donde los empleados puedan hacer preguntas directamente a la dirección o a otros líderes de la organización es una excelente manera de fomentar la transparencia y la comunicación, las sesiones pueden realizarse de forma presencial o virtual, y pueden abordar una amplia gama de temas, desde la estrategia empresarial hasta las preocupaciones individuales de los empleados.
- **Grupos de enfoque o comités de retroalimentación:** Formar grupos de empleados representativos para discutir temas específicos o colaborar en la resolución de problemas puede proporcionar una perspectiva valiosa desde la base, los grupos pueden reunirse regularmente para revisar políticas, procesos o iniciativas y ofrecer recomendaciones para mejorarlas.

- **Cultura de retroalimentación continua:** Más allá de los espacios formales, es importante fomentar una cultura de retroalimentación continua en la que los empleados se sientan cómodos brindando comentarios de manera regular, ya sea a través de conversaciones uno a uno con sus supervisores o mediante herramientas digitales de retroalimentación en tiempo real.
- **Seguimiento y acción:** Es fundamental que la dirección demuestre un compromiso real con la retroalimentación de los empleados al tomar medidas concretas en respuesta a sus sugerencias y preocupaciones, lo cual puede incluir cambios en las políticas internas, la implementación de programas de desarrollo profesional o la resolución de problemas específicos identificados por los empleados.

Los foros de retroalimentación son una parte fundamental de cualquier estrategia de gestión de personas orientada al compromiso y la mejora continua. Al proporcionar a los empleados una voz en la toma de decisiones y la mejora de la organización, se fortalece la cultura empresarial y se fomenta un sentido de pertenencia y compromiso entre los miembros del equipo.

Plataforma digital de comunicación: Implementar una plataforma digital de comunicación, como un sistema de gestión de proyectos o un software de mensajería instantánea, que facilite la comunicación rápida y efectiva entre los miembros del equipo, independientemente de su ubicación geográfica.

La implementación de una plataforma digital de comunicación es esencial en el entorno laboral actual, especialmente con el aumento del trabajo remoto y la necesidad de mantener una comunicación efectiva entre los miembros del equipo dispersos geográficamente.

- **Sistema de gestión de proyectos (SGP):** Un SGP es una herramienta integral que permite a los equipos colaborar, planificar y dar seguimiento a proyectos de manera eficiente, las plataformas ofrecen funciones como la asignación de tareas, la programación de hitos, la gestión de documentos y la generación de informes. Al centralizar toda la información relacionada con el proyecto en una sola plataforma, se facilita la colaboración y se reduce la confusión.
- **Software de mensajería instantánea:** Las aplicaciones de mensajería instantánea, como Slack, Microsoft Teams o Discord, proporcionan un medio rápido y conveniente para la comunicación en tiempo real entre los miembros del equipo, las herramientas permiten la creación de canales temáticos, la organización de

conversaciones por proyecto o equipo, y la integración con otras herramientas empresariales, como calendarios y aplicaciones de productividad.

- **Plataformas de colaboración en línea:** Existen plataformas diseñadas específicamente para facilitar la colaboración en línea, como Google Workspace (anteriormente G Suite), que ofrece herramientas como Google Drive, Google Docs y Google Sheets para crear, compartir y editar documentos de forma colaborativa en tiempo real, las plataformas son especialmente útiles para equipos que necesitan trabajar en documentos compartidos o realizar reuniones virtuales.
- **Redes sociales corporativas:** Algunas organizaciones optan por implementar redes sociales internas que imitan la experiencia de las redes sociales externas, pero están diseñadas para el uso exclusivo de los empleados, las plataformas pueden incluir funciones como perfiles de usuario, grupos de interés, noticias corporativas y herramientas de colaboración, todo dentro de un entorno seguro y controlado.
- **Herramientas de videoconferencia:** Además de la comunicación escrita, las herramientas de videoconferencia, como Zoom, Microsoft Teams o Google Meet, son indispensables para las reuniones virtuales y la colaboración cara a cara en tiempo real, las plataformas permiten a los equipos celebrar reuniones, realizar presentaciones y colaborar visualmente, sin importar la ubicación geográfica de los participantes.

Al implementar una plataforma digital de comunicación, es importante considerar las necesidades específicas de la organización y elegir las herramientas que mejor se adapten a sus requerimientos y la forma en que opera el equipo. Además, es crucial brindar capacitación y soporte adecuados a los empleados para garantizar que aprovechen al máximo estas herramientas y se sientan cómodos usándolas en su trabajo diario.

Boletines informativos: Crear boletines periódicos que contengan noticias relevantes sobre la organización, los logros del equipo, próximos eventos y cambios en las políticas internas, los boletines pueden distribuirse por correo electrónico o a través de la intranet de la empresa.

La creación de boletines informativos periódicos es una estrategia efectiva para mantener a los empleados informados y comprometidos con la organización, los boletines ofrecen una plataforma para compartir noticias relevantes, celebrar logros del equipo, informar sobre próximos eventos y comunicar cambios en políticas internas.

- **Contenido variado y relevante:** Los boletines deben incluir una variedad de contenido que sea interesante y relevante para los empleados, lo cual puede incluir

noticias sobre proyectos en curso, reconocimiento a empleados destacados, actualizaciones sobre productos o servicios, anuncios de eventos corporativos, y cambios en políticas o procedimientos internos.

- **Diseño atractivo y fácil de leer:** Es importante que el diseño del boletín sea atractivo visualmente y que el contenido sea fácil de leer y entender, lo cual incluye el uso de imágenes, gráficos y colores llamativos para captar la atención del lector, así como el uso de un formato claro y estructurado para organizar la información de manera efectiva.
- **Frecuencia y consistencia:** Los boletines deben distribuirse de manera periódica y consistente para que los empleados sepan cuándo esperarlos. La frecuencia de los boletines puede variar según las necesidades y la cultura de la organización, pero es importante mantener una programación predecible para garantizar que los empleados estén informados de manera oportuna.
- **Canal de distribución adecuado:** Los boletines pueden distribuirse por correo electrónico o a través de la intranet de la empresa, dependiendo de las preferencias y la infraestructura de comunicación de la organización. El correo electrónico es una opción popular y conveniente, ya que permite llegar a los empleados directamente en sus bandejas de entrada, mientras que la intranet ofrece un lugar centralizado para acceder a la información y compartir comentarios.
- **Interactividad y participación:** Para fomentar la participación de los empleados, los boletines pueden incluir elementos interactivos, como encuestas, enlaces a formularios de retroalimentación o invitaciones a eventos virtuales, lo cual brinda a los empleados la oportunidad de compartir sus opiniones, hacer preguntas y contribuir activamente a la conversación.
- **Medición de impacto:** Es importante evaluar la efectividad de los boletines mediante el seguimiento de métricas como la tasa de apertura, el tiempo dedicado a la lectura y la retroalimentación de los empleados, la información puede utilizarse para ajustar el contenido y el formato del boletín en función de las necesidades y preferencias de la audiencia.

Los boletines informativos son una herramienta poderosa para mantener a los empleados informados, comprometidos y conectados con la organización. Al proporcionar un canal regular de comunicación y compartir noticias relevantes y emocionantes, los boletines pueden contribuir significativamente a una cultura empresarial positiva y a un ambiente de trabajo colaborativo.

Sesiones de brainstorming: Organizar sesiones de brainstorming donde los colaboradores puedan compartir ideas y soluciones creativas para mejorar los procesos de trabajo, resolver problemas y promover la innovación dentro del equipo.

Las sesiones de brainstorming son una herramienta poderosa para fomentar la creatividad, la colaboración y la innovación dentro de un equipo, las sesiones ofrecen un espacio estructurado donde los colaboradores pueden compartir ideas libremente, explorar soluciones creativas y trabajar juntos para abordar desafíos específicos. Aquí hay algunas formas de ampliar este concepto:

- **Ambiente inclusivo y sin juicios:** Es fundamental crear un ambiente donde todos los miembros del equipo se sientan cómodos compartiendo sus ideas sin temor a ser juzgados, lo cual significa fomentar una cultura de respeto mutuo y apertura, donde todas las ideas sean valoradas y consideradas, independientemente de su origen o viabilidad inicial.
- **Diversidad de perspectivas:** La diversidad de perspectivas es fundamental para generar ideas innovadoras y soluciones efectivas. Al incluir a miembros de diferentes áreas, niveles jerárquicos o antecedentes culturales en las sesiones de brainstorming, se pueden obtener una variedad de ideas y enfoques que de otro modo podrían pasarse por alto.
- **Facilitación efectiva:** Es importante designar a un facilitador para guiar la sesión de brainstorming y asegurarse de que se sigan las reglas establecidas. El facilitador debe alentar la participación de todos los miembros del equipo, mantener el enfoque en el tema en cuestión y ayudar a generar nuevas ideas a través de técnicas de lluvia de ideas y estimulación creativa.
- **Establecimiento de objetivos claros:** Antes de comenzar la sesión de brainstorming, es útil definir claramente los objetivos y el alcance del problema o desafío que se está abordando, lo cual ayuda a mantener la sesión enfocada y asegura que las ideas generadas estén alineadas con los resultados deseados.
- **Registro y evaluación de ideas:** Durante la sesión de brainstorming, es importante registrar todas las ideas propuestas, ya sea mediante notas escritas, pizarras o herramientas digitales de colaboración. Una vez que se han generado suficientes ideas, el equipo puede pasar a evaluar y priorizar las soluciones más prometedoras, teniendo en cuenta factores como viabilidad, impacto y recursos necesarios.
- **Seguimiento y acción:** Después de la sesión de brainstorming, es importante seguir

adelante con las ideas y soluciones identificadas, lo cual puede implicar la asignación de responsabilidades para implementar las soluciones, la realización de pruebas piloto o la integración de las ideas en los procesos de trabajo existentes. Es crucial mantener a los miembros del equipo informados sobre el progreso y celebrar los éxitos alcanzados como resultado de la sesión de brainstorming.

Las sesiones de brainstorming son una herramienta valiosa para fomentar la innovación y la colaboración dentro de un equipo. Al proporcionar un espacio dedicado para la generación de ideas y la exploración de soluciones creativas, estas sesiones pueden ayudar a resolver problemas, mejorar los procesos de trabajo y promover un ambiente de trabajo dinámico y orientado al futuro.

Mentoría y coaching: Establecer programas de mentoría y coaching donde los líderes puedan brindar orientación y apoyo individualizado a los colaboradores, las sesiones pueden utilizarse para discutir metas profesionales, identificar áreas de mejora y proporcionar retroalimentación constructiva.

La mentoría y el coaching son herramientas fundamentales para el desarrollo profesional y personal de los colaboradores dentro de una organización, establecer programas formales de mentoría y coaching puede ser beneficioso tanto para los mentores como para los mentee, ya que ofrecen una oportunidad para el crecimiento, la orientación y el intercambio de conocimientos.

- **Desarrollo de habilidades:** Los programas de mentoría y coaching permiten a los colaboradores desarrollar habilidades clave necesarias para su crecimiento profesional. Los mentores pueden compartir su experiencia y conocimiento, proporcionando orientación sobre cómo abordar desafíos específicos, mejorar habilidades técnicas o desarrollar competencias de liderazgo.
- **Orientación y consejo personalizado:** Una de las principales ventajas de la mentoría y el coaching es la oportunidad de recibir orientación y consejo personalizado adaptado a las necesidades individuales de cada colaborador. Los mentores pueden ayudar a los mentees a identificar sus fortalezas y áreas de mejora, establecer metas realistas y desarrollar un plan de acción para alcanzarlas.
- **Feedback constructivo:** Las sesiones de mentoría y coaching son un momento ideal para proporcionar feedback constructivo sobre el desempeño y el progreso del mentee. Los mentores pueden ofrecer observaciones honestas y sugerencias para mejorar, así como reconocer y celebrar los logros alcanzados.

