



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

TEMA:

RELACIONES PÚBLICAS COMO HERRAMIENTAS PARA CREAR UN
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE
PASAJEROS YAGUACHI, CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI,
PROVINCIA DEL GUAYAS

AUTORA:

MELISSA CRISTINA CANDELARIO VARGAS

TUTORA:

Lcda. GINA LORENA CAMACHO TOVAR Msc.

BABAHOYO - ECUADOR

2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DEDICATORIA

A Dios por haberme brindado durante todos estos años tiempo, sabiduría y dedicación para poder dar un paso más en la vida.

A mis abuelos que partieron a la presencia de Dios, quienes desde el cielo cuidan siempre mis pasos aquí en la tierra

Este proyecto está dedicado para mis seres amados y especiales que son mis padres Milton y Manuela, a mi hermano Luis, quienes son el pilar fundamental en mis estudios sin su apoyo, confianza y comprensión no hubiera logrado culminar esta etapa profesional.

A la luz que Dios puso en mi Vida, a mi hermosa hija mi princesa, Mía Valentina, mi más grande amor, mi niña risueña, coqueta, mi mayor inspiración de alegría que tengo para salir adelante y darle lo mejor de mí para que alcance sus sueños y metas como yo lo he hecho y cumpla sus alegrías con su hermosa familia.

A mi Tías y primos quienes estuvieron incondicionalmente apoyándome de una u otra manera y en especial a mis dos grandes mejores amigas Cecilia y Melissa que siempre estuvieron al pendiente de cada paso que di, quienes me dijeron que lograría alcanzar mi meta anhelada.

Melissa Cristina Candelario Vargas



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



AGRADECIMIENTO

En este estudio de caso le agradezco a Dios, por ser perfecto y maravilloso el cual me ha dado todo lo que tengo y lo que soy hasta desde la vida misma. Hoy culmina un escalón más en mis estudios

A nuestra prestigiosa Universidad Técnica de Babahoyo por haberme dado la oportunidad de ingresar al Sistema de Educación Superior y cumplir este gran sueño.

A los docentes que me han acompañado durante este largo camino brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos afianzando mi formación como estudiante universitaria.

A mi tutora Msc. Gina Lorena Camacho Tovar, quien es una de excelente docente que en cada asesoría siempre estuvo dispuesta a enseñarnos, guiarnos y ayudarnos con mucho amor, paciencia, sabiduría, dedicación, comprensión en todo tiempo para la realización del proyecto que enmarca un escalón hacia mi futuro.

Melissa Cristina Candelario Vargas



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



OFICIO DE PERMISO PARA REALIZAR MI ESTUDIO DE CASO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Babahoyo, abril 11 del 2019

Lcdo. Luis Heriberto Guamán Janeta
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS
YAGUACHI
San Jacinto de Yaguachi.

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **CANDELARIO VARGAS MELISSA CRISTINA**, con cédula de identidad # **0928262203**, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información de la empresa como son: razón social de la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área contable con el tema: **"RELACIONES PÚBLICAS COMO HERRAMIENTAS PARA CREAR UN CLIMA ORGANIZACIONAL"**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted, muy atentamente;


Lic. María Elena Salazar Sánchez, MSc.
COORDINADORA DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO
BILINGÜE





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **MELISSA CRISTINA CANDELARIO VARGAS**, portadora de la cédula de ciudadanía **092826220-3**, en calidad de autor (a) del desarrollo del documento probatorio de la Dimensión Práctica del Examen Complexivo, previo a la Obtención del Título de Licenciada en **SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**, declaro que soy autor (a) del presente trabajo de graduación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

RELACIONES PÚBLICAS COMO HERRAMIENTAS PARA CREAR UN CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS YAGUACHI, CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI, PROVINCIA DEL GUAYAS

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

MELISSA CRISTINA CANDELARIO VARGAS

CI. 092826220-3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME
DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN
COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENCIÓN.**

Babahoyo, 22 de abril de 2019

En mi calidad de Tutor del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Examen Complexivo, designado por el Consejo Directivo con **oficio N° 008**, con fecha del **2 de abril de 2019**, mediante resolución N° **CD-FAC.C.J.S.E-SO-003-RES-002-2019**, certifico que la Señorita **MELISSA CRISTINA CANDELARIO VARGAS** ha desarrollado el trabajo de investigación titulado:

**RELACIONES PÚBLICAS COMO HERRAMIENTAS PARA CREAR UN
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE
PASAJEROS YAGUACHI, CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI,
PROVINCIA DEL GUAYAS.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento probatorio de la Dimensión Práctica del examen complexivo y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

LCDALGINA LORENA CAMACHO TOVAR, MSC.
DOCENTE DE LA FCJSE



CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO

Babahoyo, 23 abril del 2019

En mi calidad de Tutor del documento probatorio de dimensión práctica del examen complejo de la Sr. (a)(ta) **MELISSA CRISTINA CANDELARIO VARGAS**, cuyo tema es: **RELACIONES PÚBLICAS COMO HERRAMIENTAS PARA CREAR UN CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS YAGUACHI**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [3%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

The screenshot shows the URKUND interface with the following details:

- Documento:** URKUND - MELISSA.docx (D50819285)
- Presentado:** 2019-04-18 09:40 (-05:00)
- Presentado por:** melistali56@gmail.com
- Recibido:** gtovar.2.utb@analysis.urkund.com
- Mensaje:** caso de estudio - meliss [Mostrar el mensaje completo](#)

A yellow highlight indicates: 3% de estas 10 páginas, se componen de texto presente en 4 fuentes.

At the bottom of the screenshot, there is a navigation bar with a page number of 55 and navigation arrows.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.


Lcda. **GINA LORENA CAMACHO TOVAR** Msc.
DOCENTE DE LA FCJSE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 25/4/2019

HORA: 17:36

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓN Y DERECHO
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE
UNIDAD DE TITULACIÓN

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

DOCENTE TUTOR: CAMACHO TOVAR GINA LORENA
ESTUDIANTE: CANDELARIO VARGAS MELISSA CRISTINA
PERIODO ACADÉMICO: ENERO 2019 - MAYO 2019
MODALIDAD DE TITULACIÓN: EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD: FASE PRACTICA
PROYECTO DE TITULACIÓN: RELACIONES PUBLICAS COMO HERRAMIENTAS PARA CREAR UN CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS YAGUACHI

INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

RELACIONES PUBLICAS COMO HERRAMIENTAS PARA CREAR UN CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS YAGUACHI

FASE	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FASE PRACTICA	2019-04-02	2019-04-25	TERMINADO	100%	HABILITADO

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCION	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

BIBLIOGRAFICA					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
BIBLIOGRAFICA	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
ANEXOS	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

DESARROLLO					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DESARROLLO	2019-04-10	2019-04-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

TRABAJO FINAL					
ACTIVIDAD	F INICIO	F FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
TRABAJO FINAL	2019-04-10	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO


CAMACHO TOVAR GINA LORENA


CANDELARIO VARGAS MELISSA CRISTINA

DOCENTE TUTOR

, ESTUDIANTE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE DOCUMENTO PROBATORIO DE EXAMEN COMPLEXIVO, TITULADO: **RELACIONES PÚBLICAS COMO HERRAMIENTAS PARA CREAR UN CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS YAGUACHI, CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI, PROVINCIA DEL GUAYAS.**

