



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**PROCESO DE TITULACIÓN**

**2020**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**Desempeño Laboral de los Empleados de la Cooperativa de Transportes IMCA**

**EGRESADO:**

**Carlos Luis Ayala Moreno**

**TUTOR:**

**ING. Paola Yomara Haz Cadena**

**AÑO 2020**

## **Introducción**

La cooperativa de transportes IMCA fue fundada el 14 de abril de 1972 en la cantón de Montalvo con el fin de brindar servicio de transportes a las personas de dicha ciudad, cuenta con un órgano rector la cual es el presidente, un gerente que son los encargados de que se esté trabajando con normalidad en la institución, verificando si se está cumpliendo con las reglas establecidas por la institución, cuenta también con veinte socios que son encargados de prestar servicios de buses para el cumplimiento de las labores que hace dicha cooperativa de transportes, también consta con una persona encargada de la contabilidad y cuatro personas encargadas en la venta de boletos de diferentes partes que va destinada los buses de la cooperativa.

El presente caso de estudio está relacionado con la sublínea de investigación Modelo de Gestión Administrativa de la Carrera de Ingeniería Comercial, para analizar las causas por el cual los empleados de la cooperativa de transportes IMCA. No están realizando sus actividades con eficiencia y compromiso; el aplicar un diagnóstico de los procesos administrativos en las organizaciones es esencial para que las mismas permanezcan activas y sigan siendo productivas para la sociedad, , por ello es necesario el observar que factores son determinantes en el desempeño y conocer el comportamiento de los empleados.

La cooperativa de transportes IMCA tiene como objetivo prestar servicios de transportes a Montalvo, La Unión, Caracol, Pimocha y Babahoyo bien realizar actividades que hagan posible dicho objetivo. Es un grupo de conductores o choferes, pilotos que deciden trabajar directamente en forma organizada y conjunta para prestar un servicio eficiente a la comunidad, a través del

transporte de personas o cargas. Esta cooperativa agrupa transportista, conductores u otro personal con el fin de llevar acabo el objeto social, la institución tiene la facilidad de llevar pasajeros de un lugar a otro con el fin de satisfacer las necesidades del usuario, brindándole un buen servicio y la comodidad en lo económico.

La técnica que se aplicó para la obtención de información relevantes que permite analizar el desempeño laboral de la Institución fueron las encuestas dirigidas a todos los empleados que conforman parte de dicha institución, con el objetivo de investigar el desempeño de cada uno de los empleados. En donde se pone en consideración que el servicio y la comodidad en la economía en cada una de sus rutas de transporte a Montalvo, La unión, Caracol, Pimocha y Babahoyo.

### **Desarrollo**

La institución cuenta con un órgano rector la cual está compuesto por el presidente de la cooperativa, el gerente que son los encargados de controlar el trabajo que se realiza día a día, cuenta con veinte socios que son los encargados de prestar servicio de transporte a la comunidad, cuenta con tres personas encargadas de vender boletos de diferentes sectores donde va dirigido el transporte, una persona responsable en la contabilidad y una persona encargada de la hora y salida de los buses.

La cooperativa de transportes IMCA de la ciudad de Babahoyo es una institución que tiene como función principal brindar servicio que establece dentro de la institución para el bien de la comunidad, utilizando los recursos de las personas que pagan por sus servicios, con el fin de satisfacer cada una de las necesidades de sus usuarios que se presenta en las diferentes ciudades, parroquias, recintos donde va dirigido el transporte.

El presente caso de estudio tiene como título “El desempeño laboral de los empleados de la cooperativa de transportes IMCA”, la cual tiene como finalidad conocer los problemas que se presentan dentro de la institución, identificar las posibles causas del porque los empleados sienten malestar al momento de trabajar, están estresados o desanimados por causa de la remuneración y el principal motivo de la falta de desempeño laboral a través de la evaluación del trabajo en donde entendemos aquellas herramientas utilizadas por las empresas para medir en el ámbito individual el cumplimiento efectivo de los fines u objetivos organizacionales los mismo que con llevan los empleados al momento de ejercer algún cargo de trabajo dentro de la empresa.

