



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Título

**El clima laboral y el desempeño del personal en la cooperativa de
transporte en taxis Auca Libre, provincia de Orellana**

**Trabajo de Titulación para optar al título de licenciado en
Administración de Empresas**

Autor:

Gonzaga Maza Cristian Ariel

Tutor:

PhD. Magda Francisca Cejas Martínez.

Riobamba, Ecuador. 2023

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Cristian Ariel Gonzaga Maza, con cédula de ciudadanía 220048547-8, autor del trabajo de investigación titulado: El clima laboral y el desempeño del personal en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre provincia de Orellana, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 18 de abril del 2023

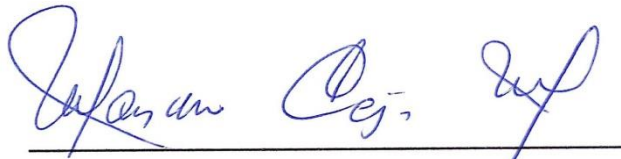


Cristian Ariel Gonzaga Maza
C.I: 220048547-8

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **PhD. Magda Francisca Cejas Martínez**, catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: El clima laboral y el desempeño del personal en la cooperativa de transportes en taxis Auca Libre, provincia de Orellana, bajo la autoría de **Cristian Ariel Gonzaga Maza**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 18 días del mes de abril de 2023



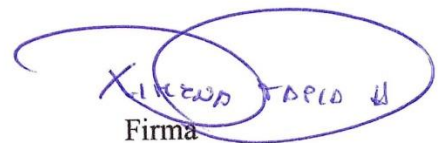
PhD. Magda Francisca Cejas Martínez
TUTORA

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación, El clima laboral y el desempeño del personal en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, provincia de Orellana por **Cristian Ariel Gonzaga Maza**, con cédula de identidad número 220048547-8, bajo la tutoría de **Dra. Magda Francisca Cejas Martínez**; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 18 de abril del 2023.

Presidente del Tribunal de Grado
Mgs. Ximena Tapia Hermida



Firma

Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Katherine Geovanna Guerrero Arrieta



Firma

Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Mariela de los Ángeles Hidalgo
Mayorga



Firma



CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Que, **Cristian Ariel Gonzaga Maza** con cc: **220048547-8**, estudiante de la Carrera **Administración de Empresas**, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **“El clima laboral y desempeño del personal en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, provincia de Orellana”**, cumple con el **8%**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio URKUND, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 18 de marzo de 2023

PhD. Magda Francisca Cejas Martínez
TUTORA

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios, por darme la bendición de estar alcanzando este logro profesional.

A mis padres Rafael Gonzaga y María Maza por ser el pilar fundamental de este logro, por inculcar en mí, el valor del estudio, enseñarme a que, si te esfuerzas por algo, lo conseguirás, por apoyarme día tras día durante todo este camino dentro de mi carrera profesional por ser las personas que inculcaron en mí el respeto, y quiénes me motivaron día tras día a no rendirme.

A mis hermanos, Dayana y Bryan, por darme siempre el ánimo a continuar, por apoyarme y darme consejos, para culminar mi carrera profesional.

A mí familia, en especial a mi Abuelo Faustino Maza, quien desde el cielo me ilumina, y en nuestros momentos compartidos, siempre me inculcó el valor de la educación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Chimborazo por haberme dado la oportunidad
De formarme en la educación superior otorgándome herramientas para ser un profesional de alto nivel.

A la carrera de Administración de Empresas de la UNACH en especial al Eco. Lenin Fuentes Gavilánez como director, así como al cuerpo de docentes investigadores de la carrera que a través de sus enseñanzas me permitieron llegar a la culminación de mi carrera.

A la Dra. Magda F. Cejas por haberme dirigido y orientado en la culminación de mi trabajo de grado.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
ACTA FAVORABLE - INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.....	14
INTRODUCCION.....	14
1.1. Problema	14
1.1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.1.2. Formulación del problema	15
1.1.3. Justificación.....	16
1.2. Objetivos	16
1.2.1. General	16
1.2.2. Específicos	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes.....	17
2.2. COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS AUCA LIBRE	18
2.2.1. Reseña histórica.	18
2.2.2. Misión	18
2.2.3. Visión.....	18
2.2.4. Objetivo empresarial.....	19
2.2.5. Localización	19
2.2.6. Estructura organizacional.....	20
2.2.7. Valores corporativos.....	21

2.3.	CLIMA LABORAL.....	22
2.3.1.	Definiciones.....	22
2.3.2.	Tipos de clima laboral según el liderazgo.....	22
2.3.2.1.	Clima de tipo autoritario: Sistema I - Autoritarismo explotador:	22
2.3.2.2.	Clima de tipo autoritario: Sistema II - Autoritarismo paternalista:	22
2.3.2.3.	Clima de tipo participativo: Sistema III - Consultivo:	23
2.3.2.4.	Clima de tipo participativo: Sistema IV- Participación en grupo:.....	23
2.3.3.	IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL.....	23
2.3.4.	DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL	24
2.3.4.1.	Relaciones Interpersonales	24
2.3.4.2.	Liderazgo	24
2.3.4.2.1.	Características de los líderes.....	24
2.3.4.3.	Condiciones del Entorno.	25
2.3.4.3.1.	Factores que influyen en un entorno laboral.....	26
2.3.4.3.1.1.	Ambiente físico.	26
2.3.4.3.1.2.	El ambiente psicosocial de trabajo.	26
2.3.4.3.1.3.	Recursos personales de salud en el trabajo.	26
2.3.4.3.1.4.	Participación de la empresa en la comunidad.	26
2.4.	Desempeño laboral.	27
2.4.1.	Definiciones.....	27
2.4.2.	Dimensiones el desempeño laboral.	27
2.4.2.1.	Motivación.....	27
2.4.2.2.	Rendimiento.....	27
2.4.2.3.	Resultados.....	28
2.4.3.	Evaluación del desempeño laboral.	28
2.4.3.1.	Objetivos de la evaluación del desempeño laboral.	28
CAPÍTULO III.....		30
METODOLOGIA.....		30
3.1.	Método.	30
3.1.1.	Identificación del Problema:	30
3.1.2.	Recolección datos:	30
3.1.3.	Análisis e Interpretación de datos:.....	30
3.1.4.	Planteamiento de las Hipótesis:.....	30

3.1.5.	Verificación de los Resultados:	30
3.2.	Tipos de Investigación.	31
3.2.1.	Investigación Descriptiva.....	31
3.2.2.	Bibliográfica – Documental.	31
3.2.3.	Investigación de campo.....	31
3.3.	Diseño	32
3.3.1.	Investigación No experimental.....	32
3.4.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	32
3.4.1.	Técnica.....	32
3.4.2.	Instrumento.....	32
3.5.	Población de estudio y muestra.....	32
3.5.1.	Población.....	32
3.6.	Hipótesis.....	33
3.7.	Métodos de análisis y procesamiento de datos.....	33
3.7.1.	Técnicas de procesamiento de la información.....	33
3.7.2.	Análisis y discusión de resultados.....	33
CAPÍTULO IV.....		34
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		34
4.1.	Análisis de los resultados.....	34
4.1.1.	Resultados logrados a partir de la encuesta aplicada al personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre.....	34
4.2.	Comprobación de la hipótesis	48
4.2.1.	Cálculo del chi cuadrado.....	49
4.2.2.	Presentación de los resultados.....	50
CAPÍTULO V.....		51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		51
CAPÍTULO VI.....		54
PROPUESTA		54
5.1.	Título de la Propuesta	54
5.2.	Introducción.....	54
5.3.	Modelo de clima laboral para la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre. .	55
BIBLIOGRAFÍA		59
ANEXOS.....		63

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Infraestructura oficina de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre.	19
Ilustración 2. Localización de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre.	19
Ilustración 3. Distribución chi cuadrado.....	49
Ilustración 4. Resumen de prueba de hipótesis	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comunicación entre el personal	34
Tabla 2. Participación y trabajo en equipo	36
Tabla 3. Actividades en equipo	37
Tabla 4. Condiciones físicas del lugar de trabajo	39
Tabla 5. Conocimiento de valores colectivos	40
Tabla 6. Remuneración	41
Tabla 7. Reconocimiento a los trabajadores.....	43
Tabla 8. Desarrollo personal.....	44
Tabla 9. Conflictos en las relaciones interpersonales	46
Tabla 10. Necesidad de un modelo de clima laboral	47
Tabla 11. Cálculo del chi cuadrado.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1. Organigrama estructural Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre.....	20
Gráfico 2. Comunicación entre el personal	35
Gráfico 3. Participación y trabajo en equipo	36
Gráfico 4. Actividades en equipo.....	38
Gráfico 5. Condiciones físicas del lugar de trabajo	39
Gráfico 6. Conocimiento de valores colectivos	40
Gráfico 7. Conocimiento de valores colectivos	42
Gráfico 8. Reconocimiento a los trabajadores.....	43
Gráfico 9. Desarrollo personal.....	45
Gráfico 10. Conflictos en las relaciones interpersonales	46
Gráfico 11. Necesidad de un modelo de clima laboral	47

RESUMEN

El presente trabajo de titulación se enfoca en determinar cómo el clima laboral incide en el desempeño del personal de la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana. Se plantea que el clima laboral es un factor clave para el éxito de cualquier empresa, ya que afecta directamente la productividad, rentabilidad y desempeño del personal. Se busca analizar, diagnosticar y crear un modelo de mejora del clima laboral que fomente el rendimiento eficiente del personal y el alcance de las metas competitivas planteadas por la empresa. La metodología utilizada es de un diseño no experimental (documental-campo y descriptiva) y se utilizan técnicas de recolección de datos a través de una población de 101 socios, para posteriormente realizar un procesamiento estadístico. Se concluye que el clima laboral es clave en el fomento de condiciones idóneas para desempeñar las actividades laborales en la cooperativa, lo que podría contribuir a mejorar el desempeño laboral del personal y al alcance de los objetivos propuestos por la organización.

Palabras claves: Clima Laboral, Desempeño del Personal, Cooperativa de transporte.

ABSTRACT

This thesis focuses on determining how the work environment affects the performance of the Auca Libre taxi transport cooperative staff in the province of Orellana. It is proposed that the work environment is a key factor for the success of any company, as it directly affects productivity, profitability, and staff performance. The aim is to analyze, diagnose and create a model for improving the working environment to promote the efficient performance of staff and the achievement of the competitive goals set by the company. The methodology used is a non-experimental design (documentary-field and descriptive), and data collection techniques are used through a population of 101 partners for subsequent statistical processing. It is concluded that the organizational climate is vital in promoting ideal conditions for carrying out work activities in the cooperative, which could contribute to improving the work performance of the staff and the achievement of the objectives proposed by the organization.

Keywords: Work Climate, Staff Performance, Transport Cooperative.



Firmado electrónicamente por:
BLANCA
NARCISA
FUERTES
LOPEZ

Abstract translation reviewed by

Dr. Narcisa Fuertes, PhD

Professor at Competencias Lingüísticas UNACH

CAPÍTULO I.

INTRODUCCION.

Hoy en día, el éxito de una empresa depende de un sin número de factores, y uno de ellos es el clima laboral pieza vital para aumentar la productividad, rentabilidad y desempeño del personal, el mismo, busca favorecer un buen ambiente de trabajo, centrándose en la importancia del espacio en el cual los trabajadores llevan a cabo sus actividades diarias, para de esta manera alcanzar los objetivos empresariales. En este sentido, es esencial resaltar, el impacto que un clima laboral positivo transmite, pues va más allá de la satisfacción del trabajador con su área de trabajo, ya que incentiva a la mejora notable de la productividad, la integración entre grupos de trabajo y reduce posibles conflictos internos.

En virtud de lo planteado es necesario indicar que el clima laboral es un elemento crucial para el éxito de cualquier empresa, ya que tiene un impacto directo en la productividad, rentabilidad y desempeño del personal. Un clima laboral positivo promueve un ambiente de trabajo favorable, lo que puede mejorar la productividad, la integración entre los grupos de trabajo y reducir posibles conflictos internos

En tal razón, el presente trabajo de titulación tiene como objetivo: Determinar cómo el clima laboral incide en el desempeño del personal que labora en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana. De esta manera el aporte del trabajo de investigación se relaciona de manera directa con la empresa, y su beneficio en relación al análisis, diagnóstico y creación de un modelo de clima laboral que fomenten, el rendimiento eficiente de su personal al igual que el alcance de las metas competitivas planteadas por la empresa.

Este trabajo de titulación está estructurado en base al planteamiento del problema, objetivo general y específicos, antecedentes investigativos del tema planteado, así mismo dentro del marco metodológico, se utilizará el método hipotético – deductivo, tomando en cuenta tres tipos de investigación; Descriptiva, Bibliográfica Documental y de Campo, además, este trabajo de investigación opta por un diseño no experimental, puesto que no se manipularán variables deliberadamente. Finalmente se hará uso de técnicas de recolección de datos para su posterior procesamiento estadístico, llegando a las conclusiones finales del trabajo de investigación.

