



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ABRIL 2022– SEPTIEMBRE 2022**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**LICENCIADO EN COMERCIO**

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

**TEMA:**

**CLIMA LABORAL EN EL GRUPO RONQUILLO SANDOYA**

**EN LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2021**

**EGRESADO:**

**GABRIELA ALEXANDRA CHOEZ REYES**

**TUTOR:**

**ING. GEORGINA ENCALADA TENORIO**

**AÑO 2022**

**CONTENIDO**

RESUMEN	3
ABSTRACT	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
JUSTIFICACIÓN	7
OBJETIVOS	8
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	9
MARCO CONCEPTUAL	10
MARCO METODOLÓGICO	15
RESULTADOS	17
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	20
CONCLUSIONES	22
RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS	26

## **RESUMEN**

En el presente estudio de caso se busca conocer el clima laboral de la empresa grupo Ronquillo Sandoya ubicado en la ciudad de Babahoyo, el cual es un factor administrativo que interviene en el rendimiento de las empresas, el cual se ajusta a la línea de investigación utilizada en este tipo de investigaciones, teniendo como problemática central los diversos conflictos y discrepancias entre colaboradores de trabajo, para ello se indago con diversos autores tomadas de fuentes bibliográficas y con metodología cualitativa de tipo descriptivo con una técnica basada en encuesta para conocer el clima laboral de este negocio y así determinar la realidad y verificando la importancia que este ha tenido.

**Palabras claves: clima laboral, rendimiento, productividad, empresa.**

## **ABSTRACT**

In the present case study, we seek to know the work environment of the Ronquillo Sandoya group company located in the city of Babahoyo, which is an administrative factor that intervenes in the performance of companies, which adjusts to the line of investigation used. In this type of research, having as a central problem the various conflicts and discrepancies between work collaborators, for this purpose, it was inquired with various authors taken from bibliographic sources and with qualitative methodology of a descriptive type with a technique based on a survey to know the work environment of this business and thus determine the reality and verifying the importance that this has had.

**Keywords:** work environment, performance, productivity, company.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Dentro de la empresa Grupo Ronquillo Sandoya se perciben conflictos relacionados con el clima laboral, pues la empresa se encuentra dividida en dos grupos de trabajo, desencadenando así una serie de conflictos que se manifiestan dentro de la organización, afectando así a las emociones de cada individuo que ocasionan una incomodidad en el área de trabajo produciendo inconvenientes para desempeñar sus actividades y causar malestar en su medio ambiente de trabajo.

Han pasado casi nueve décadas desde los inicios de este tipo de herramientas y se ha investigado sobre la productividad de los empleados, y desde entonces muchos investigadores han mencionado el contenido del ambiente de trabajo, hasta ahora resultados felices o disminución de la motivación; Es pues un resultado de los trabajadores, para suplir el esfuerzo realizado por la empresa, para brindarles un lugar seguro, cómodo y familiar para vivir.

Un mejor clima en el ámbito laboral se sitúa en objetivos generales de los negocios o empresas, el no tener un clima ameno y agradable echar por tierra el ambiente del trabajo causando contextos de problemas o incomodidad por parte de los empleados, de lo cual nace un pésimo rendimiento, es en este caso donde vemos la necesidad de aplicar un cuestionario para quienes integran la empresa san farma ubicada en la Babahoyo.

Varios factores son importantes en cualquier organización que interfiere con el entorno de trabajo, y la percepción de los empleados del entorno en el que trabajan inevitablemente se correlaciona con la confianza y la estabilidad. Y el trabajo en equipo y la sinergia entre sus empleados, por lo que esto se considera como resultados positivos o negativos afectará la productividad de la empresa.

Un diagnóstico adecuado en el grupo Ronquillo Sandoya sobre el clima laboral nos proporciona el conocimiento acerca de qué factores lo están afectando y a los diversos tipos de empleados, de tal forma que se pueda establecer un plan de acción inmediato, con medidas concretas y eficaces y así determinar su influencia en la productividad de la empresa.

Se pretende diagnosticar los niveles en que se presentan las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa grupo Ronquillo Sandoya en la ciudad de Babahoyo periodo 2021, los empleados deben estar sujetos a buenas condiciones laborales, y de esta manera su desempeño será mayoritario al de aquellos grupos que suelen tener falencias en este aspecto.

Para este estudio indicaremos ¿Cómo influye el ambiente laboral en el rendimiento de la productividad del grupo Ronquillo Sandoya en la ciudad de Babahoyo? Para así conocer las repercusiones que está teniendo en la empresa.

## **JUSTIFICACIÓN**

El clima laboral es un tema de gran importancia para la mayoría de las organizaciones, que buscan un continuo mejoramiento del clima en su establecimiento de trabajo, lo cual desencadena en un incremento productivo de san farma, considerando siempre que el recurso humano es su principal elemento, ya que este es quien le da vida a la empresa, las organizaciones nunca deben de olvidar que el recurso humano es quien hace la diferencia entre ser una empresa exitosa y el no serlo, es por esto, que es muy importante estar siempre al tanto de cómo está el ambiente dentro de las organizaciones, se debe de tener presente que el crear las condiciones adecuadas para que los miembros de la empresa se sientan a gusto e identificados con esta, la motivación y un adecuado manejo y distribución de los recursos contribuirán a mantener un ambiente laboral satisfactorio.

