



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI**

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA DE TRANSITO GAD JARAMIJO, 2023**

**AUTORA:**

**YANERY LILIBETH CASTRO PARRALES**

**TUTOR:**

**ING. OTTO WAGNER MACIAS CATAGUA, mg**

**MANTA, ECUADOR, AGOSTO 2024**

 <b>Uleam</b> UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante **Castro Parrales Yanery Lilibeth**, legalmente matriculado/a en la Carrera de Administración de Empresas, período académico 2023-2024, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es "**El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023**".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 25 de julio de 2024.

Lo certifico,



Ing. Otto Wagner Macías Catagua, Mg.  
**Docente Tutor(a)**

# CERTIFICADO ANTIPLAGIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magister

## YANERY CASTRO-TESIS TERMINADA

10%  
Textos  
sospechosos



10% **Similitudes**  
< 1% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes  
mencionadas  
< 1% **Idiomas no reconocidos**

Nombre del documento: YANERY CASTRO-TESIS TERMINADA.pdf  
ID del documento: 48d334d1054b40f92bc9574060d53f 28ef247702  
Tamaño del documento original: 865,29 kB

Depositante: Otto Macías Catagua  
Fecha de depósito: 26/7/2024  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 26/7/2024

Número de palabras: 15.648  
Número de caracteres: 113.749

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://redalyc.org">redalyc.org</a>   <b>Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del per...</b> <a href="https://redalyc.org/journal/5885/588561543005/movil/">https://redalyc.org/journal/5885/588561543005/movil/</a> 26 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (204 palabras)
2	<a href="https://dialnet.unirioja.es">dialnet.unirioja.es</a> <a href="https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6819764.pdf">https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6819764.pdf</a> 18 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (193 palabras)
3	<a href="https://revistacunzac.com">revistacunzac.com</a>   <b>Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral ...</b> <a href="https://revistacunzac.com/index.php/revista/article/view/128">https://revistacunzac.com/index.php/revista/article/view/128</a> 20 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (206 palabras)
4	<b>Documento de otro usuario</b> #20c8b6 El documento proviene de otro grupo 35 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (200 palabras)
5	<b>Documento de otro usuario</b> #762975 El documento proviene de otro grupo 38 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (200 palabras)

## APROBACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE TITULACIÓN

Los miembros del tribunal de grado para dar la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema **"El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023"** en modalidad Proyecto de investigación, mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones que fueron determinados por la Facultad de Ciencias Administrativas, contables y comercio en la carrera Administración de Empresas de la Universidad Laica "Eloy Alfaro de Manabí".



Ing. Alba Cáceres Larreategui, Mg.

**Presidenta del tribunal**



Ing. Evelin Cano Lara, PhD.

**Miembro del tribunal**



Ab. Carlos Cárdenas Medina, Mg

**Miembro del tribunal**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, YANERY LILIBETH CASTRO PARRALES, con cédula de identidad N° 131573303-8, declaro que el presente trabajo de titulación: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA DE TRÁNSITO GAD JARAMIJÓ, 2023”** cumple con los requerimientos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de Ciencias administrativas, contables y comercio, carrera de administración de empresas sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.

Yanery Castro

Yanery Lilibeth Castro Parrales

C.I.: 131573303-8

E-mail: e1315733038@live.ulead.edu.ec

Telf: 0967361673

## **DEDICATORIA**

Mi trabajo de investigación se lo dedico con toda gratitud, esfuerzo y amor a mis padres, quienes siempre han creído en mí y en mis capacidades para lograr mis objetivos, desde que inicie mi carrera universitaria me han impulsado a seguir avanzando y por ellos eh logrado esto que con tanto sacrificio me ha costado.

Se lo dedico a mi familia; mi esposo e hija quienes con su amor me han impulsado a seguir adelante, a mi hija, aunque aún no tenga el conocimiento suficiente para entender las diversas situaciones que puedan ocurrir, ella es el principal motivo por el cual he conseguido terminar la carrera, todo esfuerzo y sacrificio vale la pena por ella. Mi esposo se merece que le dedique todo lo bonito que pueda existir el me han impulsado tantas veces a seguir adelante y por el mi esfuerzo de tantos años hoy ha valido la pena.

A mis hermanos por ser una fuente de inspiración para mí, porque fueron los primeros amigos que tuve en mi vida y al verlos a ellos tan dedicados en sus estudios me motivaron a seguir adelante y no parar hasta conseguir terminar la carrera.

A mis suegros y mis cuñados por su comprensión y apoyo que han tenido conmigo a lo largo de mi vida universitaria, han sido una fuente de motivación e impulso para mí, sin su ayuda esta meta no sería posible.

¡Gracias a todos!

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, le agradezco a Dios por permitirme cumplir esta meta tan anhelada, por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante en cada paso que daba y en cada desafío que asumía. Le agradezco infinitamente a mis padres Juan Castro y Teresa Parrales por su apoyo incondicional que han tenido conmigo desde que inicie mis estudios, porque el esfuerzo es mío pero la recompensa es para ellos.

Agradezco a mi esposo Bryan Mero y a mi hija Britxy Mero por ser siempre un motivo de impulso para mí, todo lo que he logrado hasta ahora es gracias a ustedes. A mis hermanos y demás familiares gracias porque de una u otra manera me han ayudado a que esto que ayer era un sueño hoy sea una realidad.

Le agradezco inmensamente a mi tutor el Ing. Otto Macias por ser esa guía que necesitaba para culminar mi proyecto de titulación, por siempre estar pendiente y presto para brindar la solución adecuada antes las diversas dudas. Gracias por ser más que un profesor un amigo.

Hago un reconocimiento especial a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por abrirme sus puertas y acogerme en sus instalaciones donde hice grandes amigos, donde adquirí todo el conocimiento que hoy ha dado sus frutos. Gracias por permitirme educarme y forjarme como profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACION DEL TUTOR .....	II
CERTIFICADO ANTIPLAGIO .....	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	IV
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	V
DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
RESUMEN.....	IX
ABSTRAC .....	X
CAPITULO I.....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
JUSTIFICACIÓN.....	2
1.1 formulación del problema.....	3
1.2 Problemas de la investigación .....	4
1.2.1 Problema científico general .....	4
1.2.2. Problemas específicos .....	4
1.3 Objeto de la investigación .....	4
1.4 Formulación de los objetivos de la investigación.....	4
1.4.1 Objetivo general.....	4
1.4.2 Objetivos específicos .....	4
1.5 Delimitación .....	5
1.5.1 Delimitación espacial.....	5
1.5.2. Delimitación temporal .....	5
1.5.3 Delimitación conceptual .....	5
1.6 Formulación de hipótesis.....	5
1.6.1 Hipótesis general.....	5
1.6.2 Hipótesis específicas .....	5

1.7 Definición de las variables .....	6
1.7 operacionalización de las variables .....	7
1.8 Matriz de consistencia .....	8
<b>CAPITULO II. MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>10</b>
2.1 Antecedentes de la investigación.....	10
2.2 Bases teóricas .....	15
2.2.1 Clima organizacional .....	15
Importancia del clima organizacional .....	16
Dimensiones del clima organizacional .....	16
Dimension comunicación.....	16
Dimension ambiente de trabajo .....	17
Dimensión relaciones sociales .....	17
Dimensión motivación .....	18
2.2.2. Desempeño laboral.....	18
Evaluación de desempeño.....	19
Dimensiones del desempeño laboral.....	19
Dimension trabajo en equipo .....	20
Dimension Liderazgo.....	20
Dimension Habilidades laborales .....	20
Dimension relaciones interpersonales.....	21
<b>CAPITULO III. DIAGNOSTICO O ESTUDIO DE CAMPO .....</b>	<b>22</b>
3.1 Diseño metodológico.....	22
3.1.1 Tipo de estudio.....	22
3.1.2 Diseño de investigación .....	22
3.1.3 Enfoque de investigación .....	22
3.1.4. Alcance de la investigación .....	22
3.1.5. Población de estudio .....	23

3.1.6 Tamaño de la muestra .....	23
3.1.7 Técnica de recolección de datos .....	23
3.2 Análisis e interpretación de los resultados .....	24
3.2.1 Análisis de fiabilidad .....	24
3.2.2 Resultados de la encuesta- estadística descriptiva .....	24
3.3.3 Comprobación de hipótesis .....	52
CAPITULO IV. PROPUESTA .....	56
CONCLUSIONES .....	61
RECOMENDACIONES .....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	62
ANEXOS .....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de las variables .....	7
<b>Tabla 2.</b> Matriz de consistencia .....	9
<b>Tabla 3.</b> Análisis de fiabilidad.....	24
<b>Tabla 4.</b> La comunicación .....	24
<b>Tabla 5.</b> La comprensión .....	26
<b>Tabla 6.</b> Los superiores .....	27
<b>Tabla 7.</b> Capacitaciones.....	28
<b>Tabla 8.</b> Accidentes en el área de trabajo .....	29
<b>Tabla 9.</b> Condiciones físicas y ambientales.....	30
<b>Tabla 10.</b> Compañerismo .....	31
<b>Tabla 11.</b> Comprensión .....	32
<b>Tabla 12.</b> Cooperación .....	33
<b>Tabla 13.</b> Identificación con la empresa.....	34
<b>Tabla 14.</b> Ascenso a trabajadores .....	35
<b>Tabla 15.</b> Habilidades y destrezas .....	36
<b>Tabla 16.</b> Responsabilidad .....	37
<b>Tabla 17.</b> Cooperación .....	38
<b>Tabla 18.</b> Participación.....	39
<b>Tabla 19.</b> Instrucciones.....	40
<b>Tabla 20.</b> Comprensión .....	41
<b>Tabla 21.</b> Capacidad.....	42
<b>Tabla 22.</b> Habilidades laborales .....	43
<b>Tabla 23.</b> Recursos y herramientas.....	44
<b>Tabla 24.</b> Desenvolvimiento.....	45
<b>Tabla 25.</b> Automotivación .....	46
<b>Tabla 26.</b> Autocontrol.....	47
<b>Tabla 27.</b> Compañerismo .....	48
<b>Tabla 28.</b> Coeficiente de correlación de X sobre Y .....	52
<b>Tabla 29.</b> Coeficiente de correlación de X1 sobre Y .....	53
<b>Tabla 30.</b> Coeficiente de correlación de X2 sobre Y .....	53
<b>Tabla 31.</b> Coeficiente de correlación de X3 sobre Y .....	54
<b>Tabla 32.</b> Coeficiente de correlación de X4 sobre Y .....	55

<b>Tabla 33.</b> Plan de acción.....	<b>59</b>
<b>Tabla 34.</b> Costo de la propuesta .....	<b>60</b>
<b>Tabla 35.</b> Preguntas del cuestionario.....	<b>67</b>

## ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

<b>Ilustración 3.</b> Los superiores.....	27
<b>Ilustración 4.</b> Capacitaciones.....	28
<b>Ilustración 5.</b> Accidentes en el área de trabajo.....	29
<b>Ilustración 6.</b> Condiciones físicas y ambientales.....	30
<b>Ilustración 7.</b> Compañerismo.....	31
<b>Ilustración 8.</b> Comprensión.....	32
<b>Ilustración 9.</b> Cooperación.....	33
<b>Ilustración 10.</b> Identificación con la empresa.....	34
<b>Ilustración 11.</b> Ascenso a trabajadores.....	35
<b>Ilustración 12.</b> Habilidades y destrezas.....	36
<b>Ilustración 13.</b> Responsabilidad.....	37
<b>Ilustración 14.</b> Cooperación.....	38
<b>Ilustración 15.</b> Participación.....	39
<b>Ilustración 16.</b> Instrucciones.....	40
<b>Ilustración 17.</b> Comprensión.....	41
<b>Ilustración 18.</b> Capacidad.....	42
<b>Ilustración 19.</b> Habilidades laborales.....	43
<b>Ilustración 20.</b> Recursos y herramientas.....	44
<b>Ilustración 21.</b> Desarrollo.....	45
<b>Ilustración 22.</b> Automotivación.....	46
<b>Ilustración 23.</b> Autocontrol.....	47
<b>Ilustración 24.</b> Compañerismo.....	48

## **RESUMEN**

El clima organizacional y el desempeño laboral son variables que se encuentran estrechamente relacionadas y ambas permiten lograr el éxito en cualquier organización, por tal motivo esta investigación tiene como objetivo conocer cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó. La metodología que se aplicó en la investigación es de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, como técnica de recolección de datos se aplicó una encuesta a 50 colaboradores de la agencia de tránsito, mediante un cuestionario que constaba de 24 Ítems referente a la problemática. Para la obtención de los resultados se utilizó el programa estadístico SPSS y el coeficiente de Spearman para las correlaciones, además, mediante el alfa de Cronbach se mostró una fiabilidad del 0.988. Dentro de los resultados se establece que la dimensión relaciones sociales es aquella que tiene más influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la organización. Por tal motivo se ha propuesto acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de las relaciones sociales de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, lo cual se reflejará en un clima organizacional óptimo, con empleados motivados a tener un mejor desempeño laboral.

**Palabras claves:** Clima organizacional, desempeño laboral, relaciones sociales

## **ABSTRAC**

The organizational climate and work performance are variables that are closely related and both allow achieving success in any organization. For this reason, this research aims to understand how the organizational climate influences the work performance of transit agency workers. GAD Jaramijó. The methodology applied in the research is descriptive with a quantitative approach and a non-experimental design. As a data collection technique, a survey was applied to 50 employees of the transit agency, using a questionnaire that consisted of 24 items referring to the problem. To obtain the results, the SPSS statistical program was used and the Spearman coefficient for correlations. In addition, Cronbach's alpha showed a reliability of 0.988. Within the results it is established that the social relations dimension is the one that has the most influence on the work performance of the organization's workers. For this reason, improvement actions have been proposed aimed at strengthening the social relationships of the workers of the GAD Jaramijó transit agency, which will be reflected in an optimal organizational climate, with employees motivated to have better work performance.

**Keywords:** Organizational climate, work performance, social relations

## **CAPITULO I.**

### **INTRODUCCIÓN**

En las organizaciones actuales está tomando mayor relevancia el clima organizacional, debido a que este abarca todos los factores influyentes para el desempeño de los trabajadores, en base a aquello las organizaciones disponen la mayor parte de sus recursos a que el ambiente de trabajo sea óptimo y propicio para el desarrollo personal y profesional de las personas que conforman parte de la institución, no solo busca eficiencia y productividad si no que busca empleados motivados y dispuestos a dar lo mejor en sus puestos de trabajo.

El clima organizacional nace de la idea de que las personas viven en ambientes complejos y dinámicos, debido a que las empresas se conforman por personas, grupos y colectivos que generan diversas acciones de comportamiento que influyen en el ambiente de trabajo (Chiavenato, 2009). En base a lo expuesto el siguiente trabajo de investigación está enfocado en determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito del GAD Jaramijó.

En el capítulo I. Se presenta la formulación del problema a investigar, los objetivos e hipótesis, se definen las variables, la operacionalización de las mismas y su respectiva matriz de consistencia.

En el capítulo II. Corresponde al marco teórico de la investigación, donde tomamos en cuenta los antecedentes investigativos y las bases teóricas del tema planteado.

En el capítulo III. Se plantea el diagnóstico o estudio de campo donde se realiza el diseño metodológico que se iba aplicar en el proyecto, donde se tomó en cuenta el tipo, diseño y enfoque de la investigación, además que técnica de recolección de datos se iba a emplear, el análisis de fiabilidad para conocer qué tan factible era el proyecto, los resultados de la encuesta con sus respectivos análisis y las correlaciones.

En el capítulo IV. Se establece la respectiva propuesta que da solución a la problemática encontrada.

Por último, tenemos las conclusiones y recomendaciones que se han obtenido a lo largo de la investigación

## **JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se enfocará en determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia del GAD Jaramijó, la cual contribuye significativamente a la mejora del ambiente laboral, trayendo consigo mayor motivación y rendimiento por parte del personal, así mismo, se fortalecerán las relaciones sociales, motivación y trabajo en equipo, estas acciones repercutirán en el aumento de la eficiencia y productividad asegurando un entorno saludable y óptimo para trabajar, además, el proyecto servirá como base para que otros autores puedan utilizarlo para futuras investigaciones, el aporte no solo servirá para mejorar el clima organizacional dentro de la institución si no que ayudará a que la agencia de tránsito brinde un mejor servicio a la comunidad.

Toda esta investigación está basada en fuentes bibliográficas tales como tesis, artículos científicos, revistas y libros, de los cuales se podrá extraer la información real de la situación planteada, así poder tener mejor criterio ser claro y preciso al momento de realizar las respectivas argumentaciones y conclusiones, de la misma manera hacer uso de herramientas, técnicas y métodos que permitan analizar mejor los datos obtenidos.

Mediante esta investigación se recopilará toda la información necesaria para obtener resultados verídicos y así tomar las mejores decisiones y recomendar acciones de mejora que le permitan dar la respectiva solución a la problemática encontrada.

## **1.1 formulación del problema**

El clima organizacional es un factor que está tomando gran importancia dentro de las empresas actuales, debido a que este indicador es el más preciso para determinar el desempeño laboral dentro de las organizaciones, por ende, un adecuado clima dentro de las áreas de una empresa, traerá consigo un sinnúmero de beneficios, uno de ellos es la motivación que cada integrante que va a sentir, por ende, el trabajo que va a realizar será más productivo.

El funcionamiento efectivo de las organizaciones se logra cuando el ambiente de la organización es armonioso y acepta el comportamiento emocional de los miembros de la organización, que incide significativamente en su comportamiento (Diaz, 2020).

El clima organizacional se centra básicamente en el estado emocional de cada persona, es decir, a la forma de actuar e interactuar entre ellos y en las diversas situaciones que puedan ocurrir dentro de la organización como actos de comunicación, liderazgo, motivación, relaciones interpersonales, etc.

Es importante destacar que el clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentra un trabajador para aumentar o disminuir su productividad y por ende debe actuar eficientemente para alcanzar un equilibrio en su desempeño.

