





Motivación y clima laboral en el sector de servicio de transporte

Motivation and work environment in the transportation service sector

María Rosa Ramírez-Balcázar
Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador
maria.r.ramirez@unl.edu.ec
 <https://orcid.org/0009-0006-0615-3755>

Irma Eufemia Abrigo-Córdova
Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador
irma.abrigo@unl.edu.ec
 <https://orcid.org/0000-0002-1537-6313>.

Recepción: 25/04/2023 | Aceptación: 10/07/2023 | Publicación: 10/09/2023

Cómo citar (APA, séptima edición):

Ramírez-Balcázar, M. R., y Abrigo-Córdova, I. E. (2023). Motivación y clima laboral en el sector de servicio de transporte. *INNOVA Research Journal*, 8(3), 132-151.
<https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.2023.2285>

Resumen

La motivación es un proceso que tiene cada individuo para direccionar y persistir en algún esfuerzo necesario que ayude a ejecutar su función como profesional, mientras que, el clima laboral es cuando las personas dentro de una organización generan y dinamizan a través de la interacción social. El objetivo del presente trabajo de investigación fue analizar la relación entre la motivación y clima laboral del personal operativo de la Cooperativa de Transportes Loja, y con base a dicha correlación proponer un diseño de plan de capacitación. Esta investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo-correlacional, donde se aplicó la encuesta que se evaluaron seis dimensiones (necesidades fisiológicas, estima y reconocimiento, autorrealización, autonomía individual, orientación a resultados, y calidez y soporte), con instrumentos utilizados por investigadores en tema de motivación y clima laboral, así mismo, la calificación se obtuvo a través del coeficiente R Pearson, el programa SPSS y escala de Likert, en una muestra de 118 trabajadores. Los principales hallazgos mostraron que el grado de motivación es regular, con un clima laboral saludable. A pesar de ello, se evidenció una correlación regular y moderadamente significativa entre ambas variables. Se concluye que, el diseño de plan de capacitación puede contribuir a potenciar, así como reforzar la eficiencia y eficacia de las actividades para lograr a

tener un ambiente saludable en la empresa. Se recomienda incentivar a los trabajadores para mejorar los indicadores motivacionales para el buen desempeño laboral orientados a cumplir el objetivo de la empresa.

Palabras claves: motivación; clima laboral; desempeño del personal; empresa

Abstract

Motivation is a process that everyone has to direct and persist in some necessary effort that helps to execute their function as a professional, while the work environment is when people within an organization generate and energize through social interaction. The objective of this research work was to analyze the relationship between the motivation and work environment of the operating personnel of the Loja Transport Cooperative, and based on said correlation, propose a training plan design. This research was framed in a mixed approach with a descriptive-correlational scope, where the survey was applied to evaluate six dimensions (physiological needs, esteem and recognition, self-realization, individual autonomy, results orientation, and warmth and support, with instruments used by researchers in the field of motivation and work environment, likewise, the qualification was obtained through the R Pearson coefficient, the SPSS program and the Likert scale, in a sample of 118 workers. The main findings showed that the degree of motivation is regular, with a healthy work environment. Despite this, a regular and moderately significant correlation was found between both variables. It is concluded that the design of the training plan can contribute to enhance, as well as reinforce the efficiency and effectiveness of the activities to achieve a healthy environment in the company. It is recommended to encourage workers to improve motivational indicators for good job performance aimed at meeting the objective of the company.

Keywords: motivation; working environment; staff performance; company.

Introducción

La motivación y desempeño laboral son importantes en el desarrollo de una empresa. Estudios a nivel internacional demuestran una relación positiva en las empresas entre estas dos variables por medio de la evaluación de diferentes dimensiones (necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrealización, trabajo de equipo) (Alcalde, 2018). Estudios a nivel nacional, han demostrado determinar un adecuado clima organizacional bajo la evaluación de varias dimensiones (responsabilidad, recompensa, desafío, cooperación) a través de cuestionarios de medición, por ejemplo de Litwin y Stinger; (Fárez y Valencia, 2020). A nivel local, se ha demostrado que factores psicosociales como el liderazgo, organización de trabajo, y de recuperación, pueden verse asociadas con un riesgo alto de disminuir el nivel de motivación de los trabajadores con respecto a sus necesidades de autoestima, autorrealización y de protección y seguridad (Escobar, 2022).

La motivación y desempeño laboral en el sector de transporte en general se caracteriza bajo el enfoque y visión global como un sistema que influye potencialmente en las actividades y calidad de vida de la población, siendo aquel que se integra por tres principales elementos: la infraestructura, el vehículo y la empresa que presta tal servicio para ser considerado como tal (Estupiñán, et al., 2018). Hoy en día, las personas encargadas de dirigir una empresa de transporte necesitan cambiar y contar con el compromiso de sus trabajadores que, a la larga se convierta en una fuente de ventaja competitiva para la misma (Amado-Rincon et al., 2019).

Dentro del contexto del sector del transporte, investigaciones han demostrado que un inadecuado ambiente de trabajo repercute en una baja motivación del personal y deficiente desempeño laboral (Reyes et al., 2023). Según la alta rotación de directivos o ejecutivos puede ser perjudicial para las instituciones del sector público, ya que interrumpe la planificación predeterminada, aumenta el tiempo de planificación y puede reducir la eficiencia laboral (Vaca, 2021). Por lo tanto, uno de los retos a los que se enfrentan las empresas actualmente es encontrar formas de motivar a los empleados para aumentar su rendimiento laboral y, por ende, su satisfacción laboral (Rodríguez-Sánchez, 2020).

En este contexto, en la Cooperativa de Transportes Loja dedicada al transporte interprovincial de pasajeros y encomiendas, se ha evidenciado con base al análisis de la data, la falta de motivación en el personal operativo de transporte en sus actividades diarias que obedece a un inadecuado ambiente de trabajo y clima laboral entre sus colaboradores.

Por lo anterior, es de relevancia estudiar la relación entre ambas variables en el personal de transporte a fin de que puedan potenciar y reforzar su trabajo con eficiencia y eficacia y mejorar el crecimiento personal como profesional. La motivación en las empresas conlleva constantemente a la búsqueda de situaciones óptimas que generen una buena cultura organizacional, en especial, aquellas que estimulen en válidos enfoques el clima laboral entre los profesionales.

Es por ello, que dentro de la Cooperativa de Transportes Loja se investigó la relación entre la motivación y el clima laboral del personal operativo. Específicamente, se buscó (a) determinar el grado de motivación, (b) establecer el clima laboral, y (c) diseñar un plan de capacitación en el sector de servicio de la Cooperativa de Transportes Loja. Esto, pudo determinarse aplicando una metodología mixta de alcance descriptivo-correlacional con la utilización de la técnica de la encuesta, y respondiendo a la pregunta ¿Cuál es la relación entre la motivación y clima laboral en el sector de servicio de la Cooperativa de Transportes Loja?

