



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ABRIL 2022 – SEPTIEMBRE 2022**

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

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**LICENCIATURA EN COMERCIO**

**TEMA:**

**CLIMA LABORAL EN EL MINIMARKET EL MERCADITO DE CECY EN EL  
CANTÓN VENTANAS PERIODO 2021**

**EGRESADA:**

**LEYDI SELENA GAMARRA SUAREZ**

**TUTOR:**

**ING. MARIO TOUMA**

**AÑO 2022**

## CONTENIDO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
JUSTIFICACIÓN .....	4
OBJETIVOS .....	5
Objetivo General .....	5
Objetivos Específicos.....	5
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN .....	6
MARCO CONCEPTUAL .....	7
MARCO METODOLÓGICO.....	20
RESULTADOS.....	21
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	22
CONCLUSIONES .....	24
RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS .....	28

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Minimarket El Mercadito de Cecy, actualmente está presentando algunos problemas como la sobre carga laboral motivo por el cual existe mucha rotación de personal lo que provoca que los colaboradores se retiren después de un tiempo de trabajar en la mencionada empresa. Debido que no se cumple con los horarios establecidos que se designaron desde un inicio.

Al no realizar un adecuado proceso de administración y control hacia las actividades desarrolladas por cada uno de los colaboradores genera que se provoque conflictos internos de la misma porque muchos no cumplen con sus tareas asignadas motivo por el cual los pocos colaboradores que son responsables se sienten en la obligación de realizar esas actividades para poder cumplir con la necesidades que los consumidores desean satisfacer.

Con las situaciones antes mencionadas se desarrolla muchas complicaciones en el clima laboral de la empresa: los trabajadores se sienten inconformes por la falta de control y designación de actividades, las horas extras que realizan no son reconocidas, el ambiente del área de almuerzo no es lo adecuado por lo que ellos se sienten desmotivados a la hora del almuerzo.

El inadecuado control de las diferentes actividades está causando un déficit en la atención al cliente motivo por el cual se puede provocar una baja rentabilidad de la empresa. Lo cual va a repercutir en la parte financiera de la misma lo conlleva que el administrador debe enfocarse en solucionar los problemas internos.

Por lo cual se pretende investigar todo lo referente a el clima laboral, de que manera se pueden resolver los problemas internos, como se puede mejorar el ambiente laboral, cuales son los tipos de clima laboral, y los diferentes factores que influyen en el mismo.

### **JUSTIFICACIÓN**

A través de la presente investigación se procura demostrar la importancia del clima laboral en una empresa es un factor decisivo y posee un impacto positivo o negativo en la productividad de los colaboradores y de la empresa. Motivo por el cual debe de ser evaluado regularmente para poder identificar los problemas que puedan existir, lo cual que va a permitir aplicar medidas correctivas y así generar y mantener un buen clima de armonía para los colaboradores.

Se procura confirmar el interés en la empresa de considerar el clima laboral como parte fundamental de la sostenibilidad de la misma y con ello poder brindar eficacia, eficiencia en cada una de sus operaciones para tener una estabilidad empresarial.

A través de la presente investigación se procura demostrar la importancia de que las empresas posean un excelente clima laboral para sus colaboradores y para si mismos lo cual les va a permitir tener a unos colaboradores motivados los cuales van a cuidar a los clientes de tal manera que se puedan generar y mantener una rentabilidad del negocio.

La finalidad de este caso de estudio es investigar sobre el clima laboral del Minimarket El Mercadito de Cecy, para poder identificar de qué manera se encuentra el ambiente interno de la empresa y de que manera se están resolviendo los diferentes inconvenientes que se puedan presentar en el minimarket. En este lugar se venden productos de primera necesidad, productos para el hogar.

Es viable, que el presente estudio de casos pueda plantear la oportunidad de dar solución a la problemática que presenta la empresa, dando solución al clima laboral donde se debe hacer frente para poder darle solución.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Determinar la relación del clima laboral con el desempeño de los colaboradores del Minimarket El Mercadito de Cecy

### **Objetivos Específicos**

- Investigar en diferentes fuentes sustentos teóricos sobre el clima laboral.
- Identificar los factores que pueden afectar el clima laboral de la empresa Minimarket El Mercadito de Cecy.
- Analizar como se puede mejorar el clima laboral.

## **LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN**

Se desarrolló en base a la línea de investigación Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, en vista que se podrá identificar como se está administrando la empresa y como maneja los conflictos dentro de la misma. La sublínea donde se relaciona la investigación es la de empresa e instituciones públicas y privadas porque la investigación va dirigida a un negocio privado.

## MARCO CONCEPTUAL

Se manifiesta que, el clima laboral de una organización, ya sea empresa con independencia de su actividad económica, tamaño, nivel de facturación, entre otros factores, institución, fundación o de cualquier otra forma que se pudiera tener respuesta la atmósfera, ambiente y hasta el aire que se puede respirar en ella. (Ángel Olaz&PilarOrtiz, 2022)

Después de realizar investigaciones en internet, en bibliotecas virtuales se encontró un artículo sobre clima laboral en el cual para los autores: El clima laboral es un concepto con una larga tradición en las investigaciones sobre el cuerpo humano en las empresas. Por motivos obvios, el clima laboral es un indicador muy relevante en la vida de una organización, condicionado por varios factores: desde las reglas internas de su funcionamiento, la condición ergonómica de cada arrea de trabajo y sus equipos, llegando por las actitudes del personal que integra el equipo de trabajo, los modos de dirección de los líderes, el sueldo y remuneraciones. (Triginé, Federico Bustos & Jaume, 2012, pág. 275)

En base a lo manifestado por los autores Bustos y Triginé, el minimarket el Mercadito de Cecy presenta un problema en su clima laboral, dado que no presta las condiciones adecuadas para poder desempeñar una buena actividad laboral. Se puede identificar que el administrador de la empresa se dedica a cuidar sus intereses pero se olvida de la parte más importante que son sus colaboradores. Además se percibe un ambiente tenso y estrés en cada uno de los colaboradores del minimarket desde que ingresan a cumplir con su horario laboral.

El clima laboral se define como una prioridad para el correcto funcionamiento de toda empresa, el cómo perciben los colaboradores el ambiente de trabajo, tienen repercusiones en su comportamiento laboral, la existencia de un buen clima laboral ayuda una variedad de efectos para la empresa tales como, por ejemplo, un progreso en la producción, un aumento de motivación, una mejor adaptación al momento de trabajar, entre otros. (Yávar, 2013, pág. 13)

La administradora de la empresa debe considerar, analizar cada una de las estrategias o mejoras que aplica dentro de la misma para delegar las funciones a cada uno de sus colaboradores, debe identificar como se sienten cada uno de ellos para poder dar solución a cada uno de los problemas que se puedan presentar y con ello dar solución para tener una mejora en el clima laboral.

