



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL**

TEMA:

**PAGO DE REMUNERACIÓN POR TIEMPO EXTRAORDINARIO DE
SERVICIO AL PERSONAL DEL AREA TÉCNICA DE LA
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES “CNT EP”**

EGRESADO:

DIEGO ANTONIO TRUJILLO GUAPULEMA

TUTOR:

ING. FABIAN TOSCANO RUIZ MAE.

AÑO 2017

Introducción

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones después de establecerse como sociedad anónima en el año 2008, interés de la fusión de Andinatel y Pacifitel inicia un proceso de dirección, y en el año 2010, se inició como empresa pública al poner un modelo de administración que ayudó en mantener la imagen de la organización para los servicios que ofrece la empresa como Estado a través de sus instituciones a nivel nacional, pero a pesar del perfil creado siguen existiendo continuas quejas por parte de los trabajadores que laboran y por otro lado de los usuarios, no se lleva la ejecución adecuada de los requisitos que requieren el área administrativa.

Este caso de estudio se realiza con la finalidad analizar e identificar las falencias que existen en el área técnica al momento que los trabajadores realizan los procesos para el pago de las remuneraciones de horas extras, para así proponer mejoras que hagan que los métodos que lleven estas áreas sean de mejor calidad y eficiencia.

Este caso de estudio se encuadra en la sublínea de investigación de Modelo de Gestión Administrativa, permite la ejecución de los procesos en el área técnica, para el pago de remuneraciones de los trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Agencia Babahoyo.

La metodología empleada fue la descriptiva porque constituye una herramienta útil en la identificación y análisis en cuanto a los procesos en el área técnica que producen para pago de las remuneraciones por las horas extras laboradas por los colaboradores de la organización.

La ejecución de la información se la realizó mediante la técnica de la encuesta porque permite la observación del comportamiento del individuo sin que influya en el de ninguna manera.

El objetivo y propósito de la investigación es plantear a la empresa un modelo de gestión administrativo para mejorar el servicio del área técnica que presenta por el pago de las remuneraciones de horas extras de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la Agencia Babahoyo, con este propósito se hará factible y sin atrasos todos los procesos de estos pagos que se les hace a los colaboradores del área técnica que ofrecen sus servicios al usuario de la organización y en conjunto con el personal de cada departamento que les corresponde hacer llegar estos pagos en las fechas establecidas.

Desarrollo

LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, CNT E.P., con el propósito de entregar un mejor servicio a los ecuatorianos, y enlazar a todo el país con redes de telecomunicaciones, como resultado de la fusión de las extintas Andinatel S.A. y Pacifitel S.A.; surge el 30 de octubre del 2008, un año más tarde se convierte en empresa pública el 14 de enero del 2010, y pasa a ser, desde ese momento CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones del Ecuador.

El 30 de julio del 2010 se oficializó la fusión de la Corporación con la empresa de telefonía móvil ALEGRO, lo que permite potenciar la cartera de productos, enfocando los esfuerzos empresariales en el empaquetamiento de servicios de telefonía fija local, regional e internacional, acceso a internet estándar y de alta velocidad (Dial-UP, DSL, Internet móvil 3g y 4g LTE), televisión satelital y telefonía móvil, abrió sus puertas al servicio de la comunidad con la finalidad de mejorar la atención al cliente, logrando oportunidades de trabajo con el apoyo de los gobiernos que han trascendido desde su apertura hasta la actualidad a nivel nacional.

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de los Ríos se evidencia que el personal administrativo que labora en la empresa no aplica los procesos

necesarios que se utilizan para los pagos de las horas extras o remuneraciones en el tiempo establecido efectuados por horas laboradas fuera de oficina que realizan otros colaboradores de la organización, causando que estos se desmotiven, no cuentan con este dinero en el tiempo determinado para el pago de sus haberes, como indica Ventura, González (2006) que las horas extras son gratificaciones que perciben los empleados a cambio de la actividad laboral realizada fuera de las horas de oficina, el personal a cargo de hacer cumplir este requisito de retribuir estas horas extras debe garantizar la satisfacción de los colaboradores de la empresa, lo que a su vez es de gran ayuda, los empleados obtienen, mantienen y retienen una fuerza productiva de trabajo y al mismo tiempo motivados en seguir adelante en la labor recomendada.

