



Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción

Work motivation and its relationship with the level of organizational commitment in driving schools

Motivação no trabalho e sua relação com o nível de comprometimento organizacional em autoescolas

María Eugenia Chóez-López ^I
choezlopezm@yahoo.com
<https://orcid.org/0000-0002-6123-181X>

Leither Pamela Vélez-Mendoza ^{II}
leither.velez@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-3720-5179>

Correspondencia: choezlopezm@yahoo.com

Ciencias económicas y empresariales
Artículo de investigación

***Recibido:** 26 de febrero de 2021 ***Aceptado:** 25 de marzo de 2021 * **Publicado:** 05 de abril de 2021

- I. Estudiantes de la Maestría en Administración de Empresas / Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí, Ingeniera en Auditoría, Portoviejo, Ecuador.
- II. Licenciada en contabilidad y Auditoría, Magister en Auditoría de Gestión de Calidad, Doctorante del Programa en Ciencias Contables y Finanzas de la Universidad de la Habana, Docente Titular Auxiliar a Tiempo Completo en la Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

Resumen

La motivación del personal juega un papel fundamental para la conducción de una empresa u organización. Indiferentemente del tipo, modelo u enfoque de la misma, el aprovechamiento del capital humano orienta al buen funcionamiento y buen clima organizacional de las instituciones, más aun, cuando las organizaciones tienen un enfoque educativo o de enseñanza, el capital humano suma más importancia, por lo que nace la necesidad de mantener un personal motivado y comprometido con los objetivos y la misión de la empresa. El alcance de la investigación fue descriptivo explicativo, de diseño no experimental transversal. La información pudo ser recolectada con cuestionarios de preguntas cerradas, cuyos resultados fueron procesados con Excel. Como se muestra en la data obtenida con la aplicación del cuestionario, el personal adscrito a la escuela de conducción Sportmancar, sostiene lo manifestado por los distintos autores citados en la investigación, en la variable planteada en cuanto a la motivación laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la institución. La motivación laboral es de suma importancia en materia del aprovechamiento del talento humano en las organizaciones. En la actualidad, cada día toma mayor relevancia el recurso humano presente en las empresas, y su desempeño en la ejecución de funciones, en virtud de lograr los objetivos de las mismas. En el caso particular de la empresa de conducción Sportmancar, se busca formar profesionales al volante, en miras de garantizar una seguridad social en las vías del territorio nacional.

Palabras Clave: Motivación laboral; clima organizacional; empresa; misión; capital humano.

Abstract

Staff motivation plays a fundamental role in running a company or organization. Regardless of the type, model or approach of it, the use of human capital guides the proper functioning and good organizational climate of the institutions, moreover, when organizations have an educational or teaching approach, human capital is more important, for What arises from the need to maintain a motivated staff committed to the objectives and mission of the company. The scope of the research was descriptive and explanatory, with a non-experimental cross-sectional design. The information could be collected with questionnaires with closed questions, the results of which were processed with Excel. As shown in the data obtained with the application of the questionnaire, the personnel assigned to the Sportmancar driving school, sustain what was stated by the different authors cited in the research, in the variable raised regarding work motivation and its relationship with the

Organizational commitment of the institution's workers. Work motivation is of utmost importance in terms of the use of human talent in organizations. At present, every day the human resource present in companies, and their performance in the execution of functions, by virtue of achieving their objectives, becomes more relevant. In the particular case of the Sportmancar driving company, it seeks to train professionals behind the wheel, in order to guarantee social security on the roads of the national territory

Keywords: Work motivation; organizational climate; Company; misión; human capi.

Resumo

A motivação dos funcionários desempenha um papel fundamental na gestão de uma empresa ou organização. Independentemente do tipo, modelo ou abordagem, a utilização do capital humano orienta o bom funcionamento e bom clima organizacional das instituições, aliás, quando as organizações têm uma abordagem educacional ou pedagógica, o capital humano é mais importante, pois o que decorre da necessidade de manter uma equipe motivada e comprometida com os objetivos e missão da empresa. O escopo da pesquisa foi descritivo e explicativo, com delineamento transversal não experimental. As informações puderam ser coletadas por meio de questionários com questões fechadas, cujos resultados foram processados em Excel. Conforme mostram os dados obtidos com a aplicação do questionário, o pessoal afecto à autoescola Sportmancar, sustenta o que foi afirmado pelos diversos autores citados na pesquisa, na variável levantada quanto à motivação no trabalho e sua relação com o Compromisso Organizacional dos trabalhadores da instituição. A motivação para o trabalho é de extrema importância em termos de utilização do talento humano nas organizações. Actualmente, a cada dia, os recursos humanos presentes nas empresas, e o seu desempenho na execução de funções, em virtude da concretização dos seus objectivos, tornam-se mais relevantes. No caso particular da empresa de condução Sportmancar, visa formar profissionais ao volante, de forma a garantir a segurança social nas estradas do território nacional.

Palavras-chave: Motivação no trabalho; clima organizacional; empresa; missão; capital humano.