Revisión de Literatura

Motivación

La motivación es considerada como un proceso que cuenta con la intensidad que tiene cada individuo para direccionar y persistir en algún esfuerzo necesario que ayude a ejecutar su función como profesional. (Salazar et al., 2008), considera a la motivación como las características que regulan los estímulos y respuestas primordiales en las necesidades e impulso de los individuos, reflejado comúnmente en las similitudes y diferencias entre el concepto y el valor.

Por su parte, (Chaparro, 2006), señala la trascendencia que adquiere el individuo al manifestar su personalidad en base a aquello que influye en su motivación. Estas manifestaciones están reflejadas también en la percepción individual, resultado de las particularidades del ambiente que rodea a la persona, así como también, de la variedad en la toma de decisiones.

Rivera et al., (2018) establecen el significado de la motivación laboral como una potencia que impulsa a los individuos a iniciar, mejorar y continuar con las tareas profesionales. Al respecto,

Kurniawanto et al., (2022) establecen la influencia externa que generalmente tienen los individuos para proyectarse hacia la consecución de alguna meta, donde consideran básico lo que las empresas pueden estar haciendo para lograr con eficiencia los esfuerzos de las personas que están laborando.

La motivación laboral, agrupa un singular número de características que identifican tanto la función del trabajador, como la intervención de la organización donde labora. Por lo anterior, (Castro et al., 2018), argumentan el sentido que tiene la motivación en lo laboral, debido a que se origina de estímulos internos y externos en el individuo y, que, a su vez, se configura como un proceso innato y adquirido. Este proceso hace que las personas sientan la plenitud de manifestar situaciones y vivencias que circulan en sus capacidades y disposición. También, relacionan el comportamiento propio, que estructura la orientación dada por la persona al objetivo que desea lograr, con el comportamiento que otros puedan proyectar.

Como todo proceso psicosocial en el individuo, la motivación laboral desempeña un importante proceso para el fortalecimiento del individuo en su desenvolvimiento profesional, tanto personal como el que se compone con otros miembros de la empresa. Al respecto, (Villón y Peña, 2018), contemplan su importancia cuando es posible entender en este proceso el resultado originado entre la interrelación del individuo y el estímulo moldeado por las organizaciones que buscan alinear sus esfuerzos y objetivos hacia la misma meta.

Los diferentes conceptos motivacionales, surgen desde la década de los años 60, y con ello, se iniciaron las primeras orientaciones que definieron y explicaron los comportamientos individuales y colectivos. A este respecto, se fueron clasificando diferentes teorías que, en la medida de su estudio, dieron parte importante a una clasificación básica de la misma. En la actualidad, estas teorías pueden clasificarse en Teorías de Contenido Motivacional y Teorías del Proceso Motivacional (Palma, 2018).

Tabla 1

Teorías Motivacionales

| Teorías de Contenido Motivacional | | Teorías del Proceso Motivacional | |
|--|--|---|-------------------------------------|
| (Alderfer) | Crecimiento, relacionales y existenciales. | (Vroom) | Esfuerzo, rendimiento y recompensa. |
| (McClelland) | Logro, afiliación y poder. | (Festinger y Carlsmith) | Consecuencias cognitivas, equidad. |
| (Herzberg) | Higiénicos y motivacionales | | |
| (Maslow) | Fisiológica, seguridad, sociales, estima y autorrealización. | | |

Fuente: Elaboración propia, basado en diferentes teorías motivacionales acorde a Palma, (2018).

En base a la tabla 1, (Castillo y Pedrero, 2013), hacen referencia a las teorías de Alderfer y McClelland en donde señalan que a pesar de no enfocarse en elementos nuevos y en críticas hacia la teoría expresada por Maslow, reduce a tres las necesidades de existencia en el individuo; logro, afiliación y poder. Estas necesidades parten del principio de una necesidad social experimentada de una manera no consciente por el individuo y atribuido a su constante interacción con el medio laboral o personal.

Por su parte, (Madero, 2019), haciendo referencia a la teoría de Herzberg argumenta que pueden generar predisposición en evaluaciones individuales, debido a la posibilidad de favorecer la naturaleza demostrada entre una u otra persona, lo que origina en caso de ausencia, insatisfacción de la persona.

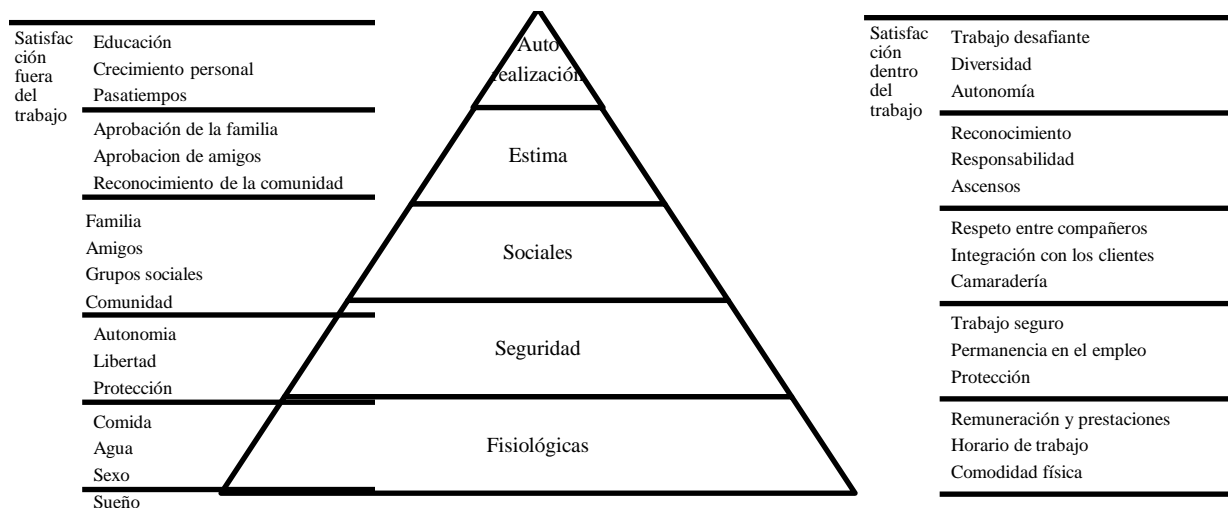
Congruente a las teorías, se ubica la formulada por Vroom, que explica según lo analizado por Marulanda (2014), comportamientos en el mundo laboral de los individuos. La teoría busca predecir los grados de acción personal en la búsqueda de un desempeño exitoso profesionalmente. Basado en la conducción del individuo, la teoría relaciona tres tipos de expectativas; (1) probabilidad subjetiva del esfuerzo que se realiza para el logro de un resultado; (2) demostración con lo atractivo y satisfactorio que puede ser los resultados previstos en donde se valora el empeño personal; y (3) la sensible afirmación de que el rendimiento obtenido es desde el inicio el resultado deseado.

