



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN:  
Noviembre-2021/Abril-2022**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO**

**TEMA:**

**CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA “ABC TECHNOLOGY” DE LA CIUDAD  
DE BABAHOYO.**

**EGRESADA:**

**STEPHANIE MELISSA GUERRERO LOOR**

**TUTOR:**

**CPA. JULIO ERNESTO MORA ARISTEGA, MSc.**

**AÑO 2022**

## **INTRODUCCIÓN**

La empresa “Abc Technology”, inició sus actividades el 22 de Junio del 2020, su propietario es el Tnlgo. Antony Salvatierra Moran, se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo, en el Centro Comercial “Guillermo Baquerizo Moreno”, en las calles 10 de agosto entre Calderón y 27 de Mayo, se dedica a la reparación y mantenimientos de dispositivos tecnológicos, ventas al por mayor y menor de accesorios y repuestos de los mismos, laboran los siete días de la semana, además los clientes pueden consultar los productos que ofrecen y comunicarse por medio de las redes sociales o número telefónico de la empresa, realizan entregas a domicilio en la ciudad de Babahoyo.

La línea de investigación aplicable a la carrera de Ingeniería Comercial con la cual se trabajó para el desarrollo del presente estudio de caso es la de “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control”, con relación a la sublínea de investigación de “Empresas e Instituciones Públicas y Privadas”, debido a que la investigación que se está realizando es a una empresa privada, cuyo propósito es la de ejecutar los procesos administrativos tanto como planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar que las actividades y funciones realizadas a diario en esta empresa se cumplan apropiadamente.

El objetivo de este estudio de caso es analizar el Clima Laboral que tiene la Empresa Abc Technology, con la finalidad de detectar las fuentes de conflicto sobre las que es necesario intervenir para generar un ambiente laboral que propicie la mejora y desarrollo de la organización, además permitir a los empleados desarrollar

sus capacidades y habilidades en beneficio de la empresa y prestar un buen servicio a los clientes, ocasionando en ellos un mayor crecimiento a nivel empresarial.

La metodología que se empleó en este estudio de caso es la descriptiva, lo que permitió saber la situación actual que tiene la empresa, así mismo se aplicó instrumentos de recolección de información, como la entrevista al propietario y encuestas a los clientes que adquieren el servicio, con los datos recolectados se obtuvo información adecuada para realizar esta investigación, teniendo en cuenta que el hecho de haber realizado la encuesta de clima laboral ya crea en los colaboradores ciertas expectativas de mejoras laborales.

Los resultados obtenidos en la entrevista hacía el propietario de la empresa, demuestra que tienen muchas falencias, como es un clima laboral no adecuado para atender a sus clientes, no llevar un control de ingresos y egresos, además no planificar sus actividades diarias y por esas razones en las encuestas, hubo un alto porcentaje de clientes insatisfechos, refiriéndose a la atención que brindan actualmente, esto ha generado pérdida de clientes y una mala recomendación para adquirir el producto o servicios que ofrecen como empresa.

## **DESARROLLO**

En la empresa “Abc Technology” el clima laboral no es muy factible, los artículos que tienen a la venta y las herramientas de trabajo para ofrecer un buen servicio no están organizados, ya que el espacio es reducido, esto hace que la relación entre el empleado y los clientes no tengan una experiencia satisfactoria. “El clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza”. (Triginé, 2013)

En esta empresa no hay la división de trabajo, ni flujo del trabajo operacional, hay dos personas que laboran incluido el propietario, no tienen especificadas sus funciones y responsabilidades, por esta razón no hay reparto de actividades, no tienen una estructura organizacional que precise, quién hará cada trabajo, con qué recursos, no existe una buena comunicación, realizan lo que ellos desean hacer, sin ninguna supervisión o que alguno de ellos coordine el equipo de trabajo y la toma de decisiones. “La estructura de una organización puede integrarse con diversos niveles relacionados entre sí; es decir, las unidades administrativas deben ubicarse en una escala que permita su atención, control y supervisión, ya que a la función asignada corresponde una autoridad y responsabilidad determinadas”. (Enrique, 2015),