Para el autor Aguas se considera el clima laboral debe ser de manera importante para la empresa, tener un inadecuado clima laboral afecta a la producción. Esto se hace notorio en colaboradores que tienen problemas con para cumplir con sus tareas y los plazos establecidos. Asimismo, los ambientes laborales que carecen de confianza generan una falta de compromiso en los trabajadores, causando así desinterés y peor aún dejar el puesto de trabajo, lo que es perjudicial para la empresa. Por otro lado, tener un clima laboral saludable aporta en el crecimiento profesional, ya sea individual o grupal. Ayudando a potenciar las ideas y la

creatividad, disminuyendo el estrés, lo que es beneficioso para el bienestar de los empleados de la institución. Como final, baja los problemas con la rotación de personal. (Aguas, 2021, pág. 2)

Como se manifiesta en lo citado anteriormente se considera que el clima laboral en el minimarket el Mercadito de Cecy es de vital importancia para su desarrollo competitivo dentro del mercado local, y con ello poder brindar un servicio de calidad a cada uno de sus clientes, además garantiza la estabilidad de cada uno de sus colaboradores. Analizar el clima laboral en el minimarket el Mercadito de Cecy permite detectar los factores que pueden estar afectando de gran manera al ambiente laboral de la organización.

Según como lo manifiesta el autor Grudemi, existen tipos de clima laboral con lo cual la empresa debe identificar en cual de ellos se encuentran inmersos.

Uno de estos es el clima autoritario explotador: es un estilo de clima laboral autocrático en que el directivo no tiene la mínima confianza en sus colaboradores, estos son considerados como esclavos. Este clima es caracterizado por el miedo, castigo y amenaza. Aquí las relaciones entre líder y colaborador son prácticamente nula y las decisiones son totalmente tomadas por los superiores, sin tomar en cuenta a sus trabajadores. (Grudemi, 2021)

Para (Grudemi, 2021) Se relata que la comunicación se limita por directivo de forma descendente, dando órdenes e instrucciones específicas a sus trabajadores.

Se observa en los empleados un gran nivel de insatisfacción en el ambiente de la empresa.

Por consiguiente está el clima autoritario paternalista: este ambiente autoritario en donde se presenta una confianza condescendiente entre jefes y trabajadores, muy similar a la de amos y esclavos; presentándose un ambiente caracterizado por la utilización de sanciones y recompensas como táctica de motivación para los trabajadores y donde los supervisores ejercen mecanismos de total control. (Grudemi, 2021)

Según (Grudemi, 2021) indica que las actitudes son muy hostiles, también algunas veces favorables. Los empleados no sienten responsabilidad por cumplir con los objetivos y se observa insatisfacción en el clima organizacional.

Por consiguiente se encuentra al clima participativo consultivo: es el que presenta una elevada confianza de por parte de la directiva hacia los colaboradores, dejando que estos tomen decisiones en los niveles inferiores, aunque las decisiones y políticas siguen siendo responsabilidad de las directivas. (Grudemi, 2021)

Ahora se indica que, la comunicación y las relaciones se presentan de forma descendente, pero frecuente participación en ascenso y lateral. Las actitudes son favorables. Los objetivos se toman en orden de los directivos, con participación

de los empleados, y se evidencia satisfacción en este clima laboral. (Grudemi, 2021)

En base a lo que manifiesta el autor Giraudier “Las relaciones humanas en la empresa parten de un principio básico, el trabajo es un aspecto esencial de la vida humana.” (Manuel Giraudier, 2018)

Clima participativo de grupo: este tipo de clima laboral de delegación de responsabilidades, en el que se presenta una confianza muy plena y elevada de la directiva a sus trabajadores. Los procesos para poder tomar decisiones están esparcidos por toda la empresa e integrados en cada uno de los niveles de su estructura organizacional. (Grudemi, 2021)

Ahora bien se relata por parte de Grudemi que, la comunicación y las relaciones se dan en todas las direcciones y los empleados que hacen equipo con los líderes. Los objetivos que se dan mediante la participación de los grupos que son en su totalidad aceptados por los colaboradores. Se evidencia un alto grado de satisfacción en el clima laboral (Grudemi, 2021).

Se observa que el clima autoritario explotador es un tipo de clima laboral autocrático en el cual las directivas no tienen confianza en sus empleados, quienes son considerados como siervos. Este clima es caracterizado por el miedo, castigo y amenazas. Las relaciones entre líder y colaborador son prácticamente

nulas y las decisiones son solo tomadas por los superiores, sin tomar en cuenta a los subordinados. (Grudemi, 2021)

En relación a lo antes mencionado se observa que el minimarket el Mercadito de Cecy tiene un clima laboral autoritario dado que su parte administrativa no confía para nada en sus trabajadores, no se les brindan seguridad en sus áreas de trabajo que se necesita en cualquier momento que pueda ocurrir alguna urgencia, los trabajadores tienen miedo de recibir una multa o llamado de atención fuerte por tener la posibilidad de comunicar con confianza los conflictos que se presentan.

En este mismo ámbito, la búsqueda constante de las diferentes situaciones que provoquen un ambiente laboral negativo para los colaboradores de una empresa, se encuentra al autor Aguas donde describe algunas de aquellas situaciones:

Según (Aguas, 2021, pág. 2) La Resolución y manejo de conflictos: El inadecuado manejo de conflictos o no resolverlos puede causar un mayor problema. Por tal razón es importante identificar desde su inicio y buscar soluciones para resolverlos.

De tal manera la falta de inteligencia emocional son reacciones que se dan con naturaleza en muchos seres humano. Se debe aprender a reconocer cada situación en la que uno se encuentre, de esta forma se puede actuar de la manera más adecuada. En situaciones de tensión hay que controlar las reacciones negativas para no provocar un conflicto que pueda salirse de control (Aguas, 2021, pág. 2).

Ahora bien el desorden: En muchas ocasiones los colaboradores tienen más de una actividad que deben resolver y el orden es un algo crucial para mantenerse calmado en momentos de presión o crisis. La planificación puede ayudar a evitar momentos de trabajo estresantes. (Aguas, 2021, pág. 2)

Por consiguiente se manifiesta que, la falta de comunicación se da cuando no existe una buena comunicación abierta entre los líderes y el personal, no se interpretan los mensajes de forma correcta, causando un desacuerdo y la incertidumbre en base al verdadero objetivo que se trata de emitir en el mensaje. (Aguas, 2021, pág. 2)

Ahora el CIF relata que, las relaciones laborales abordan todas las interacciones entre el líder y su colaborador, y las respectivas empresas, estas se ven influidas por las intervenciones gubernamentales, en el trabajo, o que se den fuera del horario de trabajo. ( Centro Internacional de Formación, 2013, pág. 6)

Así mismo este tipo de interacciones se pueden desarrollar en diversos niveles; por ejemplo, entre un trabajador individual y su jefe dentro de su lugar de trabajo, entre un grupo de empleados o en el sindicato y un jefe individual, entre uno o varios grupos y una organización de líderes a nivel industrial o sectorial y entre los organismos representativos de trabajadores y los líderes más importantes a nivel nacional ( Centro Internacional de Formación, 2013).

