



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN
AGROINDUSTRIAL Y AGROPECUARIA**

TEMA:

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA INTERCANTONAL
DE TRANSPORTE TOSAGUA ASOCIADA.**

AUTOR(ES):

**AGUSTINA ASUNCIÓN LOOR LOOR
GÉNESIS DAYANARA MUÑOZ CEDEÑO**

TUTORA:

LCDA. CLARA ESPERANZA ZAMBRANO TORRES, Mg.

CALCETA, MAYO 2018

DERECHO DE AUTORÍA

Génesis Dayanara Muñoz Cedeño, y Agustina Asunción Loor Loor, declaran bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

.....
GENESIS D. MUÑOZ CEDEÑO

.....
AGUSTINA A. LOOR LOOR

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

Lcda. Clara Zambrano Torres, Mg , certifica haber tutelado la tesis **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA INTERCANTONAL DE TRANSPORTE TOSAGUA ASOCIADA**, que ha sido desarrollada por Génesis Dayanara Muñoz Cedeño, y Agustina Asunción Loor Loor, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
LCDA. CLARA ZAMBRANO TORRES, MG

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA INTERCANTONAL DE TRANSPORTE TOSAGUA ASOCIADA**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Génesis Dayanara Muñoz Cedeño, y Agustina Asunción Loor Loor, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....
Lic. María G. Montesdeoca, Mg
MIEMBRO

.....
Ing. Carlos O. Valarezo Beltron, Mg
MIEMBRO

.....
Eco. Yesenia Zamora Cusme, Mg
PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

Agradecemos de manera primordial a Dios por darnos el maravilloso regalo de la vida y la fortaleza de culminar nuestros estudios.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual hemos forjado nuestros conocimientos profesionales día a día;

A nuestra tutora Mg. Clara Zambrano Torres, y distinguidos miembros del tribunal Ing. Carlos Valarezo, Lic. Gabriela Montesdeoca y a la Eco. Yesenia Zamora; maestros y amigos en todo momento, el más sincero agradecimiento por el apoyo brindado durante la planificación y desarrollo de la tesis.

A nuestros familiares, amigos y compañeros y a todos quienes directa e indirectamente han aportado a la ejecución de este trabajo con su apoyo y motivación.

LOS AUTORES

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, amigo y guía en todo momento, a mis padres por su apoyo incondicional y darme la fortaleza de luchar por mis objetivos, ya que, sin ellos no habría podido culminar esta etapa tan importante. A mis hermanos por ser parte de mi vida. A mi compañera de tesis y amiga Agustina Loor por sus valiosas aportaciones para la culminación de este proyecto y a su apreciada familia por haberme permitido durante este recorrido formar parte de ella, a mis maestros por sus valiosas enseñanzas y aportes que serán significativos en mi vida profesional y a todas aquellas personas que directa e indirectamente aportaron al logro de esta meta.

.....
GENESIS D. MUÑOZ CEDEÑO

DEDICATORIA

A Dios y mis padres quienes con su paciencia y amor me supieron guiar en todo momento y me brindaron la oportunidad de poder superarme profesionalmente, y principalmente por haberme formado como una persona de bien y por el esfuerzo que hicieron día a día para sacarme adelante, A mi esposo eh hija que me apoyaron y fueron en todo momento una motivación para mí, para poder llevar a cabo este proceso de aprendizaje y alcanzar la meta propuesta. A mi compañera de tesis y amiga por haberme acompañado en este tiempo y ser de gran ayuda para poder culminar nuestros estudios, A mi familia, amigos y demás que de una forma u otra me acompañaron en este largo caminar y lo hicieron más ameno.

.....
AGUSTINA A, LOOR LOOR

CONTENIDO GENERAL

CARATULA.....	I
DERECHO DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	xi
PALABRAS CLAVE	xi
ABSTRACT	xii
KEYWORDS	xii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.4. IDEA A DEFENDER	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. ORGANIZACIÓN	7
2.2. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	8
2.2.1. OBJETIVOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	9
2.2.2. CARACTERÍSTICAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	9
2.3. VARIABLES DEPENDIENTES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	10
2.3.1. PRODUCTIVIDAD.....	12
2.3.2. AUSENTISMO	13
2.3.3. ROTACIÓN	14
2.3.4. SATISFACCIÓN LABORAL	14
2.4. EVALUACIÓN.....	15
2.5. DESEMPEÑO.....	16
2.6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	17
2.6.1. VENTAJAS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	18
2.6.2. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	19
2.7. TRANSPORTE	19
2.8. PLAN DE MEJORA	20
2.8.1. MATRIZ PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE MEJORA (5W+1H)	22
2.8.1. PASOS A SEGUIR PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS	22
2.11. SPSS.....	25
2.12. MÉTODO	27

2.12.1. MÉTODO DEDUCTIVO	27
2.12.2. MÉTODO INDUCTIVO.....	27
2.13. TÉCNICA	28
2.13.1. ENTREVISTA	28
2.13.2. ENCUESTA	29
2.13.4. CUESTIONARIO	30
CAPÍTULO III. DISEÑO METODOLÓGICO	31
3.1 UBICACIÓN Y DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.2. VARIABLES A ESTUDIAR.....	32
3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	32
3.4. MÉTODOS	33
3.5. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS.....	34
3.6 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACION.	36
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
5.1. CONCLUSIONES.....	73
5.2. RECOMENDACIONES	74
BIBLIOGRAFÍA	75
ANEXOS	85

CONTENIDO DE CUADROS

Cuadro 4.1. Selección de las variables del comportamiento organizacional	39
Cuadro 4.2. Variables para la evaluación del comportamiento	40
Cuadro 4.3. Resumen de estudio de factibilidad	41
Cuadro 4.4. Variable satisfacción laboral	43
Cuadro 4.5. Tabulación de datos de la encuesta realizada	43
Cuadro 4.6. Tabulación de datos de la encuesta realizada	44
Cuadro 4.7. Tabulación de datos dela encuesta realizada	45
Cuadro 4.8. Tabulación de datos de la encuesta realizada	46
Cuadro 4.9. Tabulación de datos de la encuesta realizada	47
Cuadro 4.10. Tabulación de datos de la encuesta realizada	47
Cuadro 4.11. Variable ausentismo.....	49
Cuadro 4.12.Tabulación de datos de la encuesta realizada	49
Cuadro 4.13. Tabulación de datos de la encuesta realizada	50
Cuadro 4. 14. Tabulación de datos de la encuesta realizada	51
Cuadro 4.15. Tabulación de datos de la encuesta realizada	52
Cuadro 4.16.Tabulación de datos de la encuesta realizada	53
Cuadro 4.17.Tabulación de datos de la encuesta realizada	54
Cuadro 4.18. Variable productividad	55
Cuadro 4.19. Tabulación de datos de la encuesta realizada	55
Cuadro 4.20. Tabulación de datos de la encuesta realizada	56
Cuadro 4.21. Tabulación de datos de la encuesta realizada	57
Cuadro 4.22.Tabulación de datos de la encuesta realizada	58
Cuadro 4.23. Tabulación de datos de la encuesta realizada	59
Cuadro 4.24. Tabulación de datos de la encuesta realizada	60

Cuadro 4.25. Variable rotación	61
Cuadro 4.26. Tabulación de datos de la encuesta realizada	62
Cuadro 4.27. Tabulación de datos de la encuesta realizada	62
Cuadro 4.28. Tabulación de datos de la encuesta realizada	63
Cuadro 4.29. Tabulación de datos de la encuesta realizada	64
Cuadro 4.30. Tabulación de datos de la encuesta realizada	65
Cuadro 4.31. Tabulación de datos de la encuesta realizada	66
Cuadro 4.32. Escala de valores de personas	68
Cuadro 4.34. Correlación de satisfacción laboral con productividad	69
Cuadro 4.35. Correlación satisfacción laboral con rotación	69
Cuadro 4.36. Correlación ausentismo con productividad	70
Cuadro 4.37. Correlación entre ausentismo con rotación	70
Cuadro 4.38. Correlación productividad con rotación	71

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 2.1. Pasos a seguir para la elaboración del plan de mejora	23
Figura 3.1. Mapa de Tosagua.....	31

CONTENIDO DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1. Resumen de la primera pregunta de la encuesta realizada	43
Gráfico 4.2. Resumen de la segunda pregunta de la encuesta realizada	44
Gráfico 4.3. Resumen de la tercera pregunta de la encuesta realizada	45
Gráfico 4.4. Resumen de la cuarta pregunta de la encuesta realizada	46
Gráfico 4.5. Resumen de la quinta pregunta de la encuesta realizada	47
Gráfico 4.6. Resumen de la sexta pregunta de la encuesta realizada	48
Gráfico 4.7. Resumen de la séptima pregunta de la encuesta realizada	49
Gráfico 4.8. Resumen de la octava pregunta de la encuesta realizada	50
Gráfico 4.9. Resumen de la novena pregunta de la encuesta realizada	51
Gráfico 4.10. Resumen de la décima pregunta de la encuesta realizada	52
Gráfico 4.11. Resumen de la onceava pregunta de la encuesta realizada	53
Gráfico 4.12. Resumen de la doceava pregunta de la encuesta realizada	54
Gráfico 4.13. Resumen de la pregunta n°13 de la encuesta realizada	56
Gráfico 4.14. Resumen de la pregunta n°14 de la encuesta realizada	57
Gráfico 4.15. Resumen de la pregunta n°15 de la encuesta realizada	58
Gráfico 4.16. Resumen de la pregunta n° 16 de la encuesta realizada	59
Gráfico 4.17. Resumen de la pregunta n°17 de la encuesta realizada	60
Gráfico 4.18. Resumen de la pregunta n°18 de la encuesta realizada	60
Gráfico 4.19. Resumen de la pregunta n°19 de la encuesta realizada	62
Gráfico 4.20. Resumen de la pregunta n°20 de la encuesta realizada	63
Gráfico 4.21. Resumen de la pregunta N°21 de la encuesta realizada	64
Gráfico 4.22. Resumen de la pregunta n°22 de la encuesta realizada	65
Gráfico 4.23. Resumen de la pregunta n°23 de la encuesta realizada	66
Gráfico 4.24. Resumen de la pregunta n°24 de la encuesta realizada	67

RESUMEN

La investigación en la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada tuvo la finalidad de evaluar el comportamiento de la organización, en donde inicialmente se hizo uso de un estudio bibliográfico para determinar las bases teóricas mediante el desarrollo de una matriz de autores que contuviera las variables aplicadas por diferentes investigadores, mismas que haciendo uso del análisis y síntesis se determinaron aquellas con mayor aplicabilidad, resultando entre estas: productividad, ausentismo, rotación del personal y satisfacción laboral; posterior a ello, se procedió a la estructuración de la herramienta para la evaluación (cuestionario), incluyéndose una escala de valoración cualitativa o de Likert, con indicadores de aplicación: siempre, casi siempre, algunas veces y nunca. Luego de evaluar la población objeto de estudio, los datos fueron procesados y analizados, acompañando el proceso mediante una metodología cuali-cuantitativa, analítico-sintética que facilitará la ejecución del diagnóstico del ambiente organizacional y desarrollo del plan de mejora correspondiente a las falencias detectadas. La aplicación del proceso antes descrito generó resultados viables, que permiten llegar a la conclusión de que el comportamiento de la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua presenta desempeño óptimo en las variables productividad y satisfacción laboral con porcentajes de aplicación de casi siempre correspondiente a 63% y 73% respectivamente; en cuanto al ausentismo (39%) y rotación (56%), presentan niveles de alarma que requieren prestárseles atención para optimizar el desarrollo, implementando acciones de mejora que reduzcan las malas prácticas detectadas.

PALABRAS CLAVE

Productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The investigation in the Cooperative Intercantonal of Transport Tosagua Associated had the purpose of evaluating the behavior of the organization, where initially a bibliographical study was used to determine the theoretical bases by means of the development of a matrix of authors that contained the variables applied by different researchers, who using the analysis and synthesis were determined those with greater applicability, resulting among these: productivity, absenteeism, staff turnover and job satisfaction; After that, the evaluation tool was structured (questionnaire), including a qualitative or Likert scale, with application indicators: always, almost always, sometimes and never. After evaluating the population under study, the data was processed and analyzed, accompanying the process through a qualitative-quantitative, analytical-synthetic methodology that would facilitate the execution of the diagnosis of the organizational environment and development of the improvement plan corresponding to the detected shortcomings. The application of the process described above generated viable results, which allow to reach the conclusion that the behavior of the Tosagua Intercantonal Transport Cooperative presents optimal performance in the variables productivity and job satisfaction with application rates of almost always corresponding to 63% and 73%. % respectively; in terms of absenteeism (39%) and turnover (56%), they present levels of alarm that require attention to optimize development, implementing improvement actions that reduce the bad practices detected.

KEYWORDS

Productivity, absenteeism, rotation, job satisfaction.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Según Leiva (2010) “Las empresas son creadas con un fin en específico, alcanzar los objetivos establecidos para lo cual se realizan actividades que permiten cumplirlo”. Las organizaciones nacen de la necesidad humana de reunirse en grupo para alcanzar ciertas metas que de manera individual no podrían lograrlo, el comportamiento organizacional es importante dentro de toda organización ya sea que se dedique a realizar productos o a brindar servicios para alcanzar sus objetivos planteados ayudando a conocer, entender y estudiar a las personas que laboran dentro de las mismas, en la actualidad no basta con que el administrador tenga buenas habilidades, estos tiempos son más competitivos y exigen que los miembros de la empresa se sientan bien en su lugar de trabajo para poder desempeñar bien el cargo que ocupa. Para Castro (2010) “Un problema eminente que abarca a las empresas de todo el mundo es que muchas de ellas no logran cumplir sus metas propuestas ya sea porque sus empleados no se dedican en un cien por ciento a contribuir a su alcance o el mismo no es claro.” Evaluar el desempeño del comportamiento organizacional ayuda a mejorar el rendimiento de los trabajadores y a su vez a alcanzar los objetivos empresariales.

“El Comportamiento Organizacional (C.O) es una disciplina científica aplicada, está ligada a cuestiones cuyo objeto es ayudar a alcanzar niveles de desempeño más elevados, su aplicación busca que las personas se sientan satisfechas con su trabajo y al mismo tiempo contribuir para que alcance el éxito.” (Chiavenato. 2010). El C O es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, los grupos y las estructuras que tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización.

“En el Comportamiento Organizacional se consideran dos variables, variable dependiente e independiente, las variables independientes son el comportamiento de las personas a nivel individual, grupal y organizacional, las mismas que dan forma a las variables dependientes como el desempeño laboral, un bajo ausentismo, poca rotación del personal, satisfacción en el trabajo y el grado de ciudadanía organizacional”. (Chiavenato. 2010). El C.O es una disciplina académica que surgió como un conjunto disciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones, en el cual se consideran un grupo de variables que permiten conocer cómo se desempeñan las personas dentro de la organización ayudando a conocer si se está realizando un buen trabajo para lograr los objetivos empresariales.

Para Robbins (1998) citado por Zambrano y Murillo (2016) “La sobrevivencia de una empresa depende en gran parte de la utilización de modelos de comportamiento que favorezcan a los empleados, el proceder de este ayuda o afecta de manera directa a la organización.” El modelo del comportamiento organizacional es muy importante porque de este depende el ambiente dentro de la organización ayudando a los miembros de la empresa a sentirse mejor en su lugar de trabajo y así la empresa mejore sus actividades administrativas, lo cual influenciará en el éxito de la misma.

Según Araujo y Guerra (2007) citado por Cedeño y Flauba (2016), exponen que “El Desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización.” El termino desempeño se emplea de acuerdo al rendimiento de una persona en su ámbito laboral dependiendo del nivel que se consigue alcanzar de acuerdo a su destreza y a su esfuerzo.

De acuerdo con una revisión bibliográfica previamente realizada se ha encontrado que en el Ecuador son pocas las líneas de investigación que se enfocan hacia las conductas de las personas en una empresa u organización cuya labor es servir a la sociedad, Montenegro (2012) señala que “El

Comportamiento individual de cada empleado depende únicamente de las diferencias individuales de cada persona, cuando se forman equipos de trabajo, estas se pueden establecer como fortalezas para llevar a cabo los objetivos organizacionales. Es importante crear un propicio clima laboral, el mismo que tiene gran importancia en el aspecto psicológico, motivacional, ambiental, y productivo en las organizaciones; cuya finalidad es establecer y mantener la lealtad de los trabajadores.”

Por otra parte, Bonilla (2011) indica que “En las empresas ecuatorianas entender el comportamiento de las personas es cada vez más importante, puesto que los conflictos que generan los trabajadores se deben a la falta de comunicación, motivación, a una actitud negativa, a la de incentivos y a que sus aptitudes no son bien aprovechadas” el que haya un ambiente laboral adecuado y exista una buena comunicación en la empresa ayuda al rendimiento de los mismos trabajadores ayudando a conseguir las metas propuestas sin embargo cuando no hay un clima laboral adecuado hace que las empresas no tengan los resultados que esperan para alcanzar el objetivo organizacional.

“Así mismo, en la Provincia de Manabí sus pequeñas y medianas empresas (PYMES) como también otras organizaciones tienen problemas internos como carencia de planificación, procedimientos que deben ser revisados, proponiendo que deben buscar otra forma de incentivos para sus empleados, como actualizar la tecnología para mejorar la comunicación y la calidad de sus productos o entrega de servicios”, como lo indica Figueroa (2014). Se conoce que las empresa están compuestas por personas y hasta ahora no se ha inventado una que pueda trabajar sin ellos, la gente se une para alcanzar objetivos y las organizaciones son un instrumento social que coordinan y aprovechan el esfuerzo humano organizado y no puede prescindir de los individuos.

Por lo antes tratado esta investigación se dirigió a la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada, ubicada en el cantón Tosagua, empresa

dedicada al transporte público conformada por un grupo de personas quienes son encargadas o propietarios de buses los cuales están a disposición de los clientes para satisfacer sus necesidades de movilidad dentro de un área geográfica determinada, la cooperativa presenta un problema notable en el comportamiento de los miembros de la empresa lo cual se refleja en el servicio que brinda, se puede notar que los trabajadores no están comprometidos con el objetivo empresarial, dicha situación se puede deducir que está relacionada con el comportamiento organizacional el cual estudia todo lo relacionado con las personas dentro de la institución, y por ende esto afecta gravemente a la empresa para poder alcanzar sus objetivos, conscientes de que cada persona aporta a la organización ideas, experiencias, visiones, expectativas, entre otras, se realizó este estudio dado que la evaluación del desempeño de las variables es una herramienta de identificación de habilidades, conocimiento y comportamientos que requiere toda empresa por parte de sus colaboradores para poder llegar al objetivo empresarial planteado. Con base a limitados estudios sobre cómo se desempeñan los trabajadores dentro de la misma los autores plantean la siguiente interrogante:

¿La evaluación de las variables dependientes del comportamiento organizacional en la Cooperativa de Transporte Intercantonal Tosagua Asociada del Cantón Tosagua contribuye al alcance de sus objetivos empresariales?