Introducción

En la actualidad las empresas brindan mayor importancia al capital humano, se considera que en una organización son múltiples las variables emocionales o psicológicas que a diario se reflejan en los trabajadores y que son de gran influencia para cada organización (De la Puente, 2017). La motivación y la satisfacción en el trabajo son fundamentales para el desarrollo de un clima laboral saludable y más en estos tiempos de desarrollo y de crisis (Hernandez et al, 2018). La motivación del personal juega un papel fundamental para la conducción de una empresa u organización. Indiferentemente del tipo, modelo u enfoque de la organización, el aprovechamiento del capital humano orienta al buen funcionamiento y buen clima organizacional de las instituciones, más aun, cuando las organizaciones tienen un enfoque educativo o de enseñanza, el capital humano suma más importancia, por lo que nace la necesidad de mantener un personal motivado y comprometido con los objetivos y la misión de la empresa.

Es allí en donde nace la importancia y la necesidad de desarrollar un estudio el cual pueda orientar a las organizaciones en materia de motivación laboral, y a sembrar el compromiso y la lealtad en el personal con la empresa. En Ecuador, existen 112 escuelas de conducción designadas con resolución de funcionamiento ubicadas en las distintas provincias del país, esto según lo publicado por (expatsecuador.com, 2020), en este tipo de organizaciones, es de suma importancia desarrollar estrategias en función de incentivar la motivación laboral, que fomente el compromiso laboral del personal con la organización. El clima organizacional representa los factores propios de la organización, estos obedecen a las características innatas de cada entidad y a su vez afectan al clima organizativo y, de igual manera, al comportamiento de los trabajadores (Atuñez, 2015).

La visión empresarial en Ecuador se ha innovado en los últimos años, cada día se le ha dado más valor al talento y al recurso humano dentro de las organizaciones. En virtud de las escuelas de conducción o manejo, motivar al personal a mantener un compromiso organizacional con las empresas juega un papel fundamental en las actividades operativas de la organización, esto con la finalidad de cumplir los objetivos en miras a lograr el éxito de las empresas. Lo que hace necesario estudiar las estrategias en función de promover la motivación laboral y el compromiso organizacional del personal perteneciente a las escuelas de conducción del país.

Fijar destrezas, habilidades, y actitudes que permitan mejorar aspectos referentes al tránsito, transporte y seguridad vial, con el objeto de disminuir los riesgos en la conducción son unos de los aspectos más importantes a resaltar en las escuelas de conducción (Riquelme, 2016). La

escuela de conducción Sportmancar, es una empresa ubicada en el cantón Jipijapa, de la provincia de Manabí, esta empresa fue creada con la finalidad de contribuir al desarrollo ofreciendo un servicio de capacitación a conductores no profesionales, con principios de responsabilidad social y conciencia vial. En la misma se promueve el aprovechamiento del talento humano en función de maximizar los recursos con la finalidad del logro de los objetivos. Mas sin embargo, no se manifiesta el compromiso organizacional del personal para con la empresa, por lo cual es necesario analizar la motivación laboral como estrategia para promover el compromiso institucional del personal que labora en la escuela de conducción Sportmancar, del Canton Jipijapa, Provincia de Manabí. En correspondencia con lo antes expuesto se plantea el siguiente problema: ¿Cómo influye la motivación laboral en relación al compromiso organizacional en escuelas de conducción?

En ese orden se considera que en la actualidad, las empresas se han moldeado en función de reconocer la importancia del capital humano y su desempeño dentro de las organizaciones, la percepción positiva o negativa de los trabajadores que mantienen con respecto a su trabajo influye en el desempeño que pueden manifestarse en forma negativa en aparición de conflictos, malas maniobras en su servicio, operaciones indebidas, distracciones en el uso de las herramientas, pérdidas o desperdicios de materiales y en otras áreas esenciales de la organización (Huamani, 2015). El desarrollo del presente estudio de investigación no solo es importante para la escuela de conducción Sportmancar, quien padece de la necesidad del estudio, si no también surge como alternativa a las distintas empresas del país, ya que promueve y analiza la importancia de la motivación laboral, y su relación con el compromiso organizacional dentro de las organizaciones. A su vez, es viable en el ámbito educativo y social, debido a que promueve los conocimientos de los climas organizacionales, y al mejoramiento del clima organizacional actual en la escuela de conducción Sportmancar. También es importante señalar que es viable económicamente ya que se estará desarrollando con recursos propios.

De allí que, en este trabajo se pretenda analizar la motivación laboral y su relación con el compromiso organizacional en escuelas de conducción. Caso: Sportmancar, cantón Jipijapa.

Materiales y métodos

El alcance de la investigación fue descriptivo explicativo, de diseño no experimental transversal. La información pudo ser recolectada con cuestionarios de preguntas abiertas o cerradas. La información recabada con el cuestionario de preguntas cerradas fue procesada con Excel o el programa SPSS. La investigación no experimental según (Hernandez Fernandez y Batista, 2003) se realiza sin manipular deliberadamente variables y en las que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Bajo esta definición, se enmarca el diseño de la presente investigación en un diseño no experimental, debido a que se busca analizar la motivación laboral, y su relación con el compromiso organizacional en la escuela de conducción Sportmancar, sin la intención de manipular ninguna variable de forma intencional.