Las personas siempre están pensando en cuán a gusto se sienten en el trabajo en el que están, les agrada ser tomados en cuenta dentro de las empresas en donde laboran, que los administradores se preocupan por su bienestar y estén al pendiente de sus necesidades, no ser tratados solo como una herramienta para conseguir los objetivos de la organización y como un medio que es usado para generar ganancias.

Desgraciadamente en muchas ocasiones las empresas no consideran este aspecto para su manejo y administración, es importante y necesario que se tenga conciencia sobre la participación que tiene el recurso humano dentro de cualquier institución y buscar la forma de lograr que las empresas trabajen en un ambiente laboral adecuado.

Este estudio pretende contribuir a la empresa concerniente al clima laboral existentes en las empresas y el cómo esta va influyendo en las utilidades de las empresas, permitiendo a la empresa conocer las falencias que están teniendo y la manera de solucionar el clima que existe en ella.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Relacionar el clima laboral y su influencia en el rendimiento de la productividad del grupo Ronquillo Sandoya en la ciudad de Babahoyo

### **Objetivos específicos**

- Revisar la importancia del clima laboral en las empresas tomado de distintos autores que se relacionen con el tema.
- Identificar los aspectos que se involucran en un clima laboral adecuado que fomente ventajas competitivas en el grupo Ronquillo Sandoya.
- Describir la forma en la afecta el rendimiento laboral en la productividad el buen clima laboral del grupo Ronquillo Sandoya en la ciudad de Babahoyo.



## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Esta línea o campo de estudio sirve como foco central para determinar cómo las características gerenciales afectan el ambiente de trabajo y cómo afectan la satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo. empresa. Por otra parte, esta línea de investigación analiza las formas de organización valiosas para la supervivencia en el mercado, a partir de un estudio descriptivo que identifica las características de determinados grupos o determinados tipos de sociedad.

Busca llevar a cabo un esquema de investigaciones orientadas al crecimiento de estrategias y herramientas tanto administrativas como financieras y tributarias que estimule y encamine la gestión y la participación de las empresas en los procesos para la mejora de su administración.

La línea investigación está avalada por la Universidad Técnica de Babahoyo para la facultad administración finanzas e informática siendo la siguiente:

Línea de investigación de Gestión financiera administrativa, tributaria, auditoría y control. Enfocada en una Sublínea de investigación de Marketing y comercialización que describe el camino para llegar al resultado deseado de este estudio.

## MARCO CONCEPTUAL

Se puede decir de carácter general, como el ambiente compuesto por las alteraciones del factor humano que conforma un grupo, empresa u organización. No obstante, no es posible generar un concepto definitivo de lo que es el clima laboral ya que existen diferentes apreciaciones y son válidas desde su punto de vista y una no consigue quitar la otra, por ende, lo más ventajoso es aludir cada una de las percepciones que se han proporcionado en este tema.

Según Vallejo Ordóñez & Lascano Pérez (2021) sostiene que la identidad laboral implica una autocategorización del individuo en términos de su pertenencia a un grupo u organización, o al ejercicio de un rol en particular, y en este último, la identificación de un rol dota al individuo de significado como trabajador que sobrepasa la realización de las funciones en un cargo o posición determinada.

Esta se refiere a la identificación de quien realiza una labor, es quien realiza las actividades de acuerdo a una la función establecida que desempeña dentro de una empresa.

Para ello, los seres humanos son seres sociales por naturaleza, lo que evidencia la interacción que éstos tienen con todo tipo de asociaciones, especialmente laborales. Es ahí, donde estas experiencias toman importancia puesto que desencadenan reacciones emocionales, las cuales son diferentes en cada persona y que depende principalmente de su esquema mental. (Castañeda Velasco & Sandoval, 2018)

Para adentrarnos a la temática de este estudio Vallejo Ordóñez & Lascano Pérez (2021) comenta: Distintos autores a lo largo de los años desde la postulación de Lewin en (1951), quien explicaba que el comportamiento de los trabajadores no va a depender exclusivamente de sus cualidades personales, sino también en la manera como la persona percibe el ambiente de trabajo y los diferentes elementos que integran a la organización, el concepto de clima de

trabajo o clima laboral ha ido evolucionando con el tiempo y adaptándose a las nuevas realidades.

Por lo tanto, el ambiente de trabajo es la cualidad que representa el estado psicológico cognitivo de un individuo, como el comportamiento, las actitudes y los sentimientos relacionados con los valores y objetivos laborales. Es decir, el ambiente de trabajo es una buena descripción de la estructura de la organización y donde, debido a los diferentes departamentos y unidades, pueden existir diferentes ambientes organizacionales. (Vidal Ronquillo & Cárdenas Quistial, 2022)

Además, una pieza clave como lo indica Según Vallejo Ordóñez & Lascano Pérez (2021) la cultura organizacional ya que es considerada por muchos conocedores del tema como algo único de cada organización pues por medio de ella se establecen los diferentes patrones que van a definir a posteriori el sentido de pertenencia de cada empleado y desarrollar la identidad con la misma.

Y Zumaeta Pariona, Flores Gordon, & Chong Vela (2021) Menciona que El clima es una recopilación de características que llevan a una organización, a lo siguiente:

- a) distinguir una organización de otra;
- b) es relativamente estable en el tiempo, y
- c) Afectan el comportamiento de las personas en la organización.