Las funciones que realizan los colaboradores dentro de una empresa, organización o cualquier tipo de negocio son el conjunto de responsabilidades, tareas, actividades necesarias para ser realizadas en un determinado puesto de trabajo. Se puede considerar que los logros son el resultado satisfactorio de la ejecución excelente de una función o grupo de funciones.

Por otra parte se manifiesta como suele manejarse y analizar los diferentes comportamientos de los colaboradores dentro de la organización. El impacto que tiene un buen clima laboral en las empresas es importante porque permite mejorar su eficacia, es por esto que se considera importante realizar un diagnóstico que ayude a mejorar los problemas que se presenten en la empresa, entre ellas las actitudes y los comportamientos de los colaboradores. (Sebastian Moreno&Juan Rivero, 2021)

Dentro del minimarket el Mercadito de Cecy, existen 15 colaboradores que realizan diferentes funciones dentro de la empresa tales como: administrador, un asistente de administración, cajeros, percheros, chofer. El personal operativo se encarga de mantener las instalaciones de la empresa en óptimas condiciones para brindar un excelente servicio de calidad. Mientras que la parte administrativa se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar las diferentes actividades y funciones que se deben cumplir para poder satisfacer las necesidades de los clientes y obtener las ganancias esperadas.

Para continuar se observa que, el ambiente de trabajo no es solo el espacio físico donde los colaboradores se desempeñan profesionalmente y por el que reciben una compensación monetaria. Por lo general, esto involucra varios puntos relacionados con el lugar de trabajo, como la calidad del aire, el nivel de sonido o los beneficios extras que se pueda generar por su tarea realizada. (ESAN, 2018)

Lograr la satisfacción de los trabajadores a largo plazo dentro del minimarket el Mercadito de Cecy no solo depende de un liderazgo efectivo, sino usar estrategias específicas que se encaminen hacia un entorno productivo.

Se explica que, algunas estrategias para poder tener un excelente clima laboral consisten en tener un ambiente de apoyo, si bien se sabe que la motivación tiene como objetivo lograr que un trabajador cumpla muy bien sus funciones, el apoyo es muy fuerte. Los trabajadores son seres humanos, no recursos. Por esta razón el gerente debe ser solidario con el equipo; es decir, debe preocuparse por los empleados y no solo por el desempeño que tenga en su área de trabajo. (ESAN, 2018)

Por consiguiente se tiene la flexibilidad de horarios de trabajo que cada vez se adaptan más al empleado que a la misma empresa. Esta estrategia consigue un mayor compromiso con la organización y permite que el empleado muestre una mejor entrega. Dejar que los colaboradores fijen su propio horario de acuerdo a los objetivos y sean libres a la hora de administrar su tiempo es conveniente para ambas partes. (Cuervas, 2018)

(Cuervas, 2018) Ahora según el autor Cuervas indica que, una buena comunicación interna en la organización es de ayuda para que el trabajador se sienta parte de la empresa y se genere una cultura organizacional muy colaborativa.

Es cierto que, para mejorar el clima laboral se debe desarrollar entornos saludables que van a permitir atraer a nuevos talentos, las nuevas generaciones quieren tener una experiencia laboral completa y no solo buscan una fuente de ingresos, entendiendo que el tiempo invertido en una empresa sea de calidad. Por esto, un buen clima laboral es indispensable. Cabe recordar que cada vez más personas desean que sus trabajos se adapten a sus formas de vida cotidiana. (Moreno, 2022)

Ahora bien elevar la motivación laboral en un clima laboral positivo hace que los trabajadores se sientan bien al ir a laborar, y esto proporciona la motivación necesaria para mantenerlos productivos y activos durante todo el día. Varias investigaciones demuestran que los colaboradores más saludables se desempeñan mejor en su trabajo. (Moreno, 2022)

Debe señalarse que, la motivación laboral es un valor determinante dentro de la sociedad, donde el hombre puede intervenir y conseguir satisfacción propia, es aquí donde el mismo descubre retos y pone a prueba sus capacidades para demostrar su talento y también donde las empresas pueden crecer, dar a conocer grandes equipos de trabajo que son capaces de competir en diversos ámbitos y ocupar lugares de primera línea, por eso es importante que la organización reconozca al trabajador como parte importante y que este sea un fiel representante de la misma, con total confianza y libertad para tener participación eficiente y activa. (María Galván , 2017, pág. 6)

Para continuar se tiene que, aumentar la productividad con las estadísticas de productividad se ha demostrado que al tener grandes niveles de bienestar en el lugar de trabajo se nota la enorme diferencia entre una empresa próspera y una que está lejos de serlo. Mantener a los colaboradores cómodos los motiva a ser más productivos. (Moreno, 2022)

Así mismo al facilitar el trabajo en equipo, los climas en el trabajo son determinantes en el tipo de relación que se da entre todos los miembros de una empresa. En un ambiente bastante competitivo y tóxico puede haber muy poco interés de trabajar con los demás. Por otra parte, en ambientes cómodos y amables puede ser muy fácil colaborar en grupos. (Moreno, 2022)

Por su parte dar una buena imagen empresarial, si se cuenta con un espacio de trabajo óptimo es probable que se comience a atraer más talentos en la plaza laboral. Esto es porque se da una buena imagen empresarial al priorizar el bienestar de la compañía y sus empleados. (Moreno, 2022)

Las siguientes acciones son las que generan un mal clima laboral dentro de una empresa lo cual está afectando al el minimarket el Mercadito de Cecy.

Un mal manejo de los conflictos, es una de la causa más común de un pésimo clima laboral, tiene que ver con un incorrecto manejo de los líderes en cuanto a los problemas entre las áreas y las personas. Cuando los conflictos no se resuelven a tiempo, estos crecen y se transforman causando conflictos de mayores consecuencias. (Pérez, 2015)

Por consiguiente están los problemas de comunicación, que se dan cuando los jefes no saben comunicarse de forma correcta con sus colaboradores, generando incertidumbre que afecta en el desempeño e impacta en las expectativas. No sólo se refiere a la capacidad de comunicar los objetivos, funciones y procesos, sino que también a la comunicación diaria, formal e informal. (Pérez, 2015)

De otra manera la falta de inteligencia emocional, donde ciertos jefes no tienen control de sus emociones provocando situaciones negativas en la

organización, porque el grupo a su cargo no se expresa por temor a una mala reacción, generalmente desmesurada. Esto causa que todos se cuiden las espaldas, llevando incluso a que por motivo de sus reclamos se echen culpa los unos a otros, tratando de evitar los sermones y posibles castigos. (Pérez, 2015)

(Pérez, 2015) Así mismo los estilos de liderazgo que invalidan las aportaciones por el hecho de que los líderes ejercen de forma predominante y en continuos estilos de liderazgo, como el autoritario o coercitivo, impactan de manera negativa en el desempeño de los empleados.