Por otro lado, un estudio descriptivo según (Arias F. , 2006) es “la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. El mismo autor señala que “finalidad del método explicativo es buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto”. La técnica implementada para la recolección de información es el cuestionario, (Arias F. , 2006) indica que cuestionario, “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contenido de una serie de preguntas, se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”.

Referentes teóricos esenciales

Motivación

Uno de los autores más reconocidos en el concepto o la definición de motivación es Chiavenato (2007) y lo resalta (Chambi, 2018), e indica que “es todo aquello que impulsa a la persona a que actúe de alguna manera u otra. Este impulso puede estar generado por estímulo externo o generado internamente”. Del mismo modo, (Osorio, 2014) define a la motivación como “el grado de intensidad que una persona realiza una actividad como búsqueda de satisfacción”. Bajo esta concepción se puede decir, que la motivación es el estímulo o el impulso que motiva a una persona a realizar o actuar de determinada forma.

Motivación Laboral

La motivación laboral según lo establecido por (Marín Ruiz & Henao, 2016) “es definida como la fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas laborales”. Al respecto (Navarro et al, 2014), indica que “la motivación conlleva al conjunto de actividades que se llevan a cabo para lograr la satisfacción de las necesidades, y se aplica tanto a los comportamientos más elementales como a las tareas más complejas de los individuos en sus puestos de trabajo”.

Para comprender el comportamiento de los trabajadores, las empresas bien gestionadas deben utilizar mecanismos y estrategias para mejorar la motivación, para que todos los trabajadores colaboren y cooperen en el crecimiento de la organización (Sotelo Almaguer & Quintero, 2016) citado por (Hernandez et al, 2018).

Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto de la decisión para continuar en una empresa o dejarla”. Meyer y Allen (1991) citado por (Chambi, 2018). Del mismo modo, (Robbins, 2009) citado por (Marino, 2017) indica que “compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea”.

Importancia del compromiso organizacional

(Gil, 2018) Indica que el compromiso organizacional es relevante ya que si las personas adquieren responsabilidad para con la organización entonces la eficiencia de la empresa aumentará logrando sus objetivos planteados.

En concordancia con el autor, el compromiso organizacional es de suma importancia debido a que promueve el buen desempeño laboral de los trabajadores en la ejecución de sus funciones, con la finalidad de actuar en beneficio y provecho de la organización. De esta manera se involucra el

trabajador en las ejecuciones de las actividades en función de alcanzar el objetivo planteado por la organización.

Clima Organizacional

(Huamano, 2015) Menciona que el clima se refiere a “las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directas o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente”. De acuerdo con esto (Chiavenato, 2007), indica que “el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”. El ambiente laboral tiende a influir sobre la conducta, la satisfacción y la productividad de las personas, y se relaciona con el “saber hacer”, la manera de trabajar y de relacionarse, la interacción con la empresa y con la tarea (García Muñoz & Sarmiento, 2015) citado por (Hernandez et al, 2018). La mejora del clima organizacional es fundamental en todas las organizaciones que buscan un mejor ambiente laboral, ya que este es definido como una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización experimentado por sus miembros, y que influye en la conducta de los mismos (Tenazoa Oswaldo & Rivera Cardozo, 2015).

Elementos que conforman el clima organizacional

Los elementos que integran un clima organizacional según lo indicado por (Huamani, 2015) son los siguientes:

- El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueden sentir los empleados en la organización.
- Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos cohesión, normas y papeles.
- La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo.
- Liderazgo, poder, políticas, influencia, estilo.
- La estructura con sus macro y micro dimensiones.
- Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Características del clima organizacional

Según Salom (1994) citado por (Huamani, 2015), entre las características más resaltantes están las siguientes:

- Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales, esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad, puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un mal clima, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros; en tanto una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación.
- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización, y a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver como el clima de su organización es grato, y contribuir con su propio comportamiento que este clima sea agradable.
- Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima.
- El ausentismo y la rotación excesiva puede ser indicadores de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral. La forma de atacar estos problemas, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional.

El desempeño laboral

El desempeño laborales un conjunto de acciones y comportamientos observados en los trabajadores los cuales afectan a los objetivos de la organización(Pedraza Amaya & Conde, 2010). De igual manera, (Ortega, 2015) indica que el desempeño laboral se refiere al cumplimiento de las funciones que realizan los trabajadores de manera eficiente para alcanzar los objetivos propuestos por la organización.Otra definición acertada con lo expuesto por los mencionados autores es la que indica (Marino, 2017), el cual establece que “es el esfuerzo de una persona poniendo en práctica sus habilidades, rasgos, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional”. Analizando las expuestas definiciones implementadas por los autores, se puede decir que el desempeño laboral lo identifica el desenvolvimiento y la eficiencia de los trabajadores en la ejecución de sus funciones. ´