1.2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad en las organizaciones se desarrolla un creciente interés por obtener un personal capaz, competitivo con la finalidad de llegar a los objetivos planteados para obtener el éxito por lo que es importante realizar una evaluación de desempeño de las variables del C.O dentro de la misma debido a que esta ayudó a conocer cuál es el rendimiento de las personas en la empresa. El presente estudio tuvo como fin abordar las Variables Dependientes del Comportamiento Organizacional en la Cooperativa Intercantonal de

Transporte Tosagua Asociada. Es por esto que la presente investigación se justificó desde los siguientes puntos de vista:

A nivel social, este estudio pretende conocer el desempeño de las variables dependientes del comportamiento organizacional con la finalidad de contribuir al alcance de los objetivos de la empresa implantando cambios positivos en las actitudes de las personas que la conforman esperando resultados favorables, "La evaluación del desempeño del C.O permite realizar un diagnóstico operativo de las tareas del que hacer que requieren mayor apoyo para fortalecer la estructura organizacional, incluidas las capacidades humanas, los equipamientos y las instalaciones (Díaz, Pérez y Salas 2012)."

A nivel metodológico, a partir de los resultados que se obtuvieron se propuso un plan de mejora que presento posibles soluciones a la problemática que se ha encontrado la cual es la dificultad de alcanzar los objetivos propuestos mediante las cuales se pretende mejorar las relaciones en los grupos de trabajadores permitiendo obtener una relación amigable y estar conforme con su labor.

La factibilidad de elaborar esta investigación beneficiará económicamente a la organización objeto de estudio, que le proporciona la información de una evaluación del comportamiento organizacional mediante la cual los directivos podrán tomar medidas sobre el tema y solucionar los problemas que se encontraron y así mejorar la eficiencia y eficacia de la empresa logrando la productividad de la misma.

En el ámbito legal, esta investigación tiene lugar debido a que en concordancia con el artículo 326 numeral 5 de la constitución de la república del Ecuador, toda persona tendrá derecho a desarrollar sus actividades laborales en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, seguridad, higiene y bienestar.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el desempeño de las variables dependientes del Comportamiento Organizacional en la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada para contribuir al alcance de sus objetivos empresariales.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el estado actual de las variables dependientes del Comportamiento Organizacional en la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada.
- Correlacionar las variables dependientes del Comportamiento Organizacional para la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada.
- Proponer un plan de mejoras aplicada a la matriz 5w+1h para dar solución a las insuficiencias detectadas en el desempeño de las variables del Comportamiento Organizacional en la empresa objeto de estudio.

1.4. IDEA A DEFENDER

La evaluación del desempeño de las variables dependientes del Comportamiento Organizacional permitió contribuir al alcance de los objetivos empresariales de la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.

En el presente capítulo del marco teórico se exponen una serie de conceptos y aspectos teóricos seleccionados de varios autores de libros, revistas científicas, artículos científicos y páginas web, para hacer referencia el presente trabajo investigativo y tener idea de cómo ejecutar la evaluación del desempeño de las variables del Comportamiento Organizacional en la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada, con la solución de conocer las variables que impactan con mayor costumbre al talento humano causando un bajo rendimiento para consecuentemente aplicar mejoras en el rendimiento y contribuya a la supervivencia de la misma.

2.1. ORGANIZACIÓN

Según Chiavenato (2011) menciona que las organizaciones son la combinación de distintas actividades de participantes individuales con el objeto de efectuar transacciones planeadas con el ambiente. Las contribuciones de cada participante a la organización varían en función de las diferencias individuales, así como del sistema de premios y remuneraciones que adopte la organización.

Para Iborra *et al.*, (2014) “una organización se define como un conjunto de personas, que, con los medios o recursos adecuados, funciona mediante un conjunto de procedimientos y reglas establecidos para alcanzar un fin determinado”.

Señala Guerra, *s.f.* La "organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el

espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido"

Toda organización para un buen funcionamiento implica la capacidad del talento humano el cual ayuda de manera efectiva para lograr objetivos planteados, es por ello que debe centrar su atención a sus procedimientos y encaminar sus esfuerzos hacia las metas establecidas sin descuidar el comportamiento que identifica a cada individuo al momento de cumplir las tareas asignadas.

2.2. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

El comportamiento organizacional, como temática, se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo (Alles, 2013).

Para Chiavenato (2010) toda organización entraña intimidad de interacciones internas y externas que le permiten realizar sus operaciones, agregar valor y alcanzar sus objetivos. El estudio del CO ayuda a los gerentes, directores, consultores, mediadores y personas que trabajan en las organizaciones a mejorar asuntos de la organización y a mejorar la eficacia de esta.

De acuerdo con Gordon (2000) citado por Génesis (2011). Son los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones. El comportamiento organizacional es el acervo de conocimientos que se derivan del estudio de los actos y actitudes. Sus raíces están en las disciplinas de las ciencias sociales, a saber: psicología, sociología, antropología, economía y ciencias políticas.

En conclusión, el comportamiento organizacional es un campo de estudio que se encarga de estudiar el impacto de los individuos dentro de la organización, con la finalidad de aplicar estos conocimientos en las mejoras de la eficacia de dicha organización. Debido a que el C.O tiene que ver específicamente con las situaciones relacionadas con el empleo, no debería sorprender el énfasis del comportamiento en su relación con los empleados, el trabajo, la satisfacción laboral entre otros.

2.2.1. OBJETIVOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Los objetivos del Comportamiento Organizacional según Griffin y Moorhead (2014) pueden sintetizar en los siguientes aspectos:

- ✓ Describir sistemáticamente el modo en que se conducen las personas en una determinada variedad de circunstancias.
- ✓ Comprender por qué las personas se comportan como la hacen.
- ✓ Predecir comportamientos futuros.
- ✓ Controlar (al menos parcialmente) y procurar o lograr que las personas tengan un cierto comportamiento (esperado) en el trabajo, por ejemplo, en materia de productividad.

El objetivo principal del CO es el percibir los comportamientos que pueden tener en un futuro las personas de acuerdo a su modo de cómo se desenvuelven en una determinada tarea o acontecimiento.

2.2.2. CARACTERÍSTICAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

El CO tiene características distintivas. Es un campo del conocimiento humano vital para comprender el funcionamiento de las organizaciones. Las principales características del CO según Chiavenato (2009) son las siguientes:

- Es una **disciplina científica aplicada**. Está ligado a cuestiones prácticas cuyo objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados. Su aplicación busca que las personas se sientan satisfechas con su trabajo y, al mismo tiempo, elevar las normas de competitividad de la organización y contribuir a que ésta alcance el éxito.
- **Se enfoca en las contingencias**. Así, procura identificar diferentes situaciones de la organización para poder manejarlas y obtener el máximo provecho de ellas. Utiliza el enfoque de situaciones porque no existe una manera única de manejar las organizaciones y a las personas. Todo depende de las circunstancias y nada es fijo ni inmutable.
- **Utiliza métodos científicos**. Formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y las comprueba empíricamente. El CO se basa en la investigación sistemática propia del método científico.
- **Sirve para administrar a las personas en las organizaciones**. Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas por personas. El objetivo básico del CO es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor.

2.3. VARIABLES DEPENDIENTES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Menciona Chiavenato (2015). La interacción de las variables independientes del CO determina la forma de las variables dependientes. El modelo del CO incluye aquellas variables dependientes que son los principales indicadores que se pretende evaluar o medir.

Según Amorós, s.f. los factores claves que usted quiere explicar o predecir y que son afectados por otros factores. Las variables dependientes son:

- **Productividad:** se puede considerar una organización como productiva en la medida que logre sus metas y si lo hace transfiriendo los insumos a la producción al menor costo posible. Por lo tanto, la productividad implica entendimiento tanto de la eficacia como de la eficiencia.
- **Ausentismo:** se refiere a la inasistencia de empleados al trabajo. Es innegable afirmar que es de suma importancia para la organización mantener bajo niveles de ausentismo, ya que sería imposible para ella lograr sus objetivos si los empleados no asisten a laborar, esto sobre todo en el caso de las organizaciones que dependen de una línea de producción, aquí el ausentismo puede provocar el paro general de la instalación.
- **Rotación:** se refiere al retiro constante ya sea voluntario de los trabajadores en la organización. Una alta tasa de rotación puede entorpecer el funcionamiento eficiente de la organización, esto en los casos.
- **Satisfacción en el trabajo:** es una actitud hacia el trabajo de uno; la diferencia entre la cantidad de recompensas que los empleados reciben y la cantidad que ellos consideran deben recibir. La idea que se posee que los empleados satisfechos son más productivos que los que no lo son ha sido creencia básica de los gerentes por largo tiempo.

Por otra parte, según Villamarin y Quimbita (2014), las variables dependientes que estudia el Comportamiento Organizacional, en el resumen de su investigación exponen las siguientes:

- **Productividad:** La empresa es productiva si entiende que hay que tener eficacia (logro de metas) y ser eficiente (que la eficacia vaya de la mano del bajo costo) al mismo tiempo.
- **Ausentismo:** Toda empresa debe mantener bajo el absentismo dentro de sus filas porque este factor modifica de gran manera los costos, no cabe

duda que la empresa no podrá llegar a sus metas si la gente no va a trabajar.

- **Satisfacción en el trabajo:** Que la cantidad de recompensa que el trabajador recibe por su esfuerzo sea equilibrada y que los mismos empleados se sientan conformes y estén convencidos que es eso lo que ellos merecen.

En conclusión las variables dependientes del comportamiento organizacional expone los siguientes factores los cuales son: La productividad que se define como logro de metas para cumplir todos los objetivos planteados y a su vez ir mejorando su producción, El ausentismo por otra parte permitirá realizar todo lo antes planteado por el hecho de que la ausencia de los trabajadores faltan a sus puestos de trabajo, la organización tendrá un declive, así mismo como el empleado tiene que cumplir con la empresa, también debe proporcionarle un buen lugar de trabajo para que el mismo obtenga la satisfacción laboral, el empleador debe incentivarlo de manera que estos observen que vale la pena esforzarse un poco más y así beneficiarse mutuamente.

2.3.1. PRODUCTIVIDAD

Para Avillanaron y Quimbita (2014) La Productividad en una empresa es tener eficacia (logro de metas) y ser eficiente (que la eficacia vaya de la mano del bajo costo) al mismo tiempo.

La productividad es la medida en que una empresa logra sus metas y si lo hace transfiriendo los insumos a la producción al menos costo posible. Por lo tanto, la productividad implica entendimiento tanto de la eficacia como de la eficiencia. (Amorós s.f)

Menciona López (2013) que la productividad se realiza por medio de la gente, de sus conocimientos, y de recursos de todo tipo, para producir o crear de

forma masiva los satisfactores a las necesidades y deseos humanos. La productividad tiene un costo y una rentabilidad dependiendo de cómo se administre.

La productividad en si es como la empresa logra alcanzar sus objetivos en el menor tiempo y con el menor costo posible lo cual este aliado con la eficiencia y eficacia de todos los miembros de la organización.

2.3.2. AUSENTISMO

Según Duarte (2011) “el ausentismo laboral es un fenómeno antiguo y generalizado que afecta en mayor o menor grado a las empresas, mencionándose de manera general que el fenómeno del ausentismo es una forma de expresión que refleja el trabajador hacia la empresa y que transgrede en normas oficiales, de tal manera que su incidencia perjudica e impide el logro de los objetivos de la organización”.

Para Soto (2014) “el ausentismo laboral es un fenómeno universal que se erige como un grave problema que abarca una importante dimensión social, económica y humana, con repercusiones a tres niveles a saber: empresarial, individual y social. Para la organización, el ausentismo dificulta la planificación resultando un obstáculo para la consecución de los objetivos”.

El ausentismo es una de las conductas de trabajo más negativas las cuales tienen mayor incidencia y más pérdidas que se ocasionan en casi todas las organizaciones del mundo.

2.3.3. ROTACIÓN

Según Gonzales s.f. “la rotación del personal es como un elemento laboral que afecta la misión de la empresa, se define como el número de trabajadores que salen y vuelven a entrar en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto”

Por otra parte, Chiavenato (2000) citado por Andrade (2010) “La Rotación del personal se utiliza para definir la fluctuación del personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas que entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ellas”

La Rotación del personal es un problema muy fuerte que enfrentan las organizaciones, al tener un alto porcentaje de rotación de sus empleados estos deben tomar medidas para capacitarlos y así realicen un buen trabajo ya que de no hacerlo la empresa tendrá obstáculos para alcanzar su objetivo.

2.3.4. SATISFACCIÓN LABORAL

Según Díaz (2012) “la satisfacción laboral es un estado emocional positivo, producto de la percepción subjetiva de las personas en una empresa. Actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo determinada por factores personales (características psicológicas, sociológicas y culturales propias de individuo) y no personales (depende de la organización y el entorno y está fuera del control de los colaboradores).

Por otra parte, Borgues (2011) afirma que “la satisfacción en el trabajo consiste en un sentimiento de bienestar resultante de la interacción de varios aspectos ocupacionales, pudiendo influenciar en la relación del trabajador con la organización, cliente, familiar.

Autores como Spector (1997), Robbins (1998) y Luthans (2002), citados por Azzollini y Pérez (2013) expresan que la satisfacción laboral se ha convertido en los últimos años en un concepto popular en distintos campos de investigación. Esto se debe a que la satisfacción laboral está relacionada con un gran número de variables de importancia en la vida de quienes son parte de una organización como: la productividad y el rendimiento, el estrés, el burnout, el ausentismo, la rotación entre otros.

La satisfacción es la actitud del trabajador frente a su trabajo, la cual puede ser negativa o positiva influenciando de manera crítica a su relación con el entorno. En el cual se encuentra, para lograr la satisfacción en el trabajo lo recomendable es que la empresa cuente con un propicio clima laboral respetando los derechos de los trabajadores.

2.4. EVALUACIÓN

Para Pila, *s.f.* Citado por Kierkegaard, 2012. "La evaluación es una operación sistemática, integrada en la actividad educativa con el objetivo de conseguir su mejoramiento continuo, mediante el conocimiento lo más exacto posible del alumno en todos los aspectos de su personalidad, aportando una información ajustada sobre el proceso mismo y sobre todos los factores personales y ambientales que en ésta inciden. Señala en qué medida el proceso educativo logra sus objetivos fundamentales y confronta los fijados con los realmente alcanzados."

Según Macario, *s.f.* Citado por Kierkegaard, 2012. "Evaluación es el acto que consiste en emitir un juicio de valor, a partir de un conjunto de informaciones sobre la evolución o los resultados de un alumno, con el fin de tomar una decisión."

La evaluación es de gran importancia dentro de las empresas porque ayuda a determinar si los empleados están cumpliendo con lo establecido, a menudo se utiliza para evaluar temas de interés como el desempeño, las tareas y el buen funcionamiento de cada uno de los trabajadores.

2.5. DESEMPEÑO

Marciariello y Linkletter (2012) definen al desempeño como la capacidad para producir resultados consistentes durante periodos prolongados y en una variedad de tareas, por lo tanto, más parecido a un promedio de bateo, calculado como la magnitud de los éxitos frente a los intentos totales, incluidos los intentos que fueron errores y fracasos. Cuanto más efectiva sea una persona, mayor será la posibilidad de cometer errores, pero también mayor será su aporte general.

Es el esfuerzo de una persona poniendo en práctica sus habilidades, rasgos, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional (Santana, 2010).

Así mismo Robbins y Judge (2013) refieren que la mayoría de los gerentes consideran que el buen desempeño implica obtener buenos resultados en las primeras dimensiones y evitar la tercera. El individuo que realiza muy bien las tareas fundamentales del puesto, pero que es grosero y agresivo con sus compañeros, no sería considerado un buen trabajador en la mayoría de las organizaciones; por otro lado, incluso el colaborador más agradable y alegre que no logra cumplir con las tareas básicas tampoco es un buen empleado.

En conclusión, el desempeño se refiere al cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones que constituyen a los empleados en sus tareas asignadas en su lugar de trabajo.

2.6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

A través del tiempo, en las organizaciones cada vez ha venido tomando más fuerza la idea de que el factor clave que determina su éxito es la forma en que aprovechan el trabajo de sus empleados, y que éstos son un recurso sumamente valioso. Con base en esta idea surgió el término “recursos humanos”, y nació también la necesidad de saber cómo están siendo administrados y si éstos aportan a la organización con base en los parámetros que desea y necesita ésta. Para conocer esta incógnita es necesario poder evaluar su desempeño. (Sánchez y Calderón, 2012).

Por otra parte, para Ivancevich (2005) citado por Urdaneta y Urdaneta (2013). La evaluación del desempeño “es la actividad con la que se determina el grado en que un empleado se desempeña bien”, siendo este proceso una alternativa de los que gerencia para ofrecer retroalimentación a los empleados con relación a su rendimiento laboral.

Para Sastre y Aguilar (2003) citado por Sánchez y Calderón (2012) “la evaluación del desempeño es aquel proceso sistemático y estructurado, de seguimiento de la labor profesional del empleado, para valorar su actuación y los resultados logrados en el desempeño de su cargo”

En conclusión, la evaluación de desempeño es muy importante para la empresa porque se da cuenta que los trabajadores cada día trabajan con mayor relevancia, y son conscientes de que son un elemento fundamental que les permita tener un mejor funcionamiento en el proceso de la dirección empresarial.

2.6.1. VENTAJAS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Para Díaz (2011) menciona que existen varias ventajas al momento de aplicar una evaluación al desempeño del personal de una organización, las cuales se detallarán a continuación.

- Mejora el desempeño mediante la retroalimentación.
- Ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos salariales.
- Decisiones de ubicación del trabajador.
- Indica necesidades de formación y desarrollo.
- Guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- Detecta imprecisiones de información.
- Puede indicar errores en el diseño del puesto.
- Puede detectar factores externos de influencia en el rendimiento.

Matos (2013) aporta también con ventajas que resultan de aplicar una evaluación al desempeño del personal las cuales son:

- La evaluación de personal es una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa.
- Facilita la información básica para la investigación de los recursos humanos.
- Promueve el estímulo a la mayor productividad.
- Logra una estimación del potencial de desarrollo de los trabajadores.
- La valoración del desempeño es una herramienta al servicio de los sistemas de gestión de recursos humanos. Los resultados de la evaluación se pueden utilizar para desarrollar o mejorar otros programas.

2.6.2. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Robbins y Judge (2013) mencionan que la evaluación del desempeño tiene varios objetivos. Uno de ellos consiste en ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos sobre ascensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo, ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos. Por último, brindan retroalimentación a los empleados sobre la forma en que la organización percibe su desempeño, y con frecuencia son la base para asignar recompensa, como aumento de salarios por méritos. Dado nuestro interés en el comportamiento organizacional aquí se hace énfasis en la evaluación del desempeño como un mecanismo que brinda retroalimentación y determina la asignación de recompensa.

Matos (2013) aporta que la evaluación del desempeño “es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza”.

2.7. TRANSPORTE

Según García (2014) el transporte facilita la conectividad entre territorios y personas, es un instrumento que promueve la cohesión, la integración y la identidad. Está asociado a los bienes y servicios básicos para la producción y reproducción de la vida de las personas, como son el transporte, la vivienda, la alimentación adecuada, la educación y salud de calidad, son elementos facilitadores para el desarrollo de las capacidades de cada individuo.