Cuando hablamos de ambiente de trabajo, decimos que consiste en la suma total de factores que rodean al individuo y su entorno (cultura, ambiente, ambiente moral, condiciones de trabajo, etc.), los cuales tienen aspectos psicológicos internos. Se ha añadido el entorno. . de la gente. del público (Zumaeta Pariona, Flores Gordon, & Chong Vela, 2021)

Las funciones del

Clima laboral:

- instrumental
- regulador
- promotores
- Representar

El ambiente en el que una persona desarrolla su trabajo diario, el trato que el jefe puede recibir con sus subordinados, la relación entre los empleados en la empresa, e incluso la relación con el proveedor y los clientes, todos estos elementos forman el llamado clima regulación, puede ser un eslabón o un obstáculo para el normal funcionamiento de la organización en su conjunto o la presencia o no de determinadas personas, puede ser un factor diferenciador e influir en el comportamiento de quienes las integran. (Pilligua Lucas & Arteaga Ureta, 2019)

Tipos de clima laboral según (Vidal Ronquillo & Cardenas Quistial , 2022)

clima laboral autoritario

- Sistema 1.- autoritario explotador: la dirección al mando o confía en los empleados ¿, lo que genera un clima de temor, muy poca interacción
- Sistema 2: existe la confianza de ambas partes entre los subordinados y la dirección, da una impresión de que se trabaja en un ambiente estable.

Y el clima laboral participativo. -

- Sistema 3.- Consultivo: se basa en la confianza y da a los empleados la oportunidad de tomar decisiones dentro de la empresa.
- Sistema 4.- participación en grupo: este es cuando la comunicación es fluida y sucede en todos los sentidos, existe la motivación y la participación.

Se indica que la productividad laboral es un mecanismo útil para lograr una mayor competitividad en las empresas, ligada al modelo educativo, la formación en emprendimiento y la cultura organizacional, que conduce a mayores niveles de servicio, siempre que se derive de mejoras en los procesos operativos y de gestión de los trabajadores. Además de introducir innovaciones que aumenten el valor añadido. (Prada, Rueda, & Ocampo, 2020)

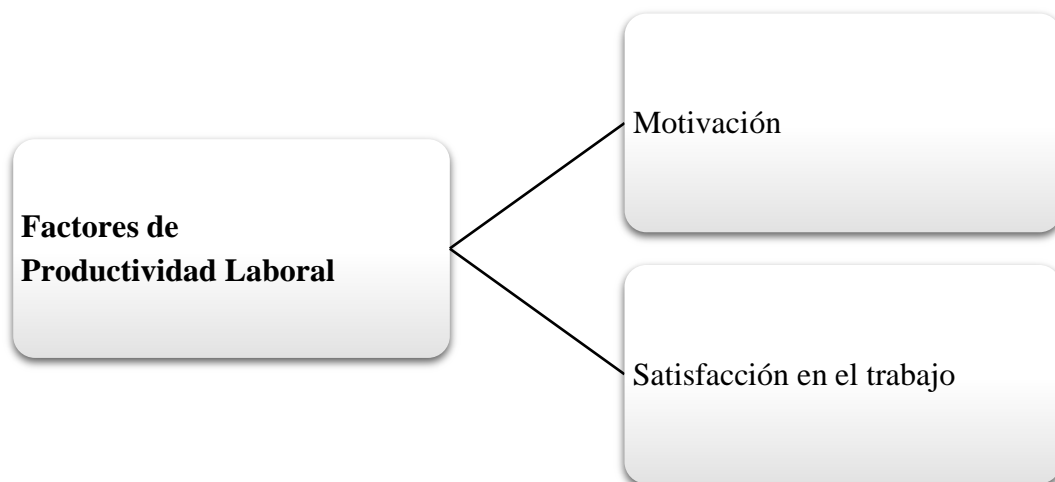


Ilustración 1 Factores de Productividad Laboral  
FUENTE: (Prada, Rueda, & Ocampo, 2020)

Hay aspectos del clima laboral y la satisfacción laboral que están más relacionados entre sí que entre sí, sin embargo, todos los factores que dan cuenta de la satisfacción individual y el clima laboral no están relacionados entre sí. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021), para lo cual Daza Corredora, Beltrán García, & Silva Rodríguez (2021) menciona la importancia de estudiar el clima organizacional ya que permite construir empresas más

humanizadas, en las que se tiene en cuenta el talento humano y se favorece el desarrollo integral de las personas, lo cual redundará en el nivel de productividad laboral.

Se supone que los usuarios ven mejor al empleado motivado y que su trabajo y desempeño generalmente se consideran más beneficiosos para cuando sus emociones son alegría y entusiasmo en el trabajo, transmitiendo ese positivismo al consumidor.

Existe una interrelación en las empresas al momento de hablar de clima laboral se ven aspectos como productividad, desempeño, y motivación, que opino son las bases para que una empresa sostenga un clima laboral estable.