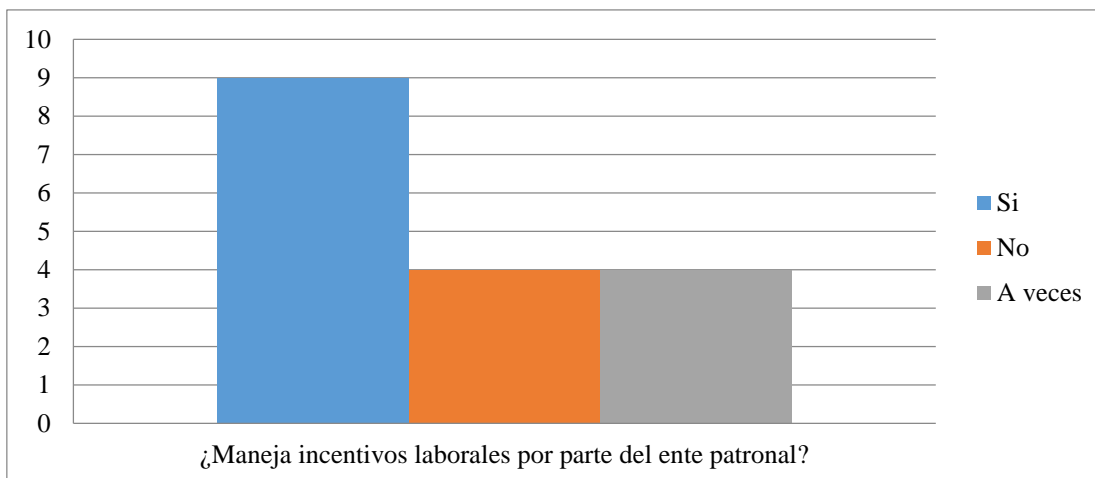
Análisis y discusión de resultados

La motivación laboral, es un impulso o sentimiento que promueve el buen desempeño laboral de los trabajadores en las organizaciones, mantener una motivación laboral elevada conlleva a adquirir un compromiso con rango ético y moral de un trabajador para con fines de los objetivos de la empresa. Este impacto es positivo en las organizaciones, por lo que tienen buena relación el mantener una alta motivación laboral con el grado de compromiso organizacional del trabajador. Para analizar la motivación laboral dentro de la empresa de conducción Sportmancar, se implementó el siguiente cuestionario a 17 trabajadores:

Tabla 1: Preguntas a trabajadores

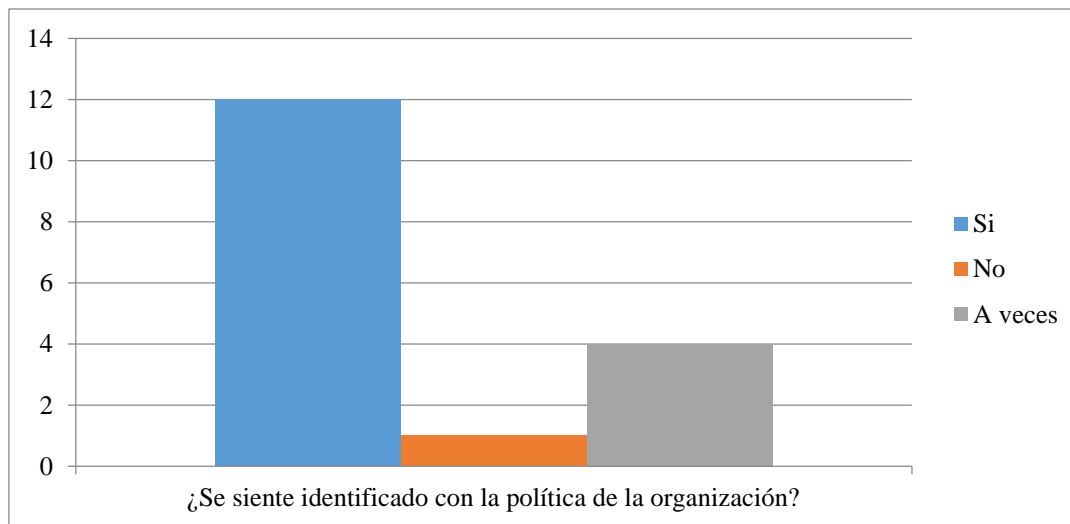
| Pregunta | Si | No | A veces |
|---|----|----|---------|
| ¿Maneja incentivos laborales por parte del ente patronal? | | | |
| ¿Se siente identificado con la política de la organización? | | | |
| ¿Conlleva un compañerismo con los otros integrantes de la organización? | | | |
| ¿Cumple de forma efectiva con sus actividades? | | | |
| ¿Es ameno el ambiente de trabajo que la organización ofrece? | | | |
| ¿Es necesaria una motivación laboral en la organización? | | | |
| ¿Se ha sentido usted amenazado en su ambiente laboral? | | | |
| ¿Realiza todas las actividades ordenadas por su supervisor? | | | |
| ¿Está dispuesto usted a trabajar horas extras pagaderas en beneficio de la empresa? | | | |

Gráfico 1: ¿Maneja incentivos laborales por parte del ente patronal?