Según Torres, 2007. Citado por Cruz, A. y Cruz, N. s.f. El Sistema de Transporte es el conjunto de modos, medios e instalaciones o infraestructura,

que sirven de base material para la ejecución, por el hombre, de las actividades de transportación, a través de las relaciones económicas y jurídicas establecidas en una organización social y un basamento geográfico determinados.

Menciona Gutierrez (2009) citado por Garcia (2014). El transporte comprende aquellos medios que permiten el traslado masivo de personas de un lugar a otro dentro de la ciudad, y que son regulados u operados por un organismo estatal; se considera público desde la perspectiva jurídica por ser un servicio de interés para la sociedad en general, independientemente de quién realice su prestación.

De acuerdo con los autores el transporte es un medio de movilidad para cada una de las personas el cual sirve para trasladare a cualquier lugar dentro o fuera de una ciudad para poder llegar a su destino.

2.8. PLAN DE MEJORA

Martínez y González (2014) expresan que un plan de mejora es un instrumento que parte de la evaluación de necesidades, que ha marcado la línea base en la que se encuentra y sobre la que se deben promover las mejoras. El plan especifica los objetivos a conseguir de modo realista, concretos y evaluables, siendo necesario para conseguir las mejoras, la concreción de un plan de seguimiento para constatar sus logros. El seguimiento sirve a la institución como instrumento para el aprendizaje organizativo.

Espiñeira *et al.*, (2012) los planes de acción o mejoras se basan en una nueva filosofía de gestión que destaca el papel de las personas, como eje de las organizaciones, pone el acento en los procesos y en los resultados, revaloriza el gusto por el trabajo bien hecho, asume la ética de la responsabilidad ante los

ciudadanos y ante la sociedad y promueve un dinamismo de las organizaciones e instituciones públicas orientando a su mejora continua.

Martínez (2014) un plan de mejora parte de las aportaciones de la autoevaluación que ha mostrado las fortalezas y debilidades de los objetivos del centro, de los enfoques, de los despliegues y de los resultados. La autoevaluación señala, por tanto, los puntos fuertes y las áreas de mejora.

El plan de mejora es un instrumento que se realiza a partir de encontrar problemas y necesidades en una empresa, el cual proporciona una forma directa de supuestas soluciones a la problemática hallada con el fin de mejorar la organización y el alcance de la meta organizacional.

La evaluación de este modo realiza una función diagnóstica indicando las necesidades de mejora. Los criterios para priorizar las áreas de mejora son los siguientes:

- La gravedad de las carencias detectadas.
- La factibilidad de las acciones a emprender.
- La rentabilidad prevista en sus resultados.
- El grado de consenso entre los afectados por las decisiones a tomar.

Un plan de mejora es un instrumento que parte de la evaluación de necesidades, que ha marcado la línea base en la que se encuentra el centro, y sobre la que se deben promover las mejoras. El plan especifica los objetivos a conseguir de modo realista, concretos y evaluables, siendo necesario para conseguir las mejoras, la concreción de un plan de seguimiento para constatar sus logros.

2.8.1. MATRIZ PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE MEJORA (5W+1H)

De acuerdo a Carreño *et al.*, (2012) este tipo de herramienta se utiliza una vez hayan sido detectadas las causas que generen un resultado no deseado de un indicador, para lo cual es necesario definir e implementar un plan de acción tanto de acciones correctivas como preventivas.

Se utilizará para tal fin el formato 5W+1H que define:

- ¿**QUÉ** SE HARÁ? (Objetivos y/o acciones de mejora)
- ¿**QUIÉN** LO HARÁ? (Responsable de ejecutar las acciones)
- ¿**CUÁNDO** SE HARÁ? (Tiempo en que se ejecutará la tarea)
- ¿**DÓNDE** SE HARÁ? (En qué procesos, áreas o ubicación)
- ¿**CÓMO** SE HARÁ? (Los medios y/o recursos necesarios para ejecutar la tarea)
- ¿**POR QUÉ** SE HARÁ? (El propósito que se persigue en la mejora)

MATRIZ 5W + 1H

1. Acción a corto plazo: _____

2. Unidad Administrativa Responsable: _____

3. Justificativo (WHY): _____

4. Actividades a corto Plazo	5. Quien	6. Cuando	7. Donde	8. Como	9. Recursos		10. Indicador de cumplimiento
WHAT	WHO	WHEN	WHERE	HOW	Valor	Partida	

Fuente: Carreño *et al.*, (2012).

Elaboración: Los autores de la investigación.

2.8.1. PASOS A SEGUIR PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS

A continuación, ANECA, s.f. describe los principales pasos a seguir para la elaboración del plan de mejoras:

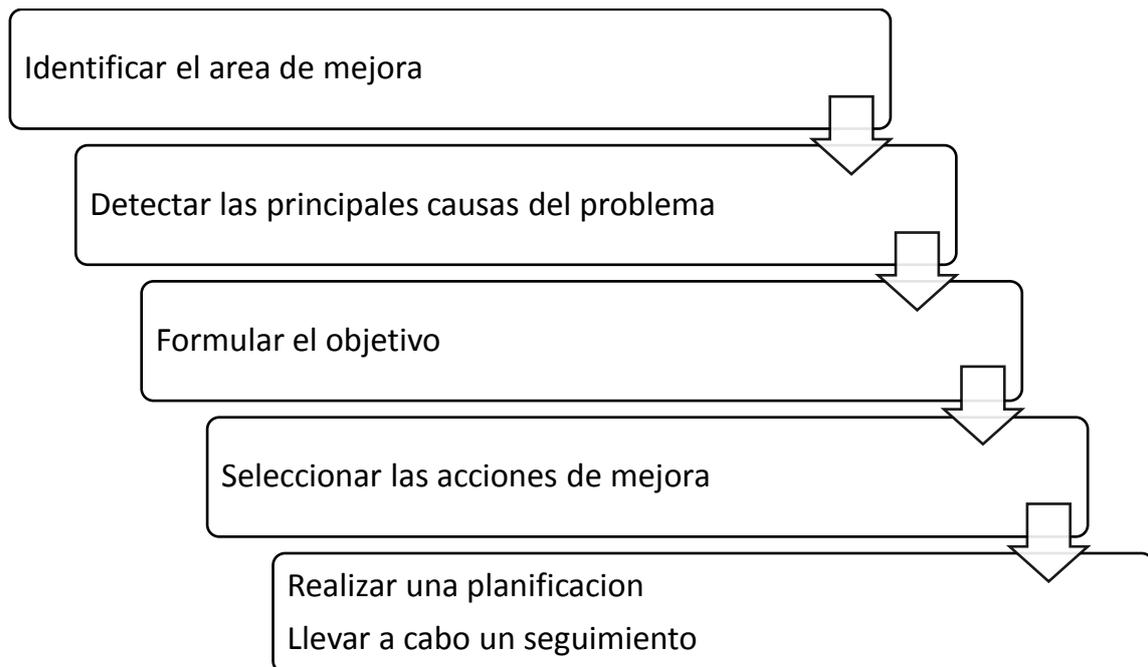


Figura 2.1. Pasos a seguir para la elaboración del plan de mejora.
Fuente: Elaboración propia.

✚ IDENTIFICAR EL ÁREA DE MEJORA

Una vez realizado el diagnóstico, la unidad evaluada conoce las principales fortalezas y debilidades en relación al entorno que la envuelve. La clave reside en la identificación de las áreas de mejora teniendo en cuenta que, para ello se deben superar las debilidades apoyándose en las principales fortalezas.

✚ DETECTAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA

La solución de un problema, y por lo tanto la superación de un área de mejora, comienza cuando se conoce la causa que lo originó. Existen múltiples herramientas metodológicas para su identificación. Entre otras cabe destacar:

- El diagrama de espina (causa-efecto)
- Diagrama de Pareto
- Casa de la calidad
- Tormenta de ideas.

La utilización de alguna de las anteriores o de otras similares ayudará a analizar en mayor profundidad el problema y preparar el camino a la hora de definir las acciones de mejora.

FORMULAR EL OBJETIVO

Una vez se han identificado las principales áreas de mejora y se conocen las causas del problema, se han de formular los objetivos y fijar el período de tiempo para su consecución.

Por lo tanto, al redactarlos se debe tener en cuenta que han de:

- Expresar de manera inequívoca el resultado que se pretende lograr, ser concretos,
- y estar redactados con claridad.

Así mismo deben cumplir las siguientes características:

- Ser realistas: posibilidad de cumplimiento,
- Acotados: en tiempo y grado de cumplimiento,
- Flexibles: susceptibles de modificación ante contingencias no previstas sin apartarse del enfoque inicial,
- Comprensibles: cualquier agente implicado debe poder entender qué es lo que se pretende conseguir,
- Obligatorios: existir voluntad de alcanzarlos, haciendo lo necesario para su consecución.

SELECCIONAR LAS ACCIONES DE MEJORA

El paso siguiente será seleccionar las posibles alternativas de mejora para, posteriormente, priorizar las más adecuadas. Se propone la utilización de una serie de técnicas (tormenta de ideas, técnica del grupo nominal, etcétera) que facilitarán la determinación de las acciones de mejora a llevar a cabo para

superar las debilidades. Se trata de disponer de un listado de las principales actuaciones que deberán realizarse para cumplir los objetivos prefijados.

REALIZAR UNA PLANIFICACIÓN

El listado obtenido es el resultado del ejercicio realizado, sin haber aplicado ningún orden de prioridad. Sin embargo, algunas restricciones inherentes a las acciones elegidas pueden condicionar su puesta en marcha, o aconsejar postergación o exclusión del plan de mejoras. Es, por lo tanto, imprescindible conocer el conjunto de restricciones que condicionan su viabilidad.

SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAS

El siguiente paso es la elaboración de un cronograma para el seguimiento e implantación de las acciones de mejora. En el mismo, se dispondrán de manera ordenada las prioridades con los plazos establecidos para el desarrollo de las mismas. (ANECA, s.f.)

2.11. SPSS

Para Rojo, *s.f.* El SPSS es una potente aplicación de análisis estadísticos de datos, dotada de una intuitiva interfaz gráfica que resulta muy fácil de manejar. Respecto a su capacidad de procesamiento de datos, basta decir que es capaz de manejar ficheros de datos con más de 30000 variables y cualquier tamaño de casos, únicamente limitada por la capacidad de almacenamiento de los discos de nuestro ordenador.

Según Visauta (1997) El SPSS, es un sistema amplio y flexible de análisis estadístico y gestión de información capaz de trabajar con datos procedentes de distintos formatos generando, desde sencillos gráficos de distribuciones y

estadísticos descriptivos hasta análisis estadísticos complejos que nos permitirán descubrir relaciones de dependencia e interdependencia, establecer clasificaciones de sujetos y variables, predecir comportamientos, etc.

2.11.1. CORRELACIONES

Según Marín (2012) El concepto de relación o correlación se refiere al grado de variación conjunta existente entre dos o más variables, Una relación lineal Positiva entre dos variables X_i e Y_i indica que los valores de las dos variables varían de forma parecida Una relación lineal negativa significa que los valores de las dos variables varían justamente al revés.

Para Laguna, C. 2014. La finalidad de la correlación es examinar la dirección y la fuerza de la asociación entre dos variables cuantitativas, así conoceremos la intensidad de la relación entre ellas y si al aumentar el valor de una variable, aumenta o disminuye el valor de la otra variable.

2.11.2. ALFA DE CRONBACH

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. (Navas, M. *sf.*)

Según García, R. 2010 comenta que el coeficiente Alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Entre las ventajas de esta medida se encuentra la

posibilidad de evaluar cuánto mejoraría (o empeoraría) la fiabilidad de la prueba si se excluyera un determinado ítem.

2.12. MÉTODO

Martínez y Chávez (2010) manifiestan que el método es una forma de trabajo que implica un arreglo ordenado de manera lógica, generalmente con pasos a seguir. La metodología y los métodos son aquellos donde se emplean técnicas y procedimientos para seguir de una u otra manera pasos dentro de una investigación de una forma lógica y sistematizada.

2.12.1. MÉTODO DEDUCTIVO

Para Sierra (2012). Es el proceso del razonamiento o raciocinio que pasa de lo universal a lo particular, es decir, consiste en obtener conclusiones particulares a partir de leyes universales.

Según Carvajal (2013) el método deductivo de investigación deberá ser entendido como un método de investigación que utiliza la deducción o sea el encadenamiento lógico de proposiciones para llegar a una conclusión o, en este caso, un descubrimiento.

2.12.2. MÉTODO INDUCTIVO

Para Sierra (2012). Es un proceso que parte del estudio de casos particulares para llegar a conclusiones o leyes universales que explican un fenómeno. Utiliza la observación directa de los fenómenos, la experimentación y las relaciones entre éstos, se complementa con el análisis para separar los actos más elementales de un todo y examinarlos de forma individual.

2.12.3. MÉTODO ANALÍTICO

Para Lopera, et al., 2010. El método analítico da cuenta del objeto de estudio del grupo de investigación que en este trabajo se ocupa, con una rigurosa investigación documental, del método mismo que orienta su quehacer. Este método, empleado particularmente en las ciencias sociales y humanas, se define en el libro como un método científico aplicado al análisis de los discursos que pueden tener diversas formas de expresión, tales como las costumbres, el arte, los juegos lingüísticos y, de manera fundamental, la palabra hablada o escrita.

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías. (Ruiz, s.f.)

2.13. TÉCNICA

La técnica de investigación científica es un procedimiento típico, validado por la práctica, orientado generalmente aunque no exclusivamente a obtener y transformar información útil para la solución de problemas de conocimiento en las disciplinas científicas (Rojas, 2011).

2.13.1. ENTREVISTA

Según Aveíga (2012) la entrevista es una técnica destinada a obtener datos, que consiste en un dialogo entre dos personas: entrevistador y entrevistado. Su

objetivo es obtener información sobre un tema o asunto que ha sido objeto de estudio y se realiza con una persona entendida en la materia de investigación. La entrevista se utiliza cuando la población o universo es pequeña y puede obtenerse datos. Debe ser planificada oportunamente y cuando se entrevisten a varias personas sobre el mismo tema debe ser estandarizada.

Para Puente (2014) es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

2.13.2. ENCUESTA

Refiere Aveíga (2012). la encuesta es una "técnica destinada a obtener datos de varias personas. Se utiliza un listado de preguntas escritas que se denomina cuestionario, el mismo que es impersonal. Algunos autores la llaman cuestionario. En la encuesta hay riesgo de que las personas no respondan con sinceridad a las preguntas, la tendencia a decir sí a todo; por eso hay que definir con precisión el asunto que se va a investigar, utilizar un lenguaje claro y sencillo en la elaboración de las preguntas, evitar las contradicciones, las preguntas deben ser de tipo objetivo".

Según Ruano (2014) las encuestas son cuestionarios estructurados con preguntas abiertas (no se prevé las respuestas), cerradas (las respuestas aparecen en el cuestionario), de respuestas a elegir (se sugieren las repuestas) o de respuesta graduada (en función de los datos se realiza un orden de preferencia), que sirve para obtener información específica de una muestra de la población.

2.13.3. CUESTIONARIO

Tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (Hernández, *et al.*, 2010).

El cuestionario, que es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta (Casas, *et. al.* 2003, Citado por Aparicio, *et.at. s.f.*)

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1 UBICACIÓN Y DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada en el cantón Tosagua de la Provincia de Manabí, Ecuador.

Tosagua se encuentra al noroeste de la Provincia de Manabí, a una altitud media de 18 metros sobre el nivel del mar, entre la latitud $0^{\circ} 47' 20.49''$ S y longitud $80^{\circ} 14' 4.94''$ W. La ciudad se asienta en la orilla del río Carrizal, que forman parte de la cuenca hidrográfica del río Chone, la misma que es la mayor de la Provincia con una extensión de 2.267 km².

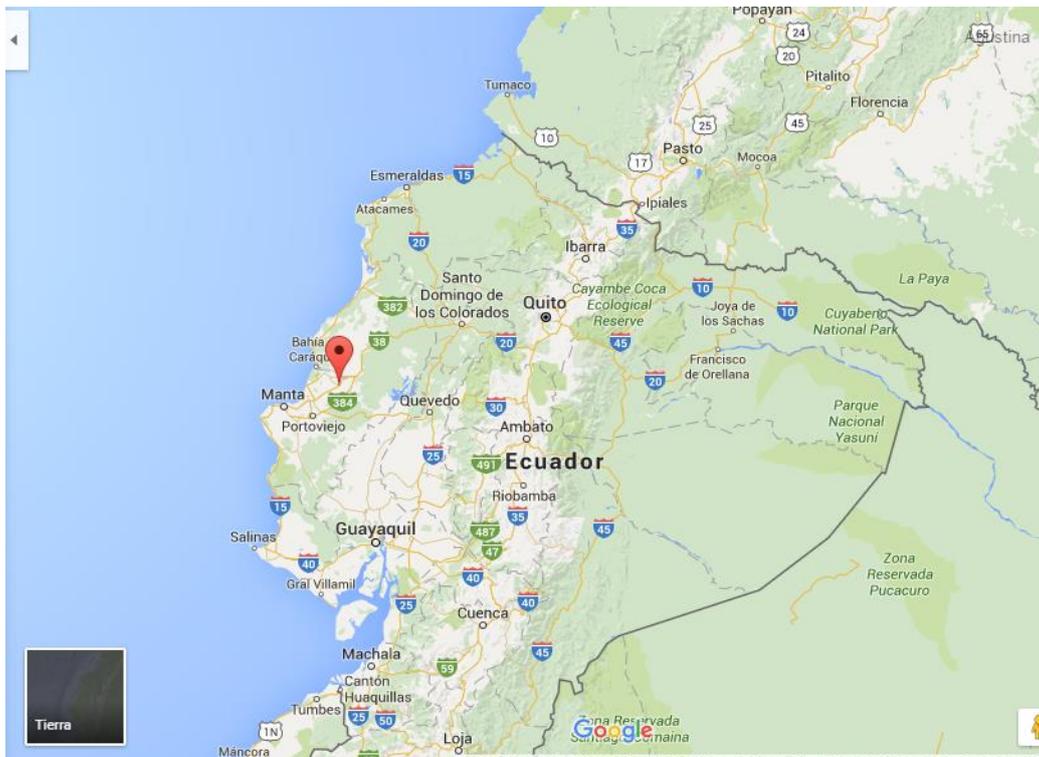


Figura 3.1. Mapa de Tosagua
Fuente: Google Maps

3.2. VARIABLES A ESTUDIAR

VARIABLES INDEPENDIENTES

Comportamiento Organizacional

VARIABLE DEPENDIENTE

Desempeño de las variables del Comportamiento Organizacional

3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación utilizados fueron la investigación de campo y bibliográfica.

- **Investigación de campo:** “la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables, estudia los fenómenos sociales en su ámbito natural.” Esta investigación se utilizó en el sitio donde se encontró el objeto de estudio, fue el proceso de análisis y comprensión de una realidad y los problemas que había en ella, a través de la misma se conoció cómo funcionan las variables dependientes del comportamiento organizacional de la empresa, y cuál es el efecto que causan dentro de la misma. (Palella y Martins, 2012).
- **Investigación bibliográfica:** la investigación bibliográfica fue la primera etapa del proceso investigativo que proporcionó el conocimiento de las investigaciones ya existentes a través de una amplia búsqueda de información, conocimiento y técnicas sobre el tema a investigar, la misma que constituyó una excelente introducción a todos los otros tipos de investigación que se emplearon debido a que proporcionaron conocimientos de investigaciones ya existentes, y así ayudó a obtener teorías hipótesis, resultados y técnicas a usar sobre el área que se trató. (Mora, 2010)

3.4. MÉTODOS

En la presente investigación se emplearon el método inductivo, deductivo, analítico y el diagnóstico los cuales ayudaron a obtener información sobre el problema de estudio.