El enlace principal que lleva este caso de estudio es conocer las causas de la desmotivación por medio de la falta de visión en el trabajo, incorrección de seguridad, no sentirse valorado o apreciado en su actividad diaria en donde existe dentro de la cooperativa por parte de los empleados ya que la desmotivación abarca una serie de problemas como es la falta de desempeño laboral en donde a muchas personas el trabajo aporta sentido a sus vidas, aumenta su autoestima, sienten que su labor es útil a los demás y encuentran un reconocimiento social. A través del trabajo, también se relacionan con otras personas y tienen la oportunidad de hacer amigos. La cual desconcentra a la persona que está ejerciendo su labor dentro de la institución, la remuneración la cual no están siendo bien pagados por las horas laborables y por último el estrés

por el exceso trabajo la cual hace que la persona pierda la razón y se comporte como no es debido en su lugar de trabajo.

El objetivo principal es de conocer cuáles son las causas de los problemas de la falta de desempeño laboral en los empleados de la institución de la cooperativa de transportes IMCA con sus rutas de transporte a Montalvo, La unión, Caracol, Pimocha y Babahoyo.

Se observa de como los trabajadores al momento de cumplir con las labores dentro de la institución no pueden terminarlas por motivos de que no existe materiales de oficina, según Fideas G. Arias (1999) materiales son “las cosas que se procesan y combinan para producir el servicio, la información o el producto final entre las cuales se encuentran los bienes materiales, las materias primas y el dinero”; generando así retrasos en los trabajos, la institución no cuentan con algunos materiales adecuados para trabajar con normalidad como son impresoras, internet propio, sillas en mal estado, micrófonos para que las personas que compran boletos escuchen los que les dicen los vendedores.

Los materiales de trabajos son herramientas necesarias para los empleados, ya que al no tener los recursos necesario de materiales se les dificulta al momento de cumplir con su labor, al no tener la debida implementación no solo se atrasarían en terminar con su labor sino también las personas que laboran se estresan por no poder avanzar con normalidad y esto ocasiona problemas a la cooperativa porque no se está cumpliendo con todos los trabajos previstos que debe cumplir los empleados lo cual se vuelve tedioso y deja en una mala reputación a la institución.

La falta de capacitación que tienen los empleados de la cooperativa por parte de los directivos a los empleados, según (Chaves, 2015) “la capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en las personas, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan al logro de los objetivos de la organización. El propósito de capacitar es influir en los comportamientos de los individuos para incrementar su desempeño y productividad”, al no existir capacitación a los empleados no va a ver buenos resultados en el transcurso del tiempo ya que la persona que labora no tiene conocimiento de lo que hace y puede hacer quedar mal a la institución por motivos de gritarle a la gente, hacer trámites erróneos y más.

En la cooperativa de transportes IMCA la gran mayoría de los empleados no son capacitado por esto provoca problemas dentro de la institución por lo que no cumplen bien las labores de cómo llevar a cabo ya sea una función de trabajo o el buen trato a los empleado y usuarios, (Villapando R. F., 2014) afirma que “la capacitación es una experiencia de aprendizaje que busca el cambio en las habilidades, conocimientos y actitudes de una persona, lo cual le permitirá desempeñarse efectivamente en un puesto”. En otras palabras, es lograr que una persona cambie lo que sabe, como trabaja y sus actitudes hacia su trabajo, así como su interacción con su compañeros y jefes. La capacitación es fundamental para toda institución es ahí donde se aprende grandes cosas y a mejorar a las personas y tener conocimiento de lo que se vaya hacer.

Los directivos de la Institución no ven como una amenaza o una debilidad para los empleados ser capacitados, ya que según ellos antes de ingresar a trabajar deberían haber buscado la forma

de ser capacitados y no ellos darles cursos de capacitación, OIT & IMESUN (2016) “Es necesario proporcionar capacitación en el servicio para asegurarse de que sus trabajadores rindan al máximo de sus capacidades, podría ser necesario proporcionar capacitación adicional a medida que su negocio se desarrolle y se requiera nuevas competencias”, los empleados deben de buscar la forma de cómo capacitarse, llegar a los usuarios de atenderlos bien y tener una buena amistad con los empleados de no agredirse verbalmente entre ellos y ser profesionales al momento de ejercer su labor de trabajo.

En ocasiones los trabajadores llegan a la cooperativa de transportes IMCA con demasiados problemas, que no los deja desempeñar bien sus funciones dentro de la misma, según Rosario Pérez (2015) afirma que “Son la variedad de dificultades que una persona experimenta en su vida y que debe aprender a solucionar para aprender, superarse y lograr todo tipo de propósitos”. En la cooperativa hay momentos que los empleados llegan sin ganas de hacer su labor lo que ocasiona problemas a la institución es por la causa del estrés ya que no quieren trabajar, llegan de malhumor, tienen problemas o tienen deudas que pagar y no se concentran en su trabajo y no da un buen servicio al público.