El clima organizacional en las instituciones públicas (en este caso la Agencia de Tránsito GAD Jaramijó) es un elemento importante en la formación de las políticas internas, debido a que este tipo de organización debe preservar el clima laboral en condiciones óptimas, porque se considera al personal como uno de los recursos intangibles más importantes para conseguir más productividad organizacional y así mantener el principio fundamental del talento. (Gonzales Vasquez , Ramíres López , Terán, & Palomino, 2021)

Por tal motivo en la agencia de tránsito se pudo observar la falta de comunicación efectiva, lo que ha generado un ambiente laboral poco colaborativo que está influyendo en las relaciones sociales entre los empleados. Esta situación ha contribuido a un clima organizacional negativo, donde la ausencia de una buena comunicación y relaciones sociales impacta directamente en la motivación de los trabajadores. Como resultado, el equipo no logra cohesión ni compromiso, lo que afecta tanto su desempeño como el logro de los objetivos organizacionales disminuyendo considerablemente su productividad.

## **1.2 Problemas de la investigación**

### **1.2.1 Problema científico general**

¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿De qué manera la **comunicación** influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023?

#### **Problema específico 2**

¿De qué manera el **ambiente de trabajo** influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023?

#### **Problema específico 3**

¿De qué manera las **relaciones sociales** influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023?

#### **Problema específico 4**

¿De qué manera la **motivación** influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023?

## **1.3 Objeto de la investigación**

El objeto de la investigación es el clima organizacional y el desempeño laboral

## **1.4 Formulación de los objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

### **1.4.2 Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Investigar si la **comunicación** influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

#### **Objetivo específico 2**

Analizar el **ambiente de trabajo** y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

### **Objetivo específico 3**

Establecer si las **relaciones sociales** influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

### **Objetivo específico 4**

Indagar si la **motivación** influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

## **1.5 Delimitación**

### **1.5.1 Delimitación espacial**

La investigación se realizará en la agencia de tránsito GAD Jaramijó

### **1.5.2. Delimitación temporal**

El proyecto se realizará desde septiembre 2023 hasta agosto 2024

### **1.5.3 Delimitación conceptual**

En la investigación se van a medir dos variables:

- El clima organizacional y sus dimensiones: comunicación, ambiente de trabajo, relaciones sociales y motivación
- Desempeño laboral y sus dimensiones: trabajo en equipo, liderazgo, habilidades laborales y relaciones interpersonales

## **1.6 Formulación de hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Hi: El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

Ho: El clima organizacional NO influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Hi: La comunicación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

Ho: La comunicación NO influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

### **Hipótesis específica 2**

Hi: El ambiente de trabajo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

Ho: El ambiente de trabajo NO influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

### **Hipótesis específica 3**

Hi: Las relaciones sociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

Ho: Las relaciones sociales NO influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

### **Hipótesis específica 4**

Hi: La motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

Ho: La motivación NO influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

## **1.7 Definición de las variables**

**Variable independiente X:** Clima organizacional

- Comunicación
- Ambiente de trabajo
- Relaciones sociales
- Motivación

**Variable dependiente Y:** Desempeño laboral

- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Habilidades laborales
- Relaciones interpersonales

## 1.7 operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de las variables				
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Clima organizacional	Comunicación	Dirección	P1	Encuesta
		Comprensión	P2	
		Información	P3	
	Ambiente de trabajo	Formación del personal	P4	
		Accidentes laborales	P5	
		Condiciones físicas	P6	
	Relaciones sociales	Compañerismo	P7	
		Comprensión	P8	
		Cooperación	P9	
	Motivación	Compromiso	P10	
		Recompensa	P11	
		Valoración del personal	P12	
Desempeño laboral	Trabajo en equipo	Responsabilidad	P13	
		Nivel de cooperación	P14	
		Participación	P15	
	Liderazgo	Autoridad	P16	
		Comprensión	P17	
		Empatía	P18	
	Habilidades laborales	Eficacia	P19	
		Eficiencia	P20	
		Desenvolvimiento	P21	
	Relaciones interpersonales	Automotivación	P22	
		Autocontrol	P23	
		Compañerismo	P24	

**Tabla 1.** Operacionalización de las variables

**Fuente:** (Palacios Molina , 2019)

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

### 1.8 Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Independiente X</b>	Comunicación Ambiente de trabajo Relaciones sociales Motivación	<b>Tipo de investigación:</b> Descriptivo  <b>Diseño de la investigación:</b> No experimental
¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023?	Determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023	<b>Hi:</b> El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023 <b>Ho:</b> El clima organizacional NO influye en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023	Clima organizacional		
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Dependiente Y</b>		
¿De qué manera la comunicación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023?	Investigar si la comunicación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023	<b>Hi:</b> La comunicación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023 <b>Ho:</b> La comunicación NO influye en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023	<b>Desempeño laboral</b>	Trabajo en equipo Liderazgo Habilidades laborales Relaciones interpersonales	<b>Enfoque de la investigación:</b> Cuantitativo
¿De qué manera el ambiente de trabajo influye en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023?	Analizar el ambiente de trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023	<b>Hi:</b> El ambiente de trabajo influye en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023 <b>Ho:</b> El ambiente de trabajo NO influye en el desempeño laboral de			

		los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023			<b>Población de estudio:</b> 50 empleados del municipio del cantón Jaramijó
¿De qué manera las relaciones sociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023?	Establecer si las relaciones sociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023	<b>Hi:</b> Las relaciones sociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023 <b>Ho:</b> Las relaciones sociales NO influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023			
¿De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023?	Indagar si la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023	<b>Hi:</b> La motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023 <b>Ho:</b> La motivación NO influye en el desempeño laboral de los trabajadores del municipio del cantón Jaramijó, 2023			<b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuesta

**Tabla 2.** *Matriz de consistencia*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

## **CAPITULO II. MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí-ecuador**

El año de publicación es el 2019 y su autora es Dayni Lisset Palacios Molina, la cual en su artículo científico señala que el clima organizacional y el desempeño laboral son dos variables que permite a cualquier empresa lograr éxito total. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo de los distritos de la salud de la provincia de Manabí. Se encuestó a 312 personas y se utilizó dos instrumentos de medición. Con un total de 98 ítems. El método de investigación es lógico inductivo, realizado mediante la validación de una hipótesis general y cinco específicas, utilizando el software estadístico SPSS. La prueba de alfa de Cronbach para validar el instrumento arrojó un 0.914, significando alto nivel de viabilidad en los datos recabados; el Rho de Spearman en la hipótesis general es de 0.234, evidenciando un nivel de correlacional significativo; expresando que, a mejor clima organizacional, mayor desempeño laboral (Palacios Molina , 2019)

#### **Incidencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos del gobierno autónomo descentralizado municipal de el Carmen, periodo 2022**

El año de publicación es el 2018 y sus autoras Josselyn Loor y Raisa Vera, señalan que en primera instancia se llevó a cabo una entrevista al área de talento humano para poder determinar la situación actual referente al desempeño laboral, considerando dimensiones como trabajo en equipo, liderazgo, espacio físico, motivación, orientación de resultados y retroalimentación, obteniendo así el alcance del primer objetivo, se presentó la estructura orgánica institucional basada en la información recolectada. Los tipos de investigación que se aplicó es el descriptivo, exploratorio y de campo, los métodos utilizados es el analítico, inductivo y deductivo en el GADM del cantón el Carmen. Se realizó un diagnóstico sobre los factores que más influyen en el clima laboral que son la cohesión, presión, innovación, equidad, autonomía, reconocimiento y apoyo, esta se llevó a cabo mediante una encuesta aplicada a los empleados del GAD, utilizando como instrumento la escala de Likert, donde se determinó que los factores que más influyen son la presión y la equidad. Se propuso un plan de mejora direccionado a los factores que más inciden sobre el clima laboral. (Loor Vera & Vera Sabando, 2022)

## **El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de Salud de la Provincia de Cotopaxi**

El año de publicación es el 2021 y sus autores Causa Yuca illa, Elías David y Ayala Camelle, Hipatia Alexandra, los cuales señalan que su investigación persiguió principalmente conocer si el clima organizacional tiene influencia en el desempeño laboral del personal administrativo que labora en los Distritos de Salud de la Provincia de Cotopaxi. La investigación se basó en el modelo de coeficientes de correlación de Spearman, con el tipo de investigación teórico y de campo, con enfoque cuantitativo de diseño no experimental transversal y de alcance descriptivo correlacional, el instrumento utilizado en este estudio se desarrolló mediante un cuestionario centrado en dos variables: clima organizacional y desempeño del personal administrativo, el apoyo en este modelo tiene como objetivo medir la relevancia, ofrece un total de 24 preguntas. Ambas variables sustentan una serie de puntuaciones basadas en Likert, lo que permite su análisis y relación. (Caisa Yucailla & Ayala Camalle, 2021)

## **Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de las unidades educativas**

El año de publicación es el 2023 y su autora Yanes Ramírez Hernández, la cual señala que el objetivo de su investigación fue establecer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Rosa Cedeño de Granizo. Tuvo un estudio correlacional, con una muestra de 21 trabajadores que laboran en la institución educativa. Al obtener los resultados y analizar las cinco dimensiones se estableció que están condicionando la motivación que el trabajador recibe, ya que esta es fundamental para mantener el talento de una organización motivado y dispuesto a cumplir de manera eficiente sus tareas. Finalmente se concluye que el clima organizacional si índice en el desempeño laboral de los trabajadores de las Unidad Educativa Particular Rosa Cedeño de Granizo, con un valor r de Pearson de 0.713 que indica una correlación muy significativa entre las dos variables. (Ramirez Hernandez , 2023)

## **Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la carrera de Ingeniería Química de la Universidad Técnica de Manabí**

El año de publicación es el 2020 y sus autoras Eva Katherine Macías García y Gladys María Saltos Briones señala en su trabajo investigativo que para una organización ser eficiente debe tener

un buen clima organizacional, por ello cuyo análisis permite conocer los factores que afectan la productividad, mientras que el desempeño laboral afecta directamente los resultados de la organización. Esta investigación tiene como objeto el análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral, para poder elaborar recomendaciones que apoyen un plan de mejoras. Se aplicó una investigación descriptiva, realizándose un diagnóstico situacional mediante la observación directa y la aplicación de cuestionarios a los docentes de la carrera de Ingeniería Química de la Universidad Técnica de Manabí. Los resultados permitieron elaborar recomendaciones para el plan de mejora que, de ser tomado en cuenta, redundará positivamente en la calidad del servicio que esta dependencia brinda a la comunidad universitaria, mejorando el clima organizacional y por ende el desempeño laboral de sus integrantes ( Macías García & Saltos Briones, 2020)

### **Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores**

El año de publicación es el 2021 y la autora es Yuliana Jannette Olivera Garay, la cual menciona en su revista científica que el elemento más importante para conocer el desempeño laboral en las organizaciones es el clima organizacional, es aquí donde se pueden observar ciertos problemas no solo en la estructura organizacional. Sino también en los factores emocionales de los trabajadores, por ejemplo, el adaptarse al cambio, las condiciones del trabajo, la comunicación empresarial, etc. El estudio tuvo como objetivo la determinación de la relación entre las variables de la empresa Cotton Life, tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional causal no experimental, se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento a una muestra de 80 trabajadores, se pudo concluir que existe una influencia directa del clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa Cotton Life. (Olivera Garay, 2021)

### **Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos de la universidad de san martín de Porres de la sede de lima**

El año de publicación es el 2018 y su autora es Amelia Lizbeth Garrido Maza, la cual señala que su estudio tiene como objetivo determinar si el clima laboral influye en el desempeño del personal administrativo contratado de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos de la universidad de San Martín de Porres de la sede de Lima. La metodología aplicada es el diseño descriptivo correlacional mediante dos instrumentos cuantitativos que son dos encuestas con

cuestionarios estructurados sobre clima y desempeño laboral al personal administrativo contratado, la población es de 33 empleados. También se aplicó una entrevista a cuatro directores de las escuelas profesionales de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos de la universidad de San Martín de Porres en la sede de Lima y al jefe de la oficina administrativa para medir el desempeño del personal. Para obtener los resultados se usó, el coeficiente de Alfa de Cronbach para medir, la cual determino que tiene valor de fiabilidad de 0.870, lo que demuestra que los instrumentos miden de manera correcta las variables estudiadas. Se concluyo que la hipótesis alternativa indica que existe una relación significativa entre los factores del clima laboral y desempeño laboral del personal Administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad San Martín de Porres en la Sede de Lima. (Garrido Maza, 2018)

### **Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia)**

El año de publicación es el 2022 y sus autores Juan Mendoza Vargas, Víctor Burbano Pantoja y Hugo Mendoza Vargas, los cuales en este trabajo de investigación señalan la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que participa en las practicas LAEMCO de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC) ubicado en la ciudad de Tunja (Colombia). La metodología se aplicó mediante el diseño descriptivo- correlacional. Se aplico una encuesta a 75 personas entre los cuales se encontraban practicantes, empleados e instructores, los datos fueron analizados mediante el software libre R. En los resultados se estableció un alto porcentaje (80%) las actitudes positivas, las buenas relaciones interpersonales, el manejo adecuado de los cuales de comunicación y de las situaciones problemáticas favorecen el buen desempeño de las tareas asignadas. Se concluyó que el clima organizacional está asociado de manera directa con el desempeño laboral de los participantes de este estudio (Mendoza Vargas, Burbano Pantoja, & Mendoza Vargas, 2022)

### **Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del Registro de Información Catastral Zacapa**

El año de publicación es el 2024 y su autora es Andrea Marinee Tobar Cordón, la cual señala en su investigación que un ambiente organizacional negativo siempre va a traer

consecuencias en el desempeño de los trabajadores, es por ello que en esta investigación se determinara la incidencia del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores del Registro de Información Catastral Zacapa. Se aplicó un estudio correlacional no experimental sobre la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral en el Registro de Información Catastral, obteniendo como resultado que el rango con mayor frecuencia es de 25 a 35 años con 89.66 %, siendo el género masculino el predominante con 67.24 % y femenino con 32.76 %, en donde la mayoría menciona tener una antigüedad laboral de 11 a 15 años en 58.62 %, en cuanto al área en la que labora la que más sobresalió fue el área de levantamiento catastral con 18.98 %. En el clima organizacional el 60.34% indicó que existe una muy buena comunicación, un 58.62% indica que se les alienta a hacer sugerencias. Un 60.34% puede percibir que su desempeño es muy bueno. En conclusión, la incidencia de la comunicación en el clima laboral con un valor de p menor a  $<.05$ . de .005836. indica que existe relación en el desempeño laboral y la comunicación en el clima laboral siendo estadísticamente significativo. (Tobar Cordón, 2024)

### **Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de perforación y voladura de la UM San Cristóbal - AESA**

El año de publicación es el 2021 y sus autoras Ángell Teofila Cuadrado Canicela y Fiorella Flor Rivera Castro, ellas señalan que su objetivo principal es analizar el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de perforación y voladura en la unidad minera San Cristóbal – AESA, 2021. El estudio es de alcance descriptivo de tipo correlacional, se utilizó un diseño no experimental- transversal, la población y muestra estuvo constituida por un total de 30 personas que laboran en el área de perforación y voladura. Aplicando la encuesta para la obtención de los datos pertinentes, como instrumento se utilizó la escala de Wes y raking de desempeño laboral, utilizado por la empresa AESA. Se concluyó que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de perforación y voladura de la Unidad Minera San Cristóbal SAC, debido a que la correlación  $r$  de Pearson ( $r= 0,884$ ), con una significancia de  $p= 0,000$  y demuestra una correlación positiva y buena, es decir, cuando el clima organizacional aumenta significativamente mejora el desempeño laboral del personal de perforación y voladura de la Unidad Minera San Cristóbal SAC. (Cuadrado Canicela & Rivera Castro, 2021)

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Clima organizacional**

“El clima organizacional es un conjunto de atributos y cualidades, pertenecientes a un ambiente de trabajo determinado, que son percibidas y experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen en su conducta” (García Solarte & Zapata Domínguez , 2008).

Mientras que (Mendéz, 2006) señala que es la “forma en que las personas establecen procesos de acción social y estos procesos depende de la actitud, acciones y comportamientos de las personas”. Según (Mendéz) esta definición ha tenido buena aceptación por varios gerentes y esta siendo aplicado en varias organizaciones de diferentes tamaños y sectores para medición de técnicas, análisis, etc.

En base a estos criterios se puede determinar que el clima organizacional abarca varios aspectos no solo influye como el jefe trata con los empleados, sino también la relaciones entre compañeros, con los proveedores, con los clientes, son varios elementos que conforman dicho clima organizacional.

Hay que recalcar que un buen clima organizacional no surge de la nada, el resultado depende del esfuerzo de cada miembro que conforme la organización en la cual los superiores deben optar acciones a favor del fortalecimiento continuo por mantener un ambiente optimo y propicio para los empleados, obteniendo como resultados trabajadores comprometidos con la empresa.

Para (Chiavenato, 2009) el clima organizacional es el medio interno de una organización, en los cuales intervienen factores tecnológicos, políticos, reglamentos, estilos de liderazgo, etapa de la vida en los negocios, etc. Recalca que estos factores son influyentes para el compromiso, comportamiento, actitudes, desempeño y productividad de cualquier organización.

Cada autor tiene una diferente perspectiva sobre el clima organizacional, todas las diferentes definiciones son correctas y aportan criterio y valor que debe ser considerado por cualquier investigador, se debe tomar en cuenta todas las percepciones y experiencias de los empleados para optar por un ambiente saludable, comprensible y productivo

## **Importancia del clima organizacional**

El clima organizacional es un factor importante para establecer satisfacción y compromiso de los empleados. Según (Schein, 2009) un clima positivo no solo mejora la satisfacción y moral de los empleados, sino que también aumenta la productividad de la empresa reduciendo la rotación del personal, además, el buen clima organizacional esta agrupado a una mayor innovación y creatividad, creando empleados con más autonomía y libres de expresar sus diferentes puntos de vista y sobre todo dar soluciones más eficaces a problemas.

Varios estudios que se han realizado demuestran que el clima organizacional tiene un impacto directo en el desempeño laboral es por ello que (Denison, 1996) señala que un clima favorable promueve eficiencia, calidad del trabajo y sobre todo mayor resolución de conflictos, de tal manera que todos los empleados van a estar encaminados hacia una misma dirección la cual es lograr todos los objetivos organizacionales.

En base a estos criterios se establece que cada organización utilice herramientas de evaluación para que exista un mayor control de los resultados esperados, de la misma manera dar un voto de confianza a los empleados para que estos puedan dar soluciones a los conflictos que se presenten.