Lejos del buen ambiente de trabajo que debe prevalecer, está la satisfacción de cada colaborador, es decir, si hay un trato adecuado, lógicamente, el ambiente no se volverá pesado y esto redundará en resultados a favor de la empresa. A mayor estabilidad, mayor desempeño de los gerentes de dicha organización o entidad empresarial. Cada quien es diferente y siempre tiene objetivos diferentes en la vida, y más dentro de la organización, por eso las diferencias individuales se destacan en la empresa. Se trata de encontrar intereses comunes tanto para la empresa como para los trabajadores y los empresarios. (Jiménez Bonilla & Jiménez Bonilla, 2017)

Debido a ello se convierte en un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora. (Narváez Cotto & Haz, 2020)

## MARCO METODOLÓGICO

El siguiente estudio de caso se presenta mediante aspectos metodológicos para la explicación de la investigación acerca de la incidencia del clima laboral en el rendimiento del grupo Ronquillo Sandoya de la ciudad de Babahoyo, la Metodología es de tipo cuantitativo.

La población de esta investigación son los trabajadores de la empresa Ronquillo Sandoya, tiene un método de investigación el cual es de tipo descriptivo, ya que es para especificar características de las personas, grupos o sociedades.

Según Guevara Albán, Verdesoto Arguello, & Castro Molina, (2020) mencionan que el tipo de investigación tiene como objetivo describir algunas de las propiedades básicas de grupos homogéneos de fenómenos, con la ayuda de criterios metodológicos que permitan establecer la estructura o comportamiento de los fenómenos en estudio, al brindar información sistemática y comparable con otras fuentes es un tipo de investigación descriptiva.

La modalidad de investigación es de campo y documental, de campo ya que se realiza de manera directa en las instalaciones de la empresa a estudiar tomada de la población, y de forma documental ya que se busca criterios de diferentes autores que aporten con sus teorías a la solución de la problemática estudiada.

Las variables de la investigación se identifican de la siguiente manera:

Variable independiente: El clima laboral

Variable dependiente: Rendimiento de la productividad

Las técnicas utilizadas en este estudio de caso, son de tipo cualitativo mediante los instrumentos con base en la observación y una encuesta aplicada a los 12 trabajadores que

conforman la población de la empresa Grupo Ronquillo Sandoya con un tipo de preguntas cerradas.



## RESULTADOS

A continuación, se procede a tocar puntos importantes de acuerdo a las respuestas obtenidas a partir de la encuesta realizada a los trabajadores del grupo Ronquillo Sandoya la cual se encuentra adjunta en el anexo 2 de este estudio de caso

Adaptación al entorno de trabajo	
rápida y agradable	8
lenta pero agradable	4
lenta y nada agradable	0

Al preguntar de la adaptación del entorno en que trabajan un poco más de 50% estableció que la adaptación fue de forma rápida y agradable, por otro lado, un grupo de personas comentó que si les tomó un poco más de tiempo la adaptación del entorno de trabajo y esto puede deberse a que no tuvieron la motivación suficiente ya que afirman tener motivaciones, pero no ser constantes y el ambiente se vuelve algo tenso y cansado.

¿Considera usted que puede manejar un trabajo bajo presión sin influir en su rendimiento y estabilidad emocional?	
SI	4
NO	8

Cuando tratamos el tema de trabajo bajo presión se obtuvo que el 33,33% de los colaboradores afirmó que sí puede manejar este tipo de situación bajo presión, mientras que el

66,67% manifestó que no está de acuerdo en este tipo de modalidades bajo presión ya que es contraproducente para su salud tanto física y mental.

Trabajo en equipo	
SI	5
NO	7

Al indagar sobre el trabajo en equipo se obtuvo como resultado un poco de discrepancia ya que el 42% desaprobó el trabajo en equipo ya que tiene diferentes tácticas y esto desacuerdos al momento de hacer un trabajo en equipo.

También se tocó el tema remuneración el cual nos parece un factor importante que influye en el clima laboral y un 66.66% considera que la remuneración debería incrementarse ya que la cantidad de esfuerzo realizada es moderado.

Incremento en la remuneración	
SI	8
NO	4

El tema de la remuneración es un tema controversial ya que algunos de los trabajadores consideraron que les vendrían bien incentivos en tipo remuneración ya que es un incentivo cuando hay demanda de un esfuerzo extra por cumplir más de lo habitual.

Por otro parte, siempre es importante hablar de liderazgo ya que debe existir un supervisor que sea un líder para el grupo de colaboradores de una empresa y la derivación fue

que hace falta un poco más de liderazgo de parte del supervisor ya que no existe la motivación de parte de este personaje hacia las personas que laboran en este establecimiento.

Cumple usted con las funciones de acuerdo al manual de funciones estipulado por la empresa.	
SI	0
NO	0
NO CONOZCO EL MANUAL	12

Hablando de funciones establecidas en la empresa sobre si conocen el manual y cuales funciones están realizando en la empresa, todos los colaboradores afirmaron no conocer el manual de funciones del grupo Ronquillo Sandoya, y debido a esto muchas veces dudan de las funciones que le corresponden.

## DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La intención de la relación del clima laboral y el impacto que este tiene con la productividad del grupo Sandoya ronquillo en la ciudad de Babahoyo, motivo el presente trabajo de investigación, el cual demostró los puntos más significativos en los cuales intervienen en el clima y la productividad es la remuneración, ya que para el personal esta debería incrementarse debido al esfuerzo físico que el trabajo demanda y este resultado es también compartido por Narváez Cotto & Haz en su trabajo publicado en el año (2020) el cual coincide mencionando que una buena remuneración genera un clima laboral favorable y una excelente productividad para cualquier negocio.