- **Método inductivo:** Este método se utilizó porque permitió ir a conclusiones generales a partir de una premisa, lo cual indica que, tras una primera etapa de observación y análisis de los hechos, se logró realizar una hipótesis que brindó una posible solución al problema planteado. Ayudando a observar el desempeño de las variables dependientes del comportamiento organizacional en la empresa e ir de lo particular a lo general, el mismo que permitió obtener información básica sobre cuáles fueron los efectos de las variables mencionadas anteriormente en el objetivo empresarial (Sánchez, 2011).
- **Método deductivo:** El método deductivo fue el camino lógico para buscar soluciones a los problemas que se plantearon, y así emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema encontrado y comprobar los datos disponibles de acuerdo con aquellas. Este pasó de lo general a lo particular, el cual consideró que la conclusión se halló implícita dentro de las premisas, ayudando a aportar información observada a partir de una ley general y así se partió de verdades previamente establecidas para luego aplicarlas y comprobar su validez (Sánchez, 2011).
- **Método analítico:** Este método consistió en la desmembración de un todo, el cual se descompuso en partes o elementos para observar las causas, naturalezas y efecto del problema. El mismo que permitió analizar las situaciones que se presentaron en la investigación.
- **Diagnóstico:** El diagnóstico trato de describir, clasificar, predecir y explicar el comportamiento del sujeto investigado, fue necesario porque se obtuvo

información relevante. El diagnóstico implicó una labor de síntesis de toda la información recogida. Tuvo una función preventiva o correctiva. Ayudando a conocer la situación actual de las variables dependientes del Comportamiento organizacional de la empresa, para esto se realizó una serie de procedimientos los cuales permitieron sacar conclusiones sobre las variables ya antes mencionadas (Sarco, 2012).

3.5. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS

Las técnicas que se utilizaron en esta investigación fueron entrevistas, encuesta, población y muestra y las herramientas fueron cuestionario, SPSS, matriz 5w/1h, Escala de Likert, correlaciones y alfa de cronbach. Las cuáles brindaron información oportuna a la investigación.

TÉCNICAS

- **Entrevista:** Es una técnica cualitativa, primaria, estática, personal y directa que suele aplicarse en investigaciones de naturaleza exploratoria. Una entrevista no es más que una conversación entre dos personas, frente a frente, para intercambiar información, ideas, opiniones o sentimientos. Se realizó la conversación con el directivo de la organización basada a una serie de preguntas sobre el desempeño de las variables dependientes seleccionadas del Comportamiento Organizacional para obtener información sobre las mismas y así encontrar razones del problema planteado (Grande y Abascal 2014).
- **Encuesta:** La encuesta es una técnica que pretendió obtener información que suministró un grupo o muestra de sujetos en relación con un tema en particular. Se empleó para obtener información sobre las variables dependientes del C.O seleccionadas dentro de la organización mediante el empleo de un cuestionario, la cual se le realizó a los miembros de la

empresa siendo parte importante de la investigación, recalcando que las preguntas fueron redactadas de forma clara y precisa para obtener la información del mismo tipo. (Arias 2012).

- **Población:** Estuvo conformada por 50 personas que son quienes conforman la organización.
- **Muestra:** Es el conjunto de la población con la cual se llevó a cabo la investigación, la cual fue a conveniencia.
- **Programa SPSS:** El SPSS es una potente aplicación de análisis estadísticos de datos, dotada de una intuitiva interfaz gráfica que resulta muy fácil de manejar. Este programa se utilizó para realizar la correlación de las variables y el alfa de Cronbach (Rojo, *s.f.*).

HERRAMIENTAS

- **Cuestionario:** Los cuestionarios fueron herramienta de partida que permitieron obtener información y documentación de todo el proceso de la investigación. Se utilizó como herramienta, siendo este la base para diseñar la encuesta y la entrevista, porque mediante su aplicación se pudo extraer la información requerida (Escudero, 2011).
- **Escala de Likert:** Es un tipo de escala de medición la cual permitió conocer el grado de conformidad del encuestado con las variables dependientes del Comportamiento Organizacional, resultado especialmente útil emplearla para que las personas maticen su opinión, las categorías de respuestas sirvieron para capturar la intensidad de los sentimientos de los encuestados hacia dicha información.
- **Alfa de Cronbach:** la confiabilidad o fiabilidad, se refiere a la constancia o estabilidad de una medida, la cual se define como la ausencia relativa de

errores de medición en un instrumento de medida, misma que se utilizó para saber el margen de error que existía en el instrumento de medida para el estudio el cual fue la encuesta. (Quero, 2010).

- **Correlaciones:** la correlación es una medida de relación lineal entre dos variables cualitativas continuas, una correlación positiva indica que ambas variables varían en el mismo sentido. La cual fue utilizada para saber el grado de correlación que hay entre las variables y cómo afecta una frente a la otra (Vinuesa, 2016).
- **Matriz (5W+1H):** Este tipo de herramienta se utilizó una vez fueron detectadas las causas que generan un resultado no deseado de un indicador, para lo cual fue necesario definir e implementar un plan de mejora tanto de acciones correctivas como preventivas, presentando propuestas las cuales buscaron presentar posibles soluciones a los problemas encontrados en la cooperativa debido a el desempeño de las variables dependientes del comportamiento organizacional (Carreño, 2012).

3.6 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.

FASE 1: DETERMINAR EL ESTADO ACTUAL DE LAS VARIABLES DEPENDIENTES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA INTERCANTONAL DE TRANSPORTE TOSAGUA

- Selección de las variables
- Diseño del cuestionario
- Diseño de la guía de la entrevista y encuesta
- Realización de un estudio de fiabilidad
- Tabulación de los datos obtenidos en la encuesta
- Análisis de los resultados obtenidos.

Para esta fase se desarrolló una matriz para seleccionar las variables dependientes que tiene más significancia de acuerdo a varios autores, luego se realizó un diagnóstico que permitió determinar cuál es la situación actual de la empresa, el primer paso fue recopilar información, se hizo a través de la encuesta y la entrevista las cuales estaban conformadas por un cuestionario cuyas preguntas fueron claras y la respuesta fue medida bajo la escala de Likert para poder extraer información precisa y confiable, se utilizó el programa SPSS en el cual luego de ingresar los datos obtenidos de la encuesta se le realizó un estudio de fiabilidad para la obtención de datos, luego se procedió a tabular los datos y analizar los resultados para poder saber cuál es el grado de conformidad de los empleados con las variables dependientes seleccionadas, después de haber analizado la información recopilada de la entrevista y las encuestas se procedió a redactar las conclusiones del diagnóstico realizado para determinar cuál era la situación actual de las variables dependientes del comportamiento organizacional.

FASE 2: CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES DEPENDIENTES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA INTERCANTONAL DE TRANSPORTE TOSAGUA ASOCIADA.

- Realización de la correlación mediante el programa SPSS
- Análisis los resultados de la correlación

En la presente fase se realizó la correlación mediante el programa SPSS la cual es una técnica estadística usada para determinar la relación entre las variables y saber si las variables se relacionan o si estas son débiles o fuertes en la empresa, después de que se obtengan estos resultados se procede a analizarlos y poder saber dónde fallan las variables dependientes del comportamiento organizacional y pasar a la siguiente fase que fue dar posibles soluciones al problema encontrado.

FASE 3: PROPONER UN PLAN DE MEJORA APLICADA A LA MATRIZ 5W+1H PARA DAR SOLUCIÓN A LAS INSUFICIENCIAS DETECTADAS EN EL DESEMPEÑO DE LAS VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA INTERCANTONAL DE TRANSPORTE TOSAGUA ASOCIADA.

- Diseño de la propuesta de un plan de mejora utilizando la matriz 5w+1h
- Presentación de la propuesta ante los directivos de la empresa

En la última fase se diseñó el plan de mejora mediante la matriz 5w+1h la cual consistió en un documento que contiene posibles soluciones a los problemas encontrados en las variables, que responde a las preguntas qué, quién, cuándo, dónde, cómo, y porqué se hará el plan de mejora, el cual se presentó a los directivos de la empresa con el fin de que esta propuesta contribuya para alcanzar sus objetivos empresariales.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación que se realizó en la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada con el propósito de evaluar las variables del comportamiento organizacional.

FASE 1: DETERMINAR EL ESTADO ACTUAL DE LAS VARIABLES DEPENDIENTES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA INTERCANTONAL DE TRANSPORTE TOSAGUA

Identificación de las variables:

El modelo del comportamiento organizacional (CO) incluye aquellas variables dependientes que son los principales indicadores que se pretende evaluar o medir (Chiavenato, 2015). Para la respectiva determinación, se desarrolló la matriz presentada en el cuadro 1, donde se identifica que aquellas con más significancia son: productividad, ausentismo, rotación del personal y satisfacción laboral.

Cuadro 4.1. Selección de las variables del comportamiento organizacional

Variables dependientes del comportamiento organizacional			
Autor	Año	Variables	
Amorós	2007	Productividad	Productividad
		Ausentismo	Ausentismo
		Rotación	Rotación
		Satisfacción laboral	Satisfacción laboral
Davis y Newton	1999	Actitudes	
		Percepciones	
		Motivación	
		Conductas	
		Trabajo en equipo	
		Relaciones intergrupales	
Robbins	2004	Productividad	Productividad
		Ausentismo	Ausentismo
		Rotación	Rotación
		Satisfacción laboral	Satisfacción laboral
Robbins	2009	Compromiso	
		Productividad	Productividad
		Ausentismo	Ausentismo
		Rotación	Rotación
Chiavenato	2010	Satisfacción en el trabajo	Satisfacción en el trabajo
		Desempeño	Desempeño

Ascencio	2011	Compromiso	Satisfacción laboral
		Fidelidad	
Judge y Robbins	2013	Satisfacción laboral	Satisfacción laboral
		Ciudadanía organizacional	
		Productividad	
		Ausentismo	
		Rotación	
		Ciudadanía organizacional	
Fuente: Los autores			

El cuadro 4.1, identifica las variables para la medición del comportamiento organizacional laboral, el cual de acuerdo a Alles (2013), se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, en donde aplicar estudios adecuados según Chiavenato (2010), ayuda a los gerentes, directores, consultores, mediadores y personas que trabajan en las organizaciones a mejorar asuntos de la organización y la eficacia de esta.

Cuadro 4.2. Variables para la evaluación del comportamiento

Variables para la medición	Autor que la incorpora
Productividad	Amorós s.f.; Robbins, 2004; Robbins, 2009; Chiavenato, 2010; Ascencio, 2011.
Ausentismo	Amorós s.f.; Robbins, 2004; Robbins, 2009; Ascencio, 2011.
Rotación	Amorós s.f.; Robbins, 2004; Robbins, 2009; Ascencio, 2011.
Satisfacción laboral	Amorós s.f.; Robbins, 2004; Robbins, 2009; Chiavenato, 2010; Ascencio, 2011.

Fuente: Los autores

Para llevar a cabo la primera fase se realizó un estudio para saber la situación actual de las variables seleccionadas anteriormente, el cual se realizó a través de la encuesta, la misma que fue aplicada a los miembros de la cooperativa, se utilizó la muestra a conveniencia debido a que se seleccionó toda la población en su totalidad, se formuló mediante la escala de Likert porque mide actitudes o predisposiciones en contextos sociales particulares, se conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. (Hernández, G. *sf*), siendo estas aplicadas a todos los miembros de la

organización, la valoración asignada responde al grado en que la cooperativa cumple o no con el enunciado. **Ver Anexo 1.**

También se utilizó la entrevista siendo esta aplicada al gerente de la cooperativa para saber cómo funcionan las variables seleccionadas desde su punto de vista. Teniendo como resultado información relevante para conocer detalles respecto a la administración estratégica y la integración de los colaboradores en la misma. En el **Anexo 2** se adjunta la herramienta que se aplicó para el inicio de esta investigación.

Estudio de Fiabilidad

Cuadro 4.3. Resumen del estudio de fiabilidad

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Satisfacción laboral	,963	6
Ausentismo	,963	6
Productividad	,963	6
Rotación	,942	6

SATISFACCIÓN LABORAL

Como se puede apreciar en el cuadro 3 el resultado tiene un valor de .963 lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad validando su uso para la recolección de datos.

AUSENTISMO

En el cuadro 3 que corresponden a la pregunta de ausentismo, el resultado es de .963 lo cual significa que es confiable para la recolección de datos.

PRODUCTIVIDAD

Se observa en el cuadro 3 como resultado un valor de .963 lo que indica que este instrumento tiene un grado de confiabilidad aceptable y seguro para poder utilizarlo.

ROTACIÓN

El estudio de alfa de Cronbach arroja como resultado con un valor .942 significado que su grado de confiabilidad es aceptable validando su uso para la recolección de datos.

A continuación, se mostrarán los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la cooperativa

SATISFACCIÓN LABORAL

En el estudio midió los niveles de satisfacción de los empleados con el ambiente interno de la empresa, la relación con los directivos y con sus funciones. Evaluó cinco preguntas, reflejando estos un nivel de cumplimiento alto, con aplicabilidad de siempre en un 63%, seguido de casi siempre el 29%; por otra parte los resultados que influyen negativamente en la variable representan el 8% con algunas veces. Las acciones favorables que reflejan la satisfacción laboral, se dan a consecuencia del buen trato de directivos hacia sus empleados; puesto que, la satisfacción laboral describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características (Judge y Robbins, 2013), consiste en un sentimiento de bienestar resultante de la interacción de varios aspectos ocupacionales, pudiendo influenciar en la relación del trabajador con la organización, cliente, familiar (Borgues, 2011).

Cuadro 4.4. Variable satisfacción laboral

Satisfacción laboral				
Indicadores	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
¿En su trabajo, los directivos u otras personas, le dan a conocer lo bien que están desarrollando sus actividades?	30 60%	15 30%	5 10%	0 0%
¿Se siente satisfecho con las relaciones humanas que existen entre los miembros de la organización y estos con sus dirigentes?	36 72%	14 28%	0 0%	0 %
¿Se siente usted en todo momento apoyado por la organización?	25 50%	18 36%	7 14%	0 0%
¿En su trabajo existe orden, cuidado y el ambiente le resulta agradable?	29 58%	16 32%	4 8%	1 2%
¿El ambiente de trabajo le ofrece seguridad?	32 64%	10 20%	8 16%	0 0%
¿Las condiciones del horario de trabajo, su flexibilidad, le satisfacen?	36 72%	14 28%	0 0%	0 0%
Total	188 63%	87 29%	24 8%	1 0%

Fuente: Elaboración propia.

1 ¿En su trabajo, los directivos u otras personas, le dan a conocer lo bien que están desarrollando sus actividades?

Cuadro 4.5. Tabulación de datos de la encuesta realizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	30	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	15	30,0	30,0	90,0
	Algunas veces	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

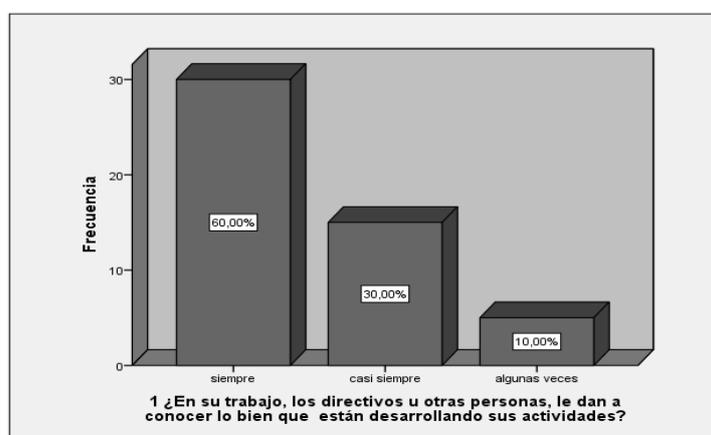


Gráfico 4.1. Resumen de la primera pregunta de la encuesta realizada.

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

El gráfico 4.1 muestra que existe el debido reconocimiento por parte de los directivos, los datos generados evidencian respuestas de siempre en un 69%, casi siempre 30% y en menor porcentaje (10%) algunas veces; la escala

nunca, que puede incidir en un factor de alarma no presenta ninguna valoración. De acuerdo a lo antes descrito, se puede identificar buenas valoraciones en la pregunta uno.

2 ¿Se siente satisfecho con las relaciones humanas que existen entre los miembros de la organización y estos con sus dirigentes?

Cuadro 4.6. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	36	72,0	72,0	72,0
Casi siempre	14	28,0	28,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

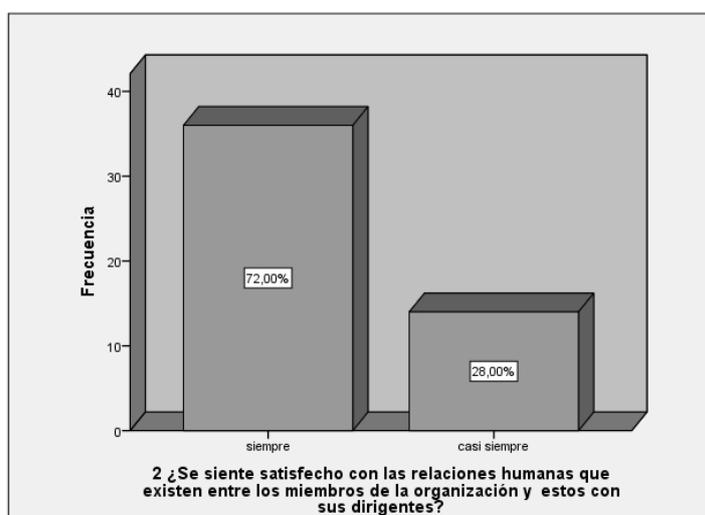


Gráfico 4.2. Resumen de la segunda pregunta de la encuesta realizada.

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

En el gráfico 4.2 refleja que existe un buen ambiente laboral, del 100% de los empleados encuestados, estos respondieron en un 72% siempre existir una buena relación empleado directivo y viceversa, seguido de un 28% casi siempre; las demás valoraciones de la escala correspondiente a algunas veces y nunca, no presentaron respuestas, evidenciando la conformidad positiva respecto a esta pregunta.

3 ¿Se siente usted en todo momento apoyado por la organización?

Cuadro 4.7. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	25	50,0	50,0	50,0
Casi siempre	18	36,0	36,0	86,0
Algunas veces	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

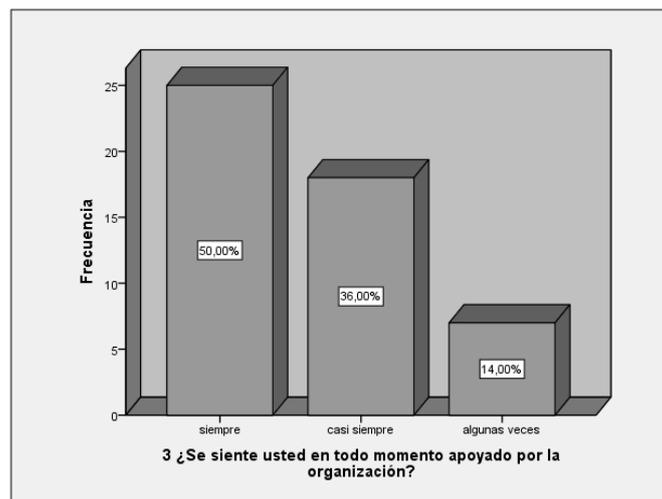


Gráfico 4.3. Resumen de la tercera pregunta de la encuesta realizada.