## **Dimensiones del clima organizacional**

El clima organizacional al ser un factor tan importante, toma en consideración dimensiones que presenta gran influencia para lograr un buen desempeño laboral de los trabajadores. A continuación, se presenta 4 dimensiones del clima organizacional:

### **Dimensión comunicación**

Para (Robbins & Coulter, 2018) “La comunicación es el proceso de transferir información y significado” una comunicación adecuada y oportuna va a lograr que todos los miembros de una organización tengan la información adecuada y así poder tomar las mejores decisiones en beneficio de todas las partes involucradas.

La comunicación organizacional es un conjunto de técnicas que permiten encaminadas a facilitar el flujo de información y mensajes que se dan en los miembros de una organización, entre la organización y su medio, es decir, influir entre las actitudes o conductas del público. (Fernández Collado, 2002).

En base a estos apartados se puede establecer que la comunicación debe ser libre y espontánea para que la información que se vaya a compartir pueda tener fundamento y veracidad, en base a aquello se debe tener en cuenta que la buena comunicación va a facilitar la resolución de problemas.

### **Dimension ambiente de trabajo**

“El ambiente de trabajo es una extensión de la cultura organizacional, que incluye valores y creencias” (Schein, 2009). Un ambiente de trabajo positivo se caracteriza por la cohesión, la confianza y comunicación lo que mejora la productividad de los empleados.

Para (Denison, 1996). “El ambiente de trabajo saludable refleja en una cultura organizacional que promueve la adaptabilidad de los empleados hacia un espacio libre donde exista una misión clara y comprendida”

En base a estas definiciones se plantea que el ambiente de trabajo de una organización siempre se construye a base de un clima organizacional sólido que debe ser positivo para que este repercute en buena salud mental de los trabajadores que estén dispuestos a dar lo mejor para poder cumplir con los objetivos y metas planteadas.

### **Dimensión relaciones sociales**

Según el autor (Schein, 1988) “Las relaciones sociales son influenciadas por los valores, creencias y guías que surgen y son compartidas en una organización”.

Las relaciones sociales en las organizaciones son fundamentales para la cooperación y el adecuado funcionamiento de la misma, por ende, la interacción entre los individuos va a permitir el logro de los resultados esperados. (Chester, 1938).

Las relaciones sociales deben ser una prioridad para los gerentes, por lo tanto, deben aplicar constantes acciones que le permitan mejorar diariamente estas relaciones, con el objetivo de contar con un personal altamente calificado y dispuesto a colaborar en equipos cooperativos en beneficio de la organización.

### **Dimensión motivación**

La motivación es el resultado de la interacción entre personas con el ambiente, esto se debe a que algunas personas están a punto de alcanzar el éxito y otras están muy lejos de alcanzar lo que quieren (Robbins & Judge, 2009).

Por otra parte (Hersey, Kenneth, & Dewey, 2013) mencionan que “la motivación es una fuerza interna que impulsa a las personas a realizar lo necesario para alcanzar tanto sus objetivos personales como organizacionales”.

Al poder analizar el término motivación hay que tener en cuenta que el nivel de motivación que vaya a tener una persona va a depender de su perspectiva que tenga como individuo y que esta va a variar dependiendo de cada uno.

### **2.2.2. Desempeño laboral**

El desempeño laboral es el resultado del esfuerzo de una persona al haber terminado una jornada en la cual haya cumplido de una manera responsable y eficiente sus funciones y por lo cual recibirá alguna remuneración económica (Robbins & Judge, 2009).

Para (Chiavenato, 2009) “el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador para alcanzar sus objetivos y metas establecidas” es importante que el gerente tome en consideración que el desempeño que tenga su trabajador dependerá netamente de lo que le pueda brindar.

La mayoría de los trabajadores necesitan retroalimentación para que sigan mejorando, aprendiendo y así lograr desarrollar mejores habilidades y destrezas, todo esto se puede lograr mediante la implementación de un sistema de retroalimentación formal y sistemático, el cual servirá para conocer que empleados cumplen con las expectativas de lo que se necesita en la organización y cuales no son realmente eficientes (Fernández , 2010)

El desempeño laboral es un factor indispensable para que una empresa logre el éxito, pero este depende de la organización, debido a que esta debe darle las respectivas capacitaciones y posterior evaluar a su personal para comprobar si cumplen sus expectativas, ya que todo esto va a contribuir al crecimiento personal del individuo y a un aumento en la productividad de la organización.

## **Evaluación de desempeño**

La evaluación de desempeño es un proceso sistemático utilizado para medir y valorar el rendimiento de los empleados en relación de sus tareas con sus responsabilidades laborales, realizando una comparación de los resultados alcanzados con los objetivos y las expectativas establecidas. (Robbins & Judge, 2009)

Para (Luthans, 2011) La evaluación del desempeño es el proceso que se utiliza para medir la efectividad y eficiencia con la que los empleados realizan sus tareas laborales y contribuyen a cumplir los objetivos organizacionales, incluyendo la evaluación de comportamiento y resultados.

La evaluación de desempeño va a permitir conocer el rendimiento de cada empleado dentro de la organización y así poder tomar las mejores decisiones con respecto a la situación, aunque hay que tomar en cuenta que cada empleado tiene diferente forma de actuar, pensar y tomar decisiones, de la misma manera se debe analizar las habilidades y destrezas que presente cada individuo y buscar la manera de solventar esas capacidades para lograr el éxito.

Según (Luthans, 2011) la evaluación de desempeño tiene algunos beneficios entre los cuales se destacan los siguientes:

- Mejora el desempeño proporcionando información específica sobre su desempeño, lo cual le va a ayudar a identificar en que áreas debe mejorar.
- A través de la evaluación de desempeño los empleados recibirán orientación y apoyo para su desarrollo profesional.
- La evaluación de desempeño ofrece datos precisos y objetivos que son importante para la toma de decisiones.
- La evaluación de desempeño ayuda a garantizar que el trabajo de los empleados este orientado y alineado a los objetivos de la organización.
- Al reconocer y recompensar el buen desempeño va aumenta la motivación de los empleados

## **Dimensiones del desempeño laboral**

El desempeño laboral al ser un factor importante que determina la productividad de una organización establece ciertas dimensiones que se mencionan a continuación:

### **Dimension trabajo en equipo**

El trabajo en equipo se define como un proceso de colaboración entre los miembros de un equipo, los cuales realizan actividades para alcanzar una meta u objetivo en común. La unión resultante permite a los equipos superar las diferencias existentes. (Robbins & Judge, 2009).

(Fernández J. , 2012) Sostiene que el trabajo en equipo la acción coordinada de un equipo de individuos que buscan un objetivo en común, donde la comunicación, la cooperación y la complementariedad de habilidades y conocimientos son esenciales para las metas propuestas.

Se recalca que el trabajo en equipo debe ser eficiente para que los resultados sean eficientes, por el contrario, si las personas que conforman el equipo de trabajo presentan dificultades para realizar trabajos grupales será un impacto negativo a la organización, por ende, se debe orientar a los empleados a que mediante el trabajo en equipo les ayudara a aprender uno del otro y así adquirir mayor conocimiento.

### **Dimension Liderazgo**

Según (Chiavenato, 2011) “El liderazgo es la capacidad de un individuo de guiar a otro, influir en sus actitudes y conductas para el logro de meta u objetivos organizacionales, es un fenómeno que ocurre en el ámbito social” este resalta que un buen líder debe ser capaz de mantener y crear un ambiente positivo donde exista empleados motivados con su labor.

Para (Fernández J. , 2012) “El liderazgo es el proceso en el cual una persona influye sobre otra para alcanzar objetivos, además dirige a la organización de una manera más coherente y eficiente con el fin de mejorar la productividad”

De una manera generalizada el liderazgo es la capacidad de influir, dirigir, guiar y motivar a otra persona o a un grupo de personas, con el objetivo de lograr una meta u objetivo en común, en el ámbito de las empresas el líder es el que tiene la responsabilidad de guiar a su equipo a la meta y sobre el recae el éxito o fracaso de la misma.

### **Dimension Habilidades laborales**

(Dessler, 2012) Menciona que las habilidades laborales son atributos que posee cada individuo y estos son aplicados en su lugar de trabajo incluyendo conocimientos, habilidades y técnicas interpersonales estas cualidades son indispensables para la eficiencia y eficacia dentro del ámbito laboral.

Por otra parte (Alles, 2011) señala que las habilidades laborales comprenden un conjunto de capacidades técnicas, sociales y personales que le permiten a un individuo desempeñarse de una manera más eficiente en su puesto de trabajo, estas habilidades incluyen desde una manera general hasta un área en específico, donde se utiliza habilidades de comunicación, resolución de conflictos y adaptabilidades.

Los autores coinciden en que debe existir un equilibrio entre habilidades técnicas y humanas para un mayor desenvolvimiento en el puesto de trabajo. Estas habilidades no solo van a permitir a los empleados a poder desenvolverse, también podrán tener criterio propio y capacidad para resolver problemas, adaptarse a cambios y a interactuar de una mejor manera entre compañeros.

### **Dimension relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales son la base de la comunicación y la colaboración en el trabajo, el cual indica la relación y como se entienden entre individuos, lo que repercute en una mejora considerable del clima organizacional y el éxito empresarial (Chiavenato, 2011)

Mientras que (Fernández J. , 2012) señala que las relaciones interpersonales en el ámbito laboral son las conexiones que existen entre las personas que conforman la organización, la cual debe basarse en la comunicación, confianza y respeto mutuo, estas relaciones son importantes para la mejora del trabajo en equipo y ayuda a cumplir con los objetivos planteados.

Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral son indispensables para que cualquier organización llegue al éxito, estas relaciones implican la interacción entre los miembros de la misma, la cual debe basarse en el respeto mutuo y confianza para que de esta manera haya una mejor comunicación, satisfacción laboral y productividad.

## **CAPITULO III. DIAGNOSTICO O ESTUDIO DE CAMPO**

### **3.1 Diseño metodológico**

#### **3.1.1 Tipo de estudio**

El propósito de la investigación descriptiva es describir algunas características esenciales de un grupo homogéneo de fenómenos, utilizando estándares sistemáticos para determinar la estructura o comportamiento del fenómeno en estudio y proporcionar información sistemática y comparable con otras fuentes. ( Guevara Alban, Verdesoto Arguello, & Castro Molina, 2020)

El tipo de investigación que se utilizara es el método descriptivo, ya que nos permitirá recolectar todos los datos necesarios sobre las variables cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores y así poder llegar a los resultados esperados

#### **3.1.2 Diseño de investigación**

La investigación no experimental es aquel que se realiza sin manipulación deliberada de variables, además solo se observan fenómenos en su ambiente natural para ser analizados (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

El diseño de investigación será el no experimental, puesto que se centrará en el análisis de los datos que se vayan a recopilar en la investigación y los cuales no serán alterados, obteniendo resultados eficientes.

#### **3.1.3 Enfoque de investigación**

El enfoque cuantitativo recopila los datos necesarios para probar hipótesis en base a la medición numérica y los análisis estadísticos, estableciendo pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

La investigación se basa en un enfoque cuantitativo, dado que se busca medir de manera objetiva y precisa la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de transito del GAD Jaramijó, lo cual se dará mediante la aplicación de herramientas estadísticas para así poder comprobar las respectivas hipótesis.

#### **3.1.4. Alcance de la investigación**

El alcance correlacional tiene como propósito principal conocer como se comporta una variable según la otra variable relacionada. En este alcance se plantean hipótesis correlacionales

no se plantean como variables independientes o dependientes, solamente se relacionan dos variables no hay diferencia en los resultados si el orden de las variables cambia. (Ríos Ramírez, 2017)

Esta investigación tiene un alcance correlacional por que se centra en identificar y analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con el objetivo de comprender como se asocian entre sí.

### **3.1.5. Población de estudio**

Se define como un conjunto finito o infinito de elementos con propiedades comunes al que se extienden las conclusiones del estudio. Esta limitado por el problema y objetivos de estudio (Arias Odón, 2012)

En esta investigación la población de estudio son las personas que laboran en la agencia de transito del cantón Jaramijó, la cual consta de 50 empleados.

### **3.1.6 Tamaño de la muestra**

La muestra es un subconjunto o parte de la población en que se llevara a cabo la investigación para poder obtener la cantidad de componentes de la muestra existen fórmulas, lógica, etc. La muestra es una parte representativa de la población (Lopez , 2004).

Para el tamaño de la muestra de la AGENCIA DE TRANSITO se obviaré el cálculo de la muestra, ya que se considerará a todos los 50 empleados de la empresa, obteniendo así una muestra altamente confiable.

### **3.1.7 Técnica de recolección de datos**

La técnica utilizada en la investigación es la encuesta, ya que, este es el instrumento más utilizado para la recolección de datos, mediante un cuestionario que se ha realizado en base a las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Para la obtención de los resultados se aplicó una encuesta con el modelo Likert que consta de 24 preguntas con 5 opciones de respuesta, aplicada a los 50 colaboradores de la empresa.

## 3.2 Análisis e interpretación de los resultados

### 3.2.1 Análisis de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	24

**Tabla 3.** Análisis de fiabilidad

Se utilizó el instrumento de fiabilidad Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia de 24 ítems, el resultado de este coeficiente fue de 0.988, es decir, que el instrumento de recolección de datos es confiable.

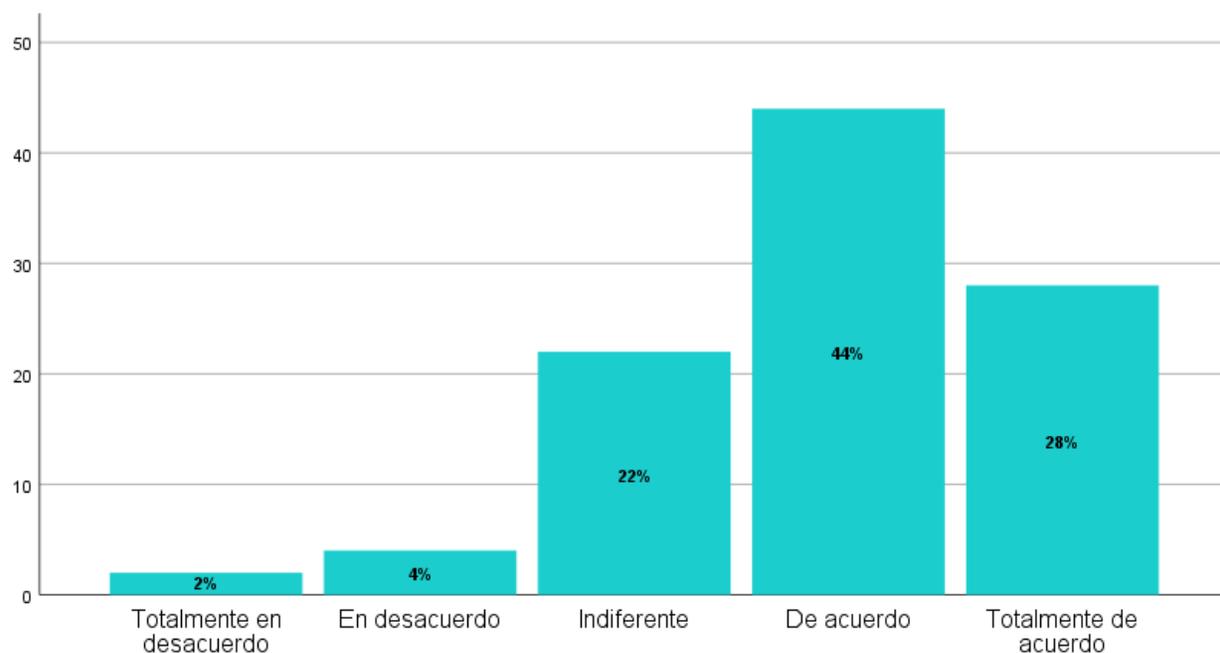
### 3.2.2 Resultados de la encuesta- estadística descriptiva

**Pregunta 1:** La comunicación entre todos los miembros de la empresa es libre y espontanea

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2%	2%
En desacuerdo	2	4%	6%
Indiferente	11	22%	28%
De acuerdo	22	44%	72%
Totalmente de acuerdo	14	28%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 4.** La comunicación

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 1.** *La comunicación*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

## **Análisis**

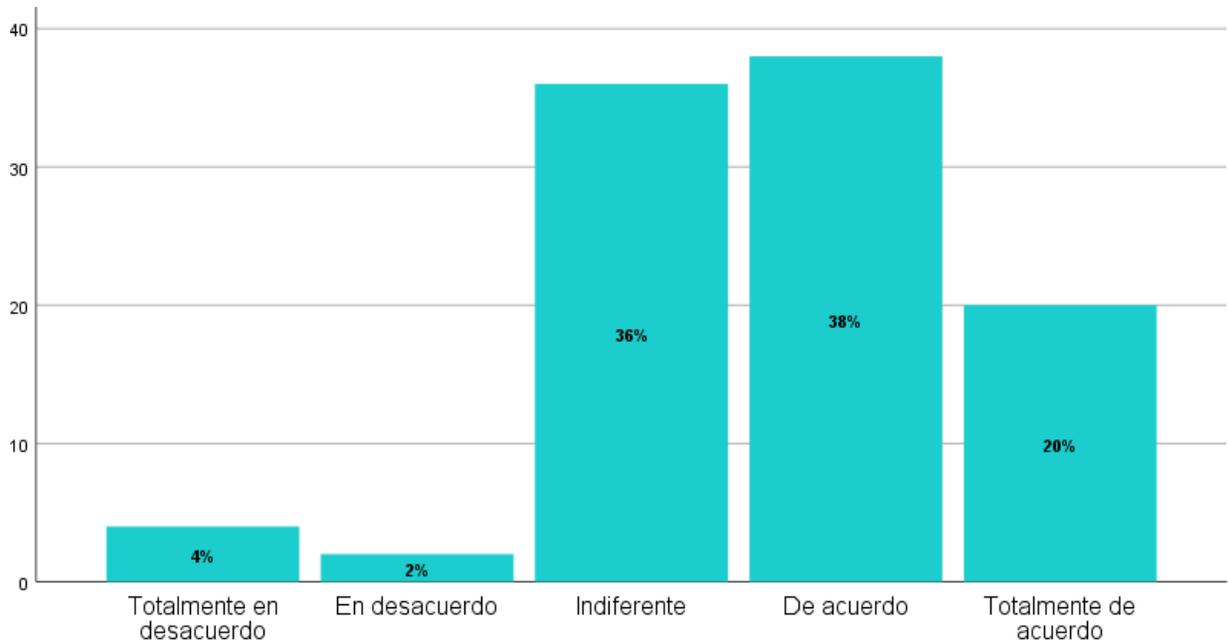
En base a los resultados obtenidos se establece que el 42% de colaboradores de la agencia de tránsito están de acuerdo en que la comunicación dentro del área de trabajo es libre y espontanea, mientras que el 28% se encuentran totalmente de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 22% se mantienen indiferente ante esta situación, el 4% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 2:** La comprensión es un valor que se practica en la empresa de manera afectiva