De acuerdo con Ventura, González, & Ventura (2006): horas extras son todas aquellas efectuadas por encima de la jornada habitual de trabajo. Éstas pueden retribuirse al empleado con descanso o con dinero. En caso de retribuirse con dinero, esta se verá reflejada en la nómina la cantidad que percibe el colaborador en concepto de horas extraordinarias ejecutadas.(p. 18)

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos se evidencia que los procesos para el pago de las horas extras de los empleados no son ejecutados con total normalidad, al momento de realizar el pago de las remuneraciones correspondiente a cada uno de los trabajadores, causando que los colaboradores no desempeñen sus actividades asignadas por los jefes de áreas, por esta razón estas gestiones para estos pagos quedan sin poder ser cancelados en

el tiempo señalado, como establece Moreno la motivación de los empleados debe centrarse en el esfuerzo que el colaborador utilice y que obtendrá sus frutos al conceder incentivos que ayuden a generar mejoras en la productividad en la compañía y al mismo tiempo a satisfacer las necesidades que están latentes en cada empleado que laboran en dicha compañía.

Para Moreno (2010) que: Pocos términos resultan tan ambiguos como la palabra motivación. Desde un punto de vista psicológico la motivación es una fuerza interna, que brota en el interior de los individuos y que los lleva a conseguir incentivos que les sirven para satisfacer sus necesidades.(p. 319)

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos no se motiva a los empleados con incentivos monetarios o a su vez con el pago puntual de las horas extras efectuadas por cada colaborador de la empresa, la cancelación de estos pagos hacen que la productividad descienda totalmente, no se desarrollan a cabalidad las actividades asignadas a cada uno de ellos, por lo tanto, no hay una buena producción ni la debida atención de parte del personal administrativo hacia los colaboradores que esperan que sus pagos sean ejecutados a su debido tiempo.

Además se evidencia en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos la deficiente comunicación que existe entre los empleados y jefes departamentales de la empresa, teniendo como causa que en la organización no exista una relación de compañerismo digno y un excelente trabajo en equipo,

afectando a los procesos establecidos para los pagos de las remuneraciones por las horas extras, no sean efectuadas con total normalidad por la inexactitud de firmas y documentos que se necesitan al momento de tramitar estos pagos, como indica Castro (2014) que la comunicación es una parte fundamental en toda organización, debe ser clara y sencilla entre los empleados y jefes, por lo contrario puede resultar beneficioso o perjudicial para la empresa al no contar con una buena comunicación, así mismo Vadillo (2007) expresa que en todas la organizaciones se debe reconocer la importancia que tiene trabajar en equipo, esto ayudará en cierto modo a mejorar la competitividad y al mismo tiempo el clima laboral y la comunicación entre los empleados.

Además Castro (2014) establece que: La comunicación inconstante puede favorecer o afectar a las empresas, según como se utilice.

Puede ser positiva, porque apoya a la unión del grupo y a dar retroalimentación sobre diferentes aspectos del trabajo ejecutado.

Puede ser negativa, porque los rumores, chismes o cuentos son distorsionadores de la productividad y no ayudan; lo que se consigue es demorar y perjudicar a las personas y a la empresa donde se labora.(p. 19)

De acuerdo con Vadillo (2007): La mayor parte de las organizaciones reconocen la importancia del trabajo en equipo no sólo como un medio para mejorar su competitividad, sino también como un sistema de organización del trabajo que permite mejorar el clima laboral, la comunicación interna, la

integración de los nuevos miembros, la transmisión de sus valores y cultura, etc.(p. 97)

La deficiente comunicación que existe en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos entre los empleados afecta el área de trabajo donde laboran, causando el malestar en no realizar sus labores cotidianas con normalidad y utilizar las herramientas necesarias para poder dar solución a los diversos trámites suscitados por los reclamos correspondientes a los procesos técnicos de los servicios que ofrece la empresa. Los procesos no son llevados en su total finalidad y es por esta razón que los pagos de las horas extras que realizan los trabajadores no son pagadas en la fecha indicada porque no finalizan los trámites correspondiente a seguir ya sea este por la ausencia de documentos en las gestiones realizadas por cada trabajador.

El trabajo en equipo es una de las causas por la cual el área técnica no demuestran resultados para los trámites correspondiente que deben realizar los trabajadores del área técnica para la elaboración del pago de las horas extras, al momento de hacer este proceso la documentación es rechazada por los administradores correspondiente para realizar estos pagos, por la falta de documentos o firmas no expuestas en la documentación.

