



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI

**PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCION DE TITULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Título de Investigación:

Análisis del Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño del Personal
Administrativo de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre de la Ciudad de Manta, 2021

Autora: Cuzme Sornoza Nancy Daniela

Tutor: Ing. Carlos Alberto Velasco Delgado


Facultad Ciencias Administrativas

Carrera Administración de Empresas

Manta- Manabí- Ecuador

Agosto, 2022

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A)	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO	REVISIÓN: 2 Página II de 82

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría de la estudiante **Cuzme Sornoza Nancy Daniela**, legalmente matriculada en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2022(1) , cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de Investigación, cuyo tema es **“Análisis del Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño del Personal Administrativo de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre de la Ciudad de Manta, 2021”**.

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, 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, 01 de agosto de 2022

Lo certifico,



Ing. Carlos Alberto Velasco Delgado
Docente Tutor(a)
Área: Administración

CERTIFICADO DE URKUND

Manta, 03 de julio del 2022

Se informa el resultado del análisis del sistema de similitud y coincidencia “Ouriginal”, al que fue sometido el trabajo de titulación de la estudiante Cuzme Sornoza Nancy Daniela, en la modalidad de Proyecto de Investigación, su análisis presenta el 5% de similitud y coincidencia con otros documentos, para la constancia se adjunta el resultado del análisis debidamente sustentado.

Por consiguiente, como tutor del presente trabajo de titulación dejo constancia de este resultado:

**Document Information**

Analyzed document	Proyecto de Investigación Nancy Cuzme PDF.pdf (D141636436)
Submitted	7/3/2022 4:53:00 AM
Submitted by	Carlos Velasco Delgado
Submitter email	carlos.velasco@uleam.edu.ec
Similarity	5%
Analysis address	carlos.velasco.uleam@analysis.orkund.com

Lo certifico,



Ing. Carlos Velasco Delgado
Docente Tutor

APROBACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION POR EL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal del grado dan la aprobación del trabajo de titulación sobre el tema **“Análisis del Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño del Personal Administrativo de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre de la Ciudad de Manta, 2021”**, elaborado por la egresada Nancy Daniela Cuzme Sornoza, el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Carrera Administración de Empresas.

Ing. Carmen Bayas

Presidente del tribunal (delegado)

Ing. Juan Moreira

Miembro del tribunal

Ing. Ana Palma

Miembro del tribunal

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Nancy Daniela Cuzme Sornoza manifiesto que el presente trabajo de investigación titulado **“Análisis del Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño del Personal Administrativo de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre de la Ciudad de Manta, 2021”** ha sido desarrollado con ideas e investigaciones respetando los derechos de autor, por lo que menciono que es de mi autoría y de mi exclusiva responsabilidad legal el contenido.

Nancy Daniela Cuzme Sornoza

C.I. 131559767-2

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme permitido cumplir este gran sueño, manteniendo la sabiduría y ganas de superación en mí.

A mi padre que durante su paso en esta tierra me dio los mejores consejos y sigue guiando mis pasos desde el cielo como siempre lo hizo en vida.

A mi madre por ser ese apoyo y amor incondicional durante todos esos años de estudios, dándome las palabras de aliento para alcanzar todos mis sueños.

A mi hermano por estar siempre conmigo y apoyarme.

Quiero de igual forma expresar mi agradecimiento hacia mi tutor Ing. Carlos Velasco, el cual me ha brindado su apoyo y gran aporte para la realización de este proyecto de investigación.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi pilar fundamental, mi familia, por ser quienes me han apoyado y guiado durante toda mi vida, siendo aquellos que quieren que me supere día a día, obtenga mi título universitario y triunfe en el ámbito profesional, laboral y personal.

INDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
CERTIFICADO DE URKUND	III
APROBACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION POR EL TRIBUNAL.....	IV
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA.....	VII
Resumen	XVI
Abstract.....	XVII
1. Introducción	17
CAPÍTULO I.....	18
2. Diseño Teórico.....	18
2.1. El Problema.....	18
2.2. Planteamiento del Problema.....	18
2.3. Formulación del Problema	19
2.3.1. Problema General.....	19
2.3.2. Problemas Específicos	19
2.4. Objetivo	20
2.5. Objetivos Específicos.....	20

2.6. Delimitación	20
2.6.1. Delimitación espacial	20
2.6.2. Delimitación temporal.....	20
2.6.3. Delimitación conceptual.....	21
2.7. Formulación de Hipótesis	21
2.8. Determinación de las variables.....	21
2.8.1. Variable Independiente	21
2.8.2. Variable Dependiente.....	21
2.9. Matriz de Consistencia.....	22
2.10. Justificación de la Investigación.....	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3. Marco Teórico	24
3.1. Antecedentes de la Investigación.....	24
3.2. Bases Teóricas.....	31
3.2.1. Clima Organizacional.....	31
3.2.2. Cultura Organizacional	34
3.2.3. Dirección de Equipos Humanos.....	35
3.2.4. Capital Humano.....	36
3.2.5. Capacitación del Personal	37
3.2.6. Compensación.....	37

3.2.7. Administración del Desempeño	38
3.2.8. Ley Orgánica de Apoyo Humanitario	39
3.2.9. Cooperativa de Transporte Urbano “29 de septiembre”	40
CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	43
4. Metodología	43
4.1. Tipo y Diseño de Investigación	43
4.2. Población de Estudio	45
4.3. Tamaño de Muestra	45
4.4. Técnicas de recolección de datos	45
4.5. Análisis e interpretación de resultados	45
4.5.1. Encuestas	45
4.5.2. Entrevista a Directivos	65
4.5.3. Comprobación de la Hipótesis	67
CAPITULO IV: DISEÑO DE PROPUESTA	67
5. Título	67
5.1. Generalidades	67
5.2. Objetivo	67
5.2.1. Objetivo General	67
5.2.2. Objetivos específicos	68
5.3. Justificación de Propuesta	68

5.4. Descripción de Propuesta.....	68
5.5. Desarrollo de Propuestas	69
5.6. Presupuesto de estrategias	70
6. Conclusiones	72
7. Recomendaciones	73
8. Bibliografía	74
9. Anexos	77
9.1. Anexo 1: Formato de Encuesta	77
9.2. Anexo 2: Formato de Entrevista	79
9.3. Anexo 3: Evidencias	80
9.4. Anexo 4: Porcentaje del Personal Femenino y Masculino de la Institución	81
9.5. Anexo 5: Edad Personal Administrativo	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Consistencia del Proyecto.....	22
Tabla 2. Pregunta 1.....	46
Tabla 3. Pregunta 2.....	46
Tabla 4. Pregunta 3.....	47
Tabla 5. Pregunta 4.....	48
Tabla 6. Pregunta 5.....	49
Tabla 7. Pregunta 6.....	50
Tabla 8. Pregunta 7.....	51
Tabla 9. Pregunta 8.....	52
Tabla 10. Pregunta 9.....	53
Tabla 11. Pregunta 10.....	54
Tabla 12. Pregunta 11.....	55
Tabla 13. Pregunta 12.....	56
Tabla 14. Pregunta 13.....	57
Tabla 15. Pregunta 14.....	58
Tabla 16. Pregunta 15.....	59
Tabla 17. Pregunta 16.....	60
Tabla 18. Pregunta 17.....	61
Tabla 19. Pregunta 18.....	62
Tabla 20. Pregunta 19.....	63
Tabla 21. Pregunta 20.....	64
Tabla 22. Estrategias	69

Tabla 23. Presupuesto de estrategia de capacitación, reconocimiento y motivación.....	70
Tabla 24. Presupuesto estrategia de equipos y mejoras de climatización.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Cooperativa de Transporte Urbano "29 de septiembre"	43
Figura 2. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de la Cooperativa 29 de septiembre?	46
Figura 3. ¿Se identifica usted con la misión, visión y valores de la Cooperativa 29 de septiembre?	47
Figura 4. ¿Considera usted estar motivado para la realización de sus funciones?	48
Figura 5. ¿Considera usted que es parte importante de la Cooperativa 29 de septiembre?	49
Figura 6. ¿Considera usted que hay un buen liderazgo dentro de la institución?	50
Figura 7. ¿Es usted participe en el logro de los objetivos planificados por la Cooperativa?	51
Figura 8. ¿Mantiene usted comunicación fluida con sus compañeros y superiores de la Cooperativa?	52
Figura 9. ¿Considera usted que existe apoyo entre sus compañeros para la realización de trabajo en equipo?	53
Figura 10. ¿Tienes usted claramente definidas sus funciones a realizar?	54
Figura 11. ¿Cumple usted con entusiasmo sus funciones diarias de trabajo?	55
Figura 12. ¿Resuelve con facilidad los problemas y conflictos que se les presentan en su puesto de trabajo?	56
Figura 13. ¿A usted recibido capacitaciones por parte de la Cooperativa de transporte “29 de septiembre”?	57
Figura 14. ¿Considera usted que la institución permite el crecimiento profesional de sus colaboradores?	58
Figura 15. ¿En la cooperativa de transporte “29 de septiembre” ponen a su disposición todos los equipos y suministros para el adecuado desarrollo de sus funciones?	59

- Figura 16.** ¿En la Cooperativa de transporte “29 de septiembre” tiene usted condiciones adecuadas de iluminación y ventilación para el desarrollo de sus funciones? 60
- Figura 17.** ¿Los socios/as de la institución han mantenido un trato adecuado y cortés hacia usted? 61
- Figura 18.** ¿Mantuvieron vigentes las normas de bioseguridad en las instalaciones de la Cooperativa 29 de septiembre para salvaguardar la integridad del personal administrativo? 62
- Figura 19.** ¿Considera usted que el adecuado desarrollo de las actividades de la Cooperativa “29 de septiembre” se vieron afectados por el COVID 19? 63
- Figura 20.** ¿A causa de la pandemia COVID 19 le redujeron su jornada laboral? 63
- Figura 21.** ¿A causa de la pandemia COVID 19 le redujeron su sueldo?..... 64

Resumen

El presente proyecto de investigación titulado “Análisis del clima organización y su incidencia en el desempeño del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre de la Ciudad de Manta, 2021”, tuvo como principal objetivo analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo de dicha institución.

Esta investigación fue de tipo descriptiva, cuantitativa y cualitativa, bibliográfica y de campo, con diseño no experimental, utilizando los métodos de encuestas y entrevistas aplicadas al personal administrativo y a los dirigentes de dicha institución respectivamente.

Los resultados evidencian que la dirección administrativa es buena, la motivación está en nivel medio y que el COVID 19 afectó el desempeño laboral de los colaboradores durante el periodo 2021, una vez concluido el diagnóstico se realizó el diseño de propuestas con diferentes estrategias, las cuales serán oportunidades de mejora continua para el clima organizacional de la institución y por consiguiente del desempeño del personal que labora en ella, logrando de esta manera cumplir con las metas y objetivos tanto organizacionales como personales.

Palabras Claves: Clima organizacional, dirección, desempeño, motivación.

Abstract

The present research Project entitled “Analysis of the organizational climate and its impact on the performance of the administrative staff of the cooperative of transport September 29 of the Manta City, 2021”, had as its main objective to analyze the impact of the organizational climate on the performance administrative staff of said institution.

This research was descriptive, quantitative and qualitative, bibliographic and field, with a non-experimental design, using the methods of surveys and interviews applied to the administrative staff and the leaders of said institution, respectively.

The results show that the administrative management is good, the motivation is at a medium level and that COVID 19 affected the work performance of the collaborators during the 2021 period, once the diagnosis was completed, the design pf proposals with different strategies was carried out, which they will be opportunities for continuous improvement for the organizational climate of the institution and, consequently, for the performance of the personnel who work in it, thus achieving both organizational and personal goals and objectives.

Keywords: Organizational climate, management. performance, motivation.

1. Introducción

El clima organizacional es propio de cada empresa, tomando en cuenta que cada una tiene características distintas y sus integrantes tienen diferentes percepciones del ambiente en el que desarrollan sus funciones.

En la actualidad, las empresas se están enfrentando a una pandemia mundial la cual ha provocado cambios en sus actividades normales, requiriendo cambios continuos para permanecer en el mercado. En este contexto, el personal se convierte en uno de los recursos más importantes para las organizaciones, en donde su adecuada dirección y gestión permite el crecimiento y adaptabilidad a los cambios del sistema, permitiéndose lograr y cumplir con los objetivos de la organización.

En este caso específico, esta investigación se centra en la Cooperativa de transporte urbano “29 de septiembre”, ubicada en el Barrio San Agustín Calle Oliva Miranda, Manta; buscando conocer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de dicha institución.

El comportamiento del personal es una respuesta a los comportamientos administrativos y las características organizacionales que ellos perciben, conjuntamente con sus capacidades, esperanzas y valores. (Sandoval, 2004)

Estudiar el clima organizacional la Cooperativa “29 de septiembre” permite conocer el entorno en que el personal administrativo desarrolla sus actividades, planteándose como objetivos, conocer la influencia de la dirección administrativa en el clima organizacional, el nivel de motivación del personal y analizar la influencia del COVID 19 en el adecuado desempeño de los colaboradores de la organización.

CAPÍTULO I

2. Diseño Teórico

2.1.El Problema

Clima Organizacional.