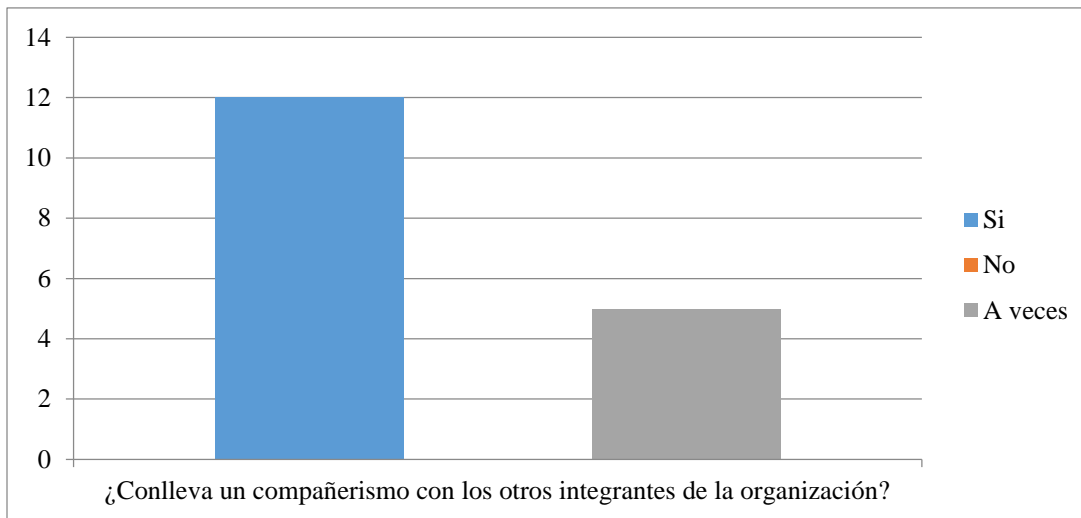
Análisis: En el gráfico N° 1 se destaca que 9 personas respondieron que si se manejan incentivos laborales por parte del ente patronal, 4 personas respondieron que no y otras cuatro respondieron que a veces se hace esos incentivos.

Gráfico 2: ¿Se siente identificado con la política de la organización?



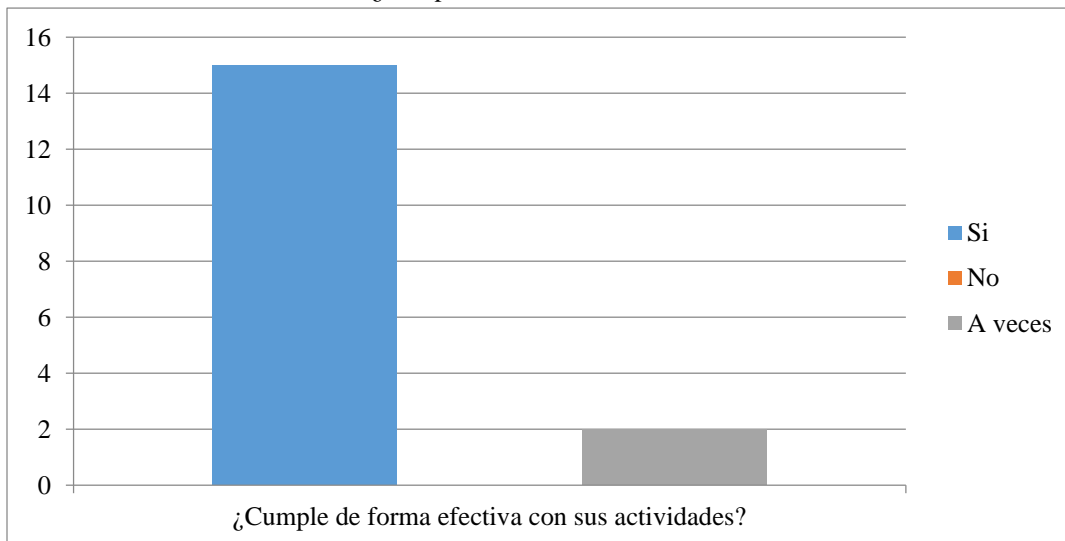
Análisis: 12 personas respondieron que si se sienten identificados con las políticas de la organización, siguiendo que 4 personas respondieron que a veces y 1 sola persona respondió que no se siente identificado.

Gráfico 3: ¿Conllewa un compañerismo con los otros integrantes de la organización?



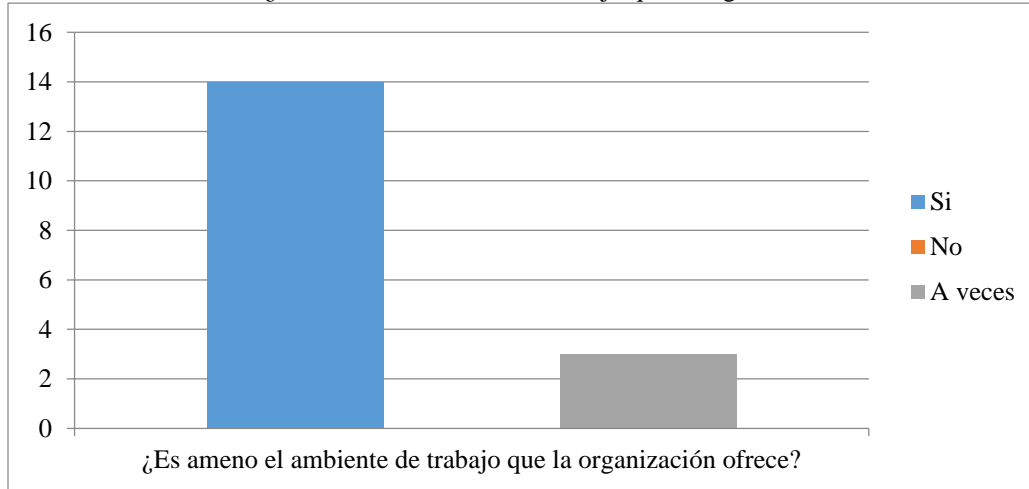
Análisis: En el gráfico mostrado se resaltan los siguientes resultados: 12 Personas respondieron que si llevan un compañerismo con los demás integrantes de la organización y otras 5 respondieron que solo a veces.

