ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

PLAN DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES Y TURISMO BAÑOS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Organizacional

Línea de Investigación:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL

Autor:

Sebastián Steve Lesano Muñoz

Director:

Mg. Luis Eduardo Cevallos Terneus

Ambato – Ecuador

Septiembre 2023

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

PLAN DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES Y TURISMO BAÑOS

Línea de Investigación:

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global

Autor: Sebastián Steve Lesano Muñoz

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Dr. Mg. f._____

CALIFICADOR

Dayamy Lima Rojas, Ps. Mg. f._____

CALIFICADOR

Víctor Manuel Cuadrado Rodríguez, Ps. Mg f._____

CALIFICADOR

Varna Hernández Junco, PhD f._____

DIRECTOR ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr. f._____

SECRETARIO GENERAL PUCESA

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA

Ambato – Ecuador

Septiembre - 2023

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **SEBASTIAN STEVE LESANO MUÑOZ** portadora de cédula de ciudadanía No. 1805031315, autor del trabajo de graduación titulado: **"PLAN DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES Y TURISMO BAÑOS"**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL,** en la escuela de PSICOLOGÍA.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos del autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, septiembre 2023



Sebastian Steve Lesano Muñoz

C.C. 1805031315

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación le dedico a mi madre Angelita y a mi padre Olger quienes han sido mi guía y apoyo incondicional en el transcurso de mi formación profesional.

A mi hermana Sofía por ser esa luz en mi vida, queriendo siempre ser mejor para ser un el ejemplo en su vida profesional.

Sebastián Steve Lesano Muñoz

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por ser una luz de fortaleza en mi camino profesional, ya que me ha brindado la salud para poder salir avante en cada una de las metas que me he propuesto, es importante recalcar que los principales pilares de mi formación personal y educativa son mis padres, familiares, personas afines y profesores que han aportado con su ideología educativa y de moral.

Agradecer a los docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador de carrera de Psicología Organizacional, una mención especial al tutor Luis Eduardo Cevallos Terneus, que gracias a su paciencia y conocimientos han ayudado a culminar mi carrera.

Sebastián Steve Lesano Muñoz

RESUMEN

La presente investigación desarrollada en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños, ubicada en el cantón Baños de Agua Santa, tiene como objeto dar a conocer el clima laboral dentro de la organización, a partir de la situación actual, para luego determinar mediante la evaluación de Escala de clima organizacional “EDCO”, como se relacionan las 8 subcategorías en el contexto del área de socios compuesta por 118 trabajadores y administrativa compuesta por 32 trabajadores. La evaluación “EDCO” busca mejorar el ambiente de trabajo entre los trabajadores y la alta dirección, a partir del conocimiento de las metas, recursos y como se encuentra la comunicación dentro de la cooperativa de transportes. Dentro de la metodología se ha considera la evaluación “EDCO”, con el firme propósito de evaluar los siguientes puntos dentro de la cooperativa: relacione interpersonales, estilos de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia. Los resultados de la investigación están ligados a implementar estrategias dirigidas a la mejora del clima laboral, elevando el servicio de transporte a partir de las relaciones que se crean dentro de la jornada laboral, para que, de esta manera, la cooperativa de transportes pueda generar una ventaja competitiva. En conclusión, los aspectos que se especifican dentro del servicio de personas, deben integrar un buen trato al cliente, además este propósito se enmarca en mejorar el clima laboral mediante la aplicación de técnicas como la evaluación “EDCO”, que han tenido una buena recepción por el área administrativa y de socios.

Palabras clave: Clima laboral, cooperativo, evaluación EDCO, pertenencia, servicio.

ABSTRACT

This research is developed in the Cooperative of Transportation and Tourism Baños that is located in the canton Baños de Agua Santa. The research has the purpose to analyze the current working conditions in the organization, and to determine through the evaluation of the Organizational Climate Scale ¨EDCO¨ how the 8 subcategories are related in the context of the cooperative members that is composed by 118 workers and 32 people from the administrative area. The “EDCO” evaluation tries to improve the work environment between workers and managers based on the knowledge of the goals, resources, and communication in the cooperative of transportation. The "EDCO" evaluation has been considered for the methodology to evaluate the following aspects: interpersonal relationships, management styles, sense of belonging, retribution, availability of resources, stability, clarity, and coherence. The results of the research contribute to implement strategies aimed to improve the work environment and raise the transportation service from the relationships based on the working day. Therefore, cooperative can generate different advantages. In conclusion, the aspects that are specified in the people service must integrate good customer service. In addition, the work environment would improve through the application of techniques such as the "EDCO" evaluation which has been accepted by the administrative area and users.

Keywords: working environment, cooperative, EDCO evaluation, belonging, service

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD iii
DEDICATORIA iv
ABSTRACT vii
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y DE LA PRÁCTICA 5
1.1. Clima laboral 5
1.2 Evaluación del clima organizacional 13
1.3. Análisis breve de planes de mejora del clima laboral 26
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO 28
2.1. Enfoque 28
2.2. Población e instrumento 29
2.3. Tipo de recolección de la información 30
2.4. Procesamiento de los datos 32
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN 36
3.1. Análisis descriptivo de los resultados 36
3.2. Análisis de resultados del clima organizacional “EDCO” 47
3.3. Propuesta de la Investigación 49
3.4. Proceso de validación 49
CONCLUSIÓNES 61
RECOMENDACIONES 63
BIBLIOGRAFÍA 65
ANEXOS 70

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Clima organizacional 7
Cuadro 2. Dimensiones del clima laboral.....9
Cuadro 3: Factores que afectan el clima laboral dentro de la organización..... 10
Cuadro 4.Retribuciones extrínsecas e intrínsecas..... 20
Cuadro 5. Población 30
Cuadro 6.Valores EDCO 31
Cuadro 7. Principales puntos a medir 31
Cuadro 8. Caracterizacion del instrumento 32
Cuadro 9. Indicadores del instrumento 32
Cuadro 10. Análisis de resultados ËDCO" 47
Cuadro 11:Indicadores de la propuesta 46
Cuadro 12. Propuesta relaciones interpersonales 47
Cuadro 13. Propuesta estilos de dirección..... 50
Cuadro 14: Propuesta sentido de pertenencia 52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relaciones Interpersonales 36
Tabla 2. Estilos de Dirección.....37
Tabla 3. Sentido de Pertenencia 39
Tabla 4. Retribución 40
Tabla 5. Disponibilidad de Recursos 41
Tabla 6.Estabilidad 43
Tabla 7. Claridad y coherencia en la dirección 45
Tabla 8. Valores Colectivos.....46

ÍNDICE DE GRÀFICOS

Gráfico 1. Dimensiones del clima laboral 8
Gráfico 2. Índice de Ambiente Laboral....14
Gráfico 3. Medición del clima organizacional 15
Gráfico 4. Relaciones Interpersonales....17
Gráfico 5. Estilo de dirección....18
Gráfico 6. Sentido de pertinencia 21
Gráfico 7. Disponibilidad de recursos 23
Gráfico 8. Claridad y coherencia en la dirección....24
Gráfico 9. Metas propuestas 25
Gráfico 10. Valores colectivos 26
Gráfico 11. Organigrama institucional funcional....34
Gráfico 12. Análisis clima organizacional "EDCO”....48

ÍNDICE DE REGISTRO FOTOGRÁFICO

Registro Fotográfico 1. Cuestionario de cumplimiento técnico....55
Registro Fotográfico 2.Plantilla para validación por especialistas 56
Registro Fotográfico 3. Cuestionario de cumplimiento técnico 2 57
Registro Fotográfico 4. Plantilla para validación por especialistas 2....58
Registro Fotográfico 5. Cuestionario de cumplimiento técnico 3 59
Registro Fotográfico 6.Plantilla para validación por especialistas 3....60

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Escala de clima organizacional “EDCO”.... 70
Anexo 2. Cuestionario para validación por especialistas 1.... 73
Anexo 3. Área de formación profesional de/a evaluador/a 75
Anexo 4. Cuestionario para validación por especialistas 2.... 76
Anexo 5. Área de formación profesional de/a evaluador/a 2 77
Anexo 6. Cuestionario para validación por especialistas 3.... 78
Anexo 7.Área de formación profesional de/a evaluador/a 3 79

INTRODUCCIÓN

Para el estudio de clima laboral se consideran algunas subcategorías, que son características propias del desarrollo de una organización, considerando que debe existir liderazgo, responsabilidad para una necesaria productividad, crecimiento y rendimiento de la organización (Pedraza, 2018).

La investigación de Reina (2018) denominada, "Diseño de un plan estratégico para fomentar un clima laboral adecuado en una cooperativa de taxis" en donde se menciona que una de las características que definen un mal clima laboral es la frustración entre los trabajadores por pocas oportunidades de ascender a un mejor cargo, pocas recompensas económicas, malas condiciones de trabajo, desmedido quiebre de relaciones sociales que hacen el ambiente laboral conflictivo. Teniendo en cuenta que el clima laboral es responsabilidad de la dirección se plantea una estrategia dividida en:

Planes operativos: Con el objetivo de determinar de forma anticipada el rol particular de cada individuo en las unidades operacionales. Estos planes son llevados a cabo por jefes.

Planes tácticos: En dichos planes se trabaja con temas relacionados a los principales departamentos o áreas de cada cooperativa u organización. La información que se maneja dentro de este plan es de forma interna y externa y su objetivo es alcanzar la eficacia y efectividad.

Planes estratégicos: Este tipo de planes se encuentra orientados a una determinada institución, intentando determinar las limitaciones y la orientación. Para obtener un plan estratégico se establecen los propósitos y recursos de la empresa (Reina, 2018).

Dentro de la investigación de Suarez, Vega y Torres (2022) denominada, "Evaluación del clima laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Floridablanca Santander " en donde se planeaba evaluar el clima laboral y conocer los factores que influyen en el clima laboral del personal, por medio de

un estudio descriptivo. Para fortalecer las debilidades encontradas en los empleados y potenciar los factores de reconocimiento, claridad e identidad se plantean estrategias en donde se recomienda tener la presencia temporal o permanente de un profesional en psicología con el objetivo de disminuir las consecuencias de un clima laboral y desarrollar actividades dentro y fuera de la cooperativa que mejoren la calidad de vida de los empleados y el rendimiento de la cooperativa (Suarez, Vega, & Torres, 2022).

En la investigación Rodríguez y Torres (2011) denominan, "El clima organizacional como facilitador para la innovación en el proyecto comedores comunitarios institucionales de Idipron**"** en donde establecen que para obtener un diagnóstico del Clima Organizacional es recomendable aplicar escalas de medición. El proceso de mejora planteado inicia en la exaltación y reconocimiento que tiene el equipo con las relaciones interpersonales, logrando tener una mejor comprensión y compromiso.

El segundo paso propone la socialización en la trascendencia de la innovación, la cual se logra por medio de bitácoras en donde se consignen experiencias, sentimientos, preguntas, inconformidades, etc. Por medio de este paso se puede conocer las opiniones que nadie escucha o analiza, además de facilitar la innovación con una propuesta apropiada. Se recomienda mantener una medición periódica que mantenga una vigencia presupuestal del clima organizacional y contribuya con los procesos de innovación y diagnóstico (Rodriguez & Torres, 2011).

Dentro de la situación problémica se analiza las variables de comportamiento laboral en relación al clima laboral de la Cooperativa de Transportes y Turismo Baños, en conjunto con los planes de mejora continua, que busca identificar como un buen entorno y organización en el trabajo, ayuda a mejorar las relaciones entre el área administrativa y de los socios que se encuentran en la matriz, para ello es necesario incluir en la ideología de los trabajadores una sistematización de actividades que den cumplimiento a las órdenes que brinda la alta dirección.

En las organizaciones se presentan dificultades que pueden afectar su funcionamiento para lograr los objetivos instituciones. El objetivo principal de la cooperativa de transporte y turismo de Baños de Agua Santa, es ser competitiva y exitosa, por lo que es importante enfocarse en los colaboradores, ya que ayudará a cumplir las metas establecidas por la empresa.

En esta cooperativa de transporte y turismo existe un mal clima laboral, debido a los conflictos que existen entre socios por la manera en que establecen los canales de comunicación, otros inconformes con algunas políticas de la empresa, y esto en muchas ocasiones dan problemas de ineficiencia, falta de solvencia a la hora de resolver asuntos o finalizar a tiempo ciertas tareas.

Tampoco suelen tener claros los protocolos que deben seguir y esto a su vez afecta para conseguir o llegar a la meta que la institución se propone. A partir de lo anterior se delimita como problema científico: ¿Cómo mejorar el clima organizacional en una empresa de transporte y turismo de Baños?

Objetivo general

- Validar un plan de mejora para el clima laboral en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños.

Objetivos específicos

- Fundamentar teórica y metodológicamente dentro de la mejora del clima laboral.
- Mejorar el clima laboral en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños.
- Elaborar un plan de mejora del clima laboral en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños.
- Evaluar el plan de mejora de clima laboral mediante criterio de especialistas y beneficiarios.

La metodología utilizada tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo de corte transversal, por lo que se recolectaron datos

estadísticos de clima organizacional. Se aplicó el instrumento psicométrico Escala de Clima Organizacional" EDCO" a una población de 150 funcionarios de la Cooperativa de Transportes Baños.

El clima laboral dentro de cualquier organización es de gran importancia para mejorar el desempeño en cada una de las actividades a realizarse, es por ello que, para el área de talento humano de la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños, es de gran utilidad la aplicación de un plan que mejora en el clima laboral tanto en el área administrativa y el área de los socios.

Además, dentro de la metodología, el implementar estrategias gran impacto dentro de la organización de la Cooperativa de Transportes y Turismo Baños, permiten evaluar de mejor forma desempeño de los trabajadores, que se encuentra supeditado por el tipo y área de trabajo, por lo que si el entorno y las condiciones se encuentra estables no se encontrara contratiempos a futuro y si el entorno esta inestables se encontrara un campo de acción que presenta dificultades dentro de la sistematización y organización interna de la cooperativa.

El beneficio de implementar un plan de mejora para el clima laboral de la Cooperativa de Transportes y Turismo Baños, se atribuye a mejorar la percepción que tienen las personas externas entre ellos los clientes, donde el ambiente financiero y la logística, que se da dentro de la institución son esenciales para mejorar la competitividad. De tal forma la investigación es factible ya que se cuenta con la venia del consejo directivo de la Cooperativa de Transportes y Turismo Baños, lo que es fundamental para el conocimiento de cómo se encuentra la organización y el entorno laboral.

Es así que el mejorar los canales de comunicación, ayuda a desarrollar un buen clima laboral dentro de la cooperativa, por lo tanto, se debe contar con el compromiso de los trabajadores del área administrativa y los socios que se encuentran en la oficina matriz ubicada en Cantón de Baños de Agua Santa, con el fin de ser el eje de partida para las 56 sucursales que son parte de la organización.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y DE LA PRÁCTICA

1.1. Clima laboral

Al hablar de clima laboral es importante considerar la definición de comportamiento organizacional, que considera el estudio de las personas o grupos, que conforman estructuras dentro de organizaciones, empresas y cooperativas que, a partir de los canales de dirección, ayuda a analizar las relaciones sociales. De tal forma es importante identificar el comportamiento de alta dirección que buscar adherir a su filosofía una cultura organizacional, con el fin de mejorar las relaciones personales dentro de la organización (Ludeña, 2018).

Dentro del ambiente de trabajo la motivación al personal es primordial, ya que en muchos casos las actividades a realizarse necesitan de la disponibilidad de los autores para poder buscar medios que permitan a que se dé cumplimiento a las metas propuestas por parte de la organización, a la satisfacción laboral dentro de la empresa se la considera como un activo estratégico que ayuda a que los réditos económicos de la empresa mejoren año a año.

El clima laboral, ayuda a desarrollar el ambiente de trabajo a partir de la organización de la empresa, que tiene un impacto positivo en la sistematización de los procesos que ayuda a que los empleados puedan tener un mejor rendimiento en cada una de las actividades a seguir (Coll, 2019) .Es necesario también hablar que los factores que afectan la capacidad del clima laboral, dificultan la percepción que tienen los empleados sobre la empresa, es por ello que se debe tener en cuenta las características del trabajo, individualidades de sustrabajadores y el entorno de trabajo, que componen una mejor integración de resultados a futuro.

Una forma de crean un ambiente laboral satisfactorio es brindar un buen sueldo a los trabajadores, claro está que la escala monetaria irá en consideración tanto de la responsabilidad y el tipo de trabajo que se va realizar dentro de la organización (Sánchez & García, 2017). El trabajo en equipo en conjunto con el

flujo de ideas permite diversificar la forma en la que se llevara el trabajo en cada una de las áreas con el fin de brindar excelencia en cada uno de los procesos.
La satisfacción laboral parte de una serie de tareas y motivación, que buscan dotar todos los elementos de protección personal, por ello en la evolución y los logros de la empresa deben ser parte fundamental el reconcomiendo de los trabajadores (Coll, 2019). Además de dotar con mobiliario confortable y cómodo que ayude a minimizar las enfermedades laborales.

El clima laboral tiene una ínfima relación entre el sistema y ambiente, a partir de sistemas abiertos, que tiene su origen en la teoría general de sistemas, dispuesta por Von Bertalanffy, que se potencializa a partir del aporte cibernético, siendo importante para la teoría organizacional, en conjunto con el ambiente de trabajo (Garcia & Ibarra, 2018). Por lo que la perspectiva formaliza la escuela clásica, toma un enfoque de corte social y psicológico dentro de las relaciones humanas.

El constituir un entorno físico y humano apto, ayuda a que los miembros de la empresa tengan una influencia positiva en el desarrollo de la productividad, motivada en la satisfacción de ideas que permita tener procesos organizacionales, de tal manera Litwin y Stringer analizan al clima laboral como un fenómeno de intervención que busca sistematizar factores como la rotación, productividad, satisfacción y calidad. (Arellano, 2014)

Importancia del clima laboral

Se encarga del análisis de la adecuación entre los trabajadores y el proceso de gestión que se realiza dentro de la empresa, la importancia de tener un clima laboral óptimo de trabajo brinda un semblante positivo a cada uno de los procesos de gestión, el clima laboral se encuentra ligado a la satisfacción laboral ya que la medición de las actitudes va en post de la mejorar de facetas específicas (Moreno, Pineda, & Pineda , 2020).

Cuadro 1.

Clima organizacional

Componentes	Detalle
Ambiente físico	Se trata del espacio físico, en relación a las instalaciones y los distintos tipos de equipos utilizados dentro del proceso de manufactura.
Ambiente social	Abarca la comunicación, compañerismo y la resolución de los conflictos dentro de la organización.
Comportamiento organizacional	Describe como la satisfacción laboral, la productividad, la tensión, el ausentismo y la rotación son aspectos claves dentro de la carga de trabajo.
Características personales	Se mide a través de la motivación, aptitudes y las expectativas que tiene la organización por parte de su fuerza laboral (trabajadores)
Características Estructurales	Como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etc.
Características estructurales	Toma en relación el tamaño de la organización, el estilo que se desea imprimir en el mercado competitivo y como se presentan hacia el consumidor

Fuente: Modificado a partir de Moreno, Pineda & Pineda (2020)

La incidencia del clima laboral dentro de la organización es primordial en el cumplimiento de los objetivos, es por ello que la interacción entre cada uno de los trabajadores de la empresa debe brindar experiencia de mejora continua en cada una de las áreas de trabajo asociadas al cumplimiento de las metas, de las tareas a realizarse.

Por tal motivo la comunicación en cada una de las áreas de trabajo minimiza los tiempos muertos dentro de la producción, teniendo por consiguiente una colaboración satisfactoria entre la orden y el cumplimiento de la misma, de tal forma el liderazgo dentro del proceso de lo debe reconocer de acuerdo a la responsabilidad que establezca la alta dirección (Pilligua & Arteaga, 2019).