1.1.Problema

1.1.1. Planteamiento del problema

El clima laboral es muy importante en el desarrollo de una organización, en su evolución y en su adaptación al medio exterior. Un clima demasiado rígido, una estructura organizacional mal definida y no evolutiva hará que una empresa se deje aventajar

fácilmente por sus competidores y entre en una fase de decrecimiento incontrolable. Esquivel, E., Martínez, G. y Silva, F. (2020)

Hoy por hoy la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana tiene como objetivo principal brindar un servicio de calidad, garantizando la integridad, seguridad y confianza de los usuarios, buscando lograr su satisfacción total y con esto afianzarse y posicionarse en este mercado. Desde este punto de vista, al igual que cualquier otra cooperativa, esta busca mejorar día tras día, la calidad en su servicio, factor que no puede ser logrado si las condiciones de trabajo en el que su personal desarrolla sus actividades no es el adecuado, es así que se vincula el Clima laboral de manera directa con el desempeño de su personal, para el eficiente cumplimiento de sus metas empresariales.

Es importante tener en cuenta la vital necesidad de la creación de un modelo de Clima Laboral destinado a potenciar el desempeño del personal dentro de la cooperativa, por esta razón es necesario, diagnosticar el clima laboral y el desempeño del personal y así identificar los factores que lo caracterizan, y que así se brinde atención a la relación entre el personal operativo y mandos superiores, las condiciones del área de trabajo, asignación de tareas y motivación, como conjunto clave de la mejora del desempeño del personal.

Después de un conversatorio con el Ing. Carlos Quintero, gerente de la cooperativa en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana, manifiesta, ciertas preocupaciones acerca del Clima laboral por el cual se encuentra atravesando la cooperativa, notando actitudes negativas por parte del personal, falta de comunicación, descontento, y división de grupos lo cual puede perjudicar el cumplimiento de objetivos empresariales. Por tal motivo, es necesario prestar atención a estos factores e investigar el clima laboral y el desempeño del personal en la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, y de esta manera dar solución ante tal problema.

Por tal causa, el objetivo de esta investigación es, determinar cómo el clima laboral incide en el desempeño del personal que labora en la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana, con la finalidad de diagnosticar su situación actual y finalmente desarrollar un modelo de Clima laboral en fortalecimiento del desempeño del personal en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre.

1.1.2. Formulación del problema

¿Cómo incide el Clima laboral en el desempeño del personal de la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre?

1.1.3. Justificación

Este trabajo de investigación es importante para la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, debido a la detección de características como las relaciones interpersonales, el liderazgo y las condiciones del entorno, todas estas asociadas al clima laboral, concepto muy importante actualmente dentro de las empresas que buscan una mejora productiva y consecución de objetivos, partiendo desde las buenas relaciones internas, que ayudan a direccionar el camino de éxito de una empresa.

A raíz de esto nace la necesidad de realizar un diagnóstico del clima laboral y el desempeño del personal de la cooperativa, con la finalidad de obtener un campo más amplio de factores y actitudes que se encuentren presentes y deban ser estudiados para conocimiento de su influencia positiva o negativa dentro de la cooperativa y de esta manera puedan ser reforzados o corregidos.

Además, esta investigación ayudará a la cooperativa de transporte en taxis Auca libre, a plantear un modelo de clima laboral que se adapte a las necesidades de la misma, y de solución a la problemática inicial, con el objetivo de impulsar el desempeño del personal, y de esta manera logre crecer de forma sólida dentro de su mercado empresarial.

1.2.Objetivos

1.2.1. General

- Determinar cómo el clima laboral incide en el desempeño del personal que labora en la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana.

1.2.2. Específicos

- Diagnosticar el clima laboral y el desempeño del personal en la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana.
- Describir los factores del clima laboral que influyen en el desempeño del personal en la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana.
- Desarrollar un modelo de clima laboral para fortalecer el desempeño del personal en la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes

Rodríguez, T. (2019), en el trabajo de investigación titulado, El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del GADMC Colta, realizado ante la Universidad Nacional de Chimborazo con el objetivo, de determinar la importancia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo del GADMC Colta. Llegándose a la conclusión, que el clima organizacional ejerce un papel muy importante en el desempeño laboral del personal administrativo del GADMC Colta, ya que, si los empleados trabajan en un ambiente armónico, con todos los implementos necesarios, su desempeño laboral mejora.

Banchon, T. y Jordan, L. (2019), en el trabajo de investigación titulado. El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de la Compañía “Renesa S.A” de la ciudad de Guayaquil, estudio realizado ante la Universidad de Guayaquil, con el objetivo de, analizar el clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la compañía RENESA de la ciudad de Guayaquil y proponer estrategias que permitan mejorar el rendimiento del personal. Llegándose a la conclusión, que se define que los trabajadores se sienten a gusto con sus compañeros, existe compañerismo y trabajo en equipo, tanto en el área administrativa como en el área operativa, pero no existe organización en cuanto a la asignación de actividades que debe realizar cada uno de los empleados, puesto que el hecho de que exista una buena relación entre compañeros, no garantiza una correcta organización interna para el desempeño de las diversas actividades.

Uribe, K. (2021), en el trabajo de investigación titulado, El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del GAD Municipal del Cantón Saquisilí provincia de Cotopaxi, realizado ante la Universidad Nacional de Chimborazo con el objetivo de, determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del GAD Municipal del cantón Saquisilí, provincia de Cotopaxi. El autor de este trabajo llega a la conclusión, que existen falencias en el área del clima organizacional lo cual influye de manera directa en el desempeño laboral, los trabajadores del GAD opinaron que tanto los procesos de retroalimentación, comunicación entre compañeros y la compatibilidad de intereses es regular, lo cual afecta en su comportamiento y rendimiento. Con respecto al desempeño laboral según las encuestas aplicadas revelan que el clima no es el óptimo afectando el rendimiento de los trabajadores en sus actividades delegadas.

2.2. COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS AUCA LIBRE

2.2.1. Reseña histórica.

Desde la Amazonia Ecuatoriana, provincia de Orellana, cantón Francisco de Orellana, siendo el año 1989 ante la gran necesidad palpable de la ciudadanía al momento de su movilización personal, dentro del sector urbano como a su vez rural, nace la idea y gran sueño de fundar una cooperativa de transporte de pasajeros en taxis, capaz de solventar dicha problemática de la ciudad, al momento de transportarse desde rutas al trabajo, como a su vez la ciudadanía que provenía del área rural y tenía que movilizarse a la ciudad por motivos de compras de sus productos de primera necesidad, al igual que otros insumos indispensables para sus diversas actividades económicas. El 18 de septiembre de 1989, se crea formalmente la Cooperativa de transportes en taxis en camionetas doble cabina y/o automóviles tipo sedán “Auca Libre”

En la actualidad la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre cuenta con **97** socios activos, 1 gerente, 1 secretaria, 2 operadoras de radio, brindando servicio a sus usuarios las 24 horas, servicio puerta a puerta, transportes de encomiendas, alimentos, medicamentos. Además de esto, después de una planificación e inversión estratégica, adquirió un terreno, en el cual se construyó el complejo deportivo de la Cooperativa, un terreno con áreas verdes, canchas deportivas, piscina, salón de eventos, lugar el cual es hoy por hoy la sede de punto de encuentro para eventos de la misma. A su vez se encuentra abierto a las personas que quieran disfrutar del complejo, convirtiéndolo así en una segunda fuente de ingresos para la cooperativa.

2.2.2. Misión

Somos una cooperativa de transporte en taxis comprometida a ofrecer el servicio público de transporte individual terrestre en la ciudad de Orellana adaptando principios de prestación del servicio, con calidad, honestidad, seguridad y eficiencia para la ciudad en general, convirtiendo así a nuestros usuarios en aliados estratégicos y comerciales, generando oportunidades de desarrollo profesional y humano a nuestros socios y de esta manera poder contribuir decisivamente al crecimiento y dinamismo económico de la provincia.

2.2.3. Visión

Ser una cooperativa de transporte en taxis líder en el mercado, reconocida por la ciudadanía como una cooperativa que sirve con excelencia y ofrece los más altos índices de servicio de seguridad, higiene, comodidad y sobre todo con personal operativo (conductores) capacitados que garanticen la movilización de los usuarios de una forma eficaz y cómoda.

2.2.4. Objetivo empresarial.

Brindar un servicio basado en la seguridad y confianza del cliente combinando estrategias de calidad desde la comodidad física a la hora de utilizar nuestras unidades, hasta la experiencia emocional y demás factores determinantes, como la eficiencia y eficacia, adoptando las tendencias tecnológicas como parte de nuestro sistema operativo, con la finalidad de ser líderes en la ciudad de Orellana, otorgándonos así la capacidad de generar rentabilidad para la cooperativa y a la vez generar una fuente de trabajo para hombres y mujeres impulsando así el desarrollo económico de la provincia y a la vez del país.

2.2.5. Localización

La cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, se encuentra ubicada en el cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, sector Barrio 12 de noviembre, Av. 9 de octubre, entre las calles Sergio Sáenz y Luis Uquillas.

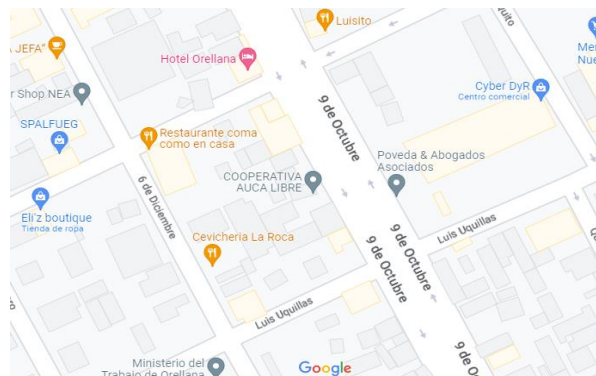
Ilustración 1. Infraestructura oficina de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre.



Fuente: Google Maps

Elaboración: Propia (2023)

Ilustración 2. Localización de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre.

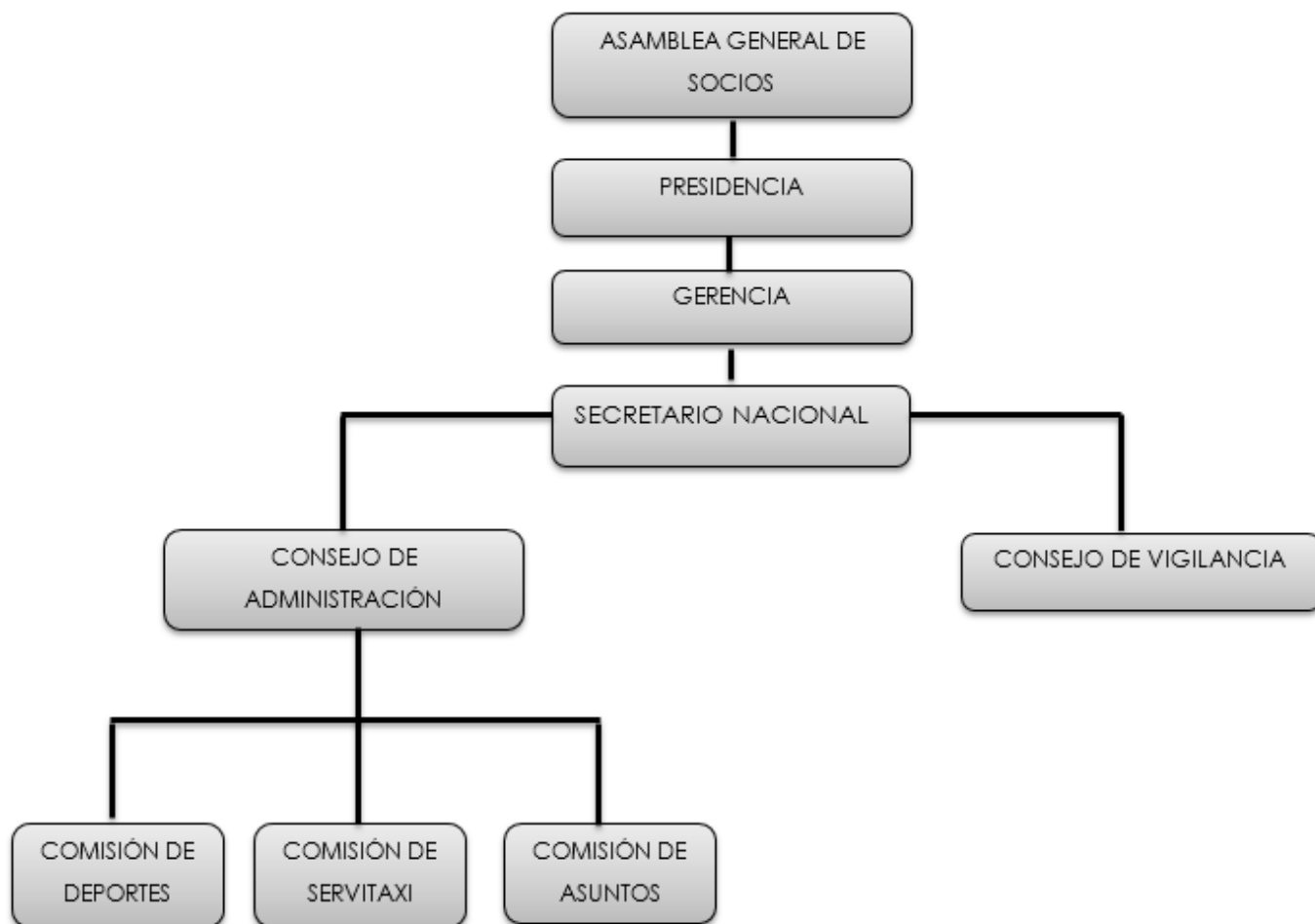


Fuente: Google Maps

Elaboración: Propia (2023)