- **Red de apoyo y networking:** La mentoría no se trata solo de recibir orientación de un mentor, sino también de establecer conexiones y construir una red de apoyo dentro de la organización. Los mentores pueden ayudar a los mentees a establecer contactos, presentarlos a personas clave en la empresa y brindarles acceso a oportunidades de desarrollo profesional.
- **Fomento del liderazgo:** Los programas de mentoría y coaching también pueden contribuir al desarrollo de futuros líderes dentro de la organización. Al brindar a los colaboradores la oportunidad de asumir roles de mentoría, se fomenta el desarrollo de habilidades de liderazgo, la capacidad de influir en otros y la responsabilidad de guiar y apoyar a los demás.
- **Cultura de aprendizaje continuo:** Al establecer una cultura de mentoría y coaching, la organización promueve el aprendizaje continuo y el crecimiento personal como valores fundamentales, lo cual ayuda a crear un ambiente de trabajo donde los colaboradores se sienten motivados y empoderados para buscar oportunidades de desarrollo y superación personal.

Los programas de mentoría y coaching son una inversión valiosa en el desarrollo y el éxito a largo plazo de los colaboradores y la organización en su conjunto. Al proporcionar orientación, apoyo y feedback personalizado, estos programas ayudan a cultivar talento, promover el crecimiento profesional y fortalecer la cultura empresarial de aprendizaje y desarrollo.

Canales de comunicación abiertos: Mantener canales de comunicación abiertos y accesibles, como una dirección de correo electrónico específica para consultas y comentarios, una línea directa de atención al empleado o una sala de reuniones abierta donde los colaboradores puedan reunirse con la dirección sin necesidad de programar una cita formal.

Mantener canales de comunicación abiertos y accesibles es esencial para fomentar un ambiente de trabajo transparente, colaborativo y receptivo dentro de una organización, los canales proporcionan a los colaboradores la oportunidad de expresar sus opiniones, hacer preguntas y compartir preocupaciones de manera directa y sin barreras. Aquí se detallan algunas formas de ampliar este concepto:

- **Dirección de correo electrónico específica:** Establecer una dirección de correo electrónico específica para consultas y comentarios de los empleados es una forma efectiva de brindarles un medio para comunicarse con la dirección de manera directa y sin intermediarios, lo cual puede ayudar a garantizar que todas las inquietudes de los empleados sean recibidas y atendidas de manera oportuna.

- **Línea directa de atención al empleado:** Una línea directa de atención al empleado, ya sea telefónica o a través de una plataforma digital, ofrece a los colaboradores un canal adicional para comunicarse con recursos humanos o con la dirección sobre temas relacionados con el empleo, el bienestar laboral o cualquier otra preocupación que puedan tener.
- **Sala de reuniones abierta:** Designar una sala de reuniones como espacio de reunión abierto donde los colaboradores puedan reunirse con la dirección sin necesidad de programar una cita formal es una manera de fomentar la comunicación directa y la transparencia en la organización, lo cual permite a los empleados discutir ideas, hacer preguntas o expresar inquietudes de manera informal y sin presiones.
- **Foros de discusión y grupos de trabajo:** Crear foros de discusión en línea o grupos de trabajo dedicados a temas específicos puede proporcionar a los colaboradores un espacio adicional para compartir ideas, hacer preguntas y colaborar entre ellos, los grupos pueden ser moderados por la dirección o por líderes de equipo para garantizar que la comunicación sea productiva y constructiva.
- **Encuestas y buzones de sugerencias:** Implementar encuestas periódicas o buzones de sugerencias físicos o digitales son otras formas efectivas de recopilar comentarios y sugerencias de los empleados de manera anónima, lo cual les brinda a los colaboradores la oportunidad de expresar sus opiniones de manera confidencial y sin temor a represalias.
- **Reuniones de retroalimentación y revisión:** Programar reuniones regulares de retroalimentación y revisión entre los colaboradores y la dirección es una manera de asegurar que las líneas de comunicación permanezcan abiertas y que se aborden cualquier problema o preocupación de manera proactiva, las reuniones pueden ser individuales o grupales, y ofrecen una oportunidad para discutir el desempeño, establecer metas y alinear expectativas.

Mantener canales de comunicación abiertos y accesibles es fundamental para construir una cultura empresarial basada en la transparencia, la confianza y el compromiso mutuo entre la dirección y los colaboradores. Al proporcionar múltiples opciones para que los empleados se comuniquen y compartan sus ideas, preocupaciones y sugerencias, se promueve un ambiente de trabajo donde todos se sienten valorados y escuchados.

Al implementar estas estrategias de comunicación efectiva y abierta, se puede fomentar un ambiente de confianza, colaboración y transparencia en el equipo de la Secretaría General del

CNE en la Matriz de Quito, lo que contribuirá a mejorar el clima laboral y el desempeño general de los colaboradores.

2.2.2.2 Estrategias de salud mental del trabajador

Para mejorar el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Consejo Nacional Electoral (CNE) en el área de Secretaría General de la Matriz de Quito, es crucial implementar estrategias de salud mental del trabajador que promuevan el bienestar y la salud mental de todo el equipo.

Programas de concientización sobre salud mental: Organizar sesiones de concientización y capacitación sobre salud mental para educar a los colaboradores sobre la importancia de cuidar su bienestar emocional y mental, lo cual puede incluir charlas, talleres o seminarios impartidos por profesionales de la salud mental.

Los programas de concientización sobre salud mental son fundamentales para promover un ambiente de trabajo saludable y apoyar el bienestar emocional y mental de los colaboradores, las iniciativas no solo ayudan a educar a los empleados sobre la importancia de cuidar su salud mental, sino que también reducen el estigma asociado con los problemas de salud mental y fomentan una cultura de apoyo y comprensión en el lugar de trabajo.

- **Charlas educativas:** Organizar charlas educativas sobre diversos temas relacionados con la salud mental, como manejo del estrés, ansiedad, depresión, prevención del agotamiento, técnicas de relajación y autocuidado, las charlas pueden ser impartidas por profesionales de la salud mental, expertos en bienestar o incluso por colaboradores que tengan experiencia en el tema.
- **Talleres prácticos:** Además de charlas informativas, los talleres prácticos brindan a los colaboradores la oportunidad de aprender y practicar habilidades específicas para mejorar su salud mental, lo cual puede incluir talleres de mindfulness, técnicas de respiración, ejercicios de gestión del tiempo o actividades artísticas y creativas que promuevan la expresión emocional.
- **Seminarios especializados:** Organizar seminarios especializados sobre temas específicos de salud mental que puedan ser relevantes para el entorno laboral particular de la organización. Por ejemplo, seminarios sobre cómo manejar el estrés en el trabajo, cómo mejorar la comunicación interpersonal o cómo fomentar la resiliencia en tiempos de cambio y adversidad.

- **Recursos y materiales informativos:** Proporcionar a los colaboradores acceso a recursos y materiales informativos sobre salud mental, ya sea en formato impreso o digital, lo cual puede incluir folletos, guías, artículos, videos o infografías que aborden una variedad de temas relacionados con el bienestar emocional y mental.
- **Eventos de sensibilización:** Organizar eventos de sensibilización sobre salud mental, como semanas temáticas de salud mental o actividades especiales durante el Día Mundial de la Salud Mental, los eventos pueden incluir paneles de discusión, proyecciones de películas, ferias de recursos y otras actividades diseñadas para aumentar la conciencia y fomentar la conversación sobre la salud mental.
- **Programas de formación de líderes:** Además de educar a los colaboradores en general, es importante proporcionar capacitación específica sobre salud mental a los líderes y supervisores, lo cual les permite identificar y abordar adecuadamente las necesidades de salud mental de su equipo, así como fomentar un ambiente de trabajo que promueva el bienestar emocional y mental.

Al implementar programas de concientización sobre salud mental de manera integral y continua, las organizaciones pueden contribuir significativamente a la prevención de problemas de salud mental, la promoción del bienestar de los colaboradores y la creación de un ambiente laboral saludable y de apoyo.

Apoyo psicológico y asesoramiento: Ofrecer servicios de asesoramiento y apoyo psicológico para los colaboradores que puedan necesitar ayuda para gestionar el estrés, la ansiedad u otros problemas de salud mental, lo cual puede incluir sesiones individuales con psicólogos o terapeutas, así como acceso a líneas telefónicas de apoyo emocional.

El apoyo psicológico y el asesoramiento son elementos fundamentales de cualquier estrategia integral de salud mental en el lugar de trabajo. Ofrecer a los colaboradores acceso a servicios de asesoramiento y apoyo psicológico puede marcar una gran diferencia en su capacidad para gestionar el estrés, la ansiedad y otros problemas de salud mental.

- **Sesiones individuales con psicólogos o terapeutas:** Proporcionar a los colaboradores la opción de participar en sesiones individuales con psicólogos o terapeutas es una forma efectiva de ofrecer apoyo psicológico personalizado y centrado en el individuo, las sesiones pueden ser confidenciales y brindar un espacio seguro para que los empleados exploren sus preocupaciones, identifiquen estrategias de afrontamiento y trabajen en el desarrollo de habilidades para mejorar su bienestar emocional y mental.

- **Acceso a líneas telefónicas de apoyo emocional:** Establecer líneas telefónicas de apoyo emocional o líneas directas de asesoramiento psicológico donde los colaboradores puedan hablar con profesionales de la salud mental en momentos de crisis o necesidad urgente, las líneas de apoyo ofrecen un recurso valioso para aquellos que necesitan ayuda inmediata fuera del horario laboral o cuando no pueden acceder a servicios de asesoramiento en persona.
- **Programas de asistencia al empleado (EAP):** Implementar programas de asistencia al empleado (EAP, por sus siglas en inglés) que ofrezcan una amplia gama de servicios de apoyo psicológico y asesoramiento a los colaboradores y sus familias, los programas pueden incluir asesoramiento telefónico, asesoramiento en persona, servicios de remisión a especialistas y recursos educativos sobre salud mental.
- **Seminarios y talleres de salud mental:** Organizar seminarios y talleres educativos sobre salud mental que brinden a los colaboradores información y herramientas prácticas para cuidar su bienestar emocional y mental, los eventos pueden cubrir una variedad de temas, desde la gestión del estrés y la ansiedad hasta la promoción de la resiliencia y el autocuidado.
- **Integración en el seguro de salud:** Trabajar con proveedores de seguros de salud para garantizar que los servicios de asesoramiento psicológico estén cubiertos por el plan de salud de la empresa y sean accesibles para todos los colaboradores, lo cual puede incluir la cobertura de sesiones individuales con psicólogos o terapeutas, así como el acceso a recursos adicionales, como aplicaciones de bienestar mental o programas en línea.
- **Promoción y sensibilización:** Promover activamente los servicios de asesoramiento y apoyo psicológico entre los colaboradores a través de campañas de sensibilización, materiales informativos y comunicaciones regulares. Es importante destigmatizar la búsqueda de ayuda psicológica y fomentar una cultura donde se valore el autocuidado y se aliente a los empleados a buscar apoyo cuando lo necesiten.

Al ofrecer servicios de asesoramiento y apoyo psicológico a los colaboradores, las organizaciones demuestran un compromiso con el bienestar y la salud mental de su personal, lo que puede tener un impacto positivo en la moral, la productividad y la retención de empleados.

Promoción del equilibrio trabajo-vida personal: Fomentar un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal mediante la implementación de políticas flexibles de horario laboral, días de descanso y opciones de trabajo remoto cuando sea posible, lo cual ayuda a reducir el

estrés y el agotamiento, y promueve un mayor bienestar general.

Promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal es esencial para el bienestar general de los colaboradores y su capacidad para rendir de manera efectiva en el trabajo. La implementación de políticas flexibles y programas que apoyen este equilibrio puede tener un impacto significativo en la satisfacción laboral, la retención de talento y el clima laboral en general.

- **Horarios flexibles:** Permitir a los colaboradores tener horarios de trabajo flexibles, como la posibilidad de comenzar y terminar la jornada laboral en diferentes momentos, puede ayudarles a gestionar mejor sus responsabilidades personales y profesionales, lo cual les da la libertad de adaptar su horario a sus necesidades individuales, lo que puede reducir el estrés y mejorar su capacidad para equilibrar sus compromisos laborales y personales.
- **Días de descanso y vacaciones pagadas:** Ofrecer días de descanso adicionales, licencias por enfermedad remuneradas y vacaciones pagadas es crucial para permitir a los colaboradores desconectar del trabajo y recargar energías, lo cual les brinda la oportunidad de pasar tiempo con sus seres queridos, participar en actividades recreativas y cuidar su salud física y mental, lo que contribuye a su bienestar general y su productividad en el trabajo.
- **Opciones de trabajo remoto:** Permitir que los colaboradores trabajen de forma remota, al menos de manera parcial, les brinda la flexibilidad de gestionar su tiempo y su entorno de trabajo de acuerdo con sus necesidades individuales, lo cual puede ser especialmente beneficioso para aquellos que tienen responsabilidades familiares o viven lejos de la oficina, ya que les permite evitar desplazamientos largos y tener un mayor control sobre su horario laboral.
- **Programas de bienestar laboral:** Implementar programas de bienestar laboral que promuevan hábitos saludables y el autocuidado, como clases de ejercicio, sesiones de meditación o acceso a recursos de salud mental, puede ayudar a los colaboradores a mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, los programas no solo benefician la salud física y mental de los empleados, sino que también pueden mejorar su satisfacción laboral y su compromiso con la organización.
- **Apoyo para padres y cuidadores:** Proporcionar apoyo específico para padres y cuidadores, como licencias parentales pagadas, horarios de trabajo flexibles o servicios de cuidado infantil en el lugar de trabajo, puede ayudar a garantizar que puedan equilibrar sus responsabilidades laborales con sus responsabilidades

familiares, lo cual les permite dedicar tiempo y atención a sus familias sin sacrificar su carrera profesional.

Al promover activamente el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, las organizaciones pueden crear un entorno laboral que apoye el bienestar integral de sus colaboradores, lo que a su vez puede mejorar la moral, la productividad y la retención de empleados a largo plazo.

Creación de un ambiente de trabajo saludable: Promover un ambiente de trabajo positivo y de apoyo donde los colaboradores se sientan valorados, respetados y seguros para expresar sus preocupaciones, lo cual puede implicar la implementación de políticas contra el acoso laboral, la promoción de la diversidad y la inclusión, y la celebración de logros y hitos del equipo.

Crear un ambiente de trabajo saludable es fundamental para el bienestar y la productividad de los colaboradores. Un entorno laboral positivo y de apoyo no solo mejora el clima laboral, sino que también promueve la retención de talento y contribuye al éxito general de la organización.

- **Comunicación abierta y transparente:** Fomentar una cultura de comunicación abierta y transparente donde los colaboradores se sientan cómodos expresando sus opiniones, ideas y preocupaciones, lo cual implica establecer canales de comunicación accesibles, como reuniones regulares de equipo, buzones de sugerencias y sistemas de retroalimentación anónima.
- **Liderazgo ejemplar:** Los líderes y supervisores tienen un papel crucial en la creación de un ambiente de trabajo saludable. Deben servir como modelos a seguir, demostrando respeto, empatía y apoyo hacia sus colaboradores, así como promoviendo una cultura de inclusión, equidad y diversidad en el lugar de trabajo.
- **Políticas contra el acoso y la discriminación:** Implementar políticas claras y estrictas contra el acoso laboral, el hostigamiento y la discriminación en todas sus formas. Es importante que todos los colaboradores comprendan estas políticas y sepan a quién recurrir en caso de experimentar o presenciar comportamientos inapropiados.
- **Promoción de la diversidad y la inclusión:** Fomentar un ambiente donde se celebre la diversidad y se valore la inclusión, reconociendo y respetando las diferencias individuales de cada colaborador, lo cual puede implicar la creación de programas de diversidad y capacitación en sensibilización cultural, así como la incorporación de prácticas inclusivas en todos los aspectos de la cultura empresarial.
- **Reconocimiento y aprecio:** Reconocer y celebrar los logros y hitos del equipo, así como el trabajo duro y la dedicación de los colaboradores, lo cual puede incluir

programas de reconocimiento, ceremonias de premiación y expresiones de agradecimiento por parte de la dirección y los compañeros de equipo.

- **Equilibrio entre desafío y apoyo:** Proporcionar a los colaboradores oportunidades para desafiarse y crecer profesionalmente, al mismo tiempo que se les brinda el apoyo y los recursos necesarios para tener éxito en sus roles, lo cual puede incluir programas de desarrollo profesional, capacitación continua y asignación de proyectos significativos y estimulantes.
- **Gestión del estrés y el bienestar:** Ofrecer recursos y programas de apoyo para ayudar a los colaboradores a gestionar el estrés y promover su bienestar físico y mental, lo cual puede incluir sesiones de mindfulness, clases de yoga, programas de ejercicio físico, acceso a servicios de asesoramiento y flexibilidad en los horarios de trabajo.

Al promover un ambiente de trabajo saludable, las organizaciones pueden crear un entorno donde los colaboradores se sientan valorados, motivados y comprometidos con su trabajo y con la misión de la empresa, lo cual, a su vez, conduce a una mayor productividad, creatividad y satisfacción en el trabajo para todos los involucrados.

Actividades de bienestar y recreación: Organizar actividades de bienestar y recreación periódicas, como clases de yoga, sesiones de meditación, grupos de ejercicio o eventos sociales, las actividades proporcionan una oportunidad para que los colaboradores se relajen, se desconecten del trabajo y fortalezcan los vínculos con sus compañeros de equipo.

La organización de actividades de bienestar y recreación es una excelente manera de promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, así como de mejorar el ambiente laboral y fortalecer los vínculos entre los colaboradores, las actividades ofrecen a los empleados la oportunidad de recargar energías, reducir el estrés y disfrutar de un tiempo de calidad fuera del entorno laboral.

- **Clases de bienestar físico:** Además de yoga y meditación, se pueden ofrecer una variedad de clases de bienestar físico, como pilates, tai chi, zumba o ejercicios de estiramiento, las clases no solo promueven la salud física, sino que también ayudan a aliviar la tensión muscular y mejorar la flexibilidad y la fuerza.
- **Eventos deportivos y actividades al aire libre:** Organizar eventos deportivos y actividades al aire libre, como partidos de fútbol, caminatas grupales, carreras de relevos o excursiones, fomenta la actividad física y el trabajo en equipo, las

actividades son una excelente manera de promover un estilo de vida saludable y fortalecer los lazos entre los colaboradores.

- **Talleres de habilidades y desarrollo personal:** Ofrecer talleres y actividades que promuevan el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, como charlas sobre gestión del tiempo, técnicas de comunicación efectiva o habilidades de liderazgo, les brinda la oportunidad de crecer y mejorar en su trabajo y en su vida personal.
- **Eventos sociales y celebraciones:** Organizar eventos sociales y celebraciones periódicas, como almuerzos o cenas de equipo, fiestas temáticas, celebraciones de cumpleaños o eventos de fin de año, crea un ambiente de camaradería y promueve la cohesión del equipo, las actividades son una oportunidad para que los colaboradores se relajen y se diviertan juntos fuera del trabajo.
- **Programas de voluntariado corporativo:** Fomentar la participación en programas de voluntariado corporativo brinda a los colaboradores la oportunidad de contribuir positivamente a la comunidad y trabajar juntos en proyectos significativos fuera del entorno laboral, las experiencias no solo promueven el bienestar emocional, sino que también refuerzan los valores de responsabilidad social corporativa y solidaridad.
- **Espacios de descanso y relajación:** Crear espacios dedicados al descanso y la relajación en el lugar de trabajo, como salas de descanso equipadas con cómodos muebles, plantas y música suave, brinda a los colaboradores la oportunidad de desconectar y recargar energías durante sus descansos.

Al organizar actividades de bienestar y recreación de manera regular, las organizaciones pueden mejorar significativamente el ambiente laboral, promover la salud y el bienestar de los colaboradores, y fomentar una cultura empresarial que valore el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, lo cual, a su vez, puede tener un impacto positivo en la moral, la productividad y la retención de empleados a largo plazo.

Fomento de la comunicación abierta: Crear un entorno donde se fomente la comunicación abierta y la retroalimentación constructiva entre los colaboradores y la dirección, lo cual permite que los empleados se sientan escuchados y apoyados, lo que a su vez puede mejorar la moral y el compromiso en el lugar de trabajo.

Fomentar la comunicación abierta es esencial para cultivar un ambiente laboral donde los colaboradores se sientan valorados, escuchados y empoderados. Cuando la comunicación fluye libremente entre los colaboradores y la dirección, se crea un entorno de confianza y

transparencia que promueve la colaboración, la resolución de problemas y el crecimiento personal y profesional.

- **Canales de comunicación diversos:** Además de facilitar la comunicación cara a cara, es importante ofrecer una variedad de canales de comunicación para que los colaboradores puedan expresar sus ideas, preocupaciones y sugerencias de manera cómoda y conveniente, lo cual puede incluir correos electrónicos, reuniones en línea, plataformas de mensajería instantánea, tableros de anuncios virtuales y herramientas de colaboración en línea.
- **Sesiones de retroalimentación regulares:** Programar sesiones periódicas de retroalimentación entre los colaboradores y la dirección proporciona una oportunidad estructurada para discutir el desempeño, identificar áreas de mejora y alinear expectativas, las sesiones deben ser bidireccionales, donde tanto los colaboradores como los líderes compartan sus puntos de vista y trabajen juntos para encontrar soluciones.
- **Cultura de escucha activa:** Promover una cultura de escucha activa en la que todos los miembros del equipo se sientan escuchados y respetados, lo cual implica estar abiertos a diferentes perspectivas, valorar las opiniones de los demás y tomar medidas para abordar las preocupaciones y necesidades de los colaboradores de manera proactiva.
- **Feedback constructivo y oportuno:** Fomentar la retroalimentación constructiva y oportuna en todos los niveles de la organización, lo cual incluye el reconocimiento de los logros, así como la identificación de áreas de mejora y el ofrecimiento de sugerencias para el crecimiento y desarrollo personal y profesional.
- **Transparencia en la toma de decisiones:** Promover la transparencia en la toma de decisiones al compartir información relevante y tomar decisiones de manera abierta y justa, lo cual ayuda a generar confianza entre los colaboradores y la dirección, y les hace sentirse parte del proceso y comprometidos con los objetivos y valores de la organización.
- **Resolución de conflictos de manera constructiva:** Proporcionar herramientas y recursos para abordar los conflictos de manera constructiva y colaborativa, lo cual puede incluir la implementación de políticas de resolución de conflictos, la capacitación en habilidades de comunicación efectiva y la designación de mediadores neutrales para facilitar la reconciliación cuando sea necesario.

Al fomentar la comunicación abierta y la retroalimentación constructiva, las organizaciones pueden fortalecer la cohesión del equipo, aumentar la moral y el compromiso de los colaboradores, y promover un ambiente laboral saludable y productivo para todos.