Sin embargo, se debe argumentar que la remuneración no puede ser excesiva sino más bien justa en función de lo dictado por la ley y respetando las horas de trabajo, ya que sería algo contraproducente para el negocio pagar de más.

Otro punto importante en relación al clima y su influencia en la productividad se obtuvo el siguiente resultado, la motivación que se le da al personal de trabajo fue otro aspecto importante a considerar, ya que se obtuvo una falta de motivación de parte del supervisor de ímpetu gym, mencionando la falta de liderazgo por parte del supervisor y estos hallazgos guardan relación con Prada, Rueda, & Ocampo en su publicación realizada en el año (2020) donde muestra un cuadro acerca de los factores de la productividad laboral, en el indica que la motivación es uno de los principales factores, seguido de la satisfacción en el trabajo.

Mientras Gracián (2021) indica que un trabajador motivado ofrece una mejor atención y muestra su mejor cara a los usuarios y además esto direcciona a tener un buen desempeño lo cual beneficia a la empresa.

La capacidad de adaptarse al entorno es un beneficio al momento de hablar sobre clima laboral, ya que cuando se tiene una mejor capacidad de adaptación, el desempeño en su área de trabajo será el mejor.

Por otro lado cuando hablamos sobre el trabajo bajo presión identificamos que la mayoría de los trabajadores del gimnasio ímpetu, no les agrada la idea ya que esto tiene como consecuencia que realicen las actividades de manera incorrecta y esto genera estrés, este resultado coincide con la teoría de Restrepo Rodríguez & Mendoza (2019) el cual menciona que un ambiente agradable y sin presiones reduce el estrés laboral, pero caso contrario cuando existe una presión excesiva o malas relaciones laborales puede llevar al trabajador a un factor de estrés.

## CONCLUSIONES

Del presente estudio de caso se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- En el grupo Ronquillo Sandoya desconocen la importancia del clima laboral en las empresas, desconociendo los planes estratégicos que deberían ser establecidos para el desarrollo de sus actividades laborales, las mismas que permiten el logro de sus objetivos como empresa privada, ya que al cumplir con estos objetivos llegan a restar a los costos y hacer crecer las utilidades, y todo esto genera ganancias para él o la propietaria de la empresa.
- En esta empresa no se encontró un manual que contenga las funciones, donde exista a detalle los pasos para cada jerarquía del trabajo que existen actualmente en la empresa san Farma y que cada una de las funciones debe realizar cada uno de los colaboradores del grupo Ronquillo Sandoya, además hace falta personal que esté delegado para realizar la gestión administrativa del negocio lo cual conlleva a no evaluar relaciones interpersonales que existen en este lugar y se ha concluido que la comunicación que existe dentro de esta empresa de forma interna, llegando a tener de flujo ascendente, y debido a esto los integrantes de esta empresa no suelen cumplir y las órdenes no son ejecutadas de manera correctamente.
- Finalmente que pudo observar que el poder del liderazgo en la empresa está ausente, ya que la persona encargada de esta función no está cumpliendo con las funciones de lo que acarrea a su perfil como supervisor, el cual no ha sabido cómo mejorar las relaciones o discrepancias existentes en el ambiente de trabajo, debido a las inconsistencias encontradas en el grupo Ronquillo Sandoya con respecto al clima laboral que existe en este negocio, se evidencio que el no evaluar el ambiente de trabajo es la principal razón de la baja productividad que está teniendo hoy en día.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que la empresa Grupo Ronquillo Sandoya se concentre un poco más en la importancia que tiene el tema de clima laboral, para tener conocimiento del estado físico y mental de sus colaboradores y se recomienda que se incorpore a la empresa realizar planes estratégicos que permita conocer al grupo Ronquillo Sandoya sus fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que le conduzca al logro de los objetivos planteados como empresa.

Se invita al grupo Ronquillo Sandoya implementar un manual de funciones el mismo que vaya de acuerdo a la actividad económica de la empresa y se dé a conocer para los colaboradores de esta empresa ya que esto facilitara los cumplimientos de las actividades de cada cargo de acuerdo a sus funciones, incorporando conversaciones, dinámicas y obvio capacitaciones que puedan reforzar el tema del manual de funciones en la empresa de forma creativa.

Se sugiere que el grupo Ronquillo Sandoya, añada programas que permitan tener una recreación que aumente la motivación de sus colaboradores, lo cual ayudará a que los trabajadores generen mayor productividad y compromiso con el trabajo establecido para lograr disminuir el bajo rendimiento por parte de sus colaboradores, que ha sido afectado por el clima laboral y además agregar un espacio de relajación laboral, ya que la carga de trabajo, el estrés y por ende la presión es un bloqueo principal de la mala atención que reciben los clientes.

## REFERENCIAS

Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). Oportunidades y retos para potenciar el liderazgo femenino en la región CID. publications- iadb.

Bastidas Pertuz, J., Jiménez Pinzón, L., & Vanegas Esquivel, P. (2019). Influencia Del Clima Organizacional En La Productividad Laboral De La Empresa Toronto De Colombia Ltda. Universidad Cooperativa De Colombia.

Castañeda Velasco, D., & Sandoval , M. (Febrero De 2018). Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Facultad De Ciencias Administrativas Y Contables. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10362/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Daza Corredora , A., Beltrán García, L., & Silva Rodríguez, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Facultad de ciencias economicas*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-68052021000100065](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052021000100065)

Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A., & Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). © RECIMUNDO; Editorial Saberes del Conocimiento.