Al momento de tener este tipo de problema tienden a que la cooperativa sufra muchos daños, tienden a que sea más pesado el ambiente donde se trabaja ya que al momento de cumplir alguna función no se van a poder desempeñar bien porque no se pueden concentrar como es debido, más se concentran en los problemas que tienen hasta suelen irse y dejar el puesto de trabajo abandonado lo que le hace daño a la cooperativa, Maldonado (2017) “La cultura es el vínculo

social que ayuda a mantener unida a la organización al proporcionar normas adecuadas de lo que deben hacer y decir los empleados” este problema no es tan visto en la misma, rara la vez ocurre este tipo de problemas pero cuando ocurre no saben cómo solucionarlo porque no tienen la debida capacitación para dejar sus problemas a un lado y cumplir como profesionales que son en su lugar de trabajo.

El poco desempeño que existe en los puestos de trabajo en la cooperativa de transportes IMCA seda por medio de la evaluación desempeño laboral a los empleados, (Rodriguez, 2004) dice que “Evaluar el desempeño de un puesto consiste en valorar la eficacia con lo que su ocupante lo ejecuta en un periodo determinado de tiempo”, los puestos de trabajo que ocupan los empleados de la Institución no son trabajados como es debido ya que los empleados faltan constantemente, llegan tarde o suelen llegar desmotivados lo que dan un medio ambiente laboral pésimo, otro motivo también es que se ponen hacer cosas que no le competen como estar chateando o estar conversando entre ellos y dejan su puesto de trabajo vacío y por más quejas que den los usuarios por el mal desempeño que existe en la empresa no mejora.

La desmotivación principal es el factor para que los empelados tengan poco interés laboral dentro de la empresa por el motivo del exceso de trabajo y que ese esfuerzo no sea considerado, (Elva Monserrat Velasco Lince, 2012) dice que “la motivación laboral es la cantidad de esfuerzos que una persona invierte para alcanzar una meta o una tarea”, es por eso que los empleados al momento de no ser reconocidos por sus esfuerzos se desmotivan hasta llegar a un punto de su bajo rendimiento.

Algunos empleados de la Institución no se sienten a gusto, ni motivados para realizar sus actividades laborales, para lo cual deben cumplir con cierta planificación y control de sus actividades como lo estipula, Maslach y Jaskon (1982) dice que “Una manifestación por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos, presos, entre otros)”. Puede ser considerada como el desarrollo de sentimientos negativos, así como de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, quienes son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas.

En la cooperativa de transportes IMCA existe una escases de las remuneraciones, María Luisa Hidalgo Ortega (2018) define a la remuneración como “la totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores, en dinero o en especie, recibidas como contraprestación por los servicios laborales por cuenta ajena, ya retribuyan el trabajo efectivo o los periodos de descanso computable de trabajo”; esto ha ocasionado la falta de empeño en la realización del trabajo por parte de los empleados ya que no reciben nada a cambio por las horas extras que trabajan lo que ocasiona que dejan de trabajar, dejan incompleta las labores que tienen que desempeñar en su cargo, hacen las cosas de malas maneras, existe un ambiente muy malo dentro de la empresa.

En la institución en lo que es de remuneraciones siempre ha tenido problemas ya que no constan con salarios fijos, pagan lo que les sea conveniente por decir en un mes ganas el básico \$394.00 y al otro mes te bajan el sueldo y más lo que te rebaja por estar afiliada/do en el seguro

casi no se gana mucho lo que ocasiona malestar en los empleados porque no existe un control en lo que es la paga, otro problemas son las horas extras que en ocasiones las pagan y en ocasiones no, esto hace que los empleados tengan un desinterés en trabajar y no cumplan con sus labores dentro de la empresa, los fines de semana la institución hace validar como si fuese un día normal laborable y no reconoce lo que la ley dice. Según el art. 55 del código del trabajo claramente lo expresa que los trabajos que se realicen sábados, domingos o feriados deberán ser pagados con el 100% de recarga, esto no esta siendo valorado por la institución motivo por el cual los empleados no quieren trabajar o hacen lo que ellos les venga en gana.