Sergueyevna y Mosher (2013), basado en la teoría de Festinger y Carlsmith expuso la teoría de la disonancia cognitiva ya que hace alusión al desequilibrio entre lo representado por las ideas, creencias y emociones de las personas, con respecto a lo expresado por el impacto entre las mismas cogniciones acopladas. La teoría formula la necesidad de esa divergencia, ya que el individuo al experimentar que las ideas pueden enfrentarse logra concernir automáticamente la motivación para generar nuevas ideas, comportamientos y actitudes que se requieran en el momento.

Cafiel (2021), en sus estudios considera la importancia que le dio Maslow a su teoría, al jerarquizar las necesidades de los individuos en superiores e inferiores. Para la autora, esta teoría se conceptualiza al expresar la naturaleza humana que impulsa su conducta en las necesidades que surgen en el instinto propio y las biológicas resaltadas en su contexto. En la Figura 1 se explica la jerarquía de Necesidades de Maslow, la cual explica el camino que los individuos deben seguir consecutivamente para alcanzar la felicidad, y que ha sido la que ha generado un mayor impacto en los comportamientos individuales y colectivos.

Figura 1

Pirámide de Maslow



Fuente: Elaboración propia, basado en Cafiel (2021).

Según Turienzo (2016), se aprecia como la teoría explica la precisión en la que se deben cumplir las categorías, para alcanzar el nivel siguiente. El autor la describe como el camino que los individuos deben seguir consecutivamente para alcanzar la felicidad, donde al satisfacer las necesidades fisiológicas que identifican la supervivencia del ser, se puede obtener la seguridad que representa la autorrealización.

La necesidad de autorrealización ubicada en la parte superior de la pirámide es la que describe el sentimiento de realización personal y estimación del propio potencial, esta necesidad explica el estímulo que busca el individuo para ser lo que es capaz de ser. Las necesidades sociales conciernen a todos los elementos de pertinencia social y de afecto. El sentido de pertenencia social o familiar es importante en las respuestas de los individuos.

Por su parte la necesidad de estima determina la necesidad del Yo, que describe la estima propia del individuo basado en la confianza, y las que están identificadas en la necesidad de estatus, reputación o reconocimiento a los logros obtenidos. Sin embargo, esta necesidad también incluye el reconocimiento y respeto a la individualidad de otros.

Clima laboral

García (2009), lo define como aquel que se obtiene cuando las personas dentro de una organización generan y dinamiza a través de la interacción social. Por ende, se mezclan diversos sistemas individuales que describen los valores, actitudes y creencias de cada individuo dentro de la empresa. Chiavenato (2011), explica que todo lo que envuelve a los miembros de una organización se define como el clima laboral u organizacional. En este caso, el ambiente que envuelve al grupo relaciona los diferentes grados de motivación personal y a la vez las diferencias emocionales entre los trabajadores.

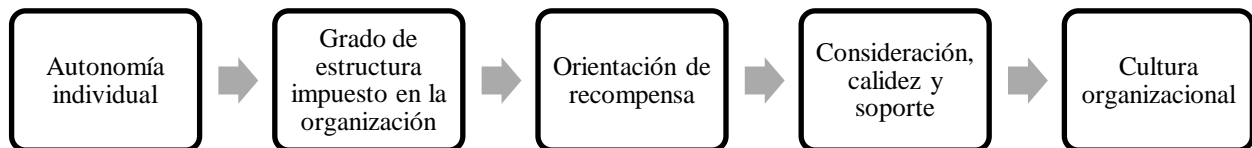
Por otra parte, Domínguez et al., (2013), manifiesta que el clima laboral tiene la mayor influencia en la percepción que demuestran las personas que son parte del grupo laboral, son cada uno los que construyen con base a sus individualidades, actitudes y sentimientos el ambiente que rige la organización. Vega et al., (2012) describe singularidades que favorecen el clima laboral de las empresas (capacidad individual de aceptar el clima de la organización), siendo un factor relevante para entender bien su incidencia en los comportamientos y motivaciones de los trabajadores.

Cuando se analiza el clima laboral en las organizaciones, es notorio inferir algunos elementos que pueden intervenir para el desarrollo favorable de las organizaciones. En este sentido Pilligua y Arteaga (2019), en sus estudios evalúan los factores que ratifican la construcción de un favorable clima organizacional; no obstante, hacen evidente la necesidad de considerar que en todo momento interviene la percepción del individuo, la confianza, estabilidad dentro de la misma, las relaciones con los grupos y la misma concordancia entre sus miembros.

Para evaluar el clima laboral Huamán e Inga (2014) orientan el empleo de diferentes medios para diagnosticar y al mismo tiempo identificar el impacto en los ambientes laborales y en la productividad de las empresas. Este tipo de evaluaciones relacionan aspectos como motivación, independencia, liderazgo, organización humana, relaciones entre sus miembros, satisfacción laboral. Autores analizan los indicadores demostrativos directos e indirectos del modelo de Campbell bajo las siguientes dimensiones (Bautista et al., 2020; Ramírez y Nazar 2019; Marchant 2012).

Figura 2

Dimensiones del clima laboral



Fuente: Elaboración propia. Basado en Bautista, et. al., (2020); Ramírez y Nazar (2019); Marchant (2012).

En base a la teoría de Maslow, y según Chaparro (2006), existen diferentes necesidades del ser humano para alcanzar la autorrealización como son las necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de estima, y necesidades de autorrealización. Para efectos de este estudio se han escogido las necesidades más atingentes para dar respuesta a los objetivos planteados y son: necesidades sociales, necesidades de estima, y necesidades de autorrealización.

Haciendo referencia a las dimensiones del clima laboral, la autonomía individual se incorpora el grado de libertad e independencia con el cual, una persona desarrolla sus conocimientos para aplicar sus destrezas. En este caso particular, el individuo argumenta sus conocimientos previos y pericia para cumplir la asignación del trabajo. El grado de estructura impuesto en la organización. Refleja los mecanismos internos y jerárquicos que la organización posee. En este caso los niveles del conocimiento organizacional están enfocados y los demostrado por sus líderes. Este indicador evaluativo orienta su disponibilidad a la realidad del medio de la empresa; juega un papel importante la distribución de los recursos y el mismo objetivo interno.

La orientación de recompensa ingresa al nivel motivacional del individuo. En la medida que las organizaciones velen por la practicidad del desempeño ejecutado, los miembros podrán tener el conocimiento de las adecuadas distinciones que implican el esfuerzo. Bautista et al., (2020) identifican en el modelo Campbell la factibilidad de presentar categorías multidimensionales, ya que, cuenta con objetivo de medición específica del desempeño, otorgándole el beneficio productivo de generar posteriormente diferentes estrategias para responder al objetivo por la cual fue empleado.