2.2.Planteamiento del Problema

Iglesias & Sánchez (2015) indica que: “El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él”.

El clima organizacional es el ambiente laboral que perciben los miembros de una empresa y los cuales tienen influencia en su comportamiento, teniendo en claro que para que las personas trabajen de forma adecuada deben sentirse bien consigo mismas y con todo lo que se encuentra en su entorno.

Las organizaciones están conformadas con individuos que mantienen diferentes comportamientos, los cuales influyen en el desarrollo de la organización, aquellos que al mantener una interacción directa generan el ambiente de trabajo, el cual se ve afectado por diferentes actividades, experiencias y expectativas que tenga cada persona con la empresa.

Según Flores (2022), el clima organizacional es: “la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que inciden directamente en el desempeño de la organización”.

El clima organizacional está conformado por diferentes elementos que se vinculan entre sí; el trato del jefe a los empleados, la relación entre compañeros e incluso la interacción con clientes o proveedores.

El estudio del clima organizacional es muy importante, ya que a través de ese análisis se permite mejorar los resultados de la organización, y a su vez el desempeño de los empleados, generando compromiso y satisfacción en ellos, permitiendo conocer el nivel de reconocimiento que se le da a las personas que trabajan en las organizaciones y su relevancia en el cumplimiento de los objetivos empresariales.

La Cooperativa de Transporte Urbano “29 de septiembre” es una organización que se dedica a la prestación del servicio de transporte de pasajeros en la ciudad de Manta, aportando con ello al desarrollo social y económico de la ciudad; cuenta con empleados en la oficina matriz es donde se centraliza las actividades de la Institución y es ahí donde funcionan los departamentos de Presidencia, Gerencia, Contabilidad, y donde se reúnen los Consejos de Administración y Vigilancia.

Debido a las circunstancias vividas en el mundo, producida por el COVID 19, todas las empresas se han visto afectadas y con ello, el personal en que ellas laboran, modificando su habitual funcionamiento, siendo necesaria la toma de decisiones en diferentes ámbitos empresariales.

2.3. Formulación del Problema

2.3.1. Problema General

El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Urbano 29 de septiembre

2.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Cómo influye la dirección administrativa en el clima organizacional de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre?

2. ¿Cuál es el nivel de motivación del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre?

3. ¿Qué influencia ha tenido el COVID 19 en el adecuado desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre?

2.4.Objetivo

Analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre.

2.5.Objetivos Específicos

1. Establecer la influencia de la dirección de la organización en el clima organizacional de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre.
2. Identificar el nivel de motivación del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre.
3. Analizar el nivel de influencia del COVID 19 en el desempeño del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre.

2.6.Delimitación

2.6.1. Delimitación espacial

El presente proyecto de investigación se desarrolló a cabo en la ciudad de Manta, en la Cooperativa de Transporte Urbano 29 de septiembre, ubicada en el Barrio San Agustín Calle Oliva Miranda frente al MIES.

2.6.2. Delimitación temporal.

El periodo de desarrollo de la presente investigación fue en el año 2021

2.6.3. Delimitación conceptual

Este proyecto pretende identificar el clima organizacional de la institución y la influencia del liderazgo, motivación, participación y comunicación dentro de la Cooperativa de transporte Urbano 29 de septiembre, lo cual incide en el desempeño laboral del personal administrativo y la adecuada realización de las actividades propias de cada uno de los puestos de dicha institución.

2.7. Formulación de Hipótesis

El clima organizacional incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de transporte 29 de septiembre.

2.8. Determinación de las variables

2.8.1. Variable Independiente

Clima Organizacional

2.8.2. Variable Dependiente

Desempeño laboral

2.9. Matriz de Consistencia

Tabla 1 Matriz de Consistencia del Proyecto

Tema: Análisis del Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre de la Ciudad de Manta, 2021				
Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Metodología
<p>Problema General</p> <p>El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Urbano 29 de septiembre.</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Urbano 29 de septiembre.</p>	<p>El clima organizacional incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de transporte 29 de septiembre.</p>	<p>Independiente</p> <p>Clima Organizacional</p>	<p>Investigación Descriptiva Cuantitativa y Cualitativa. Investigación documental y de campo. Investigación No Experimental</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cómo influye la dirección administrativa en el clima organizacional de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de motivación del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre?</p> <p>3. ¿Qué influencia ha tenido el COVID 19 en el adecuado desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Establecer la influencia de la dirección administrativa en el clima organizacional de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre.</p> <p>2. Identificar el nivel de motivación del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre.</p> <p>3. Analizar el nivel de influencia del COVID 19 en el desempeño del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre.</p>		<p>Dependiente</p> <p>Desempeño Laboral</p>	

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

2.10. Justificación de la Investigación

La presente investigación tiene como objetivo conocer el clima organizacional de la Cooperativa de Transporte Urbano “29 de septiembre” y establecer su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de dicha institución.

Conociendo de esta forma, que tanto afecta el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del personal administrativo de la organización.

Se entiende al clima organizacional como la forma en que los colaboradores disponen de un proceso de interacción influenciado por sus valores, actitudes y creencias, conjuntamente con el ambiente interno y externo de la organización (García, 2020).

Es importante que dentro de toda organización se mantengan líderes con la capacidad de mantener a un personal motivado, implicado, informado y capacitado, además de asegurarse que dichas personas mantengan su compromiso con la institución.

Ahora más que nunca, debido a las circunstancias en las que se están desarrollando las empresas, para su gestión eficaz, es necesario el compromiso y la participación de todo el talento humano que forma parte de ella.

La realización de esta investigación sirve como aporte a la Cooperativa de Transporte “29 de septiembre” para que conozca y analice el ambiente laboral en el que se encuentra su personal, contribuyendo al mejoramiento continuo y permanente del mismo.

La investigación cuenta con el apoyo y predisposición del personal administrativo y directivos de la Cooperativa de Transporte Urbano 29 de septiembre, para la entrega de información y adecuado desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

3. Marco Teórico

3.1. Antecedentes de la Investigación

1. Tema:

Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de Morales, Región San Martín.

Autor: Silva Edman, Silva Grethel, & Bautista Fasabi

Año: 2018

Fuente: Revista científica institucional Tzhoecoen

Metodología: Investigación descriptiva correlacional y método inductivo.

Conclusiones:

El clima organizacional se posiciona en un nivel regular considerando que existen algunas falencias, pero sin embargo el ambiente laboral se encuentra en perfectas condiciones.

El desempeño laboral se mantiene en un nivel medio, tomando en cuenta que las metas se vienen cumpliendo regularmente.

Los elementos del clima organizacional que inciden de manera negativa en el desempeño laboral son: el bajo nivel de confianza, los beneficios inadecuados, baja remuneración y la inestabilidad laboral. (Silva, Silva, & Bautista, 2018).

2. Tema:

El Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral desde la Percepción del Capital Humano.

Autor: Pedraza Melo

Año: 2018

Fuente: Revista Lasallista De Investigación

Metodología: Enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y de alcance explicativo.

Conclusiones:

Se encontró que los trabajadores de las empresas privadas califican mucho más alto que los trabajadores del sector público, en los aspectos de identidad con la organización y satisfacción extrínseca.

En base a los hallazgos se confirma que el clima organizacional explica la satisfacción laboral y los gerentes son los responsables de la gestión del recurso humano, en donde deben enfocar sus recursos limitados en el diseño e implementación de prácticas de administración del personal. (Pedraza, 2018).

3. Tema:

Relación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral en una Empresa del Sector de la Construcción.

Autor: Noboa Salazar, Barrera Cosiun, & Rojas Torres

Año: 2019

Fuente: Revista Científica Ecociencia

Metodología: La investigación es cuantitativa de tipo correlacional

Conclusiones:

El clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción mantienen una relación directa y significativa.

Se idéntico que existen diferentes particularidades que afectan la satisfacción laboral como: accidentes laborales, inestabilidad laboral, impuntualidad en pagos de sueldos, etc. Con lo

cual se recomienda desarrollar planes de acciones que impulsen la mejora del clima y la satisfacción laboral. (Noboa, Barrera, & Rojas, 2019).

4. Tema:

El Clima Organizacional como el Factor en la Satisfacción Laboral de una Empresa de Servicios.

Autor: Govea Andrade & Zuñiga Briones

Año: 2020

Fuente: Revista digital de investigación y negocios

Metodología: Estudio no experimental de alcance descriptivo y correlacional, y un estudio cuantitativo con datos de tipo corte transversal.

Conclusiones:

Con las encuestas realizadas se obtuvieron resultados positivos considerando que las personas encuestadas mantienen el mismo índice de edad, por lo que mantener una buena relación entre ellos es más factible. Además, es importante indicar que los directivos de la empresa mantienen apertura en cuanto a la comunicación y también dan incentivos monetarios por su productividad, lo que ayuda a que el recurso humano se sienta a gusto con el ambiente laboral. (Govea & Zuñiga, 2020).

5. Tema:

El Clima Organizacional y su Impacto en la Productividad de la Empresa Congelados Pacifico, S.A.C 2017 – 2019

Autor: Gálvez Herrera

Año: 2020

Fuente: Repositorio Institucional, Universidad Peruana de Ciencias Informáticas

Metodología: La investigación es de tipo descriptiva

Conclusiones:

El clima organizacional de la empresa según lo evaluado por los trabajadores es aceptable, solo un 50% de los trabajadores conocen a la empresa, por lo cual es importante involucrarlos en las estrategias y filosóficas de la empresa.

El 89% de los trabajadores están a gusto con el ambiente laboral, lo cual trae consigo buena productividad, dando como resultado que el clima organizacional de la Empresa Congelados Pacifico impacta positivamente en la productividad. (Gálvez, 2020)

6. Tema:

Análisis del Clima Organizacional en las Empresas del Sector Palmero de la Región Caribe Colombiana

Autor: Daza Corredor, Beltrán García, & Silva Rodríguez

Año: 2021

Fuente: Revista Facultad Ciencias Económicas

Metodología: Cuantitativo de tipo descriptivo y de corte transversal

Conclusiones:

Se considera que el sector palmero en termino generales presta buenas condiciones de trabajo, lo cual se evidencia a través de las encuestas del clima laboral realizadas a sus trabajadores, al realizar el estudio al entorno laboral se halló un nivel satisfactorio. Y para finalizar, en los resultados del comportamiento organizacional se muestran altos niveles de satisfacción relacionadas a la toma de decisiones, acceso a retos, liderazgo y aumento de la productividad. (Daza, Beltrán, & Silva, 2021)

7. Tema:

Impacto de la Motivación Laboral en el Clima Organizacional y las Relaciones Interpersonales en los Funcionarios del Sector Salud.

Autor: Rivera Porras, Hernández Latinde, & Forgiony Santos

Año: 2018

Fuente: Repositorio Universidad Simón Bolívar

Metodología: Investigación cuantitativa con diseño no experimental, alcance correlacional y corte transversal.

Conclusiones:

Se obtuvo una relación estadística entre: relaciones interpersonales y motivación laboral; relaciones interpersonales y clima organizacional. Por ello, entre mejor sean las relaciones interpersonales se obtendrá mayor motivación laboral y un mejor clima organizacional. No se encontró evidencia que haya relación entre la motivación laboral y el clima organizacional.

A su vez, también se evidenció que el área de trabajo no mantiene relación o influencia en la motivación, el clima organizacional y las relaciones interpersonales. (Rivera, Hernández, & Forgiony, 2018)

8. Tema:

Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en la Mipymes de Electrodomésticos, Cantón Jipijapa.

Autor: Jaime Pin

Año: 2021

Fuente: Repositorio Digital UNESUM

Metodología: Investigación descriptiva, de campo, no experimental.

Conclusiones:

Los resultados indican que las Mipymes en el cantón Jipijapa mantienen una falta de identidad de la organización, no cuentan con misión, visión y valores provocando una falta de sentido de pertenencia por parte de los empleados.

Se establece la incidencia directa entre la cultura organizacional y el desempeño del personal. El 60% de los empleados consideran que sus jefes son autoritarios, manteniendo una afectación en la cultura, dejando de un lado la habilidad del manejo de personal. (Jaime, 2022)

9. Tema:

Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019

Autor: Zeballos Portugal

Año: 2021

Fuente: Repositorio de Tesis Digitales Cybertesis

Metodología: Descriptivo Correlacional, no experimental de corte transversal.

Conclusiones:

Se establece que hay una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, considerando que se logró verificar que existe relación estrecha entre la comunicación y la satisfacción del personal.

Existe relación entre motivación y satisfacción laboral, así mismo, entre confianza y satisfacción laboral, y a la vez, entre participación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua. (Zeballos, 2021)

10. Tema:

Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil.

Autor: López & Villacís

Año: 2018

Fuente: Repositorio Digital UCSG

Metodología: Investigación descriptiva y correlacional

Conclusiones:

La realización de la investigación descriptiva da como resultado una relación directa entre las variables analizadas de: satisfacción laboral y desempeño.

El ambiente laboral en la Unidad Educativa Santiago Mayor es positivo-medio, considerando que los trabajadores solo se sienten un 50% satisfechos.

El nivel de productividad se mantiene en un porcentaje mayor de 60%, la productividad está enmarcada en de una manera más personal que profesional en la realización de las actividades.