Al momento de existir un correcto control laboral por motivos de que no existe alguien que ocupe el cargo de controlar a los empleados de que cumplan con su función de trabajo, que lleguen a la hora correcta y salgan a la hora establecida. Según Rubió, Sánchez, Tomàs (2016) “Control es el proceso de verificar para determinar si se están cumpliendo los planes o no, si existe un progreso hacia los objetivos y metas”, el control es necesario para corregir cualquier inconveniente que exista en la institución, existen muchos problemas en el control a los empleados, no cumplen con el reglamento de la cooperativa, llegan tarde, no van con la vestimenta adecuado a trabajar, salen a la hora que a ellos le convengan, días que no trabajan, dejan su puesto de trabajo vacío lo que eso no es permitido dentro de la institución.

Esto ocasiona muchos problemas dentro de la empresa ya que puede llegar usuarios a hacer alguna diligencia y el encargado de dicho departamento no está, por estar conversando o comiendo en otro lugar que no sea donde le toco ejercer su función de trabajo y no haya quien

atienda al usuario la cual este podría poner una queja por no ser atendido de la mejor manera, la cual el encargado de controlar de que no haya problemas dentro de la empresa no menciona nada de lo ocurrido a las directivos de la cooperativa de transportes IMCA y dejan que hagan lo que quiera a los empleados.

Se establece que los conflictos laborales en la institución son a menudos lo más común por el estrés que ocasionan los directivos a los empleados al momento de que quieren que terminen rápido las labores de trabajo, algo está mal hecho o traten mal a los empleados por llegar de mal humor, Rosario Pérez (2015) el conflicto laboral es un “proceso de enfrentamiento entre dos o más partes, ocasionado por un choque de interés, valores o acciones”; lo cual ha causado un ambiente hostil.

En la cooperativa los conflictos suelen darse muy a menudo ya sea porque el gerente llega enojado, por la exigencia que exige que quiere todo a tiempo, que agilicen las mano y ahí surge el problema la cual los empleados no pueden hacer rápido sus tareas, (Rios, 2003) afirma que “el conflicto laboral trata ante todo, de un conflicto social tanto por las partes oponentes, como por su propio objeto, origen y consecuencia y que podemos caracterizarlo por el hecho de que las partes litigantes participen directamente en el proceso de la producción, su relación es original y principalmente laboral, el objeto del conflicto laboral está vinculado a tal relación y es un instrumento para su consecución” lo cual ocasiona que los empleados se descontrolen y es donde se origina el estrés donde no soportan nada y un mal movimiento, un mal chiste o mal entendido ocasiona conflictos entre ellos y pueden llegar hasta insultos o golpes.

Todas las vacaciones en la cooperativa de transportes IMCA no son respetadas ya que no a todos le dan vacaciones , para Guillermo Lacalle (2018) establece que “las vacaciones son un descanso anual retribuido, no sustituible por compensación económica”, lo cual ha provocado que la desmotivación sea aún más grande ya que dentro de este caso vacaciones existen, pero no son otorgadas como establece la ley, es decir una vez al año durante 15 días; en este caso al momento de dar vacaciones no las dan forma que es debida por lo que solo te dan vacaciones por una semana lo que no es y no se está cumpliendo con lo establecido en la ley.

También existe que ha ciertas personas le dan vacaciones extras es decir más de lo que es debido, esto ocurre porque al gerente le agrado tal persona o es algún familiar le da hasta más días de lo que está establecido en la ley que son una vez al año durante 15 días, esto ocasiona que existe disturbios en la empresa porque los directivos no son parciales con todo sino que favoreces a ciertos empleados conocido como favoritos y a los que no le dan muchas vacaciones le hacen trabajar el doble es decir hacerse cargo del puesto de la persona que salió de vacaciones, trabajara el doble y solo obtendrá un sueldo es decir el puesto que quedo vacío lo trabajara gratis no será remunerado por ocupar dicho puesto.

Cuando el periodo de vacaciones fijado en el calendario de vacaciones de la empresa coincida con una incapacidad temporal derivada del embarazo, parto o lactancia natural deberá de tomas las vacaciones respectivas, (Beno, 2017) dice que en el artículo 48.8 de esta ley, tendrá derecho a disfrutar las vacaciones en fecha distinta a la de la incapacidad temporal o la del disfrute del permiso que por aplicación de dicho precepto le correspondiera, al finalizar el

periodo de suspensión, aunque haya terminado el año natural a que corresponda; dado este concepto las personas que lleguen a tener este tipo de problemas, libremente podrán hacer uso de este artículo para tomar sus respectivas vacaciones por este tipo de problemas.