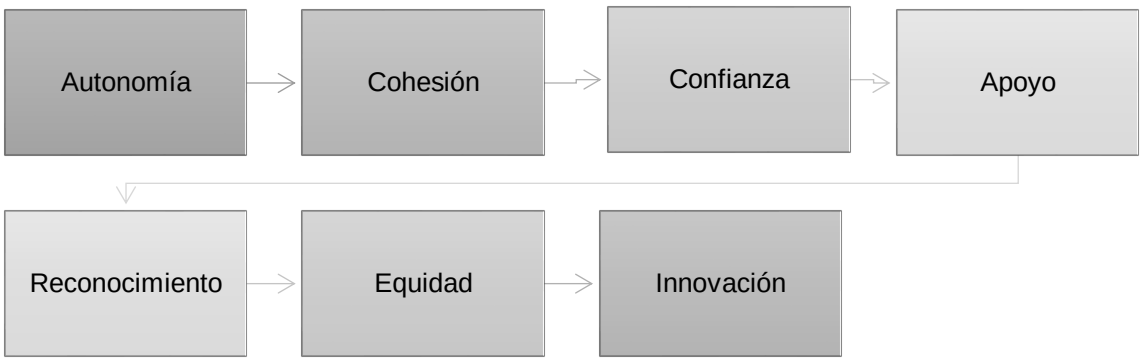
Dimensiones del clima laboral

El clima laboral consta de 9 parámetros que son: la cooperación entre sus miembros, recompensa recibida, autonomía en la toma de decisiones, estructura, estándares de productividad, el desafío de las metas, relaciones, estándares de productividad, identificación, conflicto y manejo de la organización

(Rivera, Rincón , & Flórez, 2018), que trabajan en conjunto con las dimensiones del clima laboral:

Gráfico 1.

Dimensiones del clima laboral



Fuente: modificado a partir de Rivera, Rincón & Flores (2018)

Las dimensiones expuestas son propuestas por Decottis & Koys (1991), ya que se encuentran destinadas a tomar en consideración la percepción personal del clima laboral por parte de la fuerza laboral, es por ello que parten de dos políticas muy arraigadas que son el bienestar psicosocial y las expectativas en base a los efectos colaterales de la alineación y el desgaste.

Se analizan 9 dimensiones que explican cómo se debe realizar una observación de la empresa u organización, es por ello que cada una de las dimensiones (Decottis & Koys, 1991).

Cuadro 2.

Dimensiones del clima laboral

Dimensión.	Descripción
Estructura	Analiza la percepción que tiene la alta dirección y los trabajadores de los procedimientos, normas y reglas que se dan durante el desarrollo de actividades asociadas al trabajo que se brinda dentro de la organización.
Empoderamiento	El trabajador hace suya la idea de la empresa con el fin de tomar decisiones que mejoren cada uno de los procesos
Recompensa	Es la gratificación de la gerencia hacia los trabajadores sobre el trabajo realizado en cada una de las áreas, maximizando de esta forma el aumento de réditos económicos
Desafío	Son metas a cumplir por parte de la organización con el fin de presentar pilares de mejora continua en cada uno de los procesos tanto administrativos como de manufactura
Relaciones	Se da por medio de la percepción de los trabadores, que se encuentra ligado al área de trabajo donde la interacción entre los participantes puede ser cordial o renuente, por ello se busca la mejor comprensión y cooperación de cada nivel jerárquico que presenta la organización.
Estándares	Es medible en base a las actividades que desempeña cada uno de los trabajadores al enfatizar normas específicas que van en post de la mejora continua.
Conflicto	Es el grado de aceptación de opiniones que enfrentan los trabajadores, donde existe el desacuerdo al solucionar problemas que surgen antes y después de brindar el servicio.
Identidad	Trata sobre el sentido de pertenencia que tienen los trabajadores dentro de la organización y el sentirse para de cada uno de los procesos.

Fuente: Modificado a partir de Decotis & Koys (1991)

Factores que afectan el clima laboral

Dentro de los factores que afectan al clima laboral se identifica, la desvinculación, intimidad, empuje, obstaculización, estructura, espíritu, alejamiento, consideración, responsabilidades, énfasis de producción, cordialidad, apoyo, conflicto, riesgo, formalización, identidad, normas, selección basada en desempeño y capacidad, adecuación a la planeación, recompensa y tolerancia de errores (Ortíz & Moreta, 2018).

Cuadro 3:

Factores que afectan el clima laboral dentro de la organización

Factor	Descripción del Factor
Desvinculación	Grupo de personas que trabaja mecánicamente y no toma en consideración el trabajo en equipo
Intimidad	Los miembros de la organización deben de gozar de buenas relaciones interpersonales de preferencia, ya que esto beneficiará a cada uno de los procesos que se den al momento de realizar cada tarea.
Empuje	Se designa como el comportamiento de las personas para realizar tareas donde se necesite un grado alto de fuerza, con el fin de que los demás miembros puedan ayudar a sacar adelante cada una de las actividades de la gestión.
Obstaculización	Sentimiento que tienen las personas que se encuentran estresado con las actividades que se realizan en la empresa, en muchos casos crean cuellos de botella en el proceso
Estructura	Cada una de las organizaciones redacta reglamentos y procedimientos que se deben cumplir dentro de las instalaciones de la misma, con el fin de que los trabajadores no tengan problemas.
Espíritu	Los miembros de la organización cumplen cada una de las tareas de buena forma, ayudando así a mejorar el clima laboral ya que crean un instinto de pertenencia de la empresa.
Alejamiento	Va ligado a las actitudes administrativas de acuerdo a un enfoque formal e interpersonal, un claro ejemplo es entre la distancia del jefe con las personas que son parte de la organización.
Consideración	Se analiza a partir del comportamiento de cada uno de los miembros de la organización, además de identificar como es el y trata dentro de la empresa y como el trabajador y jefe se ponen en los zapatos del otro.
Responsabilidades	Es el valor por el cual los trabajadores cumplen con la organización y las actividades de la empresa, de forma puntual, es así que cada uno de los miembros sabe que debe hacer sin la necesidad de supervisión continua en el puesto de trabajo
Énfasis de producción	Comportamiento administrativo que se encarga de la supervisión de los trabajadores, con el fin de verificar que se dé cumplimiento a la jornada laboral impuesta por parte de la alta dirección y la organización
Cordialidad	Sentimiento de camaradería que se brinda al cliente al presentar su trabajo, se considera como el reconocimiento de forma positiva, que se percibe por medio de promociones y políticas de la empresa
Apoyo	Se destaca la ayuda que se da entre los niveles jerárquicos de la empresa a partir del cumplimiento de tareas que se designan en las distintas áreas
Conflicto	Se da por la falta del cumplimiento de las políticas, normas y leyes que se imparten a través de os niveles de mayor jerarquía de la organización

Factor	Descripción del Factor
Riesgo	Describe los errores en conjunto con los riesgos calculados que deben ser corregidos de manera temprana para evitar paros de producción
Formalización	Es la forma de dar cumplimiento de manera explícita a las políticas impuestas por la organización de la empresa en cuestión del nivel de responsabilidad de cada puesto de trabajo.
Identidad	Se atribuye al espíritu de las personas que componen la organización de la empresa, se establece a partir del conocimiento del bien o servicio que brinda.
Normas	Ayuda al cumplimiento de las metas explicita e implícitas que son impuestas por la organización, en conjunto con los estímulos en grupo
Selección basada en desempeño y capacidad	Son los criterios que surgen por medio del desempeño del grado académico o de campo que han adquiridos los trabajadores que son parte de la organización
Adecuación a la planeación	Es la capacidad que tiene la organización para adecuar la zona de trabajo a partir de un número determinado de valores que son necesarios para identificar la productividad de la empresa.
Recompensa	Es el estímulo que brinda la organización a sus trabajadores, a partir de la determinación de las políticas de mejora continua
Tolerancia de errores	Es el grado de errores que se comenten al realizar un trabajo en específico, por lo que el aprendizaje es un componente importante para mejorar el desempeño de los autores

Fuente: modificado a partir de Ortiz & Moreta (2018)

Enfoque y entorno del clima organizacional

Entorno psicológico que analiza la conducta de los participantes dentro de la organización analiza los sentimientos como parte fundamental de la conducta, ya que la motivación y el estado de ánimo mejoran o empeoran en entorno (Pashanasi, Gárate, & Palomino , 2021). El clima organizacional por otra parte considera la influencia ambiental a partir del comportamiento y la experiencia de los miembros, de tal forma la valoración y conocimiento de los elementos culturales de la institución tienen que ser percibidos de manera temprana.

El enfoque del clima organizacional analiza el desempeño cultural de los trabajadores, lo que quiere decir que se evalúa el trato que tienen hacia el cliente, donde el análisis de la misión y visión de la institución deben ser el eje transcendental dentro de las reproducción y producción en la interacción de cómo se desea presentar al producto final (Vera & Suárez, 2018).

En muchas instituciones no solo se ofrecen productos si no también servicios de calidad que buscan satisfacer una necesidad económica que no siempre es específica si no va en relación de las distintas variables de la organización.

El clima organizacional por otra parte este ligado a los parámetros de rendimiento que van a medir la satisfacción de la experiencia que los colaboradores tienen con los clientes o posibles clientes que son dos ámbitos distintos. Donde la interacción en conjunto con la cultura afianza la estructura de la organización, el estudiar las tendencias motivacionales se ven plasmados en la productividad, cumplimento de esta forma metas y objetivos impuestos por la gerencia corporativa (Salazar, Alvarado, & Holguín, 2021).

El medio ambiente de trabajo percibe características comportamentales de los participantes, siendo esencial tener una adaptación apropiada entre la gerencia y el área de manufactura, con el fin de encontrar variantes conceptuales, sabiendo que el equilibrio individual de los trabajadores permite que dentro de la institución no exista grupos que dañen el ambiente laboral y por lo contrario ser un solo grupo que ayude a mejorar el clima laboral.

Cultura organizacional

La influencia dentro de la cultura de las personas que son parte de la organización de la empresa comprende distintos patrones conductuales que son valores compartidos, conductas generales, creencias y sobre todo el nivel del clima laboral que se da en cada una de las áreas de trabajo (Reyes & Moros, 2019).

La percepción de los valores que se identifican en la misión y visión de la organización, abarcan muchos sistemas que deben tener en cuenta cada etapa de cumplimiento, donde la empresa brindara todos los elementos correspondientes para el libre desarrollo de las funciones.

Diagnostico periódico de la organización

El diagnostico periódico de la organización, busca detectar causas que disminuyen el rendimiento de los trabajadores, por lo tanto, aumentan actividades que presentan tiempos y costos adicionales que se enmarcan en cuellos de botella que no permiten que se mejore el proceso de elaboración de productos o la prestación de servicios (Massoni, 2019).

El descubrir el potencial de los trabajadores, abre un canal efectivo entre la comunicación desde la alta dirección y los empleados, ya que al manifestar opiniones de los obreros permite que el jefe del área pueda reestructurar proceso a partir de herramientas que potencialicen el cambio de forma positiva (Bravo, Valenzuela, Ramos, & Tejada, 2019). De tal forma el evitar el conflicto interno permite que los trabajadores puedan desempeñar con interés cada una de sus actividades en el transcurso de la jornada laboral.

La salud mental de los trabajadores es un pilar fundamental, para que el trabajo pueda diversificarse, a partir del clima y la motivación laboral, que son signos necesarios para que en cada área se tome en cuenta brindar un aliciente que puede ser económico o con felicitaciones dentro de la organización de empresa, ya que eso permite reconocer el compromiso entre las dos partes (Talledo & Amaya, 2020).

1.2 Evaluación del clima organizacional

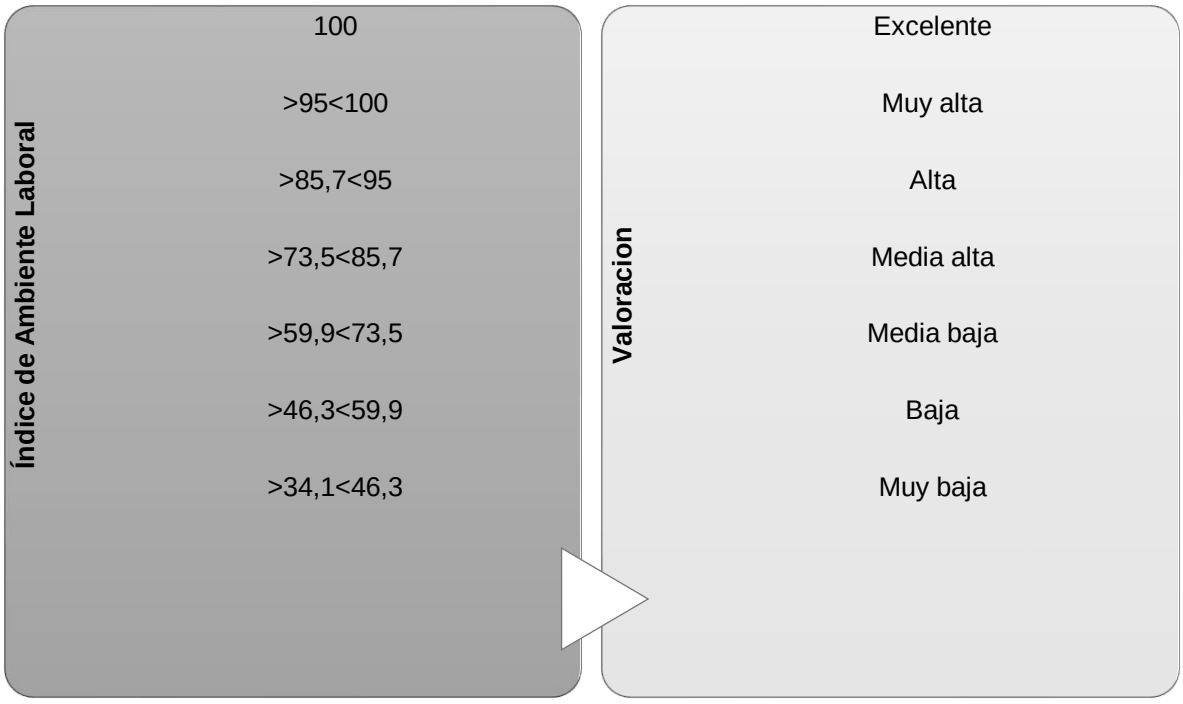
La evaluación del clima organizacional identifica factores que hacen parte del proceso a la productividad, registros de entrenamiento, informes de accidentes, rotación en las áreas de trabajo y sobre todo brindar un espacio seguro donde los trabajadores puedan realizar su trabajo de forma segura. Dichos parámetros son importantes para brindar información que ayude a mejorar el ambiente laboral, por lo tanto, la forma de interactuar dentro de la organización debe potencializar el talento humano de los trabajadores.

Índice de ambiente laboral

Indicador que permite recolectar datos a partir de la cuantificación del ambiente laboral, dicho índice que mide a partir del grado de favorabilidad en cuestión de las características propuestas por la organización.

Gráfico 2.

Índice de Ambiente Laboral



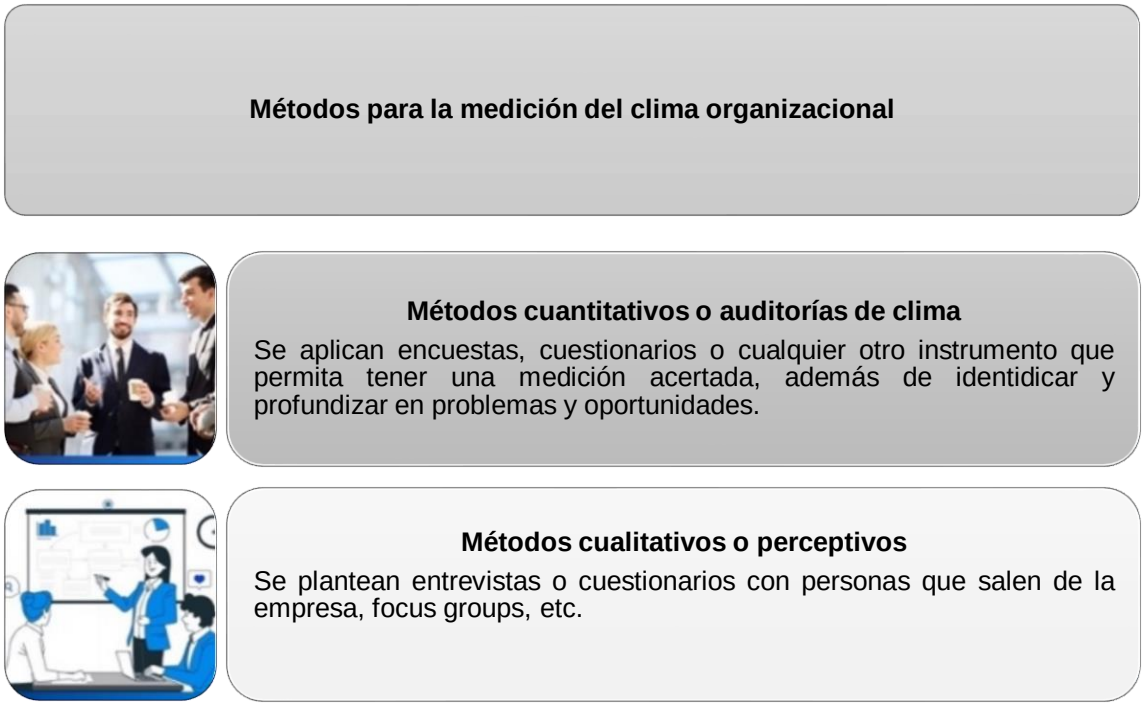
Fuente: modificado a partir de Terrenos (2018)

Medición del clima organizacional

Uno de los abordajes más utilizados son las auditorías basadas en métodos cuantitativos o cualitativos. La pregunta más frecuente es seleccionar cuál de los dos métodos son efectivos, sin embargo, se debe aplicar pensando en las ventajas y desventajas de cada uno dependiendo de los objetivos que se plantee la empresa (Guillermo & Figueroa, 2017). Se menciona que adicional a estos métodos es importante complementar con una fase cualitativa que permita corroborar y profundizar los resultados.

Gráfico 3.

Medición del clima organizacional



Fuente: Elaboración propia

La ventaja de aplicar cualquier método de medición es que la empresa podrá determinar los aspectos que están fallando y aplicar las estrategias adecuadas para solucionar el problema y tener un ambiente agradable.

Subcategorías evaluación "EDCO"

Los indicadores que se han tomado del instrumento de análisis del clima laboral "EDCO", analizar las relaciones interpersonales, estilo de dirección, retribución, sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos.

Relaciones Interpersonales en la organización

Las relaciones interpersonales se basan en el tipo de relación que mantiene un individuo dentro de la empresa con sus compañeros de trabajo, basado en los problemas, frustraciones o aspiraciones que mantienen fuera de la empresa.

Todo esto junto con la personalidad y carácter de cada empleado hace que existan conflictos entre los mismos y que por medio de dichos roces la buena relación se vea afectada y tengan un mal ambiente laboral.

Por otro lado, se puede definir a las relaciones interpersonales como la capacidad de cada individuo en desenvolverse dentro de la sociedad, facilitando la convivencia con los demás, incluso mantiene un buen entorno social y familiar (Naranjo, 2020).