PRESENTADO POR LA SEÑORITA: MELISSA CRISTINA CANDELARIO VARGAS

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

10

EQUIVALENTE A:

Diez (Exceute)

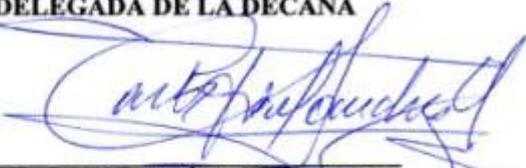
TRIBUNAL:



ING. KERLY FEJOO ROJAS
DELEGADA DE LA DECANA



LCDA. MARÍA SALAZAR SÁNCHEZ
DOCENTE ESPECIALISTA



LCDO. CARLOS SÁNCHEZ VIDAL
DELEGADO DEL CIDE



AB. ISELA FERRUZ MOSQUERA
SECRETARIA DE LA
FAC.CC.JJ.SS.EE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESUMEN

Las Relaciones Públicas constituyen una función emergente del proceso de cambios en el mundo actual, para tener éxito hay que establecer un contacto entre los diferentes públicos crear un espacio en el cual se sientan a gusto. Su factor primordial es la comunicación dentro de las actividades laborales donde se trata de crear un departamento de Recursos Humanos para realizar los respectivos procesos como atención al cliente con efectividad y productividad, comunicación fluida y toma de decisiones lo cual ayudara a mejorar su desempeño con capacitaciones logrando adquirir nuevos conocimientos y dándolos a conocer con el público interno o externo y alcanzar el propósito deseado con eficacia y calidad para los empleados y usuarios

En la actualidad uno de los factores que están preocupando dentro de las empresas para ser más eficiente, es el Clima Organizacional, mismo que es muy importante, debido a que tiene influencia en el comportamiento de trabajadores, lo que permite tener un excelente desempeño laboral en las diferentes áreas de la empresa. Dentro del Clima organizacional existen diferentes causas que ocasionan este problema la falta de motivación, capacitación, comunicación, liderazgo, se debe prestar mayor atención a las relaciones interpersonales de los trabajadores. Se debe tener en cuenta que los trabajadores son el componente principal para alcanzar los objetivos de la empresa.

Palabras Claves: Relaciones Públicas, Comunicación, Confianza, Motivación, Clima Organizacional, Ambiente Laboral, Empresa, Capacitación.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
OFICIO DE PERMISO PARA REALIZAR MI ESTUDIO DE CASO.....	IV
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELLECTUAL.....	V
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENCIÓN.....	VI
CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO.....	VII
ACTIVIDADES DEL SISTEMA SAIUTB: SEGUIMIENTO DEL PROYECTO DE TITULACIÓN.....	VIII
RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	IX
RESUMEN.....	X
ÍNDICE.....	XI
2. INTRODUCCIÓN.....	1
3. DESARROLLO.....	2
4. CONCLUSIONES.....	14

5. BIBLIOGRAFÍA.....	15
6.ANEXOS.....	17

2. INTRODUCCIÓN

Las Relaciones Públicas son un conjunto de actividades de comunicación estratégica, ordenadas sostenidas a lo largo de la época, que tiene como prioridad fundamental fortalecer vínculos con diferentes públicos, escuchándolos, informándolos y convenciéndolos para lograr el apoyo mutuo. La función administrativa principal es evaluar las actitudes del público, establecer las políticas y los procedimientos de una organización, ejecutando programas de acción y comunicación para obtener la comprensión, confianza y la aceptación del público.

Hace dos décadas atrás, el concepto de relaciones públicas era hacer el bien e informarle a la gente de ello, veinte años después, en la actualidad es más compleja se exige un estudio más profundo en las relaciones públicas podemos darnos cuenta que es el esfuerzo proyectado para influenciar y convencer la opinión pública, mediante el buen carácter y la ejecución responsable, apoyándose en una comunicación de dos direcciones mutuamente satisfactorias, convincentes y eficaz.

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi se encuentra ubicada en la Av. Rocafuerte 404 y Abdón Calderón en el cantón San Jacinto de Yaguachi, provincia del Guayas, esta entidad se dedica a satisfacer las necesidades de los Directivos, Socios, Empleados y Usuarios en general, que requieren trasladarse hacia los diferentes cantones como Guayaquil, Durán y Milagro, con precios accesibles al alcance de los ciudadanos, estimulando la aceptación y confianza a las personas.

El presente proyecto es determinar que las relaciones públicas como herramientas crean un clima organizacional en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi, del Cantón San Jacinto de Yaguachi, este puede ser un vínculo u obstáculo para desarrollar sus funciones en la empresa dentro o fuera de ella, y es uno de los factores de complicaciones al comportamiento de quienes la integran tanto directivos y trabajadores, con el propósito de alcanzar el mejoramiento dentro de su entorno de trabajo

El estudio de caso se fundamenta en las líneas de investigación de la Carrera que se encuentran enmarcadas en el Talento Humano, Gestión de Talento Humano en las actividades Organizacionales, por lo tanto, se sustenta y se apoya para el desarrollo de la sublínea de investigación en las Relaciones laborales y seguridad de las empresas y esta enlazado con el tema de las Relaciones Públicas como herramientas para crear un Clima Organizacional en la que sus conceptos serán respaldadas por investigaciones encontradas en libros, tesis, artículos científicos, revistas y conocimientos de apoyo de diferentes autores a lo largo de la investigación.

La metodología que se utilizó fue deductiva donde se calcula los resultados obtenidos desde el principio hasta el fin de la investigación emprendida en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi, uno de los primeros procesos que se proyectó o planeó dentro de la organización es la evaluación donde se aplicó un programa de relaciones públicas y una método de análisis para medir y demostrar los efectos que se lograron, cuáles fueron sus cambios de actitudes, opiniones y comportamientos lo cual debido a las estrategia se permitió el progreso, crecimiento y desarrollo de los empleados, trabajadores de dicha entidad en sus funciones laborales tanto profesional como personal, identificando que la técnica de investigación que se utilizó es la encuesta una de las herramientas más útiles que ayuda a comprobar y proporcionar información valiosa para la elaboración y ejecución de este estudio de caso.

3. DESARROLLO

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi, es la empresa creada por un grupo de emprendedores ciudadanos yaguachenses, fundada el día 21 de julio de 1985, por los señores Julio César Tene Yuquilema, José Gonzalo Sacoto Sacoto y Florencio Morocho Caiza, ubicada en el Cantón San Jacinto de Yaguachi en la Avenida Rocafuerte 404 y Abdón Calderón, inició sus trabajos viendo la urgente necesidad de satisfacer a los usuarios para ser trasladados a los vecinos cantones como Durán y Milagro, se reúnen con la finalidad de formar una Cooperativa de Transporte de Pasajeros con la ruta Milagro – Yaguachi – Durán y viceversa. Luego de la conformación de una directiva provisional empiezan con los trámites de legalización ante los organismos estatales. Después de una

larga espera el 15 de julio de 1986, la Sub dirección Regional de Cooperativas del Litoral emite el primer informe favorable para su aprobación.

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi tiene como misión transportar de manera segura y confiada a sus usuarios, brindándoles una buena atención para ser de su viaje un momento adecuado, cómodo y placentero donde ellos puedan conservar que tuvieron excelentes relaciones públicas tanto internas o externas y regresen cuando deseen cualquier información. A la empresa le conviene poseer un clima organizacional aceptable, seguro, agradable, comunicativo para que los trabajadores se encuentren motivados y puedan realizar sus labores de manera armónica, adecuada y confiable de parte de las personas que se encuentran laborando dentro de la empresa.