En el departamento de Talento Humano de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos se evidencia que los jefes departamentales no

están tomando en consideración los inconvenientes que se están ocasionando para el pago de las horas extras que solicitan los colaboradores del área técnica, estos presentan contrariedades al momento de llevar este proceso a los departamentos involucrados en el pago de sus remuneraciones, teniendo como efecto que los trabajadores no lleven la documentación completa para poder realizar este paso en su debido tiempo, como manifiestan Caldas, Lacalle y Carrión (2012) el departamento de Talento Humano es el encargado de velar por los intereses de sus compañeros y al mismo tiempo tiene la responsabilidad de entregar la documentación requerida para que las horas extras, y que las compensaciones sean tomados en cuenta para la cancelación a los respectivos empleados recibiendo una retribución adecuada y un trato justo respetando a los colaboradores y ofreciéndoles la oportunidad de disfrutar de su trabajo llevando un ambiente laboral favorable.

De acuerdo con Caldas, Lacalle, & Carrión (2012) que: Las distintas funciones o áreas que se desarrollan dentro de toda empresa abordan el estudio de la misma desde puntos de vista también distintos, en función de las tareas u objetivos que les sean más próximos. El área de recursos humanos (RRHH) entiende y estudia el concepto de empresa basándose, fundamentalmente, en el elemento personal que las integra.(p. 56)

Debido que el departamento de relaciones humanas no toma en cuenta los malestares de los trabajadores por el incumplimiento del pago de estas horas

extras, en la organización no hay una relación favorable entre los compañeros, el proceso para que se realicen la transferencias de las remuneraciones realizadas por el personal del área técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos, son retrasados debido a la deficiente documentación que estos presentan al momento de cobrar el trabajo realizado, esto ocasiona el bajo rendimiento en las actividades que realizan los técnicos de este departamento, afectando negativamente a la productividad de la empresa.

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos se evidencia que los esfuerzos de los trabajadores del área técnica no están considerados para los pagos de las horas extras, no son canceladas en su debido tiempo, causando que el colaborador se sienta totalmente desmotivado para seguir rindiendo en sus actividades laborales como así lo amerita la empresa y el cliente, el trabajador se siente insatisfecho al no ser incentivado por las autoridades por la ejecución del trabajo realizado con eficiencia, creando un ambiente laboral tenso afectando la productividad de la empresa, como indica R & Ponce (2002) que el incentivo es una parte del salario entre la empresa y los colaboradores al premiar a sus empleados con un reconocimiento por los objetivos conseguidos y por sus contribuciones especiales, el valor de estos reconocimientos o incentivos es importante y tiene un valor simbólico para los trabajadores al sentirse motivados al desempeñar con dedicación y responsabilidad en las actividades laborales, así mismo Mercader (2014) expresa que la productividad del empleado dependerá de la remuneración percibida por el trabajo realizado o a su vez por las horas extras

canceladas a tiempo, lo que es aceptable en la empresa el volumen de producción, la productividad y eficiencia miden la gestión de cada empleado transformando el producto en horas trabajadas en dinero en cuanto a lo producido aumentando la productividad del trabajador y de la compañía al contar con colaboradores satisfechos proporcionando estabilidad y seguridad, por otra parte Bustos & Prats (2013) manifiestan que el clima laboral es un indicador fundamental en la vida de la empresa, prevaleciendo las normas internas de funcionamiento, las condiciones del trabajo y a la vez los estilos de dirección de los líderes y jefes, esta desmotivación se ha visto reflejada en los empleados, han generado un clima laboral negativo, una deficiente producción de la fuerza técnica y servicio al cliente disminuyendo la rentabilidad y el crecimiento institucional.

Para R & Ponce (2002) que: “Los incentivos permiten derramar sobre el trabajador, en forma equitativa y fácil de computar, los incrementos que se logren en la productividad”(p. 139).

De acuerdo con Mercader (2014) que: La productividad del trabajo dependerá de cuál sea la unidad respecto a la que sea analizada: si la base es el trabajador (supuesto normal si su remuneración es fija), es lógico pensar que el incremento de horas trabajadas hará aumentar la productividad; si, por el contrario, se toma como referencia el producto por hora trabajada, posiblemente la productividad no se vea alterada por variaciones pequeñas en

el número de horas, e incluso disminuya si estas aumentan en gran medida.(p. 19)

De acuerdo con Bustos & Prats (2013) que: El «clima laboral» es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes, el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza...sin agotar ni muchísimo menos la larga lista de factores que inciden y focalizan el clima o ambiente laboral.(p. 275)

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos no cancela en el tiempo establecido las remuneraciones a sus empleados, causando que los colaboradores no se sientan satisfechos en sus actividades laborales, afectando que esta predisposición inquiete al usuario por el servicio ofrecido por la empresa, el cliente al momento de solicitar la reparación de su servicio telefónico o televisión pagada no sea del todo satisfactorio por la ausencia del pago a su trabajo.