Se desarrolló un plan de acción con el objetivo de incrementar de manera positiva la relación entre la satisfacción y el desempeño del personal de la institución. (López & Villacís, 2018)

3.2.Bases Teóricas

3.2.1. Clima Organizacional

El clima organizacional “hace referencia preliminarmente al conjunto de características que constituyen el ambiente de trabajo que rodea a los individuos que trabajan en una organización” (García, 2020, pág. 14).

De acuerdo con ello, el clima organizacional está conformado por diferentes aspectos que forman las organizaciones, al tener un buen ambiente de trabajo se logra una mejora del desempeño de los trabajadores y aumento de la productividad.

Según Luna (2014), el clima organizacional es: “El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato de un jefe tenga con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso con proveedores y clientes” (pág. 138).

Con ello se establece que el clima organizacional se forma a partir de la interacción de los integrantes de la organización.

Por su parte Sandoval (2004), indica “El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional”.

El clima organizacional lo forma el personal de la empresa, gracias a sus características individuales. Siendo un efecto de la relación entre los motivos internos de las personas, los incentivos de la empresa y de las expectativas que se generan a partir de ello.

García Villamizar (2007) indica que el clima organizacional no se puede ver ni tocar, pero a pesar de ello es algo que puede afectar el comportamiento de los integrantes de la empresa, así como se puede ver afectado por la relación entre la empresa como tal y las personas que la forman.

El estado del clima empresarial se ve reflejado en el funcionamiento interno de la organización, donde el desempeño del personal no solo depende de sus actitudes personales, sino también de los componentes y características de la empresa. Se plantea una gran variedad de factores que influyen en el clima organizacional como el liderazgo, la dirección, la comunicación, las remuneraciones, entre otras.

Sandoval (2004) refiere que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

1. Estructura, relacionada de la percepción que se tiene a las obligaciones, reglas y políticas de la empresa.
2. Responsabilidad Individual, sentimiento de autonomía
3. Remuneración, sensación de equidad salarial.
4. Riesgos y toma de decisiones, nivel de reto y de riesgo en el desarrollo del trabajo.
5. Apoyo, sentimiento de amistad que tienen los colaboradores en el trabajo.
6. Tolerancia del conflicto, nivel de confianza para asimilar la diferencia de opiniones.

Múltiples climas

García (2020) indica que existen diferentes climas específicos que trabajan en conjunto y pueden ser creadas en las empresas:

Clima de servicio, hace referencia a la percepción de los colaboradores acerca de las políticas, procedimientos y prácticas relacionadas al servicio al cliente o los beneficiarios de la empresa (Martinez, Moliner, Ramos, Luque , & Gracia, 2014).

Se busca establecer la perspectiva del personal acerca de la relevancia que tiene la calidad del servicio, con el fin de la comprensión del apoyo y la recompensa de la realización de este.

Clima de seguridad, percepción de los diferentes aspectos de seguridad emprendidos por la empresa, instructivos y medidas de seguridad, equipos disponibles para protección, el control de

la seguridad, el entrenamiento y prácticas de trabajo, percepción del riesgo, manteniendo efectos sobre la conducta de los colaboradores (Lluis & Sesé, 1999).

Se lo entiende como la apreciación de los trabajadores sobre las medidas de seguridad y protección hacia las actividades laborales.

Clima de comunicación, se enfoca en la eficiencia del entorno comunicacional entre los trabajadores de la organización.

Se describe como la calidad del entorno comunicacional dentro de una empresa, abarcando las percepciones que tienen los colaboradores acerca de los mensajes y eventos comunicativos que se tienen en la organización (Hernández, 2008).

Es el entorno de comunicación dentro de una organización, la cual incluye la percepción de los empleados sobre los mensajes comunicativos que se generan en dentro de la empresa.

Clima ético, las empresas tiene la responsabilidad de impulsar valores, prácticas y comportamientos éticos, el cual se constituye de la percepción individual de los trabajadores y se refleja en el comportamiento de la empresa (García, 2020).

Dentro de la organización se deben de promover valores, prácticas y comportamientos éticos, los cuales nacen de los colaboradores y se reflejan en la conducta de la organización.

Variables del Clima Organizacional

Según García (2020), existen algunas variables que se asocian al clima organizacional.

Motivación, es el estímulo que tiene los empleados para realizar su trabajo, el cual los llevara a cumplir las metas organizacionales.

De acuerdo a lo establecido por Chiavenato (2009) , el clima organizacional guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes, cuando este es alto, el clima organizacional sube y se obtienen relaciones satisfactorias, animo, interés, colaboración, etc.

Pero por el contrario cuando el nivel de motivación es bajo se obtiene desinterés, apatía, insatisfacción, etc.

Satisfacción, es una respuesta hacia el puesto de trabajo, en donde el colaborador siente que su trabajo cumple sus expectativas para el desarrollo de sus funciones.

Liderazgo, este consiste en motivar a las personas hacia el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos, los líderes tienen la capacidad de trabajar e influir en los individuos.

El liderazgo es el proceso en el cual se intenta influir a nivel individual y grupal con la finalidad de cumplir unos objetivos determinados.

Comunicación, parte indispensable en toda organización en donde su personal debe de estar informado y para ello deben tener una comunicación constante, la cual para que sea eficaz debe de cumplir con lo siguiente: Integridad; la comunicación debe servir como unión para toda la organización, equilibrio; debiendo definirse un plan de comunicación en donde participen todos los integrantes de la empresa, claridad; teniendo presente que lenguaje utilizado debe ser adecuado, difusión; una comunicación formal debe efectuarse por escritos y en los momentos que sean necesarios.

Toma de decisiones, los representantes de las organizaciones deben de constantemente tomar decisiones para enfrentar un problema específico y obtener ventajas frente a las oportunidades.

3.2.2. Cultura Organizacional

Luna (2014) “Se refiere a un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, mismo que distinguen a una organización de otras; es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que dichos miembros tienen en común” (pág. 139).

Con ello se establece que la cultura organizacional hace referencia a las características que distinguen a una empresa de otra, siendo el conjunto de valores y creencias que sus integrantes mantienen en común.

El clima organizacional mantiene una relación muy estrecha con la cultura organizacional, donde esta última, define la conducta, los valores y creencias que la forman y los cuales deben de ser compartidos por todos los integrantes de la organización.

Una cultura organización compartida permite que los intereses del personal vayan más allá de los intereses personales, buscando obtener un beneficio para toda la organización. Generando en el recurso humano una gran estabilidad permitiendo que ellos se sientan bien en sus puestos de trabajo, que sean motivados, reconocidos y recompensados por sus buenas funciones y aportaciones.

Chiavenato (2009) especifica que la cultura organizacional representa las normas que orientan el comportamiento habitual de los miembros de una organización y dirigen sus acciones hacia el cumplimiento de los objetivos empresariales.

3.2.3. Dirección de Equipos Humanos

Louffat (2013) indica que a la dirección de equipos le corresponde velar por las buenas relaciones entre los integrantes de un grupo. Dicha persona debe aplicar técnicas de liderazgo, motivación, comunicación, negociación, etc.

Liderazgo de equipos, el liderazgo de equipos es un tipo de interrelación e influencia que mantiene en líder con a sus liderados.

Motivación, para motivar los integrantes de un grupo es necesario que el líder los conozca a cada uno, tomando en cuenta que a cada persona tiene prioridades y motivaciones diferentes.

Comunicación del equipo, la comunicación es un elemento indispensable para el ser humano, permite que las personas se comprendan y puedan convivir e indiscutiblemente un equipo de trabajo es un fenómeno de comunicación.

Conflicto y toma de decisiones en equipo, el conflicto en los grupos favorece a la aparición de un mayor número de nuevas alternativas, y con ello, direcciona hacia la toma de decisiones eficaces.

3.2.4. Capital Humano

Chiavenato (2009) afirma que las personas constituyen el capital humano de la empresa. Este capital mantiene su valor de acuerdo al talento y competencias que estos contengan, manteniendo la capacidad de hacer la organización más ágil y competitiva. Las empresas deben de utilizar cuatro detonadores:

Autoridad: dar a las personas el poder para que tomen decisiones sobre recursos y acciones. Cada líder delega y otorga autoridad a los colaboradores para que trabajen de acuerdo a lo que conocen y dominan.

Información: Fomentar las acciones necesarias para la difusión de información, hacienda útil y productiva para facilitar la toma de decisiones.

Recompensas: Dar incentivos que promuevan el alcance de los objetivos empresariales, siendo las recompensas uno de los motivadores más poderosos por el trabajo bien realizado. Funcionando como refuerzo positivo e indicador del comportamiento que se espera del personal.

Competencias: ayudar a desarrollar competencias y habilidades utilizando la información y aprovechando para ejercer su autonomía. Ayudando a crear talentos en la organización.

3.2.5. Capacitación del Personal

Los trabajadores de una organización no solo deben estar preparados para realizar actividades secuenciales, necesitan saber mucho más, considerando que los puestos actuales son mucho más complejos, Por ello se establece que las capacitaciones son experiencias de aprendizaje que tienen como propósito adquirir habilidades, conocimientos y actitudes las cuales permiten desempeñarse de mejor manera en un puesto de trabajo. Logrando que la persona mejore sus conocimientos, sus actitudes y con ello logre una mejor interacción con sus compañeros y jefes (Flores Villalpando, 2014).

En las organizaciones cuando se habla de desarrollo se enfoca en la formación que se les da a las personas no solo enfocada en el puesto actual, si no en los próximos puestos que pueda tener en la empresa.

Scot (2013) indica, el término capacitación se utiliza para describir cualquier esfuerzo que realiza la organización con el objetivo de fomentar el aprendizaje entre sus integrantes.

Se establecen a las capacitaciones como la orientación hacia el adecuado desempeño fomentando las habilidades de una persona para el desarrollo de actividades.

Louffat (2013) refiere, la capacitación es el proceso en el que los miembros de un equipo empresarial poseen y desarrollan sus competencias con el fin de mejorar tanto el desempeño laboral como el personal.

3.2.6. Compensación

Scot (2013) La compensación se compone de 3 elementos. La compensación directa comprende los sueldos y salarios, incentivos, bonos y comisiones. La compensación indirecta comprende los beneficios proporcionados por los empleadores, y la compensación no monetaria

comprende programas de reconocimientos, apoyo organizacional, ambiente de trabajo y horas de trabajo flexible.

La asignación de estas compensaciones a los colaboradores envía un buen mensaje hacia ellos, de forma que aumenta la motivación y el crecimiento, alineando sus esfuerzos al cumplimiento de los objetivos empresariales. Las compensaciones deben de ser manejadas de manera estratégica de forma que se logre que los costos no se eleven, a la vez que los resultados empresariales sean los mejores.

Louffat (2013) Las remuneraciones y compensaciones otorgadas a los trabajadores constituyen uno de los elementos más controversiales de la gestión del personal, siendo quizás una de las principales fuentes de descontento y desmotivación, por ello la decisión que tome la organización en base a ello con claves para el compromiso que tome el empleado con la empresa como con el equipo del cual forma parte.

3.2.7. Administración del Desempeño

“Proceso mediante el cual se crea un ambiente de trabajo en el que las personas pueden desempeñarse al máximo de sus capacidades con el fin de cumplir con los objetivos de la empresa”. (Scot Snell, 2013, pág. 344).

De acuerdo con ello, la administración de desempeño es el proceso de crear un entorno de trabajo en el que todos puedan hacer su mejor esfuerzo para el alcance de los objetivos.

Actualmente se establece que el éxito empresarial se centra en las competencias del recurso humano de la organización, lo cual logra que dicha empresa se diferencia de la competencia y le agregue valor.

Tarango (2014) indica, es importante que la predisposición y ganas que muestran los empleados en las primeras semanas de su incorporación a la empresa se prolonguen más allá de

ese tiempo, por ello las empresas deben crear planes y programas motivacionales que hagan que el trabajo individual, la satisfacción y la productividad sea la esperada, y todo ello, contribuya al cumplimiento de los objetivos empresariales.

De acuerdo con Chiavenato (2009), el desempeño es situacional, varía de una persona a otra y depende de innumerables factores que influyen en él. Así mismo el valor de las recompensas y la percepción de los individuos hacia estas, depende del afán individual. De la misma forma, el esfuerzo individual depende de las capacidades de los individuos, sus habilidades y de su percepción de sus funciones a realizar.

3.2.8. Ley Orgánica de Apoyo Humanitario

Debido a los efectos negativos que ha tenido el COVID 19 en la economía mundial, en el Ecuador se aprobó un proyecto de ley que tiene como objetivo dar un alivio a la ciudadanía y al sector productivo, para hacer frente a la difícil situación económica del país, en el cual en el Art. 20, especifica:

Art. 20.- De la reducción emergente de la jornada de trabajo. - Por eventos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente justificados, el empleador podrá reducir la jornada laboral, hasta un máximo del 50%. El sueldo o salario del trabajador corresponderá, en proporción, a las horas efectivamente trabajadas, y no será menor al 55% de la fijada previo a la reducción; y el aporte a la seguridad social pagarse con base en la jornada reducida. El empleador deberá notificar a la autoridad de trabajo, indicando el periodo de aplicación de la jornada reducida y la nómina del personal a quienes aplicará la medida (Ley Orgánica de Ayuda Humanitaria, 2020).