No hay definida las fortalezas y debilidades para descubrir las oportunidades y amenazas que la empresa requiere para una buena planificación “La planificación

es seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales.” (Terry, 2016), no planifican lo que tienen que realizar a diario, ni dirigen de una manera eficiente en todas las áreas, además no tienen establecidos los objetivos y las estrategias para que aumente los beneficios de la empresa, por lo que sin una planificación puede fracasar, no tendría progreso para alcanzar el éxito esperado en su actividad comercial de compra y venta de los productos que ofrece la empresa.

Como empresa llevar el control de ingresos y egresos “El ingreso significa un aumento en el patrimonio de una persona natural o jurídica. En cambio, el egreso es una reducción del mismo.” (Westreicher, Economipedia , 2020), es importante, pero ellos lo dejan como segunda opción, por esa razón no saben con el tiempo cuan rentable están con sus actividades y si se están o no beneficiándose de cada artículo que se repare o venda, cuando revisan los gastos y las ganancias que las llevan en una libreta, tienen inconvenientes porque no saben en sí cuanto invirtieron en los productos y servicios que ofrecieron y vendieron a los clientes, esto genera dificultades en cuestiones financieras para la empresa. Según Perrault (2009) “El producto es la oferta con que una compañía satisface una necesidad”

El personal que trabaja en esta empresa, no tiene experiencia laboral sobre lo que se refiere a servicio técnico de reparación de celulares, mantenimiento de dispositivos informáticos, tienen escasos conocimientos actualizados para desempeñar las funciones que ofrece la empresa, aunque en la actualidad el propietario está recibiendo un curso para obtener conocimientos y experiencia sobre esta área y obtener oportunidades para conseguir ventas y más trabajo en lo que se

refiere a la reparación de cualquier dispositivo tecnológico. “Se define una experiencia laboral como la respuesta interna y subjetiva de los trabajadores ante cualquier contacto directo o indirecto con alguna práctica, política o procedimientos de gestión de personas” (Schwager, 2007)

La situación negativa en la empresa se centra en que no tienen una buena gestión administrativa, que contemple las cuatro funciones principales como son la planificación, organización dirección y control de la empresa, para conseguir los objetivos propuestos, distribuir el recurso humano y económico, ejecutar y verificar estrategias planificadas, no tienen la disciplina para comprometerse en sus labores y como consecuencia no garantizan la estabilidad y éxito en el presente, peor en un futuro. Según Briones y Mendoza (2017) “La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar”.

No hay un horario establecido de la hora de entrada y salida del personal que labora en la empresa, esto hace que no permita una buena productividad, no coordinan el trabajo diario, ni el tiempo que dedican a cada tarea, no son eficientes y fomentan un mal clima laboral, por esas razones hay dificultades, en ocasiones dejan de vender algún artículo o no dan un buen servicio en la reparación de un dispositivo celular o informático, por no tener abierto el local a tiempo, esto puede hacer una mala referencia de la empresa y perder un cliente. Los autores Judge y Robbins (2013). Consideran que la productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si logra sus metas

al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficacia como de eficiencia.

En esta empresa cuando se realiza la reparación de algún dispositivo tecnológico “Puede entenderse un objeto o sistema que aúna ciencia y tecnología, y es utilizado por el hombre para mejorar su calidad de vida y el funcionamiento de la sociedad en que vive.” (Fernández-González & Torres-Gil, 2014) O entregar mercadería a domicilio, queda especificado una fecha y hora de entrega, pero por la irresponsabilidad y poca eficiencia de los empleados, siempre hay retrasos, la mayoría de los clientes no están dispuestos a esperar, esto hace que ellos ya no regresen o desee adquirir cierto producto o servicio, ya que, si la primera vez quedaron mal, posiblemente suceda lo mismo en otras ocasiones.