Jiménez Bonilla, D., & Jiménez Bonilla, E. (2017). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5774750>

Narváez Cotto, A., & Haz, P. (2020). Clima laboral en el departamento de la ATM-B de la empresa Transvial-EP. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.



Pilligua Lucas, C., & Arteaga Ureta, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XV, núm. 28,.

Prada, R., Rueda, M., & Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. Revista Espacios.

Vallejo Ordóñez, Á., & Lascano Pérez, L. (2021). *universidad tecnica de Ambato* .  
Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/33495/1/128%20GTH.pdf>

Vidal Ronquillo, A. C., & Cárdenas Quistial, B. I. (2022). el clima laboral y su incidencia con los indicadores de productividad laboral para el planteamiento de procesos operacionales estandarizados en las jefaturas de los terminales Sur de la empresa pública de hidrocarburos. Universidad politécnica salesiana del Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21792/1/UPS-GT003599.pdf>

Zumaeta Pariona, R., Flores Gordon, C., & Chong Vela, R. (2021). “Clima Laboral Y Su Influencia En La Productividad De Los Colaboradores De La Franquicia Cisesa Iquitos – 2019”. Unidad Nacional de la Amazonia Peruana. Obtenido de [https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7141/Ray\\_Tesis\\_Titulo\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7141/Ray_Tesis_Titulo_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

Encuesta aplicada en la empresa Grupo Ronquillo Sandoya dirigida a los trabajadores que pertenecen a esta empresa.

1. **¿Cómo ha sido la adaptación que usted ha tenido trabajando en el grupo Ronquillo Sandoya?**

Rápida y agradable	
Lenta pero agradable	
Lenta y nada agradable	

2. **¿Considera usted que puede manejar un trabajo bajo presión sin influir en su rendimiento y estabilidad emocional?**

Si	
No	

3. **¿Utiliza usted la técnica de trabajo en equipo en la empresa Ronquillo Sandoya?**

Si	
No	

4. **¿Cree que la remuneración debería ser mayor de acuerdo al trabajo que realiza en el grupo Ronquillo Sandoya?**

Si	
No	

5. **¿En el grupo Ronquillo Sandoya existe el personal que fomente el liderazgo dentro de la empresa?**

Si	
No	

6. **¿Cumple usted con las funciones de acuerdo al manual de funciones estipulado por la empresa?**

Si	
No	
No conozco el manual	

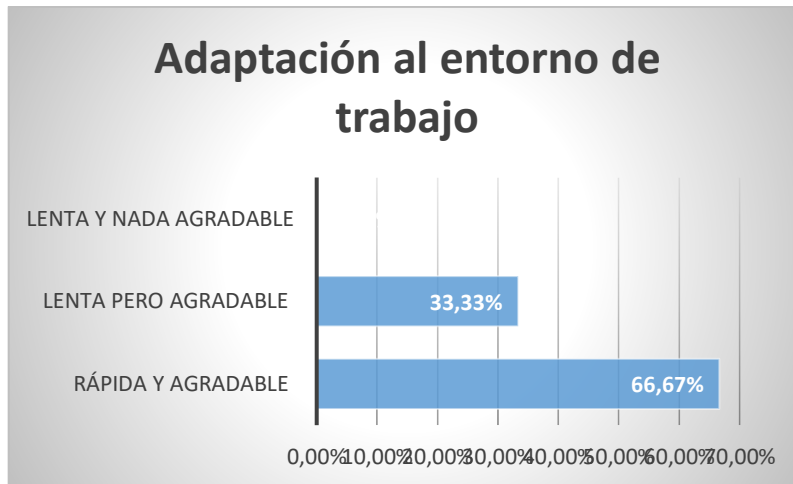
7. **¿Cómo considera usted que es el ambiente laboral dentro del Grupo Ronquillo Sandoya?**

Excelente	
-----------	--

Bueno	
Regular	
Malo	

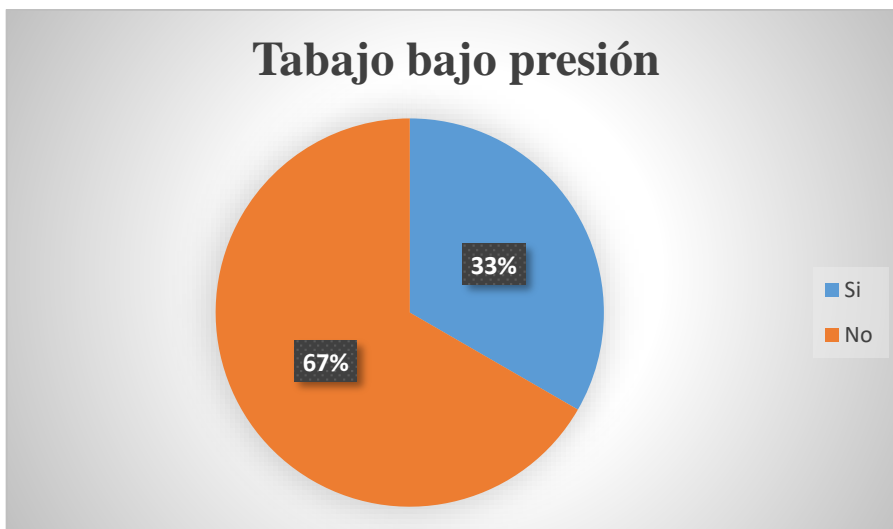
**Datos estadísticos de las respuestas obtenidas por los trabajadores del grupo ronquillo Sandoya**

**1. ¿Cómo ha sido la adaptación que usted ha tenido trabajando en el grupo Ronquillo Sandoya?**



**Gráfico 1 adaptación**

**2. ¿Considera usted que puede manejar un trabajo bajo presión sin influir en su rendimiento y estabilidad emocional?**



**Gráfico 2 trabajo bajo presión**

3. ¿Utiliza usted la técnica de trabajo en equipo en la empresa grupo Ronquillo Sandoya?