Por la inexactitud de pagos de estas horas extras la empresa está siendo perjudicada en la productividad, los trabajadores no están desempeñándose en los trabajos que realizan como es el arreglo de los servicios que los usuarios consumen que son las líneas telefónicas, televisión por cable e internet estos servicios no están siendo reparados en sus fechas establecidas y esto genera inconvenientes tanto como para el cliente y para la empresa.

La deficiencia de los pagos de las horas extras el clima laboral en la empresa es desfavorable y los trabajadores están realizando sus trámites correspondientes por su cuenta propia porque no hay compañerismo para comunicar lo que se debe realizar para el proceso que se realiza para la cancelación de las remuneraciones realizadas por los colaboradores.

Se evidencia que los colaboradores de la Corporación Nacional de telecomunicaciones de los Ríos, poseen habilidades para realizar sus actividades en el tiempo determinado pero este no se cumple debido a la carencia del pago de sus remuneraciones, afectando su experiencia laboral y habilidades al no darle importancia a las reparaciones solicitada por el usuario, como Pedrosa & García (2010) indica que cuando se habla de habilidad se está refiriendo a ciertas destrezas y habilidades que posee cada empleado de la institución y que de alguna manera no se está poniendo en práctica dichas aptitudes, así mismo Nations (2005) establece que la experiencia laboral es predominante en una organización,

es un factor determinante en la productividad de los trabajadores y de la empresa en sí que busca mejoras en cuanto a calidad de servicio.

Para Pedrosa & García (2010) que: La habilidad es considerada la tenencia o no de ciertas experiencias necesarias para cierto tipo de realización.

El termino habilidad se emplea para destacar que la competencia social no es un rasgo de la personalidad, sino un conjunto de respuestas específicas asociadas a determinadas clases de estímulos que son adquiridas mediante procesos de aprendizaje.(p. 8)

Para Nations (2005) que: “Desde una perspectiva económica la experiencia laboral es la más relevante, ya que forma un factor concluyente en la productividad de los trabajadores”(p. 108).

La deficiencia de sus remuneraciones no solventadas a su debido tiempo, hace que los colaboradores tengan poco interés de demostrar su capacidad de desenvolvimiento y destrezas que tienen como las habilidades que poseen para las reparaciones sugeridas por el cliente, esto hace que se retrasen y se acumule el trabajo, ocasionando inconvenientes para la empresa y esto produce que el usuario se tiene que acercar nuevamente a servicio al cliente a solicitar que le solucionen la reparación del servicio que tiene con la empresa.

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos, en el área técnica se evidencia la ausencia de un líder para que los guíe haciendo el trámite correspondiente para estos pagos, los empleados hacen lo necesario para entregar la debida documentación para que les cancelen sus haberes en el tiempo establecido, pero por la ausencia de firmas y falencias en los documento no se les realizan estos pagos en su momento o en la fecha indicada, este proceso es parcialmente automatizado o en algunas ocasiones es totalmente manual, por tal motivo muchas veces se genera retrasos en la revisión y en la debida aprobación de las solicitudes de pago o en el peor de los casos demoras en la cancelación de estas retribuciones, como indica Gelabert (2010) que toda organización debe contar con un líder que influya en los empleados a conseguir las metas que de alguna forma les han sido asignadas aportando con sus conocimientos, experiencias, habilidades y destrezas que cada trabajador posee.

De acuerdo con Gelabert (2010) que: Las personas en toda organización aportan su esfuerzo, sus destrezas y sus sapiencias para alcanzar las metas que les han sido estipuladas. Para obtener sus objetivos, exigen cada una de ellas sus pertinentes roles de acuerdo con la estructura que tenga la empresa.(p. 107)

Debido al poco interés que tienen los líderes de la organización que no se preocupan por reconocer el esfuerzo de los trabajadores para que sus horas extras sean pagadas al debido tiempo y reconocidas como así ellos lo exigen, es un motivo para que ellos se sienten insatisfechos y esto hace que no realicen su

trabajo con esfuerzo y dedicación como colaboradores exigen que sean reconocidos sus pagos a tiempo porque ellos han cumplido a cabalidad con su trabajo.