Gráfico 4:. ¿Cumple de forma efectiva con sus actividades?



Análisis: En el gráfico generado por la data, se resaltan los siguientes resultados: 15 personas respondieron que sí cumplen de forma efectiva con sus actividades en cambio solo 2 dicen que a veces.

Gráfico 5: ¿Es ameno el ambiente de trabajo que la organización ofrece?



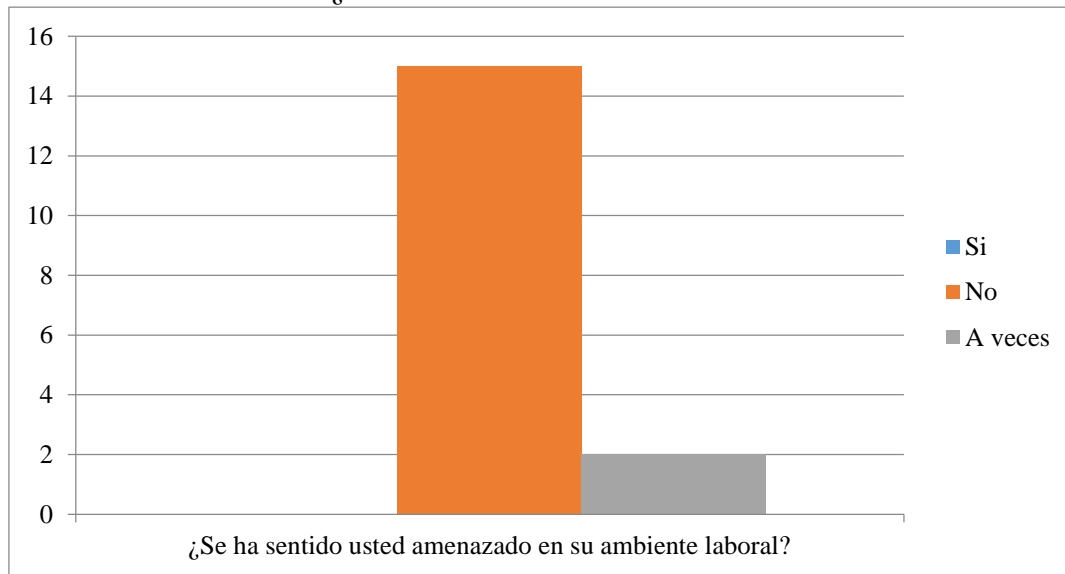
Análisis: En el presente gráfico se observa que 14 personas respondieron que es ameno el ambiente de trabajo que la organización les ofrece en contraste con 3 personas quienes respondieron que solo a veces.

Gráfico 6: ¿Es necesaria una motivación laboral en la organización?



Análisis: En el gráfico se puede observar que 17 personas en su totalidad respondieron que si es necesaria una motivación laboral en la organización.

Gráfico 7: ¿Se ha sentido usted amenazado en su ambiente laboral?



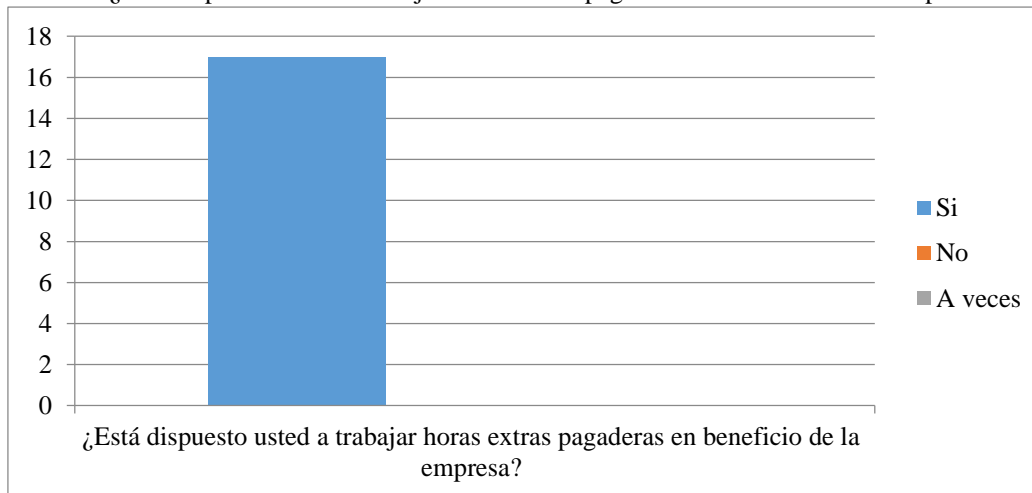
Análisis: En el gráfico se visualizan los siguientes resultados: 15 personas respondieron que no se han sentido amenazado en su ambiente laboral; mientras que 2 personas alegan que a veces suelen sentirse amenazados.