2.2.6. Estructura organizacional

Gráfico 1. Organigrama estructural Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre



Fuente: Elaboración Propia (2023)

2.2.7. Valores corporativos

- **Compromiso.** – Valor que atraerá la fidelidad de nuestros usuarios y el cual nos motivará día a día a cumplir y mejorar los estándares de nuestra prestación de servicios.
- **Innovación.** – Adaptarse siempre a las necesidades del mercado, mejorando día a día nuestros procesos y servicios
- **Seguridad.** – se centra en proporcionar un lugar de trabajo satisfactorio y libre de peligros tanto para los usuarios de nuestro servicio al igual que el de los trabajadores.
- **Honorabilidad.** – Factor fundamental en nuestra práctica empresarial, basando nuestro actuar siempre en la ética.
- **Honestidad.** – Una de las más importantes en nuestra cooperativa, actuando siempre de manera transparente y confiable lo cual nos brindará la confianza y respeto de nuestros clientes y el público en general.
- **Responsabilidad.** – Cumplir a cabalidad cada una de nuestras obligaciones y compromisos, será la mejor forma de generar confianza.
- **Calidad de servicio.** – Crear una excelente experiencia a nuestros clientes, empezando por cumplir las palabras que proponemos y los vínculos que prometemos al momento de ser partícipes de nuestro servicio.
- **Trabajo en equipo.** – Tenemos claro que trabajando en equipo el resultado obtenido de cualquier actividad puede llegar a ser el doble de beneficiosa, a la vez que se crea un lazo de compañerismo y liderazgo en la cooperativa.

Los valores corporativos de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre incluyen el compromiso, la innovación, la seguridad, la honorabilidad, la honestidad, la responsabilidad, la calidad de servicio y el trabajo en equipo. Estos valores reflejan la importancia que la cooperativa otorga a la ética, la calidad de servicio y el trabajo colaborativo para lograr sus objetivos empresariales. Además, estos valores están diseñados para atraer la fidelidad de los usuarios y generar un ambiente laboral satisfactorio y libre de peligros para los trabajadores.

2.3. CLIMA LABORAL

2.3.1. Definiciones

Para Clerc, J., Saldivia, A. y Serrano M. (2006), Por clima laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por el personal que compone la empresa y que influyen sobre su conducta.

Tagiuri y Litwin, citados por Denison, D. (1991), expresa que: El clima laboral es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización, la cual experimentan sus miembros, e influye en su comportamiento. Esta función se puede definir acorde a los valores de un conjunto de características o actitudes de una entidad.

2.3.2. Tipos de clima laboral según el liderazgo

Partiendo en el año 1961 donde Rensis Likert, desarrolló estudios investigativos en los cuales centró el contexto humano de una empresa, llega a la conclusión de que las condiciones, características y clima creado en el espacio laboral en función del tipo de liderazgo empleado, alcanza una gran repercusión en el comportamiento del personal, relacionando este factor con la productividad y rentabilidad de la empresa.

Likert, R. (1976) en su obra Nuevas maneras de manejar conflictos, expresa dos tipos de clima laboral, cada uno de ellos con dos subdivisiones.

2.3.2.1. Clima de tipo autoritario: Sistema I - Autoritarismo explotador: Se caracteriza por la falta de confianza a sus empleados por parte de la dirección. Es el departamento directivo quien toma las decisiones y plantea los objetivos y los expone a la organización. Los empleados trabajan dentro de una atmosfera de miedo, de castigos y amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles básicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe as que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

2.3.2.2. Clima de tipo autoritario: Sistema II - Autoritarismo paternalista: La dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados. Las decisiones en su mayoría se determinan en la gerencia, algunas de estas se toman desde departamentos inferiores. Algunos de los métodos utilizados para motivar al personal son los incentivos o recompensas al igual que los castigos. En este tipo de clima, la dirección usa las necesidades que tiene el personal, a pesar de ello se da la impresión de trabajar en un ambiente sólido y formal.

2.3.2.3. Clima de tipo participativo: Sistema III - Consultivo: La dirección que evoluciona hacia un clima participativo tiene la confianza en sus empleados, la política y las decisiones se toman por lo común en la gerencia, al igual se permite al personal operativo tomar decisiones específicas en los departamentos inferiores. En este sistema la comunicación es de tipo descendente. La motivación del personal se ve envuelta en incentivos o a su vez castigos eventuales, se busca asimismo satisfacer las necesidades de reconocimiento y valor. En este clima se expone un ambiente suficiente Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar

2.3.2.4. Clima de tipo participativo: Sistema IV- Participación en grupo: La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos en referencia a la toma de decisiones se encuentran difundidos en la organización completa y bien adaptados en todos los niveles jerárquicos de la organización. En este sistema la comunicación se realiza tanto de forma lateral como ascendente o descendente, esto provoca motivación en los empleados por la participación y su involucramiento en la fijación de objetivos de rendimiento hacia la mejora de los métodos de trabajo. Entre los superiores y subordinados existe una relación de amistad y confianza. En conclusión, de forma un equipo de trabajo sólido entre todo el personal operativo y el de dirección con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos por la organización bajo su planificación estratégica.

2.3.3. IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL

En una forma global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que, debido a su naturaleza, se transforma a su vez, en elementos del clima. En tal punto se convierte imprescindible para el personal directivo el tener la capacidad de analizar y diagnosticar su clima laboral, por tres razones.

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir

2.3.4. DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL

Existen varios estudios que se encuentran enfocados en la tarea de dimensionar las áreas o factores más importantes e influyentes que presenta el clima laboral. Es así Noguera, S. (2014) manifiesta que, para el análisis del clima organizacional, se trabaja con cuatro dimensiones o áreas críticas que son el liderazgo, la motivación, el compromiso y la participación. Teniendo en cuenta la percepción individual y grupal, puesto que esto dirige el comportamiento en el trabajo dentro de la organización.

De esta manera se dará a conocer las dimensiones expuestas por Brunet, L. (2011) acerca del clima laboral donde encontramos, las relaciones interpersonales, liderazgo y condiciones del entorno.

2.3.4.1. Relaciones Interpersonales

Las relaciones que mantienen los dirigentes y los empleados entre sí son también susceptibles de producir un tipo de clima particular, sobre todo si sus relaciones se transforman en conflictos, a lo que comúnmente se llama conflicto entre personal de línea dirigentes y empleados. Existen 3 determinantes de estos conflictos que son:

- Los comportamientos ambiciosos e individualistas de los empleados.
- Los problemas ocasionados por los esfuerzos de los empleados por justificar su existencia y hacer que se acepten sus contribuciones a los objetivos de la organización.
- La dependencia marcada de los empleados frente a la aprobación de los dirigentes.

2.3.4.2. Liderazgo

Abuerbach, A. y Dolan, S. (1997). Plantean que el liderazgo es un proceso de influencia social en el que el líder procura la participación voluntaria de los subordinados en el esfuerzo social que el líder procura.

2.3.4.2.1. Características de los líderes

Son varias las teorías y corrientes, no todas coinciden, a continuación, vamos a valorar las características generales de los líderes según Zayas, P. y Cabrera, N. (2006).

- Es un fenómeno social y natural del grupo. Cada grupo elabora su ideal y por lo tanto no puede haber un ideal único, puede considerarse al líder porque sobresalga en algo que le interesa, por enérgico o más brillante, o mejor organizador, el que posee más tacto, cada grupo imprime características particulares.
- Comparten con los demás miembros los patrones culturales, creencias, normas, valores y significados manteniendo el grupo unido y así cumplir los objetivos y las metas que se han trazado.

- El líder conoce sus fortalezas y debilidades, las de los demás, sabe cómo desplegar sus fuerzas y como compensar sus debilidades. Sabe autoevaluarse para conocer el impacto de sus estilos de liderazgo y la identificación de metas personales y sociales para mejorar la contribución que hace a su organización.
- El líder es visionario, posee la capacidad de anticiparse a los acontecimientos, por anticipar los problemas y detectar oportunidades mucho antes que los demás.
- El líder tiene que guiar al grupo, tiene que planificar, organizar dar información, evaluar, arbitrar, controlar, recompensar, vigilar, o motivar al grupo.
- El líder es social, pero también emocional. El grupo tiene una fuerza afectiva diferente entre el líder y los miembros, puede ser causa o consecuencia del liderazgo, pero es distinta.
- Capacidad de mando: el líder debe basar su liderazgo en el arte de convicción, pero también tiene que ser capaz de utilizar su autoridad cuando sea necesario. Al igual no puede abusar del “orden y mando” ya que resulta imposible motivar un grupo a base de autoritarismo, así mismo debe ser capaz de hacer cumplir su autoridad cuando la situación lo amerite.

2.3.4.3. Condiciones del Entorno.

Hace referencia al ambiente social y las condiciones físicas del espacio del trabajo como: infraestructura, ruido, temperatura, las cuales tiene la capacidad de direccionar las relaciones sociales que se presenten dentro de ellas, ya sea como ventaja o desventaja. Por este lado Robbins, S. (2013), explica que, los estímulos físicos juegan un papel importante como símbolos ya que pueden evocar ciertas asociaciones que estimulen ciertas inferencias sobre el ambiente.

El buen manejo de todos los factores que se relacionan en un mismo entorno, es fundamental para conseguir un clima laboral favorable, capaz de prevenir riesgos e incentivar el crecimiento y bienestar del personal.

Es así, que la OMS. (2010), en su investigación dirigida a conocer cómo se pueden mejorar los entornos laborales menciona 4 factores influyentes.

2.3.4.3.1. Factores que influyen en un entorno laboral.

2.3.4.3.1.1. Ambiente físico.

El ambiente físico de trabajo se refiere a la estructura, aire, maquinaria, mobiliario, productos, químicos, materiales y procesos de producción en el trabajo. Estos factores pueden afectar la seguridad y salud física de los trabajadores, así como su salud mental y bienestar. Si el trabajador cumple sus tareas al aire libre o en un vehículo el entorno físico de trabajo es ese emplazamiento. Los riesgos en el ambiente físico muchas veces pueden provocar discapacidades a los trabajadores e incluso la muerte, es por ello que las primeras leyes y códigos ocupacionales de salud y seguridad se enfocan en estos factores. Este tipo de riesgos sigue amenazando la vida de los trabajadores diariamente, tanto en países desarrollados como en países en vías de desarrollo.

2.3.4.3.1.2. El ambiente psicosocial de trabajo.

El ambiente psicosocial de trabajo incorpora la cultura institucional, la organización del trabajo, creencias, los valores, las actitudes y prácticas que se manifiestan a diario en la empresa y perjudican el bienestar físico y mental de los trabajadores. Aquellos factores se los denominan, factores estresantes del lugar de trabajo y pueden originar estrés tanto mental como emocional a los trabajadores.

2.3.4.3.1.3. Recursos personales de salud en el trabajo.

Los recursos personales de salud en el lugar de trabajo consisten en el entorno propicio, los servicios de salud, la información, los recursos, las oportunidades y la flexibilidad que brinda una empresa a los trabajadores con el objeto de apoyar o motivar sus esfuerzos por mejorar o mantener sus prácticas personales de estilo de vida saludable, así como vigilar y apoyar su estado actual de salud física y mental.

2.3.4.3.1.4. Participación de la empresa en la comunidad.

Las empresas existen en las comunidades, las afectan y se ven afectadas por ellas. Como los trabajadores viven en las comunidades, su salud se ve afectada por el entorno físico y social de la comunidad. la participación de la empresa en la comunidad comprende las actividades que realiza la empresa y los conocimientos especializados y otros recursos que aporta a la comunidad o comunidades en las que funciona, tanto en sus aspectos físicos como sociales, y que afectan la salud física y mental, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y sus familias. Esto incluye las actividades, los conocimientos especializados y los recursos aportados al entorno local inmediato, pero también al entorno más general.

2.4. Desempeño laboral.

2.4.1. Definiciones.

Según Campbell, J., Dunnette, M., Lawyer, E. y Weick, K. (1970), el desempeño es una conducta laboral que implica la consecución de las metas de la organización. Asimismo, también se ha considerado como la acción que lleva a la consecución de los resultados, no el resultado de la misma. Es decir, la conducta de los trabajadores, desde el ámbito profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales, las cuales todas en conjunto representan un beneficio para la organización.