En este contexto que analiza el clima organizacional y todas las formas imperativas de medición, es importante destacar los lineamientos que se describen cuando se expresa la cultura organizacional dentro de una empresa y grupos que son protagonista. Mucho se ha construido en relación con la conceptualización de este componente característico de las empresas, y numerosos han sido los autores que han destacado este factor en sus estudios.

Para ello, Marulanda et al., (2018), describen la cultura organizacional, como un proceso integral que mezcla entre sus haberes las diferencias de situaciones que expresan los grupos dentro de la empresa. Ese proceso se entiende como la combinación expresada entre los hábitos individuales, las costumbres, las normas que rigen el comportamiento, los estilos de comunicación y las reglas que especifican la vida organizacional. A esta exposición, los autores califican el grado de relevancia que puede tener cada factor que integra la cultura organizacional, debido a que se condiciona por un estándar de hechos que son básicos y que se comparten en el transcurso del tiempo, con los grupos que forman parte. Este proceso compartido, crea la cultura organizacional y en la medida que van surgiendo situaciones o problemas, va sucediendo diferentes fases de adaptación que mezcla las variables internas y externas en su formación.

Plan de capacitación

Establecer las estrategias en distintas dinámicas efectivas en las empresas, en un buen impulso de capacitación que garantizar mantener motivados al éxito en todos los colaboradores. Al respecto, es muy necesario en las empresas llevar a cabo un proceso integrador que permita desarrollar y al mismo tiempo evolucionar en los sectores que identifican una organización (Macia y García, 2022).

Existen varios modelos de planes de capacitación como los propuestos por Alles (2005), López et al., (2019), y Chiavenato (2011), en donde todos comparten similares aspectos como el planteamiento de un diagnóstico inicial, determinación de estándares, análisis de planes estratégicos, identificación de objetivos identificación de competencias y evaluación.

Metodología

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, no se tuvo control de ninguna de las variables (motivación y clima laboral) dado que fueron situaciones y contextos propios de la Cooperativa de transportes Loja, desarrollada bajo un enfoque mixto, cuantitativo con un alcance descriptivo y correlacional Sampieri, RH (2018), (Chaves, 2018). Se aplicó el método inductivo, al respecto se inició con el estudio de la motivación y clima laboral para determinar y establecer las condiciones de las referidas variables, contribuyendo al diseño de un plan de capacitación para el sector de servicio de la Cooperativa de transportes Loja; asimismo, se empleó el método analítico, el que permitió la descripción de los resultados, analizando cada una de las dimensiones de esta manera se confirió relaciones entre ellas, para luego plantear alternativas de solución al problema encontrado, a través de una propuesta metodológica de capacitación al personal de la empresa en estudio, la búsqueda de información se realiza en artículos científicos y libros como aporte de la investigación.

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando el instrumento del cuestionario a 118 personas pertenecientes al personal operativo, empleando un tipo de muestreo intencional no probabilístico. Cabe mencionar que se procedió al levantamiento de información manteniendo el respeto y la privacidad de los participantes. La encuesta tuvo dos secciones, en la primera se abordó preguntas relacionadas con la motivación analizando las dimensiones de necesidades fisiológicas, necesidades de estima y reconocimiento, y necesidades de autorrealización. La segunda sección se abordó preguntas sobre clima laboral examinando las dimensiones de autonomía individual, orientación a recompensa, y consideración de calidez y soporte. De esta manera se formuló los 50 ítems, 25 preguntas para cada variable instrumento que es revisado por un grupo de investigadores de algunos países como: Melania San Miguel de Bolivia. Las encuestas se aplicaron de manera virtual utilizando la plataforma *Google Forms*, valorando las respuestas a través de la escala de Likert en un grado de nunca, casi nunca, a veces casi siempre y siempre. El procesamiento de la información se realizó a través de los softwares Excel, el programa SPSS V25, siendo calificadas las variables mediante el coeficiente R PEARSON.

Resultados

Grado de motivación de la Cooperativa de transporte Loja

Se tomó como referencia los criterios de Carpio y Villalobos (2001), para el análisis de la variable de motivación en sus dimensiones de necesidades fisiológicas, de estima y reconocimiento, y de autorrealización, con la finalidad de brindar un estimado general de la motivación de acuerdo a los resultados porcentuales. Los autores clasifican el grado de motivación de la siguiente manera: “90-100 Excelente”, “70 – 89.99 Bueno”, “50 – 69.99 Regular”, “30 – 49.99 Malo”. Las respuestas de los encuestados se valoraron a través de la escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre), y se tabularon en el programa SPSS V25.

Dimensión necesidades fisiológicas

Tabla 2

¿El tiempo que da la empresa para el almuerzo es suficiente?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Nunca | 36 | 30,5 | 30,5 | 30,5 |
| | Casi nunca | 12 | 10,2 | 10,2 | 40,7 |
| | A veces | 19 | 16,1 | 16,1 | 56,8 |
| | Casi siempre | 15 | 12,7 | 12,7 | 69,5 |
| | Siempre | 36 | 30,5 | 30,5 | 100,0 |
| | Total | 118 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia, basado en la encuesta (2022).

En la tabla 2 se identifica que el 30.5% del personal encuestado manifestó que siempre es el tiempo suficiente para el almuerzo, no así, el 30.5% señala que nunca es suficiente tiempo. Esta variedad de respuestas obedece a que en el horario de almuerzo pueden incidir factores como retraso en el servicio, tiempos de espera, gran presencia de gente, lejanía del lugar del almuerzo, al respecto, según los datos observados el rango de motivación es malo.

Dimensión de estima y reconocimiento

Tabla 3

¿Reciben un incentivo cuando realiza un trabajo adicional en la empresa?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Nunca | 59 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| | Casi nunca | 16 | 13,6 | 13,6 | 63,6 |
| | A veces | 20 | 16,9 | 16,9 | 80,5 |
| | Casi siempre | 12 | 10,2 | 10,2 | 90,7 |
| | Siempre | 11 | 9,3 | 9,3 | 100,0 |
| | Total | 118 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia, basado en la encuesta (2022).

La tabla 3 ilustra, desde las necesidades de estima y reconocimiento, que el 9,3% siempre ha recibido un incentivo por parte de la empresa, mientras que el 50% nunca. Por otra parte, se evidencia un grado de motivación malo, en este sentido, no se logra satisfacer las necesidades de estima y reconocimiento, ya que el un alto porcentaje de participantes señalan que no tienen ningún tipo de incentivo económico o moral para poder motivar a sus trabajadores en sus labores diarias. Estas clases de incentivos son importantes en los trabajadores para que puedan desempeñar mejor su trabajo.

Dimensión de autorrealización

Tabla 4

¿La empresa le brinda cursos de capacitación constantemente en su área de trabajo?