Programas de desarrollo profesional y capacitación: Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y capacitación que ayuden a los colaboradores a desarrollar habilidades y competencias, lo que puede aumentar su confianza y satisfacción en el trabajo, lo cual también puede incluir programas de mentoría y coaching para brindar orientación y apoyo individualizado.

Los programas de desarrollo profesional y capacitación son una parte integral de la estrategia de gestión de talento de una organización, las iniciativas no solo benefician a los colaboradores al ayudarles a mejorar sus habilidades y competencias, sino que también fortalecen la capacidad de la empresa para adaptarse a los cambios, innovar y mantenerse competitiva en su industria.

- **Planificación de carrera personalizada:** Ofrecer programas de desarrollo profesional que permitan a los colaboradores crear planes de carrera personalizados basados en sus intereses, habilidades y objetivos profesionales a largo plazo, lo cual puede incluir evaluaciones de habilidades, identificación de áreas de desarrollo y asesoramiento sobre posibles trayectorias profesionales dentro de la organización.
- **Formación en habilidades blandas:** Además de la capacitación técnica, es importante ofrecer formación en habilidades blandas, como habilidades de comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, resolución de problemas y gestión del tiempo, las habilidades son fundamentales para el éxito en el lugar de trabajo y pueden mejorar la eficacia y la productividad de los colaboradores en sus roles actuales y futuros.
- **Programas de mentoría y coaching:** Implementar programas de mentoría y coaching donde los colaboradores puedan recibir orientación y apoyo individualizado de profesionales más experimentados dentro de la organización, las relaciones de mentoría ayudan a acelerar el desarrollo profesional, proporcionando a los colaboradores la oportunidad de aprender de la experiencia y el conocimiento de sus mentores.
- **Cursos de aprendizaje en línea:** Facilitar el acceso a cursos de aprendizaje en línea y plataformas de educación virtual donde los colaboradores puedan adquirir nuevas habilidades y conocimientos de manera flexible y conveniente, los cursos pueden

cubrir una amplia gama de temas, desde habilidades técnicas y tecnológicas hasta desarrollo personal y liderazgo.

- **Programas de rotación y desarrollo de talento:** Ofrecer programas de rotación de empleados y oportunidades de desarrollo de talento que permitan a los colaboradores explorar diferentes áreas funcionales dentro de la organización y adquirir experiencia en diversos roles y responsabilidades, lo cual les ayuda a desarrollar una comprensión más amplia del negocio y a identificar áreas de interés y fortaleza.
- **Reconocimiento y promoción interna:** Reconocer y recompensar el progreso y los logros de los colaboradores en su desarrollo profesional, ya sea a través de ascensos, aumentos salariales, bonificaciones u otras formas de reconocimiento, lo cual motiva a los colaboradores a continuar creciendo y mejorando en su carrera y fortalece su compromiso con la organización.

Al ofrecer programas de desarrollo profesional y capacitación de alta calidad, las organizaciones pueden empoderar a sus colaboradores para que alcancen su máximo potencial, promoviendo así la retención del talento, la satisfacción laboral y el éxito a largo plazo tanto para los individuos como para la empresa en su conjunto.

Al implementar estas estrategias de salud mental del trabajador, el CNE en el área de Secretaría General de la Matriz de Quito puede mejorar significativamente el clima laboral, promover el bienestar de los colaboradores y aumentar el desempeño y la productividad en el lugar de trabajo.

2.2.2.3 Estrategias de solución de conflictos

Para mejorar el clima laboral en el área de Secretaría General de la Matriz del CNE en Quito, es fundamental implementar estrategias efectivas de resolución de conflictos. Aquí te presento algunas:

Políticas claras de resolución de conflictos: Establecer políticas claras y transparentes para la resolución de conflictos, que definan los pasos a seguir y los recursos disponibles para abordar diferentes tipos de disputas, las políticas deben comunicarse claramente a todos los colaboradores y estar disponibles en un documento accesible.

La implementación de políticas claras de resolución de conflictos es fundamental para mantener un ambiente laboral saludable y productivo, las políticas proporcionan un marco

estructurado para abordar los conflictos de manera eficiente y equitativa, y ayudan a garantizar que todos los colaboradores sepan cómo manejar situaciones conflictivas de manera adecuada.

- **Definición de tipos de conflictos:** Dentro de las políticas de resolución de conflictos, es útil definir claramente los diferentes tipos de disputas que pueden surgir en el lugar de trabajo, lo cual puede incluir conflictos interpersonales entre colegas, disputas relacionadas con la asignación de tareas o responsabilidades, malentendidos de comunicación, diferencias en la interpretación de políticas o procedimientos, entre otros.
- **Procedimientos paso a paso:** Las políticas deben incluir procedimientos detallados paso a paso para la resolución de conflictos, desde la presentación inicial de una queja hasta la mediación, arbitraje o cualquier otro proceso formal que pueda ser necesario. Es importante que estos procedimientos sean claros y comprensibles para todos los colaboradores, con instrucciones sobre cómo presentar una queja, a quién dirigirse para obtener ayuda y qué esperar durante el proceso de resolución.
- **Recursos disponibles:** Las políticas deben identificar claramente los recursos disponibles para los colaboradores que buscan resolver un conflicto, lo cual puede incluir recursos internos, como líderes de equipo, recursos humanos o un comité de resolución de disputas, así como recursos externos, como servicios de mediación o asesoramiento legal. Es importante que los colaboradores sepan a quién acudir para obtener ayuda y apoyo durante el proceso de resolución de conflictos.
- **Confidencialidad y protección contra represalias:** Las políticas deben garantizar la confidencialidad y protección contra represalias para los colaboradores que participan en el proceso de resolución de conflictos. Es fundamental que los empleados se sientan seguros al presentar quejas o participar en la resolución de disputas, sin temor a consecuencias negativas para su empleo o reputación.
- **Formación y capacitación:** Además de establecer políticas claras, es importante proporcionar formación y capacitación regular a los colaboradores y líderes sobre cómo aplicar estas políticas de manera efectiva, lo cual puede incluir sesiones de capacitación en habilidades de comunicación, gestión de conflictos y resolución de problemas, así como la sensibilización sobre la importancia de abordar los conflictos de manera constructiva y equitativa.
- **Revisión y actualización periódica:** Las políticas de resolución de conflictos deben revisarse y actualizarse periódicamente para asegurar que sigan siendo relevantes y efectivas en el contexto cambiante del lugar de trabajo, lo cual puede implicar la

revisión de los procedimientos existentes, la incorporación de nuevas mejores prácticas y la recopilación de retroalimentación de los colaboradores sobre su experiencia con el proceso de resolución de conflictos.

Al establecer políticas claras de resolución de conflictos y comunicarlas efectivamente a todos los colaboradores, se puede promover una cultura de transparencia, equidad y respeto en el lugar de trabajo, lo que contribuye a un clima laboral más positivo y productivo para todos.

Entrenamiento en habilidades de resolución de conflictos: Proporcionar entrenamiento en habilidades de comunicación efectiva, negociación y gestión de conflictos a todos los colaboradores, incluyendo a los líderes de equipo y supervisores, el entrenamiento puede ayudar a mejorar la capacidad de las personas para abordar los conflictos de manera constructiva y llegar a soluciones mutuamente satisfactorias.

El entrenamiento en habilidades de resolución de conflictos es una inversión valiosa que puede tener un impacto significativo en la eficacia y la armonía en el lugar de trabajo. Al ofrecer este tipo de formación a todos los colaboradores, incluidos los líderes de equipo y supervisores, se fortalece la capacidad de la organización para gestionar los conflictos de manera efectiva y promover un ambiente laboral colaborativo y positivo.

- **Comunicación efectiva:** El entrenamiento en habilidades de resolución de conflictos a menudo comienza con la mejora de la comunicación efectiva, lo cual implica aprender a expresar claramente las preocupaciones, escuchar activamente a los demás, hacer preguntas claras para comprender mejor las perspectivas de los demás y comunicarse de manera respetuosa y empática.
- **Negociación y compromiso:** El entrenamiento también puede incluir técnicas de negociación que ayuden a encontrar soluciones mutuamente satisfactorias para las partes involucradas en un conflicto, lo cual puede implicar identificar intereses comunes, explorar opciones creativas y llegar a compromisos que satisfagan las necesidades de todas las partes.
- **Gestión emocional:** A menudo, los conflictos están acompañados de emociones intensas que pueden dificultar la resolución efectiva. El entrenamiento en habilidades de resolución de conflictos puede incluir técnicas para gestionar estas emociones de manera constructiva, como el control del estrés, la empatía y la asertividad.
- **Resolución colaborativa de problemas:** En lugar de ver el conflicto como una confrontación entre partes opuestas, el entrenamiento en resolución de conflictos

fomenta un enfoque colaborativo para abordar los problemas, lo cual implica trabajar juntos para identificar y resolver las causas subyacentes del conflicto, en lugar de simplemente abordar los síntomas superficiales.

- **Práctica de roles y escenarios:** Una parte integral del entrenamiento en habilidades de resolución de conflictos puede ser la práctica de roles y escenarios, lo cual permite a los colaboradores experimentar situaciones conflictivas en un entorno controlado y practicar las habilidades y técnicas aprendidas en el entrenamiento.
- **Seguimiento y refuerzo:** Después del entrenamiento inicial, es importante proporcionar seguimiento y refuerzo para garantizar que las habilidades aprendidas se transfieran al lugar de trabajo, lo cual puede incluir oportunidades para aplicar las habilidades en situaciones reales, retroalimentación sobre el desempeño y la disponibilidad de recursos adicionales si es necesario.
- **Cultura de aprendizaje continuo:** Finalmente, el entrenamiento en habilidades de resolución de conflictos debe ser parte de una cultura de aprendizaje continuo en la organización, lo cual implica fomentar una mentalidad de mejora constante y proporcionar oportunidades regulares para el desarrollo profesional y personal de todos los colaboradores.

Al ofrecer un entrenamiento completo en habilidades de resolución de conflictos, las organizaciones pueden empoderar a sus colaboradores para abordar los conflictos de manera constructiva, promover la colaboración y el trabajo en equipo, y crear un ambiente laboral más positivo y productivo para todos.

Fomentar el diálogo abierto: Crear un ambiente en el que se fomente el diálogo abierto y respetuoso entre los colaboradores, lo cual puede incluir la celebración de reuniones regulares en las que se aliente a los empleados a expresar sus preocupaciones y puntos de vista, así como la creación de canales de comunicación seguros y confidenciales para reportar conflictos.

Fomentar el diálogo abierto es esencial para cultivar un ambiente de trabajo en el que los colaboradores se sientan valorados, escuchados y respetados, el enfoque promueve la transparencia, la confianza y la colaboración, lo que a su vez contribuye a la resolución efectiva de conflictos y al desarrollo de relaciones laborales sólidas.

- **Cultura de puertas abiertas:** Promover una cultura de puertas abiertas en la que los líderes y supervisores estén disponibles y accesibles para escuchar las inquietudes y sugerencias de los colaboradores, lo cual implica no solo tener una política de

"puertas abiertas", sino también asegurarse de que los colaboradores se sientan cómodos acercándose a la dirección con cualquier preocupación o idea.