García, M. (2001), define al desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización. En este sentido las acciones del personal en función del nivel de contribución a la empresa, pueden ser medidos.

2.4.2. Dimensiones del desempeño laboral.

2.4.2.1. Motivación.

Ochoa, K. (2014), menciona que las empresas u organizaciones que sufren de baja productividad laboral es porque no le dan la importancia necesaria a las causas que lo producen, aunque fácilmente desde afuera de la organización se observa que no existe otro motivo mayor que la motivación de los colaboradores. Es decir, apunta de manera directa a la motivación del personal, como eje clave en la productividad de una empresa, capaz que conseguir sus objetivos.

En este sentido, Rubio, T. (2016), menciona que la motivación es un impulso que activa la predisposición de un individuo a realizar cualquier actividad o comportamiento orientado a una meta, en dirección al logro de un objetivo determinado.

Hoy en día se tiene muy en consideración el factor motivación dentro de todas las empresas, indistintamente de la actividad económica que estas realizan, puesto que, en términos de personal operativo o mano de obra, influye de manera significativa en su comportamiento, su eficacia y eficiencia a la hora de realizar sus actividades.

2.4.2.2. Rendimiento.

El rendimiento laboral hace referencia al nivel o capacidad de productividad que tiene una persona para cumplir a cabalidad con las funciones que se le fueron asignadas dentro de su puesto de trabajo, rendimiento que será la llave principal del cumplimiento de las mismas. Es así que, Chiang, M. y San Martin, N. (2015) consideran que el rendimiento laboral se relaciona obviamente con el desempeño de las personas en sus deberes laborales, además de la capacitación y la habilidad natural, como las destrezas y competencias inherentes a cada

actividad, el rendimiento se verá afectado por factores del entorno laboral, incluyendo tareas físicas, la moral, niveles de estrés y horas de trabajo.

El rendimiento es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados. Las organizaciones suelen plantear para ese producto del trabajo unas expectativas mínimas de cantidad y calidad, que los empleados deben cumplir o superar. Para ello las organizaciones plantean incentivos con los que fomentan dicho rendimiento laboral, siendo así el nivel de las metas alcanzadas dentro de la organización en un tiempo determinado. Araujo, M., y Guerra, M. (2007).

2.4.2.3.Resultados.

Una empresa se encamina al éxito y crecimiento exponencial, con el cumplimiento de objetivos empresariales propuestos tanto a corto, mediano y largo plazo, los cuales llevan como base varios procesos que deben ser cumplidos de manera positiva, es justo aquí, donde entra la capacidad del personal de la empresa, en relación a su cumplimiento de tareas asignadas, las cuales son el resultado de manera individual como también de trabajo en conjunto.

Estos resultados son los cuales en cierta manera determinaran si el desempeño laboral de un grupo de trabajo se encuentra en óptimas condiciones, relacionando el buen desempeño con buenos resultados y el mal desempeño laboral con resultados negativos.

2.4.3. Evaluación del desempeño laboral.

Lo podemos considerar como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. Amorós, E. (2007).

2.4.3.1. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral.

La evaluación del desempeño laboral, es una determinante importante que refleja el nivel de cumplimiento de objetivos que han sido planificados por la empresa. Todos y cada uno de ellos, se encaminan a crear planes y estrategias que den solución a problemáticas laborales, al igual que motivar y fomentar desarrollo productivo del personal de la organización.

A continuación, según Chiavenato. (2007) considera los siguientes objetivos de la evaluación del desempeño:

- Idoneidad del individuo para el puesto.

- Capacitación.
- Promociones.
- Incentivo salarial
- Mejora de las relaciones humanas.
- Desarrollo personal del empleado.
- Información básica para la investigación de recursos humanos.
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
- Estímulo para una mayor productividad.
- Conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización.
- Retroalimentación de información al individuo evaluado.
- Otras decisiones del personal, como transferencias, contrataciones, etcétera.

CAPÍTULO III.

METODOLOGIA.

3.1.Método.

Para efecto de este proyecto de investigación se empleó el método hipotético - deductivo ya que se plantea desarrollar un modelo de clima laboral para fortalecer el desempeño del personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre. Este método parte de la creación de hipótesis con el objetivo de comprobar la veracidad o falsedad de lo planteado para a continuación validar o no las hipótesis manifestadas inicialmente.

Para el desarrollo de este método será necesario llevar a cabo los siguientes pasos del método Hipotético – Deductivo expuestos por la especialista. De Hoyos, S. (2020)

3.1.1. Identificación del Problema:

Desde la observación se identificó factores determinantes del clima laboral y el desempeño del personal que arraigaban la problemática central en la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre.

3.1.2. Recolección datos:

A través de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre se obtuvo información veraz y precisa, en base a las variables de estudio, mismas que sirvieron para el desarrollo trabajo de titulación.

3.1.3. Análisis e Interpretación de datos:

Los datos que se registraron a través de la encuesta realizada al personal de la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, fueron tabulados, interpretados, analizados y utilizados para la comprobación de las hipótesis planteadas.

3.1.4. Planteamiento de las Hipótesis:

Las respectivas hipótesis del trabajo de titulación fueron planteadas acorde a la problemática de estudio y sus variables tanto dependiente como independiente.

3.1.5. Verificación de los Resultados:

Luego de cumplir con todos los pasos anteriores, se realizará el proceso de comprobación, anulación y aceptación de hipótesis, del trabajo de titulación conforme sea el caso, llegando a los resultados finales del trabajo investigativo.

3.2. Tipos de Investigación.

3.2.1. Investigación Descriptiva.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014), mencionan que esta busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, pretenden medir o recoger información sobre los conceptos de las variables. (p. 92).

En este trabajo de titulación se describieron las dimensiones que caracterizan el clima laboral, su importancia dentro de los grupos de trabajo, al igual que generalidades del desempeño del personal, con la finalidad de establecer la base teórica que fundamente el desarrollo de un modelo de clima laboral que fortalezca el desempeño del personal en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre.

3.2.2. Bibliográfica – Documental.

Es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos obtenidos y registrados en diversas fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas, su propósito es el aporte de nuevos conocimientos. Cabe resaltar que no hay que confundir la investigación documental en sí con el proceso de documentación o revisión bibliográfica que, obligatoriamente, se debe llevar a cabo al iniciar una investigación en cualquier área del conocimiento. Martins, F. y Palella, S. (2012)

El trabajo de titulación hizo uso de la consulta bibliográfica en relación a los temas y variables de estudio, lo cual permitió una recogida metódica de la información y de esta forma, llevar a cabo un análisis de documentos y estudios, con el fin de estructurar el marco teórico de apoyo al trabajo de titulación

3.2.3. Investigación de campo

Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna. El investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes, por medio de la observación directa, la entrevista u otras técnicas. Martins, F. y Palella, S. (2012)

Por tal motivo la investigación se realizó en base a la observación directa en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, a su vez, se empleó una técnica de recolección de datos, tal como, la encuesta.

3.3. Diseño

3.3.1. Investigación No experimental

Según Álvarez, A. (2020), manifiesta que, en la Investigación no Experimental, no existe manipulación de las variables por parte del investigador. Estas se miden y con esa información se realiza el análisis de uno o más grupos de unidades en un momento en específico.

En este trabajo de titulación referido al clima laboral y desempeño del personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana, no se manipuló deliberadamente las variables de estudio.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnica.

Según el autor Zapata, O. (2005), define encuestas como un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a determinada población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupos de individuos que integran la población estudiada. (pg.189)

Se aplicó una encuesta al personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre con la finalidad de obtener datos medibles, válidos y verídicos en relación a las variables de estudio.

3.4.2. Instrumento.

Para efecto de este trabajo de titulación se desarrolló un cuestionario de 10 preguntas, el cual fue aplicado al personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana, con la finalidad de obtener información directa que ayuda a la verificación de hipótesis.

3.5. Población de estudio y muestra.

3.5.1. Población.

Según Arias, F. (2012), define la población como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio.

Para efecto de esta investigación se tomó la población total de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana que es de 101 integrantes, con la finalidad de establecer información concreta y directa del personal en el que se realizó trabajo de titulación.

3.6. Hipótesis.

Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014), las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. (p.104)

H_i. - El clima laboral incide en el desempeño del personal de la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana.

H_o. - El clima laboral no incide en el desempeño del personal de la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana.

3.7. Métodos de análisis y procesamiento de datos

3.7.1. Técnicas de procesamiento de la información.

En este punto de la investigación, para el procesamiento de la información obtenida a través de las técnicas de recolección de datos, se utilizó herramientas informáticas tales como, Microsoft Excel para el ordenamiento y tabulación de los datos, y a la vez el programa estadístico IBM SPSS Statics para la verificación de las hipótesis.

3.7.2. Análisis y discusión de resultados.

Para efecto de este trabajo de investigación se procedió a realizar el análisis de la información obtenida como resultado del trabajo de campo, utilizando los programas Microsoft Excel y IBM SPSS statics, en este último finalmente se efectuó la comprobación de las hipótesis.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de los resultados.

Para efecto de este trabajo se procedió a procesar la encuesta con su correspondiente análisis e interpretación de los resultados, en donde se alcanzó los objetivos de la investigación que es fortalecer el desempeño del personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre mediante el desarrollo de un modelo de clima laboral, dando solución así al problema planteado inicialmente.

4.1.1. Resultados logrados a partir de la encuesta aplicada al personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre.

1. ¿En la cooperativa de transporte en taxis Auca libre existe una comunicación abierta, espontánea y dinámica entre los miembros?

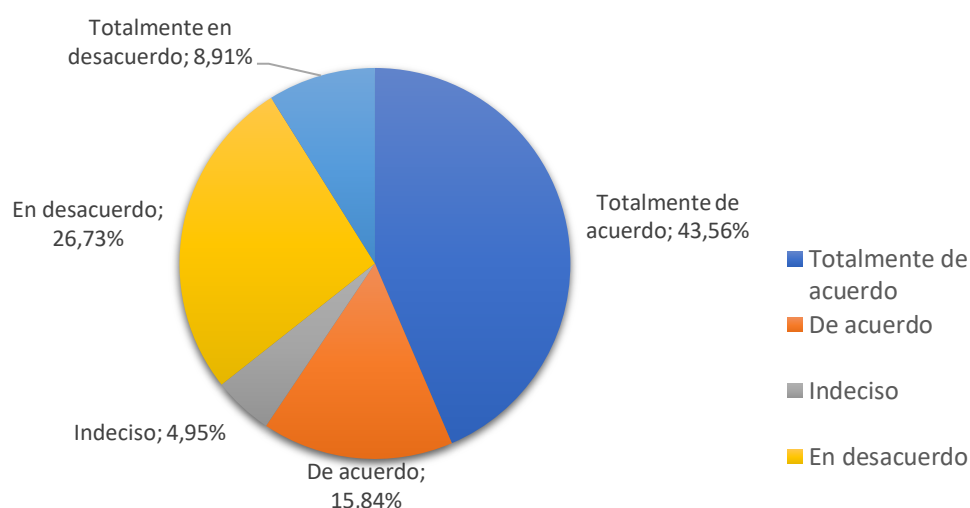
Tabla 1. Comunicación entre el personal

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	44	43,56%
De acuerdo	16	15,84%
Indeciso	5	4,95%
En desacuerdo	27	26,73%
Totalmente en desacuerdo	9	8,91%
Total	101	100%

Fuente: Personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, 2023

Elaborado por: Cristian Gonzaga.

Gráfico 2. Comunicación entre el personal



Fuente: Tabla 1

Elaborado por: Cristian Gonzaga.

Análisis

El 43.56% del personal considera estar totalmente de acuerdo que en la cooperativa de transportes en taxis Auca Libre existe una comunicación abierta, espontánea y dinámica entre los miembros, el 15.84% expresa estar de acuerdo, el 4.95% manifiesta estar indeciso, el 26.73% está en desacuerdo y el 8.91% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Se evidencia que la mayor parte del personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, percibe una comunicación abierta, espontánea y dinámica entre los miembros, sin embargo, existe un gran porcentaje de personal que determina lo contrario, lo cual, si no se actúa en plan de mejora, este último podría aumentar, y consigo atraer problemas al entorno laboral de la cooperativa. Es importante tener en cuenta que la percepción de una comunicación abierta y dinámica entre los miembros de la cooperativa es fundamental para el buen funcionamiento de la misma. Si el porcentaje de personal que está en desacuerdo con esta afirmación sigue aumentando, es posible que se produzcan problemas en el entorno laboral, lo que podría afectar negativamente la calidad del servicio que ofrece la cooperativa.

Por lo tanto, sería recomendable que la cooperativa implemente medidas para mejorar la comunicación entre sus miembros y fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y abierto. Esto podría incluir la realización de actividades de team building, la organización de reuniones regulares para discutir temas relevantes para la cooperativa, y la creación de canales de comunicación más efectivos, entre otras acciones.

2. ¿En la cooperativa de transporte en taxis Auca libre se fomenta la participación y el trabajo en equipo?