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos, se evidencia que el desempeño laboral de los empleados no es satisfactorio para la empresa porque los colaboradores no cumplen con los trabajos en cuanto a las reparaciones de los servicios telefónicos, televisión pagada e internet que los usuarios requieren al momento de hacer su reclamo, se sienten perjudicados porque los pagos no se realizan en el tiempo determinado, teniendo como efecto que el comportamiento organizacional no sea favorable para la empresa al no proyectar los objetivos esperados, como manifiesta Jiménez (2016) que la evaluación del desempeño es un proceso en el cual se estima el rendimiento del trabajador manteniendo una retroalimentación, cumpliendo cada una de sus actividades laborales asignadas y por el cual fue contratado, las autoridades deben realizar la toma debida de la evaluación del desempeño a los empleados para conocer el nivel de eficacia y eficiencia de los colaboradores, así mismo como indica Robbins (2004) que el comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga la conducta de los individuos dentro de la empresa, cuya finalidad es prevalecer el conocimiento para mejorar la eficacia de la compañía.

Para Jiménez (2016) que: La evaluación del desempeño es el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los

empleados desean obtener retroalimentación sobre la manera en que cumplen sus actividades. Así mismo los mandos necesitan conocer el nivel de eficacia y eficiencia de sus empleados, por lo que se hace necesario evaluar su desempeño individual para decidir las acciones que deben tomarse a medio y largo plazo.(p. 215)

Además Robbins (2004) indica que: El comportamiento organizacional (que se abrevia CO) es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones.(p. 8)

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos, los empleados carecen de insuficientes ganas de colaborar con las actividades de la empresa porque los colaboradores que laboran en dicha institución no demuestran sus capacidades y habilidades que cada trabajador posee para realizar el arreglo de los pedidos de las líneas telefónicas, internet, asignados a ellos, a esto se suma que ellos no desempeñan sus labores como así los usuarios lo ameritan con los reclamos suscitado a diario.

El comportamiento organizacional no es el idóneo, los trabajadores no presentan la conducta adecuada y esto se debe al no pago de las horas extras realizadas por sus labores esto hace que su comportamiento para realizar sus

labores no sean las esperadas para la empresa, presentan muchas quejas por parte del usuario en cuanto a las solicitudes de reclamos por los servicios del consumidor.

Los empleados de la Corporación Nacional de telecomunicaciones de Los Ríos están inconformes por los pagos de las remuneraciones porque ellos como trabajadores se esfuerzan y se esmeran haciendo las horas extras en períodos no laborables y haciéndolas los fines de semanas, en días festivos incumpliendo con una programación del departamento para reparaciones que se presentan a diario, las cuales se deben realizar por el vencimiento que tienen los clientes de las fechas para el arreglo de estos servicios, como lo indica Dessler (2001) las compensaciones al personal son formas de recompensas que se le otorga a los empleados derivados de la actividad realizada.

Para Dessler (2001) que: Por compensaciones a los empleados se entienden todas las formas de pagos o recompensas destinadas a los empleados y que se derivan de su empleo,¹ y tienen dos componentes básicos. Por una parte, los pagos directos, en forma de sueldos, salarios, incentivos, bonos y comisiones y, por otra, los pagos indirectos en forma de beneficios económicos, como los seguros y las vacaciones pagadas por el empleador.(p. 396)

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos se evidencia que las compensaciones o remuneraciones económicas que reciben los

trabajadores por los servicios prestados a la empresa es un trabajo extra e ingreso que ellos como colaboradores esperan sean cancelados en su debido tiempo pero esto no se da a cabalidad por parte de la administración, por la no ejecución de los trámites para el pago debido a los papeles incompletos al momento de hacer el despacho correspondiente, causando que los trabajadores no desempeñen su trabajo como se amerita, perjudicando radicalmente a la institución, el cliente presenta su inconformidad al hacer sus reclamos nuevamente porque no ha sido atendido su pedido en la fecha establecida.

El personal del área técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos no muestra la eficiencia en cuanto a la presentación de los documentos para el pago de las horas extras laboradas, no cuentan con las firmas en los documentos que le corresponde por cada departamento, teniendo como efecto que el personal administrativo retrase la cancelación del pedido por los trabajadores, como manifiesta Sánchez (2012) que la determinación de la eficiencia establece de alguna manera la relación que existe entre los recursos suministrados y los resultados que se espera obtener en un plazo determinado.

De acuerdo con Sánchez (2012) que: “La determinación de la «eficiencia» requiere establecer, de alguna manera, una relación entre los recursos suministrados y los resultados recibidos en un determinado periodo de tiempo”(p. 243).