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi, está conformada por el Consejo Administrativo y de Vigilancia consta con Presidente, Vicepresidente y Secretario, luego se encuentra el Gerente General que es el Lcdo. Luis Guamán Janeta, sus socios y el personal administrativo que es el Asistente Contable Andrés Cantillo y la Secretaria General: Silvia Lizeth Pilay (Anexo 1), todos ellos están encargados de proyectar, promover, impulsar, controlar, incrementar y supervisar las actividades de la cooperativa de pasajeros, que fomenta a tener empleados de calidad, contando con un excelente equipo de trabajo brindándoles una buena atención a los usuarios con un clima seguro, adecuado, armónico y agradable que garantice el crecimiento de la entidad.

Este proyecto tiene como propósito de establecer, construir y mantener su imagen representativa, positiva que permita que la empresa tenga estrategias coherentes, coordinadas en diferentes campos para crear, fomentar y fortalecer vínculos con la sociedad en general, escuchando, informando y persuadiendo a los empleados, trabajadores y usuarios quienes cuentan con apoyo y una buena relación en la administración que asegura el progreso de la entidad adquiriendo los resultados anhelados. Es importante que los responsables de la organización crean y establezcan relaciones públicas cumpliéndose de manera eficaz y eficiente con los usuarios en cada actividad realizada, resaltando un ambiente laboral apropiado.

La Cooperativa de Transporte de Pasajeros de Yaguachi, entidad a estudiar está pasando por una situación llena de debilitamiento, decaimiento con los trabajadores, donde se pudo comprobar una inadecuada administración que impide tener buenas relaciones públicas con los directivos, trabajadores y usuarios es ahí cuando no se logra los objetivos que desean alcanzar porque no quedan de acuerdo en lo que se desea hacer y hacen que el clima organizacional cuente con aspectos negativos y se vuelva tenso, estresado entre el personal que se encuentra dentro de la empresa y se vean perjudicados por el bajo rendimiento laboral. Las relaciones públicas como herramientas crean un clima organizacional para hacer uso de ellas mediante un conjunto de acciones posee la capacidad gestionar la comunicación entre la organización, los empleados y la sociedad en general.

En la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi, tiene como función administrativa evaluar las actitudes de los directivos, empleados y usuarios, identificando las políticas comunicacionales de la organización su aporte contribuye en proyectar planes de acción que brinden atención de calidad y excelencia, crecimiento en sus conocimientos sobre los diversos temas a desempeñar en el trabajo, con el fin de crear una buena imagen empresarial y profesional con el público.

Su factor primordial es la comunicación dentro de las actividades laborales donde se trata de crear un departamento de Recursos Humanos para realizar los respectivos procesos como atención al cliente con efectividad y productividad, comunicación fluida y toma de decisiones lo cual ayudara a mejorar su desempeño con capacitaciones logrando adquirir nuevos conocimientos y dándolos a conocer con el público interno o externo y alcanzar el propósito deseado con eficacia y calidad para los empleados y usuarios

A través de trabajo investigativo se beneficiará principalmente a los directivos, empleados, usuarios y al personal en general, a quienes asisten con frecuencia a la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi, a formar personas capaces de elaborar propuestas o propósitos en dicha empresa para que se adapten a las condiciones del sector público para estar preparados para crear, elaborar y coordinar planes de acción relacionados con el Estado en todas sus áreas.

Las relaciones públicas no se basan en un acto aislado, sino que aplica un proceso o método, de actividades encaminadas a obtener los mejores resultados. El primordial instrumento que se utiliza para este desarrollo son la investigación y las técnicas de comunicación, sus conocimientos y aptitudes les permiten evaluar las políticas implementadas a la opinión pública para los cuales trabajen con sacrificio, constancia y predisposición para superar los problemas que se presenten.

Esta investigación se hizo factible en la organización porque se proporcionó los recursos económicos necesarios para la cual el jefe se encargue de gestionar y tomar las decisiones de adquirir nuevos recursos que permita fortalecer una comunicación interna o externa dentro de la empresa para facilitar, desarrollar y satisfacer unas excelentes relaciones públicas y trabajar en un ambiente armónico con los empleados y la sociedad en general, al referirse de la palabra gestionar nos da a entender que es dirigir y administrar una empresa o negocio.

En la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi, se encargan de transmitir los mensajes que quiere la empresa y que no se desvirtúen en caso de suceder, estar preparados para afrontarlos. No olvidemos que una mala información puede dar lugar a una crisis muy fuerte dentro de la empresa, pero debido al apoyo de capacitaciones, estrategias o e implementación de los recursos materiales, constituirá un verdadero reto que involucra a un proceso de cambio en el ambiente social, profesional, empresarial y personal en la manera de analizar el mercado, el compromiso con la gestión de la calidad, la planificación y desarrollo del capital humano.

El único objetivo que tiene es determinar si las relaciones públicas como herramientas crean un clima organizacional en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi, mediante el desempeño de los trabajadores en sus funciones de manera eficaz y eficiente y no tener inconvenientes entre compañeros, para lograr alcanzar, persuadir y motivar a los trabajadores a fortalecer las relaciones públicas ejecutando de manera disciplinaria el poseer metas concretas para que mejore el entorno laboral.

Las relaciones públicas dentro de la organización son el “Proceso de comunicación estratégica que gestiona la función de investigación, comunicación y colaboración entre las organizaciones y sus públicos, para construir relaciones mutuamente benéficas y alcanzar el entendimiento y logro de objetivos mutuos” (Crescenzo, 2012, pág. s.p), al hablar de la palabra mutuos hace referencia a la acción que dos seres o más desarrollan de manera recíproca que tienen consecuencias similares en grupo de personas. También juegan un rol muy importante y estratégico dentro de la organización ya que aporta con diferentes actividades relacionadas a la comunicación con la prensa y con su público tratando de crear la facilidad con las personas internas y externas a un ambiente organizacional adecuado y agradable.

Las relaciones públicas o representada por sus siglas RRPP dentro de la organización, se encarga de crear vínculos entre una institución implementando métodos y técnicas de negociación, marketing y publicidad para aumentar y fortalecer su trabajo ante la sociedad, evaluar las actitudes del público, determinar políticas, normas y reglas de la organización para implementar y ejecutar programas de comunicación para ganar la aceptación del público, con posibilidades de competir con otras empresas. El rol de los profesionales en relaciones públicas cuenta con el propósito de asesorar y orientar a los trabajadores a cumplir con funciones estratégicas, creativas e ideas motivadoras que permitan a las personas de la empresa desempeñarse y adaptarse a diferentes roles dentro de ella ya sean que afecten o no afecten y poder alcanzar mejor calidad en su desempeño laboral.

Al establecer una comunicación bidireccional, entre empresa - usuario y usuario - empresa, le permite encaminarse a ellos y a su vez escucharlos a fin de atender sus necesidades, este proceso se constituye a una potente herramienta a la hora de aspirar a el nivel empresarial. Las principales tareas de las relaciones pública que desarrolla la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi son: atención al cliente, usuarios y al público en general, elaboración de un programa de relaciones públicas, investigar de la opinión pública sus actitudes y expectativas, fomentar las buenas relaciones entre el personal internos y externos de la empresa, conocer los Recursos Humanos de la organización, y discursos de los dirigentes de la organización., presentación de informes

semanal al Consejo Administrativo y de Vigilancia y finalmente contribuir con la satisfacción de las necesidades de la Cooperativa, empleados y de la sociedad.