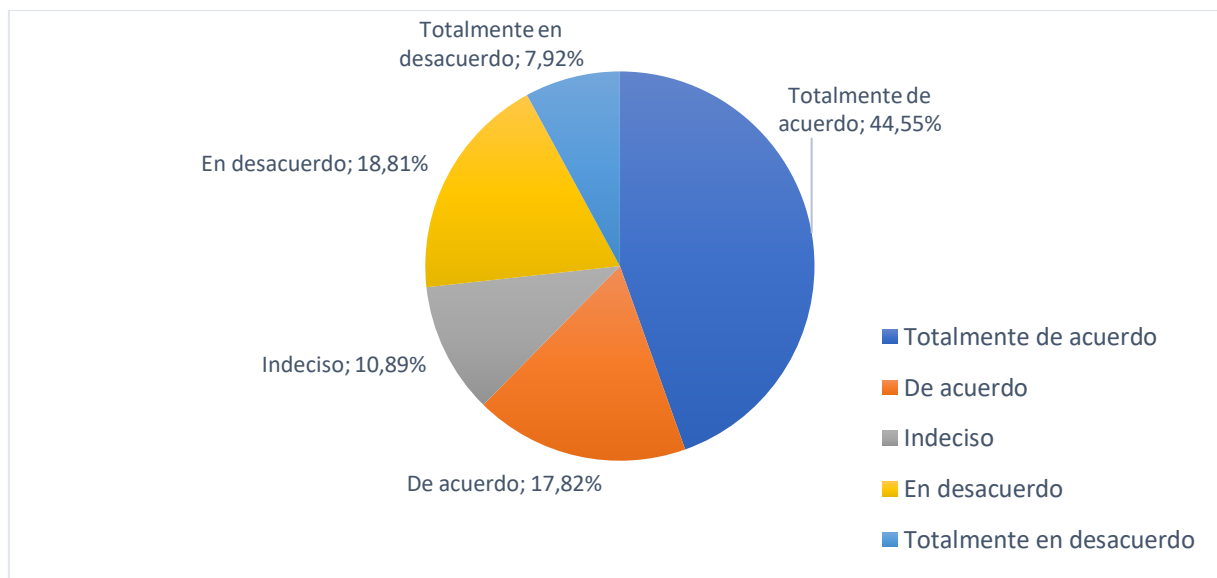
Tabla 2. Participación y trabajo en equipo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	45	44,55%
De acuerdo	18	17,82%
Indeciso	11	10,89%
En desacuerdo	19	18,81%
Totalmente en desacuerdo	8	7,92%
Total	101	100,00%

Fuente: Personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, 2023

Elaborado por: Cristian Gonzaga.

Gráfico 3. Participación y trabajo en equipo



Fuente: Tabla 2

Elaborado por: Cristian Gonzaga.

Análisis

El 44.55% del personal, considera estar totalmente de acuerdo, que en la cooperativa de transportes en taxis Auca Libre se fomenta la participación y el trabajo en equipo, el 17.82%

expresa estar de acuerdo, el 10.89% manifiesta estar indeciso, el 18.81% está en desacuerdo y el 7.92% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Se constata que la mayor parte del personal determinan que en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, se fomenta la participación y trabajo en equipo, sin embargo, se presenta un grupo de personal que percibe lo contrario, lo cual es un indicador a observar y a dar solución, ya que un grupo de trabajo debe estar encaminado a un mismo objetivo. Es importante destacar que la percepción de que se fomenta la participación y el trabajo en equipo en una cooperativa de transporte es fundamental para lograr un buen funcionamiento de la empresa y la satisfacción de los clientes. Si el porcentaje de personal que está en desacuerdo con esta afirmación sigue aumentando, esto podría generar problemas en el ambiente laboral y, por ende, afectar negativamente la calidad del servicio que se ofrece.

3. ¿Con qué frecuencia se realizan actividades en equipo?

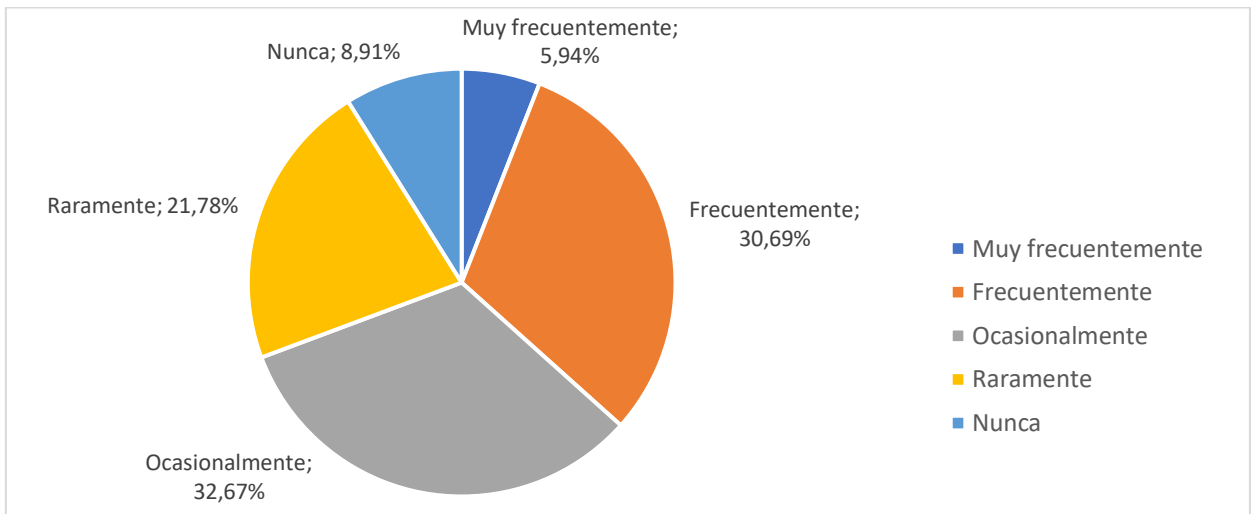
Tabla 3. Actividades en equipo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	6	5,94%
Frecuentemente	31	30,69%
Ocasionalmente	33	32,67%
Raramente	22	21,78%
Nunca	9	8,91%
Total	101	100%

Fuente: Personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, 2023

Elaborado por: Cristian Gonzaga.

Gráfico 4. Actividades en equipo



Fuente: Tabla 3

Elaborado por: Cristian Gonzaga.

Análisis

El 5.94% del personal considera que en la cooperativa de transportes en taxis Auca Libre se realizan actividades en equipo muy frecuentemente, el 30.69% expresa que se realizan frecuentemente, el 32.67% manifiesta que se realizan ocasionalmente, el 21.78% indica que se realizan raramente y el 8.91% menciona que no se realizan nunca.

Interpretación

A partir de los siguientes datos se determina que en la cooperativa de transporte en taxis Auca libre no se realizan actividades en equipo con frecuencia, lo cual puede generar falta de unión y compromiso complicando el cumplimiento de objetivos. Estos resultados sugieren que se realicen actividades en equipo con la frecuencia necesaria, ya que la falta de un ambiente laboral colaborativo puede complicar el alcance de metas de la cooperativa y afectar negativamente la calidad del servicio que se ofrece.

4. ¿Las condiciones físicas de su lugar de trabajo en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre son las adecuadas para optimizar su desempeño?

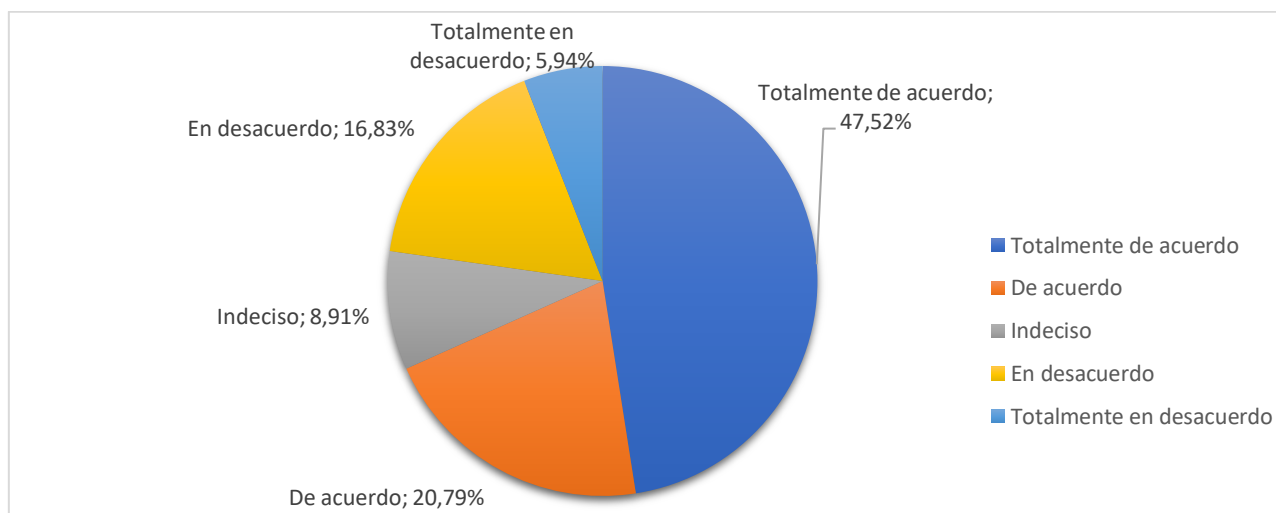
Tabla 4. Condiciones físicas del lugar de trabajo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	48	47,52%
De acuerdo	21	20,79%
Indeciso	9	8,91%
En desacuerdo	17	16,83%
Totalmente en desacuerdo	6	5,94%
Total	101	100,00%

Fuente: Personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, 2023

Elaborado por: Cristian Gonzaga.

Gráfico 5. Condiciones físicas del lugar de trabajo



Fuente: Tabla 4

Elaborado por: Cristian Gonzaga.

Análisis

El 47.52% del personal, considera estar totalmente de acuerdo, que las condiciones físicas de su lugar de trabajo en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre son las adecuadas para optimizar su desempeño, el 20.79% expresa estar de acuerdo, el 8.91% manifiesta estar indeciso, el 16.83% está en desacuerdo y el 5.94% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Se determina que la mayor parte del personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre cuenta con las condiciones físicas de su lugar de trabajo adecuadas para realizar su trabajo de manera óptima. Sin embargo, existe un porcentaje significativo de personal que no está satisfecho con las condiciones de su lugar de trabajo, lo que puede afectar su desempeño y su motivación.

5. ¿Qué tan importante es para usted que se cuenten con conocimientos sobre valores colectivos en la cooperativa de transporte en taxis Auca libre?

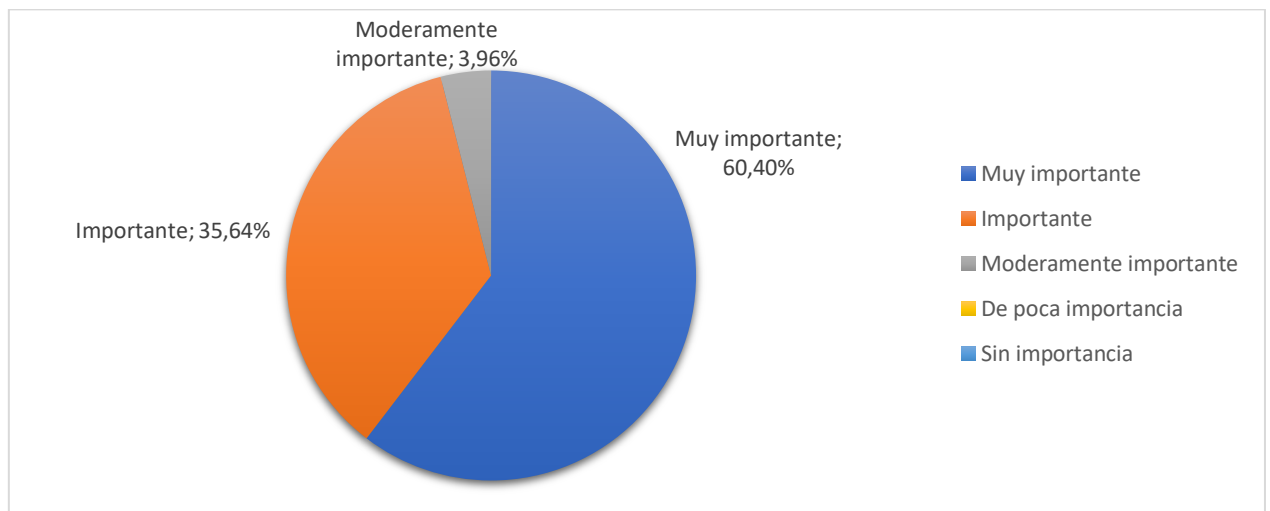
Tabla 5. Conocimiento de valores colectivos

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	61	60,40%
Importante	36	35,64%
Moderadamente importante	4	3,96%
De poca importancia	0	0,00%
Sin importancia	0	0,00%
Total	101	100,00%

Fuente: Personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, 2023

Elaborado por: Cristian Gonzaga.