3.2.9. Cooperativa de Transporte Urbano “29 de septiembre”

3.2.9.1. Antecedentes de la Cooperativa

La Cooperativa de Transporte Urbano de Pasajeros “29 de septiembre” fue fundada el 5 de marzo de 1983, se constituyó jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial #317, de fecha de 13 de abril de 1984; e inscrita bajo Registro General de Cooperativas N°7 del 21 de agosto de 1984, la misma que se ubica en la Provincia de Manabí. Cantón Manta, Barrio San Agustín Calle Oliva Miranda, Parroquia Los Esteros, prestando su servicio a la colectividad mantense por 38 años.

3.2.9.2. Generalidades de la Cooperativa

Actualmente la Cooperativa, se encuentra funcionando en legal y debida forma, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo dispuesto en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y, de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

Objetivo Social

La Cooperativa tendrá como objeto social, la prestación del servicio de transporte en la modalidad de pasajeros con eficiencia y responsabilidad, con la conducción de choferes profesionales, en vehículos tipo bus de conformidad con la autorización conferida por la Autoridad de Transporte y Tránsito competente, a cambio de una contraprestación económica o tarifa que permita el sustento diario de los socios y sus familias en busca de su desarrollo social y económico.

3.2.9.3. Plan Estratégico

El modelo de Plan Estratégico desarrollado se basa en los enfoques integral y participativo.

- **Integral**, por su trascendencia en la unión de elementos heterogéneos, es considerado como uno de los enfoques más complejos en su proceso de diagnóstico por las dimensiones que encierra, dimensiones políticas, económicas, financieras, sociológicas y pedagógicas que interactúan entre sí.
- **Participativo**, debido a que todas las personas que conforman la institución son partícipes del proceso de diagnóstico y evaluación, situación que permite concientizar y desarrollar de manera activa el compromiso y cumplimiento de los objetivos institucionales.

Este enfoque considera de gran importancia la participación de cada uno de los elementos que conforman la entidad, estudios efectuados concluyen que la participación de las personas en las decisiones desarrolla la autoestima y la responsabilidad, así como el sentido de pertinencia de los actores con los grandes retos colectivos y la mejora en la relación, individuo-grupo-institución.

Filosofía

La Cooperativa de Transporte Urbano de Pasajeros “29 de septiembre” fundamenta sus actividades en el compromiso con la comunidad, reconoce la necesidad de brindar un servicio confiable y de calidad, esto, como resultado de la constante capacitación de todos los individuos que la conforman.

Visión

Promover y desarrollar en los socios, el aporte, el ahorro mutuo y el principio del cooperativismo, mediante la adecuada implementación de las actuales y de las nuevas modalidades de servicio de transporte, promoviendo una cultura institucional solidaria, y brindar

a la ciudadanía un servicio respetuoso, responsable y digno, en vehículos modernos, confortables y seguros, procurando ventajas comparativas en relación a nuestra competencia.

Misión

Disponer de un equipo humano, capaz de ofrecer un servicio eficiente y oportuno, cálido y confiable, cualidades necesarias para nuestros socios y usuarios, y que permitan tener un continuo crecimiento, enfocado hacia el liderazgo en la prestación de los servicios de transporte, mediante una organización sólida, moderna, eficaz y competitiva, capaz de adaptarse a cualquier cambio en torno al ámbito de la transportación, transmitiendo una imagen de confianza, credibilidad y solidaridad.

Objetivos estratégicos

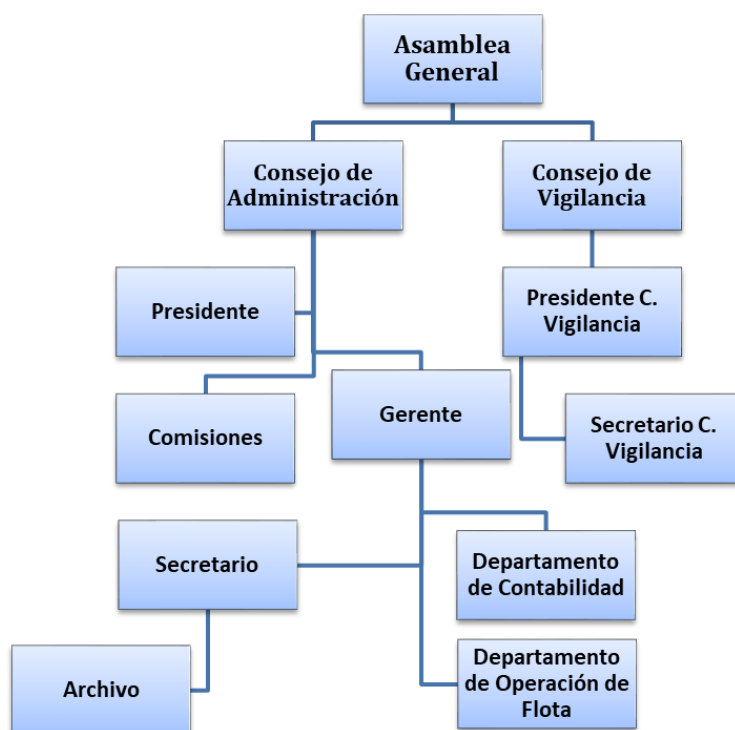
1. Liderar el servicio de la transportación pública de pasajeros, mediante la aplicación de estrategias innovadoras de servicio al usuario.
2. Fortalecer el capital humano de la institución a través de programas de capacitación orientados a la vocación de servicio, desarrollo personal y actualización de conocimientos.
3. Renovar el parque automotor existente a través de planes de financiamiento a mediano plazo.
4. Impulsar los principios de responsabilidad social participando activamente en programas de beneficios sociales para socios/as, empleados y comunidad.

3.2.9.4.Descripción General de Funciones

La empresa Cooperativa de Transporte Urbano “29 de septiembre” cuenta con personal en la oficina matriz es donde se centraliza las actividades de la Institución.

Organigrama

Figura 1 Organigrama Cooperativa de Transporte Urbano "29 de septiembre"



Nota. Elaborado y entregado por la Cooperativa de Transporte "29 de septiembre".

CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

4. Metodología

4.1. Tipo y Diseño de Investigación

investigación descriptiva permite describir distintas características de un conjunto de fenómenos estudiados, permitiendo que la información obtenida sea verificable, precisa y sistemática (Guevara Gladys, Verdesoto , & Castro, 2020).

En la presente investigación se aplica el tipo de investigación descriptiva, considerando que describe los diferentes datos obtenidos de una población de estudio, permitiendo de este modo conocer las situaciones vividas por el personal administrativo de la institución.

Investigación cuantitativa, producen datos numéricos, donde se recogen y analizan datos cuantitativos (Cadena, 2017).

Investigación cualitativa, es la que emite datos descriptivos, información otorgada por las propias personas, ya sean habladas o escritas incluyendo la conducta observable (López & Sandoval, 2016).

La investigación es de tipo cuantitativa y cualitativo, se aplicaron ambas técnicas para la recolección de datos, teniendo como instrumentos principales las encuestas aplicadas al personal administrativo y la entrevista estructurada dirigida al directivo de la Cooperativa de transporte urbano “29 de septiembre”, tratando de esta manera de contrarrestar la información recolectada en ambas técnicas.

Los datos recolectados mediante las encuestas, se las analizó mediante estadística descriptiva, considerando que se buscó analizar los atributos componentes de la realidad estudiada, facilitando la revisión, comprensión e interpretación del problema en cuestión.

Investigación de campo se caracteriza por orientarse a la búsqueda de información en el lugar que se presenta el fenómeno o hecho a estudiar (Martínez, 2012).

Investigación documental se realiza mediante la consulta de documentos escritos, libros, revistas o fuentes electrónicas, que se encuentran localizadas en fuentes privadas, públicas o internet (Martínez, 2012).

En este proyecto se realizó una investigación documental, consultando en fuentes bibliográficas, libros y demás documentos. Además, se incluye la investigación de campo, considerando que se buscó la información de manera directa en la Cooperativa de Transporte “29 de septiembre”.

Investigación No experimental, es cualquier investigación en la que no se pueden manipular las variables, las relaciones entre variables se analizan sin influencia y se observan tal y como han sucedido en contexto natural (Agudelo, Aignerren, & Ruiz, 2008).

El diseño de la investigación es no experimental, tomando en cuenta que se observan las situaciones y se recolecta la información de forma directa en la Cooperativa de Transporte “29 de septiembre”, sin la interferencia o manipulación de los datos, para de este modo ser analizada.

4.2.Población de Estudio

La población de estudio de este proyecto de investigación es de 9 personas, las cuales 7 forman parte del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Urbano 29 de septiembre, ubicada en la Ciudad de Manta, Barrio San Agustín. A la vez, se aplicó una entrevista al gerente y presidente de dicha institución.

4.3.Tamaño de Muestra

Cruz, Olivares, & González (2014) “La muestra es un subconjunto de los miembros de una población, mientras que la población comprende todos los miembros de un grupo” (pág. 107).

El tamaño de la muestra es de 9 personas, tomando en cuenta que la población es pequeña se los considera a todos, sin tener la necesidad de realizar el cálculo de la muestra.

4.4.Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos se realizó una encuesta dirigida al personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Urbano “29 de septiembre” y una entrevista a sus directivos, con el principal objetivo de obtener la información para la ejecución de la investigación.

4.5.Análisis e interpretación de resultados

Para el análisis de la información, se muestra para cada pregunta una tabla con los resultados obtenidos, acompañado con un gráfico pastel en donde se evidencia las opciones escogidas por los encuestados.

4.5.1. Encuestas

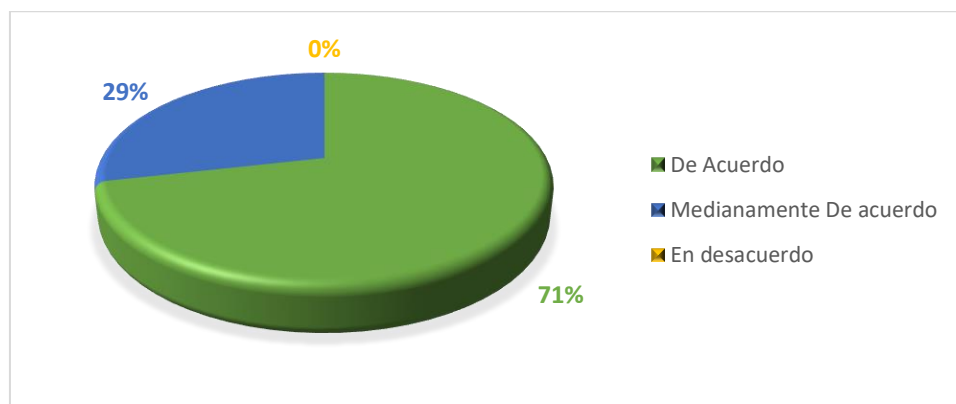
Pregunta 1. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de la Cooperativa 29 de septiembre?

Tabla 2. Pregunta 1

Escala	Frecuencia	%
De Acuerdo	5	71%
Medianamente De acuerdo	2	29%
En desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 2. ¿Conoce usted la misión, visión y valores de la Cooperativa 29 de septiembre?

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 2, acerca del conocimiento de la misión, visión y valores de la institución, el 71% está de acuerdo y el 29% está medianamente de acuerdo. De tal manera que la mayoría de los colaboradores conocen la misión, visión y valores de la cooperativa.

Pregunta 2. ¿Se identifica usted con la misión, visión y valores de la Cooperativa 29 de septiembre?

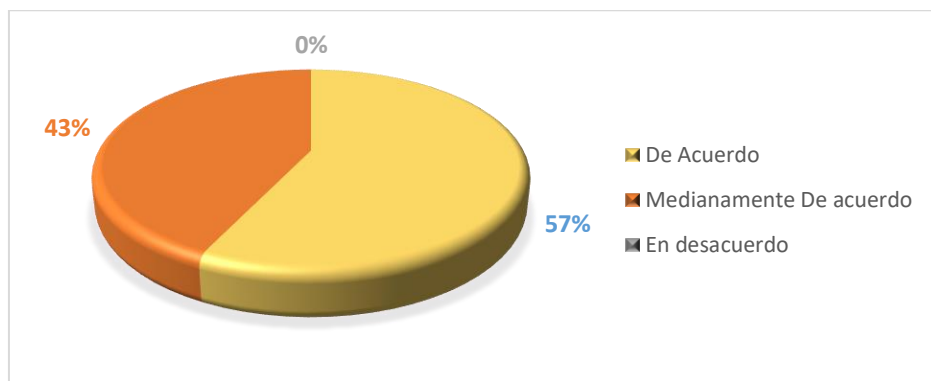
Tabla 3. Pregunta 2

Escala	Frecuencia	%
De Acuerdo	4	57%
Medianamente De acuerdo	3	43%
En desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 3. ¿Se identifica usted con la misión, visión y valores de la Cooperativa 29 de septiembre?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 3, el 57% de los encuestados se sientes identificados con la misión, visión y valores de la institución y solo un 43% se siente medianamente identificado con los mismos. Existiendo de esta manera una mayoría identificada con la Cooperativa de Transporte “29 de septiembre”.