La empresa “Abc Technology” tienen redes sociales, como Facebook, WhatsApp e Instagram pero no tienen publicidad “Cualquier forma pagada de presentación y promoción no personal de ideas, bienes o servicios por un patrocinador identificado” (Armstrong, 2008) y marketing que lleguen a más clientes, les falta creatividad en sus perfiles, los diseños de las publicaciones o post no son actualizados, no publican los trabajos realizados del arreglo o mantenimiento de los dispositivos y ventas realizadas, no realizan promociones, descuentos, ofertas en días festivos, esto hace que genere confianza, credibilidad, aumenten las ventas y que las personas tengan conocimiento de la existencia de esta empresa.

Según Jerome McCarthy (2019) “El marketing es la realización de aquellas actividades que tienen por objeto cumplir las metas de una organización, al anticiparse a los requerimientos del consumidor o cliente y al encauzar un flujo de

mercancías aptas a las necesidades y los servicios que el productor presta al consumidor o cliente”, con el marketing actual de esta empresa, lo que se puede deducir claramente es que se centra en las necesidades y deseos del consumidor, pero no sabe llegar a ellos.

La empresa carece de ciertos bienes tangibles, como equipos y herramientas para arreglar y dar mantenimiento a dispositivos informáticos y tecnológicos, además bienes intangibles como software actualizados, en ocasiones buscan ayuda de otras empresas para poder cumplir con el cliente, por lo que la ganancia es menor, ya que tienen que dar un porcentaje de dinero a la persona colaboradora, por no tener los recursos materiales necesarios para realizar estas actividades que se dedica la empresa “Abc Technology”. Según Guillermo Westreicher (2020) “Un bien tangible es todo aquel que tenga forma física, es decir, puede ser percibido y ocupa un espacio”.

Con todos los problemas identificados en la empresa “ABC TECHNOLOGY” para un óptimo rendimiento, se demuestra que no hay un buen clima laboral, no tener definidas las funciones cada uno de los empleados y la falta de motivación, ocasiona problemas y faltas graves que afecta a la empresa y al cliente que siempre busca una buena calidad en el servicio. Según Pizzo (2018) “Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido, con dedicación y eficacia, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización”.



**Tabla 1.**

Resultado de entrevista realizada al propietario de la empresa "Abc Technology"

<b>Orden</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Datos relevantes encontrados</b>
1.	¿Cómo es el clima laboral de la empresa, para brindar atención a sus clientes?	Por el espacio reducido en el local que atienden, el clima laboral no es favorable entre los empleados y clientes, no les motiva la labor que realizan.
2.	¿Cuál es la estructura organizacional que lleva la empresa para el flujo de trabajo operacional?	La empresa no tiene una estructura organizacional.
3.	¿Qué actividades diarias realiza la empresa Abc Technology?	Diariamente la empresa realiza servicios técnicos a celulares, como cambios de display y/o batería, revisión y/o arreglos de laptops y realiza entregas a domicilio de los artículos tecnológicos que vende.
4.	¿Cómo planifican las actividades diarias en la empresa Abc Technology?	No planifican las actividades que tienen que realizar a diario.
5.	¿Cómo le ha beneficiado el control de ingresos y egresos a la empresa?	No sabe cuan rentable están con sus actividades y si se están o no beneficiándose de cada artículo que se repare o venda.
6.	¿Qué tipo de sanción tienen los empleados de la empresa, si llegan atrasado o no asisten a sus labores?	No hay un horario establecido de la hora de entrada y salida del personal de la empresa.
7.	¿Qué estándares de atención maneja la empresa, para garantizar un mejor servicio a sus clientes?	Queda especificado una fecha y hora de entrega del artículo o la reparación de un dispositivo tecnológico.
8.	¿Cuál es el tipo de publicidad que la empresa da a conocer sus servicios y ventas?	Tiene redes sociales, como Facebook, WhatsApp e Instagram, pero no tienen publicidad y marketing que lleguen a más clientes.