En relación con este tema, es una realidad cada vez más presente en todas las organizaciones, buscan desarrollar políticas de motivación para que los colaboradores se sientan parte de la empresa. Este medio consiste en una revisión bibliográfica, que describe e interpreta las diferentes teorías y la contribución de los autores acerca de la motivación laboral. Su desarrollo tiene el objetivo principal de entender el poder que tiene la motivación laboral en los empleados y en el desempeño laboral para la consecución de los objetivos de las organizaciones. De esta manera, se estudian varias situaciones que se dan en las empresas, analizando cómo gestionan la motivación laboral. En definitiva, se intenta descubrir cuáles son los métodos más utilizados e impulsar que las empresas consideren la utilización de nuevas técnicas motivacionales. Así pues, el trabajador que se siente motivado por la empresa será productivo y conseguirá de manera más eficiente la

consecución de sus objetivos individuales y los objetivos de la organización.  
(Ferrero, 2018, pág. 277)

Es por ello que el impacto que se obtiene de un excelente clima laboral en las organizaciones es importante, permite mejorar la eficacia, por esto es importante realizar un diagnóstico que ayude a mejorar las fallas que se presenten en la organización, entre ellas las actitudes y comportamientos de sus empleados.  
(Sebastian Moreno&Juan Rivero, 2021)

Un clima laboral positivo, se apoya sobre cada integrante de la empresa, y se observa en el aumento del desempeño y la productividad individual, consiguiendo la motivación de equipo de trabajo, dando a notar su buen talento, reduciendo los porcentajes de ausentismo y potenciando el compromiso, permitiendo en resumen que las empresas logren hacer crecer su rentabilidad.  
(Eduardo Meljin, 2021)

## **MARCO METODOLÓGICO**

En el desarrollo del presente estudio de casos se utilizará el método cualitativo, porque va a permitir interpretar de qué manera se está desarrollando las actividades dentro de la empresa y como está el clima laboral dentro de la misma. De la misma manera se aplicara la técnica experimental, con la cual se aplica herramientas que faciliten a la recolección de datos de como se

encuentran los colaboradores entorno al clima laboral. Además se utilizaran técnicas documentales que servirá para la recopilación de información en fuentes bibliográficas, tesis y artículos científicos y sitios web para tener más información sobre el clima laboral que factores pueden influir en el mismo y como se puede mejorar.

Los instrumentos de investigación que se aplicaran serán la encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa.

## **RESULTADOS**

Mediante la encuesta realizada a los colaboradores del Minimarket El Mercadito de Cecy se puede identificar algunos factores que fueron encontrados en la investigación realizada en las diferentes fuentes bibliográficas, repositorios, entre otros. Los mismos que están ocurriendo dentro de la empresa, de tal manera que se puede identificar que al momento que se presenta algún inconveniente dentro de las instalaciones de la empresa son muy difícil de solucionar motivo por el cual se convierte en conflicto provocando tensión en el clima laboral de la misma.

Además se hace referencia que esto sucede dado que la comunicación con el administrador es un poco difícil y les da temor porque pueden recibir una sanción por el problema que se esté presentando, en vista que no se les ha brindado una confianza a cada uno de los colaboradores de la empresa. Otro factor relevante es que se no se encuentran totalmente satisfechos en sus lugares de trabajo porque en ciertos casos piensan que no pueden crecer profesionalmente dentro de la

misma y se encuentran desmotivados dado el caso que en ciertas ocasiones sus méritos no son recompensados como ellos esperan.

En gran parte se identifica que los colaboradores no tienen una buena convivencia dentro de la empresa, lo cual origina que se genere un inadecuado clima laboral provocando estrés, conflictos entre ellos dado que no poseen una buena comunicación de la misma manera aquello perjudica a la productividad de cada uno de los colaboradores.

También cabe destacar que sería parte vital para su motivación que se pueda tomar en cuenta las ideas, sugerencias que ellos puedan brindar a su líder para mejorar la productividad de la empresa y poder dar una excelente atención al cliente el mismo que pueda satisfacer sus necesidades y se pueda lograr la fidelización.

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En base a las investigaciones realizadas se puede determinar que el clima laboral en cualquier tipo de empresa sin importar su tamaño es de vital importancia para lograr una productividad dentro de la misma. Además que los colaboradores se sientan motivados, satisfechos, seguros en cada una de sus áreas de trabajo. De la misma manera se puede lograr la satisfacción de los clientes dando un servicio de calidad.

Se debe identificar qué factores provocan que se dé un inadecuado clima laboral, dado que estos pueden estar ocurriendo por la infraestructura de los lugares en los cuales se desempeñan las actividades por parte de los colaboradores. En base a lo que manifiesta el autor Grudemi en el año 2021, destaca que la comunicación también juega un papel muy importante porque debido a esto se puede conocer las inquietudes, recomendaciones, criterios de cada uno de los colaboradores que van a permitir poder mejorar en cualquier área de empresa, dado que los colaboradores son los que ven que buscan o de que manera los clientes desean satisfacer sus necesidades.

Al mismo tiempo al tener una buena comunicación se le está motivación a los colaboradores, hacerlos sentir que son parte vital de la empresa mediante estos ellos se van a sentir comprometidos en mejorar cada día, motivar al resto del grupo para alcanzar los objetivos organizacionales y en base a esto se fomenta un excelente clima laboral.

Además para tener un buen clima laboral se debe implementar estrategias que ayuden a los colaboradores a sentirse bien en cada una de sus actividades. Una de estas estrategias puede ser horarios flexibles para cada colaborador lo cual va a generar en él el sentido de compromiso y mayor entrega a su trabajo. En base a esto se generará un ambiente cálido donde todos los colaboradores se van a sentir a gusto y será más fácil el trabajo. Y eso ayudará a la empresa a tener una ventaja competitiva en relación con las demás por el hecho de tener unos trabajos motivados, comprometidos con su trabajo.

## CONCLUSIONES

Con el análisis de la información obtenida en las diferentes fuentes consultadas, se puede concluir que el clima laboral es parte fundamental para la empresa, dado que va a mantener motivados a los colaboradores de la misma que le va a proporcionar rentabilidad, seguridad, compromiso para alcanzar los objetivos que tengan establecidos. Además de conocer los diferentes factores que pueden provocar un inadecuado clima laboral.

Dentro de la empresa no se fomenta una buena relación entre colaboradores dentro del minimarket, cada uno de ellos desarrollan sus actividades en base a sus intereses propios, un factor que se destaca que no se capacitan a los colaboradores para poder tener un buen desempeño laboral, en algunos casos se puede presentar sanciones si se presenta algún conflicto dentro la misma. Provocando situaciones de estrés, tensión y que se sientan desmotivados al desarrollar sus actividades.