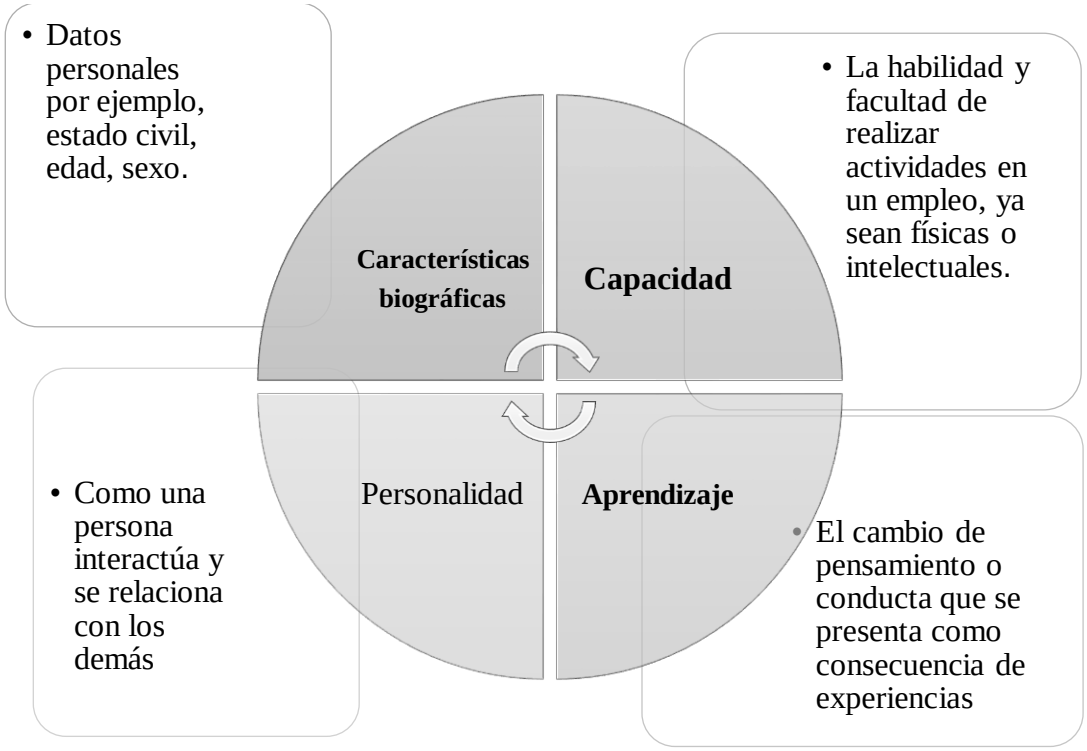
Por medio de las relaciones que una persona tiene a lo largo de su vida se crean sentimientos y formas diferentes de enfrentar la vida y los conflictos, además de afectos, necesidades e intereses. A todo esto, se le da el nombre de relaciones interpersonales.

Es importante mencionar que en base a todas las experiencias y sentimientos las personas son únicas y es allí donde existe importancia y riqueza en las relaciones interpersonales, ya que intercambian y construyen nuevos conocimientos y experiencias, por otro lado, la parte difícil de las relaciones interpersonales es comprender a los demás y superar problemas u obstáculos (Moreno & Perez, 2018).

Se menciona que la relación depende mucho de la conducta de las personas y la forma en la que actúan durante el desarrollo de sus actividades laborales, por eso es indispensable estudiar el comportamiento de las personas, ya que puede afectar el rendimiento de sus actividades. Se mencionan cuatro variables con el fin de determinar el compañerismo:

Gráfico 4.

Relaciones Interpersonales



Fuente: modificado a partir de Naranjo (2020)

Es importante que las empresas tomen en cuenta de las variables antes mencionadas ya que por medio de las mismas se conoce el compañerismo del personal y esto influirá en el resultado de las actividades laborales. Para favorecer el clima laboral y las relaciones se puede aplicar formas de compartir, estar con los demás y favorecer al rendimiento de todos.

Se dice que cuando una persona se relaciona de buena manera espera lo mismo de los demás, es decir que cuando es escuchado o comprendido también escucha y comprende a los demás.

Para que una relación interpersonal tenga éxito el elemento más importante es la comunicación, ya que gracias a la misma se pueden intercambiar ideas y valores. Gracias a la comunicación se puede expresar y saber más acerca de los demás y de uno mismo.

Estilo de dirección

Se define a la dirección como una actividad de la administración, que tiene como objetivo motivar a los trabajadores e influir en los equipos mientras realizan su trabajo, además de mejorar la vía de comunicación y encargarse del comportamiento de los empleados (Alcázar, 2020).

Fortaleciendo la definición se menciona que existen dos dimensiones para determinar las decisiones apropiadas en la dirección: la primera se basa en la forma de pensar ya que cada persona razona de manera diferente cada información. La segunda es la tolerancia por la ambigüedad de los empleados, ya que gracias a la misma se tiene constancia y orden para la estructura de información.

Gráfico 5.

Estilo de dirección



Fuente: modificado a partir de Alcázar (2020)

Es importante mencionar el clima de la empresa es creado por los cargos de nivel superior como los gerentes, por medio de ellos se dirigirá y guiará a los

empleados a conocer lo que es propio y no. Los gerentes guían las actividades y acciones de los empleados con el objetivo de que puedan cumplir los objetivos propuestos de la organización. Por otro lado, la dirección es el grupo de varios elementos que ayudan al gerente a esclarecer sus metas y objetivos.

De la misma forma se especifica que para construir un ambiente agradable se necesita el aporte de directivos y colaboradores de la institución. La dirección de asuntos de los empleados es un proceso del comportamiento como resultado de la colaboración de los jefes, mismos que guían el esfuerzo de los demás (González, Omaira, & Torres, 2021).

Cabe resaltar que en toda organización o empresa siempre existe un líder, gerente o jefe y dependiendo de las habilidades que tenga será eficiente en su dirección, por medio de dicha persona se manejan los recursos y se toman las decisiones más importantes para la empresa. Sin embargo, los resultados no dependen solo de un jefe, si no de contratar al personal apropiado para que aporten en los objetivos y metas. Por lo mismo es importante que el directivo influya de forma positiva con los empleados y contar con el apoyo de todos.

Retribución

Se define a la retribución como esa función remunerativa justa y satisfactoria que recibe el trabajador a cambio de su labor cumplida y el desempeño de sus actividades exigidas en el cargo que se le asignó.

Para determinar esa justa retribución se debe ajustar a los criterios objetivos valorando los contenidos intrínsecos del puesto de trabajo y la calidad del desempeño. Es importante tener una visión socio - económica, cultural y político - general de la empresa (Noboa, Barrera, & Rojas, 2019).
Por otro lado, se puede definir dos tipos de retribución:

- **Retribución total:** El empleado recibe el valor total de pagos directos e indirectos.
- **Retribución intrínseca y extrínseca:** La retribución intrínseca son aquellas retribuciones internas obtenidas por la participación de determinadas tareas

o actividades. Por ejemplo, la satisfacción del trabajo. Por otro lado, la retribución extrínseca son aquellas retribuciones tangibles, es decir son aquellas distribuidas y manejadas por la empresa. Por ejemplo, la remuneración. A estas retribuciones se las puede encontrar juntas, ya que en varias ocasiones la una depende de la otra, a continuación, se mencionan algunos ejemplos (Noboa, Barrera, & Rojas, 2019).

Cuadro 4.

Retribuciones extrínsecas e intrínsecas

Ejemplos de Retribuciones Extrínsecas e Intrínsecas	
Retribuciones Intrínsecas	**Retribuciones Extrínsecas**
Deber cumplido	Incentivos
Satisfacción de actividades	Ascensos
Crecimiento personal	Prestación de servicios complementarias
Realización	Remuneraciones

Fuente: Modificado a partir de Noboa, Barrera & Rojas (2019)

- **Retribuciones directas:** Son aquellas que están vinculadas a los salarios base e incentivos, mismos que están basados a la función del rendimiento y el puesto de trabajo. (Noboa, Barrera, & Rojas, 2019)
- **Retribución indirecta:** Son aquellas gratificaciones que brinda la empresa a los trabajadores por asistir a trabajar, son complementos salariales sin vinculaciones con el trabajo de la persona, pueden ser monetarios o no (Noboa, Barrera, & Rojas, 2019).

Una estrategia para retener al talento humano es sin duda brindar las retribuciones intrínsecas y extrínsecas, además las directas e indirectas. Por otro lado, se define a la compensación como el pago que reciben los empleados por el cambio de servicios teniendo como resultado atracción y motivación personal. La compensación puede ser directa o indirecta, la directa es aquella que se refiere a salarios, bonos, sueldos o comisiones (Szczaranski, 2015).

La compensación indirecta es aquella que no está incluida en la compensación directa, pueden ser no económicas y constituyen la satisfacción de un empleado en su lugar de trabajo o ambiente en el que se encuentre.

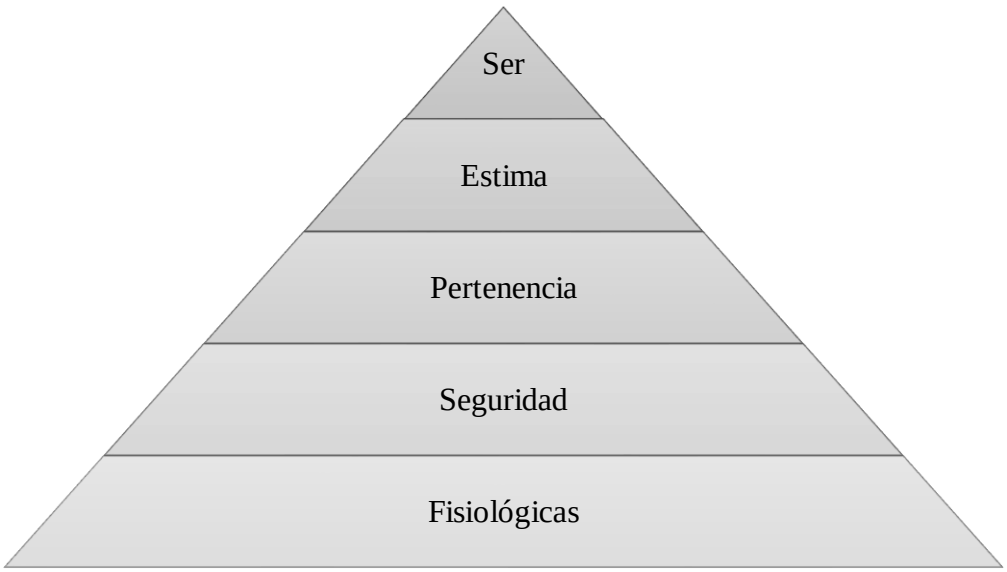
Para que una persona reciba una compensación de su trabajo hay una gran variedad de habilidades, tareas, retroalimentación, etc. Las compensaciones dentro del ambiente laboral pueden ser en símbolo de prestigio, condiciones de trabajo, horarios, compañerismo agradable, empleados competentes y más.

Sentido de Pertenencia

Con el objetivo de que la empresa no tenga contantemente personal rotando es indispensable aumentar el sentido de pertenencia, analizando las necesidades que los empleados esperan cubrir en el trabajo. Para la investigación de Pedraza (2018), existe una pirámide con las cinco principales necesidades humanas que hace referencia a los datos realizados por Maslow, en donde la primera es la más importante y la base de las demás, el sentido de partencia se encuentra en el punto intermedio

Gráfico 6.

Sentido de pertinencia



Fuente: modificado a partir de Pedraza (2018)

En toda empresa es importante que los gerentes tomen en cuenta la jerarquía que presenta Maslow ya que todo trabajador busca cumplir las necesidades y la institución tiene la responsabilidad de crear estrategias que puedan lograr eso, de no cumplir con las necesidades la empresa pasará por rotación del personal, lo que significa inseguridad y desconfianza.

El tener sentido de pertenencia significa que el trabajador ocupa un lugar dentro de la empresa, con un sitio asegurado. Cuando un trabajador se siente parte de la empresa o la institución, o siente que es indispensable para lograr las metas planteadas tendrá influencia y optimismo en el desarrollo de sus actividades (Huerta, 2018).

Disponibilidad de recursos

Toda empresa realiza un análisis interno en donde detectan las fortalezas y debilidades, identificando los recursos y capacidades que ayuden a conocer las ventajas competitivas de la empresa comparando con los competidores. Se define a los recursos como los procesos de producción o los factores que tiene la empresa, siempre y cuando sean de su propiedad y tengan el control de todo (Lepiavka & Lipuzcoa, 2018).

Existen algunas características ambientales físicas con nuevas dimensiones dentro del ambiente de trabajo. Con el fin de que la actividad laboral se lleve a cabo es importante que la visión y la iluminación se mantengan complementadas. Es importante prevenir que a los empleados no les falte nada, además de que el personal desarrolle su trabajo con los recursos indispensables (Martínez, 2018).

Otro recurso es el capital, el trabajo y las materias de la empresa que sean viables. Toda la información y recopilación de datos es un factor estratégico, mismo que debe estar apto para todos los empleados, basado en su jerarquía. En el momento apropiado toda la organización cuenta con esa información, gracias a causas formales e informales en sentido vertical y horizontal. La

información se administra con eficacia y eficiencia, en donde se lleva a cabo las funciones de la empresa, tomando en cuenta los objetivos y cualidades:

Gráfico 7.

Disponibilidad de recursos



Fuente: elaboración propia

Por medio de la información las empresas tienen un recurso vital, el buen manejo de la misma significa una diferencia entre el fracaso o el éxito de los proyectos, de tal forma que tengan un crecimiento y éxito de los trabajadores.

Estabilidad

La estabilidad es una correlación de la productividad y el crecimiento, de otra forma la empresa tendría que reducir su personal. Lo mismo es la relación del incremento de la masa salarial con los salarios mínimos. Por otro lado, la estabilidad laboral es necesaria para no perder la innovación y aportes permanentes de la organización. Los empleados tienen estabilidad laboral por

medio de la misma productividad que tiene la institución, la motivación que brinda cada colaborador es fundamental para tener un nivel de trabajo alto y productivo. (Eolivier, 2018)

Se puede definir a la estabilidad como el derecho que tienen los trabajadores por su cuenta para conservar el empleo, con la obligación patronal de mantener el mismo, en caso de que hubiese incurrido de alguna manera en causa justificada de despido que este legalmente establecida.

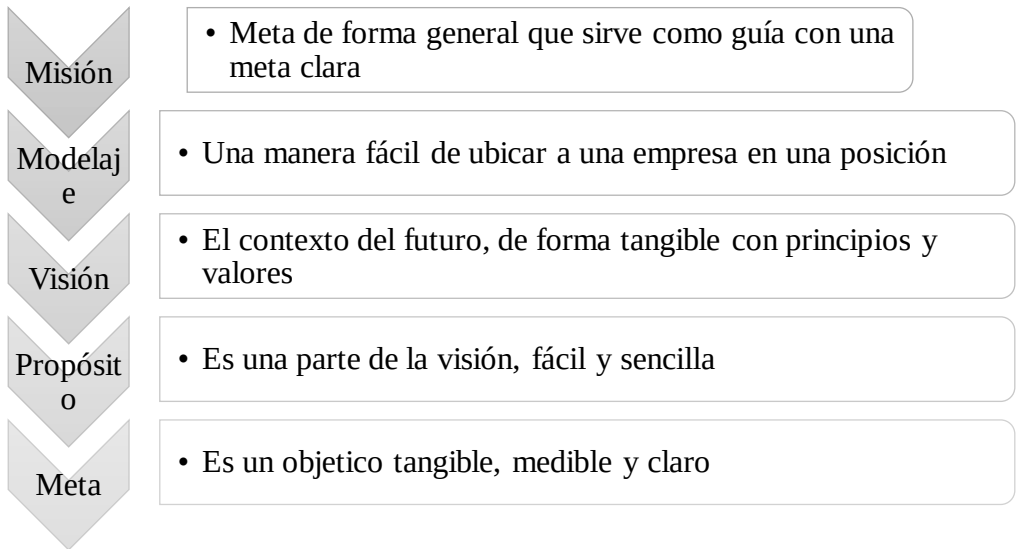
Toda empresa u organización ofrece una estabilidad como un derecho al trabajador para conservar el empleo, pues esta es una sensación de seguridad provista por el empleador.

Claridad y coherencia en la dirección

La dirección se refiere a ser un buen jefe, mismo que consta de tres fundamentos: Tener objetivos claros y relevantes, es importante elogiar el buen trabajo y llamar la atención de colaboradores cuando es necesario (García, 2017). La claridad, sencillez y coherencia pone énfasis con componentes importantes para toda dirección:

Gráfico 8.

Claridad y coherencia en la dirección



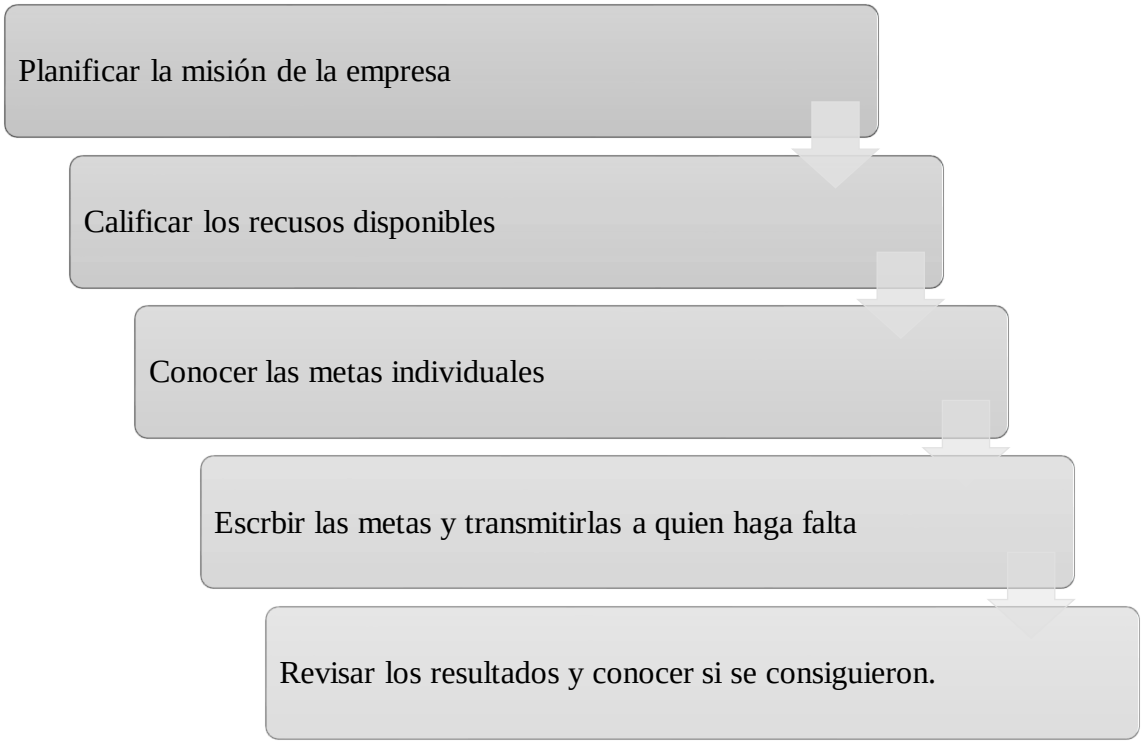
Fuente: elaboración propia

Para que un jefe tenga éxito en sus funciones deben cumplir con los compromisos asumidos, además de ayudar y estimular para que sus empleados cumplan con el trabajo encomendado. Es importante enseñar de qué manera realizar el trabajo, además de cumplir con un respetuoso trato personal, objetivos claros y metas alcanzables.

Mientras los empleados conocen la unidad o empresa y el trabajo que deben cumplir para aportar con el logro de las metas y la coordinación de las actividades. Es importante conocer los pasos para fijar las metas propuestas:

Gráfico 9.