El departamento del área técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos, no está siendo eficaz para los trámites realizados para el pago de estas horas realizadas por ellos y debido a las omisiones de firmas en los documentos presentados por ellos, como administradores de esta área para realizar estas cancelaciones, no pueden hacer que los procesos sigan su curso por las equivocaciones y falencias que existe al realizar la cancelación de los honorarios establecidos al hacer horas extras.

Conclusiones

El pago de remuneraciones por tiempo extraordinario es uno de los elementos esenciales en toda relación de trabajo, es uno de los motivos por el cual el trabajador está comprometido a cumplir su trabajo con responsabilidad y llevar una administración de gestión de excelentes procesos para realizar sus labores con eficiencia y eficacia para que la organización tenga los mejores resultados en cuanto a la gestión administrativa, mientras mayor sean los incentivos y compensaciones a los empleados el nivel de motivación será favorable entre los colaboradores.

El personal del área técnica no realiza los trámites debidamente como así la empresa lo requiere. Se identificó también que hay funciones de esta área que no llevan una adecuada comunicación para así poder realizar los trámites correspondientes y que los procesos para el pago de estas remuneraciones u horas extras se realicen a su debido tiempo, para que los colaboradores se sientan motivados al realizar la labor encomendada, los empleados valoran más como incentivos y compensaciones la retribución económica.

El personal del área técnica tiene falencias en cuanto a los procesos que deben realizar y las fechas de presentar la documentación solicitada por el área para cancelar los pagos correspondientes a las horas extras u remuneraciones puedan abonarse al trabajador en el tiempo establecido, evitando a futuros desacuerdos por no llevar a cabalidad el cumplimiento de estos pagos, mejorando la

remuneración evaluando previamente las responsabilidades de cada empleado de acuerdo al puesto de trabajo asignado, incorporando actividades de capacitación dirigidas a los trabajadores sin excepción alguna relacionadas con las áreas donde se desempeñan; además se debe ofrecer incentivos económicos metas trazadas a fin de estimular y recompensar los logros; cancelando a tiempo las horas extras para que hagan del empleado un profesional más eficaz sin dejar de lado el factor motivación como es el pago de remuneración por tiempo extraordinario de servicio.

Bibliografía

- Bustos, F. G., & Prats, J. T. i. (2013). *Clima laboral*. Ediciones Díaz de Santos.
- Caldas, M. E., Lacalle, G., & Carrión, R. (2012). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Editex.
- Castro, A. de. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*. Universidad del Norte.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. Pearson Educación.
- Gelabert, M. P. (2010). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. ESIC Editorial.
- Jiménez, D. P. (2016). *Manual de recursos humanos 3ª ed.* ESIC Editorial.
- Mercader, J. (2014). *Se busca... (Libros para entender la crisis): El mercado de trabajo en España*. Penguin Random House Grupo Editorial España.
- Moreno, L. P. (2010). *El libro de las habilidades directivas*. Ediciones Díaz de Santos.
- Nations, U. (2005). *Revista de la CEPAL, Agosto 2005*. United Nations Publications.
- pedrosa, E. P., & García, C. S. (2010). *Habilidades Sociales*. Editex.
- R, A. P., & Ponce, A. R. (2002). *Administración de personal*. Editorial Limusa.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Sánchez, J. C. (2012). *Evaluación de la eficiencia de la investigación*. Ediciones Díaz de Santos.
- Vadillo, M. T. P. (2007). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. ESIC Editorial.

Ventura, B. E., González, S. D., & Ventura, T. E. (2006). *Gestión administrativa de personal*. Editorial Paraninfo.

ANEXO

Encuesta a los empleados de servicio del área técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva laborando para la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Los Ríos?

Menos de un año

De uno a dos años

De tres o más

2.- ¿Cómo considera Usted, al personal de la compañía, en cuanto a su capacitación laboral?

Muy capacitado

Capacitado

Poco capacitado

3.- ¿Cree usted que el establecimiento de metas de producción en función de tiempos, permitirá optimizar los tiempos de reparación de los servicios ofrecidos por la compañía?

Si

No

4.- ¿Considera Usted que con la creación y aplicación de una matriz de incentivos para los trabajadores, habrá mejoras en la productividad de la empresa?

Si

No

5.- ¿Considera Usted, que un estímulo para aumentar la producción sería el incremento de la remuneración o pago de las horas extras al personal operativo?

Si

No