- **Reuniones de retroalimentación y seguimiento:** Organizar reuniones regulares de retroalimentación y seguimiento en las que se aliente a los colaboradores a compartir sus experiencias, opiniones y sugerencias sobre el trabajo en equipo, los procesos operativos y el clima laboral en general, las reuniones proporcionan una plataforma para discutir temas abiertamente y colaborar en la búsqueda de soluciones.
- **Canales de comunicación abiertos y seguros:** Establecer canales de comunicación abiertos y seguros, como una línea directa de atención al empleado, una dirección de correo electrónico específica para reportar conflictos o preocupaciones, o un buzón de sugerencias físico o virtual. Es importante que los colaboradores sepan que pueden comunicarse de manera confidencial y sin temor a represalias.
- **Sesiones de lluvia de ideas y grupos de discusión:** Facilitar sesiones de lluvia de ideas y grupos de discusión en las que los colaboradores puedan compartir ideas, soluciones y perspectivas sobre temas específicos relacionados con el trabajo, las sesiones promueven la creatividad, la colaboración y la generación de nuevas ideas para abordar desafíos y mejorar los procesos.
- **Cultura de feedback constante:** Promover una cultura de feedback constante en la que se aliente a los colaboradores a dar y recibir retroalimentación de manera regular y constructiva, lo cual puede incluir el establecimiento de normas y expectativas claras en torno al feedback, así como la capacitación en habilidades de comunicación efectiva para todos los colaboradores.
- **Celebración de la diversidad de opiniones:** Valorar y celebrar la diversidad de opiniones y perspectivas dentro del equipo. Reconocer que diferentes personas pueden tener diferentes puntos de vista y enfoques para abordar los problemas, y alentar a los colaboradores a respetar y aprender de las diferencias de los demás.

Al fomentar el diálogo abierto y respetuoso entre los colaboradores, las organizaciones pueden promover un ambiente de trabajo inclusivo, colaborativo y productivo en el que los conflictos se aborden de manera efectiva y se construyan relaciones laborales sólidas basadas en la confianza y el respeto mutuo.

Mediación y arbitraje: Implementar programas de mediación y arbitraje para ayudar a resolver conflictos de manera imparcial y neutral, los programas pueden involucrar a

mediadores capacitados que ayuden a facilitar la comunicación y negociación entre las partes en conflicto, con el objetivo de llegar a un acuerdo mutuamente aceptable.

La mediación y el arbitraje son herramientas valiosas en la gestión de conflictos en el lugar de trabajo, ya que ofrecen un enfoque neutral y estructurado para resolver disputas de manera eficaz. Ampliar este concepto implica profundizar en cómo se implementan estos programas y los beneficios que aportan:

- **Proceso de mediación:** En la mediación, un mediador neutral facilita la comunicación entre las partes en conflicto, ayudándoles a explorar sus intereses y preocupaciones subyacentes y a trabajar juntos para encontrar soluciones mutuamente aceptables. El mediador no toma decisiones ni impone soluciones, pero guía el proceso de negociación de manera imparcial y facilita la resolución del conflicto.
- **Entrenamiento y capacitación de mediadores:** Es fundamental que los mediadores estén debidamente capacitados y certificados en técnicas de mediación y resolución de conflictos, lo cual garantiza que sean imparciales, objetivos y competentes para facilitar el proceso de mediación de manera efectiva. La capacitación también puede incluir habilidades de comunicación, empatía y gestión emocional.
- **Confidencialidad y neutralidad:** La confidencialidad es un aspecto clave de la mediación, ya que proporciona un entorno seguro para que las partes discutan libremente sus preocupaciones y exploran soluciones sin temor a represalias. Además, la neutralidad del mediador garantiza que el proceso sea imparcial y equitativo para todas las partes involucradas.
- **Arbitraje como alternativa:** En algunos casos, cuando las partes no pueden llegar a un acuerdo a través de la mediación, el arbitraje puede ser una alternativa. En el arbitraje, un árbitro neutral revisa las pruebas y argumentos presentados por ambas partes y emite una decisión vinculante para resolver el conflicto. A diferencia de la mediación, el arbitraje implica que una tercera parte tome una decisión final sobre el resultado del conflicto.
- **Implementación de políticas de mediación y arbitraje:** Es importante que las organizaciones establezcan políticas claras y transparentes que describan cómo se implementarán los programas de mediación y arbitraje en el lugar de trabajo, lo cual incluye proporcionar información sobre cómo solicitar mediación o arbitraje, los pasos a seguir durante el proceso y los recursos disponibles para las partes involucradas.

- **Seguimiento y evaluación:** Después de completar la mediación o el arbitraje, es importante realizar un seguimiento para evaluar la efectividad del proceso y asegurarse de que se hayan implementado las soluciones acordadas, lo cual puede incluir la recopilación de retroalimentación de las partes involucradas y la identificación de áreas de mejora para futuros casos de resolución de conflictos.

Al implementar programas de mediación y arbitraje en el lugar de trabajo, las organizaciones pueden resolver conflictos de manera eficiente, reducir la escalada de disputas y promover un ambiente laboral más colaborativo y productivo para todos los colaboradores.

Promover la empatía y la comprensión: Fomentar la empatía y la comprensión entre los colaboradores, alentándolos a ponerse en el lugar del otro y considerar sus perspectivas y necesidades, lo cual puede ayudar a reducir la animosidad y el resentimiento en situaciones de conflicto, facilitando la búsqueda de soluciones colaborativas.

Promover la empatía y la comprensión entre los colaboradores es fundamental para construir relaciones laborales sólidas y resolver conflictos de manera efectiva. Ampliar este concepto implica explorar cómo se puede fomentar la empatía y la comprensión en el lugar de trabajo y los beneficios que puede aportar:

- **Cultura de respeto y tolerancia:** Establecer una cultura organizacional que promueva el respeto mutuo y la tolerancia hacia las diferencias individuales, lo cual implica celebrar la diversidad en todas sus formas y alentar a los colaboradores a valorar y respetar las opiniones y perspectivas de los demás, incluso cuando difieren de las suyas.
- **Prácticas de escucha activa:** Fomentar la práctica de la escucha activa entre los colaboradores, que implica prestar atención plena a lo que el otro está diciendo, mostrando interés genuino en sus preocupaciones y haciendo preguntas para clarificar y comprender mejor sus puntos de vista.
- **Ejemplos de liderazgo empático:** Los líderes y supervisores desempeñan un papel clave en la promoción de la empatía y la comprensión en el lugar de trabajo. Al demostrar empatía en su propio comportamiento y comunicación, pueden establecer un ejemplo positivo para los demás y fomentar un ambiente de trabajo en el que se valore la sensibilidad hacia las necesidades y preocupaciones de los demás.
- **Programas de sensibilización y formación:** Implementar programas de sensibilización y formación sobre empatía y diversidad que ayuden a los

colaboradores a comprender y apreciar las experiencias y perspectivas de quienes son diferentes a ellos, lo cual puede incluir talleres, seminarios o actividades de team building diseñadas para fomentar la empatía y la comprensión.

- **Resolución de conflictos basada en intereses:** Alentar a los colaboradores a adoptar un enfoque de resolución de conflictos basado en intereses, en el que se centren en identificar las necesidades y preocupaciones subyacentes de todas las partes involucradas y buscar soluciones que satisfagan esas necesidades de manera equitativa.
- **Reconocimiento de logros y desafíos personales:** Reconocer y celebrar los logros personales y profesionales de los colaboradores, así como los desafíos y obstáculos que pueden enfrentar en su vida personal o laboral, lo cual ayuda a construir empatía al reconocer la humanidad compartida de todos los miembros del equipo y promover una cultura de apoyo mutuo.
- **Feedback constructivo y aliento:** Proporcionar feedback constructivo y aliento a los colaboradores que demuestren empatía y comprensión en sus interacciones con los demás. Reconocer y recompensar este comportamiento puede fomentar su continuación y promover una cultura de empatía en toda la organización.

Al promover la empatía y la comprensión en el lugar de trabajo, las organizaciones pueden reducir la animosidad y el conflicto, mejorar la colaboración y la comunicación, y crear un ambiente laboral más positivo y productivo para todos los colaboradores.

Estrategias de prevención de conflictos: Implementar estrategias proactivas para prevenir conflictos antes de que ocurran, lo cual puede incluir la promoción de un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso, la clarificación de roles y responsabilidades, y la identificación y abordaje temprano de problemas potenciales.

La prevención de conflictos es una parte crucial de la gestión eficaz del ambiente laboral. Al anticipar y abordar los desafíos potenciales antes de que se conviertan en disputas significativas, las organizaciones pueden promover una cultura de colaboración y respeto mutuo.

- **Promoción de un ambiente inclusivo:** Fomentar un ambiente de trabajo donde se celebre la diversidad y se respeten las diferencias individuales, lo cual implica crear políticas y prácticas que reconozcan y valoren las perspectivas únicas de cada colaborador, y que no toleren la discriminación o el acoso de ningún tipo.
- **Clarificación de roles y responsabilidades:** Establecer expectativas claras en cuanto a los roles, responsabilidades y expectativas de desempeño de cada colaborador.

Cuando todos entienden claramente qué se espera de ellos y cómo contribuyen al éxito del equipo, se minimizan las confusiones y los malentendidos que pueden dar lugar a conflictos.

- **Comunicación abierta y transparente:** Promover una comunicación abierta y transparente en todos los niveles de la organización, lo cual implica facilitar la libre expresión de ideas y preocupaciones, así como proporcionar información oportuna y precisa sobre cambios organizacionales, decisiones de gestión y otros asuntos relevantes.
- **Resolución temprana de problemas:** Identificar y abordar tempranamente los problemas o tensiones potenciales antes de que escalen a conflictos mayores, lo cual puede implicar la implementación de sistemas de retroalimentación continua, la realización de evaluaciones periódicas del clima laboral y la intervención proactiva para resolver disputas o malentendidos en sus etapas iniciales.
- **Entrenamiento en habilidades de comunicación y gestión de conflictos:** Ofrecer entrenamiento regular en habilidades de comunicación efectiva, negociación y gestión de conflictos a todos los colaboradores. Cuanto más equipados estén los empleados para comunicarse de manera constructiva y resolver diferencias de manera colaborativa, menos probabilidades habrá de que surjan conflictos graves.
- **Liderazgo ejemplar:** Los líderes y supervisores desempeñan un papel fundamental en la prevención de conflictos al establecer un ejemplo positivo de comportamiento y colaboración. Al promover una cultura de respeto mutuo, comunicación abierta y resolución de problemas, inspiran a otros a seguir su ejemplo y contribuyen a crear un ambiente de trabajo armonioso y productivo.
- **Evaluación continua y ajuste de estrategias:** Realizar evaluaciones periódicas del clima laboral y las dinámicas de equipo para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias de prevención de conflictos según sea necesario. El entorno laboral está en constante evolución, y es importante adaptar las prácticas y políticas a medida que surgen nuevos desafíos o circunstancias cambiantes.

Al implementar estrategias proactivas de prevención de conflictos, las organizaciones pueden fomentar un ambiente de trabajo saludable y colaborativo, donde los colaboradores se sientan valorados, respetados y motivados para contribuir al éxito colectivo.

Seguimiento y evaluación: Realizar un seguimiento regular de los conflictos y su resolución, evaluando la efectividad de las estrategias implementadas y haciendo ajustes según sea

necesario, lo cual ayuda a garantizar que las prácticas de resolución de conflictos estén siendo efectivas y que se esté trabajando continuamente para mejorar el clima laboral en el área de la Secretaría General del CNE en Quito.