**Fuente:** Entrevista aplicada al propietario de la empresa "Abc Technology"**Elaborado por:** Stephanie Melissa Guerrero Loor

Al analizar la información que me facilitó el propietario de la empresa “Abc Technology”, mediante la entrevista realizada, se puede determinar que no mantienen un clima laboral favorable entre sus empleados y clientes, además no poseen una estructura organizacional adecuada, por lo que no planifican sus actividades que tienen que realizar a diario, como es la revisión y/o arreglo de dispositivos tecnológicos, entregas personales dentro de la ciudad de Babahoyo y/o envíos de los artículos que venden.

La empresa “Abc Technology” no llevan el control de ingresos y egresos adecuado para revisar los gastos y las ganancias que tienen, esto les genera dificultades en cuestiones financieras, tampoco no hay un horario establecido de la hora de entrada y salida del personal de la empresa, esto hace que no haya una buena productividad, también a la hora de realizar una entrega a los clientes, en su mayoría hay retrasos, como empresa sí tienen redes sociales para promocionar sus productos, pero les falta creatividad en sus perfiles, no tienen publicidad y marketing que llegue a más usuarios y que tengan conocimiento de la existencia de esta empresa.

**Tabla 2.**

Clima laboral, para brindar atención a los clientes.

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	5	1%
De acuerdo	112	29%
En desacuerdo	199	52%
Totalmente en desacuerdo	44	11%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	6%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultado de los clientes que adquieren el servicio de la empresa “Abc Technology”

**Elaborado por:** Stephanie Melissa Guerrero Loor

Como se puede observar en la tabla 2, del total de encuestados el 52% están en desacuerdo con el clima laboral que tiene la empresa, para brindarles atención a ellos, mientras el 29% afirman que está de acuerdo, un 11% de los clientes que están totalmente en desacuerdo, el 6% no muestra interés a esta interrogante ya que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y por último un 1% de los clientes si están de acuerdo.

**Tabla 3.**

Servicio que le brinda la empresa.

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Totalmente satisfecho	19	5%
Satisfecho	127	33%
Algo satisfecho	185	48%
Insatisfecho	47	12%
Totalmente insatisfecho	6	2%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultado de los clientes que adquieren el servicio de la empresa “Abc Technology”

**Elaborado por:** Stephanie Melissa Guerrero Loor

Según la encuesta realizada el 48% contestó a la interrogante que está algo satisfecho con el servicio que le brinda la empresa, el 33% afirma que está satisfecho, mientras que el 12% está insatisfecho, a esto se le pueden atribuir muchos factores negativos como empresa, ya que el cliente no pueden volver a adquirir el producto o tener la confianza del sí mismo por brindar una mala atención, un 5% de los clientes están totalmente satisfecho con el servicio de la empresa y un 2% están totalmente insatisfecho.

**Tabla 4.**

Entrega de comprobante de pago.

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Ocasionalmente	50	13%
Casi nunca	136	35%
Nunca	198	52%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultado de los clientes que adquieren el servicio de la empresa “Abc Technology”

**Elaborado por:** Stephanie Melissa Guerrero Loor

Del total de encuestados el 52% contestó que al realizar la compra de un artículo o solicitar mantenimiento de los dispositivos tecnológicos nunca le entregan un comprobante de pago, mientras el 35% optó que casi nunca y un 13% ocasionalmente, por esta razón la empresa Abc Technology no lleva el control de ingresos y egresos y no sabe cuan rentable están con sus actividades diarias, si están perdiendo o se están beneficiando de cada artículo que se repare o venda.

## CONCLUSIONES

El clima laboral de la Empresa “Abc Technology” de la ciudad de Babahoyo no es el adecuado, en lo que se refiere al espacio físico, también se ve afectado con la falta de comunicación interna de los empleados, se evidenciaron diversos factores que presenta una deficiencia en el desempeño del talento humano, debido a la desmotivación que tienen y poca estimación de la labor que realizan, esto influye considerablemente en la satisfacción del cliente, al realizar una compra o adquirir un servicio en la empresa.