Gráfico 3 Trabajo en equipo

4. ¿Cree que la remuneración debería ser mayor de acuerdo al trabajo que realiza en el grupo Ronquillo Sandoya?

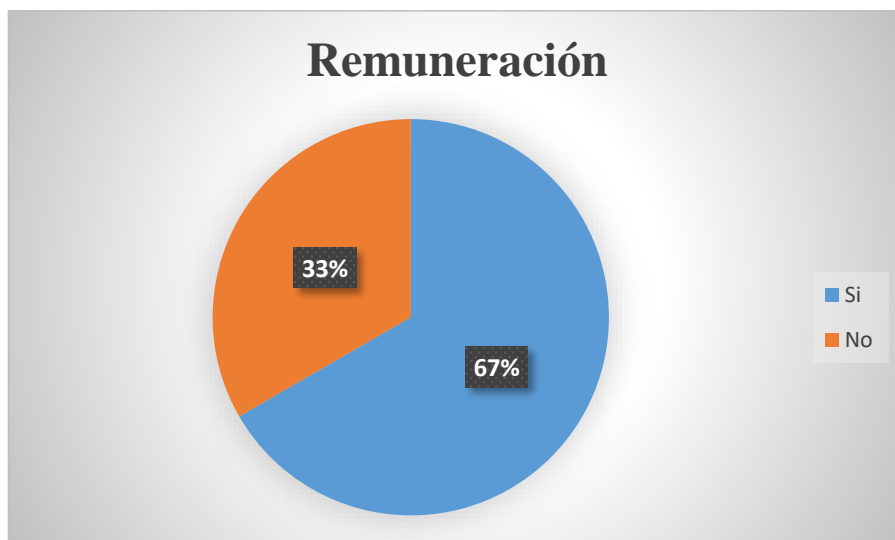


Gráfico 4 incremento en la remuneración

5. ¿En el grupo Ronquillo Sandoya existe el personal que fomente el liderazgo dentro de la empresa?

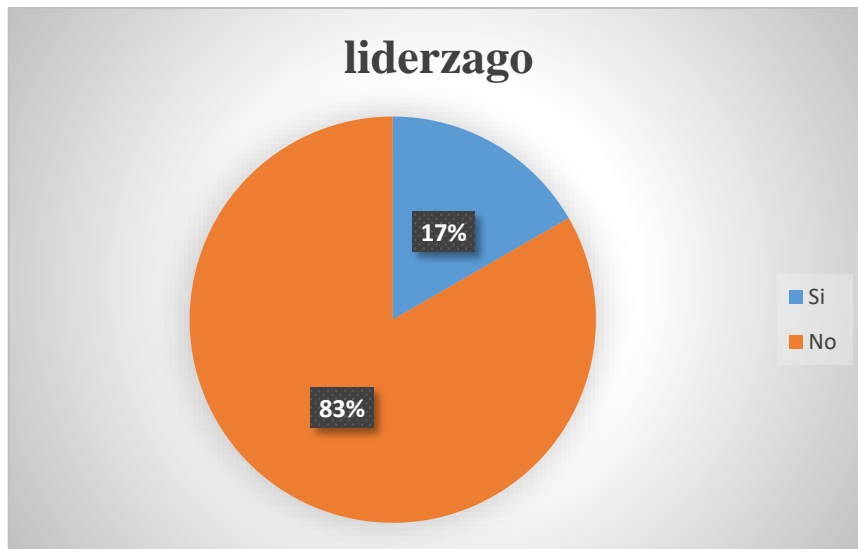


Gráfico 5 liderazgo en la empresa

6. ¿Cumple usted con las funciones de acuerdo al manual de funciones estipulado por la empresa?