Por otra parte al hablar se dice que es la Ciencia que estudia el proceso de interacción comunicacional a través del cual una entidad se vincula con su público y que opera mediante la implementación de estrategias, tácticas y técnicas específicas de relacionamiento interpersonal y corporativo para posicionar, en la mente de los grupos de interés con los que se relaciona, una imagen institucional favorable y basada en valores (Génova, 2018, pág. s.p), las personas que se integran al ámbito organizacional lo hacen con manera de poder desarrollarse y obtener logros en la vida cotidiana buscando una buena imagen, confianza y prestigio, en dicha entidad para el trabajador y llegar a desempeñar perfectamente.

Según Sadi piensa que el campo de las relaciones públicas se posee un estudio diferente para determinar su desarrollo material o formal, el cual establece “una manera distintiva de indagar en una realidad material o inmaterial dada” (Sadi, 2014, pág. 21), al referirse de la palabra indagar da a entender que trata de llegar al conocimiento de una cosa por medio de reflexión o prueba, las relaciones públicas ayudan a mantener una comunicación estable, oportuna como aceptación y cooperación para la empresa, con los trabajadores y el público. Permite también considerar la opinión pública como un factor importante para lograr una buena reputación, un acto responsable y pretender alcanzar un entendimiento mutuo y beneficiario para el público.

Las relaciones públicas son una clave fundamental en todo establecimiento laboral, donde el objetivo primordial es la difusión favorable de la organización, al referirse de la palabra difusión significa difundir información, conocimientos, noticias, actitudes, costumbres, moda. La función de las relaciones públicas dentro de dicha entidad es de asesorar al público al brindar experiencia y conocimiento en las empresas como un campo trabajo que ayuda a la interacción entre un grupo, un individuo o una idea dada por el público cuya meta final es crear o modificar la aceptación de una persona o varias en términos de actitud, imagen, comportamiento a lo cual se llega óptimamente considerando

las ideas de los trabajadores para que puedan gestionar, cambiar, determinar y perseverar relaciones beneficiosas entre las organizaciones y el público del cual depende el éxito o fracaso.

El relacionista público dentro de la entidad posee un conocimiento profesional y único para poder desempeñar esta función de crear ideas para persuadir al público con información veraz, eficaz, adecuada, razonable, necesaria difundiendo estratégicamente a través de los medios de comunicación a los individuos, a la sociedad y al público en general, contribuyendo a conseguir una actitud cómoda, práctica y sencilla hacia los trabajadores, usuarios para fortalecer su aceptación dentro del ambiente interno o externo ya sea social, laboral y personal.

Las relaciones públicas dentro de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi, crearon actividades como canales de comunicación claros, oportunos y sencillos para que sean atendidos y tengan una buena acogida pública, para sostenimiento de unas buenas relaciones con los ya sea directivos, inversionistas, clientes, trabajadores y público en general para integrar a la empresa a la opinión pública encaminándose prácticamente en la comprensión de quienes laboran dentro de la organización con el propósito de difundir mensajes, llegar a los clientes, proyectando una imagen positiva y única que contribuya la expectativa deseada generando mayores ventas en la organización.

Las relaciones públicas poseen un carácter autónomo, sirve para crear consciencia al público difundiendo, informaciones necesarias de acuerdo a la situación en que está expuesta la institución y para buscar soluciones efectivas a los problemas. Las estrategias de las relaciones públicas son muy importantes para toda empresa que desee permanecer vigente para que oriente, cree y establezca vínculos directos con el público y la sociedad en general, logrando una buena imagen y una excelente reputación en el mercado. Dentro de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi sus estrategias en las relaciones humanas es mantener confianza entre la organización y sus empleados con un clima organizacional lleno de armonía y seguridad demostrando que lo primordial es la imagen

de la empresa donde las relaciones públicas son destinadas a mejorar la percepción que tienen la compañía con el público.

En fin, es fundamental recalcar que van de la mano con la reputación y con la confianza solo apoyadas en dos pilares fundamentales la organización estará en oportunidad de dominar, alcanzar la atención y reconocimiento del público o sociedad en general para que haya una comunicación eficaz y eficiente con las organizaciones que tienen una buena reputación donde las personas depositan su confianza para lograr obtener el mayor número de clientes y un mejor clima organizacional dentro de la empresa.

“El Clima Organizacional es una variable que refleja la interacción entre las características personales y organizacionales” (Salazar, N., Martínez, C., & Quezada, V., 2018, pág. 8), al referirse de la palabra interacción da a entender que es la acción, relación o influencia entre dos o más personas. El clima organizacional es una herramienta fundamental que sirve para encontrar cual es la deficiencia con respecto al trabajo y a la relación que tienen los empleados con la empresa, que le agrada y que es lo genera el descontento o insatisfacción. Diferentes estudios ponen en demostración lo decisiva que son las relaciones públicas para el triunfo, producción o reconocimiento de una empresa y lo definitivo que es que se encuentren en un clima saludable, fuerte, armónico por lo tanto saber que sensación tenga sus empleados dentro de su entorno laboral será primordial en sus funciones para alcanzar el objetivo personal.

Estos autores afirman que el “clima organizacional es un proceso en el cual el trabajador valorará e interpretará todo aquello que sucede en el entorno laboral”. (Coutler, Roobins &, 2014, pág. s.p), este concepto da a atender que el clima enseña el comportamiento o conducta que todo ser humano dentro de la organización viendo los conflictos que hay con el equipo de trabajo al no estar de acuerdo en las ideas que dan los empleados cuando toman las decisiones y encuentra falencias para conseguir la meta deseada. Posee un clima que trata de brindar una administración pública con información única, veraz y eficaz, para determinar los valores, actitudes u opiniones personales o grupales, contando con aspectos relevantes y supervisión del jefe, desempeñándose de una

buena manera para lograr una oportuna y necesaria satisfacción permitiendo identificar las estrategias y acciones pertinentes.

Según algunos autores opinan que el Entorno Organizacional “es el conjunto de percepciones de las características relativamente estables de la organización, que influyen en las actividades, el comportamiento de sus miembros, y en el ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los trabajadores de una organización determinada” (Armenteros, A., Esperón, J., & Solís, F., 2018, pág. 34), al hablar de la palabra relativamente se entiende que es la relación a una persona o cosa, permitiendo que los trabajadores brinden mejor comunicación en todos los procesos que influyan el comportamiento del personal dentro y fuera de la empresa, puesto que es uno de los factores más relevantes como son los cambios e innovaciones, para alcanzar un crecimiento en productividad donde se sientan satisfechos con las funciones realizadas con empeño potencial y calidad humana.

“El clima organizacional se mide por la forma en que es percibida la organización” (Goncalves, 2013, pág. 4), un ambiente adecuado hace sentir más cómodos y seguros a los empleados dando una sensación de pertinencia, estima y aceptación en la institución. Para que un empleado cumpla con sus funciones laborales debe sentirse motivado, tener un adecuado equipo de trabajo proyectando las ideas necesarias e innovadoras para tener el éxito en la institución se deben hacer grandes cambios que consiste en analizar y evaluar los conocimientos de los empleados en lo que afecta su comportamiento de trabajo sea positiva o negativamente puede ser para mejorar o empeorar las funciones laborales si el cambio que se realiza cuenta con una aprobación eficiente habrá estabilidad gradual y bien planificada de manera interna y externa.