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

En la variable satisfacción laboral, se evaluó el respaldo de la organización hacia los empleados, mostrando el gráfico 4.3, inconformidad por parte de estos, solo el 50% considera recibir siempre el debido apoyo por parte de la organización, seguido del 36% que identificaron la escala algunas veces, se debe prestar atención a este grupo y el 14% que generaron respuestas de algunas veces, puesto que la mala percepción de los clientes internos hacia la empresa puede generar una mala imagen, afectando el clima laboral.

4 ¿En su trabajo existe orden, cuidado y el ambiente le resulta agradable?

Cuadro 4.8. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	29	58,0	58,0	58,0
Casi siempre	16	32,0	32,0	90,0
Algunas veces	4	8,0	8,0	98,0
Nunca	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

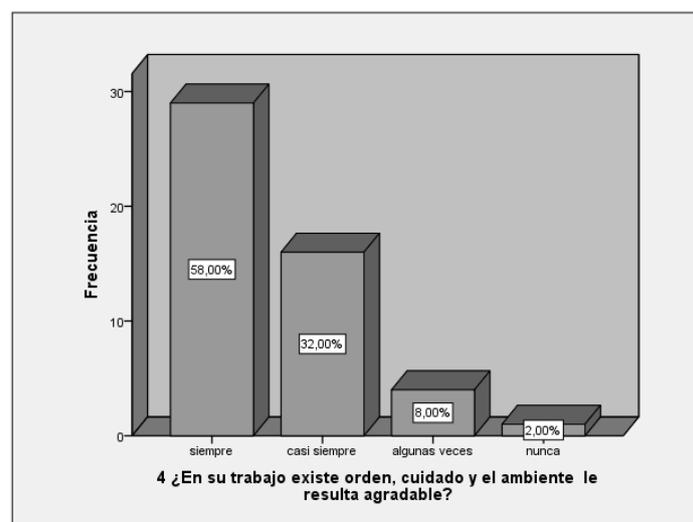


Gráfico 4. 4. Resumen de la cuarta pregunta de la encuesta realizada.

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

En la pregunta 4 (gráfico 4.5), se generó como resultado que un 58% de los miembros de la empresa siempre les resulta agradable el ambiente y afirman que hay orden y cuidado dentro del mismo, seguido de un 32% con opiniones de casi siempre, por otra parte, aquellas variables que entran en un factor de alarma y a las cuales se le deben prestar atención están representadas por un 8% algunas veces y 2% nunca. Pudiéndose concluir que, de 50 colaboradores de la cooperativa, 21 presenta algún tipo de inconformidad.

5. ¿El ambiente de trabajo le ofrece seguridad?

Cuadro 4.9. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	32	64,0	64,0
	Casi siempre	10	20,0	84,0
	Algunas veces	8	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

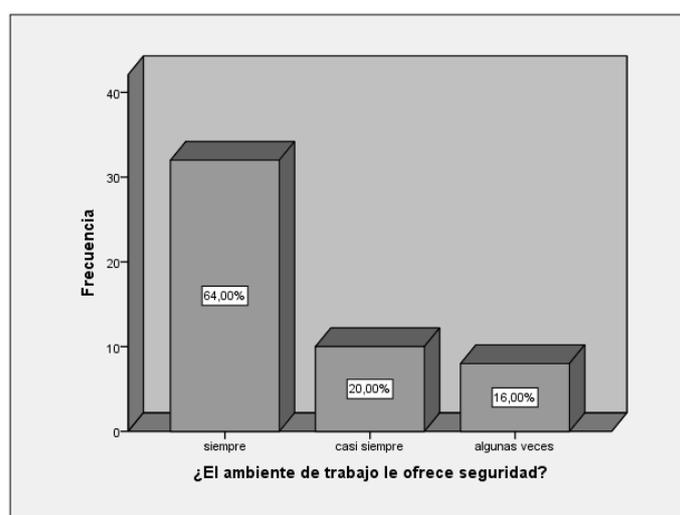


Gráfico 4.5. Resumen de la quinta pregunta de la encuesta realizada.

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

En el gráfico 4.5 se puede observar que el 54% de los trabajadores se sienten seguros en su lugar de trabajo, el 20% casi siempre y el 16% algunas veces, influyendo negativamente en el buen desempeño de la variable. Por otra parte, la opción nunca no generó ninguna calificación.

6. ¿Las condiciones del horario de trabajo, su flexibilidad, le satisfacen?

Cuadro 4.10. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	36	72,0	72,0
	Casi siempre	14	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

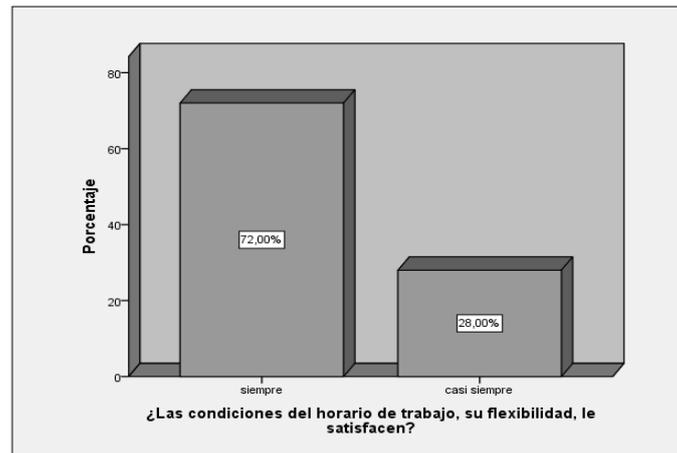


Gráfico 4.6. Resumen de la sexta pregunta de la encuesta realizada
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

Las condiciones del área laboral en cuanto a horario y flexibilidad presentan niveles de satisfacción elevados (ver gráfico 4.6), puesto que el 72% respondieron que siempre se sienten satisfechos con sus condiciones de trabajo, precedido del 28% con casi siempre. Los resultados presentados no identifican niveles de alarma, puesto que las valoraciones, algunas veces y nunca, no presentan ninguna respuesta.

AUSENTISMO

La variable para determinar los factores que influyen en el ausentismo consta de seis indicadores con respuestas de aplicabilidad, siempre el 39%, casi siempre 21%, algunas veces 16%, nunca 24%; identificándose un elevado índice de ausentismo dentro de la organización el cual, es una de las conductas de abandono que más pérdida ocasiona en casi todas las organizaciones del mundo (Ferro *et al.*, 2014), es aquella conducta de incumplimiento, por parte del empleado, de sus obligaciones laborales, que se caracteriza por el abandono o la ausencia de su puesto de trabajo por causas justificadas o no (Espinoza *et al.*, 2014).

Cuadro 4.11. Variable ausentismo

Ausentismo				
Indicadores	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
¿El ausentismo en su organización es un hecho normal?	10 20%	12 24%	12 24%	16 32%
¿Cree usted que La ética de la persona trabajadora tiene incidencia en el ausentismo de la empresa?	33 66%	9 18%	4 8%	4 8%
¿Se siente usted comprometido con la misión de la organización	38 76%	10 20%	2 4%	0 0%
¿Considera usted que las políticas de control del ausentismo y las sanciones que se imponen, ayudarán a reducir el mismo dentro de la empresa?	24 48%	10 20%	12 24%	4 8%
¿Considera usted que Las dificultades de movilidad y accesibilidad al lugar de trabajo son factores que inciden en el ausentismo en la cooperativa?	2 4%	3 6%	16 32%	29 58%
¿El ausentismo es un factor para que la empresa no alcance su éxito a un cien por ciento?	10 20%	18 36%	2 4%	20 40%
Total	117 39%	62 21%	48 16%	73 24%

Fuente: Elaboración propia.

7. ¿El ausentismo en su organización es un hecho normal?

Cuadro 4.12. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	10	20,0	20,0	20,0
Casi siempre	12	24,0	24,0	44,0
Válidos Algunas veces	12	24,0	24,0	68,0
Nunca	16	32,0	32,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

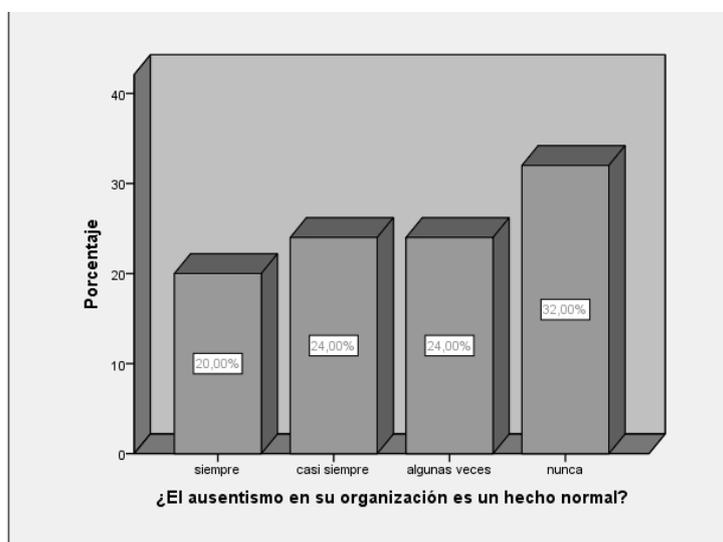


Gráfico 4.7. Resumen de la séptima pregunta de la encuesta realizada

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

La primera pregunta de la variable ausentismo, se les pregunto a los miembros de la cooperativa si esta práctica es un hecho normal, donde el 20% respondieron siempre, el 24% casi siempre y algunas veces, solo el 32% generó una respuesta favorable para la organización, marcando la opción nunca; Se evidencian prácticas de ausentismo elevadas, a las cuales se les debe prestar la atención requerida (gráfico, 4.7).

8. ¿Cree usted que la ética de la persona trabajadora tiene incidencia en el ausentismo de la empresa?

Cuadro 4.13. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	33	66,0	66,0	66,0
Casi siempre	9	18,0	18,0	84,0
Válidos Algunas veces	4	8,0	8,0	92,0
Nunca	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

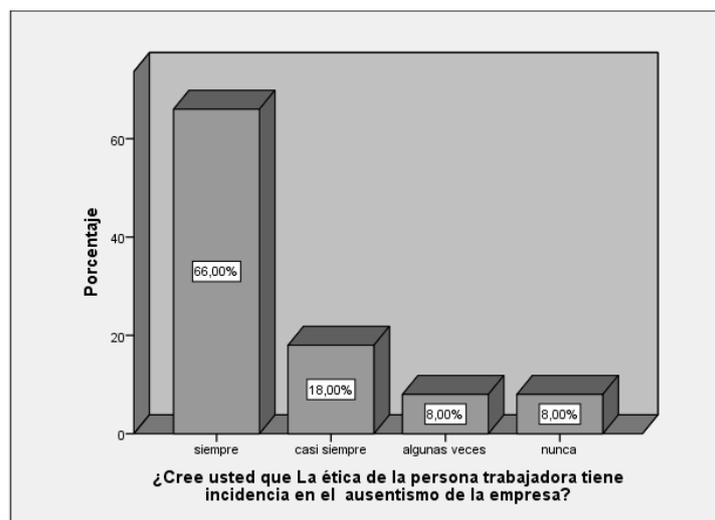


Gráfico 4.8. Resumen de la octava pregunta de la encuesta realizada

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

De lo representado en el gráfico 4.8, se puede concluir que el 66% considera la ética como un factor preponderante, influyente en el ausentismo, precedido del 18% casi siempre; por otra parte, con valoraciones negativas se encuentran el 8% con respuesta de algunas veces y nunca. Se puede acotar que una cultura

organizacional positiva enmarcada en prácticas éticas podría reducir las malas prácticas de ausentismos presentada en la organización.

9. ¿Se siente usted comprometido con la misión de la organización?

Cuadro 4. 14. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	38	76,0	76,0
	Casi siempre	10	20,0	96,0
	Algunas veces	2	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

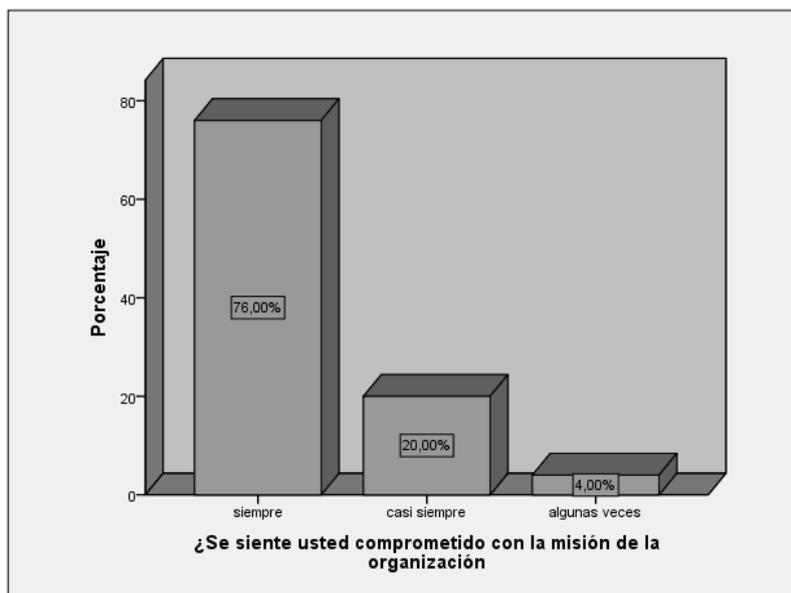


Gráfico 4.9. Resumen de la novena pregunta de la encuesta realizada

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

La pregunta nueve, permitió identificar el compromiso de los empleados con la organización, de los resultados expuestos en el gráfico 4.9, muestran un elevado cumplimiento, dicha valoración se debe a que el 76% de opiniones corresponde a siempre, el 20% casi siempre y solo una minoría (4%) corresponde a algunas veces; datos que muestran un personal comprometido con su labor diaria, metas y misión propuesta.

10. ¿Considera usted que las políticas de control del ausentismo y las sanciones que se imponen, ayudarán a reducir el mismo dentro de la empresa?

Cuadro 4.15. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	24	48,0	48,0	48,0
Casi siempre	10	20,0	20,0	68,0
Válidos Algunas veces	12	24,0	24,0	92,0
Nunca	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

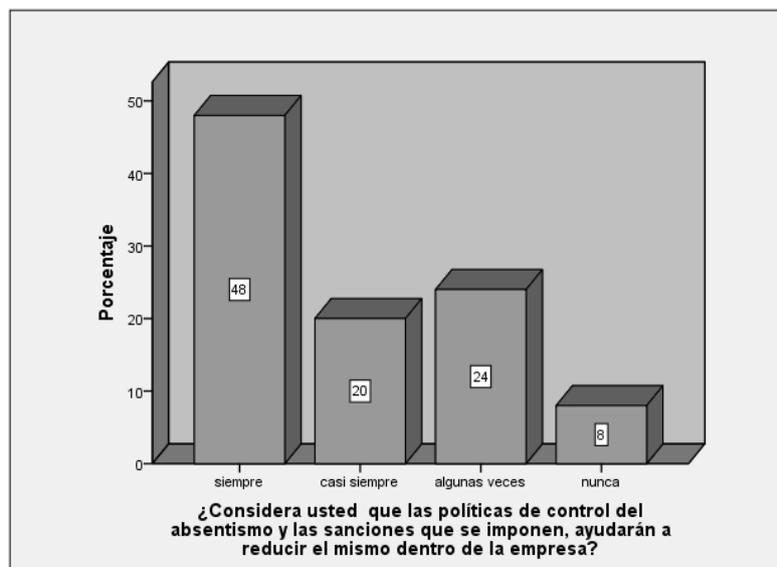


Gráfico 4.10. Resumen de la décima pregunta de la encuesta realizada

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

En el gráfico 4.10 se evidencia si las políticas y sanciones surgen efecto en el personal, enmarcando criterios contradictorios entre la muestra encuestada, dicha situación se debe al no establecimiento claro de los procedimientos, el desconocimiento y aplicación de la misma, prueba de ello que se presentaron porcentajes de 8% (nunca), 24% (algunas veces), 20% (casi siempre), solo el 48% respondió siempre.

11. ¿Considera usted que las dificultades de movilidad y accesibilidad al lugar de trabajo son factores que inciden en el ausentismo en la cooperativa?

Cuadro 4. 16. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	4,0	4,0	4,0
Casi siempre	3	6,0	6,0	10,0
Válidos Algunas veces	16	32,0	32,0	42,0
Nunca	29	58,0	58,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

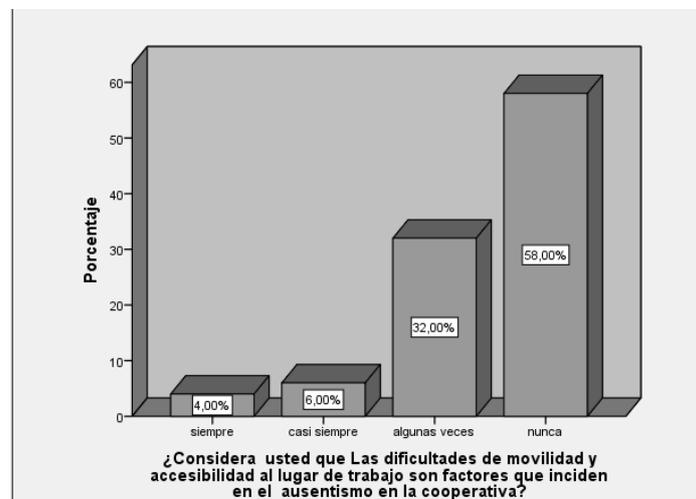


Gráfico 4.11. Resumen de la onceava pregunta de la encuesta realizada

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

Existen diferentes factores que influyen en el ausentismo de la empresa; mediante la interrogante 11, se determinó si la movilidad y accesibilidad son factores que influyen en este. En el gráfico 4.11 se puede visualizar que el 58% respondió no ser un elemento por el cual se vea afectado, seguido del 32% que asegura verse afectado algunas veces; por otra parte, para el 5% y 4%, si les emergen dificultades, siendo una de las principales razones por la cual deben estar ausentes en determinado momento.

12. ¿El ausentismo es un factor para que la empresa no alcance su éxito a un cien por ciento?