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4%	4%
En desacuerdo	1	2%	6%
Indiferente	18	36%	42%
De acuerdo	19	38%	80%
Totalmente de acuerdo	10	20%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 5.** *La comprensión*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 2.** *La comprensión*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

## Análisis

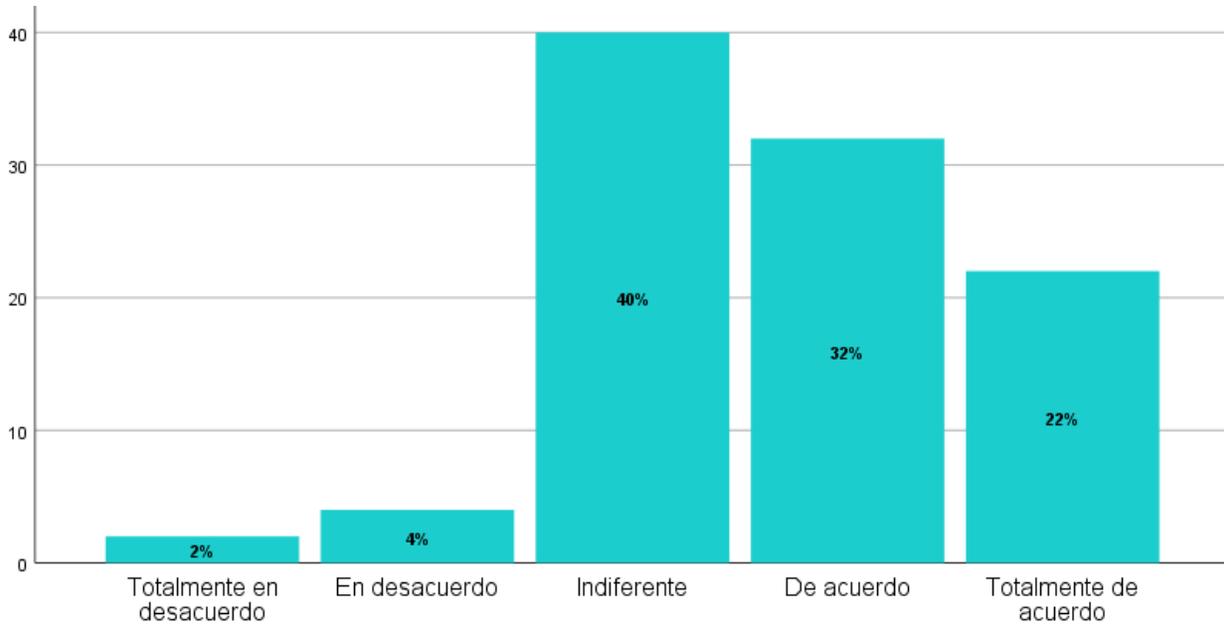
En base a los resultados obtenidos se establece que el 38% de colaboradores de la agencia de tránsito están de acuerdo en que la comprensión es un valor que está presente en la institución mientras que el 36% se encuentran indiferente con respecto a la pregunta, por otro lado, el 20% está totalmente de acuerdo ante esta situación, el 4% totalmente en desacuerdo y el 2% en desacuerdo.

**Pregunta 3:** Los superiores les comunican a los subalternos suficiente información para desempeñar mejor su trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2%	2%
En desacuerdo	2	4%	6%
Indiferente	20	40%	46%
De acuerdo	16	32%	78%
Totalmente de acuerdo	11	22%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 6.** *Los superiores*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 3.** *Los superiores*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

### Análisis

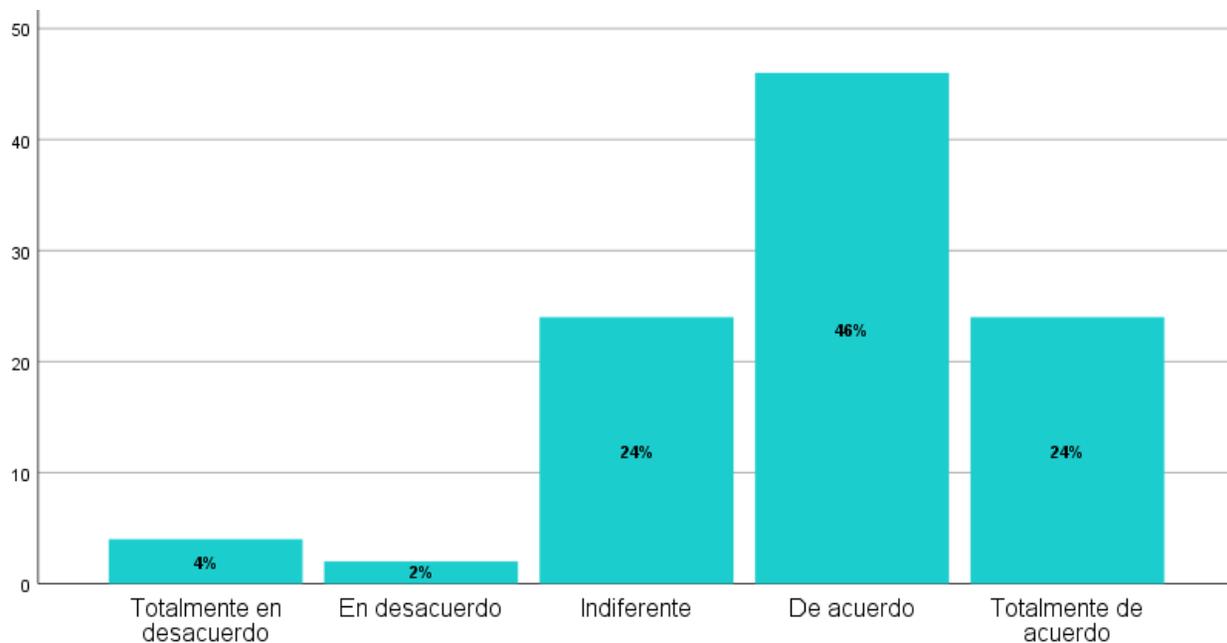
En base a los resultados obtenidos se establece que el 40% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran indiferente con respecto si los superiores comunican la información adecuada para realizar las diversas funciones, el 32% se encuentran de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 22% está totalmente de acuerdo ante esta situación, el 4% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 4:** La empresa se preocupa por desarrollar las habilidades del personal mediante capacitaciones

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente en desacuerdo	2	4%	4%
En desacuerdo	1	2%	6%
Indiferente	12	24%	30%
De acuerdo	23	46%	76%
Totalmente de acuerdo	12	24%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 7.** Capacitaciones

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 4.** Capacitaciones

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

## **Análisis**

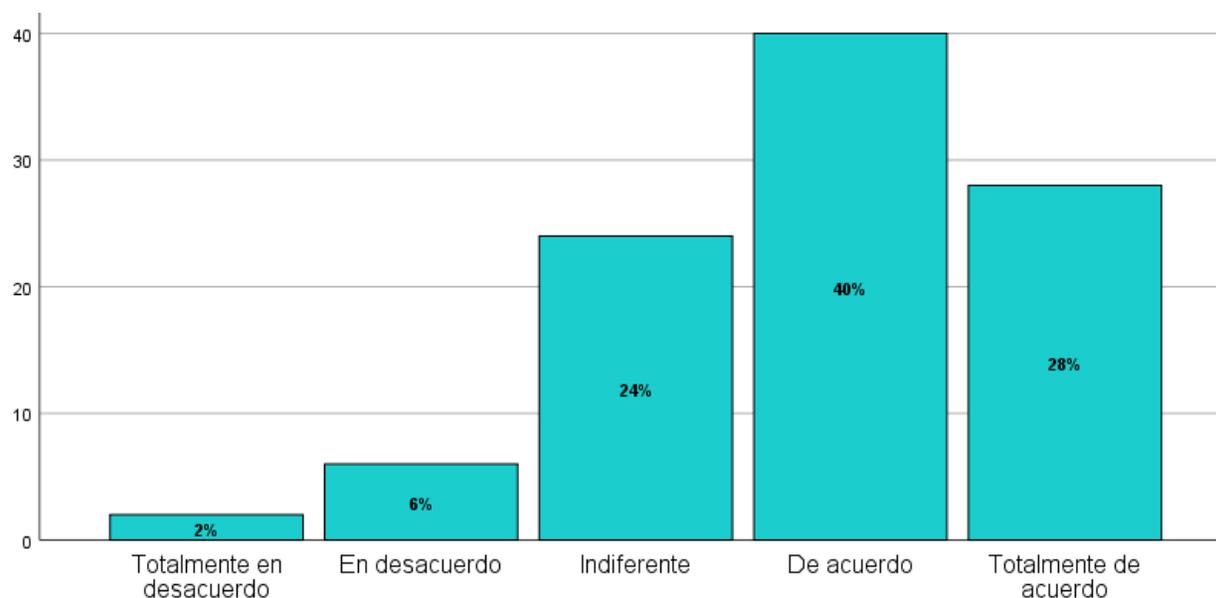
En base a los resultados obtenidos se establece que el 46% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran de acuerdo con respecto a las capacitaciones que reciben, mientras, el 24% se encuentran totalmente de acuerdo, así mismo, el 24% está indiferente con respecto a la pregunta, por otro lado, el 4% está totalmente en desacuerdo y el 2% en desacuerdo.

**Pregunta 5:** Al ocurrir algún accidente dentro del área de trabajo los superiores le brindan la inmediata atención a la situación

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2%	2%
En desacuerdo	3	6%	8%
Indiferente	12	24%	32%
De acuerdo	20	40%	72%
Totalmente de acuerdo	14	28%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 8.** Accidentes en el área de trabajo

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 5.** Accidentes en el área de trabajo

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

## Análisis

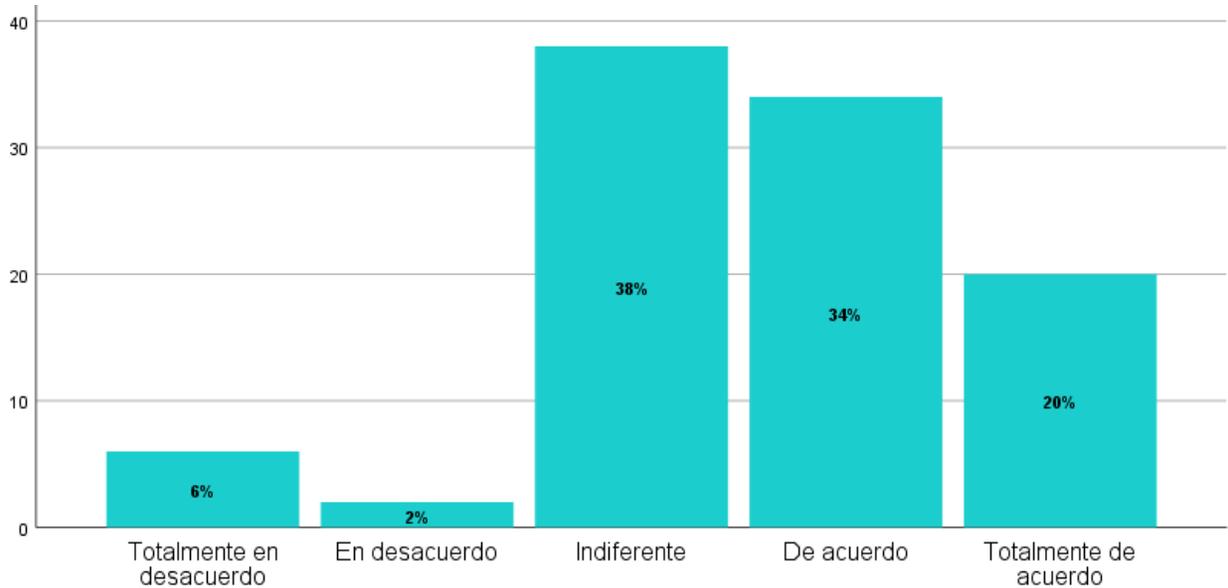
En base a los resultados obtenidos se establece que el 40% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran de acuerdo con que los superiores brindan atención inmediata ante algún accidente, el 32% se encuentran de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 22% está totalmente de acuerdo ante esta situación, el 4% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 6:** Las condiciones físicas y ambientales en las cuales realiza su trabajo satisfacen las expectativas de los trabajadores

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	6%	6%
En desacuerdo	1	2%	8%
Indiferente	19	38%	46%
De acuerdo	17	34%	80%
Totalmente de acuerdo	10	20%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 9.** Condiciones físicas y ambientales

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 6.** Condiciones físicas y ambientales

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

## Análisis

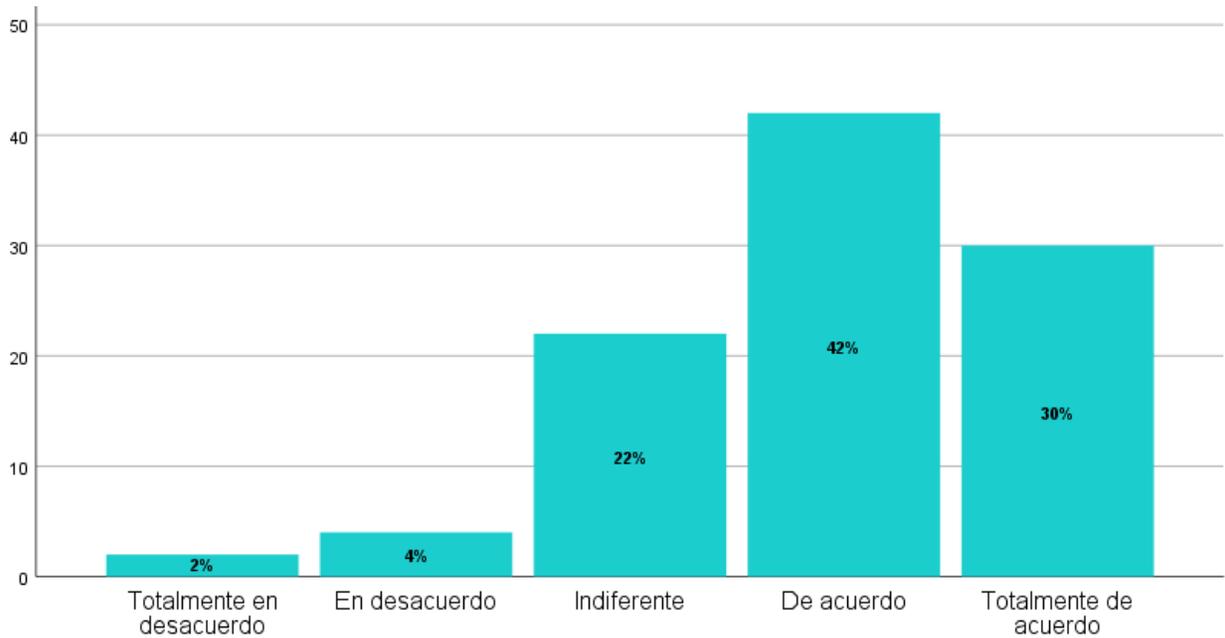
En base a los resultados obtenidos se establece que el 38% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran indiferente con respecto si las condiciones físicas y ambientales cumplen sus expectativas, el 34% se encuentran de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 20% está totalmente de acuerdo ante esta situación, el 6% está totalmente en desacuerdo y el 2% en desacuerdo.