Metas propuestas



Fuente: elaboración propia

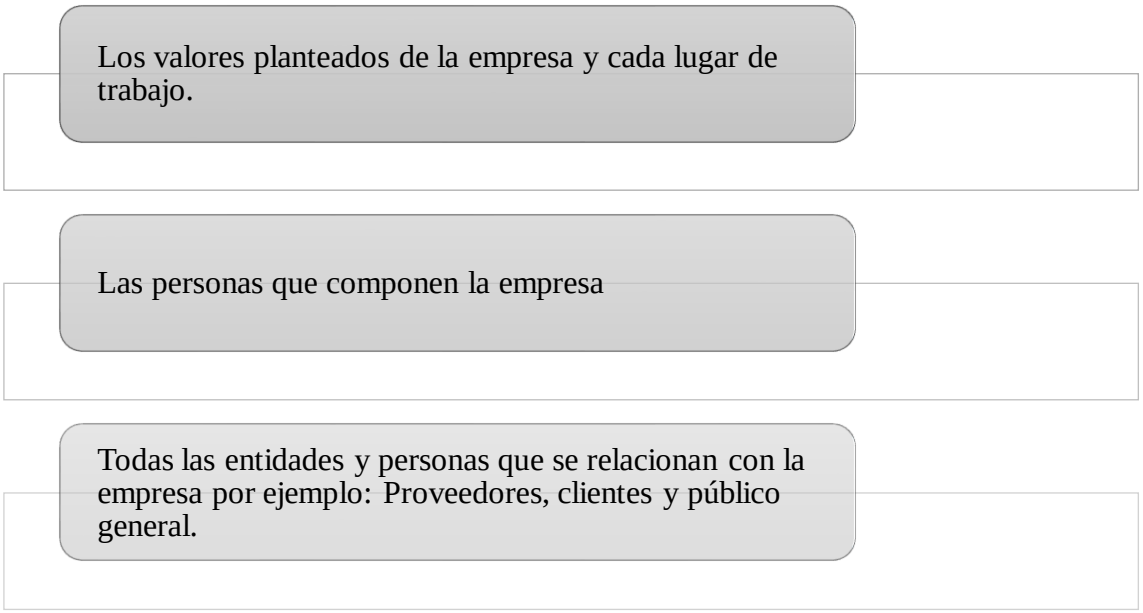
Una vez fijadas las metas, se comunicaron y preparan los planes para alcanzarlas, los objetivos propuestos contribuyen con las metas y se motivan a cumplir los objetivos.

Valores colectivos

De una empresa se espera tener valores requeridas por una comunidad humana, con comunicación, honestidad, respeto y más. Se presenta una realidad triple de los valores de una empresa:

Gráfico 10.

Valores colectivos



Fuente: modificado a partir de Sotelo & Figueroa (2017)

En resumen, los valores de la empresa tienen la función de guiar la conducta cotidiana de todas las personas, debido a eso se construyen los cimientos de la misma, logrando beneficios propios y de las personas que están relacionadas a él. Por medio de los valores colectivos los miembros de la organización pueden diagnosticar el proceso del grupo y diseñar soluciones para los problemas (Sotelo & Figueroa, 2017).

1.3. Análisis breve de planes de mejora del clima laboral

Dentro de los principales desafíos que se tiene dentro de los planes de mejora del clima laboral, permite analizar el ambiente de trabajo a partir del mejoramiento de la calidad de vida dentro del trabajo del área de socios y

administrativa, donde el compromiso fundamental es potenciar el nivel de gestión de la Cooperativa de Transportes y Turismo Baños de Agua Santa.

Un plan de mejora del clima laboral dentro de la organización es un conjunto de medidas que mejora la productividad de la cooperativa, en la actualidad para poder realizar un plan de mejora del clima laboral se debe analizar el desarrollo profesional y el modo de conciliación en cada una de las áreas que comprenda la organización. Dentro de los pasos a seguir se entran:

- Análisis previo: Realizar un análisis de la situación actual de la organización, a partir de un análisis FODA, que permita monitorear como se encuentra el clima laboral, en conjunto con el nivel de satisfacción y compromiso que tiene la alta dirección y los trabajadores.
- Definición de las estrategias del programa de clima laboral: En función de los datos obtenidos en el análisis previo se comprenden tres puntos necesarios que son objetivos a conseguir, recursos que se tienen a disposición y sobre todo las políticas orientadas al bienestar laboral.
- Elección del equipo de trabajo: Es importante reconocer que la organización debe complementar entre profesionales y trabajadores que den cumplimiento a las tareas dentro de la empresa, con el fin de tener un programa adecuado que este sujeto a la dirección del área de recursos humanos
- Planificación y puesta en marcha del programa del clima laboral: Dentro de la planificación es importante reconocer que el clima laboral depende de tomar iniciativas que son parte del plan, ya que al tener a personas responsables que den vigilia al cumplimento de los objetivos mejora el rendimiento.
- Medición y comunicación de resultados: Para poder identificar los resultados obtenidos dentro del plan, es necesario tomar como referencia los siguientes instrumentos Encuesta de satisfacción, gestión del cambio, gestión del conocimiento, onboarding, offboarding, clima laboral, desarrollo y formación, mejora continua

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

En el desarrollo del diseño metodológico es importante conocer sobre los métodos a ser utilizados dentro de la investigación, los mismo deben ir ligados a los objetivos mencionados con anterioridad, por ello la metodología está basada en un modelo de datos con la incursión de métodos no intervencionistas y de amplio alcance.

2.1. Enfoque

El enfoque cuantitativo se encarga de analizar y recolectar datos, con el fin de contestar preguntas en base a la investigación para probar la hipótesis que se ha establecido de manera previa, por ello la confianza de la medición numérica, interpreta el conteo y frecuencia estadística con el fin de establecer exactitud en cuestión del comportamiento de la población (Arteaga, 202).

Este tipo de enfoque, en su diseño no experimental, brinda un alcance descriptivo, en cuestión del diseño a utilizarse que es no experimental por lo que no existe una manipulación de las variables, dentro de la Cooperativa de Transportes y Turismo Baños.

Diseño no experimental

Analiza sucesos, categorías, comunidades, conceptos y variables, que tienen una intervención directa en cuestión del investigador, por ello en la investigación no experimental se identifica los acontecimientos y fenómenos dentro del contexto natural. Para ello el alcance del estudio o la profundidad se analiza de manera exploratorio, descriptivo y correlacionales, en fin, de clasificar diversas opciones con el propósito de perseguir tanto estudio transaccionales o transversales (Mata, 2019).

Alcance descriptivo

Tiene referencia a nivel de profundidad básico el mismo que analiza los conocimientos previos sobre el tema de estudio, de tal manera la investigación de este tipo de alcance puede proponerse como un aspecto descriptivo.

Por ello en la investigación que contiene un alcance descriptivo tiene como función principal el medir o describir situaciones o conceptos en los cuales por lo general se utilicen censos, encuestas idóneas para medir la edad, sexo entre otros parámetros (Ramos, 2020).

Método deductivo

El método deductivo permite incurrir en una conclusión que se basa de formar precisa en una serie de proposiciones que ayuden a asumirlas como verdaderas. Dentro de la forma en la que se puede aplicar el método deductivo es de forma directa que parte de una premisa e indirecta que se basa en dos o más premisas (Westreicher, 2020).

Por ello en dentro de la investigación Cooperativa de Transportes y Turismo Baños, que busca determinar valores en específico dentro del análisis de las políticas y recurso que brinda la cooperativa, donde la participación de los socios y el área administrativa sean parte latente del estudio presentado.

2.2. Población e instrumento

Es un conjunto de personas o animales que se encuentran dentro de un estándar que se encuentra predeterminado en un lugar y momento. Dentro de las características se identifica lo colectivo en cuestión de la evolución, individuos que son parte de una población u otra al en un tiempo determinado y la población. Que se ha estudiado desde el punto estadístico (Westreicher, 2020).

La población de estudio está constituida por 32 personas del área administrativa y los 118 socios de la Cooperativa de Transportes Baños, con una población de total de 150 personas, para ello se han analizado los siguientes factores sociodemográficos:

Es importante considerar que los choferes de las unidades no son parte de la investigación, porque la misma se desarrolla en un ámbito administrativo.

Cuadro 5.

Población

Factor sociodemográfico	Área de Socios 118 personas		Área Administrativa 32 personas	
Sexo y Genero	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
	84	34	10	22
Edad	Entre 45 / 70 años		Entre 25 / 40 años	
Ocupación	Dueños de las unidades/ Miembros del consejo directivo		Asistentes administrativos, oficinistas, talento humano, secretaria, contador.	
Nivel Económico	Medio - Alto		Medio	

Fuente: elaboración propia

2.3. Tipo de recolección de la información

La Escala de Clima Organizacional "EDCO", es creada en el año 1999 en la Fundación Universitaria Konrad Lorenz en la ciudad de Santafé Bogotá, por Lizarazo Sandra, Acero Yusset, Sanabria Bibiana, Quevedo Ana, Echeverri Lina, dicho instrumento se encuentra conformado por ítems negativos y positivos conformado por ocho dimensiones como lo son: relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y los valores colectivos, además de identificar la escala de frecuencia tipo Likert, a partir de 5 opciones que son siempre, casi siempre, muchas veces, muy pocas veces y nunca (Mamani, 2019).

Para la recolección de los datos de la información se utilizará la Escala de Clima Organizacional "EDCO", la misma que identifica los siguientes valores asignados a cada ítem tendrán una percepción de dos factores ítems positivos e ítems negativos que tienen una escala de valoración que se presenta en siguiente cuadro.

Cuadro 6.

Valores EDCO

	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas veces	Nunca
Ítems Positivos	5	4	3	2	1
Ítems Negativos	1	2	3	4	5
Valor de ítems positivos	1,2,5,6,8,11,13,16,17,21,22,27,30,31,32,36,37,38,40				
Valor de ítems negativos	3,4,7,9,10,14,15,18,19,20,23,24,25,26,28,29,33,34,35,39				

Fuente: elaboración propia

Por otro lado, la Escala de Clima Organizacional “EDCO”, permite definir de manera conjunta las percepciones de un grupo de trabajo, dentro de la organización del ambiente de trabajo, en relación a los dos ejes primordiales que son el área de socio y el área administrativa. Además, busca considerar los siguientes puntos:

Cuadro 7.

Principales puntos a medir

Puntos a medir	Descripción
Trabajo en equipo	Asociado a cada una de las áreas mencionadas
Comunicación	Como se promueven los canales de comunicación dentro de la cooperativa
Igualdad	Está enfocada a las oportunidades que se le brinda al personal sin distinción de genero
Condiciones físicas	Se plasmas en la infraestructura dirigida a cada uno de los socios y personal administrativo, que va acorde a sus necesidades
Liderazgo	Como percibe el personal administrativo las decisiones y disposiciones de al alta dirección y socios
Motivación	Enfoca en la misión y visión de la cooperativa para el cumplimiento de las metas propuestas

Fuente: modificado a partir de AMITAY (2022)

2.4. Procesamiento de los datos

Para procesar los datos de la investigación se lo realizara por medio del análisis e interpretación de datos en conjuntos tablas de datos que interpreten la intervención tanto del área administrativa como de los socios.

Además, la herramienta aprecia escalas que identifican el clima organizacional en cuestión de una puntuación máxima de 200 y una puntuación mínima de 40, donde se trabaja por intervalos de la siguiente forma:

Cuadro 8.

Caracterización del instrumento

Criterio	Puntuación
Nivel Bajo	De 40 a 93 puntos
Promedio	De 94 a 147 puntos
Nivel Alto	Entre 148 y 200

Fuente: modificado a partir de Arellano (2014)

Presenta también una subcategoría a partir de 8 indicadores que son:

Cuadro 9.

Indicadores del instrumento

N.	Indicadores
1	Relaciones interpersonales
2	Estilo de dirección
3	Retribución
4	Sentido de pertenencia
5	Disponibilidad de recurso
6	Estabilidad
7	Claridad y coherencia en la dirección
8	Valores colectivos

Fuente: modificado a partir de Arellano (2014)

En una cooperativa se encuentran diversos componentes que son parte del clima organizacional, ya sea mediante elementos a favor o en contra, a partir del análisis de los intereses, de tal forma la escala de clima organizacional conjuga

8 indicadores que ayudan a evaluar cuál es la percepción que tienen los socios y trabajadores de la Cooperativa de transporte Baños, la satisfacción laboral es un recurso que permite a la institución a tener un marketing de boca a boca, donde las personas que perciben sus servicios dan fe de el trato que tienen las personas de la alta dirección y las personas que son las que atienden directamente a los pasajeros.

Caracterización de la cooperativa

La COOPERTATIVA DE TRANSPORTE Y TURISMO BAÑOS, se dedica al trasporte de carga y pasajeros a nivel nacional, que cuenta con alrededor de 56 sucursales, 1 una matriz ubicada en el cantón Baños de Agua, en la calle Ambato y Thomas Halflants. Además de contar con118 socios.

La cooperativa Tungurahuense en la última década ha ido renovando sus procesos organizativos y su flota vehicular, pero ante la competitividad de otras cooperativas de transporte, se busca no solo prestar un servicio, si no mejorar la experiencia que tienen los pasajeros al viajar en las unidades y enviar sus encomiendas o carga, que hoy en día es una de las estrategias para la mejora continua de la cooperativa.

VISIÓN

Ser la empresa líder de transporte de pasajeros del País, buscar satisfacer las necesidades de nuestros clientes, a través del mejoramiento continuo de los servicios, mediante la renovación de la flota vehicular y capacitar permanentemente a todo el personal en sus diferentes áreas, para obtener el mejoramiento del desempeño laboral y que, como fruto de este desarrollo, obtener el reconocimiento cantonal, provincial y nacional."

MISIÓN

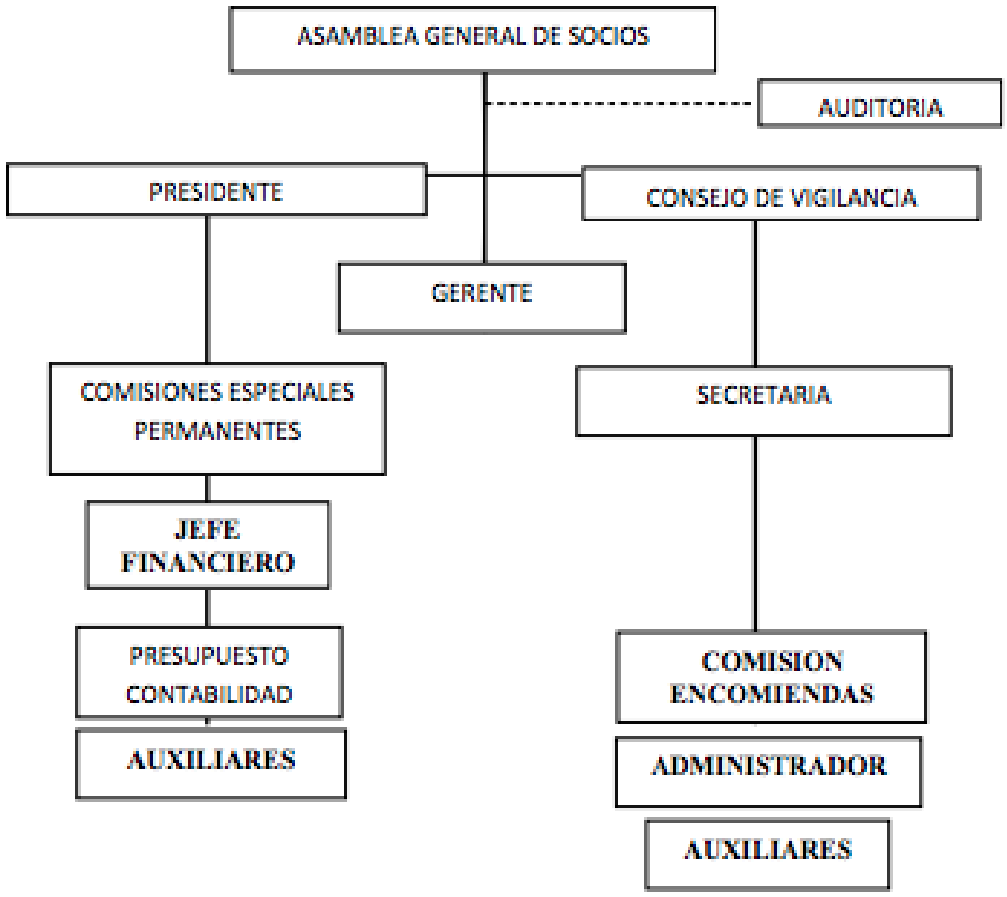
" Brindar el servicio de transporte interprovincial de pasajeros a nivel nacional, en las diferentes rutas y frecuencias impulsando el desarrollo y fomentando la

comunicación en forma continua y permanente con seguridad, confort, puntualidad y excelente servicio calidad asegurando cumplimiento en el envío y recepción de carga de encomiendas y giro".

Organigrama institucional funcional

Gráfico 11.

Organigrama institucional funcional



Fuente: elaboración propia

Caracterización del instrumento

Por medio de la caracterización del plan de mejora del clima laboral en la Cooperativa de Transportes y Turismo Baños en cuestión del clima organizacional, desea identificar parámetros que mejoren la percepción del personal que se encuentra dentro de la empresa, el conocimiento del comportamiento, planificación y sistematización de los procesos que están

dirigidos en como la cooperativa de transportes quiere transmitir su identidad y responsabilidad a sus clientes.

Procedimiento de la investigación

Dentro de la investigación se ha implementado la escala de clima organizacional "EDCO", que busca identificar la percepción tanto de los socios como del departamento administrativo de la cooperativa de transportes Baños en post de buscar una mejor organización, para ello se han identificado los siguientes aspectos:

- Objetivo general: Realizar un diagnóstico actual del clima laboral en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños.
- Tarea investigativa a desarrollar: A partir del diagnóstico del clima organizacional en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños será posible diseñar un plan de mejora validado por criterios de especialistas y de beneficiarios como parte del proyecto previo a obtener el título en Psicología Organizacional
- Objetivo del instrumento: La escala de clima organizacional “EDCO”, busca identificar la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos.
- Consigna: Lea las instrucciones y sígalas estrictamente:

Edad:	Sexo:
Dependencia de trabajo:	Estado civil:
Cargo que desempeña:	Antigüedad:

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Análisis descriptivo de los resultados

A continuación, se demuestra la información de la Cooperativa de Transporte Baños, a partir del instrumento de evaluación de la escala del clima organizacional "EDCO", la investigación considero a los socios y al área administrativa de la institución, de tal al utilizar los 40 ítems que abarca el instrumento, permite demostrar sus 8 indicadores, donde se han realizado 5 interrogantes por cada dimensión.

Escala de clima organizacional “EDCO”, por dimensión a los socios y al personal administrativo de la Cooperativa de Transportes Baños

Tabla 1.

Relaciones Interpersonales

ITEMS	FRECUENCIA				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.	72	36	19	15	8
2.Soy aceptado por mi grupo de trabajo.	69	35	20	17	9
3.Los miembros del grupo son distantes conmigo.	7	17	20	35	71
4.Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo.	9	17	20	35	69
5.El grupo de trabajo valora mis aportes	65	37	22	17	9

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

Al observar los resultados obtenidos de los socios y el área administrativa, se establece que 150 personas que representan el 100% de la población. Donde se procede a revisar los puntajes a partir de la escala de presentación en el contexto de relaciones interpersonales; En el primer ítem se identifica un valor de 72 personas equivalente al 48% en que la alta dirección siempre toma en consideración la opinión de sus personas; Dentro del segundo ítem se considera

a 69 personas que equivalen al 46% de las personas que se sienten aceptados sus compañeros en el área laboral.

En el tercer ítem se considera a 71 personas que equivalen al 47% de las personas que analizan que en la cooperativa nunca se ha observado que las relaciones entre los colaboradores sea distante entre ellos; En el cuarto ítem se toma como objeto de estudio a 69 personas que equivale al 46% de los personas en el tema de que nunca se ha observado que los participantes se sientan incomodos en la labores que realizan o en la interacción con otros; En el quinto ítem se considera a 65 personas que equivalen el 43% de las personas que han identificado que dentro del grupo se valores los aportes de mejoran el clima laboral.

Al analizar los 5 ítems de las relaciones interpersonales , se puede determinar que el ambiente de trabajo es estable y se encuentra en constante mejora continua de la forma en como las personas interactúan en cada tipo de trabajo, es por ello que las relaciones entre socios y el área administrativa de la Cooperativa de Transportes Baños tiene una buena gestión entre las emociones, valores y sentimientos a los cuales están sujetos cada uno de los participantes, es importante recalcar que siempre se puede mejorar dentro de la cooperativa con el propósito de no crear un ambiente laboral conflictivo.

Tabla 2.