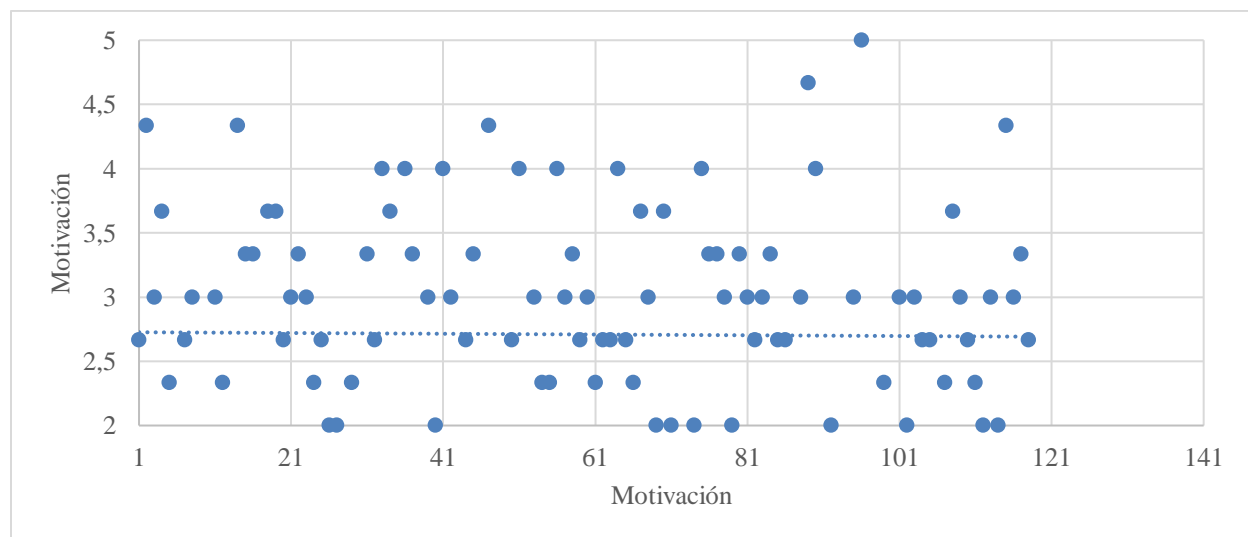
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 9 | 7,6 | 7,6 | 7,6 |
| | Casi nunca | 20 | 16,9 | 16,9 | 24,6 |
| | A veces | 65 | 55,1 | 55,1 | 79,7 |
| | Casi siempre | 16 | 13,6 | 13,6 | 93,2 |
| | Siempre | 8 | 6,8 | 6,8 | 100,0 |
| | Total | 118 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia, basado en la encuesta (2022).

La tabla 4 muestra, desde la dimensión de autorrealización, que el 6,8% respondieron que siempre la empresa brinda cursos de capacitación en temáticas como atención al cliente y relaciones interpersonales, y el 7,6% manifiestan que nunca. Esta variedad de respuestas demuestra un grado de motivación malo, por lo tanto, no se logra satisfacer las necesidades de autorrealización del personal, pues desearían tener una mayor capacitación constante en distintas ramas del conocimiento, en las que puedan adquirir mayores destrezas y habilidades y actualizarse en los temas actuales de manejo ante un mundo laboral muy competitivo.

Figura 3

Distribución y calificación de respuestas para la variable motivación



Fuente: Elaboración propia, basado en la encuesta (2022).

En la figura 3, se demuestra la distribución de la calificación en lo concerniente a la motivación, la gráfica demuestra que hay una dispersión considerable, por lo tanto, la clasificación no es homogénea y esto se refleja en el resultado de calificación que se obtiene un 54.2% equivalente a “regular” de aceptación en los resultados motivacionales.

Clima laboral de la Cooperativa de transporte Loja

Para el caso de la variable clima laboral se tomó como referencia los criterios de Lucas y Ureta (2019), en sus dimensiones de autonomía individual, orientación a la recompensa, y consideración de calidez y soporte, con la finalidad de brindar un estimado general del clima laboral de acuerdo a los resultados porcentuales. Los autores clasifican el estado de clima laboral en: “0-33%” no saludable”, “por mejorar 34-66”, y “67-100 saludable” respectivamente. Similarmente, a la variable motivación, se valoraron las respuestas a través de la escala de Likert y se tabularon en el programa SPSS V25.

Dimensión de autonomía individual

Tabla 5

¿Usted logra desarrollar su actividad con eficiencia y eficacia?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido A veces | 6 | 5,1 | 5,1 | 5,1 |
| Casi siempre | 37 | 31,4 | 31,4 | 36,4 |
| Siempre | 75 | 63,6 | 63,6 | 100,0 |
| Total | 118 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia, basado en la encuesta (2022).

La tabla 5 evidencia desde su dimensión de autonomía individual que el 63,6% siempre logra desarrollar su trabajo con eficiencia y eficacia, mientras que el 5,1% solamente a veces. Estos resultados recaen en la categoría de clima laboral “saludable”, determinando que el personal, realiza sus labores diarias con entusiasmo y motivación.

Dimensión de orientación a la recompensa

Tabla 6

¿Por su desempeño laboral piensa que puede ser considerado para un ascenso?

| | Frecuencia | Porcentaje | % válido | % acumulado |
|---------------------|------------|------------|----------|-------------|
| Válido Nunca | 9 | 7,6 | 7,6 | 7,6 |
| Casi nunca | 8 | 6,8 | 6,8 | 14,4 |
| A veces | 42 | 35,6 | 35,6 | 50,0 |

| | Frecuencia | Porcentaje | % válido | % acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|-----------------|--------------------|
| Casi siempre | 23 | 19,5 | 19,5 | 69,5 |
| Siempre | 36 | 30,5 | 30,5 | 100,0 |
| Total | 118 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia, basado en la encuesta (2022).

La tabla 6 ilustra, desde las necesidades de orientación a la recompensa, que el 30,5% de los encuestados señalaron que siempre el personal piensa ser considerado en un ascenso, mientras que el 7,6% indican que nunca. Bajo estos resultados, y sumado a las respuestas de mayor apoyo, el clima laboral recae sobre la categoría “por mejorar”, en donde el personal debe realizar mayores esfuerzos para solicitar un ascenso y esto puede lograrse, con base a una mejor orientación y direccionamiento de los esfuerzos del personal hacia la consecución de objetivos y metas organizacionales.

Dimensión de consideración de calidez y soporte

Tabla 7

¿Existe respeto entre sus compañeros?