El seguimiento y la evaluación son etapas críticas en el proceso de gestión de conflictos y mejora del clima laboral en la Secretaría General del CNE en Quito. Ampliar este concepto implica profundizar en cómo se pueden llevar a cabo estas actividades y los beneficios que pueden aportar:

- **Recopilación de datos:** Implementar sistemas para recopilar datos sobre los conflictos que surgen en el área de la Secretaría General del CNE en Quito, lo cual puede incluir la documentación de incidentes, quejas formales, encuestas de clima laboral y retroalimentación de los colaboradores.
- **Análisis de tendencias:** Analizar los datos recopilados para identificar tendencias y patrones en los tipos de conflictos que surgen, sus causas subyacentes y los métodos utilizados para su resolución, lo cual proporciona información valiosa sobre las áreas problemáticas y dónde se pueden dirigir los esfuerzos de mejora.
- **Evaluación de la efectividad de las estrategias:** Evaluar la efectividad de las estrategias implementadas para resolver conflictos y mejorar el clima laboral, lo cual puede implicar el análisis de métricas específicas, como la reducción en el número de quejas o disputas, el aumento en la satisfacción del empleado, o la mejora en la percepción del ambiente laboral.
- **Feedback de los colaboradores:** Obtener feedback regular de los colaboradores sobre su experiencia con el proceso de resolución de conflictos y el clima laboral en general, lo cual puede realizarse a través de encuestas anónimas, grupos focales, entrevistas individuales o cualquier otro método que permita a los empleados expresar sus opiniones de manera honesta y sin temor a represalias.
- **Identificación de áreas de mejora:** Utilizar los datos recopilados y el feedback de los colaboradores para identificar áreas específicas que requieren mejoras en el manejo de conflictos y el ambiente laboral, lo cual puede incluir la implementación de nuevas estrategias, ajustes a las políticas existentes, o la provisión de recursos adicionales para apoyar a los colaboradores.
- **Ajustes y mejoras continuas:** Basándose en los resultados del seguimiento y la evaluación, realizar ajustes y mejoras continuas en las prácticas de resolución de conflictos y en las iniciativas para mejorar el clima laboral, lo cual garantiza que la organización esté respondiendo de manera efectiva a las necesidades y

preocupaciones de los colaboradores y que esté trabajando constantemente para crear un ambiente de trabajo positivo y productivo.

Al realizar un seguimiento regular y una evaluación continua de los conflictos y el clima laboral en el área de la Secretaría General del CNE en Quito, la organización puede identificar oportunidades de mejora y tomar medidas para crear un ambiente de trabajo más armonioso, colaborativo y satisfactorio para todos los colaboradores.

Al implementar estas estrategias de resolución de conflictos de manera efectiva, se puede contribuir significativamente a mejorar el clima laboral y promover un ambiente de trabajo positivo y productivo para todos los colaboradores del CNE en esta área específica.

2.2.3 Estrategias y/o técnicas

En el ámbito de la comunicación abierta y efectiva, se desplegaron una serie de estrategias con el propósito de establecer un intercambio fluido de información entre todos los miembros del equipo. Una de las iniciativas fundamentales fue la promoción de una cultura de retroalimentación constructiva, donde se alentaba a los colaboradores a expresar sus ideas y opiniones de manera abierta y respetuosa, la práctica no solo incentivaba la participación de todos los miembros del equipo, sino que también fomentaba un ambiente de confianza y colaboración en el que las contribuciones individuales eran valoradas.

Además, se hizo hincapié en la transparencia en la comunicación, asegurando que la información relevante sobre decisiones y cambios organizacionales se compartiera de manera clara y oportuna, lo cual garantizaba que todos los colaboradores estuvieran al tanto de los acontecimientos relevantes y se sintieran involucrados en el proceso de toma de decisiones. Asimismo, se fomentó la comunicación abierta en todos los niveles de la organización, desde la alta dirección hasta los empleados de nivel operativo, creando un ambiente propicio para el intercambio de ideas y la colaboración.

Una de las prácticas clave promovidas fue la escucha activa, que implicaba prestar atención plena a lo que se estaba diciendo y demostrar comprensión y empatía hacia los demás. Se alentó a los colaboradores a practicar esta habilidad en sus interacciones cotidianas, lo que no solo facilitaba la comprensión mutua, sino que también fortalecía las relaciones interpersonales y promovía un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo.

En cuanto a la salud mental, se implementaron estrategias destinadas a promover el bienestar emocional y psicológico de los colaboradores. Se ofrecieron programas de

concientización y capacitación sobre salud mental, donde se proporcionaba información detallada sobre cómo manejar el estrés, la ansiedad y otros problemas de salud mental que pudieran afectar el desempeño laboral y la calidad de vida, los programas no solo aumentaban la conciencia sobre la importancia del cuidado de la salud mental, sino que también proporcionaban herramientas prácticas para enfrentar y superar los desafíos emocionales.

Además, se alentaba a los colaboradores a practicar el autocuidado como una medida preventiva. Se promovían hábitos saludables, como la práctica regular de ejercicio físico, una dieta equilibrada y técnicas de relajación, para fortalecer la resiliencia ante el estrés y mejorar el bienestar general. Se reconocía la importancia de buscar un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, fomentando la toma de descansos regulares, la desconexión digital fuera del horario laboral y la participación en actividades que proporcionaran placer y satisfacción fuera del entorno laboral.

Aparte de estas medidas preventivas, se brindaba acceso a recursos de apoyo emocional para aquellos colaboradores que necesitaran ayuda adicional. Se establecieron líneas telefónicas de ayuda confidenciales donde los empleados podían comunicarse con profesionales capacitados para recibir orientación y apoyo en momentos de crisis o dificultad. También se ofrecían sesiones de asesoramiento individuales o en grupo, donde los colaboradores podían hablar abiertamente sobre sus preocupaciones y recibir orientación profesional para abordar sus problemas de salud mental, los recursos no solo proporcionaban un espacio seguro para expresar emociones y recibir apoyo, sino que también ayudaban a reducir el estigma asociado con los problemas de salud mental y promovían una cultura de cuidado y apoyo mutuo en el lugar de trabajo.

En lo que respecta a la resolución de conflictos, se implementaron diversas estrategias y programas diseñados para abordar los desacuerdos de manera constructiva y equitativa. Uno de los enfoques clave fue la oferta de programas de mediación y arbitraje, los cuales brindaban la oportunidad de resolver disputas de manera imparcial y facilitaban la comunicación y la negociación entre las partes en conflicto, los programas eran administrados por profesionales capacitados en mediación, quienes actuaban como facilitadores para ayudar a las partes a encontrar soluciones mutuamente aceptables.

Además de los programas formales de mediación y arbitraje, se proporcionó entrenamiento regular en habilidades de comunicación y resolución de conflictos a todos los colaboradores, el entrenamiento ayudaba a equipar a los empleados con las herramientas necesarias para manejar los conflictos de manera efectiva, incluyendo técnicas de escucha activa, negociación y

gestión de emociones, lo cual les permitía abordar los desacuerdos de manera más constructiva y llegar a soluciones que fueran satisfactorias para todas las partes involucradas.

También se promovió la empatía y la comprensión entre los colaboradores como parte del proceso de resolución de conflictos. Se alentaba a los empleados a considerar las perspectivas y necesidades de los demás, lo que facilitaba la búsqueda de soluciones colaborativas que beneficiaran a todas las partes involucradas, el enfoque no solo ayudaba a reducir la animosidad y el resentimiento en situaciones de conflicto, sino que también fortalecía las relaciones interpersonales y promovía un ambiente de trabajo más colaborativo y armonioso.

2.3 Validación de la propuesta

Después de una exhaustiva evaluación realizada por tres expertos en recursos humanos y psicología organizacional, se llegó a la conclusión unánime de que las estrategias empleadas en comunicación abierta y efectiva, salud mental y resolución de conflictos dentro de la organización han sido altamente efectivas. Los expertos elogiaron la implementación de políticas y programas que fomentan una comunicación transparente y abierta entre los empleados y la dirección, lo que ha contribuido significativamente a la mejora del ambiente laboral y la cohesión del equipo.

En cuanto a la promoción de la salud mental, los expertos destacaron la amplitud y la variedad de programas y recursos disponibles para apoyar el bienestar emocional de los empleados. Desde sesiones de capacitación sobre manejo del estrés hasta servicios de asesoramiento individualizado, la organización ha demostrado un compromiso genuino con el cuidado integral de sus colaboradores, lo que ha generado un impacto positivo en su salud mental y su desempeño laboral.

Por último, en lo que respecta a la resolución de conflictos, los expertos elogiaron la implementación de políticas claras y transparentes, así como la disponibilidad de programas de mediación y arbitraje, las medidas han facilitado la gestión efectiva de disputas y desacuerdos, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo y armonioso. En conjunto, los expertos calificaron las estrategias implementadas como muy adecuadas, destacando su impacto positivo en el bienestar de los empleados y el éxito organizacional.

Tabla 10.
Descripción de perfil de validadores

Nombres y Apellidos	Años de experiencia	Titulación Académica	Cargo
MSc. Santiago Vallejo Vásquez	20	Magister en Derecho Tributario	Docente de la Universidad Central del Ecuador Secretario General del Consejo Nacional Electoral
MSc. Siavichay Caldas Juana Cristina	10 años	Magister en Gestión del Talento Humano	Especialista de Talento Humano
MSc. Bustos Cando Evelyn Patricia	10 años	Magíster en Gestión del Talento Humano	Senior de recursos humanos

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11.
Validación de la propuesta

Indicadores	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total	Porcentaje
Impacto	5	5	5	15	100%
Aplicabilidad	5	5	5	15	100%
Conceptualización	5	5	5	15	100%
Actualidad	5	5	5	15	100%
Calidad Técnica	5	5	5	15	100%
Factibilidad	5	5	5	15	100%
Pertinencia	5	5	5	15	100%
Total	35	35	35	105	100%

Fuente: Elaboración propia.

2.4 Matriz de articulación de la propuesta

En la presente matriz se sintetiza la articulación del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleados.

Tabla 12.

Matriz de articulación

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
Clima Laboral	La teoría del Clima Organizacional de Likert (1967) sostiene que el clima laboral influye en la motivación y el desempeño de los empleados. Se considera que un clima organizacional favorable promueve el	Enfoque cuantitativo mediante encuestas y cuestionarios para evaluar la percepción de los empleados sobre diferentes aspectos del clima laboral, como el liderazgo, la comunicación, la relación entre compañeros y la satisfacción general.	Realización de encuestas de clima laboral anuales para recopilar datos sobre la percepción de los colaboradores sobre el ambiente de trabajo, seguidas de análisis estadísticos para identificar áreas de mejora y fortalezas en el clima laboral.	Los resultados muestran una evaluación general positiva del clima laboral en el área de la Secretaría General de la Matriz de Quito, con altos niveles de satisfacción y compromiso entre los colaboradores. También se identifican áreas de mejora, como la comunicación interna y el reconocimiento del desempeño.	Encuestas de Clima Laboral, Análisis Estadísticos

compromiso y la
satisfacción
laboral, mientras
que un clima
negativo puede
afectar
negativamente la
productividad y la
retención de
talento.

Bienestar de los Empleados	La teoría del Bienestar Laboral de Diener y Seligman (2002) argumenta que el bienestar de los empleados es un predictor importante del Éxito	Enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos, incluyendo encuestas, entrevistas y observaciones, para evaluar el bienestar de los empleados desde	Implementación de programas de bienestar que abordan aspectos físicos, emocionales, sociales y profesionales del bienestar de los empleados, como sesiones de ejercicio, asesoramiento	Los resultados indican un aumento en la satisfacción y el compromiso laboral, así como una mejora en la calidad de vida en el trabajo, según lo reportado por los empleados. Se observa una reducción en el estrés	Encuestas de Bienestar, Entrevistas, Observaciones
-----------------------------------	--	---	--	--	--

organizacional. Se enfoca en aspectos como la satisfacción laboral, el sentido de propósito y la calidad de vida en el trabajo.

diferentes perspectivas.

emocional y desarrollo profesional.

y el agotamiento, así como un aumento en la motivación y la productividad.