En base a los resultados obtenidos a través de la encuesta hacia los colaboradores se puede manifestar que el aspecto que se debe considerar como prioridad para mantener un buen clima laboral es la comunicación. Motivo por el cual el gerente debe mejorar esta falencia de la misma manera también conocerá que los colaboradores necesitan más reconocimientos por sus actividades. Se identifica que el entorno en el cual se desarrollan las actividades laborales tiene que ser las adecuadas para brindar seguridad a sus colaboradores.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda al gerente del Minimarket el Mercadito de Cecy, que en base a la información obtenida a lo largo de la investigación se mejore de gran manera el clima laboral dentro de la empresa para poder tener colaboradores motivados en el desarrollo de cada una de sus actividades.
  
- ✓ Se debe plantear como objetivo principal de la empresa que se debe fomentar una buena relación con cada uno de los colaboradores, fomentar el trabajo en equipo para que puedan ayudarse mutuamente cuando se presente algún conflicto dentro de la empresa para que ellos puedan darle solución.
  
- ✓ Los colaboradores no se sienten satisfechos en su lugar de trabajo, motivo por el cual se recomienda al gerente de la empresa realizar una evaluación de desempeño, de personalidad, una evaluación a las instalaciones de la empresa para poder hacer un análisis general para así identificar que está afectando a los colaboradores para que se produzca un ambiente de estrés y tensión. Y de qué manera se puede mejorar para así lograr un buen ambiente laboral con el cual se pueda generar una rentabilidad para la empresa.

## REFERENCIAS

- Centro Internacional de Formación. (2013). *Centro Internacional de Formación*. Obtenido de SISTEMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms\\_337941.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf)
- Aguas, J. (11 de 08 de 2021). *El ambiente laboral y su importancia en los entornos de trabajo*. Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/la-importancia-de-un-buen-ambiente-laboral>
- Ángel Olaz&PilarOrtiz. (2022). *Cómo lograr un buen clima laboral*. Madrid: ESIC.
- Cuervas, C. (21 de 11 de 2018). *8 estrategias para mejorar el clima laboral en una empresa*. Obtenido de <https://openwebinars.net/blog/como-mejorar-el-clima-laboral-en-una-empresa-las-8-estrategias-que-debes-seguir/>
- Eduardo Meljin. (20 de 02 de 2021). *5 factores que afectan al clima laboral*. Obtenido de <https://www.mdzol.com/sociedad/2021/2/20/factores-que-afectan-al-clima-laboral-140238.html>
- ESAN, C. (07 de 05 de 2018). *Conexión ESAN*. Obtenido de Estrategias para obtener un buen clima laboral: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/estrategias-para-obtener-un-buen-clima-laboral>
- Ferrero, D. (2018). *Motivación Laboral: ¿cómo afecta en el rendimiento final de los trabajadores?* Obtenido de Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo:

file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-

MotivacionLaboralElementoFundamentalEnElExitoOrgan-7011913.pdf

Grudemi, E. (2021). *Enciclopedia Económica*. Obtenido de Clima Organizacional:  
<https://enciclopediaeconomica.com/clima-organizacional/>

Manuel Giraudier. (2018). *Cómo Gestionar el Clima Laboral*.

María Galván . (01 de 2017). *Motivación laboral*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r3.html>

Moreno, J. (17 de 06 de 2022). *Cómo mejorar el clima laboral: estrategias y ejemplos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/clima-laboral>

Pérez, E. (12 de 02 de 2015). *7 acciones que generan un mal clima laboral*. Obtenido de <https://www.altonivel.com.mx/recursos-humanos/acciones-mal-clima-laboral/>

Sebastian Moreno&Juan Rivero. (2021). *Análisis de los factores que afectan el clima organizacional en el restaurante “El”*. Obtenido de Repository.ucc.:  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33444/2/2021\\_an%C3%A1lisis\\_factores\\_afectan.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33444/2/2021_an%C3%A1lisis_factores_afectan.pdf)

Triginé, Federico Bustos & Jaume. (2012). Clima Laboral. En J. T. Federico Bustos, *Clima Laboral* (pág. 275). Madrid: Diaz de Santos.

Yávar, Á. A. (2013). *Repositorio UG*. Obtenido de Análisis del clima laboral en el área administrativa de la:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11299/1/TESIS%20CLIMA%20LABORAL.pdf>

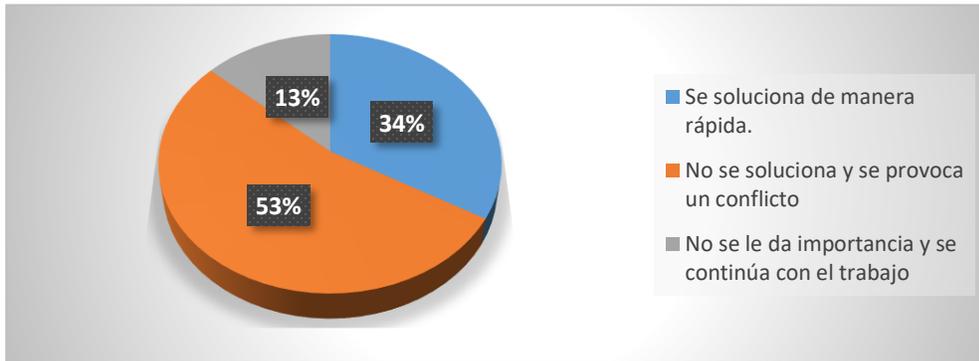
## ANEXOS

### ANEXO # 1

#### Encuestas dirigida a los colaboradores del Minimarket El Mercadito de Cecy

**Objetivo:** El presente cuestionario tiene como finalidad la recopilación de información sobre el clima laboral del Minimarket El Mercadito de Cecy.

1.- ¿Al momento que sucede algún problema se busca una solución o se genera un conflicto?	
Se soluciona de manera rápida.	4
No se soluciona y se provoca un conflicto	6
No se le da importancia y se continúa con el trabajo	5
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>



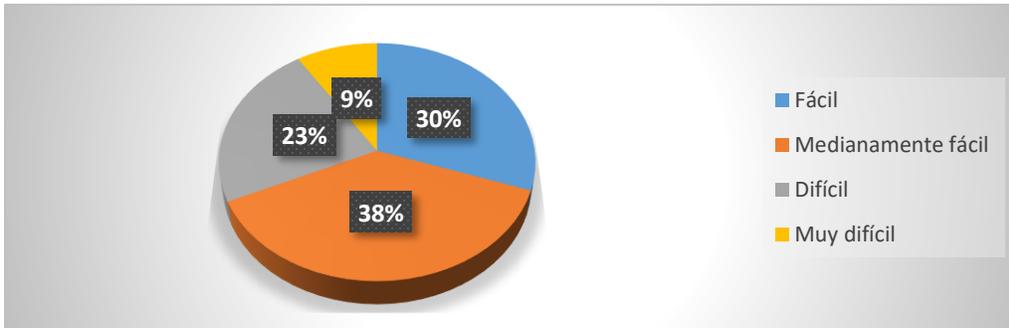
*Fuente: Trabajo de investigación*

*Elaboración propia*

**Análisis:** En la encuesta realizada a los colaboradores se puede identificar que el 53% manifiestan que si se presenta un problema no se soluciona y se provoca un conflicto dentro de la empresa y un 34% que se soluciona de manera rápida.