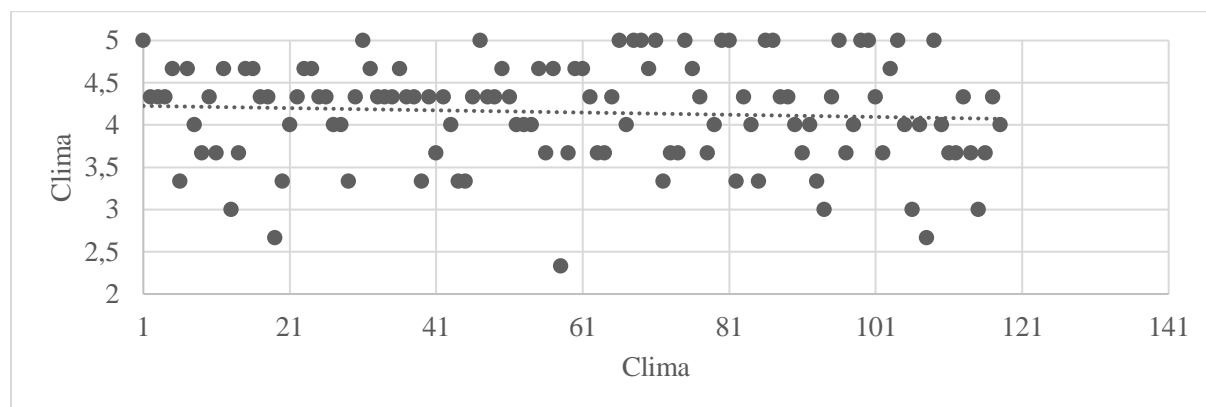
| | Frecuencia | Porcentaje | % válido | % acumulado |
|-----------------------|-------------------|-------------------|-----------------|--------------------|
| Nunca | 2 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| Casi nunca | 4 | 3,4 | 3,4 | 5,1 |
| Válido A veces | 16 | 13,6 | 13,6 | 18,6 |
| Casi siempre | 33 | 28,0 | 28,0 | 46,6 |
| Siempre | 63 | 53,4 | 53,4 | 100,0 |
| Total | 118 | 100,00 | 100,00 | |

Fuente: Elaboración propia, basado en la encuesta (2022).

La tabla 7 ilustra desde su dimensión de consideración de calidez y soporte, que el 53,4% de los encuestados siempre respetan los puntos de vista y opiniones de sus colegas y compañeros de trabajo, mientras que el restante 1,7% consideró que nunca. En este sentido, el clima laboral se ajusta a un clima “saludable”, en donde se refleja un continuo respeto y colaboración entre compañeros, siendo mayormente tolerantes a las distintas opiniones y pensamientos de los demás.

Figura 4

Distribución y calificación de respuestas para la variable clima laboral



Fuente: Elaboración propia, basado en la encuesta (2022).

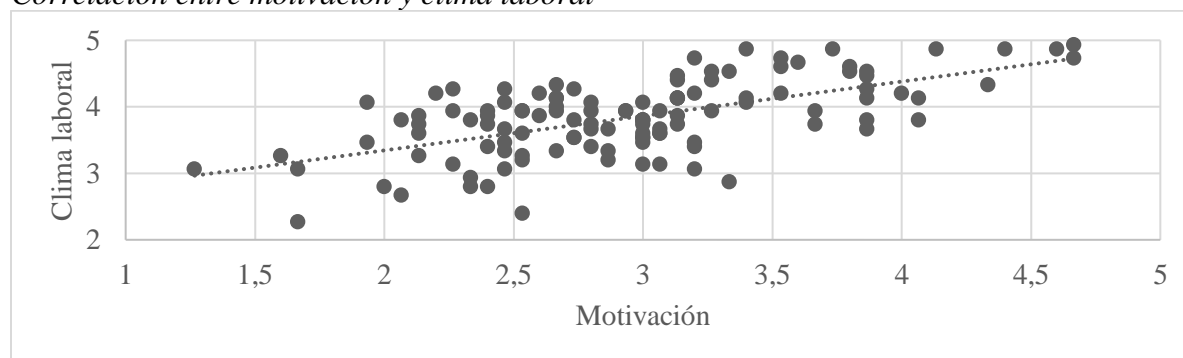
La figura 4, muestra la calificación promedio de las variables, alcanza un 83% en la escala de medición del clima laboral lo que significa que tiene un resultado “saludable”, sin embargo, de ello la cooperativa de transportes Loja podría mejorar estos indicadores puesto que las respuestas también contienen un alto grado de variabilidad y dispersión.

Relación entre motivación y clima laboral en la Cooperativa de transporte Loja

Para analizar la relación entre la motivación y el clima laboral del personal operativo de la Cooperativa de Transportes Loja, se tomó en cuenta al estudio de Lucas y Ureta (2019). Los autores clasifican el grado de motivación de la siguiente manera: “90-100 Excelente”, “70 – 89.99 Bueno”, “50 – 69.99 Regular”, “30 – 49.99 Malo”, y en base a las respuestas obtenidas se ingresaron en una tabla de Excel el número de respuestas totales de cada pregunta y por cada uno de los criterios de la escala de Likert fueron contabilizadas y a través de la herramienta estadística de correlación de coeficiente R de Pearson se pudo determinar la correlación. El análisis de correlación se realizó con lenguaje de programación R en su versión 64. 4.0.5.

Figura 5

Correlación entre motivación y clima laboral



Fuente: Elaboración propia, basado en la encuesta (2022).

Realizada la correlación integral del grupo de variables motivacionales frente al grupo de variables del clima laboral encontramos que hay una correlación casi nula, sin embargo como observamos en el gráfico tiene una línea de tendencia positiva medidos los dos grupos de las variables según su escala de calificación, encontramos que el grupo de las variables motivacionales tiene un nivel de aceptación del 57% equivalente “regular”; mientras, el grupo de las variables del clima laboral tiene calificación de aceptación de un 76.7% equivalente a saludable.

Plan de capacitación de la Cooperativa de transporte Loja

Como propuesta de la presente investigación se planteó un plan de capacitación elaborado con base a los requerimientos de la mencionada empresa, asimismo se destaca según la Tabla 8 las temáticas de preferencia por los beneficiarios.

Tabla 8

Temáticas de cursos para capacitar al personal

| Curso | Frecuencia |
|--|-------------------|
| Atención al cliente, cooperativismo | 1 |
| Atención al cliente. | 43 |
| Clima Laboral. | 11 |
| Comunicación institucional interna y externa | 1 |
| Cooperativismo. | 6 |
| Emprendimiento. | 10 |
| Finanzas. | 21 |
| Legislación laboral. | 17 |
| Motivación (relaciones interpersonales). | 26 |
| Motivación, Cooperativismo y finanzas | 1 |
| Salud compañerismo y respeto | 1 |
| Seguridad Industrial. | 3 |
| Seguridad social. | 11 |