Pregunta 3. ¿Considera usted estar motivado para la realización de sus funciones?

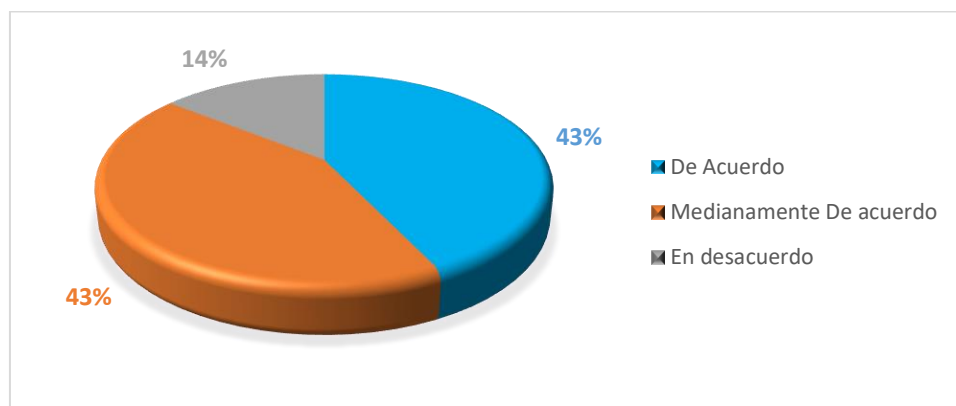
Tabla 4. Pregunta 3

Escala	Frecuencia	%
De Acuerdo	3	43%
Medianamente De acuerdo	3	43%
En desacuerdo	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 4. ¿Considera usted estar motivado para la realización de sus funciones?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 4, dentro de los encuestados un 43% se siente motivado para la realización de sus funciones, mientras que un 43% se siente medianamente motivado y un 14% está en desacuerdo con ello. De esta manera se determina que la motivación está en un nivel medio.

Pregunta 4. ¿Considera usted que es parte importante de la Cooperativa 29 de septiembre?

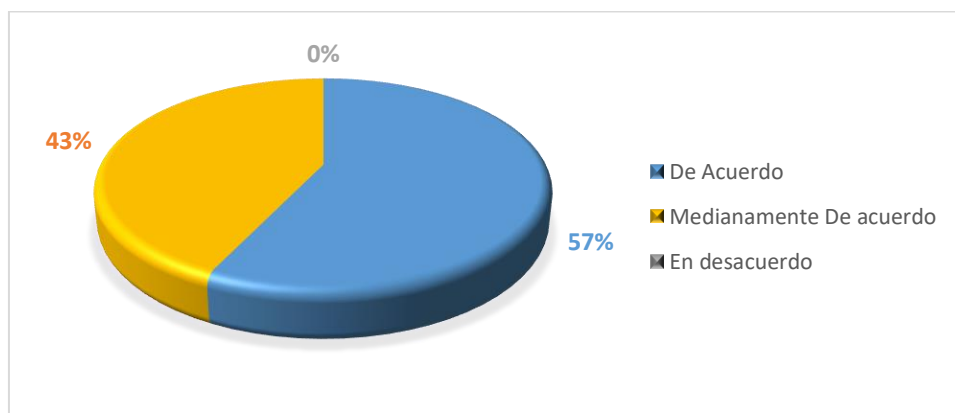
Tabla 5. Pregunta 4

Escala	Frecuencia	%
De Acuerdo	4	57%
Medianamente De acuerdo	3	43%
En desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 5. ¿Considera usted que es parte importante de la Cooperativa 29 de septiembre?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 5, un 57% del personal administrativo se siente parte importante de la institución y un 43% esta medianamente de acuerdo con ello. De esta forma se considera que el personal administrativo en su mayoría está siendo involucrado en la cooperativa.

Pregunta 5. ¿Considera usted que hay un buen liderazgo dentro de la institución?

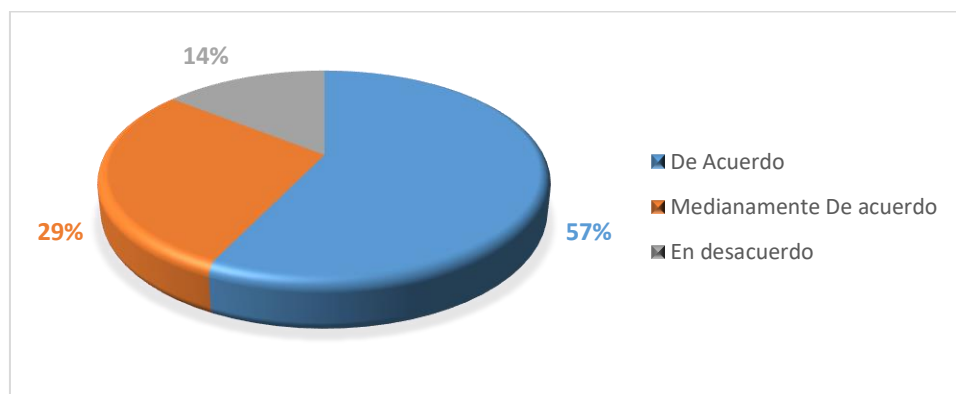
Tabla 6. Pregunta 5

Escala	Frecuencia	%
De Acuerdo	4	57%
Medianamente De acuerdo	2	29%
En desacuerdo	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 6. ¿Considera usted que hay un buen liderazgo dentro de la institución?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 6, un 57% del personal administrativo considera que hay un buen liderazgo en la institución, un 29% esta medianamente de acuerdo y un 14% en desacuerdo con ello. De esta manera se establece que existe aceptación del estilo de liderazgo que se mantiene en la institución.

Pregunta 6. ¿Es usted participe en el logro de los objetivos planificados por la Cooperativa?

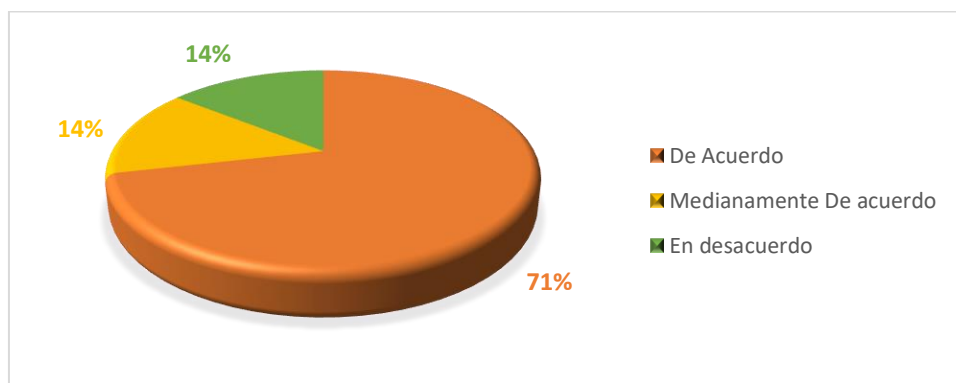
Tabla 7. Pregunta 6

Escala	Frecuencia	%
De Acuerdo	5	71%
Medianamente De acuerdo	1	14%
En desacuerdo	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 7. ¿Es usted participe en el logro de los objetivos planificados por la Cooperativa?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 7, un 71% de los encuestados establecen que son participes en el logro de los objetivos, mientras que un 14% están medianamente de acuerdo y en desacuerdo también un 14%, estableciendo de esta forma que la mayoría están involucrados con la institución.

Pregunta 7. ¿Mantiene usted comunicación fluida con sus compañeros y superiores de la Cooperativa?

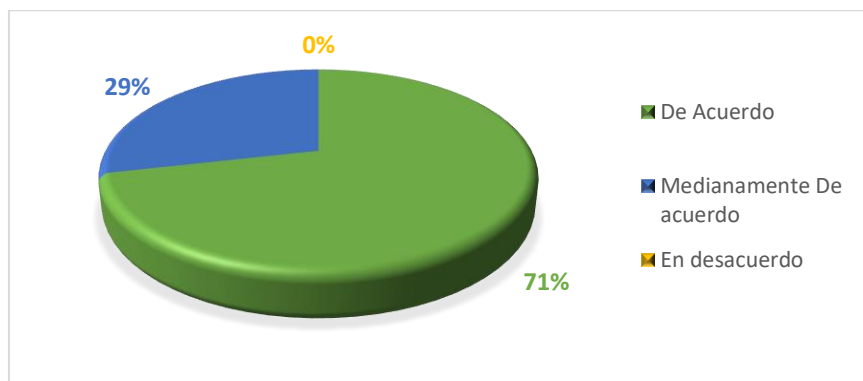
Tabla 8. Pregunta 7

Escala	Frecuencia	%
De Acuerdo	5	71%
Medianamente De acuerdo	2	29%
En desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 8. ¿Mantiene usted comunicación fluida con sus compañeros y superiores de la Cooperativa?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 8, dentro de los encuestados el 71% consideran estar de acuerdo en que mantienen una comunicación fluida con sus compañeros y superiores, mientras que un 29% esta medianamente de acuerdo con ello. Existen un buen nivel de comunicación dentro de la Cooperativa de Transporte “29 de septiembre”

Pregunta 8. ¿Considera usted que existe apoyo entre sus compañeros para la realización de trabajo en equipo?

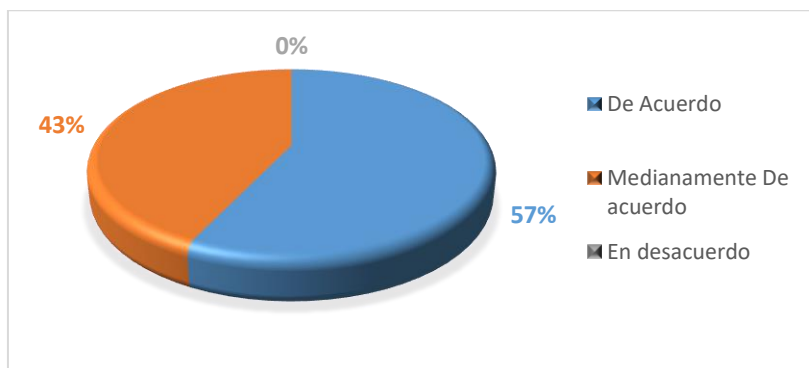
Tabla 9. Pregunta 8

Escala	Frecuencia	%
De Acuerdo	4	57%
Medianamente De acuerdo	3	43%
En desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 9. ¿Considera usted que existe apoyo entre sus compañeros para la realización de trabajo en equipo?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 9, un 57% del personal administrativo mantiene apoyo de sus compañeros para el desarrollo de trabajo en equipo, y un 43% esta medianamente de acuerdo en que existe dicho apoyo. Considerando de este modo que le existe compañerismo dentro de la institución.

Pregunta 9. ¿Tiene usted claramente definidas sus funciones a realizar?

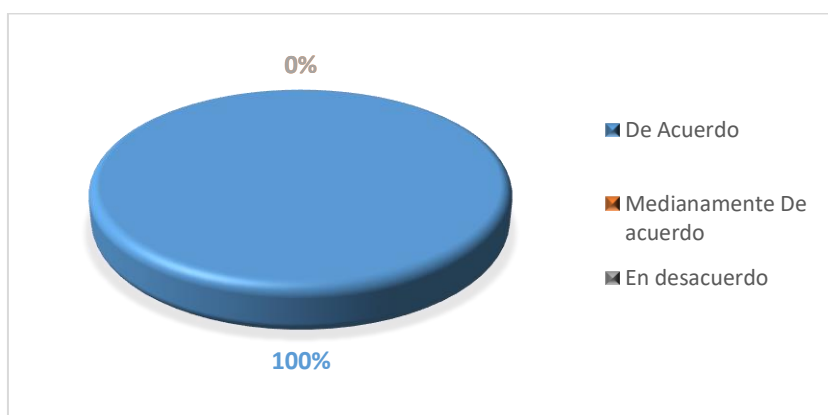
Tabla 10. Pregunta 9

Escala	Frecuencia	%
De Acuerdo	7	100%
Medianamente De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 10. ¿Tienes usted claramente definidas sus funciones a realizar?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 10, el 100% de los encuestados concuerdan en que tienen claramente definidas sus funciones.

Pregunta 10. ¿Cumple usted con entusiasmo sus funciones diarias de trabajo?

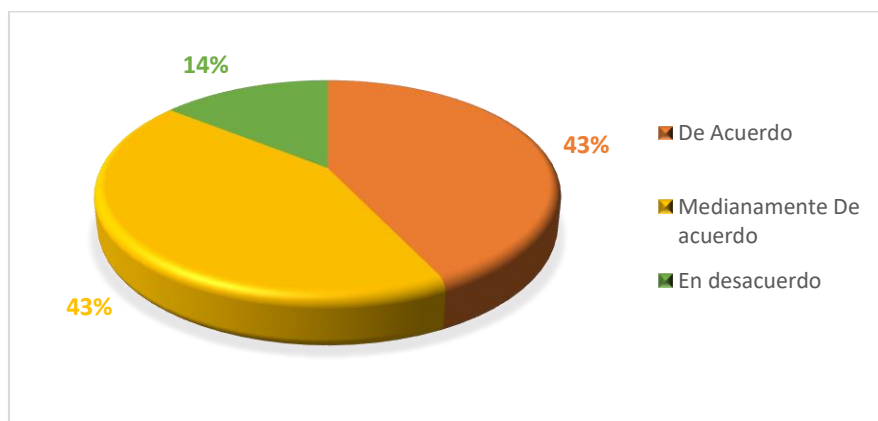
Tabla 11. Pregunta 10

Escala	Frecuencia	%
De Acuerdo	3	43%
Medianamente De acuerdo	3	43%
En desacuerdo	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 11. ¿Cumple usted con entusiasmo sus funciones diarias de trabajo?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 11, un 43% del personal administrativo está de acuerdo en que cumplen con entusiasmo sus funciones, un 43% especifican que están medianamente de acuerdo con ello y un 14% está en desacuerdo. Existen un nivel medio dentro del entusiasmo que mantiene el personal administrativo.