**2.- ¿Cómo es la comunicación con el administrador cuando se presentan problemas en la empresa?**

Fácil	4
Medianamente fácil	5
Difícil	3
Muy difícil	3
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>



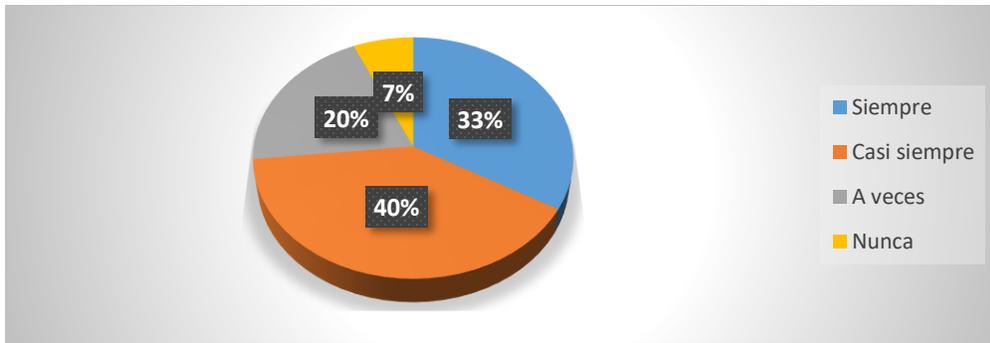
*Fuente: Trabajo de investigación*

*Elaboración propia*

**Análisis:** En base a los resultados obtenidos se identifica que el 38% de los colaboradores indican que es medianamente fácil comunicarse con el administrador de la empresa al momento que se presenta un inconveniente.

**3.- ¿Su líder motiva a los colaboradores a trabajar en equipo?**

Siempre	5
Casi siempre	6
A veces	3
Nunca	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

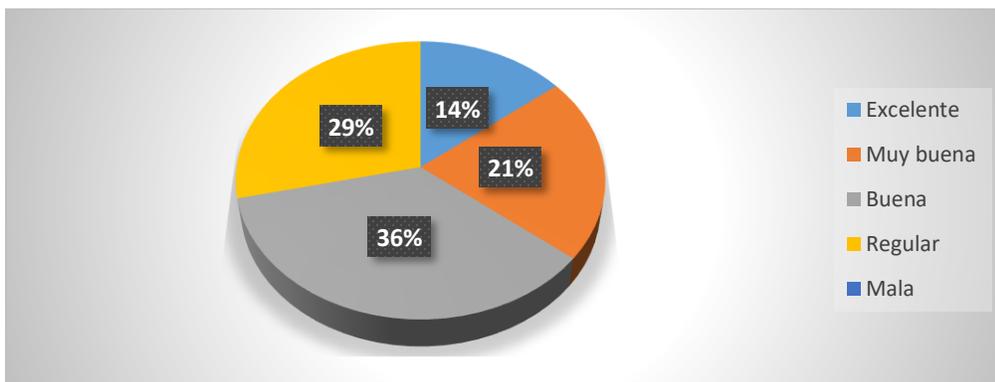


*Fuente: Trabajo de investigación*

*Elaboración propia*

**Análisis:** En base a los datos se puede identificar con un 40% que casi siempre reciben motivación por parte de su líder.

4.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en su lugar de trabajo?	
Excelente	2
Muy buena	3
Buena	5
Regular	4
Mala	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

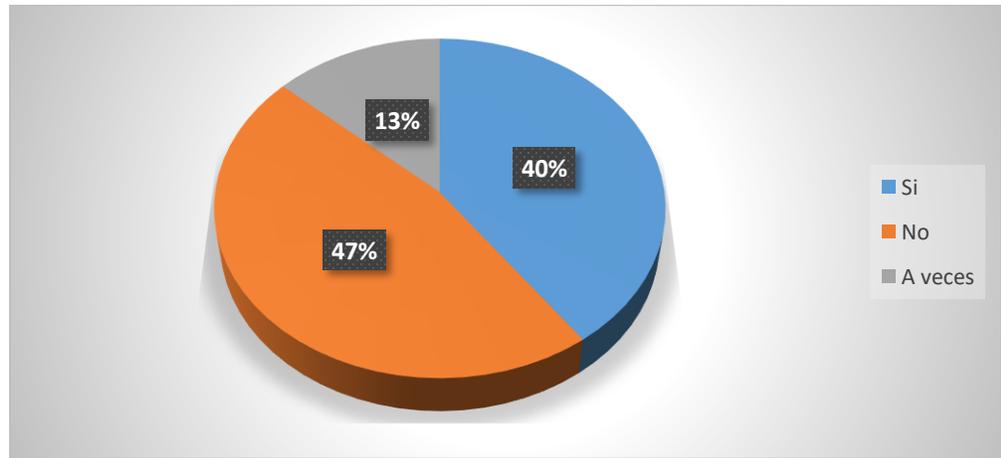


*Fuente: Trabajo de investigación*

*Elaboración propia*

**Análisis:** Según se manifiesta con un 36% de los resultados se indica que ellos tiene una buena satisfacción laboral y un 29% manifiesta que la satisfacción es regular.

<b>5.- ¿Se siente motivado trabajando en el Minimarket El Mercadito de Cecy?</b>	
Si	6
No	7
A veces	2
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

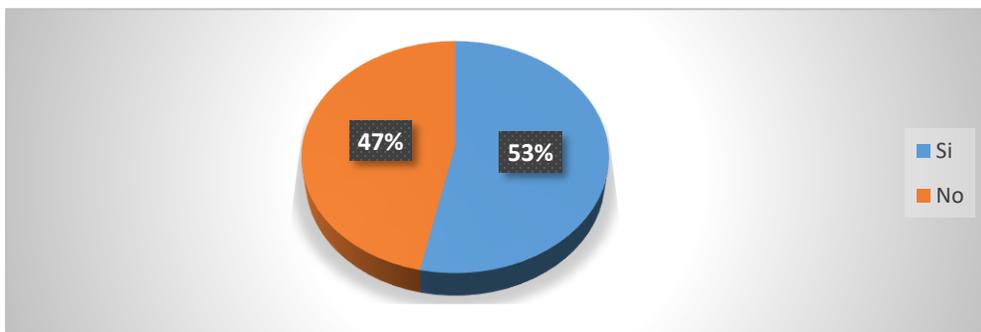


*Fuente: Trabajo de investigación*

*Elaboración propia*

**Análisis:** Con un 47% de los colaboradores indican que no se sienten motivados al momento de trabajar en el Minimarket.