Esta investigación dio a conocer que no existe una estructura organizacional, para asignar funciones y responsabilidades que tiene que cumplir cada empleado de la empresa, además no tienen una planificación de actividades diarias, para definir las prioridades de la manera más ordenada posible, no llevan un control de ingresos y egresos que afectan la rentabilidad en temas financieros, otro aspecto negativo es que generan atrasos en la entrega de trabajos a los clientes, esto hace que ya no deseen adquirir cierto producto.

En el estudio de mercado que se realizó a los clientes de la empresa Abc Technology, está encaminada a obtener buenos resultados, si cambian los aspectos negativos que tienen, ya que las personas encuestadas manifiestan un alto porcentaje de conformidad, pero también hay clientes insatisfechos, que no les agrada la atención que brinda la empresa actualmente, lo que genera pérdida de clientes y una mala recomendación para adquirir el producto o servicio que ofrece la empresa.

## BIBLIOGRAFIA

- Armstrong, K. y. (2008). *Fundamentos de Marketing*.
- Briones, M. (2017). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*.
- Enrique, B. (2015). *course hero*.
- Fernández-González, M., & Torres-Gil, A. J. (2014). Los dispositivos tecnológicos cotidianos en libros de texto. Presencia y análisis de las exposiciones. *Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias*, 1-14.
- McCarthy, J. (2019). *IEBS*.
- Perrault, J. M. (Septiembre de 2009). *Marketing-free.com*. Obtenido de <https://www.marketing-free.com/producto/definicion-producto.html#:~:text=El%20producto%20existe%20para%20prop%C3%B3sitos,una%20necesidad%22%20%5B2%5D>.
- Pizzo. (2018). Calidad de Servicio. En A. Cano Alamilla, & R. A. González Ascencio, *INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL HOTEL SANTA ISABEL*.
- Robbins, J. y. (2013). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23150/LORENZO\\_GEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23150/LORENZO_GEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Schwager, M. y. (2007). Una definición de experiencia laboral. *Factoria Munm, People Behind Numbers*, 1.
- Terry, G. (2016). *Principios de administración*. Quinta edición. Editorial Continental .
- Triginé, G. B. (2013). *clima laboral*.
- Westreicher, G. (29 de Abril de 2020). *Economipedia*.
- Westreicher, G. (2020). *Economipedia* . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ingresos-y-egresos.html>

## ANEXOS

### ANEXO 1.

<b>MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE ESTUDIO DE CASO</b>	
<b>TEMA:</b>	CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA “ABC TECHNOLOGY” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.
<b>PRINCIPALES PROBLEMAS:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No existe un clima laboral adecuado.</li><li>2. No tiene una estructura organizacional.</li><li>3. No hay planificación.</li><li>4. No lleva control de ingresos, ni egresos.</li><li>5. No tienen mucha experiencia.</li><li>6. No tiene una gestión administrativa.</li><li>7. No existe un control de entrada y salida del personal.</li><li>8. Genera atrasos en la entrega de trabajos a los clientes.</li><li>9. Falta de publicidad y marketing.</li><li>10. Carencia de ciertos recursos materiales.</li></ol>
<b>VARIABLE A ESTUDIAR:</b>	<p><b>CLIMA LABORAL.</b></p> <p>Según Triginé (2013) “El clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza”</p>

<b>OBJETIVO DEL TRABAJO</b>	Analizar el clima laboral de la empresa. “Abc Technology” de la ciudad de Babahoyo.
<b>PERSONAS QUE INTERVIENEN:</b>	Entrevista al propietario de la empresa y realización de encuestas a los clientes de la empresa.
<b>SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA:</b>	La sublínea de investigación de la carrera que selecciono, es “Empresas e Instituciones públicas y privadas”, por la razón que mi estudio de caso es de una empresa privada.
<b>TÉCNICA A EMPLEAR:</b>	Encuesta y entrevista
<b>LIBROS QUE RESPALDAN EL CASO:</b>	<p>Briones, M. (2017). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Revista Universidad y Sociedad.</p> <p>Fernández-González, M., &amp; Torres-Gil, A. J. (2014). Los dispositivos tecnológicos cotidianos en libros de texto. Presencia y análisis de las exposiciones. Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias, 1-14.</p> <p>Pizzo. (2018). Calidad de Servicio. En A. Cano Alamilla, &amp; R. A. González Ascencio, INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL HOTEL SANTA ISABEL.</p> <p>Terry, G. (2016). Principios de administración. Quinta edición. Editorial Continental.</p>
<b>ELABORADO POR:</b>	Stephanie Melissa Guerrero Loor