Gráfico 6. Conocimiento de valores colectivos



Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Cristian Gonzaga.

Análisis

El 60.40% del personal, considera que es muy importante que se cuenten con conocimientos sobre valores colectivos en la cooperativa de transporte en taxis Auca libre, el 35.64% expresa que es importante y el 3.96% manifiesta estar indeciso.

Interpretación

El personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre determina que es muy importante que se cuenten con conocimientos sobre valores colectivos, por tal razón la cooperativa debe impulsar la concientización de estos, para así desarrollar un clima laboral en donde el trabajo en equipo sea indispensable con compañerismo y unión. Esto indica que el personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre valora la importancia de tener conocimientos sobre valores colectivos y considera que esto es fundamental para el desarrollo de un clima laboral que fomente el trabajo en equipo, la solidaridad y la unión entre los miembros.

6. ¿Considera que su remuneración está acorde a las actividades que realiza?

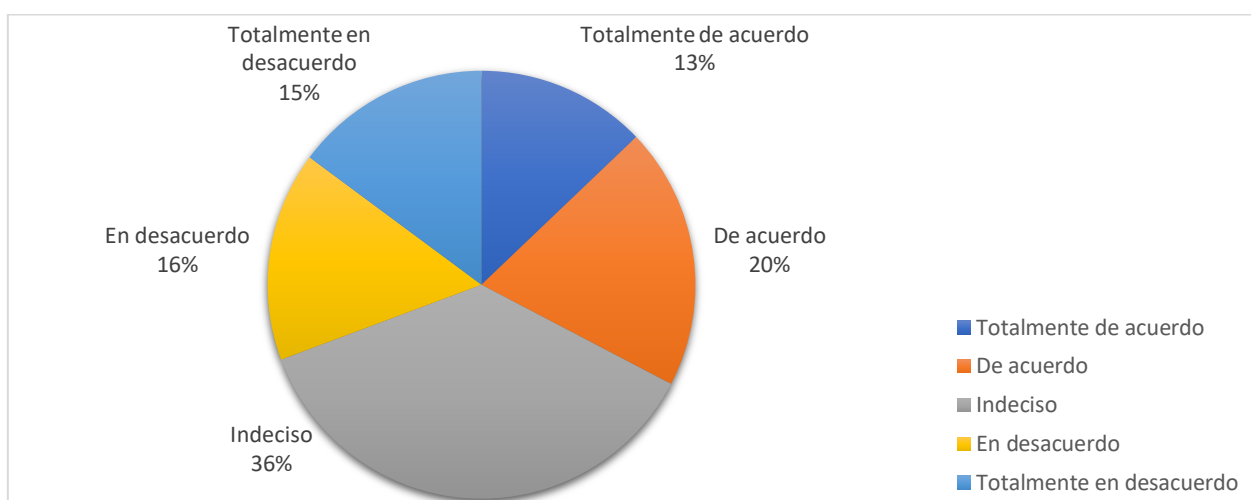
Tabla 6. Remuneración

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	12,87%
De acuerdo	20	19,80%
Indeciso	37	36,63%
En desacuerdo	16	15,84%
Totalmente en desacuerdo	15	14,85%
Total	101	100,00%

Fuente: Personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, 2023

Elaborado por: Cristian Gonzaga.

Gráfico 7. Conocimiento de valores colectivos



Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Cristian Gonzaga

Análisis

El 12.87% del personal, considera estar totalmente de acuerdo, que su remuneración está acorde a las actividades que realiza, el 19.80% expresa estar de acuerdo, el 36.63% manifiesta estar indeciso, el 15.84% está en desacuerdo y el 14.85% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Gran parte del personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre considera estar de acuerdo con la remuneración en función a las actividades que realizan, sin embargo, existe un gran porcentaje del personal que percibe lo contrario, causa que trae consigo el descontento, la desmotivación y mala actitud en las actividades que realizan a diario, factor importante en el desempeño laboral.

7. ¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por parte de la cooperativa de transporte en taxis Auca libre?

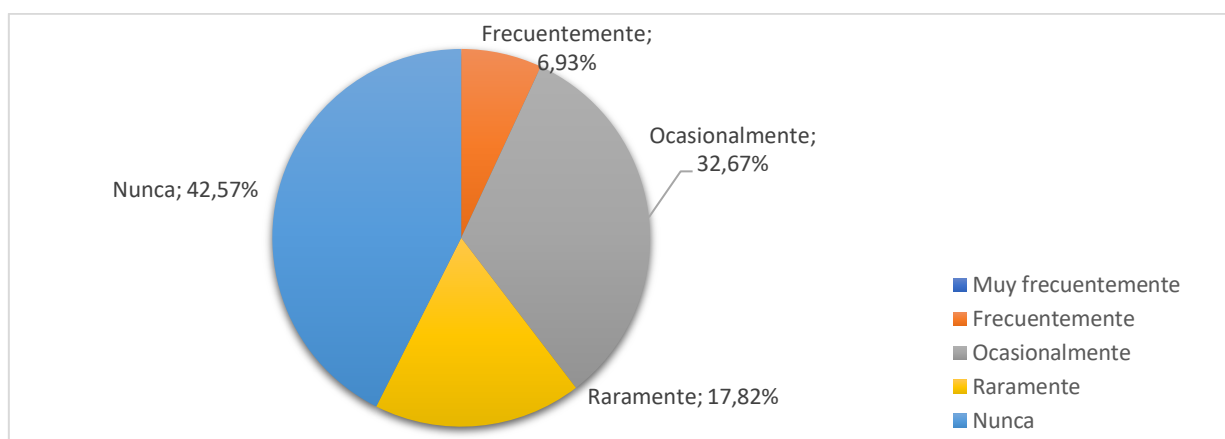
Tabla 7. Reconocimiento a los trabajadores

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	0	0,00%
Frecuentemente	7	6,93%
Ocasionalmente	33	32,67%
Raramente	18	17,82%
Nunca	43	42,57%
Total	101	100,00%

Fuente: Personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, 2023

Elaborado por: Cristian Gonzaga.

Gráfico 8. Reconocimiento a los trabajadores



Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Cristian Gonzaga

Análisis

El 6.93% del personal considera que ha recibido algún tipo de reconocimiento por parte de la cooperativa de transporte en taxis Auca libre frecuentemente, el 32.67% expresa que lo han recibido ocasionalmente, el 17.82% manifiesta que raramente y el 42.57% menciona nunca.

Interpretación

El personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre señala que no existen reconocimientos, factor importante en la motivación de la productividad individual y colectiva, además de debilitar el compromiso y alcance de los propósitos comerciales de la cooperativa. Es importante destacar que el reconocimiento es una forma de valorar y apreciar el esfuerzo y el desempeño del personal. Si los empleados no sienten que su trabajo es valorado y reconocido, es posible que pierdan la motivación y el compromiso con la cooperativa, lo que podría afectar la calidad del servicio ofrecido.

8. ¿Qué tan importante es para usted que se promueva el desarrollo personal?

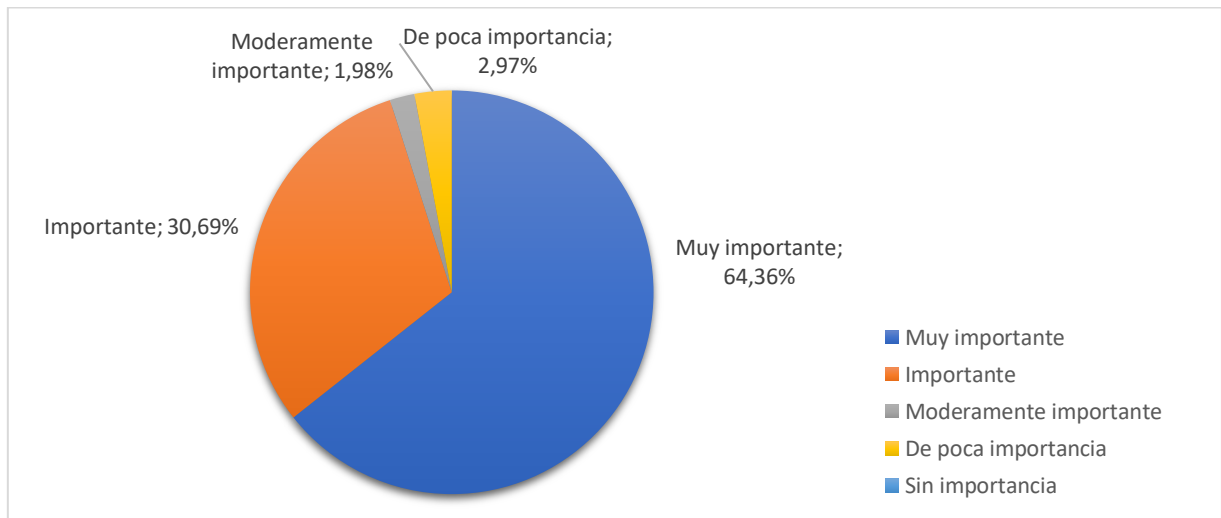
Tabla 8. Desarrollo personal

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	65	64,36%
Importante	31	30,69%
Moderadamente importante	2	1,98%
De poca importancia	3	2,97%
Sin importancia	0	0,00%
Total	101	100%

Fuente: Personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, 2023

Elaborado por: Cristian Gonzaga.

Gráfico 9. Desarrollo personal



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Cristian Gonzaga

Análisis

El 604.36% del personal, considera muy importante que se promueva el desarrollo personal en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, el 30.69% expresa que es importante y el 1.98% manifiesta que es moderadamente importante y el 2.97% lo considera de poca importancia.

Interpretación

El personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre considera que es muy importante que se promueva el desarrollo del personal, partiendo desde el principio que esto aumentara el nivel de capacidades, destrezas y productividad del personal, lo que a su vez impulsará los resultados de la cooperativa. El desarrollo del personal se puede lograr a través de la implementación de programas de capacitación y formación, la creación de planes de carrera y la asignación de responsabilidades y desafíos que permitan a los trabajadores crecer y desarrollar nuevas habilidades y competencias.

Al impulsar el desarrollo del personal, se podría mejorar la calidad del servicio ofrecido por la cooperativa, ya que los empleados contarían con mayores capacidades y destrezas para cumplir con las tareas requeridas. Además, al ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo, se podría mejorar la retención del talento en la empresa y fomentar un ambiente laboral más motivador y enriquecedor.

9. ¿Existen conflictos en las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la cooperativa de transporte en taxis Auca libre?

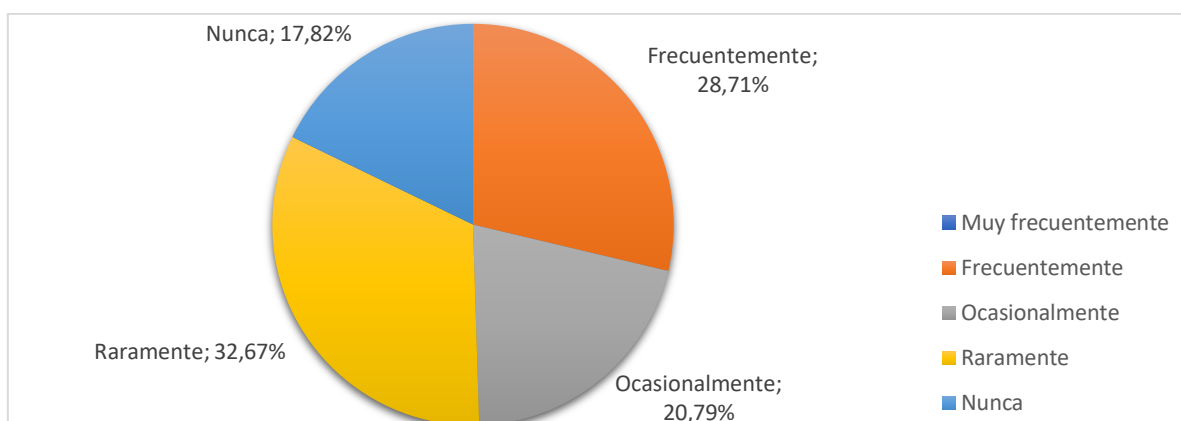
Tabla 9. Conflictos en las relaciones interpersonales

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	0	0,00%
Frecuentemente	29	28,71%
Ocasionalmente	21	20,79%
Raramente	33	32,67%
Nunca	18	17,82%
Total	101	100%

Fuente: Personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, 2023

Elaborado por: Cristian Gonzaga.

Gráfico 10. Conflictos en las relaciones interpersonales



Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Cristian Gonzaga.

Análisis

El 28.71% del personal considera que frecuentemente existen conflictos en las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, el 20.79% expresa que lo han recibido ocasionalmente, el 32.67% manifiesta que raramente y el 17.82% menciona nunca.

Interpretación

Según los datos obtenidos, se evidencia que un porcentaje significativo del personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre percibe que existen conflictos en las relaciones

interpersonales entre los trabajadores. Esta situación es preocupante, ya que en un ambiente laboral en el que se presenten conflictos entre los miembros, se suelen generar aspectos como falta de comunicación, inconformismo y rivalidad, lo que puede ser dañino para el clima laboral y afectar la consecución de objetivos de la cooperativa.