**Pregunta 7:** El compañerismo que existe dentro del personal mejora sus labores diarias

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2%	2%
En desacuerdo	2	4%	6%
Indiferente	11	22%	28%
De acuerdo	21	42%	70%
Totalmente de acuerdo	15	30%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 10.** *Compañerismo*

**Elaborado por:** Yanery Castro PARRALES



**Ilustración 7.** *Compañerismo*

**Elaborado por:** Yanery Castro PARRALES

**Análisis**

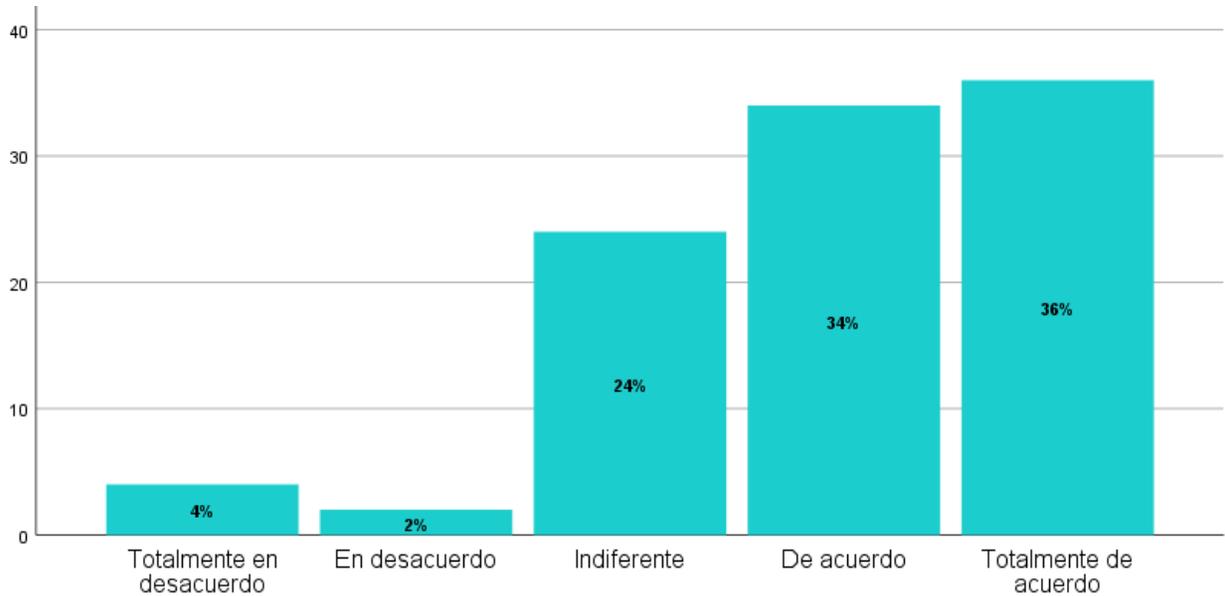
En base a los resultados obtenidos se establece que el 42% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran de acuerdo con que el compañerismo mejora sus labores, el 30% se encuentran totalmente de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 22% está indiferente ante esta situación, el 4% está en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 8:** Existe comprensión por parte de los superiores, al momento de que suceda alguna situación personal del trabajador

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente en desacuerdo	2	4%	4%
En desacuerdo	1	2%	6%
Indiferente	12	24%	30%
De acuerdo	17	34%	64%
Totalmente de acuerdo	18	36%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 11.** *Comprensión*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 8.** *Comprensión*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

### **Análisis**

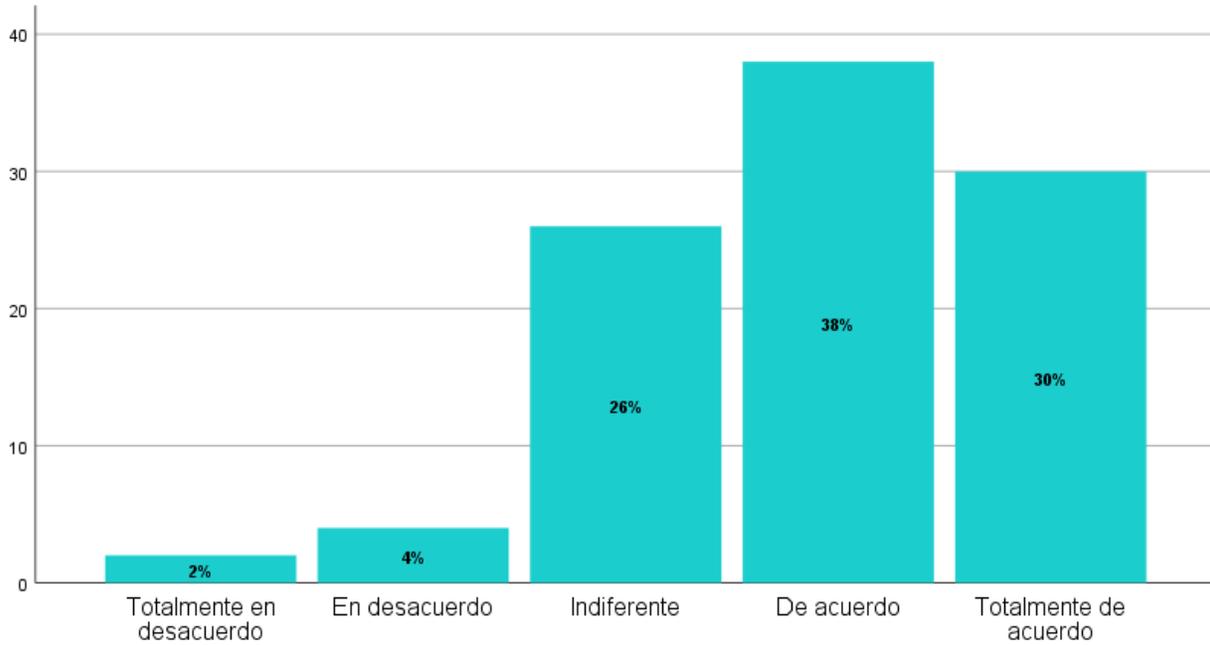
En base a los resultados obtenidos se establece que el 36% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran totalmente de acuerdo en que, si existe comprensión por parte de los superiores ante situaciones personales, el 34% se encuentran de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 24% está indiferente ante esta situación, el 2% está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 9:** La cooperación aumenta la eficiencia de las tareas realizadas en equipo

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2%	2%
En desacuerdo	2	4%	6%
Indiferente	13	26%	32%
De acuerdo	19	38%	70%
Totalmente de acuerdo	15	30%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 12.** Cooperación

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 9.** Cooperación

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

**Análisis**

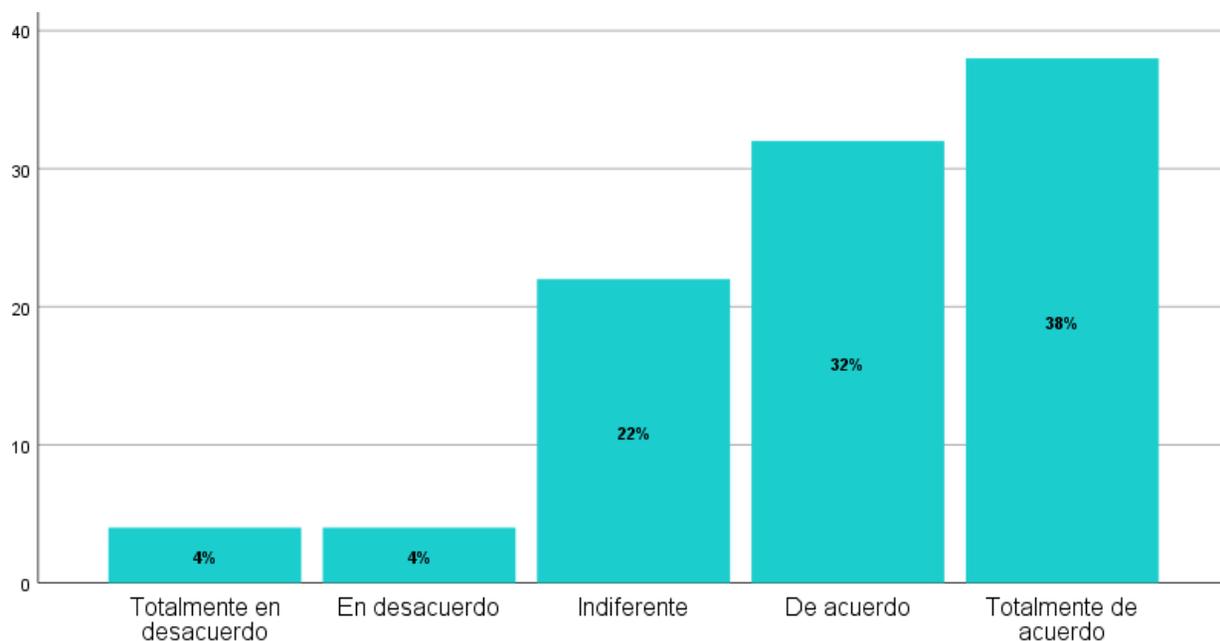
En base a los resultados obtenidos se establece que el 38% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran de acuerdo en que la cooperación mejora la eficiencia para realizar tareas en equipo, el 30% se encuentran totalmente de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 26% está indiferente ante esta situación, el 4% está en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 10:** Los empleados se sienten identificados con la empresa

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4%	4%
En desacuerdo	2	4%	8%
Indiferente	11	22%	30%
De acuerdo	16	32%	62%
Totalmente de acuerdo	19	38%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 13.** Identificación con la empresa

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 10.** Identificación con la empresa

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

### Análisis

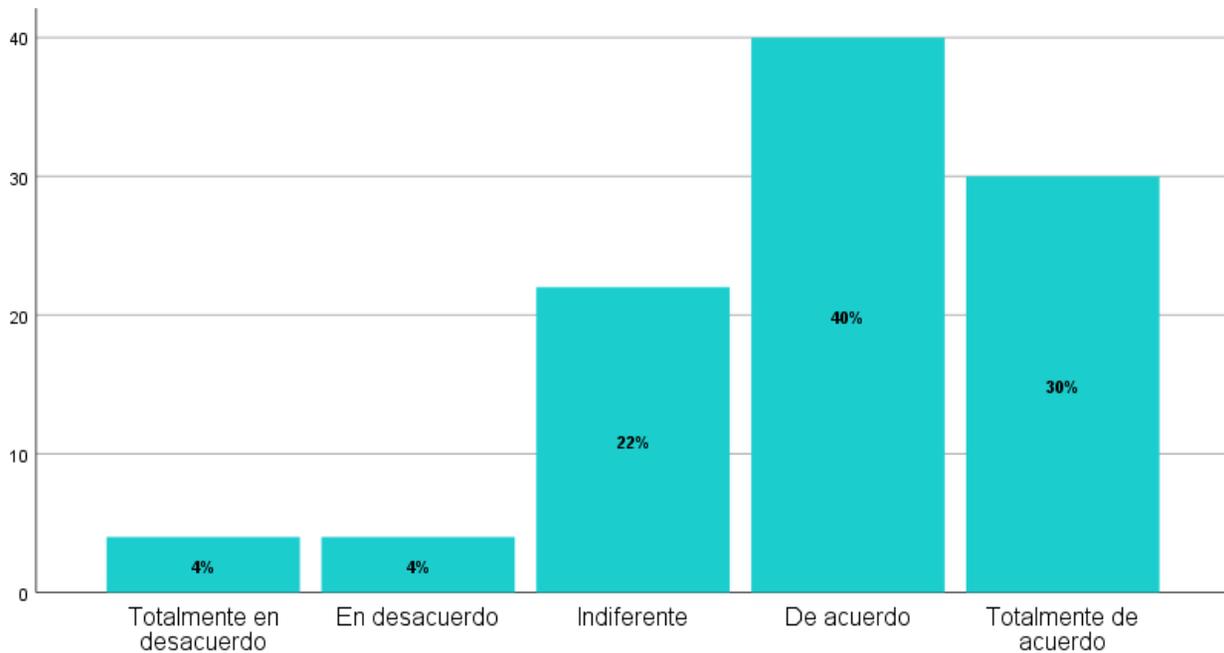
En base a los resultados obtenidos se establece que el 38% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran totalmente de acuerdo en que se sienten identificados con la empresa, el 32% se encuentran de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 22% está indiferente ante esta situación, el 4% está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 11:** Se asciende a los trabajadores dependiendo de lo bien que realicen sus labores

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4%	4%
En desacuerdo	2	4%	8%
Indiferente	11	22%	30%
De acuerdo	20	40%	70%
Totalmente de acuerdo	15	30%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 14.** Ascenso a trabajadores

Elaborado por: Yanery Castro Parrales



**Ilustración 11.** Ascenso a trabajadores

Elaborado por: Yanery Castro Parrales

### Análisis

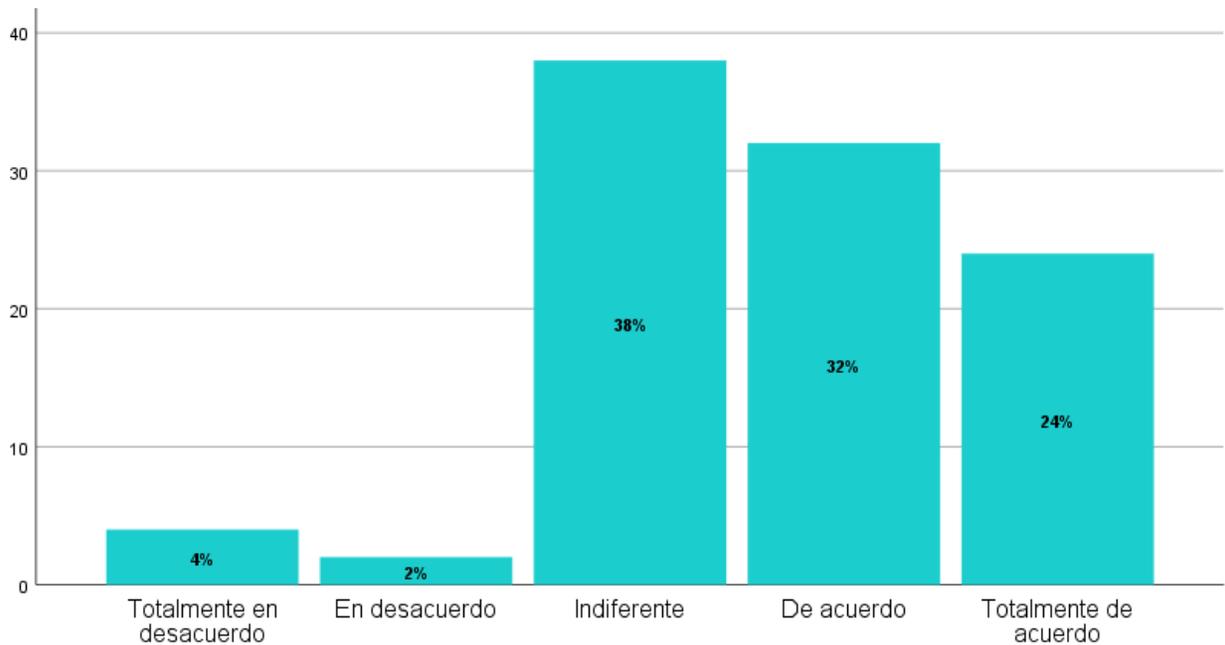
En base a los resultados obtenidos se establece que el 40% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran de acuerdo con el ascenso a los empleados dependiendo su labor, el 30% se encuentran totalmente de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 22% está indiferente ante esta situación, el 4% está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 12:** La empresa reconoce las habilidades y destrezas de los trabajadores

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4%	4%
En desacuerdo	1	2%	6%
Indiferente	19	38%	44%
De acuerdo	16	32%	76%
Totalmente de acuerdo	12	24%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 15.** *Habilidades y destrezas*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 12.** *Habilidades y destrezas*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

**Análisis**

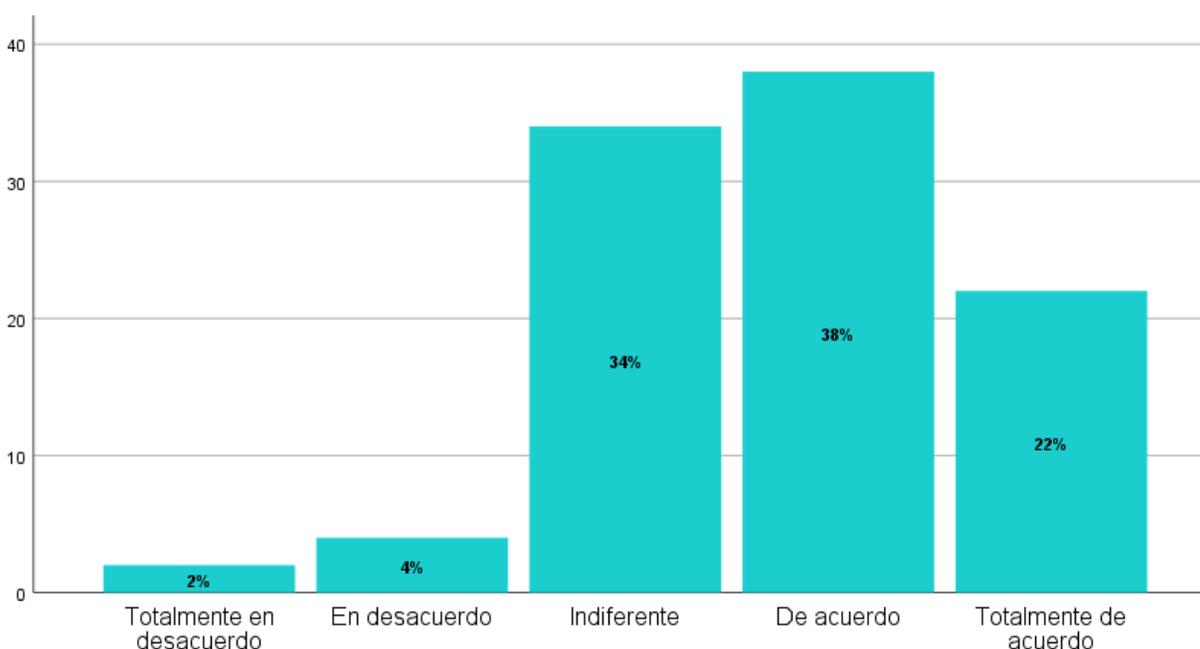
En base a los resultados obtenidos se establece que el 38% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran indiferente con respecto si la empresa reconoce las habilidades y destrezas de sus trabajadores, el 32% se encuentran de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 24% está totalmente de acuerdo ante esta situación, el 4% está totalmente en desacuerdo y el 2% en desacuerdo.