Pregunta 11. ¿Resuelve con facilidad los problemas y conflictos que se les presentan en su puesto de trabajo?

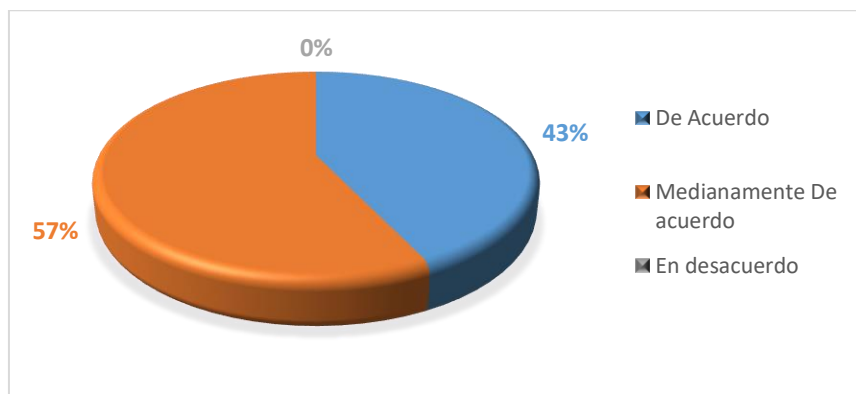
Tabla 12. Pregunta 11

Escala	Frecuencia	%
De Acuerdo	3	43%
Medianamente De acuerdo	4	57%
En desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 12. ¿Resuelve con facilidad los problemas y conflictos que se les presentan en su puesto de trabajo?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 12, el 43% de los encuestados están de acuerdo en que resuelven con facilidad los problemas y conflictos que se le presentan y un 57% indica que están medianamente de acuerdo. Considerando entonces que el personal administrativo dentro de sus posibilidades resuelve los inconvenientes que se les presentan en sus labores.

Pregunta 12. ¿Ha usted recibido capacitaciones por parte de la Cooperativa de Transporte “29 de septiembre?”

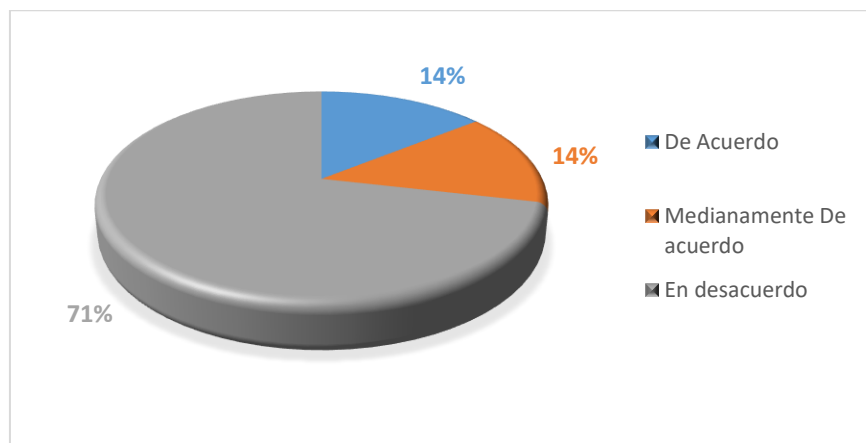
Tabla 13. Pregunta 12

Escala	Frecuencia	%
De Acuerdo	1	14%
Medianamente De acuerdo	1	14%
En desacuerdo	5	71%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 13. ¿Ha usted recibido capacitaciones por parte de la Cooperativa de transporte “29 de septiembre”?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 13, el 71% del personal administrativo no ha recibido capacitaciones, mientras que un 14% esta medianamente de acuerdo y un 14% está de acuerdo en haber recibido capacitaciones. De esta manera se especifica que durante el 2021 la mayoría del personal administrativo no ha recibido capacitaciones.

Pregunta 13. ¿Considera usted que la institución permite el crecimiento profesional de sus colaboradores?

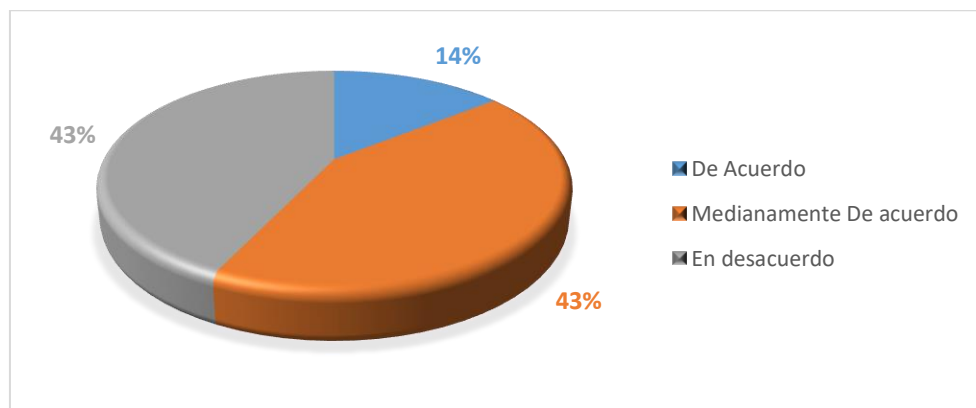
Tabla 14. Pregunta 13

Escala	Frecuencia	%
De Acuerdo	1	14%
Medianamente De acuerdo	3	43%
En desacuerdo	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 14. ¿Considera usted que la institución permite el crecimiento profesional de sus colaboradores?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 14, el 43% está medianamente de acuerdo en que la empresa permite el crecimiento profesional de sus colaboradores, un 43% está en desacuerdo, mientras que solo un 14% está de acuerdo en ello. De acuerdo con los resultados se determina que el personal no mantiene en la institución oportunidad de desarrollo profesional.

Pregunta 14. ¿En la cooperativa de transporte “29 de septiembre” ponen a su disposición todos los equipos y suministros para el adecuado desarrollo de sus funciones?

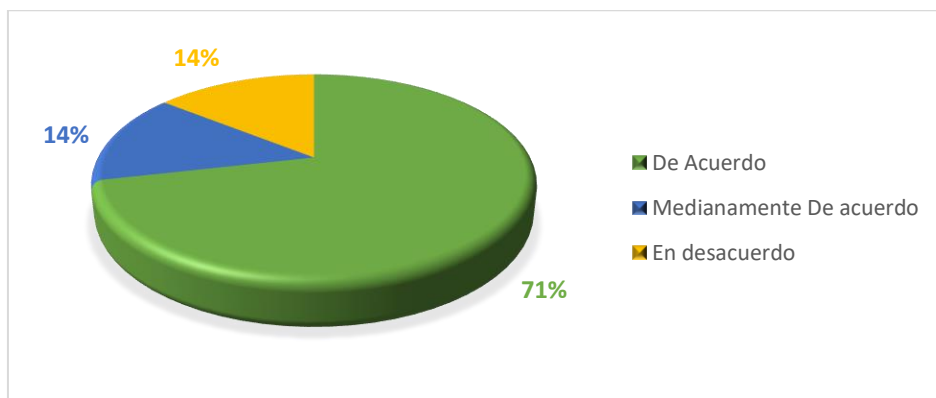
Tabla 15. Pregunta 14

Escala	Frecuencia	%
De Acuerdo	5	71%
Medianamente De acuerdo	1	14%
En desacuerdo	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 15. ¿En la cooperativa de transporte “29 de septiembre” ponen a su disposición todos los equipos y suministros para el adecuado desarrollo de sus funciones?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 15, el 71% de los colaboradores están de acuerdo en que la institución les proporciona todos los equipos y suministros mientras que medianamente de acuerdo y en desacuerdo un 14% respectivamente. Entonces se determina que en su mayoría el personal cuenta con los equipos y suministros para el desarrollo de sus funciones, sin embargo, hay que tomar acción en las falencias que existen considerando que al no contar con los equipos necesarios las actividades se retrasan.

Pregunta 15. ¿En la Cooperativa de transporte “29 de septiembre” tiene usted condiciones adecuadas de iluminación y ventilación para el desarrollo de sus funciones?

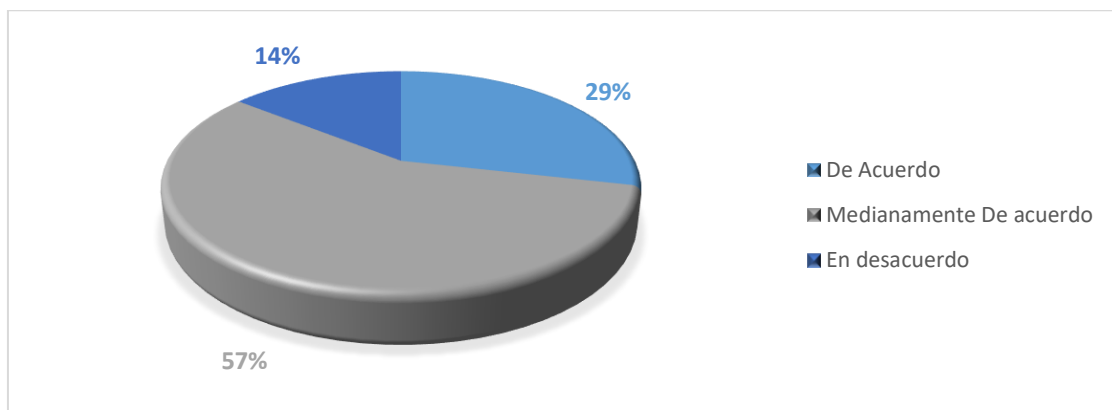
Tabla 16. Pregunta 15

Escala	Frecuencia	%
De Acuerdo	2	29%
Medianamente De acuerdo	4	57%
En desacuerdo	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 16. ¿En la Cooperativa de transporte “29 de septiembre” tiene usted condiciones adecuadas de iluminación y ventilación para el desarrollo de sus funciones?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 16, el 29% de los colaboradores están de acuerdo en que cuentan con iluminación y ventilación adecuada, y un 57% esta medianamente de acuerdo y un 14% en desacuerdo, con ello se determina que hay que realizar correcciones en la iluminación y ventilación de la institución.

Pregunta 16. ¿Los socios/as de la institución han mantenido un trato adecuado y cortés hacia usted?

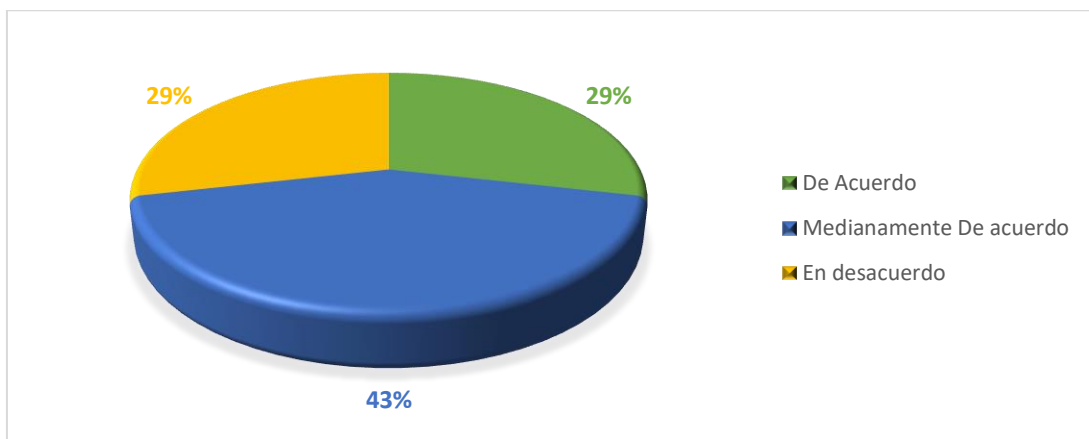
Tabla 17. Pregunta 16

Escala	Frecuencia	%
De Acuerdo	2	29%
Medianamente De acuerdo	3	43%
En desacuerdo	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 17. ¿Los socios/as de la institución han mantenido un trato adecuado y cortés hacia usted?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 17, un 29% está de acuerdo con que los socios mantienen un buen trato con ellos, un 43% medianamente de acuerdo y un 29% está en desacuerdo, de esta manera se determina que el personal administrativo ha recibido en algún momento un trato descortés e inadecuado por ciertos socios de la institución.

Pregunta 17. ¿Mantuvieron vigentes las normas de bioseguridad en las instalaciones de la Cooperativa 29 de septiembre para salvaguardar la integridad del personal administrativo?