Posee características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de ésta, cuyas características pueden ser internas o externas. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, y determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio (Armenteros, 2018, pág. 22), el entorno laboral forma un instrumento por excelencia para los grandes cambios que se realizan, buscan el objetivo de alcanzar una

mayor eficiencia en la empresa que trae como beneficio el facilitar la comunicación interna de la organización, así como para explicar las reacciones de los grupos de trabajo y tomar decisiones que sean innovadoras, claras y seguras para los empleados en sus rutinas, reglas o normas puesta por la empresa.

El clima organizacional, aunque se le ha llamado de diferentes formas con el pasar de los años, entre ellas, medio laboral o ambiente laboral, está formado por una serie de características que son relativamente estables en una organización y permanentes en el tiempo, y se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. (Yoder Navarro Y, & Guillermo Hernández G., 2013, pág. 6), este concepto se orienta al conjunto de los comportamientos de los individuos. Las consecuencias de actividades, interacciones, conocimientos y a las experiencias que cada empleado pasa en la organización.

Según Serrate opina que “el clima organizacional es el conjunto de percepciones de las características relativamente estables de una organización que influyen en actitudes y comportamiento de sus miembros; es el ambiente psicosocial en el cual se desenvuelven en la realización de una actividad conjunta” (Serrate Alfonso, 2014 , pág. 10), lo más importante para poder desarrollarse y crecer en cualquier actividad es poseer unas buenas relaciones públicas en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi, lo cual tendría muy buena acogida y una gran aceptación, utilizando estrategias, procedimientos, métodos y un clima organizacional agradable que permiten crecer en un entorno que origine seguridad y logre las metas trazadas.

El clima organizacional repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización, su origen está en la sociología donde el concepto de organización es la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social (Segredo Pérez, Alina María., & García Milian, Ana Julia, 2015, pág. 8), al referirse de la palabra repercute significa, trascender causar efecto en otra posterior. Este autor afirma que el ambiente organizacional está relacionado con la evolución, historia, características de la

administración, sus actos, actitudes, valores y el comportamiento del individuo dentro de la entidad.

“El clima organizacional hoy en día es un factor clave en el desarrollo de las organizaciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización”(García Nieblas RM, & Segredo Pérez AM., 2014, págs. 2-5), al referirse de la palabra diagnóstico significa que se encarga de analizar y determinar cualquier situación y cuáles son sus tendencias. El ambiente organizacional trata de crear herramientas para analizar, medir, determinar y evaluar las dificultades que actualmente existen en las instituciones, con los empleados porque debido a esa dificultad no logran orientarse dentro de su entorno laboral ni poseen un comportamiento adecuado podría desempeñar sus funciones prácticas de manera óptima y eficaz para alcanzar la meta que desea la empresa.

El clima organizacional al ser evaluado a través de instrumentos resulta una herramienta administrativa para saber cómo proyectar un incremento en la productividad, reducir el ausentismo, conducir las modificaciones en los elementos de las organizaciones, que están sujeto a las influencias internas o externas, que obligan a los directivos a estar en una actitud de constante y continuo mejoramiento, ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones (Rignack Ramírez LI, Segredo Pérez AM, & Perdomo Victoria I., 2014, pág. s.p), al hablar de la palabra supervivencia es la acción y efecto de sobrevivir. Se utiliza sobre todo para vivir con escasos medios o en condiciones adversas. Un buen clima organizacional tendrá consecuencias positivas como: poder, productividad, satisfacción y aceptación, un mal ambiente traerá, conflictos, disputas y mal comportamiento entre los compañeros.

El clima organizacional revela un carácter descriptor de una organización e influyen en el comportamiento del personal que la conforman; agrupando aspectos como las prácticas, el liderazgo, conflictos, recompensas, buscando el control y la supervisión, de particularidades del medio organización (Zambrano Campoverde, J., Pineda, R., & Angel, M., 2017, págs. 163-172), el clima organizacional entre los directivos, empleados y

trabajadores forman un equipo de trabajo para desempeñar sus funciones logrando conseguir un ambiente de trabajo adecuado.

Con respecto, al clima organizacional en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi, provincia del Guayas, sin duda el ambiente laboral es primordial en cualquier empresa, debido a un déficit en el entorno de trabajo se observó que no podía ser perfecto, porque se perjudicaría tremendamente a los trabajadores dentro de la institución y a sus logros personales no se desarrollaría un ambiente armónico y agradable para ellos seguir trabajando y fortaleciendo las relaciones públicas con el equipo de trabajo y personal designado.

En este estudio de caso fue aplicado el método deductivo porque parte de lo general a lo particular reconociendo definiciones de Relaciones Públicas para crear el Clima Organizacional, permitiendo estudiar y observar la información obtenida mediante la investigación realizada la cual cuenta con recursos humanos, gestión administrativa, manejo de talento humano, presupuestos, instrumentos y técnicas que ayuda a recolectar información actual para poder llegar a la problemática que afecta a la empresa, incluso la investigación es tipo descriptiva permite detallar y comparar los hechos conociendo los aspectos más importantes de las variables y los inconvenientes que se tenía dentro de la organización.

En esta investigación se aplicó como técnica la encuesta (Anexo 2) a los directivos, empleados, trabajadores y usuarios en de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi, para ver porque no contaban con relaciones públicas y un adecuado clima laboral donde se encuentra como evidencia falencia en su desempeño profesional, personal y laboral dentro de la organización en sus funciones de trabajo porque no habían tenido capacitaciones concretas para poder desempeñarse. Se recalca que pudimos darnos cuenta que, gracias a la encuesta realizada al personal de la empresa, las tabulaciones afirmaron que se hicieron diferentes procesos para mejorar las relaciones públicas y el clima organizacional a un entorno más complejo (Anexo N.- 3).

Debido a esto se toman las medidas necesarias como: capacitaciones, programas, recompensas e incentivos para que se beneficien a los empleados y lograr disminuir el ausentismo, atrasos del personal y las malas relaciones interpersonales, obteniendo un clima agradable para mejorar el aporte de la empresa y poder convivir con el equipo de trabajo dando una gran acogida en la prestación de servicios y una productividad de éxitos entre los empleados, usuarios y público en general. De acuerdo al trabajo investigativo que se realizó cuenta con fotos de la Tutora, del lugar donde se proyectó el estudio de caso y las facilidades que nos brindaron los empleados de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi para adquirir las informaciones necesarias (Anexo N.- 4).

4. CONCLUSIONES

- El caso de estudio realizado en la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi en las relaciones públicas las han considerado como uno de los pilares fundamentales de la organización porque actúan agentes de modificación o cambios social que impulsa a la comunicación y persuasión con los públicos para lograr una buena interacción o relación con la sociedad para alcanzar las metas sin ningún problema. Este proceso integrador ejerce una labor comunicativa en las organizaciones que comparten sus intereses y necesidades para poder llegar al público difundiendo diferentes mensajes en los medios de comunicación para poder llegar a su público estén donde estén.
- El conocimiento del Clima Organizacional proporciona una retroalimentación acerca de los procesos y estructuras funcionales que determinan los comportamientos organizacionales del individuo, permitiendo innovar cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los empleados. La importancia de esta información se basa en la comprobación, ejecución y evaluación de cómo el entorno laboral influye en el comportamiento o conducta humana, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de poder desempeñar sus funciones con mucha dedicación y esfuerzos siendo motivados de forma laboral y con un rendimiento profesional.