10. ¿Considera que sería necesario implementar un modelo de clima laboral en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre?

Tabla 10. Necesidad de un modelo de clima laboral

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	63	62,38%
De acuerdo	38	37,62%
Indeciso	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	101	100,00%

Fuente: Personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, 2023

Elaborado por: Cristian Gonzaga

Gráfico 11. Necesidad de un modelo de clima laboral



Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Cristian Gonzaga

Análisis

El 62.38% del personal, indica estar totalmente de acuerdo, en que sería necesario implementar un modelo de clima laboral en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre y el 37.62% expresa estar de acuerdo.

Interpretación

El personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre considera que, si sería muy necesario la implementación de un modelo de clima laboral podría ayudar a la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre a fortalecer sus debilidades y mejorar el desempeño de su personal, lo que a su vez podría traducirse en una mejora en la calidad del servicio ofrecido y en una mayor satisfacción de los clientes. Además, un ambiente laboral saludable y motivador podría contribuir a la retención del talento en la empresa y a la atracción de nuevos empleados con habilidades y competencias valiosas para la cooperativa.

4.2. Comprobación de la hipótesis

Comprobar una hipótesis significa someterla a contrastación de una realidad, es decir el investigador tiene que someter a prueba aquello que ha enunciado en su hipótesis y para ello ha de establecer, mediante alguna técnica de contrastación si su hipótesis concuerda o no con los datos empíricos. Castillo, R. (2009).

De esta manera, las hipótesis sometidas a comprobación, en relación a sus variables independiente (clima laboral) y dependiente (desempeño del personal) se formularon de la siguiente manera:

- **H_i** - El clima laboral incide en el desempeño del personal de la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana.
- **H_o** - El clima laboral no incide en el desempeño del personal de la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana.

4.2.1. Cálculo del chi cuadrado

Tabla 11. Cálculo del chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	150,142 ^a	12	,000
Razón de verosimilitudes	139,566	12	,000
Asociación lineal por lineal	74,604	1	,000
N de casos válidos	101		

a. 12 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,16.

Elaborado por: Cristian Gonzaga
Fuente: IBM SPSS

Ilustración 3. Distribución chi cuadrado

Grados de libertad	0.995	0.99	0.975	0.95	0.90	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005
1	0.000	0.000	0.001	0.004	0.016	2.706	3.841	5.024	6.635	7.879
2	0.010	0.020	0.051	0.103	0.211	4.605	5.991	7.378	9.210	10.597
3	0.072	0.115	0.216	0.352	0.584	6.251	7.815	9.348	11.345	12.838
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.064	7.779	9.488	11.143	13.277	14.860
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.610	9.236	11.070	12.832	15.086	16.750
6	0.676	0.872	1.237	1.635	2.204	10.645	12.592	14.449	16.812	18.548
7	0.989	1.239	1.690	2.167	2.833	12.017	14.067	16.013	18.475	20.278
8	1.344	1.647	2.180	2.733	3.490	13.362	15.507	17.535	20.090	21.955
9	1.735	2.088	2.700	3.325	4.168	14.684	16.919	19.023	21.666	23.589
10	2.156	2.558	3.247	3.940	4.865	15.987	18.307	20.483	23.209	25.188
11	2.603	3.053	3.816	4.575	5.578	17.275	19.675	21.920	24.725	26.757
12	3.074	3.571	4.404	5.226	6.304	18.549	21.026	23.337	26.217	28.300
13	3.565	4.107	5.009	5.892	7.041	19.812	22.362	24.736	27.688	29.819
14	4.075	4.660	5.629	6.571	7.790	21.064	23.685	26.119	29.141	31.319
15	4.601	5.229	6.262	7.261	8.547	22.307	24.996	27.488	30.578	32.801

Elaborado por: Cristian Gonzaga
Fuente: Stodocu.com

Ilustración 4. Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	Las categorías de Grado de comunicación existentes se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
2	Las categorías de Capacidad de trabajo en equipo se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
3	Las categorías de Reconocimiento de los trabajadores se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
4	Las categorías de Conocimiento de valores colectivos se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

Elaborado por: Cristian Gonzaga
Fuente: IBM SPSS

4.2.2. Presentación de los resultados

Acorde a los resultados de nivel de significancia asíntota bilateral, la cual dio como resultado .000 siendo este, menor en relación al índice de confianza de 0.05, de la misma manera el valor de Chi-cuadrado es de 150,42^a mayor en comparación al valor crítico de distribución del Chi-cuadrado 21.026. Siguiendo las opciones de criterio para comprobar las hipótesis, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa:

- **H_i** - El clima laboral incide en el desempeño del personal de la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana.

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El clima laboral es un factor crucial que influye en el desempeño de los trabajadores y, por ende, en la productividad y rentabilidad de una empresa. Según Robbins y Judge (2017), el clima laboral se define como "el ambiente psicológico que perciben los empleados de su lugar de trabajo, y que influye en su comportamiento, bienestar y satisfacción". En este sentido un buen clima laboral se caracteriza por tener una comunicación efectiva, relaciones interpersonales positivas, liderazgo efectivo, reconocimiento y una cultura organizacional fuerte. Por otro lado, un clima laboral negativo puede generar conflictos, desmotivación, baja productividad y altos niveles de ausentismo y rotación de personal.

La importancia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores ha sido ampliamente estudiada y documentada; por ello en el marco del clima organizacional, es importante indicar que es necesario la valoración de los trabajadores en su ambiente de trabajo que estos e sienten cómodos y seguros en su ambiente laboral son más productivos y comprometidos con su trabajo (Crawford et al., 2010; Laschinger et al., 2014). Además, se ha encontrado que un buen clima laboral puede tener un impacto positivo en la satisfacción del cliente, la innovación y la capacidad de la empresa para atraer y retener talento (Schneider et al., 2013).

En este contexto, el presente trabajo de titulación se enfocó en el análisis del clima laboral en la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana y su relación con el desempeño del personal. A través del análisis de datos y la aplicación de técnicas de investigación, se buscó identificar los factores que influyen en el clima laboral de la cooperativa y proponer un modelo de mejora que permita aumentar la eficiencia del personal y alcanzar las metas competitivas de la empresa.

A continuación, se exponen las siguientes:

5.1. Conclusiones

- La cooperativa de transporte en taxis Auca Libre presenta problemas en relación al clima laboral partiendo desde la falta de comunicación efectiva, conocimiento sobre valores colectivos y problemas en las relaciones interpersonales, lo cual se comprobó que afecta directamente al desempeño de su personal dentro de la cooperativa, siendo así, una traba en la consecución de objetivos y metas de la cooperativa. Este trabajo de titulación es un punto de partida a mejorar todos estos aspectos dentro de la cooperativa.
- El personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre percibe factores positivos que necesitan refuerzo tales como; liderazgo y condiciones del entorno, sin embargo, presenta una falta de reconocimiento, problemas de comunicación, dificultades en las relaciones interpersonales en relación a las labores que realizan, estos son causantes de disconformidad y desmotivación que impiden el eficiente desempeño de su personal. Este factor fue descubierto gracias al análisis que se obtuvo de los datos obtenidos mediante las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación.
- En la provincia de Orellana la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre es reconocida por su trayectoria dentro del mercado de prestación de servicio al público, sin embargo, ciertas debilidades que nacen desde el núcleo de su clima laboral, interfieren en su desarrollo y mejora continua, con lo cual, la aplicación de un modelo de clima laboral beneficiará mucho a la cooperativa, dando de esta manera una solución a su problemática.

5.2. Recomendaciones

- Se sugiere en primer lugar, fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la cooperativa, incentivar en mayor nivel la comunicación efectiva, implementando medidas para fomentar la realización de actividades en equipo de forma más frecuente. Esto podría incluir la organización de reuniones regulares para discutir temas relevantes para la cooperativa, la creación de grupos de trabajo interdisciplinarios, la promoción de actividades de team building y la implementación de incentivos para el personal que participe en estas actividades. Al fomentar la realización de actividades en equipo, se

podría mejorar el ambiente laboral y lograr una mayor colaboración entre los miembros del personal, lo que se traduciría en una mejor calidad del servicio ofrecido por la cooperativa.

- Se recomienda al departamento de Gerencia, realizar periódicamente un análisis de la situación en la cual se encuentra su personal, ayudando a solventar problemáticas a tiempo, antes que estas se vuelvan en una debilidad y amenaza al desarrollo de la cooperativa, Además, la promoción del desarrollo del personal, así como la productividad y sus resultados, implementando programas de capacitación al personal, y la organización de actividades que fomenten el trabajo en equipo y la colaboración. Al invertir en el desarrollo del personal, se podría mejorar el desempeño de la empresa y fomentar un ambiente laboral más motivador y enriquecedor para los empleados.
- Partiendo del objetivo de este trabajo de titulación, se recomienda poner en práctica el modelo de clima laboral propuesto, el mismo que está dirigido a fortalecer las falencias encontradas dentro de la cooperativa, y de esta manera el personal pueda percibir un clima laboral agradable, con el cual se pueda identificar con mayor nivel, impulsando y fortaleciendo así el desempeño de los mismos, en pro del éxito y alcance de la visión de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana.
- La cooperativa debe tomar medidas para mejorar las condiciones físicas del lugar de trabajo y asegurar que el personal tenga acceso a un ambiente de trabajo seguro y saludable. Esto podría incluir mejoras en la iluminación, ventilación y equipamiento, así como la implementación de medidas para prevenir accidentes laborales. Al garantizar que las condiciones físicas sean adecuadas para el personal, se podría mejorar su productividad y su bienestar, lo que a su vez podría traducirse en una mejor calidad del servicio ofrecido por la cooperativa.

CAPÍTULO VI.

PROPUESTA

5.1. Título de la Propuesta

Desarrollo de un modelo de clima laboral para fortalecer el desempeño del personal en la Cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana.

5.2. Introducción

La propuesta presentada tiene como objetivo principal el establecimiento de un modelo de clima laboral estable y próspero que promueva el fortalecimiento de los aspectos identificados como negativos y la mejora de aquellos que presentan ciertas falencias en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre. Para lograr esto, se buscará fortalecer las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, la comunicación, el liderazgo, la identidad corporativa, la mejora continua, el manejo de conflictos, las metas empresariales y la convivencia del personal.

Con la implementación de un modelo de clima laboral, se pretende incrementar el desempeño laboral del personal de la cooperativa, buscando alcanzar los objetivos empresariales planteados. Para ello, se podrían implementar estrategias como la organización de actividades de team building, (creación de equipos) la capacitación y formación del personal, la implementación de políticas y protocolos para la resolución de conflictos, y la creación de un plan de incentivos para el personal que se destaque en su trabajo.

Además, se buscará reforzar aquellos aspectos identificados como positivos que deben ser mejorados, como la comunicación abierta, espontánea y dinámica entre los miembros y la promoción del desarrollo del personal. Esto podría lograrse a través de la implementación de políticas de comunicación efectiva y la organización de programas de capacitación y formación para el personal.