<b>6.- ¿Cuenta con todas las medidas de seguridad y equipos para realizar su trabajo?</b>	
Si	8
No	7
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

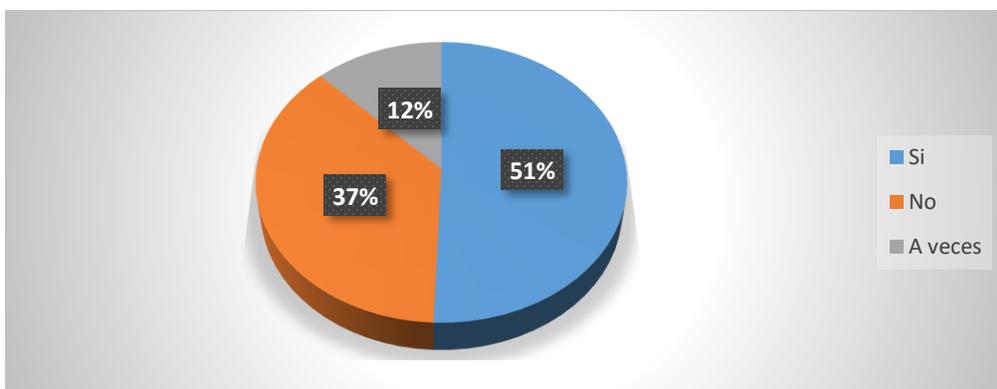


**Fuente:** Trabajo de investigación

**Elaboración propia**

**Análisis:** En base a los datos se puede identificar que si cuentan con medidas de seguridad y equipos al momento de realizar su trabajo.

7.- ¿Su líder valora y hace retribuciones justas de su trabajo?	
Si	7
No	6
A veces	2
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>



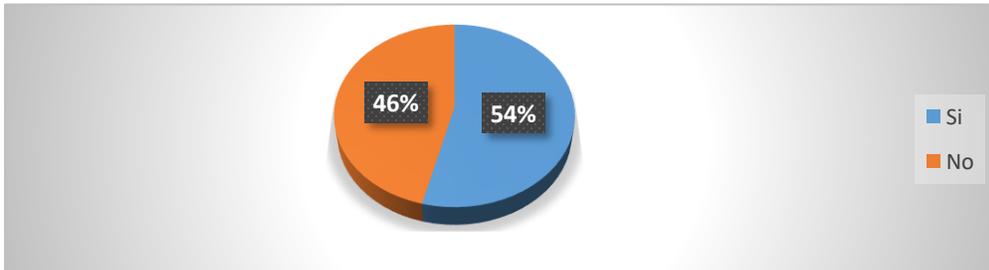
**Fuente:** Trabajo de investigación

**Elaboración propia**

**Análisis:** Se puede identificar que el 51% manifiesta que su líder si valora y hace retribuciones en base a su trabajo desarrollado mientras que el 37% indica que no lo realiza.

**8.- ¿El líder es flexible al momento que solicitan un permiso por cualquier problema personal?**

Si	8
No	7
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>



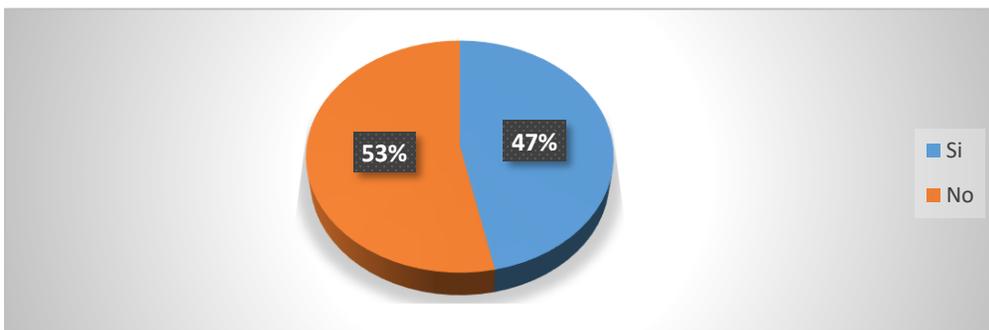
*Fuente: Trabajo de investigación*

*Elaboración propia*

**Análisis:** Se puede identificar que existe casi una similitud de porcentajes en referencia que se hace al momento de pedir algún permiso por cualquier problema personal no previsto.

**9.- ¿Han tenido la oportunidad de dar opiniones para innovar algo referente al lugar de trabajo y sus actividades para mejorar la productividad?**

Si	7
No	8
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

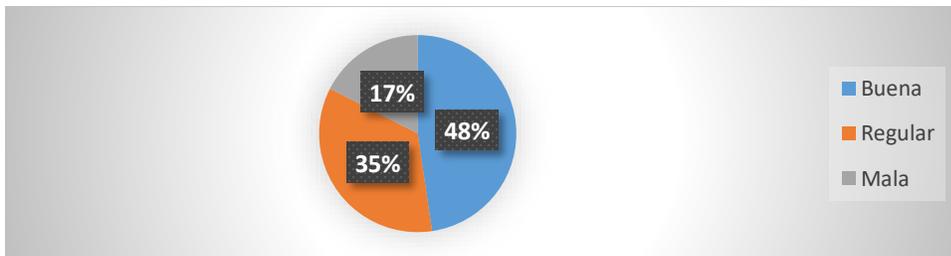


*Fuente: Trabajo de investigación*

*Elaboración propia*

**Análisis:** En base a los resultados se identifica con un 53% que no han tenido la oportunidad de brindar su opinión o innovar en sus lugares de trabajo.

<b>10.- ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?</b>	
Buena	6
Regular	6
Mala	3
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

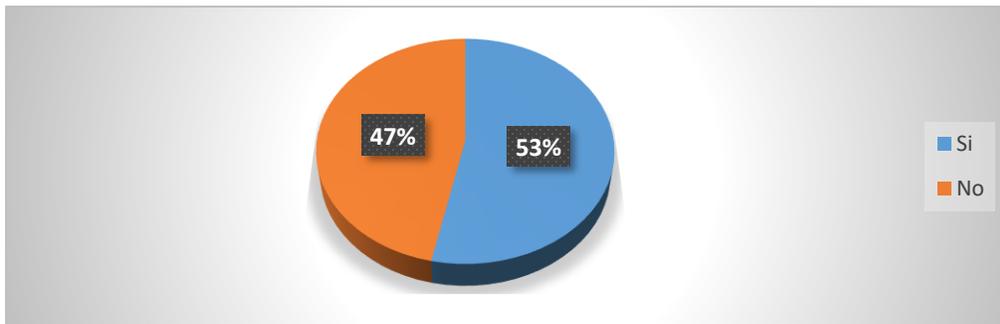


*Fuente: Trabajo de investigación*

*Elaboración propia*

**Análisis:** El 35% de los datos obtenidos se identifica que la relación con los compañeros de trabajo es regular.

<b>11.- ¿Cree usted que tiene la oportunidad para crecer profesionalmente dentro de la empresa?</b>	
Si	8
No	7
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