## **ANEXO 2.**

### **ENTREVISTA AL PROPIETARIO DE LA EMPRESA “ABC TECHNOLOGY”**

**Objetivo:** Conocer los factores que afecta el clima laboral, tanto físico como humano en la Empresa “Abc Technology” de la ciudad de Babahoyo.

1. ¿Cree usted que el clima laboral de la empresa Abc Technology es el adecuado para brindar atención a sus clientes?
2. ¿La empresa tiene una estructura organizacional para el flujo del trabajo operacional?
3. Las actividades diarias que se realizan en la empresa, ¿Tienen una previa planificación?
4. ¿El control de ingresos y egresos le ha beneficiado en la situación financiera de la empresa Abc Technology?
5. ¿Se revisan informes de actividades, horarios y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones?
6. ¿Los empleados de la empresa tienen un control de registro de asistencia de entrada y salida?
7. ¿En la empresa Abc Technology, se manejan estándares de atención para garantizar un mejor servicio a sus clientes?
8. ¿Considera favorable la publicidad que da a conocer en las redes sociales, para aumentar las ventas y que las personas tengan conocimiento de la existencia de esta empresa?
9. ¿La empresa tiene los recursos materiales necesarios, para desarrollar su trabajo diario?

### **ANEXO 3.**

#### **ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA "ABC TECHNOLOGY".**

**Objetivo:** Medir el grado de satisfacción de los clientes.

1. ¿Está de acuerdo con el ambiente laboral que maneja la empresa?
  - Totalmente en de acuerdo
  - De acuerdo
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
  - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
  
2. ¿Los empleados muestran interés cuando usted solicita información sobre los productos que ofrece la empresa?
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Ocasionalmente
  - Casi nunca
  - Nunca
  
3. ¿Desde hace que tiempo utiliza los productos y/o el servicio de la empresa?
  - Menos de 1 mes
  - 1 a 3 meses
  - 3 a 6 meses
  - 6 meses a 1 año

4. ¿Cuál es la frecuencia con que realiza compras y/o utiliza el servicio de la empresa?
- Muy frecuentemente
  - Frecuentemente
  - Ocasionalmente
  - Raramente
  - Nunca
5. ¿Al realizar la compra de un artículo o solicitar mantenimiento de los dispositivos, le entregan algún comprobante de pago?
- Siempre
  - Casi siempre
  - Ocasionalmente
  - Casi nunca
  - Nunca
6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la empresa?
- Totalmente satisfecho
  - Satisfecho
  - Algo satisfecho
  - Insatisfecho
  - Totalmente insatisfecho
7. ¿Cuál es la probabilidad de que vuelva a adquirir el servicio o artículo en la empresa?
- Muy probable

- Probable
- Poco probable
- Nada probable

**8.** ¿Conoce sobre la publicidad y marketing que realiza en las redes sociales la empresa?

- Todos los días
- Casi todos los días
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

**9.** ¿Cuál es la probabilidad de que recomiende con sus conocidos, el servicio que ofrece la empresa?

- Muy probable
- Probable
- Poco probable
- Nada probable

**10.** ¿Considera necesario un buzón de sugerencia en la empresa, para tener en cuenta su opinión?

- Muy necesario
- Necesario
- Algo necesario
- Poco necesario
- No es necesario

**ANEXO 4.**

**Firma de Autorización del propietario de la Empresa "ABC TECHNOLOGY"**

Babahoyo, 17 de Febrero del 2022

Sr. Tnlgo.