La teoría de la

Gestión de

Conflictos de

Thomas y Kilmann

(1974) establece

que los conflictos

son inevitables en

Cualquier

organización y

pueden tener

efectos tanto

Resolución de

positivos como

Enfoque participativo

que involucra a los

empleados en la

identificación y

resolución de

conflictos, así como el

uso de técnicas de

mediación y

negociación para

Implementación de

programas de

resolución de conflictos

que incluyen

capacitación en

habilidades de

comunicación,

mediación y

negociación, así como

la creación de políticas

y procedimientos claros

Los resultados muestran

una disminución en los

conflictos interpersonales

y una mayor disposición

de los empleados para

abordar diferencias de

manera constructiva. Se

observa un aumento en la

colaboración y la

cohesión del equipo, así

como una mejora en la

Entrenamientos en

Resolución de Conflictos,

Sesiones de Mediación,

Conflictos	negativos en el desempeño y la cohesión del equipo. La resolución efectiva de conflictos implica identificar y abordar las diferencias de manera constructiva para lograr soluciones mutuamente satisfactorias.	facilitar acuerdos.	para gestionar disputas.	eficacia organizacional.	Políticas Organización
-------------------	---	---------------------	--------------------------	--------------------------	------------------------

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Dentro del marco teórico existe diferentes definiciones y factores en cuanto al clima laboral así como diferentes enfoques y herramientas para su medición, los cuales han sido considerados como relevante para el desarrollo del caso sobre el ser humano y su comportamiento en las organizaciones por lo que se puede mencionar que el clima laboral corresponde a la calidad de la comunicación y la percepción de un liderazgo efectivo que son fundamentales para cultivar un entorno laboral que motive a los empleados y los inspire a alcanzar niveles óptimos de rendimiento, los hallazgos resaltan cómo la creación de un clima laboral propicio no solo afecta la moral y la satisfacción de los trabajadores, sino que también ejerce una influencia directa en su capacidad para desempeñarse de manera efectiva.

El presente trabajo de investigación para la medición de la variable del clima laboral se empleó la herramientas de la encuesta y entrevista, adicionalmente, los datos cuantitativos obtenidos fueron corroborados mediante una entrevista individual realizada al personal de la Secretaría General del CNE, a partir de los resultados cuantitativos obtenidos, y según los valores de significancia del coeficiente de correlación de Spearman con los que se plantea el presente trabajo de investigación, se puede concluir que el clima laboral incide en el desempeño laboral de los colaboradores en el área de Secretaría General del CNE. Al efectuar el análisis de correlación de las variables del clima laboral con el factor del desempeño se puede establecer que existe una relación positiva entre el clima y el desempeño laboral.

Se propone implementar estrategias efectivas en comunicación abierta y efectiva, salud mental y resolución de conflictos que son fundamentales para el bienestar y el rendimiento sostenible de una organización, las áreas críticas no solo moldean la cultura y el ambiente laboral, sino que también influyen directamente en la satisfacción y la retención de los empleados un clima laboral positivo, una formación continua y una selección rigurosa de personal, las prácticas no solo mejorarán el desempeño laboral y la calidad del trabajo, sino que también elevarán la calidad de la educación proporcionada por la institución, esta comprensión puede guiar a la Secretaría General del CNE de la Matriz en Quito hacia un enfoque más efectivo y exitoso en su gestión y operaciones.

La valoración de los expertos sobre la implementación de estrategias del clima laboral en el desempeño tiene una aceptación positiva para fomentar en los colaboradores del área de Secretaría General del CNE una guía que deben ser aplicadas y evaluadas de manera periódica.

RECOMENDACIONES

Implementar estrategias que fomenten un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, lo cual puede incluir actividades de team building, canales de comunicación abiertos y programas de reconocimiento para reforzar la motivación y el sentido de pertenencia, establecer un programa sólido de capacitación y desarrollo para el personal, lo que asegurará que los empleados cuenten con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus roles de manera efectiva. Además, se debe adaptar la capacitación según las necesidades cambiantes del mercado y la industria.

Revisar y mejorar el proceso de selección de personal, incluyendo la definición clara de los requisitos del puesto, la utilización de pruebas y entrevistas efectivas, y la consideración de las habilidades técnicas y las aptitudes culturales para garantizar una selección idónea, lo cual implica definir el perfil de competencias, habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar correctamente las funciones y responsabilidades del cargo. Un análisis de puesto detallado puede ser de gran ayuda para identificar las habilidades técnicas y las aptitudes culturales necesarias para un buen desempeño.

Implementar métricas y evaluaciones periódicas del desempeño laboral, lo que proporcionará una retroalimentación constante y objetiva, lo que permitió a los empleados comprender sus fortalezas y áreas de mejora y a la organización identificar oportunidades de crecimiento. Fomentando un estilo de liderazgo participativo que valore las opiniones y contribuciones de los empleados, la toma de decisiones colaborativa y el apoyo de la dirección son fundamentales para crear un entorno en el que los empleados se sientan valorados y motivados.

Realizar evaluaciones regulares de las prácticas de gestión de talento humano, el clima laboral y la calidad del trabajo, estas evaluaciones permitirán identificar áreas de mejora y adaptar las estrategias según las necesidades cambiantes de la organización y del personal. Utilizando herramientas tecnológicas y sistemas de gestión para facilitar procesos de capacitación, evaluación y seguimiento del desempeño, la automatización puede mejorar la eficiencia y precisión de estos procesos, liberando tiempo para actividades estratégicas.

Estimular la colaboración y el intercambio de conocimientos entre diferentes departamentos. La interacción y el aprendizaje cruzado pueden enriquecer la calidad del trabajo y generar nuevas ideas y enfoques. Ofreciendo programas y recursos que promuevan el bienestar físico y emocional de los empleados, incluyendo opciones de flexibilidad laboral, acceso a actividades recreativas y apoyo para la gestión del estrés.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, L., Varas, M., & Sánchez, L. (2020). Diseño de modelo de gestión estratégica aplicado al sector de la construcción: Impacto de las agrupaciones empresariales. *Revista de la construcción*, 11(1), 4-15. <https://doi.org/10.4067/S0718-915X2012000100002>
- Alvarez, E. (2021). Gestión pedagógica para el desempeño directivo en instituciones educativas con jornada escolar completa del distrito de Cajamarca. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54935>
- Atehortúa, F., & Zwerg, A. (2019). Metodología de la investigación: Más que una receta. *AD-minister*, 20, Article 20.
- Bardales, J. (2021). La investigación científica: Su importancia en la formación de investigadores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), Article 3. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.476
- Campos, M., Suárez, J., & Ojeda, R. (2020). Modelo de gestión estratégica para la toma de decisiones en entidades agropecuarias. *Pastos y Forrajes*, 36(1), 82-88.
- Chavez, R. (2021). Diseño de un plan estratégico para la empresa Ribelmar S.R.L. *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12870>
- Fierro, F. (2020). Cambio organizacional: Un modelo que dinamiza la transformación. *Revista EAN*, 88, 13-31. <https://doi.org/10.21158/01208160.n88.2020.2560>
- Freire, F. (2018). Los nuevos modelos de gestión de las empresas mediáticas. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 16, 13-30.
- Gutierrez, F. (2019). La asociatividad como modelo de gestión para promover las exportaciones en las pequeñas y medianas empresas en Colombia. *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad*, 5(2), 161-191.
- Hernández, H., Cardona, D., & Rio, J. (2020). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Información tecnológica*, 28(5), 15-22. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000500003>
- Lema, N., Acosta, G., Toapanta, W., & Cabezas, M. (2022). Implementación de un modelo de

- planificación estratégica para la gestión administrativa, de la Compañía de Transporte Pesado
"Rutas Salcedenses". *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 768-786.
<https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2522>
- Leyva, J., Guerra, Y., Leyva, J., & Guerra, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: Componentes del diseño de una investigación científica. *EDUMECENTRO*, 12(3), 241-260.
- Morán, S. (2019). *La Gestión del Talento Humano y su incidencia en los Procesos Administrativos de las Escuelas de la UPEC*.
- Mosquera, G. (2021). *Control interno COSO ERM aplicado al talento humano del sector público del Ecuador*. <http://repositorio.cidecuador.org/jspui/handle/123456789/1329>
- Naranjo, E. (2021). *Diseño de un plan estratégico para la empresa de transporte de carga pesada Translimssa ubicada en la ciudad de Guayaquil*. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/15130>
- Olaz, Á. (2019). *El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable*. 36.
- Orlandini, I. (2020). El perfil directivo femenino y su relación con la orientación al mercado y el desempeño organizacional. *Información tecnológica*, 31(3), 241-248. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000300241>
- Pérez, L., Vilariño, C., & Ronda, G. (2020). El cambio organizacional como herramienta para coadyuvar con la implementación de la estrategia. *Ingeniería Industrial*, 38(3), 323-332.
- Pullas, K., & Jiménez, V. (2019). *La gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral de los docentes en las instituciones educativas fiscales de la zona 8 del Ecuador, 2019*.
- Quiñones, R. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral de los profesionales de salud de los centros especializados de salud mental comunitario Lambayeque. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/83926>
- Rafael, M., Paola, A., & Bryam, J. (2018). *La gestión del clima organizacional: Desarrollo de un modelo diagnóstico diseñado para el área comercial de una empresa mayorista del sector Tecnológico, utilizando la metodología design*

- thinking.* <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20500.12404/11877>
- Reinoso, N. (2017). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas, Ecuador. *CULTUR: Revista de Cultura e Turismo*, 11(2), 81-108.
- Rodas, V., Álvarez, J., & Zurita, I. (2019). Modelo de Gestión estratégica para las Mipymes que conforman el Pasaje Artesanal Azuayo. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(Extra 1(Edición Especial)), 206-230.
- Rodríguez, L., & Santofimio, A. (2019). *Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional.* <http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/9846>
- Rojas, J. S. (2018). Elementos para la integración de sistemas de gestión y su importancia en la cadena productiva del transporte de carga terrestre en Colombia. *Suma de Negocios*, 5(12), 136-142. [https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70035-7](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70035-7)
- Romero, J., Matamoros, S., & Campo, C. A. (2020). Sobre el cambio organizacional. Una revisión bibliográfica. *Innovar*, 23(50), 35-52.
- Rueda, I., Acosta, B., Cueva, F., & Idrobo, P. (2018). El cambio organizacional y su gestión estratégica. *Revista ESPACIOS*, 39(44). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n44/18394417.html>
- Talavera, F. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. *Revista Científica*, 5(16), 99-119.
- Torres, S. & Aguas, M. (2020). *Modelo de gestión estratégica basado en energías renovables para la Empresa Eléctrica provincial Galápagos.* <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/handle/21000/6081>
- Vásquez, J., López, R., Ayay, N., & Alvarado, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), Article 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- Vesga, J., Rubiano, M., Forero, C., Aguilar, M., Jaramillo, J., Quiroz, E., Castaño, E., Andrade, V., , &

Gómez, M. (2020). Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional. *Suma Psicológica*, 27(1), 52-61. <https://doi.org/10.14349/sumapsi.2020.v27.n1.7>

Yasinski, S., Michalus, J., & Mantulak, M. (2021). Modelo de gestión estratégica organizacional: Caso de estudio ferias francas. *Revista Ingeniería Industrial*, 20, 1-21.

ANEXOS

ANEXO 1 FORMATO DE ENCUESTA

Encuesta sobre el Clima Laboral en el CNE - Área de Secretaría General, Matriz de Quito

1. En una escala del 1 al 5, califique su satisfacción general con el clima laboral en el área de Secretaría General de la Matriz de Quito, donde 1 es "Muy insatisfecho" y 5 es "Muy satisfecho".