Aplicando técnicas de recolección de información se determinaron los siguientes resultados producto de las encuestas realizadas a los empleados de la cooperativa de transportes IMCA tanto a los socios que conforman parte de la institución, contadora y al personal encargado de vender los boletos a diferentes rutas donde va dirigido el bus, con un total de veinte cuatro personas encuestadas de las cuales se destacan cinco cuestionamientos relevantes para el presente caso de estudio.

En la pregunta donde se mencionó sobre el desempeño laboral que existe dentro de la Institución se destacó que el 100% de empleados encuestados el 90% afirmaron que no existe un buen desempeño laboral y el 10% restante afirmaron que si existe un buen desempeño laboral, el motivo por el cual se da estos resultado es por medio de encuestas realizadas a dicha Institución, se nota que en la cooperativa de transportes IMCA poco cumple con los requerimientos para que los empleados puedan desempeñar algún cargo con normalidad, por lo que los directivos no hacen nada por controlar que problemas tienen los empleados, si tienen todos los recursos necesarios para trabajar.

El siguiente punto se da a conocer sobre las capacitaciones la cual se realizó encuestas dirigidas a los empleados de que si fueron capacitados al momento de ingresar a trabajar en dicha Institución la cual el 80% respondieron que no son capacitado y el 30% que sí, lo que da a entender que la empresa no capacita a todos sus empleados, ya que los directivos no ven como

una amenaza de no capacitar a los empleados como debería ser, porque afirman los directivos que los empleados ya debían haberse capacitado en otro sitio antes de trabajar en la cooperativa.

Siguiendo con la secuencia del cuestionario, se les pregunto a los empleados de la cooperativa de transportes IMCA de que si las personas que laboran en la empresa están satisfecho por el trato que reciben por los directivos la cual se hizo encuestas dirigidas a los empleados, lo que el 100% de empleados encuestados, el 60% respondieron que el trato es neutral y el resto del porcentaje varía con un 20% poco satisfecho y un 20% muy satisfecho, la cual da a entender que el trato que reciben los empleados por parte de los directivos no es de tan agrado para los empleados de dicha institución.

En este punto trata de los incentivos a los empleados la cual se realizó encuestas dirigidas a los empleados por lo que el 100% de empelados el 90% afirman que rara vez son incentivados y el 10% restante afirman que nunca son incentivados, lo que los directivos de la empresa pocas veces incentivas a sus trabajadores, la cual desmotiva a los empleados ya que no está siendo reconocido el esfuerzo que le dedican a la institución para que esta se supere y no tengan problemas en el futuro.

La siguiente pregunta también es necesaria para el análisis del caso de estudio la cual se les pregunto a los empleados, de cómo describen los trabajos dentro de la cooperativa de transportes IMCA, lo que el 100% de los empleados encuestados el 50% afirma que los trabajos son neutrales y el 50% faltante se varía entre fácil y difícil, lo que se da a notar que no todo él siempre se trabaja con facilidad, hay días en la cual los empleados tienen que trabajar más de las ochos horas laborables por la acumulación de tareas que se debe cumplir en un plazo establecido dentro de la empresa, la cual deben de cumplir con lo establecido.

## **Conclusión**

Los problemas presentados en la cooperativa de transportes IMCA son relacionados con el desempeño laboral que tienen los empleados de dicha cooperativa, estos problemas a afectado de manera directa a los usuarios lo cual son los principales consumidores de los servicios que presta esta institución y a su vez a los empleados de la misma por lo que no están siendo valorados como es debido la cual es, qué no son bien pagados y existe un gran exceso de explotación al trabajador la cual no es reconocido su esfuerzo en las remuneraciones al no reconocer las horas extras y el sacrificio que ponen cada uno de los empleados para que la institución progrese.

Mediante la utilización de la encuestas se conocieron factores que inciden en el rendimiento del personal, las causas por lo que no existe un buen desempeño esto se ve afectado de forma negativa por el desempeño laboral que comparten los empleados de la cooperativa de transportes IMCA, se denotan en algunos empelados la falta de capacitación ya que no tienen la debida formación adecuada para trabajar con normalidad en la Institución, reflejando en ellos agotamientos emocionales y cansancio cognitivo por la falta de no saber bien sobre los trabajos a realizar en la Institución y la falta de libertad comunicacional con los compañeros del trabajo de la Institución para consultar posibles soluciones a situaciones laborales que requieran del apoyo de los directivos.