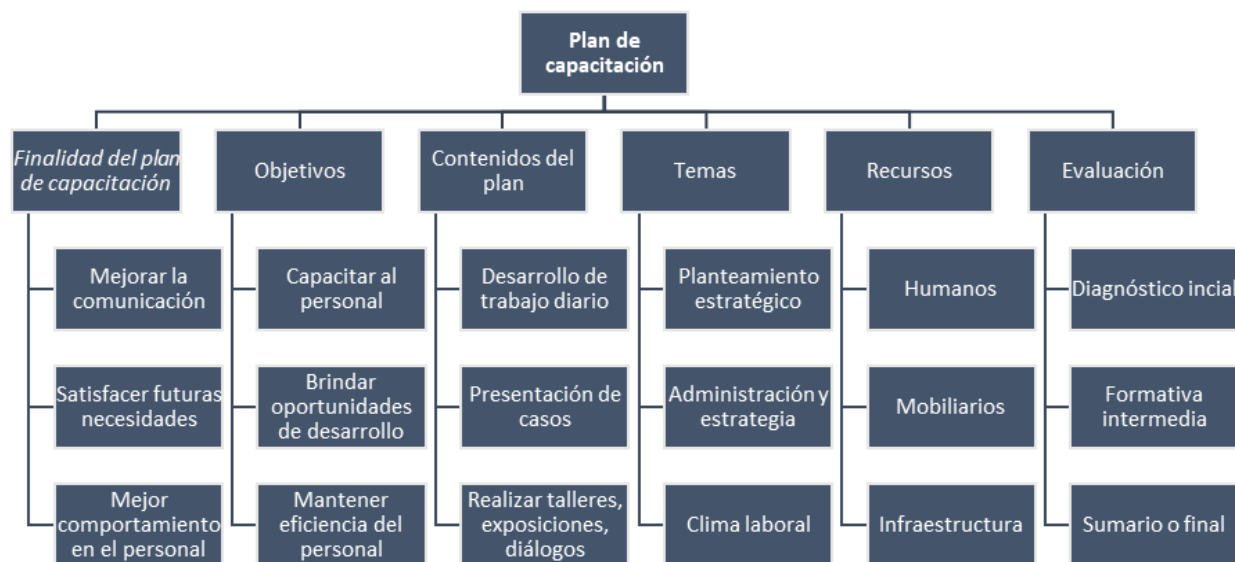
Fuente: Elaboración propia, basado en la encuesta (2022).

Según se puede apreciar, el curso con mayor preferencia fue el de atención al cliente, seguido el de motivación (relaciones interpersonales), y finanzas. Los encuestados además mencionaron que les gustaría recibir las capacitaciones de manera mensual que trimestral o anualmente.

En este contexto, como respuesta al problema encontrado, se establece el diseño de capacitación al personal, pues se ha evidenciado aspectos que mejorar como la comunicación, el comportamiento, y optimizar la eficiencia y eficacia en sus labores cotidianas. En este sentido, a partir los resultados obtenidos, se propone el plan de capacitación con sus respectivos objetivos, contenidos, temas, recursos y forma de evaluación para la mejora continua de la empresa, plasmado en la Figura 6.

Figura 6

Diseño del plan de capacitación



Fuente: Elaboración propia, basado en la encuesta (2022).

Discusión

El presente artículo evidenció que, el nivel de motivación, en su dimensión de necesidades fisiológicas, el personal refleja un grado de motivación regular, ya que no logra satisfacer sus necesidades fisiológicas de alimentación debido a un tiempo limitado de horario de almuerzo. Esto sin duda se refleja una insatisfacción en el personal, por lo cual esperarían que se extienda el tiempo de horario de almuerzo para evitar retrasos en sus trabajos. Estos resultados van en línea con lo encontrado por Villagómez (2016), quien manifiesta que una buena alimentación en horarios adecuados no solamente satisfacen las necesidades fisiológicas sino también las psicológicas y sociales. Un horario de una hora y media favorece la mejora en las relaciones interpersonales y formación de vínculos entre compañeros de trabajo.

Se pudo evidenciar además en su dimensión de estima y reconocimiento que el personal refleja un grado de motivación malo, pues existe una falta de incentivos principalmente económicos por actividades extras fuera de la jornada de trabajo. Este tipo de situaciones siempre generan en la mayoría del personal insatisfacciones lo que puede reflejarse en un desempeño deficiente de trabajo. Estos resultados van en concordancia con lo encontrado por Fárez y Valencia (2020), en donde los incentivos y recompensas son insuficientes para satisfacer el reconocimiento por el trabajo realizado del personal. Es por ello, que es esencial mejorar este aspecto e incluirlo dentro de un plan de capacitación.

Entre los hallazgos se encontró que la mayoría del personal refleja un grado malo de motivación en su dimensión de autorrealización en vista que, hace falta mayor capacitación o cursos en temáticas atinentes a las actividades del personal operativo de transporte. Este hecho concuerda con Macia y García, (2022) quienes recalcan que desarrollar estrategias en empresas con diferentes dinámicas efectivas con un buen impulso formativo que garantice que todos los empleados sigan motivados para alcanzar el éxito. En este sentido, es esencial que las empresas lleven a cabo un proceso de integración que les permita evolucionar y, al mismo tiempo, desarrollarse dentro de los sectores que identifican a la organización.

Conclusiones

El grado de motivación de los trabajadores es “regular” debido a que las condiciones de trabajo no son adecuadas, por tanto, no se logra satisfacer las necesidades fisiológicas de estima y reconocimiento, y autorrealización del personal operativo de la Cooperativa transportes Loja. Este grado de motivación puede repercutir en que no realicen sus actividades con un buen desempeño.

Por otra parte, el personal operativo trabaja en un clima laboral “saludable” en vista que, en las dimensiones de autonomía individual orientación a la recompensa, y consideración de calidez y soporte, hay aspectos que mejorar como reforzar la eficiencia y eficacia de las actividades diarias para tener la posibilidad de solicitar un ascenso, y además respetando los puntos de vista y opiniones de compañeros de trabajo, ante lo expresado, es indispensable tomar en consideración estos aspectos a fin de incluirlos en un plan de capacitación.

Se comprobó la existencia de una correlación positiva y moderadamente significativa entre la motivación y clima laboral dentro del personal, lo cual representa que un excelente grado de motivación ayudaría a tener un clima laboral saludable para las personas que laboran en el área operativa.

Se concluye con el diseño de un plan de capacitación con base a los requerimientos del personal operativo de la empresa en estudio, el cual está constituido por una propuesta metodológica para su funcionamiento, garantizando el mejoramiento de la motivación y clima laboral. Se menciona que dentro de la presente investigación no se tuvo inconvenientes para el desarrollo de la misma, por ende, se tuvo la participación y compromiso de parte del personal que labora en la empresa.

Finalmente, mediante los hallazgos encontrados a través de estas variables antes mencionadas se sugiere realizar investigaciones midiendo otras dimensiones sobre motivación y clima laboral, por lo tanto, si el trabajador está preparado profesionalmente se desenvolvería más eficientemente, se sugiere dar importancia estos puntos de vista para mejorar la calidad de servicio.