Estilos de Dirección

ITEMS	FRECUENCIA				
	Siempre	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Muy pocas veces**	**Nunca**
6.Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo	72	36	19	15	8
7.El jefe es mal educado	8	15	19	36	72
8.Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo	68	36	21	15	10
9.Las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias	10	15	21	36	68
10.El jefe desconfía del grupo de trabajo	10	14	18	33	75

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

De los 150 socios y el área administrativa, permite revisar los puntajes a partir de la escala de presentación en el contexto de estilos de dirección, identificando como sexto ítem, el valor de 72 personas equivalente al 48% de las personas de la cooperativa de transporte que han escogido la alternativa de que el jefe siempre trata de crear una atmosfera que permita tener un mejor nivel de confianza dentro del grupo de trabajo; En el séptimo ítem se considera a 72 personas que equivalen al 48% de las personas que han observado que su jefe nunca a realizo episodios de mala conducta hacia ellos.

El octavo ítem considera a 68 personas que equivalen al 45% de las personas que analizan que en la cooperativa el jefe apoya a las decisiones de sus colaboradores con el fin de brindar una gama de opciones a la alta dirección que mejoren el entorno laboral; El noveno ítem considera a 68 personas que equivalen al 45% de las personas, donde no se ha observado que nunca las órdenes del jefe han sido reflejadas de manera arbitraria; El décimo ítem considera a 75 personas que equivalen al 50% de personas, que describen que el jefe del área no desconfía de su grupo de trabajo.

Al analizar el estilo de dirección que lleva la Cooperativa de Transportes Baños, se identifica un ambiente ideal de trabajo donde los jefes o jefe de área brindan una apertura positiva a las personas, dejándolos de esta manera poder desempeñarse bien en cada una de sus labores, además brindan los recursos apropiados que no reduzca la rentabilidad de los procesos de producción o servicios.

Tabla 3.

Sentido de Pertenencia

ITEMS	FRECUENCIA				
	Siempre	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Muy pocas veces**	**Nunca**
11.Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa	75	36	19	15	5
12.Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades	82	34	19	11	4
13.Estoy de acuerdo con mi asignación salarial	89	32	19	6	4
14.Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa	4	6	19	32	89
15.Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes	2	5	22	31	90

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

Al observar los resultados obtenidos de los socios y el área administrativa, se establece que 150 personas que representan el 100% de la población. Donde se procede a revisar los puntajes a partir de la escala de presentación en el contexto de sentido de pertenencia, en el décimo primer ítem se presenta un valor de 75 personas que equivalente al 50% en que la alta dirección siempre busca que las personas que integran la organización entiendan los beneficios; Dentro del décimo segundo ítem se considera a 82 personas que equivalen al 55% de las personas que siempre han conocido sobre los beneficios de la salud que brinda la empresa;

El décimo tercer ítem considera a 89 personas que equivalen al 59% de los personas que analizan que su remuneración salarial siempre ha sido equitativa a partir de su jornada de trabajo; Por otro lado, el décimo cuarto ítem, toma como objeto de estudio a 89 personas que equivale al 59% de los personas en el tema de que nunca se ha observado que los participantes han visto truncadas sus aspiraciones que subir de nivel dentro de la Cooperativa de Transportes Baños;

En el décimo quinto ítem se considera a 90 personas que equivalen el 60% de los personas, han identificado que dentro del entorno laboral nunca se ha presentado atención de salud deficiente, todo lo contrario el servicio de salud es muy bueno en la Cooperativa. Al analizar los ítems de sentido de pertenencia, se puede determinar que el entorno de trabajo permite a las personas, conocer sobre sus derechos en temas de remuneración económica de su trabajo y en los servicios de salud que presenta la Cooperativa de Transportes y Turismo Baños, tienen una buena gestión en dichas áreas.

Tabla 4.

Retribución

ITEMS	FRECUENCIA				
	Siempre	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Muy pocas veces**	**Nunca**
16.Realmente me interesa el futuro de la empresa	95	30	21	3	1
17.Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo	92	37	18	2	1
18.Me avergüenzo decir que soy parte de la empresa	1	1	1	1	146
19.Sin remuneración no trabajo horas extras	93	40	12	2	3
20.Sería más feliz en otra empresa	2	5	22	31	90

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

Al observar los resultados obtenidos de los socios y el área administrativa, se establece que 150 personas que representan el 100% de la población. Donde se procede a revisar los puntajes a partir de la escala de presentación en el contexto de retribución, en el décimo sexto ítem se presenta un valor de 95 trabajadores equivalente al 64% en que la alta dirección siempre busca realizar actividades en post de la mejora de la empresa; Dentro del décimo séptimo ítem se considera a 92 personas que equivalen al 61% de los trabajadores que siempre han

recomendado a sus amigos que la Cooperativa de Transportes Baños, brinda un buen ambiente de trabajo.

El décimo octavo ítem considera a 146 personas que equivalen al 97% de los trabajadores que analizan que nunca se sentirían avergonzados que son parte de la cooperativa; Por otro lado, el décimo noveno ítem, toma como objeto de estudio a 89 personas que equivale al 59,33% de los trabajadores en el tema de que nunca se ha observado que los participantes han visto truncadas sus aspiraciones que subir de nivel dentro de la Cooperativa de Transportes Baños; En el vigésimo ítem se considera a 90 personas que equivalen el 60% de los trabajadores, han identificado que nunca podrían ser tan felices en otro lugar de trabajo como en la Cooperativa de Transportes Baños.

Al analizar los ítems de retribución, se puede determinar que la cooperativa reconoce el trabajo de sus colaboradores, permitiendo que la organización, puedan brindar su experiencia de trabajo en la cooperativa, creando de esta forma información positiva que sea un marketing de boca a boca, facilitando los canales de comunicación, a partir del trato de la cooperativa.

Tabla 5.

Disponibilidad de Recursos

ITEMS	FRECUENCIA				
	Siempre	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Muy pocas veces**	**Nunca**
21.Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.	100	21	22	5	2
22.El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado	114	16	13	4	3
23.El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo	2	5	13	19	111
24.Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo	2	5	13	20	110
25.La iluminación del área de trabajo es deficiente	3	4	8	15	120

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

Al observar los resultados obtenidos de los socios y el área administrativa, se establece que 150 personas que representan el 100% de la población. Donde se procede a revisar los puntajes a partir de la escala de presentación en el contexto de disponibilidad de recursos, en el vigésimo primero ítem se presenta un valor de 100 trabajadores equivalente al 67% en que siempre cada uno de los espacios de trabajo cuentan con un espacio adecuado; Dentro del vigésimo segundo ítem se considera a 114 personas que equivalen al 76% de los trabajadores que siempre el ambiente físico de trabajo de la Cooperativa de Transportes Baños, permite realizar un trabajo adecuado.

El vigésimo tercero ítem considera a 111 personas que equivalen al 74% de los trabajadores que analizan que su espacio de trabajo no dificulta su desarrollo normal; Por otro lado, el vigésimo cuarto ítem, toma como objeto de estudio a 110 personas que equivale al 73% de los trabajadores en el tema de que nunca la cooperativa ha dificultado la entrega de la información para dar cumplimiento al trabajo.

En el vigésimo quinto ítem se considera a 120 personas que equivalen el 80% de los trabajadores, han identificado que la iluminación de las oficinas y las unidades de transporte no presentan dichos problemas, brindando de esta manera un buen servicio a los clientes de la Cooperativa de Transportes Baños. Al analizar los ítems de disponibilidad de recursos, se puede determinar que cada una de las oficinas y unidades de transporte de trabajo, mejoran cada una de las actividades a partir de tener un espacio físico adecuado en conjunto con una buena iluminación.

de 100 trabajadores equivalente al 67% en que siempre cada uno de los espacios de trabajo cuentan con un espacio adecuado; Dentro del vigésimo segundo ítem se considera a 114 personas que equivalen al 76% de los trabajadores que siempre el ambiente físico de trabajo de la Cooperativa de Transportes Baños, permite realizar un trabajo adecuado.

El vigésimo tercero ítem considera a 111 personas que equivalen al 74% de los trabajadores que analizan que su espacio de trabajo no dificulta su desarrollo normal; Por otro lado, el vigésimo cuarto ítem, toma como objeto de estudio a 110 personas que equivale al 73% de los trabajadores en el tema de que nunca la cooperativa ha dificultado la entrega de la información para dar cumplimiento al trabajo.

En el vigésimo quinto ítem se considera a 120 personas que equivalen el 80% de los trabajadores, han identificado que la iluminación de las oficinas y las unidades de transporte no presentan dichos problemas, brindando de esta manera un buen servicio a los clientes de la Cooperativa de Transportes Baños. Al analizar los ítems de disponibilidad de recursos, se puede determinar que cada una de las oficinas y unidades de transporte de trabajo, mejoran cada una de las actividades a partir de tener un espacio físico adecuado en conjunto con una buena iluminación.

Tabla 6.

Estabilidad

ITEMS	FRECUENCIA				
	Siempre	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Muy pocas veces**	**Nunca**
26.La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño	2	5	8	7	128
27.La empresa brinda estabilidad laboral	128	7	8	5	2
28.La empresa contrata personal temporal	49	4	8	19	75
29.La pertenencia en el cargo depende de preferencias laborales	125	11	9	4	1
30.De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	136	6	4	3	1

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

Al observar los resultados obtenidos de los socios y el área administrativa, se establece que 150 personas que representan el 100% de la población. Donde se

procede a revisar los puntajes a partir de la escala de presentación en el contexto de estabilidad, en el vigésimo sexto ítem se presenta un valor de 128 trabajadores equivalente al 85% en que nunca la cooperativa a despedido personal sin tener en cuenta su desempeño.

Dentro del vigésimo séptimo ítem se considera a 128 personas que equivalen al 85% de los trabajadores que siempre han apreciado que la cooperativa brinda estabilidad. El vigésimo octavo ítem considera a 75 personas que equivalen al 50% de los trabajadores que analizan que nunca la cooperativa a contratado personal por temporadas.

Por otro lado, el vigésimo noveno ítem toma como objeto de estudio a 125 personas que equivale al 83% de los trabajadores en el tema de que siempre la pertenencia del cargo depende de la preferencia laboral en la cooperativa.

En el trigésimo ítem se considera a 136 personas que equivalen el 91% de los trabajadores, han identificado que siempre el desempeño laboral a brindar una permanencia en el cargo de trabajo en la Cooperativa de Transportes Baños.

Al analizar los ítems de estabilidad, se puede determinar que los trabajadores tienen su puesto de trabajo a partir del desempeño y sus capacidades laborales con el fin de crear un entorno que permita la inclusión de profesionales que mejoren el clima laboral y se encuentren comprometidos con el cambio.

Tabla 7.

Claridad y coherencia en la dirección

ITEMS	FRECUENCIA				
	Siempre	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Muy pocas veces**	**Nunca**
31.Entiendo de manera clara las metas de la empresa	130	10	6	3	1
32.Conozco bien como la empresa está logrando sus metas	135	5	6	3	1
33.Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas	1	2	3	6	138
34.Los directivos no dan a conocer las metas de la empresa	1	2	3	5	139
35.Las metas de la empresa son poco entendibles	1	2	2	5	140

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

Al observar los resultados obtenidos de los socios y el área administrativa, se establece que 150 personas que representan el 100% de la población. Donde se procede a revisar los puntajes a partir de la escala de presentación en el contexto de claridad y coherencia en la dirección, en el trigésimo primero ítem se presenta un valor de 130 trabajadores equivalente al 87% en que siempre los trabajadores entienden las metas de la empresa; Dentro del trigésimo segundo ítem se considera a 135 personas que equivalen al 90% de los trabajadores que siempre han conocido como la Cooperativa de Transportes Baños logra sus metas.

El trigésimo tercero ítem considera a 138 personas que equivalen al 92% de los trabajadores que analizan que nunca las tareas que se asignan dentro de la jornada laboral tienen un impacto negativo en las metas a cumplir; Por otro lado, el trigésimo cuarto ítem, toma como objeto de estudio a 139 personas que equivale al 93% de los trabajadores en el tema de que nunca la cooperativa a dificultado la entrega de la información y mucho menos el esconder parámetros de mejora dentro de la organización.

En el trigésimo quinto ítem se considera a 140 personas que equivalen el 93% de los trabajadores, han identificado que nunca las metas de la Cooperativa de Transportes Baños, han buscado que los trabajadores se equivoquen a cuestión de donde desea llegar la organización.

Al analizar los ítems de claridad y coherencia en la dirección, se puede determinar que cada uno de los trabajadores busca mejorar las metas de trabajo que plantea la Cooperativa de Transportes Baños, identificando así que es necesario que todos los participantes del proceso tengan claro las propuestas que brinda la alta dirección de la cooperativa.

Tabla 8.

Valores Colectivos

ITEMS	FRECUENCIA				
	Siempre	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Muy pocas veces**	**Nunca**
36.El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno	130	8	7	3	1
37.Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales.	122	21	2	1	4
38.Cuando necesito información de otras personas dependencias la puedo conseguir rápidamente.	121	20	4	1	4
39.Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras	2	3	6	19	120
40.Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras	125	16	5	3	1

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

Al observar los resultados obtenidos de los socios y el área administrativa, se establece que 150 personas que representan el 100% de la población. Donde se procede a revisar los puntajes a partir de la escala de presentación en el contexto de valores colectivos, en el trigésimo sexto ítem se presenta un valor de 130 trabajadores equivalente al 87% en que siempre el trabajo equipo con otras

instituciones es bueno; Dentro del trigésimo séptimo ítem se considera a 122 personas que equivalen al 81% de los trabajadores que siempre otras dependencias han respondido satisfactoriamente a las necesidades laborales de la Cooperativa de Transportes Baños.

El trigésimo octavo ítem considera a 121 personas que equivalen al 81% de los trabajadores que analizan que siempre cuando la cooperativa a necesitado información de otras dependencias ha llegado de manera oportuna; Por otro lado, el trigésimo noveno ítem, toma como objeto de estudio a 120 personas que equivale al 80% de los trabajadores en el tema de que nunca los problemas dependen del área administrativo o de los socios.

En el cuadragésimo ítem se considera a 125 personas que equivalen el 83% de los trabajadores, han identificado que siempre las dependencias que trabajan con la cooperativa han logrado resolver problemas en vez de culpar a otros.
Al analizar los ítems de valores colectivos, se puede determinar que cada una de las dependencias que trabajan con la cooperativa han logrado salir abantes ante problemas, dejando de lado el echar la culpa por sus acciones a agentes externos.

3.2. Análisis de resultados del clima organizacional “EDCO”

Cuadro 10.

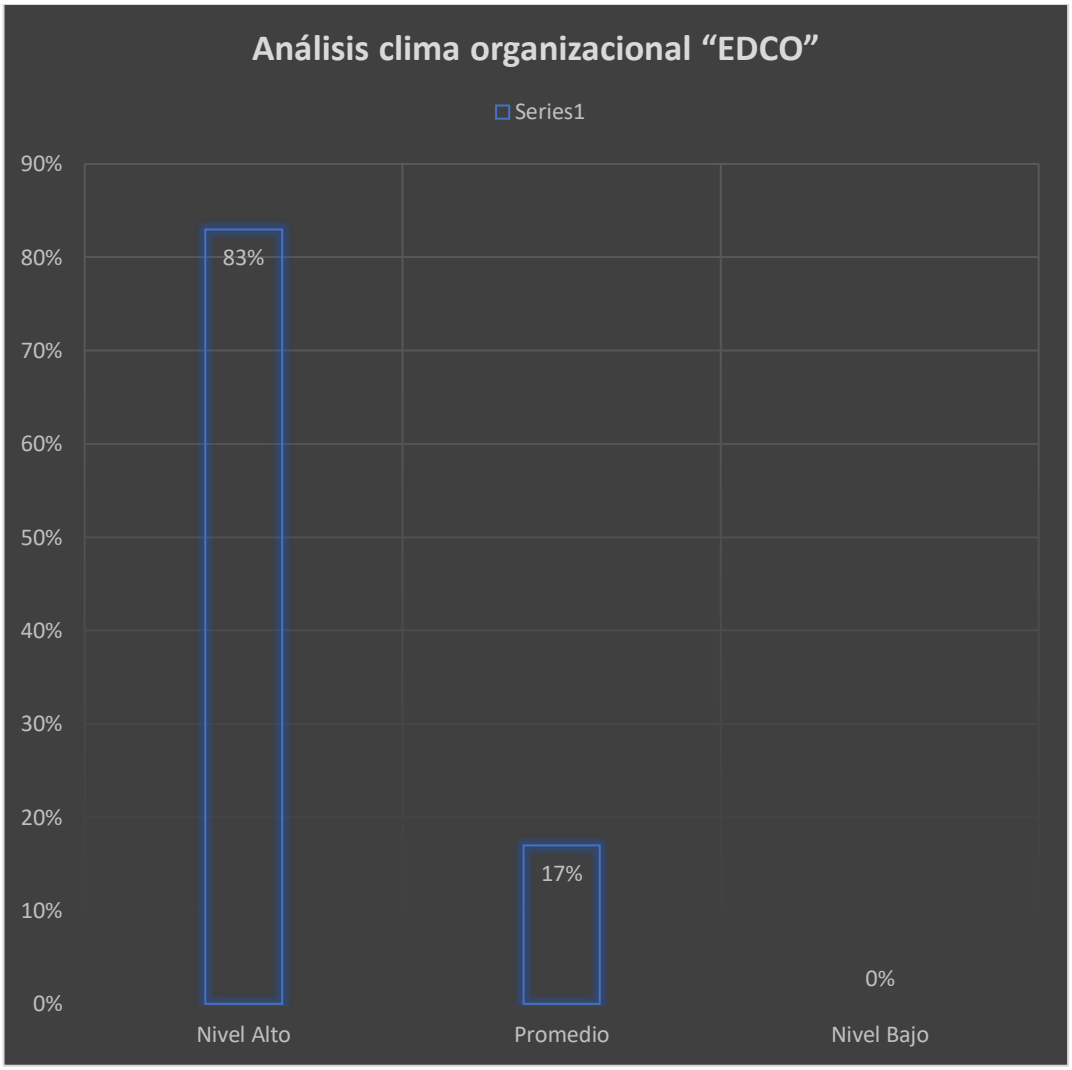
Análisis de resultados ËDCO"

	Número de Personas Frecuencia	Porcentaje %
Nivel Alto	100	83%
Promedio	50	17%
Nivel Bajo	0	0%
Total	150	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12.

Análisis clima organizacional "EDCO"



Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

De los 150 integrantes del área administrativa y los socios conforman el 100% del estudio del análisis del clima organizacional “EDCO”, de la Cooperativa de Transportes Baños. Donde 100 personas entre socios y área administrativa corresponden al valor de 83%, en un nivel de clima organizacional alto; Por otro eje 50 personas entre socios y área administrativa corresponden al valor de 17%, en un nivel de clima organizacional promedio.

A partir de los valores obtenidos, los integrantes del área administrativa y los socios de la Cooperativa de Transportes Baños, en su gran mayoría se

encuentran en un nivel alto en base al clima organizacional, dato que indica que las relaciones dentro de la cooperativa causan un buen ambiente de trabajo, lo cual da como origen que entre los participantes exista una relación cordial y positiva

Además, se considera que el liderazgo de la alta dirección de la Cooperativa de Transportes Baños transmite las metas y objetivos propuestos a sus compañeros de forma clara, ayudando así a que cada una de las áreas de trabajo y aspectos sociales estén direccionados a la mejora continua de la cooperativa.

Es importante también recalcar que hay que considerar a los trabajadores que se encuentra en el nivel promedio, con el fin de crear conversatorios generales, donde se pueda impartir capacitaciones constantes no solo de la información que presenta la cooperativa sino también de relaciones personales dentro del trabajo en conjunto del control del estrés causado por la jornada de trabajo.

3.3. Propuesta de la Investigación

La presente propuesta se basa en las dimensiones del clima laboral identificadas, las mismas que buscan mejorar el clima laboral en la empresa con actividades. A partir del diagnóstico realizado se propone el plan de acción enfocado en las actividades de comunicación, trabajo en equipo y relaciones interpersonales con el fin de mejorar los resultados en la Empresa.