Antony Salvatierra Moran

**GERENTE DE LA EMPRESA ABC TECHNOLOGY**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **GUERRERO LOOR STEPHANIE MELISSA**, con cédula de identidad 1207268986, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculada en el proceso de titulación periodo Noviembre-2021/Abril-2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado "CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA ABC TECHNOLOGY EN LA CIUDAD DE BABAHOYO" el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Muy atentamente,

**Guerrero Loo Stephanie Melissa**  
C. I. # 1207268986

**AUTORIZADO:**

**Tnlgo. Antony Salvatierra Moran**  
C. I. # 1207687128  
Celular: 0959006865  
Correo: asalvatierramorán@gmail.com

## ANEXO 5.

### RUC del propietario de la empresa "ABC TECHNOLOGY"



**Certificado**  
Establecimiento registrado

<b>Apellidos y nombres</b>		<b>Número RUC</b>
SALVATIERRA MORAN ANTONY GUILLERMO		1207687128001
<b>Jurisdicción</b>		
ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		
<b>Número de establecimiento</b>	<b>Estado</b>	
1	ABIERTO	
<b>Nombre comercial</b>	<b>Servicios digitales</b>	
ABC TECHNOLOGY	NO	
<b>Inicio de actividades</b>	<b>Reinicio de actividades</b>	<b>Cierre de establecimiento</b>
24/08/2018	No registra	No registra
<b>Ubicación geográfica</b>		
Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: CLEMENTE BAQUERIZO		
<b>Dirección</b>		
Calle: GENERAL BARONA Y 27 DE MAYO Número: 02-24 Intersección: GENERAL BARONA Código postal: 120104 Edificio: GUILLERMO BAQUERIZO JIMENEZ Referencia: A LADO DEL MUNICIPIO DE BABAHOYO		

#### Medios de contacto

Email: [asalvatiermoran@gmail.com](mailto:asalvatiermoran@gmail.com) Celular: 0994845136

#### Actividades económicas

- G47110101 - VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS.
- G46303101 - VENTA AL POR MAYOR DE CARNE Y PRODUCTOS CÁRNICOS.
- S95110101 - REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE: COMPUTADORAS DE ESCRITORIO, COMPUTADORAS PORTÁTILES, SERVIDORES INFORMÁTICOS, COMPUTADORAS DE MANO (ASISTENTES DIGITALES PERSONALES), UNIDADES DE DISCO MAGNÉTICO, UNIDADES DE MEMORIA USB Y OTROS DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO; UNIDADES DE DISCO ÓPTICO (CD-RW, CD-ROM, DVD-ROM, DVD-RW), MÓDEMS INTERNOS Y EXTERNOS, IMPRESORAS, PANTALLAS, TECLADOS, RATONES, PALANCAS DE MANDO Y BOLAS RODANTES, PROYECTORES INFORMÁTICOS, ESCÁNERES, INCLUIDOS LECTORES DE CÓDIGO DE BARRAS.
- G47411301 - VENTA AL POR MENOR DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES: CELULARES, TUBOS ELECTRÓNICOS, ETCÉTERA. INCLUYE PARTES Y PIEZAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.
- G46510101 - VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO.
- S95120101 - REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TELÉFONOS INALÁMBRICOS, TELÉFONOS CELULARES Y APARATOS DE FAX.



Código de verificación: CATRET2022000133374  
Fecha y hora de emisión: 22 de marzo de 2022 15:43  
Dirección IP: 10.1.2.142

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

1/2

[www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

## ANEXO 6.

### Informe de Urkund.



#### Document Information

---

<b>Analyzed document</b>	CASO DE ESTUDIO Clima Laboral ABC TECHNOLOGY - APROBADO.docx (D131119788)
<b>Submitted</b>	2022-03-22T02:38:00.0000000
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	Sguerrero@fafi.utb.edu.ec
<b>Similarity</b>	8%
<b>Analysis address</b>	jmorato.utb@analysis.orkund.com