5.3. Modelo de clima laboral para la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre.

COMPONENTE	ACCIONES	OBJETIVO	RESPONSABLE	RECURSOS	SEGUIMIENTO
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Integrar un tipo de comunicación multidireccional, que incorpore a todos los niveles de la cooperativa y a partir de ello el personal se mantenga informado entre sí. Implementar un canal de comunicación en el cual se recepte comentarios e inquietudes. 	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la comunicación entre personal directivo y operativo, de tal manera que exista comunicación efectiva como base de confianza en sus relaciones interpersonales. 	Asamblea general de socios. Presidencia. Gerencia.	Recursos Humanos	Trimestral
Relaciones entre el personal de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Mantener e impulsar actividades integrativas y recreativas de carácter deportivas y sociales que ayuden a fortalecer las relaciones interpersonales entre el personal de la cooperativa. Realizar periódicamente un diagnóstico de las relaciones interpersonales que sobrelleva el personal de la cooperativa, para de esta manera se pueda actuar a tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar y reforzar las relaciones interpersonales existentes, de tal manera que se evite la presencia de conflictos y se fomente la unión y compañerismo como un eje principal dentro de las relaciones de todo el personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre. 	Asamblea general de socios. Presidencia. Gerencia.	Recursos Humanos	Trimestral
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Llevar a cabo cursos, talleres sobre estilos de liderazgo, y su importancia dentro de las actividades de la cooperativa. Estimular una situación de trabajo optima, impartiendo al personal actitudes de liderazgo y toma de decisiones ante la presencia de un conflicto. 	<ul style="list-style-type: none"> Poseer un estilo de liderazgo participativo, el cual fomente una cooperación activa del personal, en busca de la consecución de los objetivos empresariales 	Asamblea general de socios. Presidencia. Gerencia.	Recursos Humanos	Trimestral

Identidad Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • Institucionalizar los puntos de encuentro donde se muestre la misión y visión de la cooperativa. • Realizar una inducción de presentación, dirigida a todos los miembros de la cooperativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la identidad corporativa de la Cooperativa, dotando al personal de un sentido de pertenencia 	Asamblea general de socios. Presidencia. Gerencia.	Recursos Humanos	Anual
Manejo de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y dar a conocer el reglamento interno de la cooperativa a su personal. • Elaborar y exponer al personal de la cooperativa el código de ética. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conservar un nivel bajo de conflictos dentro de la cooperativa de transporte en taxis, y en caso de presentarse alguno la solución sea de manera rápida y consensuada. 	Asamblea general de socios. Presidencia. Gerencia.	Recursos Humanos	Semestral
Valores colectivos	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar el conocimiento de valores colectivos de trabajo que permitan y dirijan el comportamiento del personal. • Exponer los valores colectivos de la cooperativa en puntos de encuentro, y a la vez, presentarlos al personal nuevo que llegue a integrarse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el sentido de equipo de trabajo, unión y compañerismo dentro de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, con la finalidad de caminar todos rumbo al mismo sentido, la consecución de sus objetivos planteados. 	Asamblea general de socios. Presidencia. Gerencia.	Recursos Humanos	Semestral
Convivencia	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un ambiente de trabajo efectivo, inclusivo y agradable que facilite el desempeño del personal en la cooperativa. • Realizar actividades y talleres de convivencia que potencien la mejora del clima laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un ambiente de convivencia armónico, feliz y positivo entre el personal de la cooperativa, con bases en el respeto y cooperación. 	Asamblea general de socios. Presidencia. Gerencia.	Recursos Humanos	Trimestral

Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un plan de incentivos acorde al desenvolvimiento del personal. • Implementar un plan en el cual se realice, premiaciones, felicitaciones y reconocimiento del personal que ha cumplido a cabalidad sus funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estimular el buen desempeño del personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, promoviendo de esta manera su motivación, alto rendimiento y alcance de objetivos empresariales. 	Asamblea general de socios. Presidencia. Gerencia.	Recursos Humanos	Bimensual
Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer planes de capacitación, superación personal, servicio al cliente. • Implementar planes de desarrollo profesional y laboral acorde a las preferencias del personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar y fortalecer las capacidades, aptitudes y habilidades del personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre con la finalidad de fortalecer el crecimiento en el mercado, generando al igual el crecimiento de su personal, de manera motivada. 	Asamblea general de socios. Presidencia. Gerencia.	Recursos Humanos	Semestral
Metas empresariales	<ul style="list-style-type: none"> • Socializar periódicamente las metas y objetivos empresariales, enfatizando que todo el personal busque y tenga claro el mismo objetivo. • Fijar metas y objetivos con los cuales el personal se sienta identificado y motivado en busca de cumplirlos. • Dar seguimiento al cumplimiento de objetivos del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionar las acciones que establecen el camino hacia dónde quiere llegar la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre, estableciendo objetivos claros y alcanzables, adicionalmente servirá para medir el éxito de la cooperativa. 	Asamblea general de socios. Presidencia. Gerencia.	Recursos Humanos	Semestral

Finalmente cabe destacar en esta propuesta para mejorar el clima laboral y el desempeño laboral, se pueden implementar diversas acciones. Según Ríos et al. (2021), algunas de estas acciones pueden ser: establecer un sistema de comunicación efectiva y transparente, promover la participación y trabajo en equipo, reconocer y recompensar el buen desempeño, fomentar el desarrollo y capacitación del personal, crear un ambiente de trabajo seguro y saludable, establecer metas y objetivos claros, así como también, promover una cultura de respeto, tolerancia y diversidad. Es importante destacar que estas acciones deben ser implementadas de forma constante y con un enfoque a largo plazo, ya que el clima laboral y el desempeño laboral son aspectos dinámicos que requieren atención continua (Ríos et al., 2021).

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, A. (2020) Clasificación de las Investigaciones. Artículo de la Universidad de Lima.
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad %c3%a9mica%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci% c3%b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica 6ta Edición. Episteme.
[https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg =P A11&ots=kYmMgnqwl2&sig=s6fbpbAuLzwHiJvynwrpQZyJ8HQ&redir_esc=y#v =on epage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&ots=kYmMgnqwl2&sig=s6fbpbAuLzwHiJvynwrpQZyJ8HQ&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Araujo, M. & Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y rendimiento laboral en las instituciones de educación superior Públicas. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 6(2), 132-147.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf>.
- Amores-Salvadó, J., de la Fuente, J., & Paoloni, P. (2017). Relación entre clima laboral, satisfacción laboral y burnout en profesionales de enfermería en España. Enfermería Clínica, 27(2), 123-129.
- Amorós, Eduardo. (2007). Comportamiento organizacional. Segunda edición. p. 171.
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/index.htm>
- Auerbach, A.y Dolan, S. (1997). Fundamentals of organizational behavior. Toronto: ITP Nelson.
- Arancibia, G., & Durán, M. (2019). Clima laboral y desempeño laboral: una revisión de la literatura. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, 1(1), 23-42.
- Banchon, T. y Jordan, L. (2019) El Clima Organización y su incidencia en el Desempeño Laboral de la Compañía “Renesa S.A” de la ciudad de Guayaquil. [Tesis de Titulación, Universidad de Guayaquil].
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/38354>
- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas.

- Bautista, R.(2009). La hipótesis en investigación. Trabajo de investigación exploratorio en contribución a las ciencias sociales.
- Campbell, J., Dunnette, M., Lawler, E., y Weick, K. (1970). *Managerial behavior, performance, and effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
https://www.scirp.org/pdf/AJIBM_2014010915500668.pdf
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Evaluación del Desempeño. En *Administración de Recursos Humanos* (pp. 241-269). México: McGraw-Hill.
http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2064/414_01.pdf
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral. *Cienc Trab*, 17 (54), 159-165. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492015000300001&script=sci_abstract
- Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834–848.
- Clerc, J., Saldivia, A. y Serrano M. (2006). Liderazgo y su influencia sobre el clima laboral. <https://docplayer.es/6712896-Liderazgo-y-su-influencia-sobre-el-clima-laboral.html>
- De Hoyos, S. M. (2020) El método científico y la filosofía como herramientas para generar conocimiento. Corporación Unificada Nacional de Educación Superior, Colombia. *Revista Filosofía UIS*, 229-245.
<https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistafilosofiauis/article/view/9291/9978>
- Denison, D. R. (1991). *Cultura Corporativa y Productividad Organizacional*. Colombia: Legis, Fondo Editorial
- Esquivel, E., Martínez, G. y Silva, F. (2020). Clima Organizacional. Aspectos Básicos de su Origen y Definición. Editorial Cuadernos de Sofía. *Revista Ciencias de La Documentación*, 71.
<http://www.cienciasdeladocumentacion.cl/index.php/csdoc/article/view/146>
- Fernández, L. (2018). Clima laboral y satisfacción laboral: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 34(2), 89-97.
- García, M. (2001). La importancia de la evaluación del desempeño. *Revista proyecciones*. Año 2 Número 9. p. 3. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78228464003.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Metodología de la Investigación 6ta edición. McGraw Hill, 92-104.
https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Laschinger, H. K. S., Finegan, J., Shamian, J., & Wilk, P. (2014). Impact of structural and psychological empowerment on job strain in nursing work settings: Expanding Kanter's model. *Journal of Nursing Administration*, 44(11), 605–612.
- Likert, R., y Likert, J.(1976). *New ways of managing conflict*. McGraw-Hill, New York. (traducido al español como *nuevas formas para solucionar conflictos*. Trillas, México, 1986)
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral*. (Tesis en Licenciatura en Psicología. Industrial/Organizacional). Universidad Rafael Landívar.
- OMS.(2010). *Ambientes de trabajo saludables: un modelo para la acción para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales*.
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44317/9789243599311_spa.pdf;jsessionid=925F62AF6FD6DDEB0292DAA41504172D?sequence=1
- Ríos, M. I., Delgado, R. M., & Rodríguez, Y. (2021). Clima laboral y su impacto en el desempeño laboral: una revisión bibliográfica. *Revista Científica Multidisciplinar*, 2(2), 70-81.
- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017) *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Universidad de Artemisa. *Revista FAN*, 175-191.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Robbins, S., Coulter, M., & DeCenzo, D. (2017). *Fundamentos de administración*. México: Pearson.
- Robbins Stephen (2013). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Pearson. México.
[https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=Robbins+Stephen+\(2013\).+Comportamiento+Organizacional.+Editorial+Pearson.+M%C3%A9xico.&ots=YLacijoa66&sig=msOSggYwnyVCWS1kg061279kOFY#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=Robbins+Stephen+(2013).+Comportamiento+Organizacional.+Editorial+Pearson.+M%C3%A9xico.&ots=YLacijoa66&sig=msOSggYwnyVCWS1kg061279kOFY#v=onepage&q&f=false)
- Rodríguez, T. E. (2019) *El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del GADMC Colta*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5806>

- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017) Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Universidad de Artemisa. Revista FAN, 175-191. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rubio, T. (2016). Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones. Octaedro. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Sánchez, J. (2018). Clima laboral y desempeño laboral: una revisión de la literatura. Revista de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, 12(1), 89-107.
- Uribe, K. (2021) El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del GAD Municipal del cantón Saquisilí provincia de Cotopaxi. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7941>
- Yáñez, D. (16 de enero de 2018). Método descriptivo: características, etapas y ejemplos. Liferder. <https://www.liferder.com/metodo-descriptivo/>
- Zapata, O. (2005). La Aventura del Pensamiento Crítico Herramientas para Elaborar Tesis e Investigaciones Socioeducativas. Pax México, 189. https://books.google.co.ve/books?id=i339_F3C1RIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Zayas, P. y Cabrera, N. (2006). Liderazgo Empresarial. Trabajo de grado. Universidad de Holguín. Cuba. https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33794081/Liderazgo_Empresarial.pdf

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta dirigida al personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre

INSTRUCCIONES GENERALES:

- La presente encuesta tiene como objetivo determinar el nivel de incidencia del clima laboral en el desempeño del personal de la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre de la provincia de Orellana.
- Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una “X” según su criterio.

1. ¿En la cooperativa de transporte en taxis Auca libre existe una comunicación abierta, espontánea y dinámica entre los miembros?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

2. ¿En la cooperativa de transporte en taxis Auca libre se fomenta la participación y el trabajo en equipo?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

3. ¿Con qué frecuencia se realizan actividades en equipo?

Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca

4. ¿Las condiciones físicas de su lugar de trabajo en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre son las adecuadas para optimizar su desempeño?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

5. ¿Qué tan importante es para usted que se cuenten con conocimientos sobre valores colectivos en la cooperativa de transporte en taxis Auca libre?

Muy importante	Importante	Moderadamente importante	De poca importancia	Sin importancia

6. ¿Considera que su remuneración está acorde a las actividades que realiza?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

7. ¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por parte de la cooperativa de transporte en taxis Auca libre?

Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca

8. ¿Qué tan importante es para usted que se promueva el desarrollo personal?

Muy importante	Importante	Moderadamente importante	De poca importancia	Sin importancia

9. ¿Existen conflictos en las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la cooperativa de transporte en taxis Auca libre?

Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca

10. ¿Considera que sería necesario implementar un modelo de clima laboral en la cooperativa de transporte en taxis Auca Libre?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Anexo 2.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro: Operacionalización Variable Dependiente (Desempeño del Personal)

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Romero, F. y Urdaneta, E. (2009), plantea que el desempeño del personal está determinado por la motivación, rendimiento y resultados que se combinan para generar un desempeño específico, en pro de consolidar los objetivos de una empresa.	- Motivación	<ul style="list-style-type: none">- Reconocimiento de los trabajadores.- Nivel de satisfacción.- Nivel salarial.	Encuesta Cuestionario
	- Rendimiento.	<ul style="list-style-type: none">- Proactividad y mejora continua- Nivel de dedicación- Nivel de persistencia	
	- Resultados	<ul style="list-style-type: none">- Nivel de cumplimiento de tareas asignadas.- Nivel de objetivos cumplidos- Nivel de desarrollo de competencias profesionales.	

Elaboración: Cristian Gonzaga

Fuente: Propia

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro: Operacionalización Variable Independiente (Clima Laboral)

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Brunet, L. (2011), considera el clima laboral como un conjunto de, relaciones interpersonales, liderazgo y condiciones del entorno las cuales describen una organización y la distinguen de otras, considerando que estos factores influyen y determinan el comportamiento de los empleados dentro de la organización.	- Relaciones Interpersonales	- Grado de Comunicación existente. - Valoración de las relaciones entre personal de trabajo. - Número de actividades realizadas en equipo.	Encuesta Cuestionario
	- Liderazgo	- Capacidad de Trabajo en equipo. - Capacidad de gestión de conflictos. - Conocimiento de los Valores colectivos.	
	- Condiciones del Entorno	- Tipo de Convivencia. - Nivel de Integración del personal. - Nivel de Ausentismo.	

Elaboración: Cristian Gonzaga

Fuente: Propia