En en cuadro 8.se puede observar las actividades que puede desarrollar la empresa para tratar las oportunidades de mejora, mediante el diseño de un programa de formación aplicado a las relaciones interpersonales en cuestión de control y confianza a los socios y trabajadores del área administrativa

3.4. Proceso de validación

Dentro de la validación del instrumento utilizado para la propuesta Plan de Mejora del Clima Laboral en la Cooperativa de Transportes y Turismo Baños, con una población de 150 personas que costa de 118 socios y 32 personas del área administrativa, se define la validación a partir de:

Objetivo: Valorar el cumplimiento de los criterios técnicos generales y la pertinencia del Plan de Mejora del Clima Laboral en la Cooperativa de Transportes y Turismo Baños.

Instrucciones: A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el Plan de Mejora del Clima Laboral en la Cooperativa de Transportes y Turismo Baños. Adicionalmente, si lo cree necesario, aportar cualquier comentario que se considere importante.

Plan de Mejora del Clima Laboral en la Cooperativa de Transportes y Turismo Baños	Puntuación					
Presentación de la propuesta	1	2	3	4	5	6
Formato de la propuesta						X
Aplicabilidad de la propuesta						X
Utilidad de la propuesta						X
Facilidad de entendimiento de la propuesta						X
Concordancia entre actividades y necesidades						X

Dentro de la validación el resultado concuerda con la puntuación tanto para la jefa de talento humano de la Cooperativa de Transportes y Turismo Baños Mg. Isela Olivo como para el docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato Mg Narciza de Jesús Villegas Villacrés.

A continuación, se presentan los indicadores que surgen a partir de la redacción de la propuesta que son el clima laboral, satisfacción laboral, estrategias de calidad, capacitación.

Cuadro 11:

Indicadores de la propuesta

INDICADOR	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TIEMPO	EVALUACIÓN
Clima laboral	* Analizar la situación actual de la cooperativa de transportes y turismo Baños con el fin de potencializar los procesos existentes	* Desarrollar un plan que permita mejorar el clima laboral de la cooperativa en consideración de las áreas	* De manera constante	* Identificar como se encuentra la organización de la cooperativa a partir de los valores de la escala "EDCO"
Satisfacción laboral	*Identificar que acciones mejoran la satisfacción laboral dentro de la matriz	* Establecer principios que debe tomar en consideración la alta dirección como adecuar el sitio de trabajo a la persona y no viceversa.	* Cada año en base a los resultados esperados	* Evaluar a las personas de áreas especificas
Estrategias de calidad	* Brindar información que permita a las personas hacer suya la misión y visión dentro de las actividades a realizarse	* Es importante considerar que el área administrativa y socios de a matriz deben brindar un cumplimiento a las políticas de calidad de la cooperativa	* Cada año en base a los resultados esperados	* Considerar si las estrategias de mejora han maximizado los niveles del clima laboral
Capacitación	*Facilitar conversatorios que permitan que puedan mejorar su conocimiento en buenas prácticas laborales	* Dentro del conversatorio se debe promover la participación de todos los entes que son parte de la organización de la cooperativa	* Cada 6 meses	* Tomar en consideración los criterios del área administrativa y socios

Fuente: elaboración propia

Cuadro 12.

Propuesta relaciones interpersonales

Sección 2 / Tema: Relaciones interpersonales						
Objetivo: Diseñar un programa de formación aplicado a las relaciones interpersonales en cuestión de control y confianza a los socios y trabajadores del área administrativa						
Área de Intervención: Mejoramiento del ambiente laboral en la Cooperativa de Transportes Baños						
Etapas	**Objetivos específicos**	**Actividad**	**Procedimiento/Técnica**	**Tiempo**	**Logro**	**Periodicidad**
Introducción	Analizar cómo se encuentran las relaciones personales en la Cooperativa de transporte	Realizar un análisis donde se direcciona las opiniones del grupo de trabajo y como se sienten los trabajadores en su sitio de trabajo	Grupo focal	20 minutos	Los socios y trabajadores están en evaluación de temas como la particularidad en cuestión de la opinión del trabajador	Cada 3 meses
Desarrollo	Identificar las situaciones adversas que se dan en la cooperativa, durante la jornada laboral	Los socios y trabajadores del área administrativa utilizan técnicas que mejoran las relaciones en cuestión del control y autoconfianza	Técnica de mediación entre los trabajadores	45 minutos	Ayudar a que el entorno de trabajo sea mejor para el desempeño de las distintas actividades que necesitan la atención de los sentidos	Cada 6 meses
Cierre	Generar un ambiente de camaradería	Ejercicio grupal de integración	Dinámica grupal	10 minutos	El retroalimentar la información a partir de los datos obtenidos permite mejorar el clima laboral	Cada 6 meses

Sección 2 / Tema: Relaciones interpersonales						
Objetivo: Diseñar un programa de formación aplicado a las relaciones interpersonales en cuestión de control y confianza a los socios y trabajadores del área administrativa						
Área de Intervención: Mejoramiento del ambiente laboral en la Cooperativa de Transportes Baños						
Etapas	**Objetivos específicos**	**Actividad**	**Procedimiento/Técnica**	**Tiempo**	**Logro**	**Periodicidad**
Introducción	Retroalimentar el proceso de comunicación	Observar un video de comunicación	Observación	15 minutos	Identificar características de la comunicación	Cada 3 meses
Desarrollo	Desarrollar habilidades sociales y asertividad	Realizar un ejercicio de comunicación verbal y no verbal	Técnica de comunicación asertiva	45 minutos	Los socios y trabajadores están en capacidad de mejorar su comunicación	Cada 6 meses
Cierre	Generar un ambiente de camaradería	Ejercicio grupal de integración	Dinámica grupal	10 minutos	El retroalimentar la información a partir de los datos obtenidos permite mejorar el clima laboral	Cada 6 meses

Sección: 2/Tema: Relaciones interpersonales						
Objetivo: Diseñar un programa de formación aplicado a las relaciones interpersonales en cuestión de control y confianza a los socios y trabajadores del área administrativa						
Área de Intervención: Mejoramiento del ambiente laboral en la Cooperativa de Transportes Baños						
Etapas	**Objetivos específicos**	**Actividad**	**Procedimiento/Técnica**	**Tiempo**	**Logro**	**Periodicidad**
Introducción	Generar un ambiente adecuado para la actividad	Planificar un team building	Planificación Organización de equipos	15 minutos	Equipos conformados	Cada 6 meses
Desarrollo	Incentivar actividad de confianza para mejorar las relaciones interpersonales	Realizar ejercicios lúdicos para el desarrollo de competencias interpersonales	Ejercicios de confianza	90 minutos	Participación activa de los colaboradores	Cada 6 meses
Cierre	Retroalimentación de la actividad realizada	Identificar los puntos fuertes de las relaciones	Reflexión	15	Ambiente positivo	Cada 6 meses

Fuente: elaboración propia

En el cuadro 5 estilos de dirección, se puede observar las actividades que desarrollará la cooperativa de transportes y Turismo Baños, para reconocer como el área administrativa y los socios dan cumplimiento a las disposiciones de la alta dirección

Cuadro 13.

Propuesta estilos de dirección

Sección: 2/. **Tema:** Estilos de dirección						
Objetivo: Desarrollar habilidades de dirección y liderazgo						
Área de Intervención: Área Conductual						
Etapas	**Objetivos específicos**	**Actividad**	**Procedimiento/Técnica**	**Tiempo**	**Logro**	**Periodicidad**
Introducción	Realizar un diagnóstico de como la alta dirección de la Cooperativa de Transportes Baños, imparte sus órdenes a los socios y área administrativa	Aplicación del test de liderazgo para diagnosticas estilos de dirección	Test de liderazgo	25 minutos	Diagnóstico de fortalezas y debilidades en los estilos de dirección	Cada 12 meses
Desarrollo	Identificar cual es estilo de dirección más adecuado para la organización	Los socios y trabajadores del área administrativa analizan los estilos de dirección utilizados	Grupo focal	45 minutos	Los socios y trabajadores están en evaluación de temas de como las emociones de la alta dirección, pueden percibirse en el trabajo	Cada 6 meses
Cierre	Retroalimentación de la actividad realizada	Identificar los puntos fuertes de los estilos de dirección	Reflexión	Ambiente positivo	Cada 6 meses	Reflexión

Sección: 2/. **Tema:** Estilos de dirección						
Objetivo: Desarrollar habilidades de dirección y liderazgo						
Área de Intervención: Área Conductual						
Etapas	**Objetivos específicos**	**Actividad**	**Procedimiento/Técnica**	**Tiempo**	**Logro**	**Periodicidad**
Introducción	Generar un ambiente adecuado para la actividad	Planificar un team building	Planificación Organización de equipos	30 minutos	Mejorar la comunicación entre los trabajadores de la cooperativa	Cada 12 meses
Desarrollo	Incentivar actividad de confianza para mejorar las relaciones interpersonales	Realizar ejercicios lúdicos para el desarrollo de competencias de dirección y liderazgo	Ejercicios de confianza	45 minutos	Permite que los trabajadores confíen en el trabajo de otro a partir de actividades especificas	Cada 6 meses
Cierre	Retroalimentación de la actividad realizada	Identificar los puntos fuertes de las relaciones	Realizar una lluvia de ideas	25 minutos	Los trabajadores pueden aplicar el contexto de lo aprendido en sus áreas	Luego de dar cumplimiento introducción y desarrollo

Fuente: elaboración propia

En el cuadro 6 sentido de pertenencia, se puede observar las actividades que desarrolla la cooperativa de transportes y Turismo Baños, para identificar cuáles son los beneficios, aspiraciones salariales y servicios de salud que brinda la Cooperativa a los Socios y Área administrativo.

Cuadro 14:

Propuesta sentido de pertenencia

Sección: 3/ Tema: Sentido de pertenencia						
Objetivo: Promover el compromiso y el sentido de pertenencia en los colaboradores						
Área de Intervención: Área Conductual						
Etapas	**Objetivos específicos**	**Actividad**	**Procedimiento/Técnica**	**Tiempo**	**Logro**	**Periodicidad**
Introducción	Crear espacios de participación y comunicación	Tanto la ata dirección como los el área admirativa y socios deben ser partícipes del compromiso de gestión de la cooperativa	Crear flujogramas de cómo se encuentra la jerarquía en el cumplimiento de obligaciones	45 minutos	Tener un entorno apropiado que permita que los trabajadores puedan desempeñarse de mejor manera a partir de la comunicación.	Cada 6 meses
Desarrollo	Analizar las situaciones que se presentan en la cooperativa en las áreas administrativa y de socios	Los socios y trabajadores del área administrativa deben promover el sentido de pertenencia dentro de su misión y visión	Cumplimiento de los estándares de la misión y visión de la cooperativa	35 minutos	Se da cumplimiento a las órdenes que brinda la alta dirección, con el fin de promover e sentido de pertenencia	Cada 12 meses
Cierre	Considerar los puntos de vista de los actores	Generar un conversatorio de los dos grupos de trabajo, sin limitar su percepción	Mesa redonda	50 minutos	La alta dirección toma en consideración las estrategias de comunicación que promulgan los autores	Cada 3 meses

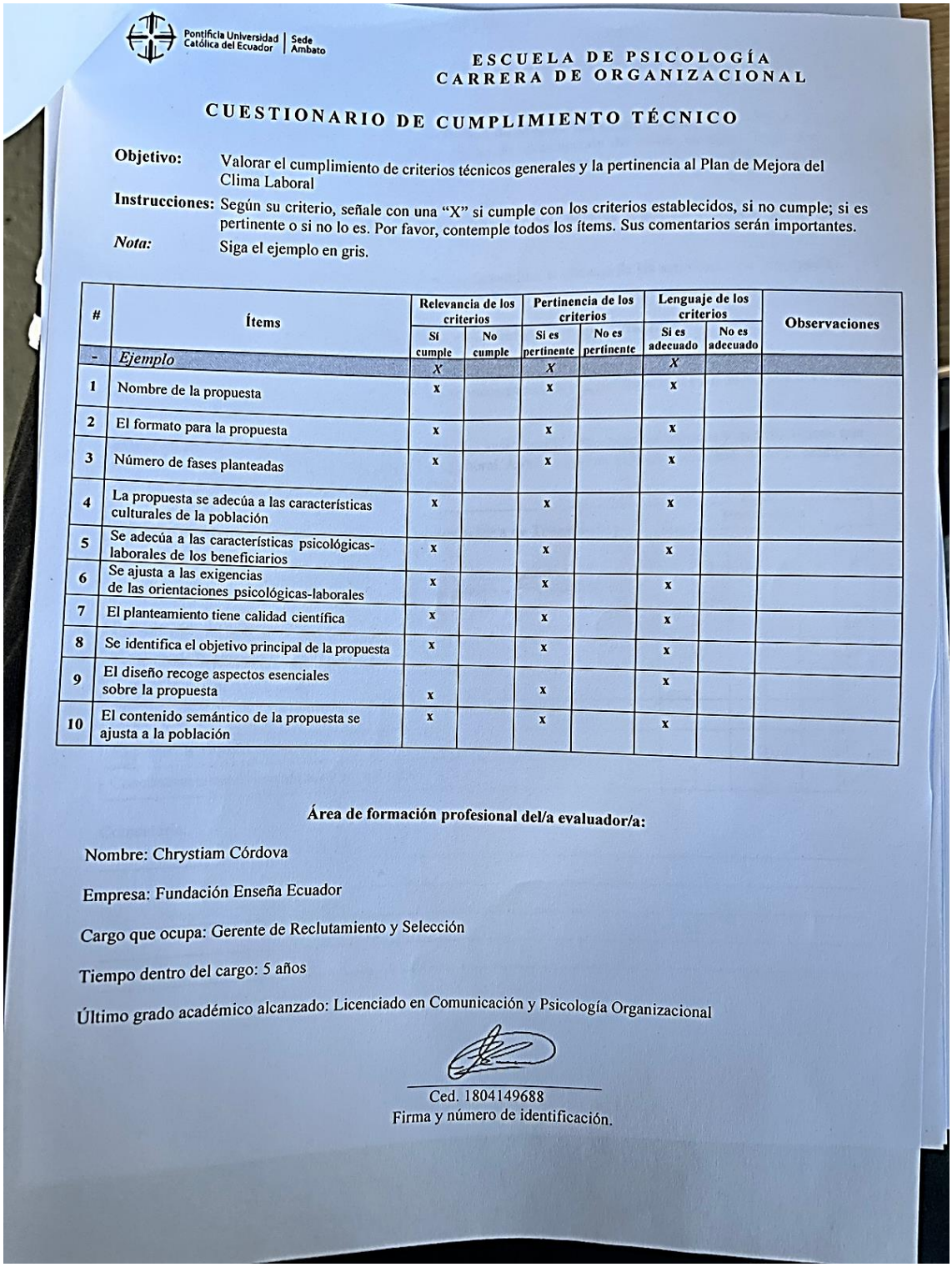
Sección: 2						
Tema: Sentido de pertenencia						
Objetivo: Promover el compromiso y el sentido de pertenencia en los colaboradores						
Área de Intervención: Área Conductual						
Etapas	**Objetivos específicos**	**Actividad**	**Procedimiento/Técnica**	**Tiempo**	**Logro**	**Periodicidad**
Introducción	Diseñar una política de promociones y ascensos transparente	La alta dirección debe redactar políticas amigables con la organización y personal	Ciclo Deming	15 minutos	El actuar, planear, verificar y hacer, permite que la alta dirección pueda redactar políticas amigables	Cada 12 meses
Desarrollo	Las políticas deben estar direccionadas a la mejora continua en el clima laboral de la cooperativa	Es importante saber cuál es la situación actual del clima laboral con las políticas	Mesa redonda	20 minutos	El clima laboral que se percibe dentro de la organización de la cooperativa de transporte a mejorado sustancialmente	Cada 6 meses
Cierre	Es importante reconocer que las políticas deben reconocer los derechos y obligaciones de los trabajadores	La alta dirección debe ayudar a mejorar el entorno de trabajo por medio de políticas que permitan mejorar la situación del trabajador	Contextualización de temas por medio de flujogramas	15 minutos	La alta dirección de la cooperativa de transportes reconoce y ampara los derechos de los trabajadores en la ley ecuatoriana	Cada 12 meses

Sección: 3						
Tema: Sentido de pertenencia						
Objetivo: Promover el compromiso y el sentido de pertenencia en los colaboradores						
Área de Intervención: Área Conductual						
Etapas	**Objetivos específicos**	**Actividad**	**Procedimiento/Técnica**	**Tiempo**	**Logro**	**Periodicidad**
Introducción	Fomentar grupos de trabajo transversales para proyectos, que implique a individuos que habitualmente	La alta dirección debe fomentar la integración entre el área administrativa y los socios	Conversatorios en mesa redonda	15 minutos	Se ha mejorado la fuerza de trabajo en contexto de la unir al grupo de trabajo en cada uno de sus áreas	Cada 3 meses
Desarrollo	Es importante realizar actividades que permitan a los trabajadores compartir experiencias de las actividades de su área	Los trabajadores del área administrativa comunican a los socios como está la parte financiera de la cooperativa en post de su área de trabajo	Un análisis FODA del área de trabajo administrativa y de los socios	20 minutos	Es necesario que se analicen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se encuentran dentro de la organización	Cada 6 meses
Cierre	El fomentar la cooperación entre áreas de trabajo	Es necesario considerar el nivel de dificultad del área de trabajo	Mapa de procesos y comunicación asertiva	15 minutos	A mejorado el análisis la cooperación entre cada una de las áreas	Cada 12 meses

Fuente: elaboración propia

Registro Fotográfico 1.

Cuestionario de cumplimiento técnico



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia al Plan de Mejora del Clima Laboral

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	*Ejemplo*	*X*		*X*		*X*		
1	Nombre de la propuesta	x		x		x		
2	El formato para la propuesta	x		x		x		
3	Número de fases planteadas	x		x		x		
4	La propuesta se adecúa a las características culturales de la población	x		x		x		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	x		x		x		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	x		x		x		
7	El planteamiento tiene calidad científica	x		x		x		
8	Se identifica el objetivo principal de la propuesta	x		x		x		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la propuesta	x		x		x		
10	El contenido semántico de la propuesta se ajusta a la población	x		x		x		

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Chrystiam Córdova

Empresa: Fundación Enseña Ecuador

Cargo que ocupa: Gerente de Reclutamiento y Selección

Tiempo dentro del cargo: 5 años

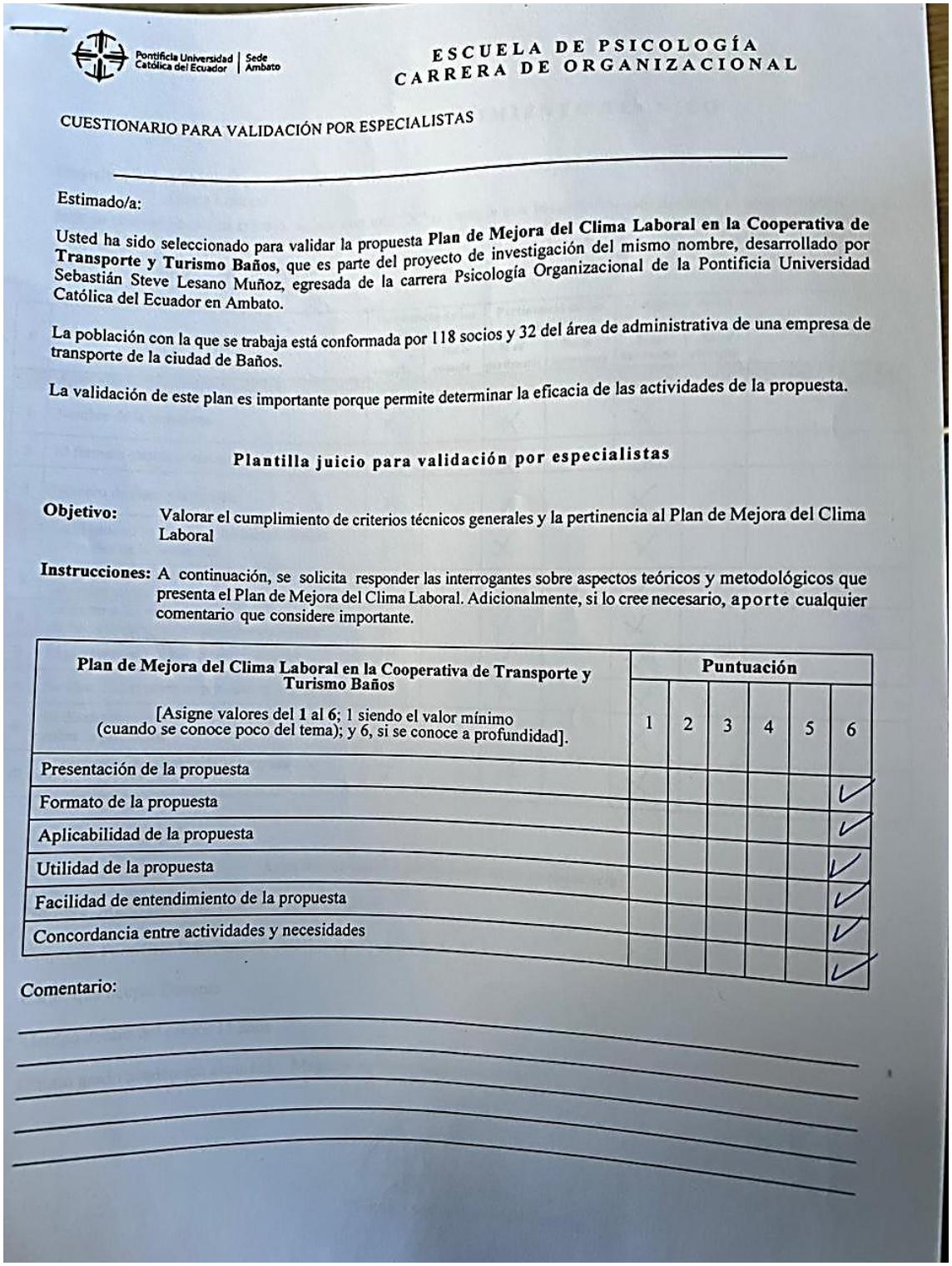
Último grado académico alcanzado: Licenciado en Comunicación y Psicología Organizacional

Ced. 1804149688
Firma y número de identificación.