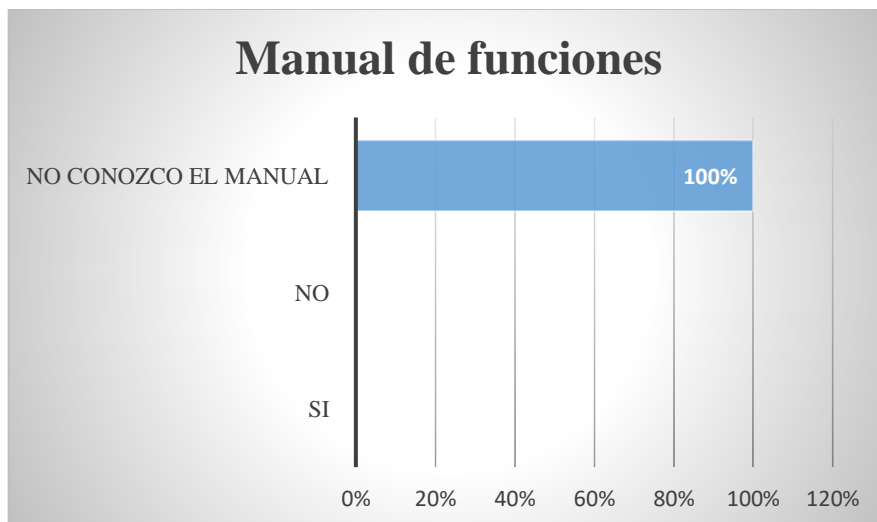
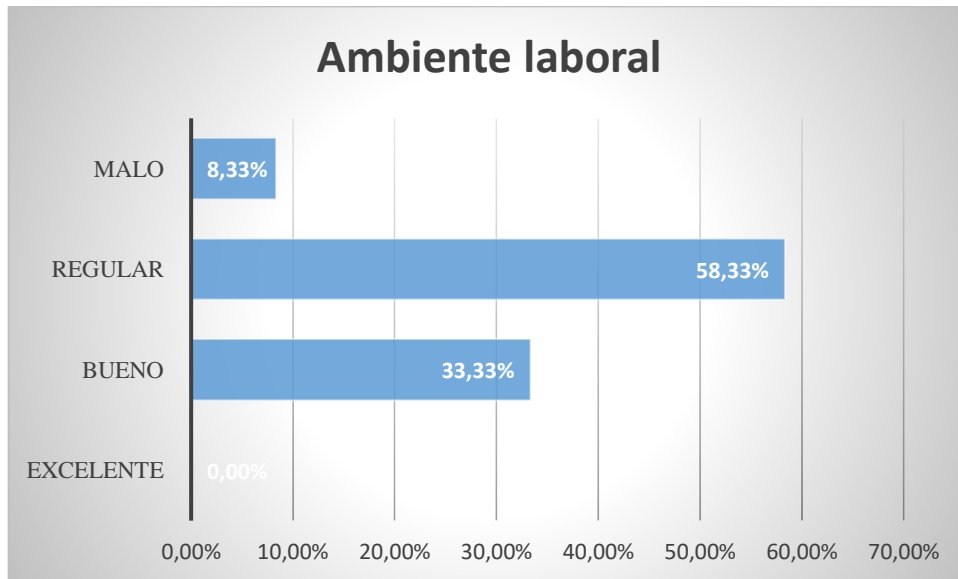


Gráfico 6 manual de funciones

**7. ¿Cómo considera usted que es el ambiente laboral dentro del Grupo Ronquillo Sandoya?**



**Gráfico 7 el ambiente laboral en el grupo Ronquillo Sandoya**



## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Babahoyo, 13 de Agosto del 2022

Yo, **Ronquillo Murrieta Fernando Eduardo**, con número ruc 1204479883001 en calidad de Representante Legal del **Grupo Ronquillo Sandoya**, por medio de la presente autorizo a la Srta. **Choez Reyes Gabriela Alexandra** a realizar su respectivo Estudio de Caso, bajo el tema “**Clima laboral en el grupo Ronquillo Sandoya en la ciudad de Babahoyo periodo 2021**” lo cual es un requisito previo a la obtención del título de **Licenciada en comercio**.

El grupo Ronquillo Sandoya se compromete en brindar información bajo confidencialidad requerida por la estudiante para el desarrollo del proyecto.

Se expide la presente solicitud a la interesada, para los fines que crea conveniente.

**Atentamente**



**ING. RONQUILLO MURRIETA FERNANDO EDUARDO**

**PROPIETARIO**

# CHOEZ REYES GABRIELA ALEXANDRA

9%  
Similitudes



0% Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas  
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: CHOEZ REYES GABRIELA ALEXANDRA (1).docx  
Tamaño del documento original: 44,26 ko  
Autor: Gabriela Alexandra Choez Reyes

Depositante: Gabriela Alexandra Choez Reyes  
Fecha de depósito: 11/8/2022  
Tipo de carga: url\_submission  
fecha de fin de análisis: 11/8/2022

Número de palabras: 4310  
Número de caracteres: 27.480

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>CARRIEL ZAMBRANO GREY MARICELA-1.docx</b>   Clima Laboral Jorua #25e27a El documento proviene de mi grupo 5 fuentes similares	8%		Palabras idénticas : 8% (290 palabras)
2	<b>repositorio.uta.edu.ec</b> <a href="https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/33495/1/128_GTH.pdf">https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/33495/1/128_GTH.pdf</a> 4 fuentes similares	5%		Palabras idénticas : 5% (206 palabras)
3	<b>dialnet.unirioja.es</b> <a href="https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774750.pdf">https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774750.pdf</a>	1%		Palabras idénticas : 1% (64 palabras)
4	<b>ALVARADO GARAICOA PABLO DANIEL.docx</b>   ALVARADO GARAICOA PABLO ... #0592e9 El documento proviene de mi grupo	1%		Palabras idénticas : 1% (41 palabras)
5	<b>www.scielo.org.co</b>   Análisis del clima organizacional en las empresas del sector pal... <a href="http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=50121-68052021000100065">http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=50121-68052021000100065</a>	1%		Palabras idénticas : 1% (47 palabras)

## Fuente con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>ri.ues.edu.sv</b> <a href="https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/15547/1/14103264.pdf">https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/15547/1/14103264.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (10 palabras)