Cuadro 4.17. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	10	20,0	20,0	20,0
Casi siempre	18	36,0	36,0	56,0
Válidos Algunas veces	2	4,0	4,0	60,0
Nunca	20	40,0	40,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

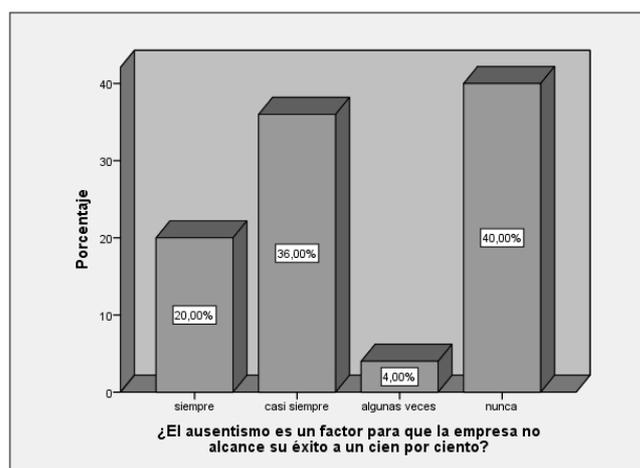


Gráfico 4.12. Resumen de la doceava pregunta de la encuesta realizada

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

De acuerdo a los datos obtenidos, los empleados encuestados consideran, que el ausentismo es un factor que inhibe el éxito, siempre en un 20%, casi siempre 30%, el 4% algunas veces y 40% nunca, reflejando ello que se debe trabajar en reducir esta situación, además se observan discrepancia en las valoraciones emitidas respecto a esta pregunta (gráfico 4.12).

PRODUCTIVIDAD

Los resultados de la evaluación para la productividad, reflejan cumplimiento óptimo con un nivel de aceptación de siempre (73%) y casi siempre 18%, solo el 9% (algunas veces 8%; nunca 1%) tiene una percepción negativa de esta

variable. Existe criterios favorables, puesto que, la productividad y competitividad, son los fines por los cuales se integra un sistema adecuado de gestión de la calidad dentro de una organización (Bravo et al., 2016), se realiza por medio de la gente, de sus conocimientos, y de recursos de todo tipo, para producir o crear de forma masiva los satisfactores a las necesidades y deseos humanos (López, 2013).

Cuadro 4.18. Variable productividad

Indicadores	Productividad			
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
¿Cree usted que aprovechar al máximo los recursos disponibles es productividad?	29 58%	12 24%	7 14%	2 4%
¿En su lugar de trabajo se aprovecha al máximo los recursos disponibles en la organización?	35 70%	11 22%	4 8%	0 0%
¿Se siente motivado en su lugar de trabajo?	37 74%	5 10%	8 16%	0 0%
¿Considera usted que ofreciendo incentivos a los empleados se sentirán más motivados?	38 76%	8 16%	4 8%	0 0%
¿Cree usted La motivación de los empleados incidirá en la mejora de la productividad?	42 84%	6 12%	2 4%	0 0%
¿Se considera productivo en su trabajo?	38 76%	12 24%	0 0%	0 0%
Total	219 73%	54 18%	25 8%	2 1%

Fuente: Elaboración propia.

13. ¿Cree usted que aprovechar al máximo los recursos disponibles es productividad?

Cuadro 4.19. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	29	58,0	58,0	58,0
Casi siempre	12	24,0	24,0	82,0
Algunas veces	7	14,0	14,0	96,0
Nunca	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

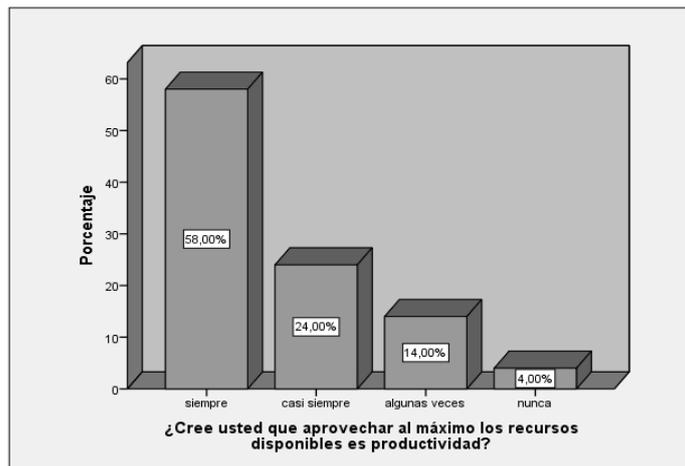


Gráfico 4.13. Resumen de la pregunta n°13 de la encuesta realizada
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

En cuanto al gráfico 4.13, se tiene que, según la opinión de la muestra encuestada, consideran, el aprovechar al máximo los recursos disponible es productividad en un 58% siempre, 24% casi siempre, por otra parte, con respuesta que distan de negativas se encuentran aquellos que marcaron casi siempre el 14% y nunca el 4%.

14. ¿En su lugar de trabajo se aprovecha al máximo los recursos disponibles en la organización?

Cuadro 4.20. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	35	70,0	70,0
	Casi siempre	11	22,0	92,0
	Algunas veces	4	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

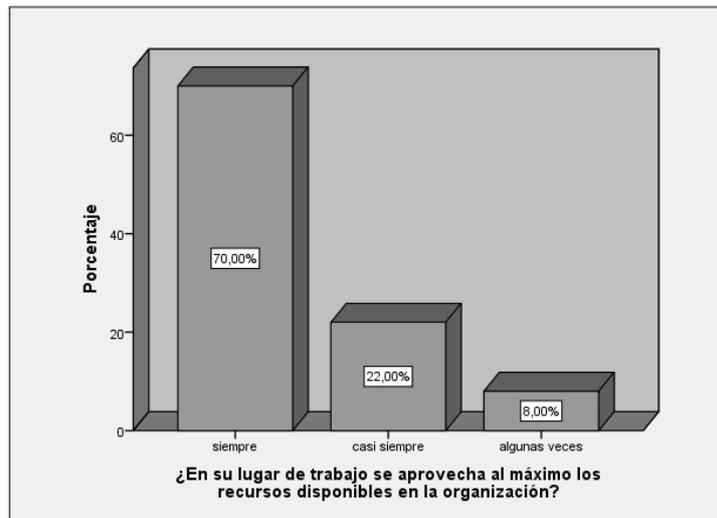


Gráfico 4.14. Resumen de la pregunta n°14 de la encuesta realizada

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

En cuanto a la pregunta 14, presenta valoraciones altas, dado que, para el 70% de empleados identificaron siempre aprovechar al máximo los recursos, en cuanto al 22% casi siempre y el 8% restante correspondiente a cuatro trabajadores seleccionaron la escala algunas veces, debiéndose analizar las áreas de trabajo y determinar a que se deben estas prácticas deficientes.

15. ¿Se siente motivado en su lugar de trabajo?

Cuadro 4.21. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	37	74,0	74,0
	Casi siempre	5	10,0	84,0
	Algunas veces	8	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

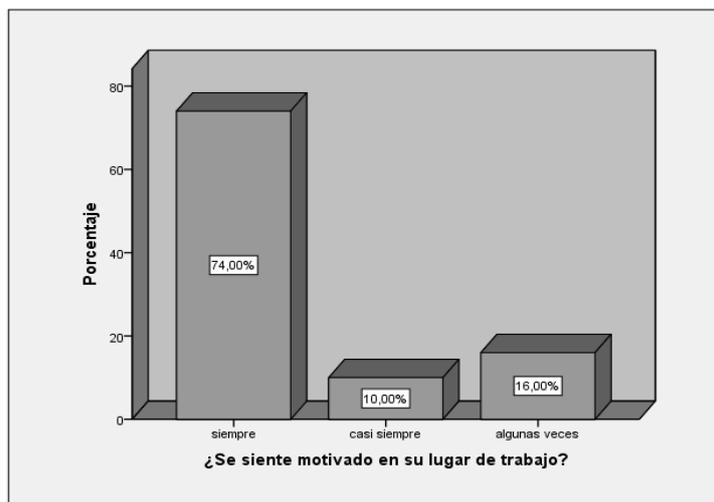


Gráfico 4.15. Resumen de la pregunta n°15 de la encuesta realizada
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

Los trabajadores de la Cooperativa se sienten motivados, resultados que evidencian un buen cumplimiento de la pregunta 15; el 74% en concordancia con los datos presentados en el gráfico 4.15 siempre se siente motivado en su área laboral, el 10% considera casi siempre y un 16% algunas veces.

16 ¿Considera usted que ofreciendo incentivos a los empleados se sentirán más motivados?

Cuadro 4.22. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Siempre	38	76,0	76,0	76,0
Casi siempre	8	16,0	16,0	92,0
Algunas veces	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

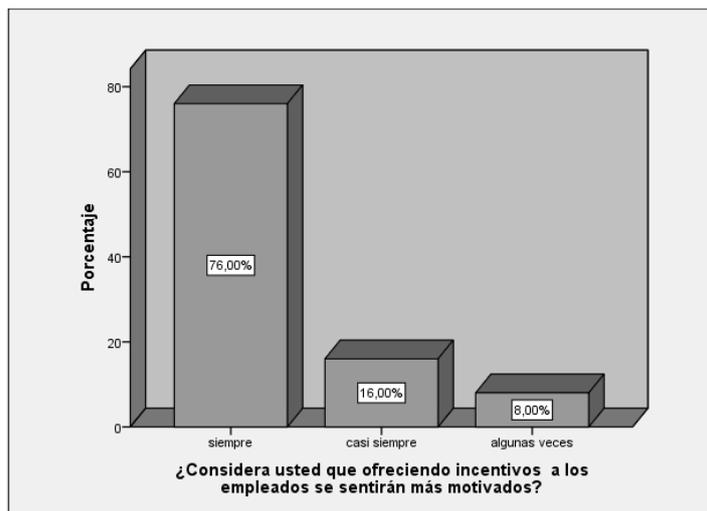


Gráfico 4.16. Resumen de la pregunta n° 16 de la encuesta realizada
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

La pregunta 16 determina cuál es la opinión de los empleados frente a la eficiencia de la motivación mediante recompensas, el 76% contestó siempre, 16% casi siempre y un 8% algunas veces. Pudiéndose distinguir que para el personal de la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada, los incentivos son el medio idóneo para motivar el desarrollo laboral.

17¿Cree usted la motivación de los empleados incidirá en la mejora de la productividad?

Cuadro 4.23. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	42	84,0	84,0	84,0
Válidos Casi siempre	6	12,0	12,0	96,0
Válidos Algunas veces	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

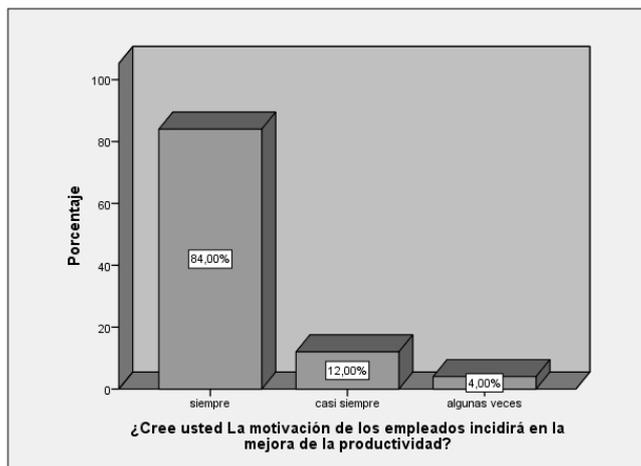


Gráfico 4.17. Resumen de la pregunta n°17 de la encuesta realizada
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

El gráfico 4.17, analiza la motivación como elemento para mejorar la productividad, donde el proceso se muestra que respondieron el 84% siempre, 12% casi siempre, y 4% algunas veces. Se puede afirmar que la motivación puede ser un detonante positivo en el desempeño laboral de la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada.

18. ¿Se considera productivo en su trabajo?

Cuadro 4.24. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	38	76,0	76,0	76,0
Válidos Casi siempre	12	24,0	24,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

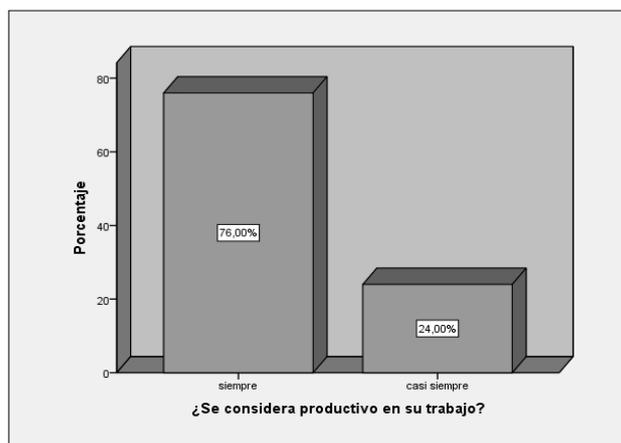


Gráfico 4.18. Resumen de la pregunta n°18 de la encuesta realizada
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

De 50 empleados que componen la nómina de la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada, se consideran productivos el 76% siempre y casi siempre el 24% restante, las escalas algunas veces y nunca, no presentan valoración alguna, los datos descritos evidencian desempeño óptimo de acuerdo con la pregunta 18, identificada en el gráfico 4.18

ROTACIÓN

La rotación se basa en la relación de entradas, salidas y los recursos humanos disponibles en un cierto periodo (Cabrera et al., 2011), en el estudio a pesar de presentar un 56% de cumplimiento de las preguntas planteadas, y casi siempre 17%; presenta variación en las respuestas de los empleados, con un elevado porcentaje de valoraciones negativas, correspondiente al 16% (algunas veces) y 11% (nunca); identificándose elevado índice de personal fijo en un puesto incrementando ello las posibilidades de abandono del puesto influenciada por la desmotivación y la insatisfacción laboral, pudiéndose afirmar según lo expresado por Hernández et al., (2013) que los motivos que implican la salida de los trabajadores son fundamentalmente laborales y en la mayoría de los casos pueden ser detectados mediante el estudio de la fluctuación potencial.

Cuadro 4.25. Variable rotación

Rotación				
Indicadores	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
¿Ha estado siempre en el mismo puesto?	20 40%	9 18%	15 30%	6 12%
¿Ha sido usted cambiado de su puesto de trabajo para desempeñar uno mejor?	21 42%	5 10%	4 8%	20 40%
¿Considera usted que hay oportunidades de superación en su organización?	33 66%	8 16%	9 18%	0 0%
¿Ha recibe capacitaciones para mejorar el desempeño de su trabajo?	20 40%	8 16%	15 30%	7 14%
¿Cree usted que en la institución en la que trabaja se delegan de forma correcta las actividades?	37 74%	11 22%	2 4%	0 0%
¿Le reconocen el esfuerzo que hace en su trabajo con algún tipo de motivación?	37 74%	9 18%	4 8%	0 0%
Total	168 56%	50 17%	49 16%	33 11%

Fuente: Elaboración propia.

19. ¿Ha estado siempre en este puesto?

Cuadro 4.26. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	20	40,0	40,0
	Casi siempre	9	18,0	58,0
	Algunas veces	15	30,0	88,0
	Nunca	6	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

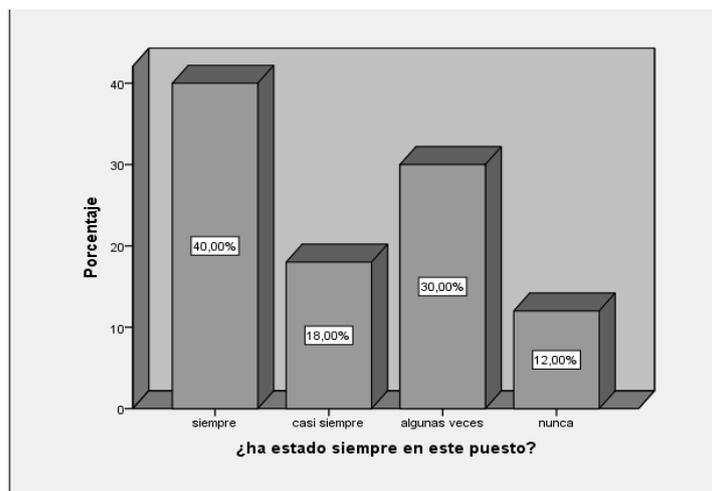


Gráfico 4.19. Resumen de la pregunta n°19 de la encuesta realizada

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

De los 50 empleados encuestados, han estado en el mismo puesto, siempre el 40%, casi siempre 18%, algunas veces 30% y nunca 12%; pudiéndose interpretar en el gráfico 4.19, que la mayoría de los puestos son estacionarios para quienes los ocupan.

20. ¿Ha sido usted cambiado de su puesto de trabajo para desempeñar uno mejor?

Cuadro 4.27. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	21	42,0	42,0
	Casi siempre	5	10,0	52,0
	Algunas veces	4	8,0	60,0
	Nunca	20	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

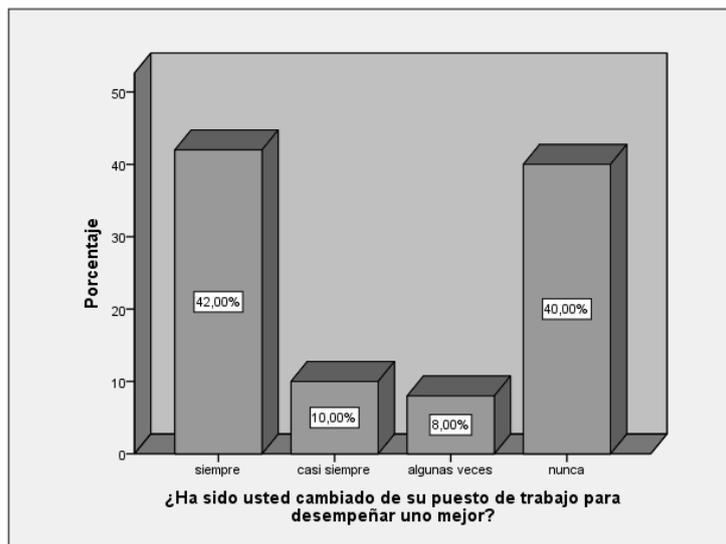


Gráfico 4.20. Resumen de la pregunta n°20 de la encuesta realizada
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

De acuerdo a las respuestas generadas en la pregunta 20, donde se evalúa si el personal ha cambiado de área de trabajo, el 42% siempre, 10% casi siempre y 8% algunas veces, por otra parte, un elevado porcentaje correspondiente al 40% indicaron nunca haber sido cambiado de puesto, reflejando ello, que la mayor parte de empleados han sido rotados de su área de trabajo, desde el momento de su contratación.

4.21. ¿Considera usted que hay oportunidades de superación en su organización?

Cuadro 4.28. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	33	66,0	66,0
	Casi siempre	8	16,0	82,0
	Algunas veces	9	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

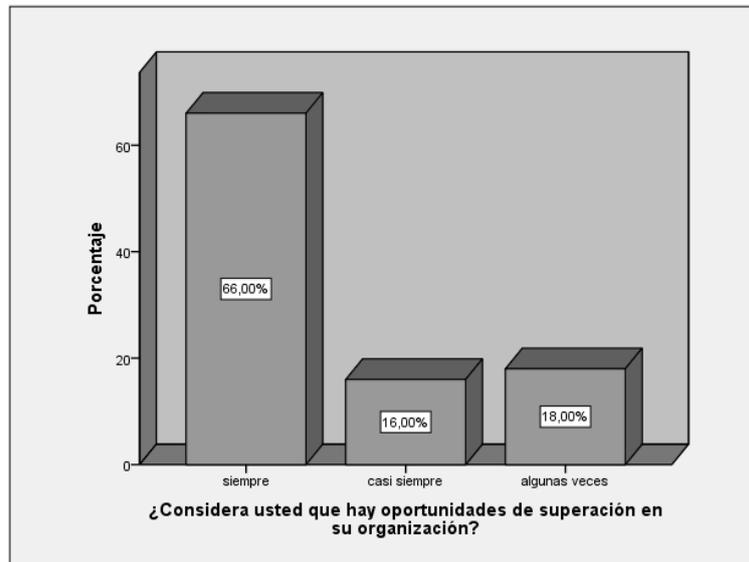


Gráfico 4.21. Resumen de la pregunta N°21 de la encuesta realizada
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

Los datos representados en el gráfico 4.21 son de importancia para el estudio, tiene la finalidad de identificar si la cooperativa otorga oportunidades de superación para el personal; presentándose resultados favorables, donde el 66% lo identifica como uno de los beneficios otorgados por la organización, seguido del 16% casi siempre y el 18% algunas veces.