Referencias Bibliográficas

Alcalde, M. Y. (2018). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. - Filial Cajamarca, 2016* [Tesis para

- Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Perú]. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/1958>
- Alles, M. (2005). Formación, Capacitación, Desarrollo - Volumen 1: Diseñar, planificar e implementar actividades formativas efectivas y eficaces mirando al 2030/2040. Ediciones Granica.
- Amado-Rincon, L. P., Quitian, M. S., y Barrientos-Monsalve, E. J. (2019). La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal de la empresa Agropecuaria de Norte de Santander – Coagronorte Ltda. *Revista Convicciones*, 6(12), 74-83.
- Araya-Castillo, L., Pedreros-Gajardo, M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, 4(142), 45-61. <https://doi.org/10.15517/rsc.v0i142.14301>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., y Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Cafiel Cuello, Y. (2021). Reseña del libro Motivación y personalidad de Abraham Maslow (1991). *Ciencias Sociales y Educación*, 10(20), 327-333. <https://doi.org/10.22395/csye.v10n20a16>
- Carpio Montoya, R., y Villalobos García, A. (2001). Motivación del equipo básico de atención integral en salud como factor que contribuye al logro de los objetivos del nuevo modelo de atención integral. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 9(1), 71-90. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-12592001000100006&script=sci_abstract
- Castro Pérez, L. A., Rivera León, F. A., y Serna Silva, G. J. (2018). Motivación e incentivos laborales en las normas de Gestión de Recursos Humanos del Sector Público. *Gestión en el Tercer Milenio*, 21(41), 43-52. <https://doi.org/10.15381/gtm.v21i41.15421>
- Chaparro Espitia, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones: factores diferenciadores entre las empresas públicas y privadas. *Revista INNOVAR*, 16(28), 7-32.
- Chaves-Montero, A. (2018). *La utilización de una metodología mixta en la investigación social* [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Machala, Ecuador]. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14221>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera Edición). McGraw-Hill Education (UK).
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión de talento humano* (Tercera Edición). McGraw-Hill Education (UK).
- Domínguez Aguirre, L. R., Ramírez Campos, Á. F., y García Méndez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>
- Escobar Mera, A. K. (2022). *Factores de riesgo psicosocial y su influencia en el nivel de motivación laboral de los trabajadores de salud de las unidades de atención primaria de la ciudad de Loja* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Loja, Ecuador]. <https://bit.ly/453cTP8>
- Fárez, A. C., y Valencia, P. C. (2020). *Diagnóstico de clima organizacional y propuesta de plan de acción para Armijos Romero Cía. Ltda.* [Tesis de Grado, Universidad del Azuay, Ecuador].

- García Pineda, V., y Macías Urrego, J. A. (2022). Herramienta para la definición de la orientación estratégica de la innovación para organizaciones. *Signos*, 14(1). <https://doi.org/10.15332/24631140.7478>
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, 1(42), 43-61. <https://bit.ly/44ds330>
- Gobierno Federal de México. (2008). Guía de Capacitación. Elaboración de Programas de Capacitación. Secretaría del trabajo y previsión social de México. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/160973/Elaboracion_de_programas_de_capacitaci_n_Anexo_1_250_1.pdf
- Huamán, M., e Inga, S. (2014). Clima organizacional y su influencia en la estructuración del plan estratégico en el Instituto Superior Pedagógico Privado Paulo Freire del distrito de comas. *Gestión en el Tercer Milenio*, 17(33), 53-60. <https://doi.org/10.15381/gtm.v17i33.11681>
- Kurniawanto, H., Tania, Z., & Aria, M. (2022). Effect of work environment and motivation on employee performance with job satisfaction as a mediation. *Ijosmas*, 3(3), 150-162. <https://bit.ly/3sdXe0X>
- Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2019). Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3803. <https://doi.org/10.3390/ijerph16203803>
- López Giraldo, J. A., Beltrán Ríos, J. A., Meriño Córdoba, V. H., Martínez de Meriño, C. Y, Guzmán, L., Otálvaro, D., y Pareja, D. (2019). Modelo de evaluación de desempeño y plan de formación para una empresa distribuidora y comercializadora de calzado. *Revista Espacio*, 41(7), 26-39.
- Madero Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29(1), 1-18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>.
- Marchant, H. (2012). *Competencias y evaluación del desempeño: factores de éxito/fracaso que han influido en las experiencias implementadas de servicio del estado en Chile* [Tesis de Maestría, Universidad Alberto Hurtado, Chile]. <http://repositorio.uahurtado.cl/handle/11242/5399>
- Marulanda Valencia, F. Á., Montoya Restrepo, I. A., y Vélez Restrepo, J. M. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Pensamiento & Gestión*, 1(36), 206-238. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64631418008>
- Palma Segado, R. (2018). *Motivación del trabajador enfocada desde el ángulo humanista y su evolución* [Tesis de Grado, Universitat Jaume I, España]. <http://hdl.handle.net/10234/176541>
- Parrales Reyes, J. E., Castro Salazar, J. A., y Herrera Calle, M. C. (2023). Clima organizacional y motivación laboral: Caso de estudio organizaciones de la comuna Sancan. *Polo del Conocimiento*, 8(2), 1039-1055.
- Peña Rivas, H. C., y Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pilligua Lucas, C. F., y Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio de caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 1-25. <https://bit.ly/456KN5L>

- Pino Loza, E., Granja Pino, A. C., y Niño Arguelles, Y. L. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 23-38. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8229774>
- Ramírez-Vielma, R., y Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista de Psicología, organización y trabajo*, 19(4), 791-799. <http://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>
- Rivera Porras, D. A., Hernández Lalinde, J. D., Forgioni Santos, J. O., Bonilla Cruz, N. J., y Roza Sánchez, A. C. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacio*, 39(16), 17-36. <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2168>
- Rodríguez-Sánchez, J. L. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 31(2), 207-220. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Salazar, J., Montero, M., Muñoz, C., Sanchez, E., Santoro, E., y Villegas, J. (2008). *Psicología Social (novena edición)*. Editorial Trillas.
- Sampieri, RH (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. McGrawHill México.
- Sergueyevna, N., Mosher, E. (2013). Teorías motivacionales desde la perspectiva de comportamiento del consumidor. *SciELO. Negotium*, 9(26), 5-18. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439455>
- Sulca Zavala, G. (2015). *Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial. El caso de división policial – I Lima Cercado (Región policial Lima)*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4437>
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. Alienta Editores.
- Vega, J. C., Rodríguez Díaz, E. G., y Montoya, A. (2012). Metodología de evaluación del clima organizacional. *CIFE* 21, 14(21), 247-272. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5061177>
- Veliz Rodríguez, F. (2020). *Factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación y su relación en el nivel de desempeño laboral del personal de la gerencia de salud "COSSMIL" de la ciudad de La Paz* [Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia]. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25090>
- Villagómez Ornelas, P. (2016). Entre lo que se debe y lo que se puede: percepción y satisfacción de necesidades alimentarias en la ciudad de México. *Acta Sociológica*, (70), 99-128. <https://doi.org/10.1016/j.acso.2017.01.005>