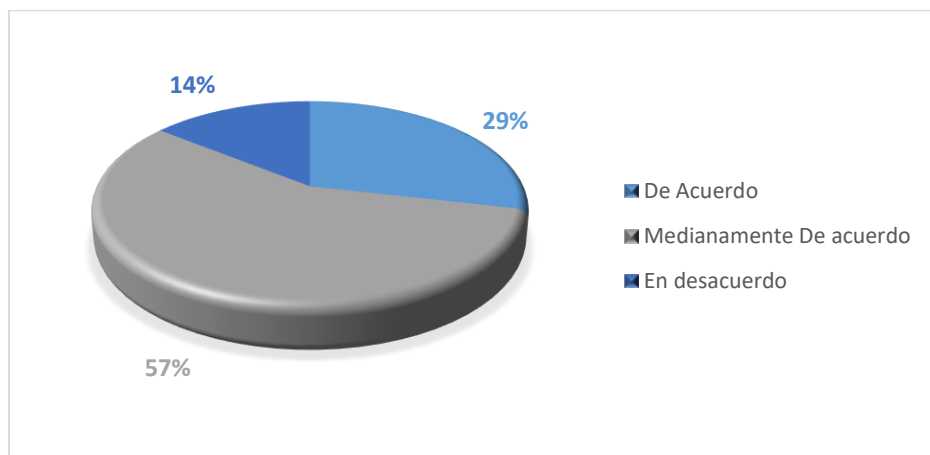
Tabla 18. Pregunta 17

Escala	Frecuencia	%
De Acuerdo	2	29%
Medianamente De acuerdo	4	57%
En desacuerdo	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 18. ¿Mantuvieron vigentes las normas de bioseguridad en las instalaciones de la Cooperativa 29 de septiembre para salvaguardar la integridad del personal administrativo?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 18, un 29% de los encuestados especifican que en la institución mantuvieron vigentes las normas de bioseguridad, un 57% está medianamente de acuerdo y un 14% en desacuerdo con ello. De esta forma se determina que hubo falencias en el cumplimiento de las normas de bioseguridad dentro de la institución.

Pregunta 18. ¿Considera usted que el adecuado desarrollo de las actividades de la Cooperativa “29 de septiembre” se vieron afectados por el COVID 19?

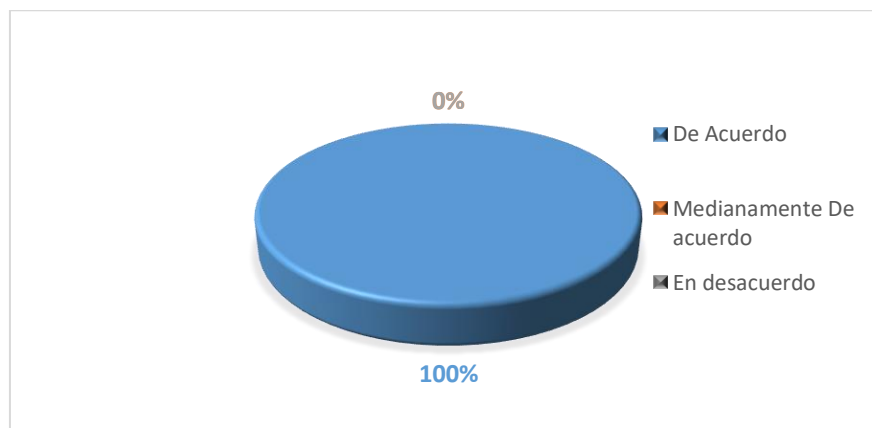
Tabla 19. Pregunta 18

Escala	Frecuencia	%
De Acuerdo	7	100%
Medianamente De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 19. ¿Considera usted que el adecuado desarrollo de las actividades de la Cooperativa “29 de septiembre” se vieron afectados por el COVID 19?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 19, el 100% de los encuestados concuerdan que las actividades de la institución se vieron afectadas por la pandemia COVID 19.

Pregunta 19. ¿A causa de la pandemia COVID 19 le redujeron su jornada laboral?

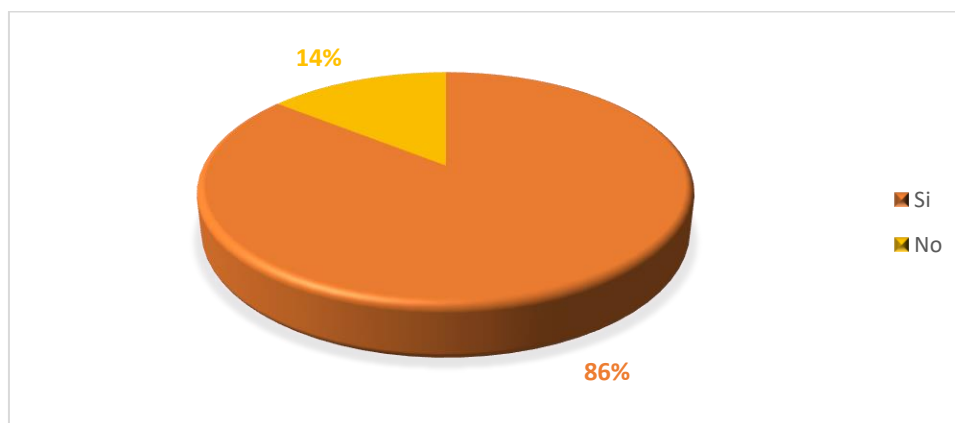
Tabla 20. Pregunta 19

Escala	Frecuencia	%
Si	6	86%
No	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 20. ¿A causa de la pandemia COVID 19 le redujeron su jornada laboral?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 20, un 86% de los encuestados a causa del COVID 19 le redujeron su jornada laboral y un 14% no.

Pregunta 20. ¿A causa de la pandemia COVID 19 le redujeron su sueldo?

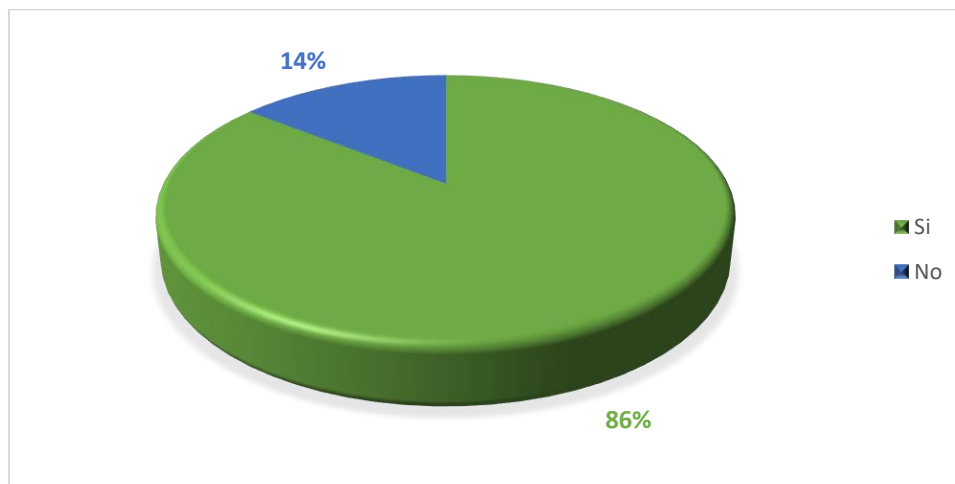
Tabla 21. Pregunta 20

Escala	Frecuencia	%
Si	6	86%
No	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Figura 21. ¿A causa de la pandemia COVID 19 le redujeron su sueldo?



Fuente: Encuesta de campo aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Análisis: Según la tabla y figura 21, un 86% de los encuestados a causa del COVID 19 le redujeron su sueldo y un 14% indicó que no.

4.5.2. Entrevista a Directivos

Mediante la entrevista realizada al presidente: Abg. Miller Cedeño y gerente: Abg. Ramón Arguello de la Cooperativa de Transporte Urbano “29 de septiembre” se obtuvo la siguiente información:

¿Cómo planificaron el desarrollo de las actividades administrativas durante los picos de contagio de la COVID 19 del periodo 2021?

Las actividades de trabajo se desarrollaron de manera parcial y durante los picos de contagio de cerraron las oficinas.

¿Dentro de la Cooperativa “29 de septiembre” mantienen protocolos de bioseguridad?

Dentro de la institución se mantiene el uso de alcohol, mascarilla, distanciamiento social y los protocolos de bioseguridad.

¿Se cumplieron los objetivos y metas durante el año 2021?

Los objetivos se cumplieron de manera parcial.

¿Mantiene usted buena comunicación con el personal administrativo de la Cooperativa?

Tanto el gerente como el presidente consideran que mantienen una buena comunicación con su personal.

¿Considera usted que es importante la labor del personal administrativo de la institución?

Ambos consideran que el personal administrativo es muy importante dentro de la institución.

¿Considera usted que el personal administrativo de la Cooperativa se encuentra motivado para la realización de sus funciones?

En el aspecto de la motivación, el presidente de la institución considera que la motivación disminuyó a raíz del COVID 19, mientras que el gerente considera que el personal si se encuentra motivado.

¿Desde su perspectiva, los colaboradores de la institución se ayudan entre sí para el cumplimiento de sus labores?

Tanto el gerente y presidente de la institución consideran que el personal administrativo mantiene un buen trabajo en equipo.

¿El desempeño laboral de sus colaboradores está dentro de los niveles deseados por la institución?

En el aspecto del desempeño, ambos consideran que hay aspectos que deben de ser mejorados.

¿Mantienen ustedes programas de incentivos o reconocimientos laborales para sus colaboradores?

Tanto el gerente como el presidente concuerdan en que no cuentan con programas de incentivos o reconocimientos para su personal.

¿Mantienen programas de capacitación continuos para el personal administrativo de la institución?

Actualmente, de acuerdo con lo indicado por los directivos, no cuentan con programas de capacitación.

¿Realizan evaluaciones periódicas para conocer el nivel del desempeño del personal de la institución?

Durante este periodo no se han realizado evaluaciones de desempeño

¿Supervisa que se mantenga un trato cortés y amable entre el personal administrativo y socios/as de la institución?

El presidente y gerente de la Cooperativa 29 de septiembre especificaron que se supervisa el trato que mantiene el personal administrativo con los socios y viceversa, para que de esta forma sea el más cortés y amable posible.

4.5.3. Comprobación de la Hipótesis

De acuerdo con la hipótesis general de esta investigación, se comprueba la incidencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo, así se lo demuestra a través de los resultados obtenidos luego de analizar cada una de las preguntas realizadas, basadas en la dirección, motivación, comunicación y trabajo en equipo.

De través de los resultados obtenidos surge la necesidad de plantear una propuesta que sirva para mejorar todos los aspectos evidenciados.

CAPITULO IV: DISEÑO DE PROPUESTA

5. Título

Plan de acción para incrementar el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte 29 de septiembre.

5.1.Generalidades

De acuerdo con la información recopilada por la encuestas y entrevista aplicadas en la institución, es necesaria la aplicación de estrategias para la mejora del clima organizacional y con ello el aumento del desempeño del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Urbano “29 de septiembre”.

5.2.Objetivo

5.2.1. Objetivo General

Proponer estrategias para la Cooperativa de Transporte Urbano “29 de septiembre” ubicada en la Ciudad de Manta.

5.2.2. Objetivos específicos

Establecer programas de capacitación continua, reconocimientos y motivación para al personal de la Cooperativa de Transporte “29 de septiembre”.

Climatizar áreas administrativas y dotar al personal con los equipos informáticos requeridos.

Implementar estrategias que permitan el adecuado desarrollo de las funciones administrativas de la Cooperativa “29 de septiembre”

5.3. Justificación de Propuesta

Se han presentado oportunidades de mejora en el clima organizacional y con ello en el desempeño del personal administrativo de la Cooperativa 29 de septiembre, ya que no se le otorga al personal capacitaciones e incentivos, los cuales mantiene su influencia en la motivación. A su vez no cuenta con las mejores condiciones de climatización, por ello se deben de realizar mejoras en esos aspectos, incluyendo que desde el periodo de COVID 19, las jornadas laborales se mantienen en horarios matutinos lo cual no permite el adecuado desarrollo de las actividades y por lo cual se acumula el trabajo, dando como resultado bajo desempeño.

5.4. Descripción de Propuesta

La siguiente propuesta está dirigida a la Cooperativa de Transporte “29 de septiembre”, para obtener un mejor clima organizacional y con ello un adecuado desempeño del personal administrativo que labora en la empresa, logrando de esta forma, cumplir con los objetivos y metas deseadas por los socios/as de dicha organización.