- En la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Yaguachi, ejecutaron estrategias como capacitar a los empleados de la cooperativa para mejorar sus falencias de comunicación internas y externas, realizaron programas que permitan tener más vinculación con la sociedad para determinar una imagen más segura y clara y eficaz ante la sociedad para obtener la aceptación ya cogida de su público. Finalmente, al analizar la encuesta se pudo determinar que es importante considerar, mantener, establecer e implementar diferentes canales o medios como carteleras, prensas, blog, propagandas o comunicación verbal que puedan expresar con comodidad las inquietudes y malestares que encuentren de la empresa.

La investigación realizada dentro de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi se fundamentó en la búsqueda de capacitaciones sobre las relaciones publicas mediante distintos medios de comunicación a los empleados para así evitar conflictos entre ellos teniendo una aceptación de confianza y una buena acogida en los trabajadores y usuarios para que hagan de su viaje un lugar único, placentero y seguro para que puedan regresar cuando ellos deseen.

5. BIBLIOGRAFÍA

Armenteros, A. (2018). Un Acercamiento al Clima Organizacional. Revista Cubana de Enfermería, 34(1), 22.

Armenteros, A., Esperón, J., & Solís, F. (2018). Un Acercamiento al Clima Organizacional. Revista Cubana de Enfermería, 34 (1).

Armenteros. A., E. J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. Revista Cubana de Enfermería, 34.

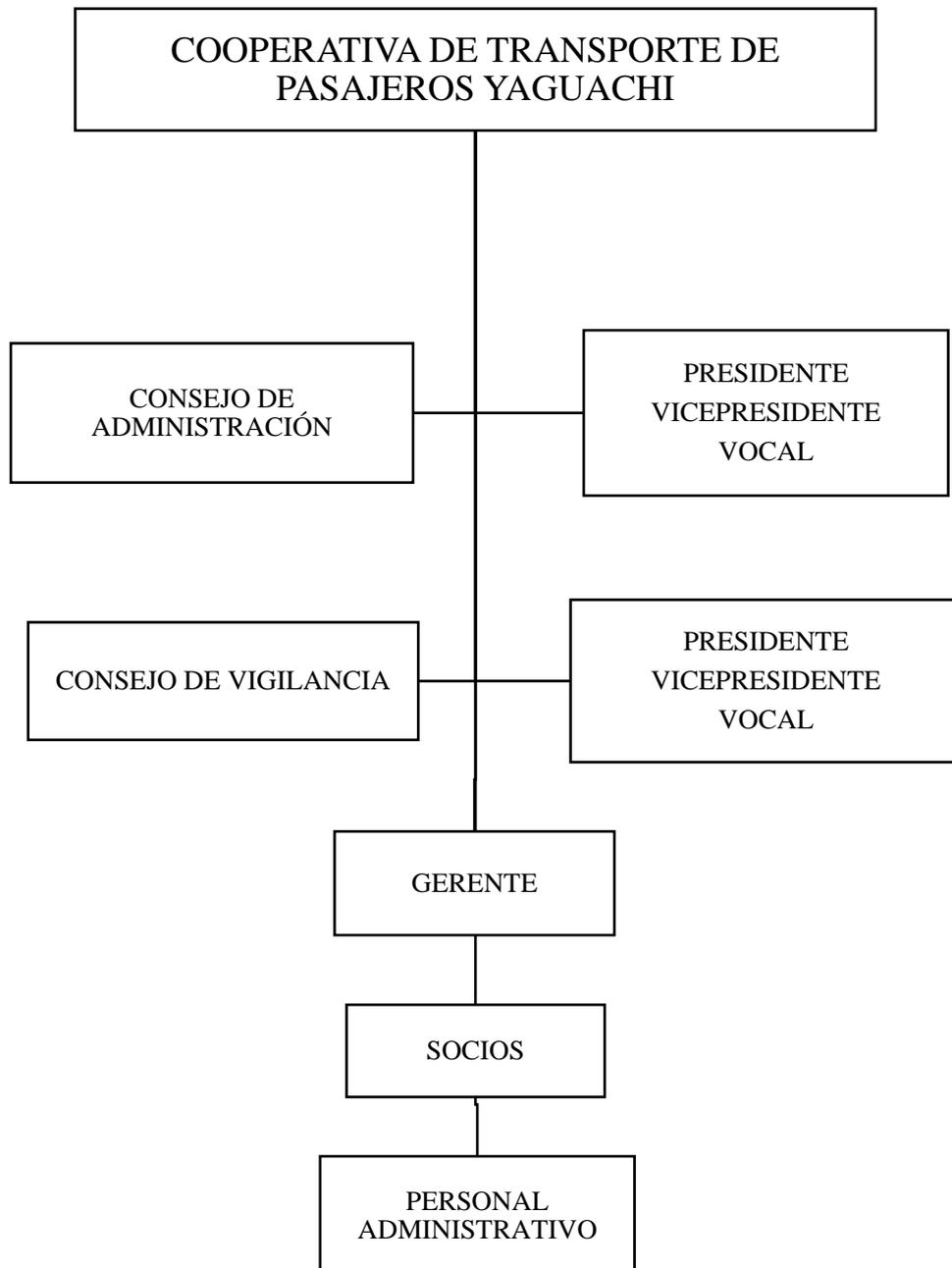
Coutler, Robbins &. (2014). s,p.

- Crescenzo, S. (2012). Relaciones Pública. Public Relations Society of America (PRSA), s.p.
- García Nieblas RM, & Segredo Pérez AM,. (2014). Evaluación del Clima organizacional en el Departamento de Pediatría. Revista Cubana, 2 y 5.
- Génova, A. E. (2018). s.p.
- Goncalves, A. (Abril - Junio de 2013). Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a paritr del análisis de dos dimensiones. Revista Cubana de Salud Pública, 32(2), 4.
- Rigñack Ramírez Ll, Segredo Pérez AM, & Perdomo Victoria I,. (2014). Evaluación del Clima organizacional en el Vicedecanato Docente. Revista Cubana, s.p.
- Sadi, G. (24 de diciembre de 2014). En torno al objeto de estudio y las implicancias sociales de las relaciones públicas. Organicom, 11(21), 21, 32,43.
- Salazar, N., Martínez, C., & Quezada, V. (2018). Análisis de clima organizacional para establecer estrategias que mejoren la efectividad en Super Centro el Mirador. Red Internacional de Investigadores en Competitividad, 8.
- Segredo Pérez, Alina María., & García Milian, Ana Julia. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. Revista Cubana Salud Pública, 25(1), 8.
- Serrate Alfonso, A. (2014). Diagnóstico del ambiente de trabajo en una organización de información científica tecnológica. Revista Cubana Información Ciencias de la Salud, 25(1), 10.
- Yoder Navarro Y, & Guillermo Hernández G. (2013). Propuesta de variables para valorar el Clima Organizacional en el Centro de Informática Médica de la Universidad de Ciencias Informáticas. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas, 6.
- Zambrano Campoverde, J., Pineda, R., & Angel, M.,. (2017). ESTUDIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA. Revista Universidad y Sociedad, 9(2), 163 - 172.