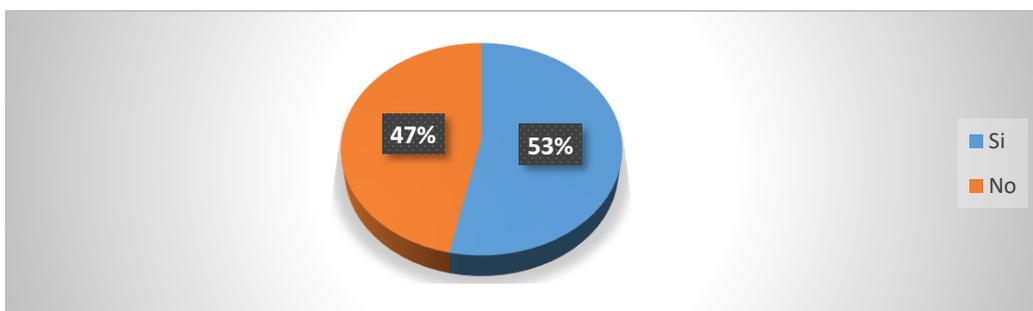


***Fuente: Trabajo de investigación***

***Elaboración propia***

**Análisis:** El 53% de los colaboradores manifiestan que si se puede crecer profesionalmente dentro de la empresa el 47% indica que no cree que se puede crecer.

<b>12 ¿Han encontrado amigos dentro de la empresa?</b>	
Si	8
No	7
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>



***Fuente: Trabajo de investigación***

***Elaboración propia***

**Análisis:** El 53% de los colaboradores manifiestan que si han encontrado amigos dentro de la empresa pero el 47% indica que no ha encontrado.

## ANEXO # 2

Babahoyo, 15 de julio del 2022

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

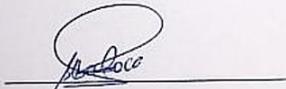
En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos Minimarket el mercadito de Cecy de la ciudad de Ventanas.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante Gamarra Suarez Leydi Selena de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: "Clima Laboral En El Minimarket El Mercadito De Cecy En El Cantón Ventanas" el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente



Alba Cecibel Roca Miranda

120480135-9

[rocacecibel@gmail.com](mailto:rocacecibel@gmail.com)

0990035872

U.C. 20100100001  
Dir. 28 de Mayo y el Oro  
Ventanas - Los Ríos

# ANEXO #3



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

## GAMARRA SUAREZ LEYDI SELENA\_

6%

Similitudes

< 1%

Texto entre comillas

0% similitudes entre comillas

1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: GAMARRA SUAREZ LEYDI SELENA\_.docx

Tamaño del documento original: 52,23 kb

Autor: []

Depositante: undefined undefined

Fecha de depósito: 11/8/2022

Tipo de carga: url\_submission

Fecha de fin de análisis: 11/8/2022

Número de palabras: 5194

Número de caracteres: 33.507

Ubicación de las similitudes en el documento:



**Fuentes principales detectadas**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="http://www.greatplacetowork.com.ar/">www.greatplacetowork.com.ar/</a>   <b>El ambiente laboral y su importancia en las empen...</b> <a href="https://www.greatplacetowork.com.ar/publicaciones/El-oglu-importancia-de-un-buena-ambiente-labo...">https://www.greatplacetowork.com.ar/publicaciones/El-oglu-importancia-de-un-buena-ambiente-labo...</a>	2%		Palabras idénticas: 2% (114 palabras)
2	<a href="http://www.ilo.org/homepage/groups/public/-ed_3440guel/-diálogo/documentos/publicaciones/337...">www.ilo.org</a> <a href="https://www.ilo.org/homepage/groups/public/-ed_3440guel/-diálogo/documentos/publicaciones/337...">https://www.ilo.org/homepage/groups/public/-ed_3440guel/-diálogo/documentos/publicaciones/337...</a>	1%		Palabras idénticas: 1% (52 palabras)
3	<a href="http://enciclopediaeconomica.com/">enciclopediaeconomica.com</a>   <b>Clima organizacional - ¿Qué es?, características, tipos, ...</b> <a href="https://enciclopediaeconomica.com/clima-organizacional/">https://enciclopediaeconomica.com/clima-organizacional/</a>	1%		Palabras idénticas: 1% (53 palabras)
4	<a href="http://www.esan.edu.pe/">www.esan.edu.pe</a>   <b>Estrategias para obtener un buen clima laboral   Conexión ESAN</b> <a href="https://www.sinec.edu.pe/estudios-es-estrategias-para-obtener-un-buen-clima-laboral">https://www.sinec.edu.pe/estudios-es-estrategias-para-obtener-un-buen-clima-laboral</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)

**Fuentes con similitudes fortuitas**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="http://blog.hubspot.es/">blog.hubspot.es</a>   <b>Cómo mejorar el clima laboral: estrategias y ejemplos</b> <a href="https://blog.hubspot.es/analisis/clima-laboral">https://blog.hubspot.es/analisis/clima-laboral</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)
2	AGUIRRE_CARDENAS, KEVIN_PATRICIO.docx   <b>AGUIRRE_CARDENAS, KEVIN_...</b> El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
3	PERALTA_BURGOS RAÚL ARMANDO.docx   <b>PERALTA_BURGOS RAÚL ARMANDO</b> El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)
4	<a href="http://openwebinars.net/">openwebinars.net</a>   <b>8 estrategias para mejorar el clima laboral en una empresa   Op...</b> <a href="https://openwebinars.net/blog/como-mejorar-el-clima-laboral-en-una-empresa-tas-8-estrategias-que-d...">https://openwebinars.net/blog/como-mejorar-el-clima-laboral-en-una-empresa-tas-8-estrategias-que-d...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)
5	<a href="http://www.uaeh.edu.mx/">www.uaeh.edu.mx</a>   <b>Motivación laboral</b> <a href="https://www.uaeh.edu.mx/boletín/prepa/219/219.html">https://www.uaeh.edu.mx/boletín/prepa/219/219.html</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

**Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)** Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	<a href="https://www.mdol.com/boletine-da/d/2021/2/20/FACTORES-QUE-AFECTAN-AL-CLIMA-LABORAL-140238.html">https://www.mdol.com/boletine-da/d/2021/2/20/FACTORES-QUE-AFECTAN-AL-CLIMA-LABORAL-140238.html</a>
2	<a href="https://www.altonivel.com.mx/recursos-humanos/acciones-mal-clima-laboral/">https://www.altonivel.com.mx/recursos-humanos/acciones-mal-clima-laboral/</a>
3	<a href="https://repository.ucc.edu.ca/bitstream/20.500.12494/33444/2/2021_analisis_factores_afectan.pdf">https://repository.ucc.edu.ca/bitstream/20.500.12494/33444/2/2021_analisis_factores_afectan.pdf</a>