5.5.Desarrollo de Propuestas

Tabla 22. Estrategias

Objetivo General	Objetivos Específicos	Estrategias	Acciones	Recursos	Tiempo
Proponer estrategias para la Cooperativa de Transporte Urbano “29 de septiembre” ubicada en la Ciudad de Manta.	Establecer programas de capacitación continua, reconocimientos y motivación para al personal de la Cooperativa de Transporte “29 de septiembre”	Planificación y ejecución de capacitaciones de forma anual.	Temas de capacitación Trabajo en equipo, gestión administrativa. Liderazgo, comunicación asertiva.	Humano: Coach Materiales: Hojas, Esferos Tecnológicos: Computador Proyector Micrófono	40 horas por curso
		Implementación de reconocimientos al personal administrativo en aniversario institucional. (A través de evaluación de desempeño)	Entrega de placa conmemorativa por su labor en la institución.	Material: Placa conmemorativa	1 vez al año
		Incorporación de plan de aseguramiento familiar	Otorgar un plan de seguro de salud con cobertura familiar.	Humano	Permanente

Climatizar áreas administrativas y dotar al personal con los equipos informáticos requeridos.	Adquisición de equipos y centrales de aire acondicionado acorde con el espacio descrito.	Compra de impresora y laptop. Renovar sistema de climatización.	Humano Económico Tecnológico	Permanente
Implementar estrategias que permitan el adecuado desarrollo de las funciones administrativas de la Cooperativa “29 de septiembre”	Recuperación de jornada laboral completa, incluyendo la remuneración.	Retomar las 8 horas laborables y con ello la recuperación del sueldo por la jornada completa de acuerdo con lo establecido por la ley.	Económico	Permanente

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy.

5.6.Presupuesto de estrategias

Tabla 23. Presupuesto de estrategia de capacitación, reconocimiento y motivación.

Cantidad	Acción	Precio
1	Capacitación del personal administrativo	\$ 500
1	Placa Conmemorativa	\$ 35
7	Plan de Seguro	\$1575
Total Anual		\$2110

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

Tabla 24. Presupuesto estrategia de equipos y mejoras de climatización.

Cantidad	Material	Precio
1	Laptop	\$ 550
1	Impresora	\$ 225
2	Aires acondicionados (25000 BTU)	\$2000
	Total	\$2775

Elaborado por: Cuzme Sornoza Nancy

6. Conclusiones

De acuerdo con lo investigado se concluye:

- La dirección administrativa es buena, considerando que los resultados de las encuestas evidenciaron que la institución mantiene un buen liderazgo, el personal se siente parte importante de la institución y están siendo involucrados en el cumplimiento de objetivos, además los directivos mantienen una buena comunicación con sus colaboradores. A su vez, el gerente y presidente de la cooperativa reconocen que el personal administrativo es pieza fundamental de la institución.
- La motivación en el personal administrativo está en un nivel medio, considerando que están siendo afectados por diferentes aspectos como falta de capacitaciones, reconocimientos e incentivos, Tomando en cuenta que la motivación a su vez ha disminuido por las situaciones vividas por la pandemia COVID 19.
- El COVID 19 provocó que la cooperativa de Transporte “29 de septiembre” detuviera el normal desarrollo de sus funciones, recurriendo a la reducción de la jornada laboral y con ello del salario de sus empleados, acogiéndose al artículo 20 la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para Combatir la Crisis Sanitaria derivada del COVID 19, generando una afectación en el desempeño del personal, considerando que el tiempo en oficina no es el suficiente para cumplir con los objetivos y metas establecidas por la dirigencia de la Cooperativa. Además, existió la ausencia laboral por motivos de salud por parte del personal, generando con ello el estancamiento de las diferentes actividades administrativas.

7. Recomendaciones

En base a lo investigado se dan las siguientes recomendaciones a la Cooperativa de Transporte Urbano “29 de septiembre” para que sean aplicadas:

- Se recomienda a los directivos de la institución incluir dentro de su reglamento interno, políticas y normas de convivencia entre el personal administrativo y socios/as, con sus respectivas sanciones, para que de esta forma se mantenga un trato cordial y amable entre ambas partes.
- Implementar incentivos al personal administrativo de la institución, como una motivación para el cumplimiento de sus tareas, acortando los tiempos y mejorando los resultados.
- Optar por la capacitación y rotación de puestos para la adquisición de competencias ante una posible ausencia temporal de un colaborador en un puesto específico.

8. Bibliografía

- Agudelo, G., Aignerren, M., & Ruiz, J. (2008). *Repositorio Institucional Universidad de Antioquía*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/2622>
- Cadena, P. (2017). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-09342017000701603&script=sci_abstract&tlng=pt
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Cruz, C., Olivares, S., & González, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Patria.
- Daza, A., Beltrán, L. d., & Silva, W. J. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresa del sector palmero de la región Caribe Colombiana. *Scielo*, 12.
- Flores , L. (2022). *Clima Organizacional*. Academia.
- Flores Villalpando, R. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. México: Gigital UNID.
- Gálvez, J. M. (2020). El clima organizacional y su impacto en la productividad de la Empresa Congelados Pacífico, S.A.C 2017 – 2019. *Upqi*, 156.
- García Villamizar, G. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo*. Obtenido de http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf
- García, M. (2020). *Clima Organizacional: Teoría y Práctica*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Govea, K., & Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como el factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Investigación y negocios*, 8.
- Guevara Gladys, Verdesoto , A., & Castro, N. (1 de Julio de 2020). *Revista Científica Mundo de la Investigación*. Obtenido de <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>

- Hernández, D. (2008). El clima de comunicación: La percepción individual y compartida de las políticas y prácticas de comunicación organizacional. *Revista UDEA*, 181-196.
- Iglesias, A. L., & Sánchez, Z. T. (2015). *Generalidades del clima organizacional*. Cuba: Scielo.
- Jaime, C. J. (2022). Cultura Organizacional y Desempeño Laboral en la Mipymes de Electrodomésticos, Cantón Jipijapa. *Repositorio Digital UNESUM*, 118.
- Ley Orgánica de Ayuda Humanitaria. (19 de 06 de 2020). Obtenido de https://www.emov.gob.ec/sites/default/files/transparencia_2020/a2_41.pdf
- Lluis, J., & Sesé, A. (1999). La medida del clima de seguridad y salud laboral. *Servicio de publicaciones de la Universidad de Murcia*, 269-289.
- López, N., & Sandoval, I. (2016). *Repositorio UDGVirtual*. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/176>
- López, S. V., & Villacís, G. E. (2018). Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil. *Repositorio Digital UCSG*, 122.
- Louffat, E. (2013). *Administración de equipos humanos*. Buenos Aires: Cengage Learning Argentina.
- Luna González, A. C. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Patria.
- Martínez, H. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Cengage Learning.
- Martinez, V., Moliner, C., Ramos, J., Luque, O., & Gracia, E. (2014). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77831095008.pdf>
- Noboa, J. G., Barrera, G. J., & Rojas, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica Ecociencia*, 24.

- Pedraza, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Lasallista de Investigación*, 12.
- Rivera, D. A., Hernández, J. D., & Forgiony, J. O. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del secotr salud. *Repositorio Universidad Simón Bolívar*, 20.
- Sandoval, M. d. (2004). Concepto de Dimensiones del Clima Organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 8. Obtenido de <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4402/3399>
- Scot Snellt, G. B. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage.
- Silva, E. J., Silva, G., & Bautista, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Morales, Región San Martín. *Tzhoecoen*, 8.
- Tarango, J. P. (2014). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Canopina.
- Zeballos, G. J. (2021). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019. *Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo*, 121.

9. Anexos

9.1. Anexo 1: Formato de Encuesta



Proyecto de Investigación



Esta encuesta se realiza con la finalidad de conocer el clima organizacional de la Cooperativa 29 de septiembre, que servirá para reforzar el proyecto de investigación previo a la obtención de título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

A continuación, se presentan las preguntas en las cuales debe de marcar con un visto (✓), la opción correspondiente, la información proporcionada por usted será de tipo anónima.

Sexo Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>	Edad De 20 a 30 <input type="checkbox"/> De 41 a 50 <input type="checkbox"/> De 31 a 40 <input type="checkbox"/> De 51 en adelante <input type="checkbox"/>	Se contagió de COVID 19 durante el 2021 Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
--	--	---



		De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo
1	¿Conoce usted la visión, misión y valores de la Cooperativa 29 de septiembre?			
2	¿Se identifica usted con la visión, misión y valores de la Cooperativa 29 de septiembre?			
3	¿Considera usted estar motivado para la realización de sus funciones?			
4	¿Considera usted que es parte importante de la Cooperativa 29 de septiembre?			
5	¿Considera usted que hay un buen liderazgo dentro de la institución?			
6	¿Es usted participe en el logro de los objetivos planificados por la Cooperativa?			
7	¿Mantiene usted comunicación fluida con sus compañeros y superiores de la Cooperativa?			
8	¿Considera usted que existe apoyo entre sus compañeros para la realización de trabajo en equipo?			
9	¿Tiene usted claramente definidas sus funciones a realizar?			
10	¿Cumple usted con entusiasmo sus funciones diarias de trabajo?			
11	¿Resuelve con facilidad los problemas y conflictos que se les presentan en su puesto de trabajo?			
12	¿Ha usted recibido capacitaciones por parte de la Cooperativa de Transporte "29 de septiembre"?			
13	¿Considera usted que la institución permite el crecimiento profesional de sus colaboradores?			



Proyecto de Investigación



14	¿En la Cooperativa de Transporte "29 de septiembre" ponen a su disposición todos los equipos y suministros para el adecuado desarrollo de sus funciones?		
15	¿En la Cooperativa de Transporte "29 de septiembre" tiene usted condiciones adecuadas de iluminación y ventilación para el desarrollo de sus funciones?		
16	¿Los socios/as de la institución han mantenido un trato adecuado y cortes hacia usted?		
17	¿Mantuvieron vigentes las normas de bioseguridad en las instalaciones de la Cooperativa 29 de septiembre para salvaguardar la integridad del personal administrativo?		
18	¿Considera usted que el adecuado desarrollo de las actividades de la cooperativa 29 de septiembre se vieron afectadas por el COVID 19?		
		Si	No
19	¿A causa de la pandemia COVID 19 le redujeron su jornada laboral?		
20	¿A causa de la pandemia COVID 19 le redujeron su sueldo?		

9.2. Anexo 2: Formato de Entrevista



Entrevista Directivos Cooperativa "29 de septiembre"



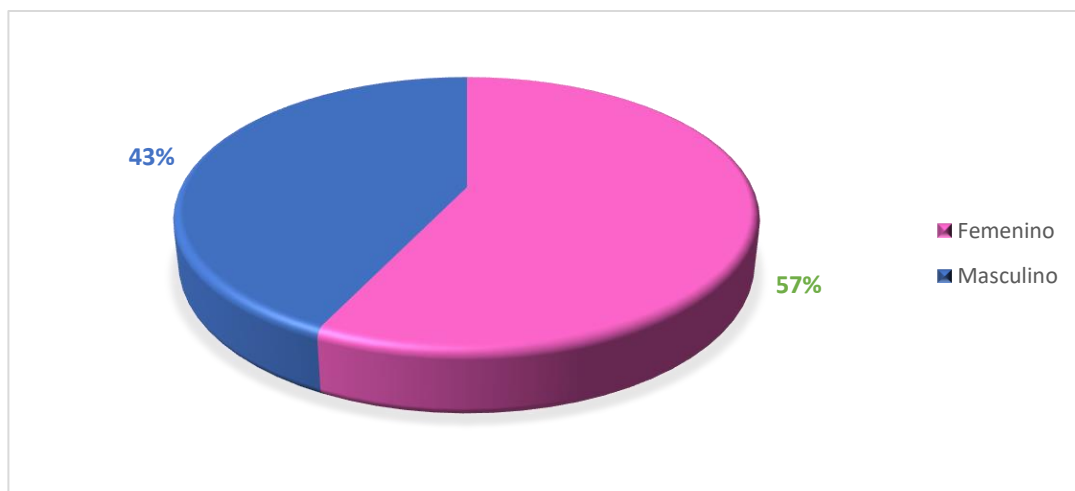
El formato de preguntas a ser formuladas al Presidente y Gerente de la Cooperativa de Transporte Urbano "29 de septiembre", fue elaborada por la autora de la investigación con la finalidad de conocer a fondo el clima organizacional de la institución y el desempeño laboral de sus colaboradores.

1. ¿Cómo planificaron el desarrollo de las actividades administrativas durante los picos de contagio de la COVID 19 del periodo 2021?
2. ¿Dentro de la Cooperativa "29 de septiembre" mantienen protocolos de bioseguridad?
3. ¿Se cumplieron los objetivos y metas durante el año 2021?
4. ¿Mantiene usted buena comunicación con el personal administrativo de la Cooperativa?
5. ¿Considera usted que es importante la labor del personal administrativo de la institución?
6. ¿Considera usted que el personal administrativo de la Cooperativa se encuentra motivado para la realización de sus funciones?
7. ¿Desde su perspectiva, los colaboradores de la institución se ayudan entre sí para el cumplimiento de sus labores?
8. ¿El desempeño laboral de sus colaboradores está dentro de los niveles deseados por la institución?
9. ¿Mantienen ustedes programas de incentivos o reconocimientos laborales para sus colaboradores?
10. ¿Mantienen programas de capacitación continuos para el personal administrativo de la institución?
11. ¿Realizan evaluaciones periódicas para conocer el nivel del desempeño del personal de la institución?
12. ¿Supervisa que se mantenga un trato cortés y amable entre el personal administrativo y socios/as de la institución?

9.3. Anexo 3: Evidencias



9.4. Anexo 4: Porcentaje del Personal Femenino y Masculino de la Institución



9.5. Anexo 5: Edad Personal Administrativo