6. ANEXOS

ANEXO N.- 1

**ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTE DE PASAJEROS YAGUACHI**





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación

Secretariado Ejecutivo Bilingüe



ANEXO N.- 2

Encuesta dirigida al personal de la **Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi del Cantón San Jacinto de Yaguachi.**

Objetivo: Determinar cómo las relaciones públicas crean el clima organizacional en el Departamento de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que usted crea según su criterio sea la correcta.

1) **¿Se siente satisfecho de trabajar para esta organización?**

SI NO

2) **¿Está constantemente comprometido a alcanzar las metas establecidas por la empresa?**

SI NO

3) **¿Trabaja de manera eficiente y enfocada con su grupo de trabajo?**

SI NO

4) **¿Cómo es la comunicación que tiene usted con sus compañeros de trabajo?**

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

5) **¿Considera usted que dentro la empresa existe un adecuado clima organizacional?**

SI

6) **¿Se considera responsable del trabajo que realiza?**

SI NO

7) **¿Cree usted que en la empresa valoran su trabajo y le brindan oportunidades de ascenso?**

SI NO

8) **¿Considera usted que la empresa le brinda los beneficios necesarios en su trabajo?**

SI NO

9) **¿El clima organizacional de su trabajo le facilita el desarrollo de sus actividades?**

SI NO

10) **¿Recibe con frecuencias capacitaciones para desempeñarse con eficiencia en sus funciones laborales?**

SI NO

ANEXO N.- 3

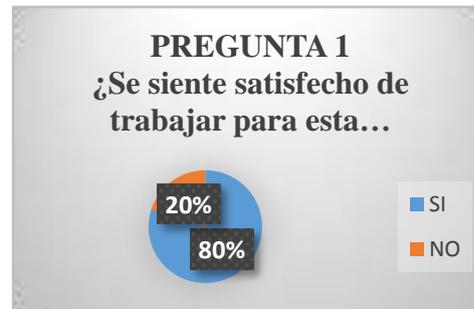
Tabulación de la encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi del Cantón San Jacinto de Yaguachi

1) ¿Se siente satisfecho de trabajar para esta organización?

Tabla N.- 1

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Gráfico N.- 1 Se siente satisfecho



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo a las encuestas realizadas acerca de las relaciones públicas como herramientas para crear un clima organizacional, el 80% afirma que si se sienten satisfechos trabajando en la organización y el 20% dice que no.

Interpretación

Según la encuesta nos dimos cuenta que la mayoría de los trabajadores se encuentran satisfechos trabajando en dicha entidad prosperando el éxito deseado a la empresa, y el pequeño porcentaje tal vez se encuentra insatisfecho por algún conflicto que hayan pasado.

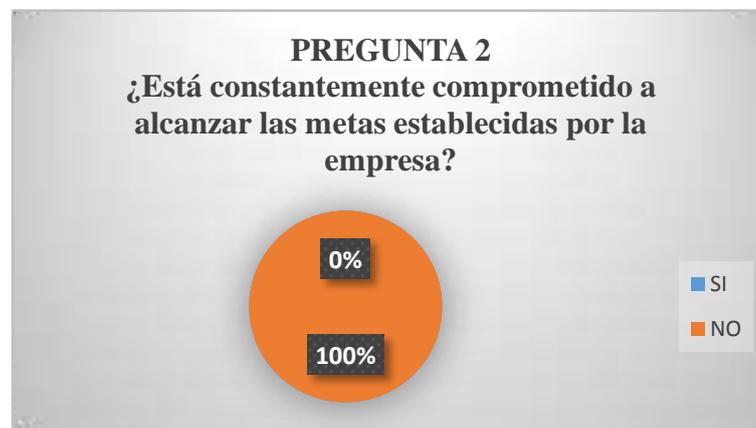
2) ¿Está constantemente comprometido a alcanzar las metas establecidas por la empresa?

Tabla N.- 2

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Gráfico N.- 2

Alcanza las metas establecidas



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Con relación a la pregunta los empleados están constantemente comprometidos al 100% a alcanzar las metas establecidas con la empresa.

Interpretación

El personal de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros de Yaguachi, plantea alcanzar constantemente el propósito de sus metas deseadas.

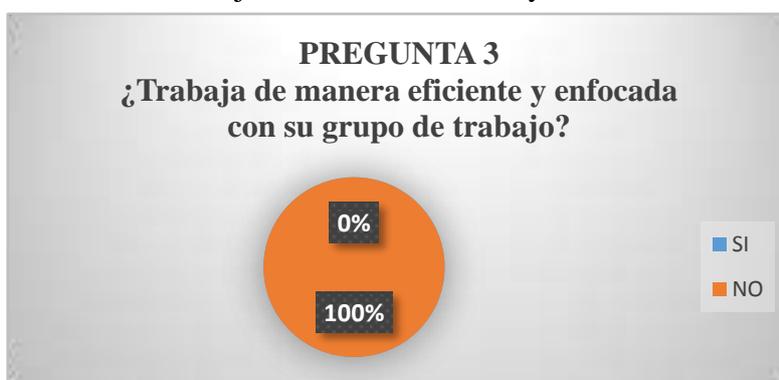
3) ¿Trabaja de manera eficiente y enfocada con su grupo de trabajo?

Tabla N.- 3

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Gráfico N.- 3

Trabaja de manera eficiente y enfocada



Fuente: Elaboración propia

Análisis

En relación nos dimos cuenta que los empleados afirman que trabajan al 100% de manera eficiente y enfocada con su equipo de trabajo en dicha entidad.

Interpretación

Tienen un excelente equipo de trabajo los cuales los hace trabajar de manera eficiente y enfocada tomando las ideas innovadoras que cada uno aporte para no tener conflictos y poder desempeñarse bien en sus funciones.

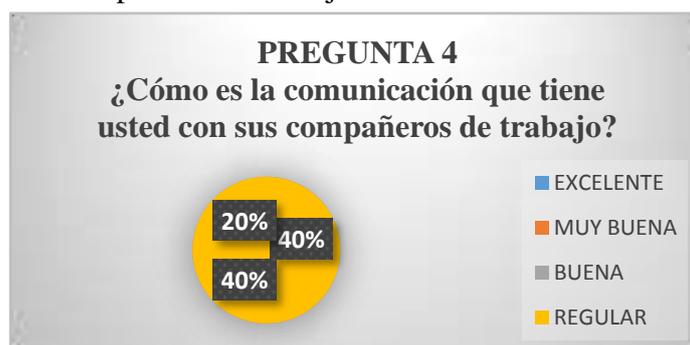
4) ¿Cómo es la comunicación que tiene usted con sus compañeros de trabajo?

Tabla N.- 4

Opciones	Frecuencias	Porcentajes
Excelente	2	40%
Muy Buena	2	40%
Buena	1	20%
Mala	0	0%
Regular	0	0%
Total	5	100%

Gráfico N.-4

Comunicación con los compañeros de trabajo



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo a la pregunta acerca de la comunicación con los compañeros dentro de la empresa el 40% afirma que son excelente, el otro 40% muy buena y el 20% menciona que buena.

Interpretación

Los empleados de la Cooperativa de Transporte han dado a entender que la comunicación entre compañeros es entre excelente y muy buena entre ellos, mientras que los restantes dicen que son buenas.

5) **¿Considera usted que dentro de la empresa existe un adecuado clima organizacional?**

Tabla N.- 5

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Gráfico N.- 5

Existe un clima adecuado dentro de la empresa



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo a la pregunta acerca de un adecuado clima organizacional el 60% afirma que sí y el 40% menciona que no.