4.22. ¿Ha recibido capacitaciones para mejorar el desempeño de su trabajo?

Cuadro 4.29. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	20	40,0	40,0	40,0
Casi siempre	8	16,0	16,0	56,0
Válidos Algunas veces	15	30,0	30,0	86,0
Nunca	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

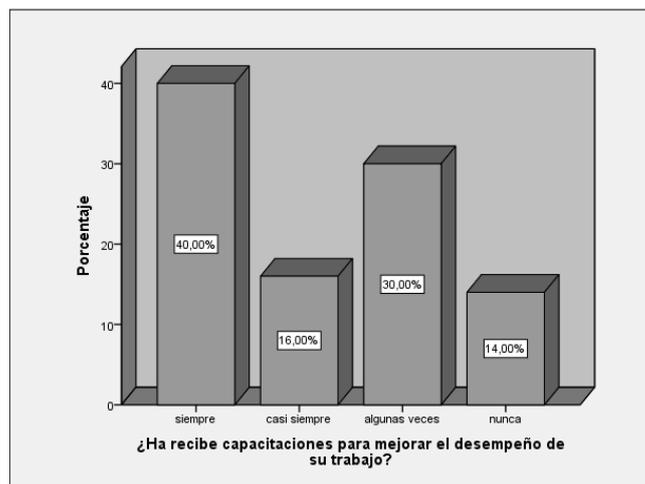


Gráfico 4.22. Resumen de la pregunta n°22 de la encuesta realizada
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

En cuanto a los procesos de capacitación para los empleados, presentan irregularidad en su planificación y ejecución, de la muestra evaluada el 40% y 16%, señalaron haber sido capacitados siempre y casi siempre (respectivamente); sin embargo, un elevado porcentaje no se sienten conforme con las capacitación, dado que solo se les aplica algunas veces al 30%, mientras que un 14% nunca.

23. ¿Cree usted que en la institución en la que trabaja se delegan de forma correcta las actividades?

Cuadro 4.30. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	37	74,0	74,0	74,0
Casi siempre	11	22,0	22,0	96,0
Algunas veces	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

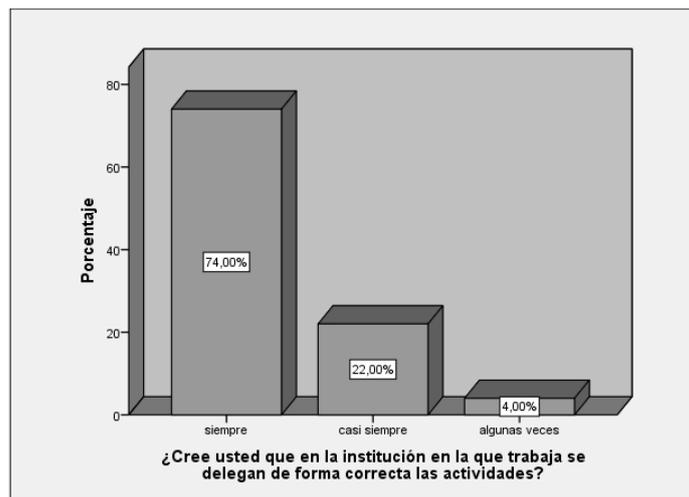


Gráfico 4.23. Resumen de la pregunta n°23 de la encuesta realizada

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

Delegar de forma correcta las actividades es de gran importancia para aprovechar al máximo las habilidades de los trabajadores, es por ello, que se planteó la evaluación de la aplicación en la pregunta 23; donde la mayor parte de los encuestados respondieron que siempre (74%), se lo ha realizado eficientemente, seguido de un 22% que identificó la escala casi siempre y en un valor porcentual bajo, seleccionaron 4%. Los datos reflejan que si se delegan de forma correcta las actividades en la empresa.

24. ¿Le reconocen el esfuerzo que hace en su trabajo con algún tipo de motivación?

Cuadro 4.31. Tabulación de datos de la encuesta realizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	37	74,0	74,0
	Casi siempre	9	18,0	92,0
	Algunas veces	4	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

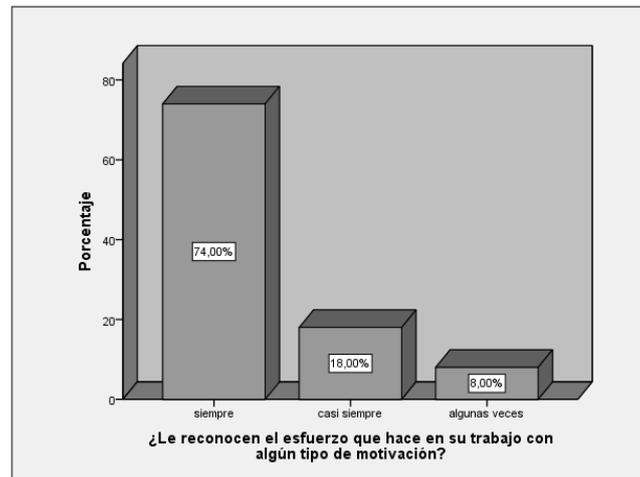


Gráfico 4.24. Resumen de la pregunta n°24 de la encuesta realizada
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua.

Analizando los resultados del gráfico 4.24, se puede observar que la organización si valora el esfuerzo de sus empleados como medio de motivación, reflejando buen cumplimiento de los datos generados mediante la pregunta 24, prueba de ello, es la aplicación de siempre en un 74%, casi siempre 18%, algunas veces 8% y nunca 0%.

FASE 2: CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES DEPENDIENTES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA INTER CANTONAL DE TRANSPORTE TOSAGUA ASOCIADA.

El análisis de esta correlación de las variables se realizará mediante un cuadro que demuestra los rangos de valores que a menudo se utilizan para determinar la fuerza de la relación entre las variables (Gonzales, 2010).

Cuadro 4.32. Escala de valores de personas

Rango Correlación	Significado
$r = 1$	Correlación Perfecta
$0,8 < r < 1$	Correlación muy Alta
$0,6 < r < 0,8$	Correlación Alta
$0,4 < r < 0,6$	Correlación Moderada
$0,2 < r < 0,4$	Correlación Baja
$0 < r < 0,2$	Correlación Muy Baja
$r = 0$	Correlación Nula

Fuente: Gonzales, J. 2010

Cuadro 4. 33. Correlación entre satisfacción laboral con ausentismo

		Satisfacción	Ausentismo
Satisfacción	Correlación de Pearson	1	.824**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	50	50
Ausentismo	Correlación de Pearson	.824**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	50	50

Fuente: Resultados de la correlación de las variables

En el cuadro 4.33 se observa el valor de la correlación de Pearson realizadas a la variable satisfacción laboral con la variable ausentismo, en este caso la correlación arroja un valor de ,824 lo cual significa según la tabla de valor presentada en el cuadro 3 que existe una correlación lineal alta entre sí, significando que la satisfacción laboral presenta correlaciones positivas y significativas con el rendimiento de el ausentismo, en los resultados de la investigación la variable satisfacción tuvo un desempeño optimo mientras que el ausentismo tuvo un desempeño bajo, a pesar de su alto nivel de correlación esta investigación detecto falencias en el rendimientos de estas variables puesto que el ausentismo es un hecho usual en la institución en la que se realizó el estudio a pesar de que exista un aceptable grado de satisfacción laboral por parte de los miembros de la misma.

Cuadro 4.34. Correlación de satisfacción laboral con productividad

		Satisfacción	Productividad
Satisfacción	Correlación de Pearson	1	.870**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	50	50
Productividad	Correlación de Pearson	.870**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	50	50

Fuente: Resultados de la correlación de las variable

En la correlación lineal de Pearson realizada a la satisfacción laboral con productividad expuesta en el cuadro 4.34 se observa que el valor de la correlación es ,870 lo cual significa que existe una correlación muy alta entre las variables. Es decir, que existe una correlación positiva entre las dos variables, Se observa que la variable satisfacción tiene influencia sobre la productividad permitiendo la mejora de los procesos de la empresa. Ambas variables presentan un desempeño óptimo en la presente investigación indicando que al aumentar el desempeño de la satisfacción laboral mejorará la productividad en la cooperativa y viceversa, contribuyendo al alcance de los objetivos empresariales.

Cuadro 4.35. Correlación satisfacción laboral con rotación

		Satisfacción	Rotación
Satisfacción	Correlación de Pearson	1	.909**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	50	50
Rotación	Correlación de Pearson	.909**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	50	50

Fuente: Resultados de la correlación de las variables

En el cuadro 4.35 se muestra la correlaciona lineal de Pearson entre satisfacción laboral con rotación mostrando un valor de 0,909 presentando correlaciones positivas elevadas entre sí. Sin embargo la variable rotación presento un desempeño bajo en la cooperativa, indicando que aunque los trabajadores estén satisfechos en su lugar de trabajo y en el ambiente en el que laboran no tienen la oportunidad de desempeñar otras actividades en

distintas áreas de la organización y mostrar por completo sus habilidades para su desarrollo profesional.

Cuadro 4.36. Correlación ausentismo con productividad.

		Ausentismo	Productividad
Ausentismo	Correlación de Pearson	1	.755*
	Sig. (bilateral)		.000
	N	50	50
Productividad	Correlación de Pearson	.755*	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	50	50

Fuente: Resultados de la correlación de las variables

La siguiente correlación correspondiente al cuadro 4,36 se realizó con la variable ausentismo y con la variable productividad en donde se observa que existe una correlación de ,755 lo cual es una correlación alta, indicando que es una correlación positiva que existe entre ambas, a lo cual podemos concluir que cuanto menos ausentismo exista en la cooperativa mejor será la productividad ya que las dos variables tienen influencia una frente a la otra, sin embargo los niveles de ausentismo en el lugar de la investigación no son favorables por lo que es recomendable incrementar medidas para eliminar el ausentismo de la empresa y así mejorar la productividad de la organización recalcado que la misma posee un desempeño óptimo.

Cuadro 4.37. Correlación entre ausentismo con rotación.

		Ausentismo	Rotación
Ausentismo	Correlación de Pearson	1	.914**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	50	50
Rotación	Correlación de Pearson	.914**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	50	50

Fuente: Resultados de la correlación de las variables

En el cuadro 4,37 se presenta una correlación lineal de Pearson entre ausentismo con rotación en la cual arroja un valor de 0,914 lo que significa que existe un alto nivel de correlación de forma positiva. Aquí observamos que el nivel es elevado dado que la rotación tiene gran influencia frente a la variable

ausentismo, sin embargo en el estudio realizado ambas variables tienen un bajo desempeño en la organización lo que es perjudicial para la misma por lo que es necesario mejorar su desempeño para lograr el objetivo empresarial.

Cuadro 4.38. Correlación productividad con rotación.

		Productividad	Rotación
Productividad	Correlación de Pearson	1	.907**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	50	50
Rotación	Correlación de Pearson	.907**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	50	50

Fuente: Resultados de la correlación de las variables

En el último cuadro 4.38 muestra que la correlación entre la variable productividad con la variable rotación da un resultado de ,907 lo cual significa que tiene una correlación muy alta de forma positiva, Cuanta más alta sea el nivel de productividad mejor será el nivel de ausentismo, el desempeño de la variable productividad es óptimo en la organización donde se realizó el estudio al contrario de la variable rotación la cual no posee el mismo desempeño, por lo que a pesar de que exista altos niveles de productividad esta podría mejorar para elevar el desempeño de rotación dentro de la empresa.

FASE 3: PROPONER UN PLAN DE MEJORA APLICADA A LA MATRIZ 5W+1H PARA DAR SOLUCIÓN A LAS INSUFICIENCIAS DETECTADAS EN EL DESEMPEÑO DE LAS VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA INTER CANTONAL DE TRANSPORTE TOSAGUA ASOCIADA

Cuadro 4.39. MATRIZ 5W+1H.

PLAN DE MEJORA- COOPERATIVA INTERCANTONAL DE TRANSPORTE TOSAGUA ASOCIADA

Acción a mediano plazo: Durante uno a tres años

Unidad Administrativa Responsable: Gerente Propietario

Justificativo (WHY): Fortalecer las variables de la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada que reflejaron deficiencia en la evaluación mediante indicadores de gestión, contribuyendo a mejorar la productividad de la empresa.

Variables del comportamiento	Actividades a corto plazo	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
	(WHAT)	(WHO)	(WHEN)	(WHERE)	(HOW)	
Satisfacción laboral	Mejorar la satisfacción con el trabajo encomendado	GERENTE	SEMANALMENTE	Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada	Crear ambientes agradables mejorando las relaciones humanas dentro de la organización en el que todos los miembros se sientan integrados y parte importante de la misma.	% de satisfacción de trabajadores
Ausentismo	Diseñar reglas sobre el ausentismo y asignar sanciones a quien no las respete.	GERENTE	DIARIAMENTE	Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada	Mejorar la comunicación entre el empleado, así como también realizar charlas sobre la importancia de no practicar el ausentismo para alcanzar el objetivo.	Nivel de ausentismo en la cooperativa
Productividad	Establecer metas mes a mes	GERENTE	MENSUALMENTE	Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada	Incentivar a los empleados para mejorar su desempeño y ser recompensados por el esfuerzo realizado.	Eficiencia y eficacia en las actividades para el cumplimiento de los objetivos
Rotación	Optimizar la movilidad y cambio del personal	GERENTE	TRIMESTRALMENTE	Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada	Capacitar al personal sobre temas relevantes a su trabajo para que puedan desempeñar de la mejor forma sus actividades.	N ° de rotación de trabajadores / N° total de trabajadores

Elaboración: Los autores.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

El comportamiento de la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua presenta desempeño óptimo en la variable productividad y satisfacción laboral con porcentajes de aplicación de casi siempre correspondiente a (63%) y (73%) respectivamente; en cuanto al ausentismo (39%) y rotación (56%).

Las correlaciones ayudaron a conocer cuál era el nivel de relación que tienen las variables entre si y que efecto causan una ante la otra, siendo parte importante de la investigación para obtener resultados confiables, las cuales tuvieron niveles de correlación altas y muy altas siendo positivas perfectas.

Al implementar acciones de mejora se reducirán las malas prácticas detectadas, principalmente aquellas direccionadas a estimular el interés de los colaboradores por el desarrollo de la organización y la mejora de los procesos de recompensas, además del cambio de la imagen negativa que tienen los grupos de interés internos identificados.

5.2. RECOMENDACIONES

Evaluar el comportamiento organizacional puesto que es un proceso indispensable para toda organización, porque permite conocer la situación actual, determinar la cultura de trabajo de los empleados, como interactúan y la eficiencia de la gestión en el logro de las metas y objetivos, además la medición presenta beneficios en el control y mejora de las habilidades de los colaboradores y procesos operacionales.

Profundizar los instrumentos de evaluación los cuales sirvieron para conocer la situación actual del comportamiento organizacional de la cooperativa y así poder obtener mejores resultados en sus procesos y actividades diarias.

Aplicar el plan de mejora propuesto debido a que expone soluciones a los problemas detectados en la empresa, el cual tiene como objetivo mejorar el Comportamiento Organizacional dentro de la institución siendo de gran importancia para los directivos de la misma

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. 2013. Comportamiento Organizacional. Como lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias. Buenos Aires. (En línea). Consultado, 07 de jun. 2016. Disponible en https://books.google.com.ec/books?id=4ZdfAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comportamiento+organizacional&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=comportamiento%20organizacional&f=false
- Amorós, E. s.f. Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. Lima, P. (En línea). Consultado, 13 de feb. 2017. Formato PDF. Disponible en: https://www.google.com/search?q=comportamiento+organizacional+amoros&source=Int&tbs=cdr%3A1%2Ccd_min%3A2011%2Ccd_max%3A2016&tbm=bks
- ANECA, s.f. Plan de mejoras, herramientas de trabajo. (En línea). Consultado, 12 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Araujo Y Guerra. 2007, citado por Cedeño y Flauba 2016. Evaluación del desempeño de las variables del comportamiento organizacional a nivel individual en la empresa comercializadora de lácteos Antártida cantón Chone, Tesis. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Manuel Félix López. (En línea). Consultado, 20 de may, 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/339>
- Arias, F. 2012. El proyecto de investigación. Introducción a Metodología Científica. 6ed. Ed. Episteme C.A. (En línea). Consultado, 9 de feb. 2017. Formato HTML. Disponible en: <https://books.google.com.ec/books?id=W5n0BgAAQBAJ&pg=PA72&dq=la+encuesta+en+la+investigacion&hl=es419&sa=X&ei=aZtTVeHLBYGFNvqWgagB&ved=0CCgQ6AEwAg#v=onepage&q&f=false>

- Aveíga, V. 2012. ¿Cómo hacer investigación científica? Un texto práctico y detallado para la elaboración de tesis de grados y artículos científicos. Manabí, EC
- Bonilla, M. 2011. El comportamiento organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa OCTALVID de la ciudad de Pelileo. Tesis ing. Marketing y gestión de negocios. Universidad técnica de Ambato. Ambato-Azuay, EC. P 4. (En línea). Consultado, 13 de may. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1039>
- Borgues, M; Barbosa, M; Souza, P; 2011. Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora. Revista Scielo. (En línea). Consultado, 10 de jul. 2017. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n4/es_26.pdf
- Calderón, V; Sánchez, J. 2012. Diseño del Proceso de Evaluación del Desempeño del Personal y las principales tendencias que afectan auditoría. Revista Científica Pensamiento y Gestión. (En línea). Consultado, 8 de jul. 2017. Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1701/3866>
- Carreño, D. *et al.*, 2012. Plan de mejoramiento continuo para una IPS. (En línea). Consultado, 12 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/1989/CarreroDiana2012.pdf?sequence=5>
- Carvajal, L. 2013. El método deductivo de investigación. (En línea). Consultado, 12 de jul. 2017. Disponible en: <http://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>
- Casas, et. al. 2003. Citado por Aparicio, et. al. *s.f.* El cuestionario. (En línea). Consultado, 11 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: [https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Cuestionario_\(trab\).pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Cuestionario_(trab).pdf)
- Constitución de la República del Ecuador 2008. Vigente. (En línea). Consultado, 8 de jul. del 2017. Formato PDF. Disponible en:

http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf

Chiavenato, I. 2000. Citado por Andrade, M. (2010) análisis de la rotación del personal y elaboración de una propuesta para su optimización en la pasamanería de la ciudad de Cuenca. Tesis universidad politécnica salesiana facultad de ciencias humanas y de la educación. Consultado el 07 de jul del 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/562/12/UPSCT001844.pdf>

_____. 2009. Gestión de talento humano. 3ed. México. (En línea). Consultado, 07 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>

_____. 2010. Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2ed. México. McGraw-Hill.p6. (En línea). Consultado, 07 de jun. 2016. Formato PDF. Disponible en: http://www.academia.edu/8122275/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-Mc_Grawhill-2da-Edicion.