## **Resumen**

La cooperativa de transportes IMCA de la ciudad de Babahoyo es una institución que tiene como función principal brindar servicio que es la actividad que establece dentro de la institución

para el bien de la comunidad, utilizando los recursos de las personas que pagan por sus servicios, con el fin de satisfacer cada una de las necesidades de sus usuarios que se presenta en las diferentes ciudades, parroquias, recintos donde va dirigido el transporte. El enlace principal que lleva este caso de estudio es conocer las causas de la desmotivación del estrés por el exceso de trabajo la cual hace que la persona por medio de la falta de visión en el trabajo, incorrección de seguridad, no sentirse valorado o apreciado en su actividad diaria en donde existe dentro de la cooperativa de transportes IMCA por parte de los empleados ya que la desmotivación abarca una serie de problemas como es la falta de desempeño laboral en donde a muchas personas el trabajo aporta sentido a sus vidas, aumenta su autoestima, sienten que su labor es útil a los demás y encuentran un reconocimiento social. A través del trabajo, también se relacionan con otras personas y tienen la oportunidad de hacer amigos.

### **Palabras claves.**

Recursos de las personas, necesidades, desempeño laboral, autoestima, reconocimiento social

### **Referencias**

Arias, F. G. (1999). *Proyecto de Investigación tercera edición*. EUNSA.

Beno, P. C. (2017). *Los derechos individuales del trabajador*. Red Universidad Católica Santo Toribio de Magrovejo.

Chaves, L. M. (2015). *Gestión de Talento Humano*. Riobamba: La Caracola Editores.

OIT & IMESUN. (2016). *MEJORE SU NEGOCIO : El Recurso Humano y la Productividad*. Ginebra .

Elva Monserrat Velasco Lince, H. B. (2012). *La motivacion como factor de influencia en el desempeño laboral de area docente del ITSTA*. B - Instituto Tecnologico Superior de Tantoyuca.

JOSÉ CARLOS GONZÁLEZ ACEDO & ROSARIO PEREZ AROCA. (2015). *fomación y Orientación*.

Maldonado. (2017). *Etica Profesional*.

Lacalle, G. (2018). *Operaciones Admnistrativas de Recursos Humanos*.

María Eugenia Caldas Blanco, María Luisa Hidalgo Ortega . (2018). *formación y orentación laboral (2018)*.

Rios, M. F. (2003). *Genesis y dinamica del conflicto laboral*. Colegio Oficial de Psicologia de Madrid.

Rodriguez, J. C. (2004). *Gestion de personas y desarrollo personal*. Editorial VOC.

Castillo, A. Y. (2017). *La gestion del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclayo - 2016*. Perú.

Quispe, E. V. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pachuca*. Perú.

Rubió, Sánchez, Tomàs. (2016). *Recursos Humanos: direccion y gestión de personas en la organización*.

Villapando, R. F. (2014). *Administracion de recursos humanos*. Editorial Digital UNID.

## Anexos



CNC  
CION

### ESCUELA DE ADMINISTRACION

**Estudio de caso:** Desempeño laboral a los empleados DE LA Cooperativa de Transportes IMCA.

**Objetivos:** Conocer cuáles son las causas de los problemas del poco desempeño laboral que existe dentro de la Cooperativa de Transportes IMCA.

### Encuestas aplicadas a los empleados de la Cooperativa de Transportes IMCA

1. En la cooperativa de transportes IMCA se cumplen con todas las normas requeridas para desempeñar algún cargo con normalidad.


Siempre	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Rara vez	
Nunca	

2. Cree usted que es importante que exista una buena relación entre los trabajadores de la cooperativa de transportes IMCA.

Muy importante	<input type="checkbox"/>
Importante	<input type="checkbox"/>
Neutral	<input type="checkbox"/>
Poco importante	<input type="checkbox"/>
No es importante	<input type="checkbox"/>

3. Usted fue capacitado/da al momento que ingreso a trabajar en la cooperativa de transportes IMCA.

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

4. Se siente satisfecho con el trato que recibe por parte de los directivos de la cooperativa de transportes IMCA.

Totalmente satisfecho	<input type="checkbox"/>
Muy satisfecho	<input type="checkbox"/>
Neutral	<input type="checkbox"/>
Poco satisfecho	<input type="checkbox"/>
Nada satisfecho	<input type="checkbox"/>

5. Existe un buen desempeño laboral en la cooperativa de transportes IMCA.

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

6. Cuando cumplen con los trabajos realizados en la cooperativa de transportes IMCA, reciben incentivos por parte de los directivos.

Siempre	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Rara vez	<input type="checkbox"/>

Nunca

7. Como describes los trabajos dentro de la cooperativa de transportes IMCA.

Muy fácil

Fácil

Neutral

Difícil

Muy difícil