Fuente: elaboración propia

Registro Fotográfico 2.

Plantilla para validación por especialistas



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO PARA VALIDACIÓN POR ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta **Plan de Mejora del Clima Laboral en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños**, que es parte del proyecto de investigación del mismo nombre, desarrollado por Sebastián Steve Lesano Muñoz, egresada de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabaja está conformada por 118 socios y 32 del área de administrativa de una empresa de transporte de la ciudad de Baños.

La validación de este plan es importante porque permite determinar la eficacia de las actividades de la propuesta.

Plantilla juicio para validación por especialistas

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia al Plan de Mejora del Clima Laboral

Instrucciones: A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el Plan de Mejora del Clima Laboral. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

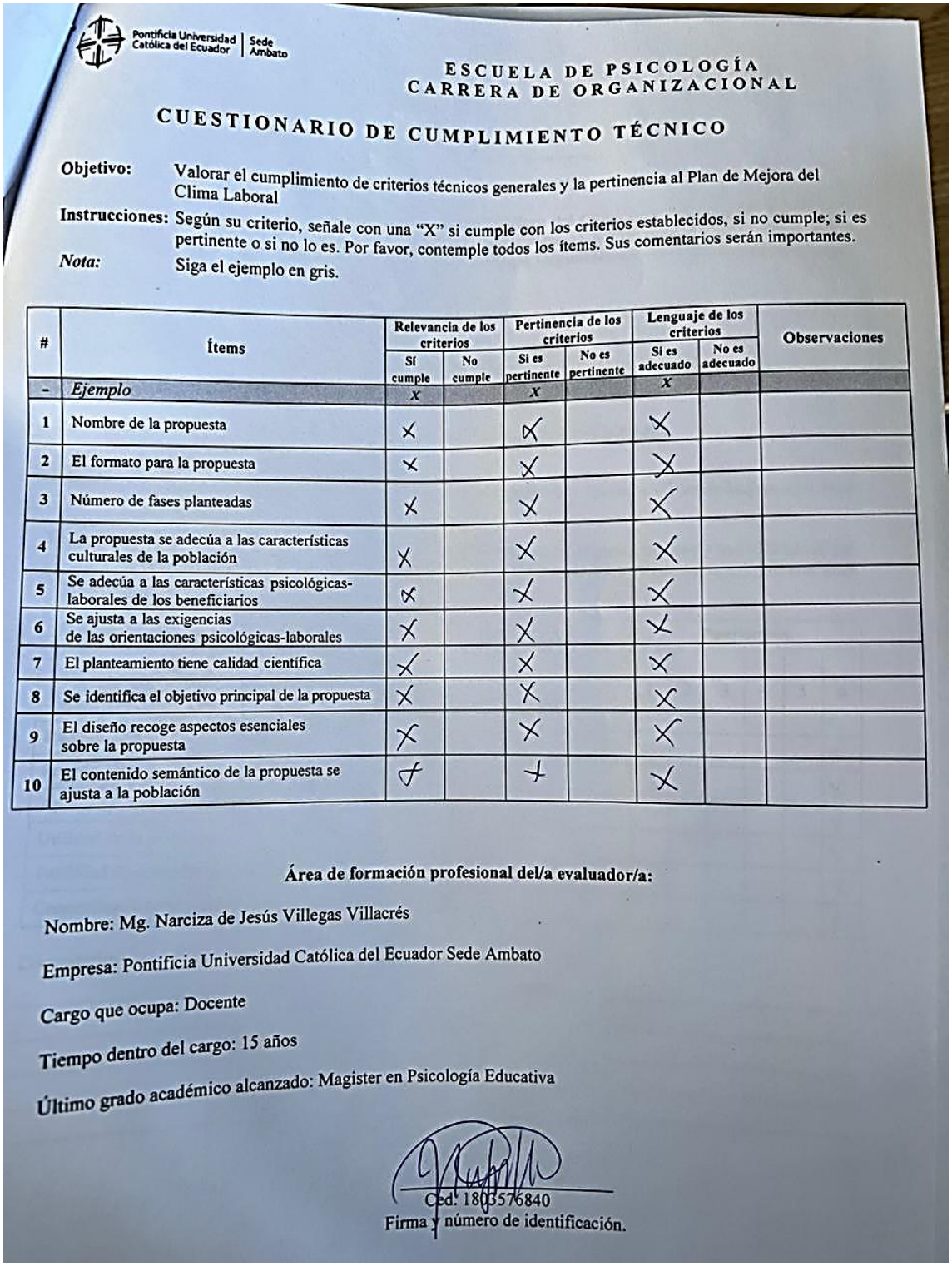
Plan de Mejora del Clima Laboral en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	**Puntuación**					
	1	2	3	4	5	6
Presentación de la propuesta						✓
Formato de la propuesta						✓
Aplicabilidad de la propuesta						✓
Utilidad de la propuesta						✓
Facilidad de entendimiento de la propuesta						✓
Concordancia entre actividades y necesidades						✓

Comentario:

Fuente: elaboración propia

Registro Fotográfico 3.

Cuestionario de cumplimiento técnico 2



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia al Plan de Mejora del Clima Laboral

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	*Ejemplo*	*X*		*X*		*X*		
1	Nombre de la propuesta	X		X		X		
2	El formato para la propuesta	X		X		X		
3	Número de fases planteadas	X		X		X		
4	La propuesta se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la propuesta	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la propuesta	X		X		X		
10	El contenido semántico de la propuesta se ajusta a la población	X		X		X		

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Mg. Narciza de Jesús Villegas Villacrés

Empresa: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato

Cargo que ocupa: Docente

Tiempo dentro del cargo: 15 años

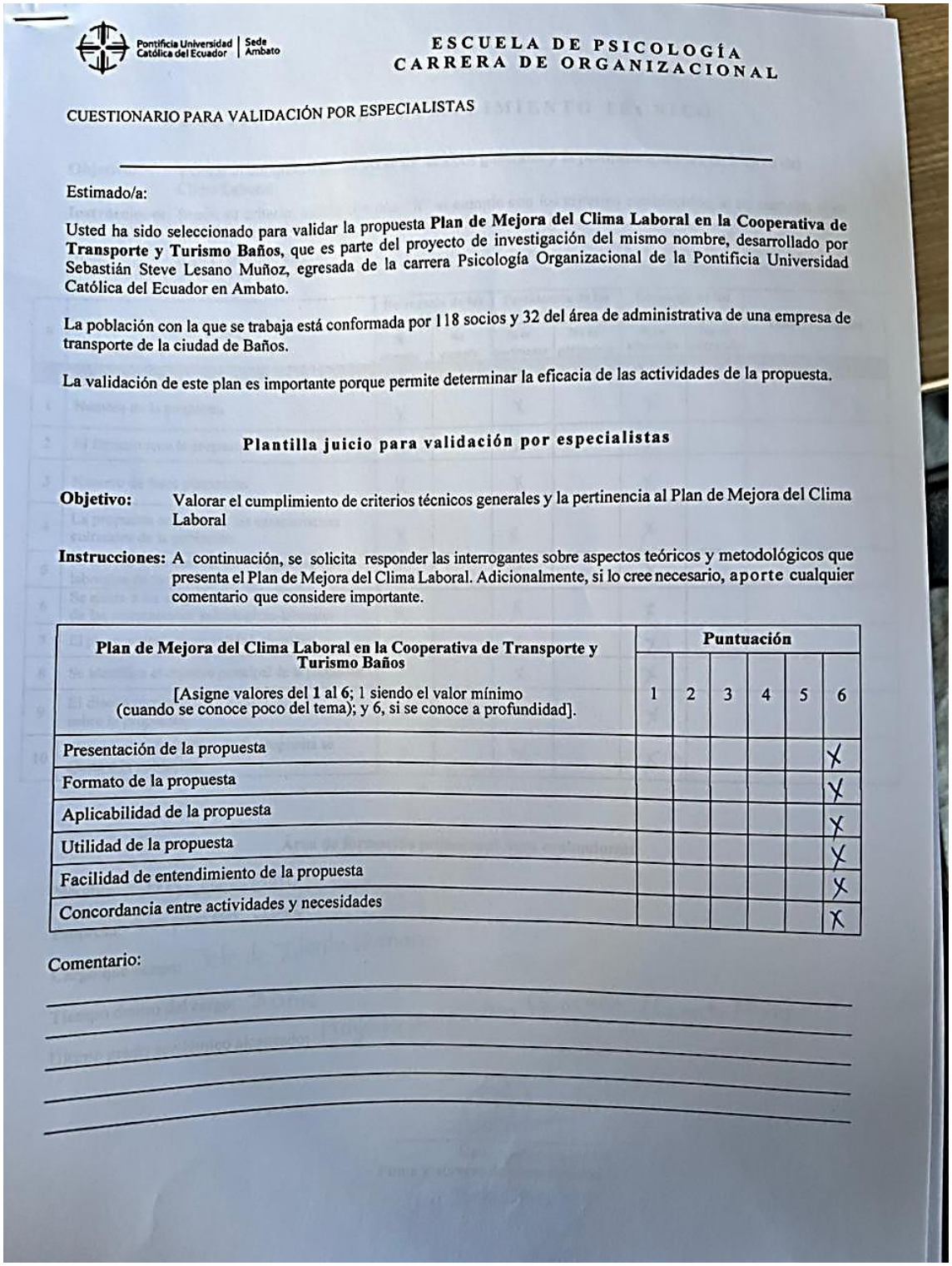
Último grado académico alcanzado: Magister en Psicología Educativa

Ced. 1803576840
Firma y número de identificación.

Fuente: elaboración propia

Registro Fotográfico 4.

Plantilla para validación por especialistas 2



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO PARA VALIDACIÓN POR ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta **Plan de Mejora del Clima Laboral en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños**, que es parte del proyecto de investigación del mismo nombre, desarrollado por Sebastián Steve Lesano Muñoz, egresada de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabaja está conformada por 118 socios y 32 del área de administrativa de una empresa de transporte de la ciudad de Baños.

La validación de este plan es importante porque permite determinar la eficacia de las actividades de la propuesta.

Plantilla juicio para validación por especialistas

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia al Plan de Mejora del Clima Laboral

Instrucciones: A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el Plan de Mejora del Clima Laboral. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

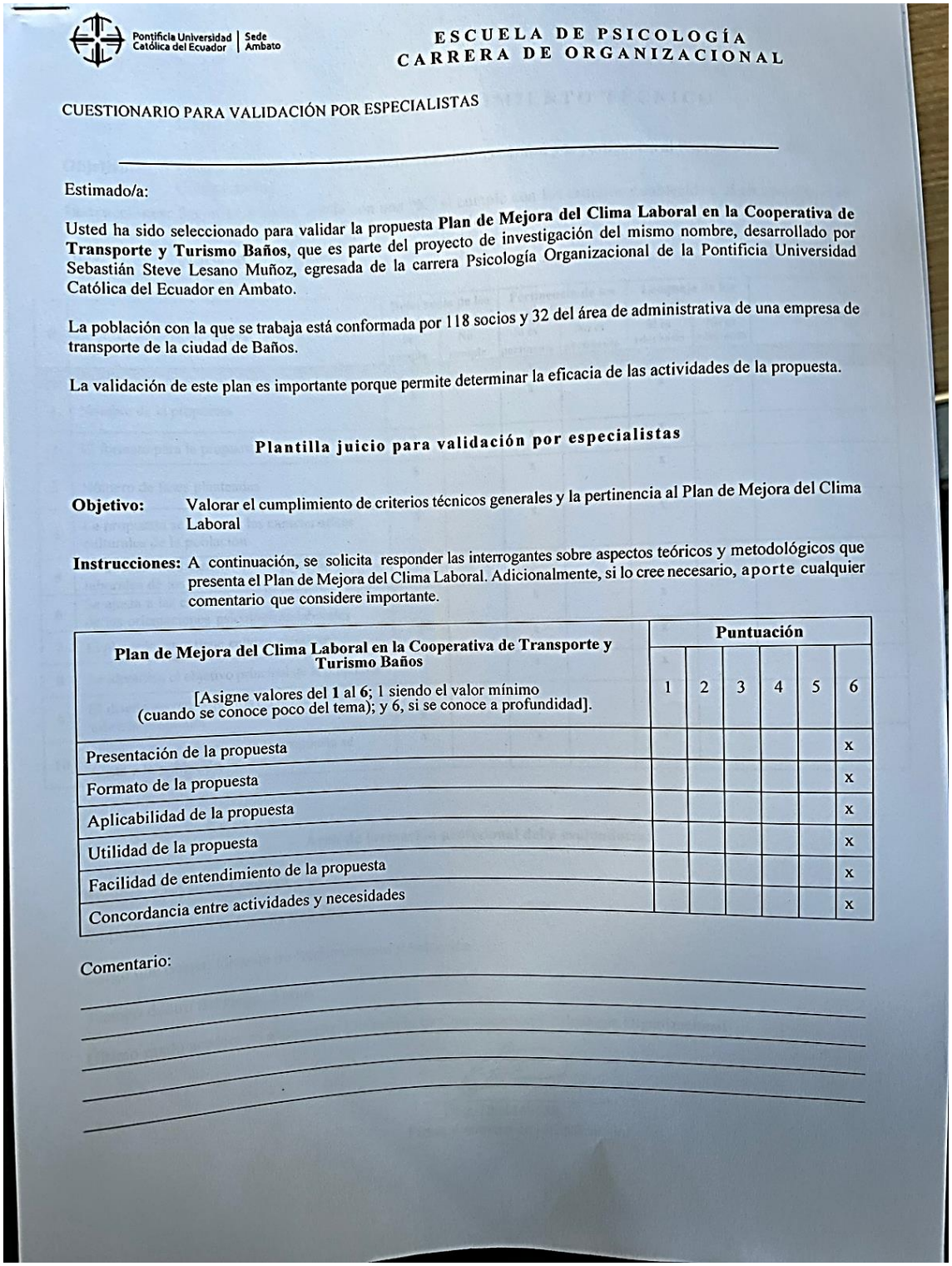
Plan de Mejora del Clima Laboral en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	**Puntuación**					
	1	2	3	4	5	6
Presentación de la propuesta						X
Formato de la propuesta						X
Aplicabilidad de la propuesta						X
Utilidad de la propuesta						X
Facilidad de entendimiento de la propuesta						X
Concordancia entre actividades y necesidades						X

Comentario:

Fuente: elaboración propia

Registro Fotográfico 5.

Cuestionario de cumplimiento técnico 3



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO PARA VALIDACIÓN POR ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta **Plan de Mejora del Clima Laboral en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños**, que es parte del proyecto de investigación del mismo nombre, desarrollado por Sebastián Steve Lesano Muñoz, egresada de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabaja está conformada por 118 socios y 32 del área de administrativa de una empresa de transporte de la ciudad de Baños.

La validación de este plan es importante porque permite determinar la eficacia de las actividades de la propuesta.

Plantilla juicio para validación por especialistas

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia al Plan de Mejora del Clima Laboral

Instrucciones: A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el Plan de Mejora del Clima Laboral. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

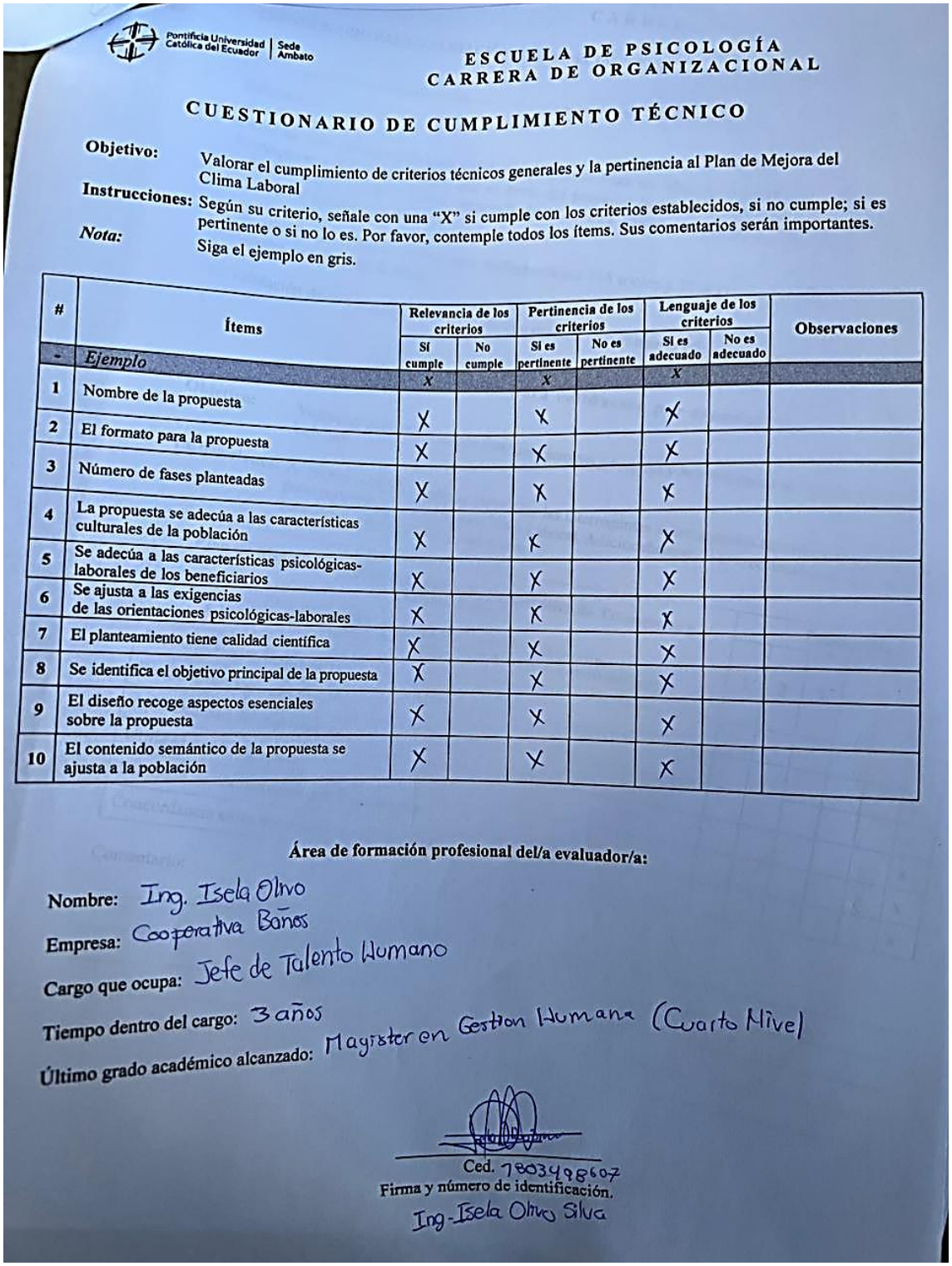
Plan de Mejora del Clima Laboral en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños [Asigne valores del **1** al **6**; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	**Puntuación**					
	1	2	3	4	5	6
Presentación de la propuesta						x
Formato de la propuesta						x
Aplicabilidad de la propuesta						x
Utilidad de la propuesta						x
Facilidad de entendimiento de la propuesta						x
Concordancia entre actividades y necesidades						x

Comentario:

Fuente: elaboración propia

Registro Fotográfico 6.