Gráfico 8: ¿Realiza todas las actividades ordenadas por su supervisor?



Análisis: 15 personas respondieron que realizan todas las actividades ordenadas por su supervisor. En cambio, solo 2 personas respondieron que solo a veces realizan las actividades.

Gráfico 9: ¿Está dispuesto usted a trabajar horas extras pagaderas en beneficio de la empresa?



Análisis: En el grafico N° 9 se puede visualizar que las 17 personas respondieron que si estarían dispuestos a trabajar horas extras pagaderas en beneficio de la empresa.

Como se muestra en el resultado de la aplicación del cuestionario, el personal adscrito a la escuela de conducción Sportmancar, sostiene lo manifestado por los distintos autores citados en la investigación, en la variable planteada en cuanto a la motivación laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de una institución, en tal sentido que están dispuestos a trabajar horas extras con incentivos salariales como estrategias de motivación, esto en acción para el beneficio de los empleados y personal de la escuela de conducción Sportmancar.

Conclusiones y Recomendaciones

La motivación laboral es de suma importancia en materia del aprovechamiento del talento humano en las organizaciones. En la actualidad, cada día toma mayor importancia el recurso humano presente en las empresas, y su desempeño en la ejecución de funciones en virtud de lograr los objetivos de las mismas. En el caso particular de la empresa de conducción Sportmancar, es una empresa que busca formar profesionales al volante, en miras de garantizar una seguridad social en las vías del territorio nacional, para esto suma una gran importancia mantener un personal motivado en la ejecución de sus actividades laborales, a fines de promover y garantizar el compromiso organizacional de los trabajadores en función de mantener un excelente clima organizacional que promueva el buen desempeño de los procesos de enseñanza en la conducción de sus demandantes.

La motivación laboral no solo tiene un gran impacto en el compromiso organizacional de los trabajadores de Sportmancar, en cualquier empresa es importante promover la motivación laboral y el compromiso organizacional como una herramienta clave para el éxito de las organizaciones por lo que se recomienda en materia general, garantizar al empleado un estado de motivación elevado con fines institucionales que permitan incentivar un sentimiento de compromiso del empleado para con la empresa, esto forma parte de una estrategia clave para el desenvolvimiento de las funciones laborales en miras de ejecutar las asignaciones necesarias para el logro de los objetivos de las organizaciones.

Referencias

1. Acosta Atiencia & Guanopatin, A. (2014). Teorías de la investigación. Recuperado el 26 de Febrero de 2021, de <https://es.slideshare.net/superaleja7/investigacin-bibliografica-35430778#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Arias%20Fidias%3A%20%C2%B4%C2%B4,y%2Fo%20metodol%C3%B3gica%20para%20una>
2. Aldana & Mendez, P. (2016). Responsabilidad social en las empresas cooperativas. Ibagué: Universidad Cooperativa de Colombia.
3. Arias, F. (2006). Introducción a la metodología científica. Caracas / Venezuela: 6ª Edición.
4. Arias, F. (2006). Introducción a la metodología científica. . Caracas - Venezuela: Editorial Episteme.
5. Asociación De Empresarios Cristianos. (2009). Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Guía de Implementacion para PYMES.
6. Atúñez, Y. (2015). El clima organiacional como factor clave para optimizar el redimiento laboral de los empleados del area de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco. Maracay - Estado Aragua - Venezuela: Universidad de Carabobo.
7. B.I.D. (2005). Iniciativa interamericana de capital social, ética y desarrollo.
8. Buenaño, A. (2017). “El balance social como instrumento de evaluación de la responsabilidad social empresarial en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 – zona 3”. Ambato / Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

9. Caldera & Barrios, A. (2019). Responsabilidad Social empresarial en las cooperativas multiactivas de Barranquilla. Barranquilla / Colombia: Universidad de la Costa / Facultad de Ciencias Económicas.
10. Castillo, C. (2005). La responsabilidad social de la empresa y los consumidores. el Encuentro Nacional de Organizaciones de Consumidores. . Buenos Aires (Argentina).
11. Chacón, C. (2006). La Responsabilidad Social Corporativa como un instrumento de desarrollo humano en el Ecuador y de sostenibilidad empresarial. Caso:.
12. Chambi, J. (2018). Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata . Arequipa – Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
13. Chiavenato, I. (2007). Administración De Recursos Humanos: El Capital Humano De Las Organizaciones. México D.F., México: McGraw Hill.
14. Chiquito, T. (2018). Microempresas en el Ecuador: caso ciudad de Manta. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>.
15. Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). Libro Verde: Fomentar un marco europeo para responsabilidad social de las empresas. . Bruselas:: Comisión de las Comunidades Europeas (CCE).
16. De la Puente, L. (2017). Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad. Provincia de Trujillo - Perú: Universidad Cesar Vallejo.
17. Enrique Bollet Vargas & Rojas, G. (2019). Influencia de la auditoría contable interna en las finanzas. Revista de Investigación Científica - , Pucallpa, Perú.
18. Escobar Salazar & Zumarraga. (2017). Importancia del Balance Social en las Cooperativas de Ecuador. CienciAmérica (2017) Vol. 6 (2), ISSN 1390-9592 .
19. expatsecuador.com. (Junio de 2020). Escuela con resoluciones de autorizaciones de funcionamiento. Recuperado el 15 de Marzo de 2021, de <https://expatsecuador.com/wp-content/uploads/2020/06/escuelas-autorizadas-licencia-tipo-b.pdf>
20. Fernández, R. (2009). Responsabilidad social corporativa. Alicante:: Editorial Club Universitario.