1	2	3	4	5

2. ¿Siente que su opinión y perspectivas son valoradas por la dirección y los compañeros de trabajo?

Si No No estoy seguro/a

3. ¿Recibe apoyo y reconocimiento por parte de su supervisor/a?

Siempre	<input type="text"/>	A veces	<input type="text"/>
Rara vez	<input type="text"/>	Nunca	<input type="text"/>

4. ¿Se siente cómodo/a expresando sus ideas y preocupaciones en el trabajo?

Siempre	<input type="text"/>	A veces	<input type="text"/>
Rara vez	<input type="text"/>	Nunca	<input type="text"/>

5. ¿Considera que existe un buen equilibrio entre su vida laboral y personal en el CNE?

Si No No estoy seguro/a

6. ¿Ha experimentado situaciones de conflicto en el entorno laboral en el último año?

Si No No estoy seguro/a

7. ¿Siente que el CNE ofrece oportunidades adecuadas para su desarrollo profesional y crecimiento en el área de Secretaría General?

Si No No estoy seguro/a

8. ¿Considera que la comunicación interna en el CNE es efectiva en el área de Secretaría General?

Si No No estoy seguro/a

9. ¿Recomendaría el CNE como lugar de trabajo a amigos o conocidos?

Si No No estoy seguro/a

10. ¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación sobre un "buen clima laboral" en tu lugar de trabajo?

Totalmente en desacuerdo	<input type="text"/>
En desacuerdo	<input type="text"/>
Ni de acuerdo / ni en desacuerdo	<input type="text"/>
De acuerdo	<input type="text"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="text"/>

11. Si seleccionaste "Totalmente en desacuerdo" o "En desacuerdo" en la pregunta anterior, ¿cuáles son las principales razones por las que no percibes un buen clima laboral? (Selecciona todas las que apliquen)

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo
Falta de comunicación efectiva	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Problemas de relación entre compañeros de trabajo	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Falta de reconocimiento o apoyo por parte de la dirección	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Carga de trabajo excesiva	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Otro (especifica):	<input type="text"/>	<input type="text"/>

12. ¿Has experimentado situaciones de conflicto en tu entorno laboral en el último año?

Si No No estoy seguro/a

13. ¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación sobre la selección de personal en tu organización?

Totalmente en desacuerdo	<input type="text"/>
En desacuerdo	<input type="text"/>
Ni de acuerdo / ni en desacuerdo	<input type="text"/>
De acuerdo	<input type="text"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="text"/>

14. Si seleccionaste "Totalmente en desacuerdo" o "En desacuerdo" en la pregunta anterior, ¿cuáles son las principales razones por las que no estás satisfecho/a con el proceso de selección de personal? (Selecciona todas las que apliquen)

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo
Falta de transparencia en el proceso de selección		
Percepción de que no se evalúan adecuadamente las habilidades y competencias necesarias		
Experiencias negativas con candidatos seleccionados		
Otro (especifica):		
Falta de transparencia en el proceso de selección		

15. ¿Has experimentado conflictos o problemas relacionados con la selección de personal en tu lugar de trabajo en el último año?

Si No No estoy seguro/a

16. ¿Cómo crees que la selección de personal afecta al clima laboral en tu organización?

De manera positiva

De manera negativa

No sé / No estoy seguro/a

17. ¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación sobre la calidad de tu trabajo en tu organización?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo / ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

18. ¿Cómo describirías el clima laboral en tu organización?

Muy positivo

Positivo

Neutral

Negativo

Muy negativo

19. ¿Crees que el clima laboral en tu organización influye en la calidad de tu trabajo?

Sí, de manera positiva

Sí, de manera negativa

No, no creo que tenga influencia

No estoy seguro/a

20. Si seleccionaste "Sí, de manera positiva" en la pregunta anterior, ¿cómo crees que un buen clima laboral contribuye a la calidad de tu trabajo? (Selecciona todas las que apliquen)

Mayor motivación y compromiso

Mejora en la comunicación y colaboración

Mayor satisfacción y bienestar
 Menor estrés y conflictos laborales
 Otro (especifica):

21. Si seleccionaste "Sí, de manera negativa" en la pregunta 3, ¿cómo crees que un mal clima laboral afecta negativamente la calidad de tu trabajo? (Selecciona todas las que apliquen)

Menor motivación y compromiso
 Dificultad en la comunicación y colaboración
 Mayor estrés y conflictos laborales
 Menor satisfacción y bienestar
 Otro (especifica):

22. ¿Crees que tu organización toma medidas para mejorar el clima laboral?

Sí, regularmente
 Sí, ocasionalmente
 No
 No estoy seguro/a

23. ¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación sobre la efectividad del trabajo en equipo en tu organización?

Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo
 Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
 De acuerdo
 Totalmente de acuerdo

24. ¿Cómo describirías el clima laboral en tu organización en términos de trabajo en equipo?

Muy positivo para el trabajo en equipo
 Positivo para el trabajo en equipo
 Neutral en cuanto al trabajo en equipo
 Negativo para el trabajo en equipo
 Muy negativo para el trabajo en equipo

25. ¿Has experimentado beneficios tangibles al trabajar en equipo en tu organización?(Selecciona todas las que apliquen)

Mayor productividad
 Mayor creatividad
 Mayor satisfacción en el trabajo
 Resultados más exitosos para la organización
 Otro (especifica):

26. ¿Has experimentado desafíos o dificultades al trabajar en equipo en tu organización?(Selecciona todas las que apliquen)

Falta de comunicación efectiva	
Falta de coordinación	
Conflictos interpersonales	
Dificultades para compartir ideas	
Otro (especifica):	

27. ¿Crees que la organización ofrece suficiente apoyo y recursos para facilitar el trabajo en equipo?

Si No No estoy seguro/a

28. ¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación sobre la importancia de la capacitación del personal en tu organización?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo / ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

29. ¿Has participado en programas de capacitación en tu organización durante el último año?

Sí, en múltiples ocasiones	
Sí, en una ocasión	
No, no he tenido oportunidad de capacitarme	
No, pero me gustaría tener oportunidad de capacitarme	

30. Si has participado en programas de capacitación, ¿cómo calificarías la calidad de la capacitación recibida?

Excelente	
Buena	
Aceptable	
Insatisfactoria	

31. ¿Crees que la capacitación que recibes está alineada con tus necesidades y metas profesionales?

Sí, totalmente	
Sí, en cierta medida	
No, no está alineada	
No estoy seguro/a	

32. ¿Cómo crees que la capacitación afecta tu desempeño laboral y satisfacción en el

trabajo?(Selecciona todas las que apliquen)

Mejora mi desempeño laboral	
Aumenta mi satisfacción en el trabajo	
Me ayuda a alcanzar mis metas profesionales	
No veo una conexión clara	
No he recibido capacitación	

33. ¿Crees que la organización podría mejorar la oferta de capacitación para los empleados?

Si No No estoy seguro/a

34. ¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación sobre tu desempeño laboral en tu organización?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Ni de acuerdo / ni en desacuerdo	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	

35. ¿Sientes que las expectativas en tu trabajo están claramente definidas y comunicadas?

Sí, muy claramente	
Sí, en cierta medida	
No, no están claras	
No estoy seguro/a	

36. ¿Crees que estás cumpliendo con las expectativas y estándares de desempeño en tu trabajo?

Sí, siempre	
Sí, la mayoría del tiempo	
A veces	
Rara vez	
No, nunca	

37. ¿Cómo crees que tu percepción sobre tu desempeño laboral afecta tu motivación en el trabajo?

La mejora	
La mantiene estable	
La disminuye	
No estoy seguro/a	

38. ¿Recibes retroalimentación regular de tu supervisor o jefe sobre tu desempeño laboral?

Sí, con frecuencia	
Sí, ocasionalmente	
No, rara vez	

No, nunca

--

39. Si recibes retroalimentación sobre tu desempeño, ¿cómo calificarías la utilidad de esta retroalimentación para tu mejora profesional?

Muy útil

Útil

Algo útil

Poco útil

No he recibido retroalimentación

40. ¿Crees que tu percepción sobre tu desempeño laboral tiene un impacto en el clima laboral en tu organización?

Sí, positivamente

Sí, negativamente

No, no tiene impacto

No estoy seguro/a

Muchas gracias

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: **INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL CNE EN EL ÁREA DE SECRETARÍA GENERAL DE LA MATRIZ DE QUITO**. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: Siavichay Caldas Juana Cristina

Título obtenido: Ing. Contabilidad y Auditoría

Magister en Gestión del Talento Humano

C.I.: 1720828993

E-mail: cristi06.04@hotmail.com

Institución de Trabajo: NOVACERO

Cargo: Especialista de Talento Humano

Años de experiencia en el área: 10 años

Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: "INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL CNE EN EL ÁREA DE SECRETARÍA GENERAL DE LA MATRIZ DE QUITO".

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	X				
Aplicabilidad	X				
Conceptualización	X				
Actualidad	X				
Calidad Técnica	X				
Factibilidad	X				
Pertinencia	X				
TOTAL	35				

Observaciones:

Recomendaciones:

Lugar, fecha de validación: 15 de marzo del 2024.



Firma del especialista
MSc. Siavichay Caldas Juana Cristina

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación:
“**INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL CNE EN EL ÁREA DE SECRETARÍA GENERAL DE LA MATRIZ DE QUITO**”.

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: **Bustos Cando Evelyn Patricia**

Título obtenido: Ing. Contabilidad y Auditoría

Magister en Gestión del Talento Humano

C.I.: 1500618192

E-mail: Patyleo90@hotmail.com

Institución de Trabajo: DELOITTE & TOUCHE

Cargo: Senior de recursos humanos

Años de experiencia en el área: 10 años

Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: "INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL CNE EN EL ÁREA DE SECRETARÍA GENERAL DE LA MATRIZ DE QUITO".

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	X				
Aplicabilidad	X				
Conceptualización	X				
Actualidad	X				
Calidad Técnica	X				
Factibilidad	X				
Pertinencia	X				
TOTAL	35				

Observaciones:

Recomendaciones:

Lugar, fecha de validación: 15 de marzo del 2024.

Firma del especialista
MSc. Bustos Cando Evelyn Patricia

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación:
“INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL CNE EN EL ÁREA DE SECRETARÍA GENERAL DE LA MATRIZ DE QUITO”.

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: Santiago Vallejo Vásquez

Título obtenido: Abogado de los tribunales y Juzgados de la República

Magister en Derecho Tributario

C.I.: 1002969689

E-mail: santiagovallejo@cne.gob.ec

Institución de Trabajo: Consejo Nacional Electoral

Universidad Central del Ecuador

Cargo: Secretario General del Consejo Nacional Electoral

Docente de la Universidad Central del Ecuador

Años de experiencia en el área: 10 años

Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: “INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL CNE EN EL ÁREA DE SECRETARÍA GENERAL DE LA MATRIZ DE QUITO”.

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	X				
Aplicabilidad	X				
Conceptualización	X				
Actualidad	X				
Calidad Técnica	X				
Factibilidad	X				
Pertinencia	X				
TOTAL	35				

Observaciones: Tras una exhaustiva revisión del estudio, se concluye que responde de manera satisfactoria a un riguroso proceso técnico de recopilación y análisis de datos

Recomendaciones:

Se sugiere llevar a cabo un levantamiento con el propósito de investigar la, “**INCIDENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL CNE EN EL ÁREA DE SECRETARÍA GENERAL DE LA MATRIZ DE QUITO**” y ampliar el estudio a todos los departamentos que conforman la institución.

Lugar, fecha de validación: 15 de marzo del 2024.



Firma del especialista
MSc. Santiago Vallejo Vásquez