**Pregunta 13:** Los empleados son responsables y asumen de manera adecuada su carga laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2%	2%
En desacuerdo	2	4%	6%
Indiferente	17	34%	40%
De acuerdo	19	38%	78%
Totalmente de acuerdo	11	22%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 16.** Responsabilidad

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 13.** Responsabilidad

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

### Análisis

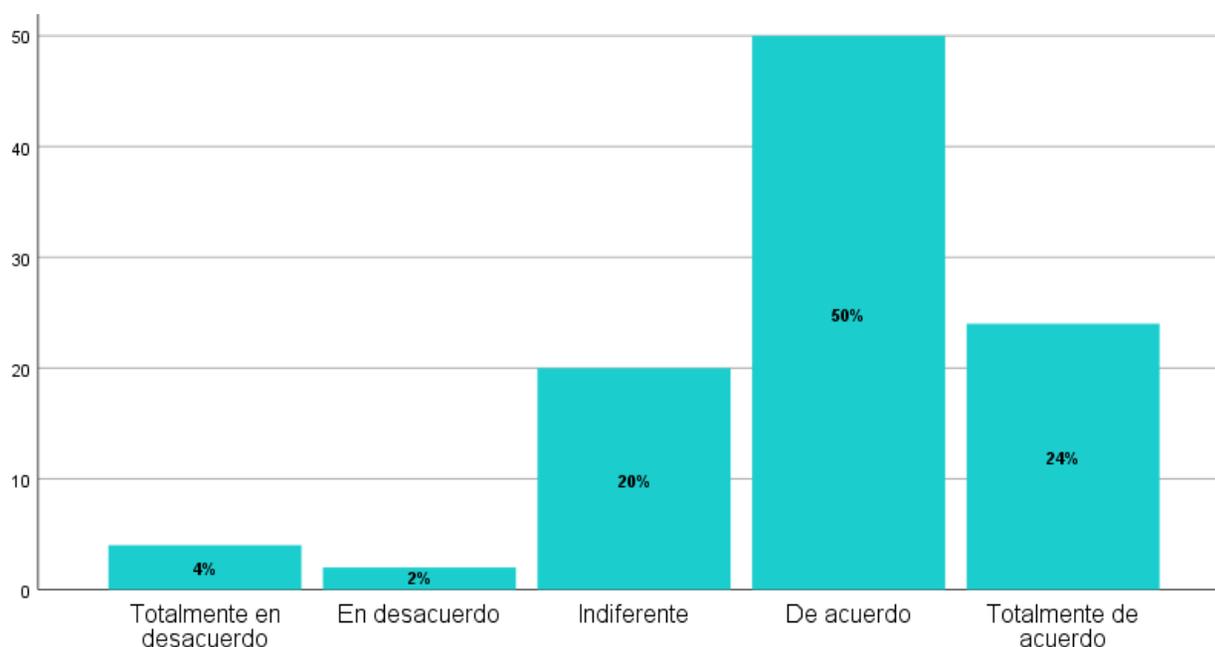
En base a los resultados obtenidos se establece que el 38% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran de acuerdo en que los empleados son responsables con sus labores, el 34% se encuentran indiferente con respecto a la pregunta, por otro lado, el 22% está totalmente de acuerdo ante esta situación, el 4% está en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 14:** La cooperación entre compañeros es fundamental para el éxito de la empresa

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4%	4%
En desacuerdo	1	2%	6%
Indiferente	10	20%	26%
De acuerdo	25	50%	76%
Totalmente de acuerdo	12	24%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 17.** Cooperación

Elaborado por: Yanery Castro Parrales



**Ilustración 14.** Cooperación

Elaborado por: Yanery Castro Parrales

### Análisis

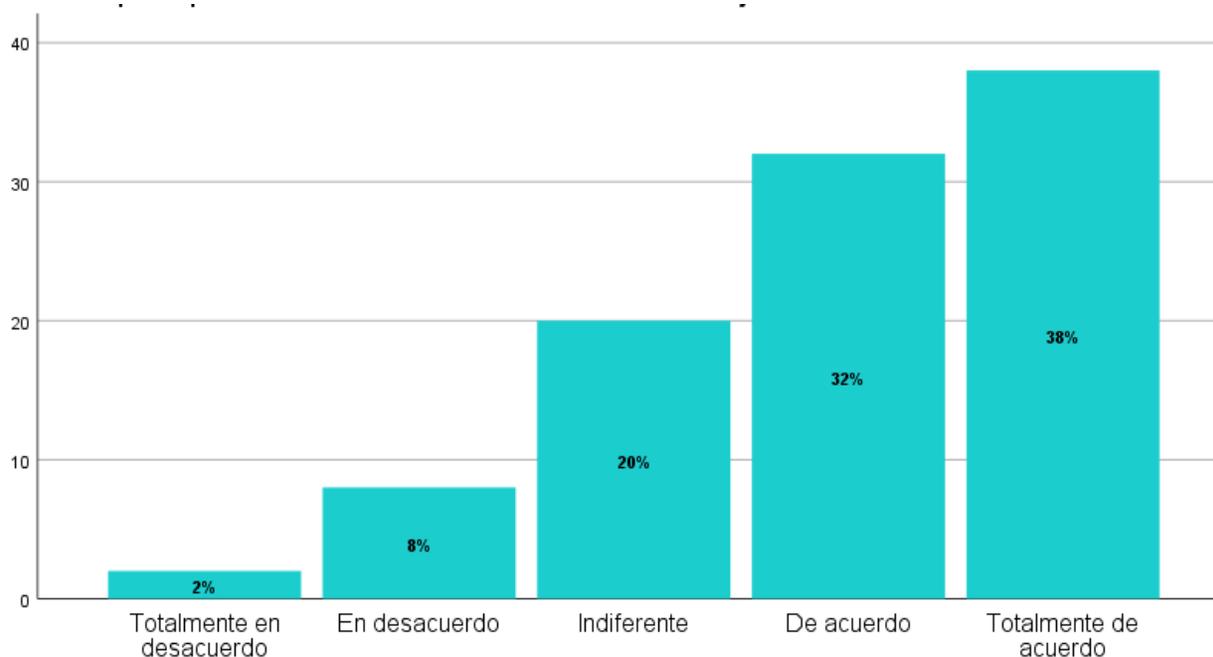
En base a los resultados obtenidos se establece que el 50% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran de acuerdo en que la cooperación entre compañeros es fundamental para el éxito de una empresa, el 24% se encuentran totalmente de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 20% está indiferente ante esta situación, el 4% está totalmente en desacuerdo y el 2% en desacuerdo.

**Pregunta 15:** Tu participación en decisiones relacionadas con tu trabajo afecta tu satisfacción laboral

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2%	2%
En desacuerdo	4	8%	10%
Indiferente	10	20%	30%
De acuerdo	16	32%	62%
Totalmente de acuerdo	19	38%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 18.** Participación

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 15.** Participación

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

## Análisis

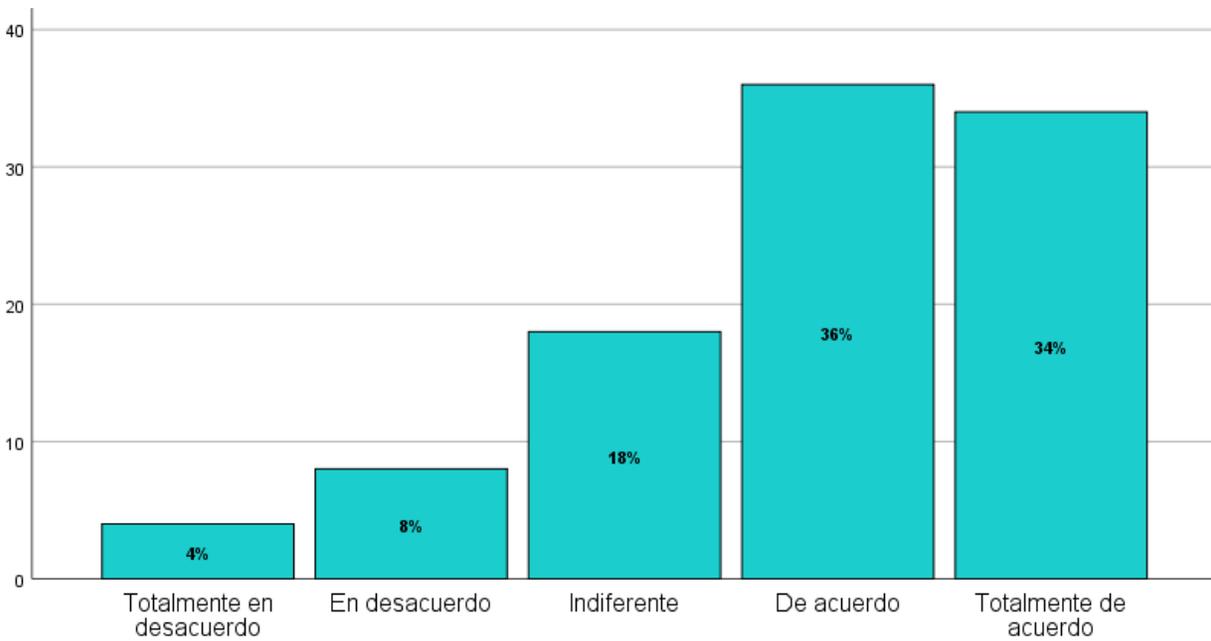
En base a los resultados obtenidos se establece que el 38% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran totalmente de acuerdo en que la participación en su trabajo afecta su satisfacción laboral, el 32% se encuentran de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 20% está indiferente ante esta situación, el 8% está en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 16:** Las instrucciones que recibes por parte de tus superiores aportan a tu trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4%	4%
En desacuerdo	4	8%	12%
Indiferente	9	18%	30%
De acuerdo	18	36%	66%
Totalmente de acuerdo	17	34%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 19.** Instrucciones

Elaborado por: Yanery Castro Parrales



**Ilustración 16.** Instrucciones

Elaborado por: Yanery Castro Parrales

**Análisis**

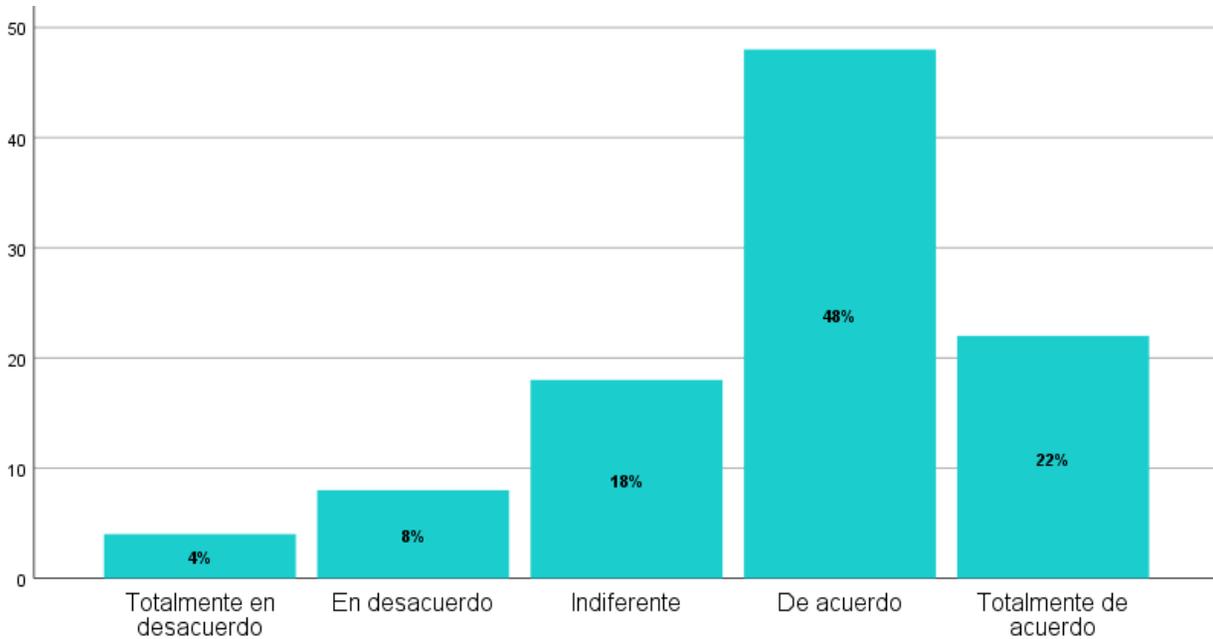
En base a los resultados obtenidos se establece que el 36% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran de acuerdo en que las instrucciones que reciben por los superiores aportan a su trabajo, el 34% se encuentran totalmente de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 18% está indiferente ante esta situación, el 8% está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 17:** La comprensión de tus superiores impacta en tu motivación para realizar tus tareas laborales

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4%	4%
En desacuerdo	4	8%	12%
Indiferente	9	18%	30%
De acuerdo	24	48%	78%
Totalmente de acuerdo	11	22%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 20.** *Comprensión*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 17.** *Comprensión*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

## Análisis

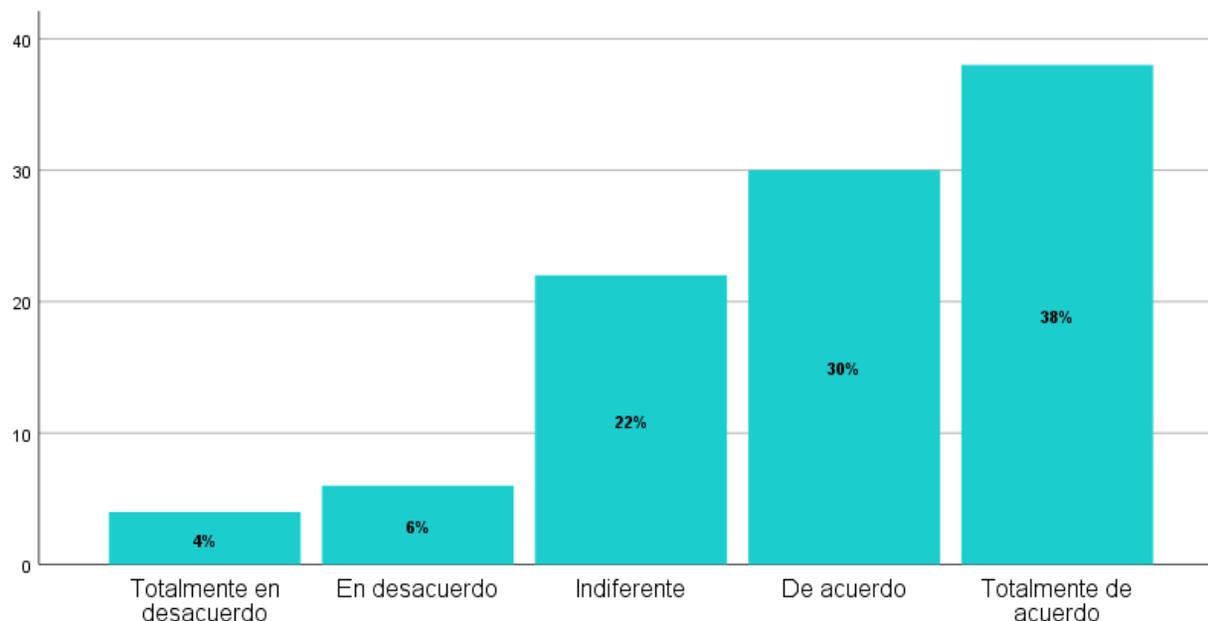
En base a los resultados obtenidos se establece que el 48% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran de acuerdo en que la comprensión de los superiores impacta en su motivación, el 22% se encuentran totalmente de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 18% está indiferente ante esta situación, el 8% está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 18:** Los superiores demuestran capacidad para comprender tus sentimientos y emociones en el trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4%	4%
En desacuerdo	3	6%	10%
Indiferente	11	22%	32%
De acuerdo	15	30%	62%
Totalmente de acuerdo	19	38%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 21.** Capacidad

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 18.** Capacidad

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

## Análisis

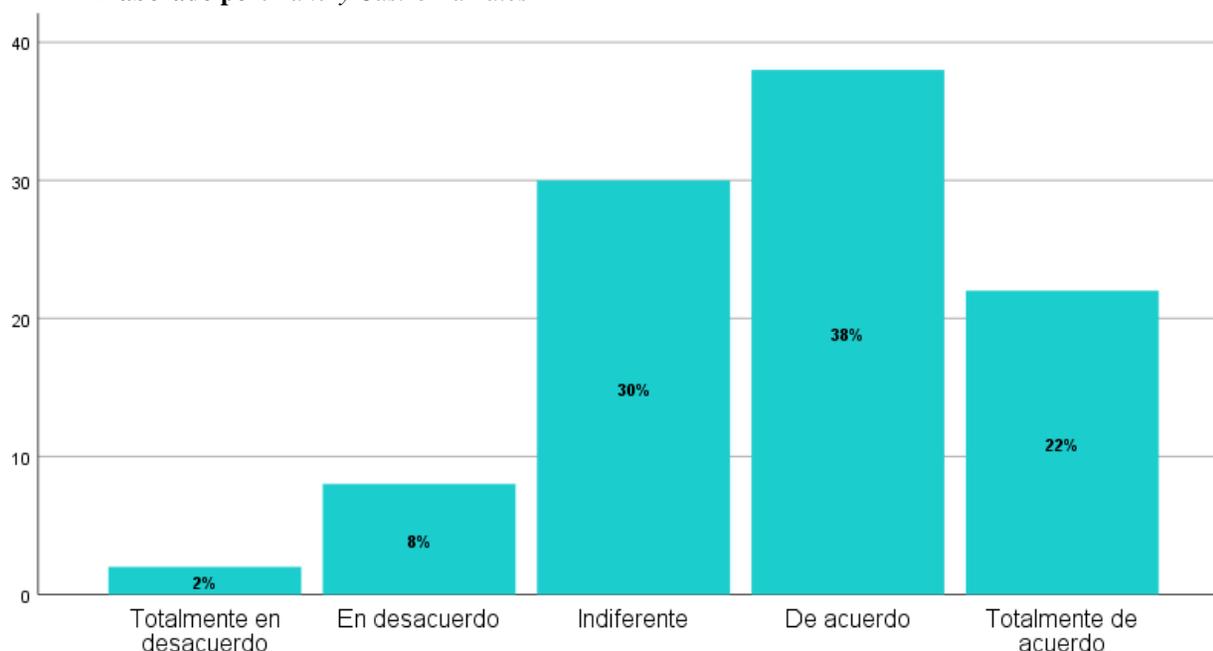
En base a los resultados obtenidos se establece que el 38% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran totalmente de acuerdo en que los superiores tienen capacidad para comprender los sentimientos y emociones del trabajador, el 30% se encuentran de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 22% está indiferente ante esta situación, el 6% está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 19:** Tus habilidades laborales han impactado positivamente en el rendimiento laboral de tu trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2%	2%
En desacuerdo	4	8%	10%
Indiferente	15	30%	40%
De acuerdo	19	38%	78%
Totalmente de acuerdo	11	22%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 22.** *Habilidades laborales*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 19.** *Habilidades laborales*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

## Análisis

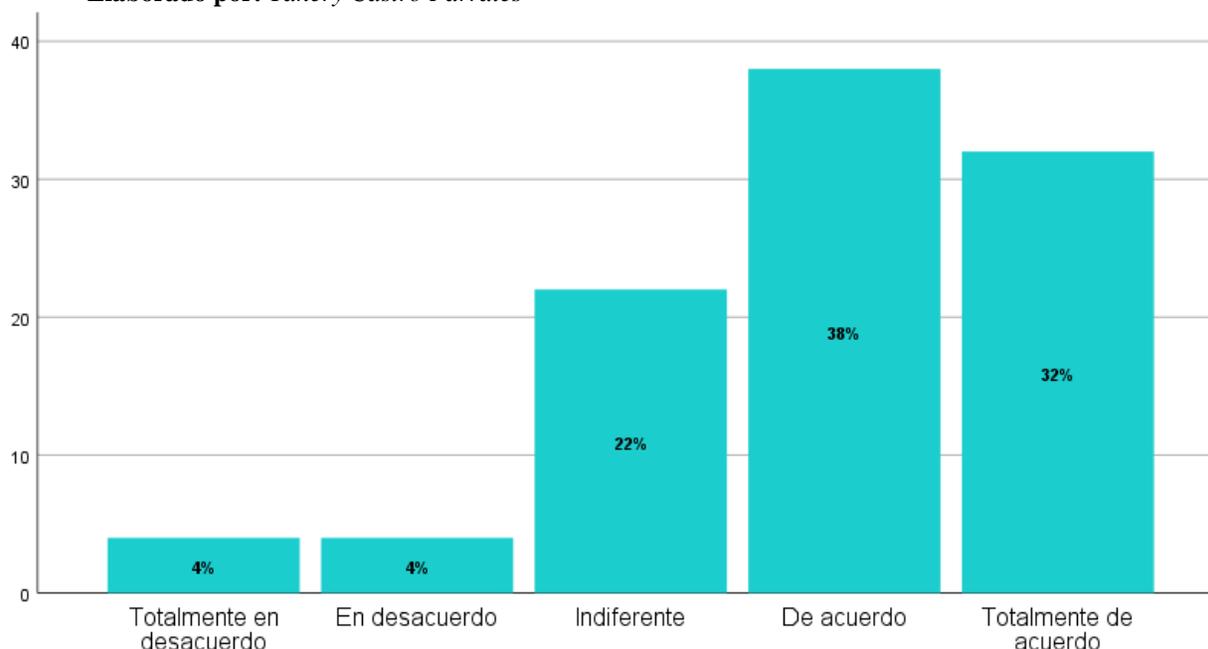
En base a los resultados obtenidos se establece que el 38% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran de acuerdo en que las habilidades laborales impactan en su rendimiento, el 30% se encuentran indiferente con respecto a la pregunta, por otro lado, el 22% está totalmente de acuerdo ante esta situación, el 8% está en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 20:** La empresa provee los recursos y herramientas necesarias para lograr la eficiencia en el trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4%	4%
En desacuerdo	2	4%	8%
Indiferente	11	22%	30%
De acuerdo	19	38%	68%
Totalmente de acuerdo	16	32%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 23.** Recursos y herramientas