21. Garcia Muñoz & Sarmiento, A. (2015). Calidad humana en el clima organizacional: influencia en la gestión de empresas responsables. *Revista Económicas Cuc*, 36(2) , 113-126.
22. Garcia, C. (2017). La responsabilidad social como sello diferenciador de la identidad cooperativa. Impacto de la gestión comunicacional en la imagen de los asociados en una cooperativa líder del país. *Humanidades Digitales* .
23. Gil, F. (2018). El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional Jose Fausto Sanches Carrión. Huacho - Perú: Universidad Nacional Jose Fausto Sanches Carrión.
24. Guedez, V. (2006). *Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial*. Venezuela: . Caracas : Editorial Planeta.
25. Hernandez et al. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Espacios* , 17.
26. Hernandez Fernandez & Batista. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Sexta Edicion.
27. Hernandez Fernandez y Batista, P. (2003). *Metodologia de la Investigacion*. McGraw Hill.
28. Herrera, J. (2017). *Investigacion Cualitativa*. Recuperado el 27 de Febrero de 2021, de <https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/05/investigacion-cualitativa.pdf>
29. Huamani, N. (2015). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima. Villa el Salvador: Universidad Tecnologica de Lima.
30. Huamano, N. (2015). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima. Villa el Salvador: Universidad Tecnologica de Lima.
31. International Organization for Standardization. (2010). *ISO 26000 Social Responsibility*. Obtenido de ISO.org.: www.iso.org/iso/social_responsibility
32. Leon, A. (2017). Los valores éticos y la responsabilidad social corporativa, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato. Ambato / Ecuador.: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas.

33. Marín Ruiz & Henao, E. A. (2016). La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas. Colección Académica de Ciencias Sociales, 3(2) , 22-35.
34. Marino, S. (2017). El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral: estudio contextualizado a Financiera Confianza S.A.A. Perú: Universidad Nacional del Centro de Perú.
35. Medina, A., & Severino, P. (2014). Responsabilidad empresarial: generación de capital social de las empresas. Contabilidad y Negocios, vol. 9, núm. 17, 9 (17), 63-72.
36. Moneva, J., & Lizcano, J. (2004). Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa. . Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA)., Madrid,.
37. Navarro et al. (2014). Cómo motivar y motivarse en tiempos de crisis. Papeles del psicólogo , 35.
38. Ortega, C. (2015). Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo de las universidades tecnologicas privadas de Lima. Lima - Perú: Universidad nacional mayor de San Marco.
39. Osorio, E. (2014). La motivación de logro en los estudiantes de los cursos de proyectos arquitectónicos de la licenciatura en arquitectura de la universidad Rafael Landívar. La Asunción, Guatemala: Universidad Rafael Landívar Obtenido de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/83/Osorio-Eva.pdf>.
40. Palella & Martins, F. (2010). Metodología de la Investigación. Caracas / Venezuela: FEDUPEL.
41. Pedraza Amaya & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales, 16(3) , 493-505.
42. Polanco Mantilla & Arias, H. (2018). Responsabilidad Social en Ecuador: estudio de caso Adelca y Unilever. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2613/1/Responsabilidad%20Social%20en%20Ecuador.pdf>.

43. Riccardi, R. (2004). La responsabilidad social: del capitalismo salvaje al capitalismo benévolo. *Revista. Gerenciais São Paulo* , 115-124.
44. Riquelme, C. (29 de Agosto de 2016). ABC.com. Recuperado el 15 de Marzo de 2021, de Importancia de las escuelas de conducción : <https://www.abc.com.py/edicion-impres/suplementos/escolar/importancia-de-las-escuelas-de-conduccion-1513621.html#:~:text=Formar%20conductores%20profesionales%20en%20todas,el%20riesgo%20en%20la%20conducci%C3%B3n>.
45. Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. . Mexico: Decimotercera Edición. Pearson Educación.
46. Rodriguez, M. (2014). Analisis de los procedimientos contables aplicados en la asociacion movimiento comunal nicaraguense matagalpa. Nicaragua.
47. Sotelo Almaguer & Quintero, J. (2016). La motivación, la formación y el desarrollo humano como factores de incidencia en el compromiso organizacional. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 4(11) , 35-56.
48. Tenazoa Oswaldo & Rivera Cardozo, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. Peru.
49. Villacis, C., Suarez, Y., & Minshely, x. (2016). Análisis de la Responsabilidad Social en el Ecuador. *Revista Publicando* , 452-466.

© 2020 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).