Interpretación

Tienen un adecuado clima organizacional ya que se torna de manera agradable y seguro dentro de ellos lleno de armonía y desempeñan sus actividades con excelencia.

6) ¿Se considera responsable del trabajo que realiza?

Tabla N.- 6

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Gráfico N.- 6

Es responsable en su trabajo



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Con respecto a la pregunta se afirma que el 100% de los empleados son responsable en todas las actividades que realizan

Interpretación

Dentro de la empresa todos los empleados son responsables en las funciones o actividades que desempeñan para tener un éxito rotundo y llegar a los usuarios con una buena atención hacia ellos.

7) ¿Cree usted que en la empresa valoran su trabajo y le brindan oportunidades de ascenso?

Tabla N.- 7

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Gráfico N.- 7

Valoran su trabajo y le brindan oportunidades de ascenso



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo a esta pregunta los empleados afirman que el 80% de la empresa valoran su trabajo y brindan oportunidades de ascenso y el 20% menciona que no.

Interpretación

La mayoría de los empleados se sienten satisfecho porque la empresa valora su trabajo y les brindan oportunidad de ascenso el 20 % consideran que no tienen esa facilidad.

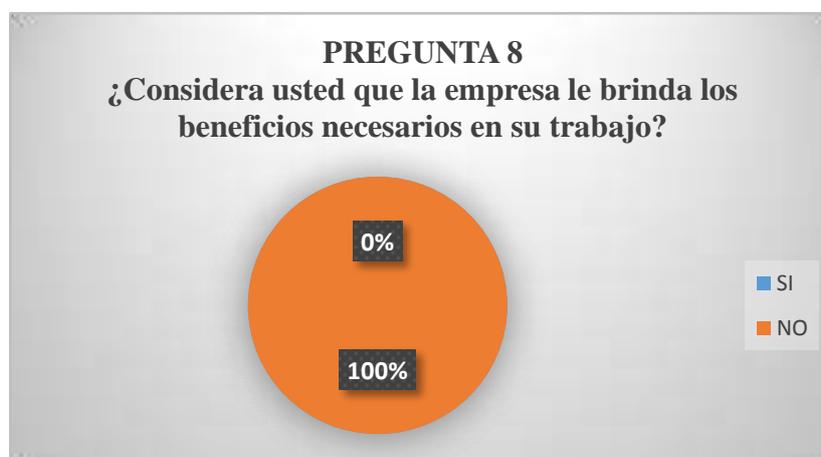
8) ¿Considera usted que la empresa le brinda los beneficios necesarios en su trabajo?

Tabla N.- 8

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Gráfico N.- 8

Le brindan beneficios necesarios en su trabajo



Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo a esta pregunta el 100% de los empleados afirman que la empresa le brinda beneficios necesarios en su trabajo.

Interpretación

Los empleados se sienten a gusto trabajando en dicha entidad porque le apoyan y brindan los beneficios necesarios para poder desempeñarse en su trabajo.

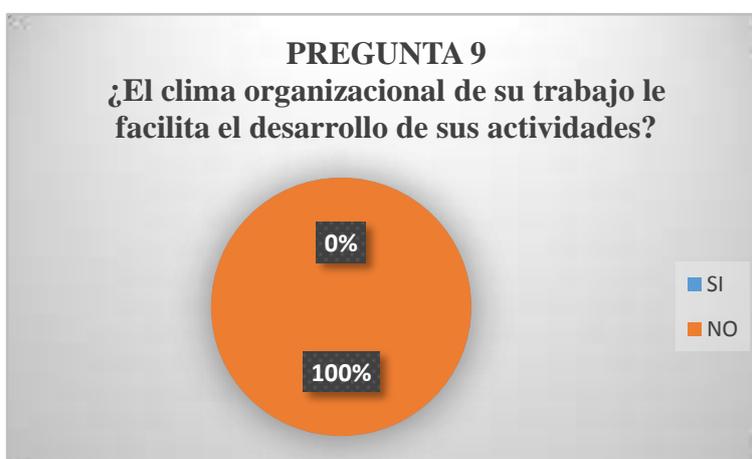
9) ¿El clima organizacional de su trabajo le facilita el desarrollo de sus actividades?

Tabla N.- 9

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Gráfico N.- 9

El clima organizacional facilita sus actividades



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Con respecto a esta pregunta el 100% de los empleados afirman que gracias al clima organizacional se les facilita sus actividades.

Interpretación

Los trabajadores se sienten contentos porque poseen un clima organizacional adecuado el cual le facilita el desarrollo de sus funciones alcanzar el objetivo deseado.

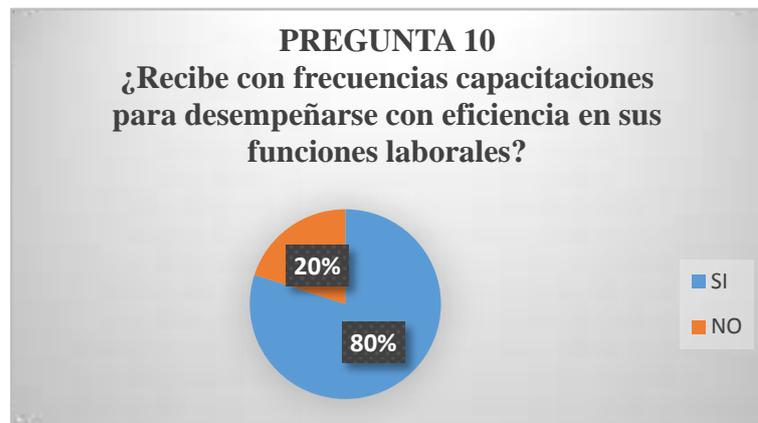
10) ¿Recibe con frecuencia capacitaciones para desempeñarse con eficiencia en sus funciones laborales?

Tabla N.- 10

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Sí	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Gráfico N.-10

Recibe con frecuencia capacitaciones para sus funciones laborales



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Con respecto a esta pregunta el 80% afirma que sí y el 20% mencionan que no reciben capacitaciones adecuadas.

Interpretación

La mayoría de los empleados dicen que reciben de 3 a 4 capacitaciones al mes por diferentes personas que les ayuda mucho en desempeño laboral a cambio el restante de las personas dicen no comprender esas capacitaciones.

ANEXOS N.- 4



Momento en el cual me encontraba recibiendo las tutorías e indicaciones adecuadas por mi tutora la Msc. Gina Camacho para desarrollar mi estudio de caso



Oficina de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi



El Lcdo. Luis Guamán Janeta, Gerente General de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi, facilitándome el permiso de autorización para realizar el caso de estudio.



El Asistente Contable: Andrés Cantillo explicándome los pasos que realiza para presentar el informe mensual de económico para el Consejo Administrativo y de Vigilancia dentro de la empresa.



La Ing. Silvia Lizeth Pilay: Secretaría de la empresa, me facilita la informaci3n necesaria para realizar mi estudio de caso y no tener ningún inconveniente.



Por último, finalizando con las encuestas realizadas a los empleados de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Yaguachi, la cual sirvi3 de mucha ayuda para ellos para ver su desempeño de trabajo y cuáles son sus falencias pudiendo mejorar en sus relaciones públicas y clima organizacional gracias a nuevas capacitaciones.