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 20.** Recursos y herramientas

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

## Análisis

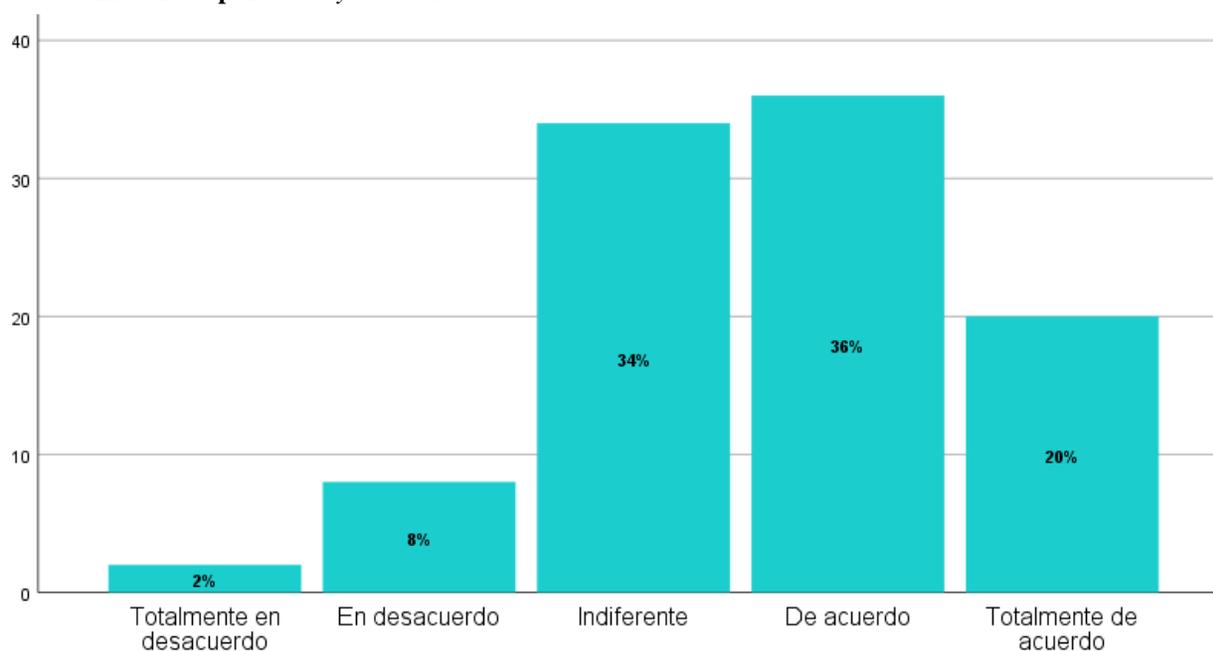
En base a los resultados obtenidos se establece que el 38% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran de acuerdo en que la empresa provee los recursos y herramientas necesarias para lograr la eficiencia en el trabajo, el 32% se encuentran totalmente de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 22% está indiferente ante esta situación, el 4% está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 21:** Tu desenvolvimiento en el trabajo es reconocido y valorado por los superiores

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2%	2%
En desacuerdo	4	8%	10%
Indiferente	17	34%	44%
De acuerdo	18	36%	80%
Totalmente de acuerdo	10	20%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 24.** *Desenvolvimiento*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 21.** *Desenvolvimiento*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

## **Análisis**

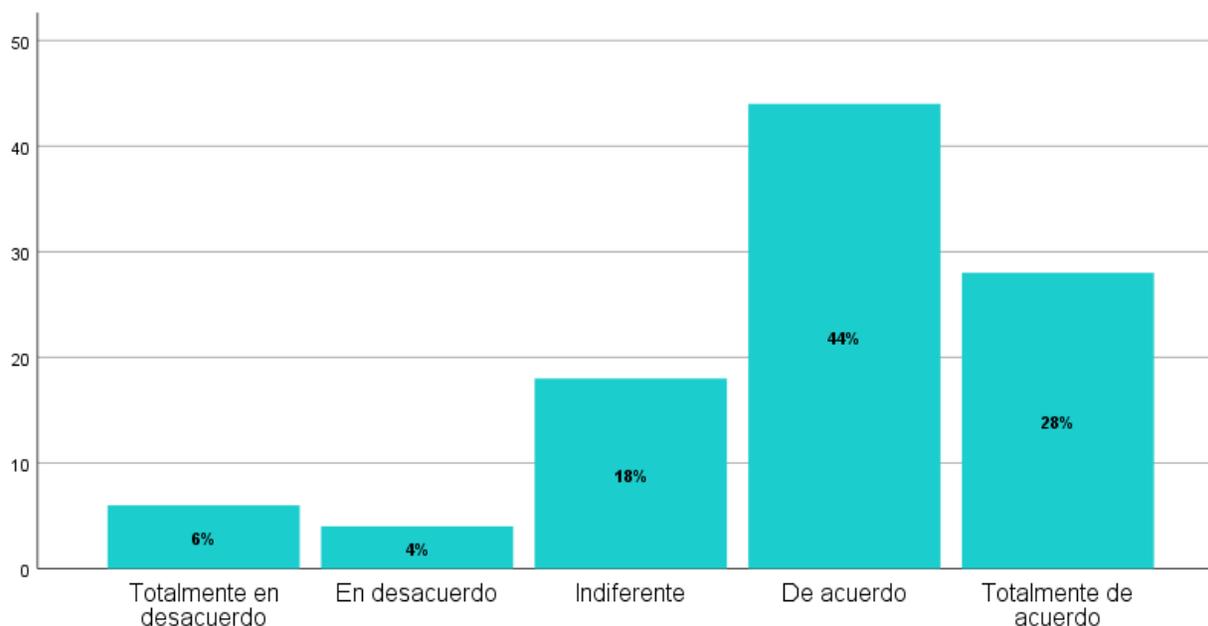
En base a los resultados obtenidos se establece que el 36% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran de acuerdo en que su desenvolvimiento en el trabajo es reconocido y valorado por los superiores, el 34% se encuentran indiferente con respecto a la pregunta, por otro lado, el 20% están totalmente de acuerdo ante esta situación, el 8% está en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 22:** Tu automotivación ha contribuido a la mejora del ambiente laboral y la relación con tus compañeros

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	6%	6%
En desacuerdo	2	4%	10%
Indiferente	9	18%	28%
De acuerdo	22	44%	72%
Totalmente de acuerdo	14	28%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 25.** Automotivación

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 22.** Automotivación

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

## Análisis

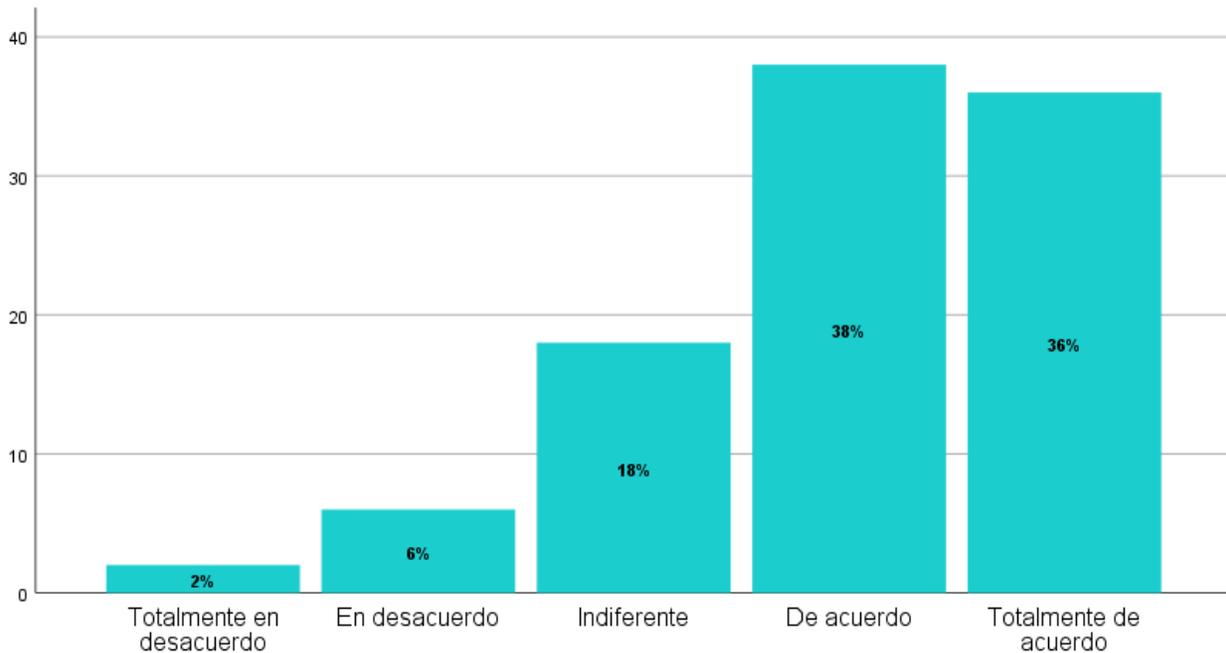
En base a los resultados obtenidos se establece que el 44% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran de acuerdo en que su automotivación ha contribuido a la mejora del ambiente laboral, el 28% se encuentran totalmente de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 18% está indiferente ante esta situación, el 6% está totalmente en desacuerdo y el 4% en desacuerdo.

**Pregunta 23:** Tu autocontrol afecta la calidad de tus relaciones interpersonales en el trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2%	2%
En desacuerdo	3	6%	8%
Indiferente	9	18%	26%
De acuerdo	19	38%	64%
Totalmente de acuerdo	18	36%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 26.** Autocontrol

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales



**Ilustración 23.** Autocontrol.

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

**Análisis**

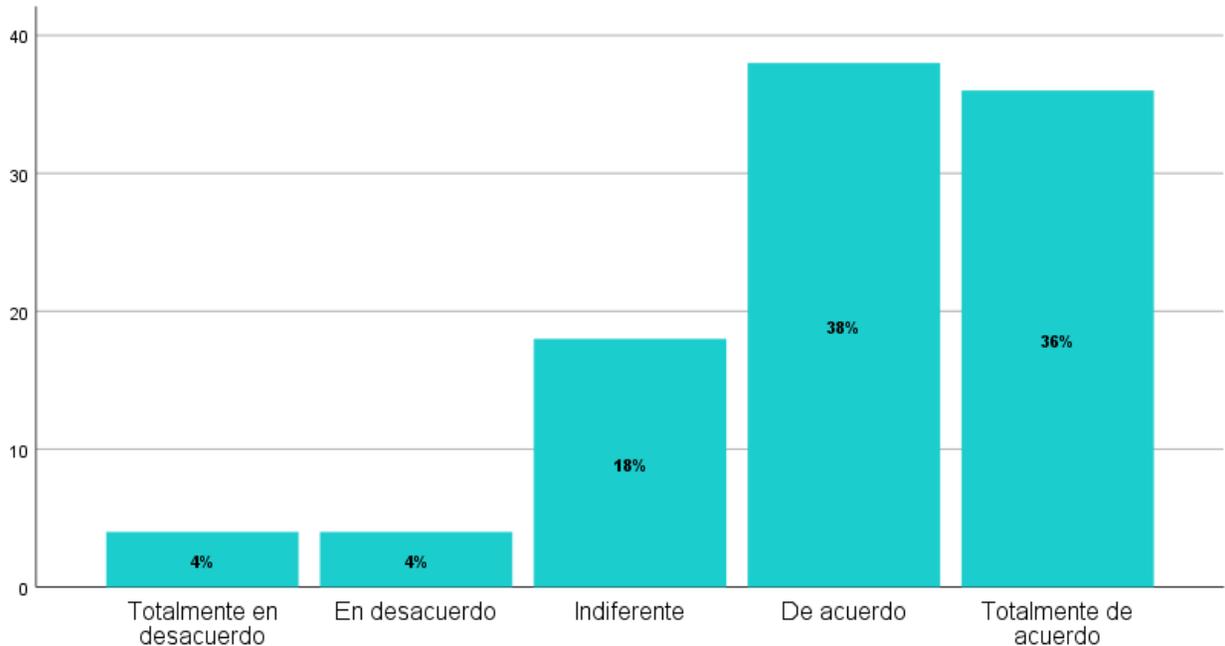
En base a los resultados obtenidos se establece que el 38% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran de acuerdo en que su autocontrol afecta la calidad de sus relaciones interpersonales, el 36% se encuentran totalmente de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 18% está indiferente ante esta situación, el 6% está en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

**Pregunta 24:** El compañerismo influye en la eficacia del equipo de trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4%	4%
En desacuerdo	2	4%	8%
Indiferente	9	18%	26%
De acuerdo	19	38%	64%
Totalmente de acuerdo	18	36%	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	

**Tabla 27.** *Compañerismo*

**Elaborado por:** Yanery Castro PARRALES



**Ilustración 24.** *Compañerismo*

**Elaborado por:** Yanery Castro PARRALES

**Análisis**

En base a los resultados obtenidos se establece que el 38% de colaboradores de la agencia de tránsito se encuentran de acuerdo en que el compañerismo influye en la eficacia del equipo de trabajo, el 36% se encuentran totalmente de acuerdo con respecto a la pregunta, por otro lado, el 18% está indiferente ante esta situación, el 4% está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

## **Análisis por dimensiones**

### **Dimensión:** comunicación

Los encuestados señalan que existen ciertas falencias en cuanto a la comunicación, que no se les informa de manera adecuada las actividades que deben realizar, generando inconformidad y desagrado a los empleados al momento de desempeñar su labor.

Por lo consiguiente se establece que la comunicación en la agencia de tránsito no es la adecuada, por ende, la administración debe tomar las medidas necesarias para que se imparta de una manera más responsable y verídica la información.

### **Dimensión:** Ambiente de trabajo

Los encuestados mencionan que la empresa se preocupa en cierta parte en el desarrollo de sus habilidades mediante capacitaciones, así mismo al momento de ocurrir algún accidente están prestos a la ayuda necesaria, aunque la mayoría señalan que las condiciones físicas y ambientales en las que laboran no satisfacen sus necesidades repercutiendo negativamente en su trabajo.

Por lo consiguiente, la agencia de tránsito debe tomar las medidas necesarias para que los empleados se sientan cómodos en su ambiente de trabajo, de esta manera exista un personal altamente entregado y dispuesto a dar lo mejor para cumplir con su carga laboral.

### **Dimensión:** Relaciones sociales

Los encuestados señalan que el compañerismo mejora las labores diarias, de la misma manera están de acuerdo en que la cooperación aumenta la eficiencia al realizar las tareas en equipo.

Por lo consiguiente, la agencia de tránsito debe realizar acciones orientadas al fortalecimiento de estas relaciones sociales, para que de esta manera se cree un crecimiento personal y profesional entre los empleados, el cual repercutirá considerable en la productividad de la empresa.

### **Dimensión:** Motivación

Los encuestados sostienen que se sienten identificados con la empresa, de la misma manera están en cierta parte de acuerdo en que se asciende a los empleados dependiendo su rendimiento,

por otro lado, se encuentran en un alto porcentaje indiferente en que la empresa no reconoce sus habilidades y destrezas, repercutiendo en un bajo rendimiento al momento de realizar sus tareas.

Por lo consiguiente, en la agencia de tránsito no motivan de una manera adecuada a los empleados, por lo cual, la administración debe tomar las medidas necesarias para poder cambiar esta situación y que la empresa no cuente con un personal desmotivado.

**Dimensión:** Trabajo en equipo

Los encuestados mencionan que son responsables y asumen de manera adecuada su labor en la institución, de la misma manera están de acuerdo en que la cooperación va aumentar el éxito para la empresa, además que la participación de cada uno en decisiones importante influye en su satisfacción laboral.

Por lo consiguiente, la agencia de tránsito cuenta con un personal responsable que esta aportando significativamente a que el trabajo en equipo fluya de una manera mas eficiente, por tal motivo la institución debe optar por seguir mejorando a su equipo de trabajo para que estos aumenten considerablemente su productividad.

**Dimensión:** Liderazgo

Los encuestados señalan que las instrucciones que reciben por parte de los superiores aportan a realizar mejor su trabajo, además, señalan que los superiores son comprensibles con ellos y que esto aumenta su motivación, de la misma manera los superiores son capaces de comprender sus sentimientos y emociones.

Por lo consiguiente, los superiores demuestran capacidad para comprender y guiar de una manera efectiva a sus empleados, creando un ambiente de trabajo colaborativo y participativo.

**Dimensión:** Habilidades laborales

Los encuestados mencionan que sus habilidades laborales han impactado positivamente en el rendimiento de su trabajo, así mismo señalan que la empresa provee los recursos necesarios para cumplir con el trabajo establecido y además sostienen que su rendimiento en el área de trabajo si es valorado por los superiores.

Por lo consiguiente, la empresa aporta a la mejora del desarrollo de las habilidades de los empleados, creando empleados con mejores habilidades que permitan tener un mayor rendimiento en su área de trabajo aportando al éxito de la empresa.