_____. 2011. Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. 9 ed. Méx. DF .p 194-348.

_____. 2015. Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2ed. México. McGraw-Hill.p6. (En línea). Consultado, 13 de feb. 2017. Formato PDF. Disponible en: http://www.academia.edu/8122275/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-Mc_Grawhill-2da-Edicion

Díaz, L. 2011. Evaluación del desempeño. (En línea). Tenerife, ES. Consultado, 11 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: <https://ldiazvi.webs.ull.es/desempe.pdf>

_____. 2012. Análisis del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción que existe en los trabajadores de la corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A CEDAL. (En línea). Consultado, 6 de jul del 2017.

Formato PFD. Disponible en:
<http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000%20/2373/1/T-UCE-0007-59.pdf>

Díaz, L; Pérez, G; Salas, R. 2012. Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. Revista Scielo. (En línea). Consultado, 10 de feb. 2017. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412012000400013&script=sci_arttext

Duarte, Y. (2011). Caracterización del ausentismo laboral. (En línea). Consultado, 06 de jul del 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2834/22647541-2012.pdf>

Escudero, J. 2011. IEDGE–Herramientas y técnicas para la auditoria informática. (En Línea). Consultado, 10 de feb. 2017. Formato HTML. Disponible en: <http://blog.iedge.eu/tecnologia-sistemas-informacion/seguridad-informatica-2/juan-manuel-escudero-herramientas-tecnicas-para-la-auditoria-nformatica/>

Espiñeira, E; Muñoz, J; y Ziemer, M. 2012. La autoevaluación y el diseño de planes de mejora en centros educativos como proceso de investigación e innovación en educación infantil primaria. (En línea). Zaragoza. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Vol. 15. p 149. Consultado. 14 de jun. 2017.

Figueroa, M. 2014. Análisis del desarrollo organizacional como modelo de gestión para potenciar a las pymes del sector industrial en la provincia de Manabí, período 2006-2012. Tesis. Magister en Administración de Empresas. Universidad Politécnica Salesiana. Quito-Pichincha, EC. p 15. (En línea). Consultado, 14 de feb. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7332/1/QT05915.pdf>

García, M. (2014). Transporte, su rol en los procesos de inclusion social. (En línea) Revista Bitacora Urbano, vol 24. Num. 1. Consultado, 15 de feb 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/748/74830875005.pdf>

García, R. 2010. Spss, análisis de confiabilidad Consultado el 10 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en http://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0801B.pdf.

- Guerra, A. s.f. Citado por Thompson, I. s.f. definición de Organización. (En línea). Consultado, 11 de jul. 2017. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>
- Gonzales, M. s.f. La Rotación de personal como un elemento laboral. (En línea). Consultado el 08 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://eprints.uanl.mx/1718/1/1020154556.PDF>
- Gordon, J. 2000. Citado por Genesi, M; Romero, N. y Tinedo, Y. 2011. Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas (En línea). Maracaibo, Ven. Revista Negotium. Vol. 6, núm. 18. 5ta. Edición. Consultado, 03 feb. 2017. Formato HTML. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78218453007>
- Gutiérrez, A. 2009 citado por García, M. 2014. Transporte público colectivo: su rol en los procesos de inclusión social. (En línea). Revista Bitacora Urbano, vol 24. Num. 1. Consultado, 15 de feb 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/748/74830875005.pdf>
- Griffin, R; Moorhead, G. 2014. Organizational Behavior, Managing people and Organizations. (En línea). 11ed. CA. Consultado, 08 jul. 2017. Disponible en: https://books.google.com.ec/books?id=yRuJK0whtEC&pg=PA4&lpg=PA4&dq=Organizational+behavior.&source=bl&ots=viTS5NWOzc&sig=me37dJpPx6E7QsjBwAk_Eb125Gc&hl=es&sa=X&ei=0y2EVdP1EMalNrGvg%20behavior&f=false
- Grande, I; Abascal, F. 2014. Fundamentos y Técnicas de Investigación comercial. 14ed. Md. (En línea). Consultado el 9 de feb. 2017. Disponible en: <https://books.google.com.ec/books?id=ZbpoBAAAQBAJ&pg=PA78&dq=la+entrevista+en+la+investigacion&hl=es419&sa=X&ei=lp9TVfuOO4qXNpGqgdgK&ved=0CDsQ6AEwBQ#v=onepage&q=la%20entrevista%20en%20la%20investigacion&f=false>
- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, María del Pilar. 2010. Metodología de la Investigación. 5ed. McGraw-Hill, MX.
- Iborra, M; Dasí, A; Dolz, C; Ferrer, C. 2014. Fundamentos de dirección de empresas. Conceptos y habilidades directivas. (En línea). 2 ed. Paraninfo, SA. Madrid, ES. Consultado, 11 de jul. 2017. Formato HTML. Disponible en:

https://books.google.com.ec/books?id=X9v7CAAAQBAJ&pg=PA7&dq=definicion+de+organizacion-empresa+2011&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi5ntG_q8LJAhXMwiYKHRwaAbkQ6AEIHzAB#v=onepage&q=definicion%20de%20organizacion-empresa%202011&f=false

Ivancevich, J. 2005 citado por Urdaneta, O y Urdaneta, M. 2013. Evaluación del desempeño y motivación del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud. (En línea). Maracaibo, Ven. Revista de Ciencias Sociales. vol. XIX, núm. 4. Consultado, 16 ene. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474006>

Laguna, C. 2014. Correlación y regresión lineal. (En línea). Consultado 13 de nov. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.ics-aragon.com/cursos/salud-publica/2014/pdf/M2T04.pdf>

López, J. 2013. Productividad. (En línea). EE.UU. Consultado, 17 jul. 2017. Formato HTML. Disponible en: https://books.google.com.ec/books?id=ObSOAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=productividad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=productividad&f=false

Lopera, et al., 2010. El método analítico. (En línea). Medellín. Co. Universidad de Antioquia. Consultado, 11 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpsua/v2n2/v2n2a8.pdf>

Macario, s.f. Citado por Kierkegaard, 2012. Evaluación. (En línea). Consultado, 11 de jul. 2017. Formato HTML. Disponible en: <http://evaluacionelquinteto.blogspot.com/2012/06/autores-que-hablan-sobre-la-evaluacion.html>

Marín, 2012. Análisis de correlación lineal Los procedimientos Correlaciones bivariados y Correlaciones parciales. (En línea). Consultado, 12 de dic. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://halweb.uc3m.es/esp/Personal/personas/jmmarin/esp/GuiaSPSS/17corlin.pdf>.

Martínez, F.; Chávez, G. 2010. México. Administración de proyectos. Estudio Económico. 1 ed. p 7. Consultado, 17 jul. 2017. Formato HTML.

- Marciariello, J y Linkletter K. 2012. Peter Drucker y Arte Perdido De La Gerencia. (En línea). Norma. Consultado, 13 de jul. 2017. Disponible en: <https://books.google.com.ec/books?id=1XjPAQAAQBAJ&pg=PT393&dq=definicion+de++desempe%C3%B1o&hl=es&sa=X&ved=0CC0Q6AEwA2oVChMIpPKSrsb0xglVCfyACh0tpAPZ#v=onepage&q=definicion%20de%20%20desempe%C3%B1o&f=false>
- Martínez, C; González, A. 2014. Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos. Madrid-ES. p 138
- Martínez, C. 2014. Técnicas e instrumentos de Recogida y Análisis de Datos. (En línea). MD. Consultado, 10 de jul. 2017. Formato HTML. Disponible en: [books.Google.com.ec/books?id=iiTHAwAAQBAJ&pg=PA139&dq=PARA+QUE+SIRVE+UN+PLAN+DE+MEJORA&hl=es419&sa=X&ei=ntFUVeGIMleuggTauYH4Cw&ved=0CCQQ6AEwAg#v=onepage&q=PARA%20QUE%20SIRVE%20UN%20PLAN%20DE%20MEJORA&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=iiTHAwAAQBAJ&pg=PA139&dq=PARA+QUE+SIRVE+UN+PLAN+DE+MEJORA&hl=es419&sa=X&ei=ntFUVeGIMleuggTauYH4Cw&ved=0CCQQ6AEwAg#v=onepage&q=PARA%20QUE%20SIRVE%20UN%20PLAN%20DE%20MEJORA&f=false)
- Matos, F. 2013. Evaluación del desempeño laboral. EOI. (En línea) ES. Consultado, 11 de ene. 2016. Formato HTML. Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Mora, N. 2010. Introducción a la investigación, la investigación bibliográfica 1ra ED pág. 20. Consultado, 4 de jun 2017.
- Navas, M. *sf*. Alfa de Cronbach Y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. (En línea) Consultado el 23 de nov 2017, Formato PDF. Disponible en: <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Palella y Feliberto Martins, 2012. Metodología de la investigación cuantitativa 3ra ED. (En línea). Consultado, 2 de may, 2017, Disponible en: <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigac3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Pila, *s.f*. Citado por Kierkegaard, S. 2012. Evaluación. (En línea). Consultado, 11 de jul. 2017. Formato HTML. Disponible en: <http://evaluacionelquinteto.blogspot.com/2012/06/autores-que-hablan-sobre-la-evaluacion.html>

- Puente, W. 2014. Técnicas de la investigación. Portal de relaciones públicas. (En línea). AR. Consultado, 10 de jul. 2017. Formato HTML. Disponible en: <http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- Quero, M. 2010. Confiabilidad y coeficiente alfa de Cronbach. (En línea). Consultado, 29 de abril 2018. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Robbins, S. 1998. Citado por Zambrano y Murillo, 2016. Fundamentos del comportamiento organizacional. 5ta ed. México. p4. (En línea). Consultado, 10 de feb. 2017. Formato PDF.
- _____. y Judge, T. 2013. Comportamiento organizacional. (En línea). México 15 Ed. Consultado, 7 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wp-content/uploads/2015/05/67-Comportamiento-Organizacional-15edi-Robbins.pdf>
- Rojas, I. 2011. Elementos para el diseño de técnica de investigación. Una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. Revista Redalyc. Vol. 12. (En línea). Consultado, 10 de jul. 2017. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- Rojo, s.f. Primeros pasos en SPSS. (En línea). Consultado, 24 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: http://humanidades.cchs.csic.es/cchs/web_UAE/tutoriales/PDF/SPSSIniciacion.pdf
- Ruano, C. 2014. Diseño de productos y turísticos locales. (En línea). IC. Antequera, MA. Consultado, 10 de jul. 2017. Formato HTML. Disponible en: <http://books.google.com.ec/books?id=tIMCBQAAQBAJ&pg=PT90&dq=productos+y+servicios&hl=es-419&sa=X&ei=lhCHVMWxN4WWNvqJgZgL&ved=0CD8Q6AEwCA#v=onepage&q=productos%20y%20servicios&f=false>
- Ruiz, R. s.f. Historia y evolución del pensamiento científico. (En línea). Enciclopedia virtual. Consultado, 11 de jul. 2017. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm>

- Santana, B. 2010. El Comportamiento Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de Curtiduría Aldás de la Ciudad de Ambato. Tesis. Ing. en Marketing y Gestión de Negocios. Universidad Técnica de Ambato Facultad De Ciencias Administrativas. Ambato- EC. (En línea). Consultado, 10 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1552/1/147%20Ing.pdf>
- Sastre, M y Aguilar, E. 2003 citado por Sánchez, J y Calderón, V. 2012. Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. (En línea). Barranquilla, Col. Consultado, 13 de feb. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/646/64623932004.pdf>
- Sierra M, 2012. Conceptos Generales de la Metodología de la Investigación. (En línea). UAEH. Consultado, 11 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/metodos_generales.pdf
- Soto, F; García, A; Lareo, E. 2014 Determinantes del absentismo laboral según enfoque sociológico. Caso empresa auxiliar automoción española. (En línea). Consultado, 7 de jul. del 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/290/29032819002.pdf>
- Spector, 1997. Robbins, 1998. Luthans, 2002. Citado por Azzollini, S; y Pérez, P. 2013. Liderazgo, equipo y grupos de trabajo. Su relación con la satisfacción laboral. Revista Scielo. (En línea). Consultado, 10 de jul. 2017. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472013000100006&script=sci_arttext
- Torres, G. 2007. Citado por Cruz, A. y Cruz, N. s.f. Auditoria al sistema de transporte. (En línea). Enciclopedia virtual. Consultado, 11 de jul. 2017. Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2009b/caca.htm>
- Villamarin, D; y Quimbita, A. 2014. Análisis e importancia del comportamiento organizacional sustentado en las competencias, habilidades y el nivel administrativo de negocios que tienen las pymes en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga. Tesis. Magister en Gestión de Empresas Mención Pequeñas y Medianas Empresas. ESPE. Latacunga-Cotopaxi, EC. p 51-55. (En línea). Consultado, 07 de ene. 2017. Formato PDF.

Disponible en <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/9278/1/T-ESPEL-MAE-0073.pdf>.

Vinuesa, P. 2016. Correlación: teoría y práctica. (En línea). Consultado, 29 de abril 2018. Formato PDF. Disponible en: http://www.ccg.unam.mx/~vinuesa/R4biosciences/docs/Tema8_correlacion.pdf

Visauta, B. 1997. "Análisis estadístico con SPSS para Windows". Introducción al SPSS. Manejo y procesamiento básico de datos básico en SPSS. (En línea). Consultado, 24 de jul. 2017. Mc Graw Hill, Madrid. Disponible en: <file:///C:/Users/Administrador/Downloads/basicprocessingspss.pdf>

ANEXOS

Anexo 1.

Se está trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis acerca de la Evaluación de las Variables Dependientes del Comportamiento Organizacional de la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada.

Pedimos su colaboración para que conteste algunas preguntas lo cual no llevará mucho tiempo.

Las preguntas tienen cinco opciones, elija la que mejor describa lo que piensa usted. Elija solamente una opción.

<p>RESPUESTA</p> <p>La valoración asignada responde al grado en que la cooperativa cumple o no cumple con el enunciado, la cual será medida mediante las siguientes escalas:</p> <p>(1) Siempre (2) Casi siempre (3) Algunas veces (4) Nunca</p>
--

PARTE I: SATISFACCIÓN LABORAL.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4
1	¿En su trabajo, los supervisores u otras personas, le dan a conocer lo bien que están desarrollando sus actividades?				
2	¿Se siente satisfecho con las relaciones humanas que existen entre los miembros de la organización y estos con sus dirigentes?				
3	¿Se siente usted en todo momento apoyado por la organización?				
4	¿En su trabajo existe orden, cuidado y el ambiente le resulta agradable?				
5	¿El ambiente de trabajo le ofrece seguridad?				
6	¿Las condiciones del horario de trabajo, su flexibilidad, le satisfacen?				

PARTE II: AUSENTISMO

N°	PREGUNTAS				
1	¿El ausentismo en su organización es un hecho normal?	1	2	3	4
2	¿Cree usted que La ética de la persona trabajadora tiene incidencia en el ausentismo de la empresa?				
3	¿Se siente usted comprometido con la misión de la organización				
4	¿Considera usted que las políticas de control del absentismo y las sanciones que se impongan, ayudarán a reducir el mismo dentro de la empresa?				
5	¿Considera usted que Las dificultades de movilidad y accesibilidad al lugar de trabajo son factores que inciden en el ausentismo en la cooperativa?				
6	¿El ausentismo es un factor para que la empresa no alcance su éxito a un cien por ciento?				

PARTE III: PRODUCTIVIDAD.

N°	PREGUNTAS				
1	¿Cree usted que aprovechar al máximo los recursos disponibles es productividad?	1	2	3	4
2	¿En su lugar de trabajo se aprovecha al máximo los recursos disponibles en la organización?				
3	¿Considera usted que ofreciendo incentivos a los empleados se sentirán más motivados para ayudar a mejorar la productividad de la organización?				
4	¿Se siente motivado en su lugar de trabajo?				
5	¿Cree usted La motivación de los empleados incidirá en la mejora de la productividad?				
6	¿Se considera productivo en su trabajo?				

PARTE IV: ROTACION.

N°	PREGUNTAS				
1	¿Ha estado siempre en su lugar de trabajo?	1	2	3	4
2	¿Ha sido usted cambiado de su puesto de trabajo para desempeñar uno mejor?				
3	¿Considera usted que hay oportunidades de superación en su organización?				

4	¿Ha recibe capacitaciones para mejorar el desempeño de su trabajo?				
5	¿Cree usted que en la institución en la que trabaja se delegan de forma correcta las actividades?				
6	¿Le reconocen el esfuerzo que hace en su trabajo con algún tipo de motivación?				

Anexo 2.

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis acerca de la Evaluación de las Variables Dependientes del Comportamiento Organizacional de la Cooperativa Intercantonal de Transporte Tosagua Asociada

Pedimos su colaboración para que conteste algunas preguntas lo cual no llevará mucho tiempo

Las preguntas serán abiertas, son preguntas simples.

1. ¿Le da a conocer a sus subordinados lo bien que está realizando su trabajo?
2. ¿Apoya en todo momento a sus empleados, y se siente satisfecho con la relación que se mantiene en la organización?
3. ¿Considera el ausentismo un hecho normal en la organización?
4. El ausentismo es un problema frecuente en las empresas actualmente ¿cree usted que de alguna manera u otra esto afecta al éxito de la empresa?
5. ¿Considera que cuando la organización aprovecha al máximo sus recursos disponibles está siendo productiva?
6. ¿Ofrece a los empleados de la organización algún tipo de incentivos para que se sientan motivados y ayuden a mejorar la productividad de la empresa?
7. ¿Existe alguna manera en que se dé a conocer el reconocimiento del desempeño del personal?
8. ¿Cómo identifica y selecciona al personal con los conocimientos adecuados para cubrir las necesidades del trabajo

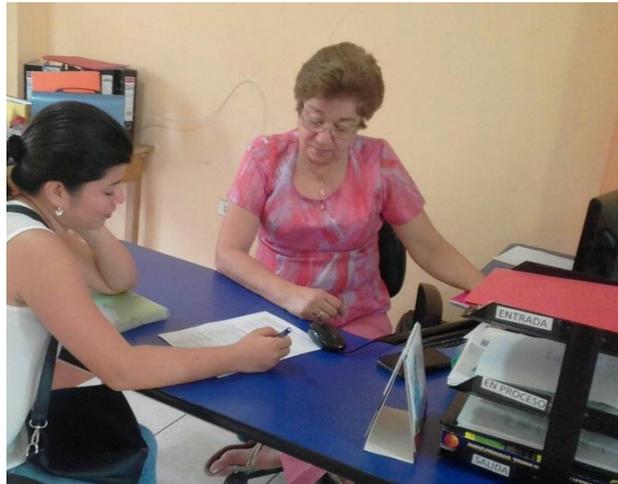
Anexo 3.

FOTO 5.1. Foto de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua



FOTO 5.2. Foto de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa Tosagua