Plantilla para validación por especialistas 3



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia al Plan de Mejora del Clima Laboral

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	*Ejemplo*	X		X		X		
1	Nombre de la propuesta	X		X		X		
2	El formato para la propuesta	X		X		X		
3	Número de fases planteadas	X		X		X		
4	La propuesta se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la propuesta	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la propuesta	X		X		X		
10	El contenido semántico de la propuesta se ajusta a la población	X		X		X		

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Ing. Isela Olivo

Empresa: Cooperativa Baños

Cargo que ocupa: Jefe de Talento Humano

Tiempo dentro del cargo: 3 años

Último grado académico alcanzado: Magister en Gestion Humana (Cuarto Nivel)

Ced. 1803498607
Firma y número de identificación.
Ing. Isela Olivo Silva

Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

- El fundamentar de manera teórica y metodológica el proceso de clima laboral que se lleva dentro de la cooperativa, crea un campo magnético en relación sobre el mejoramiento de las actividades que se dirigen a partir de las capacidades o el nivel profesional de los trabajadores, para ello ha sido necesario utilizar la evaluación de Escala de clima organizacional “EDCO”.

  El diagnóstico realizado en la matriz de la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños, ubicado en la provincia de Tungurahua, cantón Baños de Agua Santa, identifica que se ha tomado como objeto de estudio a 32 trabajadores del área administrativo y a 118 socios que son aparte de la alta dirección de la cooperativa , por tal razón se ha denotado en la situación actual de la empresa mencionado no contaba con un análisis de clima laboral, que hoy en día es un indicador de calidad para cualquier organización.

  Es necesario de igual forma que se conformen canales de comunicación que sean efectivos para acatar las órdenes de la alta dirección, evitando así complicaciones que reduzcan la estabilidad del entorno laboral.

- En conclusión, la evaluación del plan de mejorar asociado al clima organizacional toma como indicador de calidad los 8 puntos de la evaluación “EDCO”, con el firme propósito de presentar los siguientes puntos dentro de la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños: relaciones interpersonales, estilos de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, valores corporativos.

- Donde dichos puntos han sido mejorados a partir de la información presentada en la evaluación realizada, sabiendo que las medidas a tomar deben presentarse tanto en la alta dirección de los socios como en el área administrativa, destacando de esta manera la actitud de la cooperativa, al momento del cumplimiento de los indicadores de calidad que permiten brinda run mejor servicio al cliente o pasajero, sabiendo de ante mano que esto solo se puede dar si la estructura se encuentra bien definida, respetando el criterio y el punto de vista que se imprime en la misión y visión de la cooperativa.

- Al realizar la validación del plan de mejora del clima laboral dentro de la Cooperativa de Transportes y Turismo Baños, trata de encontrar cual es el mejor camino para direccionar a la empresa a una mejora continua que sienta sus bases en el comportamiento de los trabajadores y las condiciones de trabajo que presenta la alta dirección de la cooperativa, no obstante es importante manejar mecanismos que permitan realizar una revisión de cada una de las áreas de trabajo que deben constar dentro del plan de mejora del clima organizacional.

RECOMENDACIONES

- El escuchar a las persona que son parte de la fuerza laboral de la empresa es necesario, para ofrecer un buen clima laboral, ya que la opinión del área administrativa también debe ser un indicador de la mejora continua de la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños, no existe un método especifico que pueda fomentar un cultura que se base en los canales de comunicación, por lo contrario la mejor forma de presentar un mejor ambiente de trabajo por parte de los empleados es la innovación, que debe estar ligado a la capacitación continua de cada uno de los proceso productivos de la cooperativa.

- Es recomendable que se promueva la interacción social en cada una de las áreas de trabajo de la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños, por ello es importante que la fuerza laboral sea también juez y parte en el proceso de evaluación "EDCO, en consideración de sus 8 puntos, logrando de esta forma demostrar que los trabajadores en muchos aspectos tienen mucha más experiencia en el conocimiento del trabajo realizado dentro de las instalaciones de la cooperativa, por ello son tomados en cuenta bienes inmateriales de la organizaciones, teniendo un impacto positivo dentro de cada una de las tareas que van en post de utilizar estrategias que mejoren el plan del clima organizacional.

- Para poder realizar la elaboración del plan de mejora del clima laboral en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños, es trascendental contar con la responsabilidad y el compromiso de las personas que se encuentran vinculadas de manera directa con la cooperativa y el estudio. Es así que para dar cumplimiento al objetivo se debe imprimir un margen de liderazgo por parte de la alta dirección desde un punto de vis autoritario y no paternalista con el fin de evitar que los trabajadores sobrepasen los límites del irrespeto y no cumplan las actividades, creando un ambiente de enemistad entre la dirigencia y la fuerza laboral, lo cual baja los índices de rentabilidad de la cooperativa.

- Es recomendable que dentro de las variables que conforman al clima laboral, tengan un impacto positivo en la conciencia del personal, donde el desinterés y el colocarse en los zapatos del otra son factores muy importantes para motivar a que los trabajadores pueden hacer eco de la idea de la alta dirección, en el transcurso de sus actividades no solo dentro de la jornada laboral si no fuera de ella

BIBLIOGRAFÍA

Alcázar, P. (2020). Estilo de liderazgo y compromiso organizacional: Impacto del liderazgo transformacional. *Conyuntura y perspectiva, 5*(4). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-06222020000400006&script=sci_arttext

AMITAY. (2022). *Escala de Clima Organizacional EDCO*. Obtenido de Global Solutions LTD: https://www.amitai.com/es/que-es-la-edco-y-que-mide/#:~:text=La%20EDCO%20es%20el%20acr%C3%B3nimo,ellos%20con%20el%20personal%20directivo.

Arellano, G. (2014). *El clima laboral y su influencia en el desempeño del personal del centro de formación y capacitación laboral para ciegos CEFOCLAC*. Obtenido de Repositorio Universidad Central del Ecuador: http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3645/1/T-UCE-0007-155.pdf

Arteaga, G. (202). *Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades*. Obtenido de Testsiteforme: https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/

Bravo, L., Valenzuela, A., Ramos, P., & Tejada, A. (2019). Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia, 24*(88). https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/29062051021.pdf

Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral. *Revista Multidisciplinaria, 4*(2). https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107

Coll, F. (2019). *Como crear la mejor satisfacción laboral*. Obtenido de Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html

Decottis, & Koys. (1991). *Dimensiones del clima laboral por Decottis & Koys*. Recuperado de Repositorio Universidad Catolica: https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2463/1/76750.pdf

Eolivier. (2018). *Clima organizacional: Un factor clave para la estabilidad del negocio*. Obtenido de Emprendedores y Negocios : https://emprendedoresynegocios.com/clima-organizacional/

Garcia, M., & Ibarra, L. (2018). *Antecedentes del clima organizacional de manera práctica*. Obtenido de Repositorio Universidad de Guanajuato: https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/antecedentes_clima_organizacional.html

García, J. (2017). *Coherencia organizacional*. Recuperado de ExceLence Management:

https://excelencemanagement.wordpress.com/2017/02/15/coherencia-organizacional/

Gómez, N. (2017). Reciprocidad y Trabajo en la Tecnología Social de una Economía Urbana Popular. *Revista Latoamericana Polis, 16*(47), 189-210. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30552591009

González, J., Rodríguez, M., & González, O. (2018). El clima organizacional de la empresa. *Revista Espacios, 39*(37). http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/18393703.html

González, Y., Omaira, M., & Torres, M. (2021). Liderazgo: una práctica sistémica en el futuro empresarial. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro, 14*(14). https://revistas.ufps.edu.co/index.php/profundidad/article/view/3161

Guillermo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana de Investigación y Desarrollo, 8*(15). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672017000200582

Huerta, A. (2018). El sentido de pertenencia y la identidad como determinante de la conducta, una perspectiva desdel el pensamiento complejo. *Revista de investigación educativa de la REDIECH, 9*(16). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502018000100083

Lepiavka, A., & Lipuzcoa, S. (2018). *Disponibilidad de recursos*. Obtenido de Oaklisns/ Zimma: https://zimma.com.mx/2020/10/08/disponibilidad-de-recursos-es-momento-de-una-asociacion-o-venta/

Ludeña, J. (2018). *Comportamiento*. Obtenido de Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/comportamiento-humano.html

Mamani, M. (2019). *Propiedades psicométricas de la Escala de Clima Organizacional EDCO*. Obtenido de Repositorio Universidad Peruana Unión: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2400/Mishell_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20instrumento%20utilizado%20para%20la,Lorenz%20en%20el%20a%C3%B1o%201999.

Martínez, A. (2018). *El acoso laboral y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Servicueros.S.A.* Obtenido de Repositorio Universidad Tecnológica Indoamérica: https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/875/1/TESIS-FINAL.pdf

Massoni, S. (2019). Teoría de la Comunicación Estratégica Enactiva e Investigación Enactiva en Comunicación. *Revista Latinoamericana de Comunicación Chasqui, 1*(141), 237-256. https://revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/4074/3227

Mata, L. (2019). *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental*. Obtenido de Investigalia: https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/

Moreno, G., Pineda, R., & Pineda , R. (2020). *La Satisfacción del Ambiente Laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas*. Obtenido de Red Iberoamericana : https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/396

Moreno, S., & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Cordoba. *Revista CES Derecho, 9*(1). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192018000100013

Naranjo, M. (2020). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conductas asertivas . *Actualidades Investigativas en Educación, 8*(1), 1 - 27. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44780111

Noboa, J., Barrera, G., & Rojas, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa. *Ecociencia, 6*(1). https://doi.org/10.21855/ecociencia.61.184

Orellana, P. (2020). *Motivación laboral*. Obtenido de Economiapedia: https://economipedia.com/definiciones/motivacion-laboral.html

Ortíz, Á., & Moreta, Á. (2018). *Plan de Mejora del Clima Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Limitada*. Obtenido de Repositorio PUCESA: https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2463

Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino , G. (2021). Desempeño Laboral en Instituciones de Educación Superior. *Comuni@cción, 12*(3). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300163&script=sci_arttext

Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de investigación, 15*(1), 90 - 101. https://www.redalyc.org/journal/695/69559148009/

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El Clima Laboral como Factor Clave en el Rendimiento Productivo de las Empresas. *Cuadernos Latinoamericas de*

Administracion, 15(28). https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf

Ramos, C. (2020). Los alcances de la investigación. *CienciAméricana, 9*(3). https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/336

Reina, G. (2018). Diseño de un plan estrategico para fomentar un clima laboral adecuado en la cooperativa de taxis "Bakker dos" en el Distrito Metropolitano de Quito 2017. *Tecnologico superior Cordillera*. http://www.dspace.cordillera.edu.ec:8080/xmlui/handle/123456789/4396

Reyes, J., & Moros, H. (2019). La Cultura Organizacional: Principales Desafíos Teóricos y Metodológicos para su Estudio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina, 7*(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000100201

Rivera, A., Rincón , J., & Flórez, S. (2018). Percepción del Clima Organizacional. *Revista Espacios, 39*(19), 5. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000100201https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html

Rodriguez, N., & Torres, A. (2011). El clima organizacional como facilitador para la innovación en el proyecto Comedores Comunitarios Insitucionales de IDIPRON. *Expedition Repositorio*. https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/1592

Salazar, E., Alvarado, D., & Holguín, G. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral. *Dominio de las ciencias, 7*(5), 581-596. http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index

Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. *Scientia ET Technica, 22*(2), 161-166. https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf

Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 8*(15). https://www.redalyc.org/pdf/4981/498154006021.pdf

Suarez, M., Vega, M., & Torres, Y. (2022). Evaluación del clima laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Floridablanca Santander. *Respository*. https://www.studocu.com/co/document/corporacion-universitaria-minuto-de-dios/gerencia-del-talento-humano/2022-evaluacion-clima-trabajadores/39213562

Szczaranski, F. (2015). El rol de la retribución en una teoría de la pena como institución regulativa. *Lus et Praxis, 21*(1), 171-203. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19742266006

Talledo, M., & Amaya, P. (2020). Motivación y Compromiso Laboral en Conductores de Transporte Terrestre de Personas. *Revista de Ciencia y Tecnología, 16*(3). https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3015

Terreros, D. (2018). *Cómo hacer un Diagnostico del Clima Laboral*. Recuperado de HubSpot: https://blog.hubspot.es/service/diagnostico-clima-laboral. https://blog.hubspot.es/service/diagnostico-clima-laboral

Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente. *Revista Universidad y Sociedad, 10*(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180

Westreicher, G. (2020). *Método deductivo*. Recuperado de Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html

ANEXOS

Anexo 1.

Escala de clima organizacional “EDCO”

1.Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
2.Soy aceptado por mi grupo de trabajo				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
3.Los miembros del grupo son distantes conmigo				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
4.Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
5.El grupo de trabajo valora mis aportes				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
6.Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
7.El jefe es mal educado				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
8.Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
9.Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
10.El jefe desconfía del grupo de trabajo				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
11.Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
12.Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades				

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
13.Estoy de acuerdo con mi asignación salarial				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
14.Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
15.Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
16.Realmente me interesa el futuro de la empresa				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
17.Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
18.Me avergüenzo decir que soy parte de la empresa				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
19.Sin remuneración no trabajo horas extras.				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
20.Sería más feliz en otra empresa.				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
21.Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
22.El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
23.El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
24.Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

25.La iluminación del área de trabajo es deficiente				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
26.La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
27.La empresa brinda estabilidad laboral				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
28.La empresa contrata personal temporal				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
29.La pertenencia en el cargo depende de preferencias laborales				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
30.De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
31.Entiendo de manera clara las metas de la empresa				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
32.Conozco bien como como la empresa está logrando sus metas				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
33.Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
34.Los directivos no dan a conocer las metas de la empresa				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
35.Las metas de la empresa son poco entendibles				
1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
36.El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
37.Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales.				
5	4	3	2	1

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
38.Cuando necesito información de otras personas dependencias la puedo conseguir rápidamente.				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
39.Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
40.Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras				
5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

Fuente: elaboración propia

Anexo 2.

Cuestionario para validación por especialistas 1

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO PARA VALIDACIÓN POR ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento de investigación **Escala de Clima Organizacional,** que es parte del proyecto de investigación, Plan de mejora del clima laboral en una cooperativa de transporte y turismo de Baños, desarrollado por Sebastián Steve Lesano Muñoz, estudiante de la carrera de Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

El principal objetivo de esta investigación es Validar un plan de mejora para el clima laboral en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños.

La validación de este instrumento es importante porque permite determinar la efectividad de la recolección de información.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Objetivo: Diagnosticar el clima laboral en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	*Ejemplo*	*X*		*X*		*X*		
1	Nombre del instrumento	x		x		x		
2	El formato para el instrumento	x		x		x		
3	Número de ítems planteados	x		x		x		
4	El instrumento se adecúa a las características culturales de la población	x		x		x		
5	Se adecúa a las características profesionales y laborales de los sujetos de investigación	x		x		x		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones profesionales y laborales	x		x		x		
7	El planteamiento tiene calidad científica	x		x		x		
8	Se identifica el objetivo principal de la investigación	x		x		x		
9	El diseño del instrumento recoge aspectos esenciales sobre la investigación	x		x		x		
10	El contenido semántico del instrumento se ajusta a la población	x		x		x		

Fuente: elaboración propia

Anexo 3.

Área de formación profesional de/a evaluador/a 1

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE PSICOLOGÍA
ORGANIZACIONAL

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Oswaldo Bolívar Sarmiento Fernández

Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Baños de Agua Santa

Cargo que ocupa: Jefe de Recursos y Talento Humano

Tiempo dentro del cargo: 27 años

Último grado académico alcanzado: Tercer Nivel



Firma y número de identificación

Fuente: elaboración propia

Anexo 4.

Cuestionario para validación por especialistas 2

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO PARA VALIDACIÓN POR ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento de investigación **Escala de Clima Organizacional,** que es parte del proyecto de investigación, Plan de mejora del clima laboral en una cooperativa de transporte y turismo de Baños, desarrollado por Sebastián Steve Lesano Muñoz, estudiante de la carrera de Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

El principal objetivo de esta investigación es Validar un plan de mejora para el clima laboral en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños.

La validación de este instrumento es importante porque permite determinar la efectividad de la recolección de información.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Objetivo: Diagnosticar el clima laboral en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	*Ejemplo*	*X*		*X*		*X*		
1	Nombre del instrumento	X		X		X		
2	El formato para el instrumento	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	El instrumento se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características profesionales y laborales de los sujetos de investigación	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones profesionales y laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la investigación	X		X		X		
9	El diseño del instrumento recoge aspectos esenciales sobre la investigación	X		X		X		
10	El contenido semántico del instrumento se ajusta a la población	X		X		X		

Fuente: elaboración propia

Anexo 5.

Área de formación profesional de/a evaluador/a 2

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE PSICOLOGÍA
ORGANIZACIONAL

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Chrystiam Cordova

Institución: Enseña Ecuador

Cargo que ocupa: Gerente de Reclutamiento y Selección

Tiempo dentro del cargo: 4 años

Último grado académico alcanzado: Universitario



1804149688

Firma y número de identificación.

Fuente: elaboración propia

Anexo 6.

Cuestionario para validación por especialistas 3

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO PARA VALIDACIÓN POR ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento de investigación **Escala de Clima Organizacional,** que es parte del proyecto de investigación, Plan de mejora del clima laboral en una cooperativa de transporte y turismo de Baños, desarrollado por Sebastián Steve Lesano Muñoz, estudiante de la carrera de Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

El principal objetivo de esta investigación es Validar un plan de mejora para el clima laboral en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños.

La validación de este instrumento es importante porque permite determinar la efectividad de la recolección de información.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Objetivo: Diagnosticar el clima laboral en la Cooperativa de Transporte y Turismo Baños.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	*Ejemplo*	*X*		*X*		*X*		
1	Nombre del instrumento	X		X		X		
2	El formato para el instrumento	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	El instrumento se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características profesionales y laborales de los sujetos de investigación	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones profesionales y laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la investigación	X		X		X		
9	El diseño del instrumento recoge aspectos esenciales sobre la investigación	X		X		X		
10	El contenido semántico del instrumento se ajusta a la población	X		X		X		

Fuente: elaboración propia

Anexo 7.

Área de formación profesional de/a evaluador/a 3

Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE PSICOLOGÍA
ORGANIZACIONAL

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Lic. Ana María López Castro

Institución: Cooperativa de Transporte y Turismo Baños

Cargo que ocupa: Secretaria General

Tiempo dentro del cargo: 18 años

Último grado académico alcanzado: Tercer Nivel



1605027487

Firma y número de identificación.

Fuente: elaboración propia