**Dimensión:** Relaciones interpersonales

Los encuestados señalan que el autocontrol y la automotivación les ha permitido mejorar considerablemente el clima organizacional en el que trabajan, además sostienen que el compañerismo influye en la eficacia de las tareas a realizar.

Por lo consiguiente, los empleados se esfuerzan para poder mejorar sus relaciones interpersonales y que estos no influyan de una manera negativa en su trabajo, aunque la agencia de tránsito debe considerar las cualidades que presenten sus empleados e impulsarlas a mejorar para lograr el éxito en la empresa.

### 3.3.3 Comprobación de hipótesis

Hi: El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

Ho: El clima organizacional NO influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

#### Comprobación:

			X_Cultura_organ izacional	Y_Desempeño _laboral
Rho de Spearman	X_Cultura_organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Y_Desempeño_laboral	Coefficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

**Tabla 28.** *Coefficiente de correlación de X sobre Y*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

#### Análisis

La tabla 28 muestra un nivel de correlación positiva de **0.832**, el análisis de significación es de 0.000 que es menor a 0.05 e inclusive menor a 0.01, con base aquello se demuestra que la cultura organizacional si influye en el desempeño laboral por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

#### Hipótesis específicas 1

Hi: La comunicación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

Ho: La comunicación NO influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

		X1_Comunicación	Y_Desempeño_laboral	
Rho de Spearman	X1_Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,819**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Y_Desempeño_laboral	Coefficiente de correlación	,819**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

**Tabla 29.** Coeficiente de correlación de X1 sobre Y

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

## Análisis

La tabla 29 muestra un nivel de correlación positiva de **0.819**, el análisis de significación es de 0.000 que es menor a 0.05 e inclusive menor a 0.01, con base aquello se demuestra que la comunicación si influye en el desempeño laboral por lo tanto se rechaza la hipótesis nula

## Hipótesis específica 2

Hi: El ambiente de trabajo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

Ho: El ambiente de trabajo NO influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

		X2_Ambiente_de_trabajo	Y_Desempeño_laboral	
Rho de Spearman	X2_Ambiente_de_trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,820**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Y_Desempeño_laboral	Coefficiente de correlación	,820**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

**Tabla 30.** Coeficiente de correlación de X2 sobre Y

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

## Análisis

La tabla 30 muestra un nivel de correlación positiva de **0.820**, el análisis de significación es de 0.000 que es menor a 0.05 e inclusive menor a 0.01, con base aquello se demuestra que el ambiente de trabajo si influye en el desempeño laboral por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 3

Hi: Las relaciones sociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de transito GAD Jaramijó, 2023

Ho: Las relaciones sociales NO influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de transito GAD Jaramijó, 2023

		X3_Relacion	Y_Desempeñ
		es_sociales	o_laboral
Rho de Spearman	X3_Relaciones_soci	Coefficiente de correlación	1,000
	ales	Sig. (bilateral)	,957**
		N	,000
Rho de Spearman	Y_Desempeño_labo	Coefficiente de correlación	,957**
	ral	Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

*Tabla 31. Coeficiente de correlación de X3 sobre Y*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

## Análisis

La tabla 31 muestra un nivel de correlación positiva de **0.957**, el análisis de significación es de 0.000 que es menor a 0.05 e inclusive menor a 0.01, con base aquello se demuestra que las relaciones sociales si influye en el desempeño laboral por lo tanto se rechaza la hipótesis nula

### Hipótesis específica 4

Hi: La motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de transito GAD Jaramijó, 2023

Ho: La motivación NO influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, 2023

		X4_Motivación	Y_Desempeño_laboral
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	X4_Motivación	Sig. (bilateral)	,806**
		N	,000
			50
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	,806**
	Y_Desempeño_laboral	Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			50

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

**Tabla 32..** *Coefficiente de correlación de X4 sobre Y*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

### Análisis

La tabla 32 muestra un nivel de correlación positiva de **0.806**, el análisis de significación es de 0.000 que es menor a 0.05 e inclusive menor a 0.01, con base aquello se demuestra que la motivación si influye en el desempeño laboral por lo tanto se rechaza la hipótesis nula

## **CAPITULO IV. PROPUESTA**

### **Título de la propuesta**

Acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de las relaciones sociales de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó.

### **Datos informativos**

**Institución ejecutora:** Agencia de tránsito

**Beneficiarios:** Colaboradores de la agencia de tránsito

**Ubicación:** Cantón Jaramijó

**Tiempo estimado:** 12 meses

### **Introducción de la propuesta**

El clima organizacional genera un impacto significativo en el comportamiento de los empleados, este puede ser positivo o negativo dependiendo de las acciones que realicen los superiores para mantener un ambiente óptimo, el cual le va a permitir a los trabajadores desempeñarse de la manera mas proactiva posible.

En la agencia de tránsito del GAD Jaramijó se aplicó una encuesta para conocer el estado actual de la organización, en donde se ha identificado falencias que están afectando el rendimiento de los trabajadores, en las cuales se destacan la comunicación, el ambiente de trabajo, relaciones sociales y la motivación, además, se pudo determinar que la dimension que tiene mayor influencia en el desempeño de los trabajadores son las relaciones sociales, provocando falta de cohesión y apoyo entre compañeros, disminuyendo la productividad de los empleados e impactando negativamente en el clima organizacional, generando un ambiente de trabajo menos colaborativo y mas propenso a problemas entre compañeros

En base a lo planteado se ha establecido la siguiente propuesta la implementación de acciones de mejoras orientadas al fortalecimiento de las relaciones sociales de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó. Permitiendo a los empleados que puedan desempeñarse de una manera mas adecuada, contribuyendo a su crecimiento personal y mejorando su relación con los compañeros.

## **Objetivo general**

Implementar acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de las relaciones sociales de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó.

## **Objetivos específicos**

- Ejecutar acciones de Team Building para el fortalecimiento de las relaciones sociales.
- Orientar a los trabajadores mediante capacitaciones de empatía y liderazgo que permitan fortalecer el trabajo en equipo.
- Evaluar el impacto de las acciones de mejora para el fortalecimiento de las relaciones sociales.

## **Acciones para el fortalecimiento de las relaciones sociales en la agencia de tránsito GAD Jaramijó**

Estas acciones están orientadas al fortalecimiento y mejora de las relaciones sociales de los trabajadores de la agencia de tránsito, para que dicha institución cuente con un personal altamente calificado y así poder contribuir a la mejora del clima organizacional.

En el siguiente apartado se procede a detallar las acciones que se llevaran a cabo para dar respuesta a la problemática planteada en la investigación.

## Plan de acción

Acción	Objetivo	Resultados	Recursos	Responsables	Tiempo
Realizar talleres de team building	<p>-Construir un ambiente de confianza y respeto mutuo entre compañeros, potencializando el trabajo en equipo</p> <p>- Fomentar la comunicación efectiva entre los miembros de la organización</p>	<p>-Un entorno de trabajo armonioso con menos conflictos entre compañeros</p> <p>- Intervenciones claras y constructivas sin malentendidos</p>	<p>-Materiales didácticos</p> <p>-Espacio para actividades</p>	<p>-Área de talento humano</p> <p>-Especialista en team building</p>	Bimestral
Capacitar al personal de la agencia de tránsito	Potencializar los conocimientos y habilidades para que el trabajo realizado sea más productivo	<p>-Mayor empatía y apoyo entre compañeros, creando un ambiente de trabajo más comprensivo y colaborativo</p> <p>-Empleados con una mentalidad abierta y dispuesta a seguir adquiriendo mayores conocimientos</p>	<p>-Auditorio para capacitación</p> <p>-Materiales didácticos</p>	<p>-Área de talento humano</p> <p>- Capacitador experto en relaciones sociales</p>	Semestral

Evaluar los resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Evaluar el estado actual y la evolución de las relaciones sociales a largo plazo</li> <li>- Detectar las áreas que necesitan fortalecimiento de las relaciones sociales</li> <li>- Verificar y analizar si las acciones están cumpliendo con los objetivos establecidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decisiones bien informadas y tomadas en base a los datos obtenidos</li> <li>- Mayor compromiso por parte de los trabajadores, formando un clima organizacional positivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Materiales didácticos</li> <li>-Software de análisis de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Área de talento humano</li> <li>- Analista de datos</li> </ul>	Anual
------------------------	--	---	--	--	-------

**Tabla 33.** *Plan de acción*

**Elaborado por:** *Yanery Castro Parrales*

## Costo de implementación de la propuesta

En el siguiente apartado se detallará de una manera mas especifica los valores que se necesitan para implementar las diversas acciones que fortalecerán las relaciones sociales de la agencia de tránsito del GAD Jaramijó:

<b>Gastos a considerar</b>	<b>Costo</b>
Talleres de team building	\$500
Capacitación	\$400
Evaluación de resultados	\$600
<b>Total</b>	<b>\$1500</b>

**Tabla 34.** *Costo de la propuesta*

**Elaborado por:** Yanery Castro Parrales

## CONCLUSIONES

Una vez analizado los resultados y los objetivos planteados en la investigación se establecen las siguientes conclusiones:

- El clima organizacional influye de manera directa en el desempeño de los trabajadores de la agencia de tránsito del GAD Jaramijó, mediante los resultados obtenidos se determinó que el clima organizacional en el que laboran los empleados no es tan bueno, pero el factor que más influencia tiene son las relaciones sociales, es por ello que se debe dedicar un mayor esfuerzo a la mejora de las mismas.
- La comunicación influye considerablemente en el desempeño laboral de los trabajadores, es por ello que se puede determinar que mientras exista un adecuado flujo de información no existirá confusiones al acatar órdenes y se podrá cumplir de una manera más eficiente las tareas, caso contrario la falta de comunicación repercutirá en baja productividad para la empresa.
- De la misma manera el ambiente de trabajo influye en el desempeño laboral de los empleados de la agencia de tránsito, se debe tener en cuenta que mientras el espacio donde realices las tareas sea óptimo y adaptado a tus necesidades el trabajo será más efectivo.
- Se establece que las relaciones sociales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito del GAD Jaramijó, los empleados deben considerar que la cooperación y el compañerismo son valores que permiten a las personas desenvolverse mejor en un puesto de trabajo, aprendiendo de otros y compartiendo conocimiento con los demás.
- Se comprueba que la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia de tránsito GAD Jaramijó, hay que tener en cuenta que un empleado motivado es un empleado proactivo y vital para la organización, es por ello que es fundamental que una empresa invierta en prácticas que aumente la motivación de sus empleados.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que la agencia de tránsito ponga en marcha la propuesta realizada por el investigador, debido a que esta fue diseñada en base a la situación actual que atraviesa la empresa, en la cual se va a fortalecer las relaciones sociales de los empleados, que le permitirán potencializar el trabajo en equipo, mejorando considerablemente la motivación, ambiente de trabajo y comunicación entre compañeros.
- Aplicar las diversas actividades que conllevan los talleres de team building, ya que, mediante estas actividades estructuradas y estratégicas se va a desarrollar un mejor equipo de trabajo basado en la confianza y respeto mutuo, invertir en estos talleres es importante para cualquier organización que quiera mejorar el clima organizacional y maximizar el desempeño de los empleados.
- Se recomienda capacitar a los empleados de la agencia de tránsito en temas orientados a la mejora de las relaciones sociales, para que estos adquieran mayor conocimiento y generen habilidades que les permitan tener un mayor control al momento de la resolución de conflictos o la toma de decisiones, todo esto conlleva a empleados que aporten ideas fundamentadas que encaminen la empresa al éxito.
- Evaluar anualmente los resultados del desempeño de los trabajadores, mediante esta acción se generará un mayor compromiso por parte de los empleados al cumplir de una manera más proactiva sus tareas, ya que mediante los resultados que se obtengan de la evaluación se podrá tomar las mejores decisiones en beneficio de la empresa.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Alles, M. (2011). *Desempeño laboral y gestión por competencia* . Buenos Aires : Granica.

- Arias Odón, F. (2012). *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN 6a EDICIÓN*. Venezuela: EPISTÉME .
- Caisa Yucailla, E. D., & Ayala Camalle, H. A. (2021). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de Salud de la Provincia de Cotopaxi*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.
- Chester, B. (1938). *La funciones del ejecutivo*. México: Fondo de cultura económica .
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* . México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Cuadrado Canicela, A., & Rivera Castro, F. (2021). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de perforación y voladura de la UM San Cristóbal - AESA*. 2021: Universidad Continental.
- Denison, D. (1996). *a cultura organizacional y el desempeño: Cómo las empresas pueden lograr un alto desempeño*. México: Limusa.
- Dessler, G. (2012). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson educación.
- Diaz, O. (2020). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa servicios generales ESIEL SAC*. Lima, Peru.
- Fernández , G. (2010). *Evaluación del Desempeño. Unidad de estudio, carrera de Administración de Empresas de Servicios y Recursos Humanos*.
- Fernández , J. (2012). *Comportamiento organizacional y gestión del talento humano*. México: McGraw- Hill.
- Fernández Collado, C. (2002). *La comunicación en las organizaciones* . México: Trillas .
- García Solarte, M., & Zapata Domínguez , A. (2008). *Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional*. Universidad del Valle.

- Garrido Maza, A. L. (2018). *Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos de la universidad de San Martin de Porres de la sede de Lima*. Lima- Peru.
- Gonzales Vasquez , J., Ramíres López , R., Terán, T., & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. . *Ciencia Látina*, 1157-1170.
- Guadalupe Lanás, J. F., & Mayorga Mayorga, P. E. (2022). *La influencia del clima organizacional en el desempeño laboral*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.
- Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A., & Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 163-173.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6° edición . Mexico: Mc Graw Hill.
- Hersey, P., Kenneth, B., & Dewey, J. (2013). *Administración del comportamiento organizacional: Liderazgo situacional*. México: Perason Educación.
- Loor Vera, J., & Vera Sabando, R. (2022). Incidencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos del gobierno autónomo descentralizado municipal de el Carmen, periodo 2022. *Revista Universidad y Sociedad*, S/N.
- Lopez , P. (2004). Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 69-74.
- Luthans, F. (2011). *Comportamiento otganizacional*. México: McGraw- Hill.
- Macías García, E. K., & Saltos Briones, G. M. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la carrera de Ingeniería Química de la Universidad Técnica de Manabí*. Revista Educare.
- Mendéz, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración*. Universidad del Rosario.

- Mendoza Vargas, J., Burbano Pantoja, V., & Mendoza Vargas, H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información tecnológica*.
- Morales Urrutia, D. C., & González Garcés, D. I. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.
- Olivera Garay, Y. J. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista científica de la UCSA*, S/N.
- Palacios Molina, D. L. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. *ECA sinergia*, 70-84.
- Ramirez Hernandez, Y. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de las unidades educativas*. Portoviejo.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración: Una perspectiva global y empresarial (15ª ed.)*. México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson education.
- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo: una visión dinámica*. Barcelona: Plaza & Janés.
- Schein, E. (2009). *La cultura empresarial y el liderazgo*. Plaza y valdéz.
- Tobar Cordón, A. M. (2024). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del Registro de Información Catastral Zacapa. *Revista académica CUNZAC*.

## ANEXOS

<b>Preguntas del cuestionario</b>	
<b>Variable:</b> Clima organizacional	<b>Dimension:</b> Comunicación
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La comunicación entre todos los miembros de la empresa es libre y espontanea</li> <li>2. La comprensión es un valor que se practica en la empresa de manera afectiva</li> <li>3. Los superiores les comunican a los subalternos suficiente información para desempeñar mejor su trabajo</li> </ol>	
<b>Variable:</b> Clima organizacional	<b>Dimension:</b> Ambiente de trabajo
<ol style="list-style-type: none"> <li>4. La empresa se preocupa por desarrollar las habilidades del personal mediante capacitaciones</li> <li>5. Al ocurrir algún accidente dentro del área de trabajo los superiores le brindan la inmediata atención a la situación</li> <li>6. Las condiciones físicas y ambientales en las cuales realiza su trabajo satisfacen las expectativas de los trabajadores</li> </ol>	
<b>Variable:</b> Clima organizacional	<b>Dimension:</b> Relaciones sociales
<ol style="list-style-type: none"> <li>7. El compañerismo que existe dentro del personal mejora sus labores diarias</li> <li>8. Existe comprensión por parte de los superiores, al momento de que suceda alguna situación personal del trabajador</li> <li>9. La cooperación aumenta la eficiencia de las tareas realizadas en equipo</li> </ol>	
<b>Variable:</b> Clima organizacional	<b>Dimension:</b> Motivación
<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Los empleados se sienten identificados con la empresa</li> <li>11. Se asciende a los trabajadores dependiendo de lo bien que realicen sus labores</li> <li>12. La empresa reconoce las habilidades y destrezas de los trabajadores</li> </ol>	
<b>Variable:</b> Desempeño laboral	<b>Dimension:</b> Trabajo en equipo
<ol style="list-style-type: none"> <li>13. Los empleados son responsables y asumen de manera adecuada su carga laboral</li> <li>14. La cooperación entre compañeros es fundamental para el éxito de la empresa</li> <li>15. Tu participación en decisiones relacionadas con tu trabajo afecta tu satisfacción laboral</li> </ol>	
<b>Variable:</b> Desempeño laboral	<b>Dimension:</b> Liderazgo
<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Las instrucciones que recibes por parte de tus superiores aportan a tu trabajo</li> <li>17. La comprensión de tus superiores impacta en tu motivación para realizar tus tareas laborales</li> </ol>	

18. Los superiores demuestran capacidad para comprender tus sentimientos y emociones en el trabajo	
<b>Variable:</b> Desempeño laboral	<b>Dimension:</b> Habilidades laborales
19. Tus habilidades laborales han impactado positivamente en el rendimiento laboral de tu trabajo	
20. La empresa provee los recursos y herramientas necesarias para lograr la eficiencia en el trabajo	
21. Tu desenvolvimiento en el trabajo es reconocido y valorado por los superiores	
<b>Variable:</b> Desempeño laboral	<b>Dimension:</b> Relaciones interpersonales
22. Tu automotivación ha contribuido a la mejora del ambiente laboral y la relación con tus compañeros	
23. Tu autocontrol afecta la calidad de tus relaciones interpersonales en el trabajo	
24. El compañerismo influye en la eficacia del equipo de trabajo	

**Tabla 35.** Preguntas del cuestionario