



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

NOMBRE:

CHRISTOPHER LEODAN ARIAS MASTIAN

PERIODO

JUNIO – OCTUBRE 2023

TEMA

**CLIMA LABORAL EN EL COMERCIAL AYALA EN EL CANTÓN
VENTANAS PERIODO 2022**

TUTOR

MSC. MERCY AGIRRE

TABLA DE CONTENIDO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
JUSTIFICACIÓN	5
OBJETIVOS	6
Objetivo General	6
Objetivos específicos	6
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	7
MARCO TEÓRICO.....	8
CLIMA ORGANIZACIONAL	8
CULTURA ORGANIZACIONAL	8
COMUNICACIÓN EFECTIVA	9
LIDERAZGO.....	10
MOTIVACIÓN LABORAL	12
Teoría de la motivación de Maslow:	12
Teoría de la motivación de Herzberg:	13
Teoría de la motivación de Expectativa:	13
Teoría de la motivación intrínseca y extrínseca:.....	13
MANUAL DE TRABAJO	14
PRODUCTIVIDAD.....	14
MARCO METODOLÓGICO	16
Método.....	16
Técnica.....	16
Instrumento	16
RESULTADOS.....	17
Tabla 1	17
Tabla 2	18
Tabla 3	19
Tabla 4	20
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	21
Resultados tabla 1	21
Resultados tabla 2	21
Resultados tabla 3	22
Resultados tabla 4	22
CONCLUSIÓN.....	23
RECOMENDACIONES	24
BIBLIOGRAFÍA	25
ANEXO	28

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El comercial “Ayala” es una microempresa que se encuentra ubicado en el cantón Ventanas a un km vía Quevedo, esta empresa agrícola fue creada en el año 2000 por la Ing.Hortencia López Villares con su número de Ruc 12036569940001 con la finalidad de comercializar productos agrícolas como: café, arroz, maíz, cacao, entre otros: el comercial Ayala es uno de los más reconocidos del cantón, porque siempre se mantiene con un estándar de precios más alto que los de la competencia y esto conlleva a que la mayoría de los productores visiten el establecimiento y puedan vender sus productos.

La comunicación es una de las problemáticas dentro del comercial Ayala, todas las personas que laboran dentro de la empresa no mantienen una comunicación constante para el desarrollo de las actividades, se da el caso que muchas veces suelen cambiar el orden del día y la otra persona no ha comunicado dichos cambios presentados hasta el momento, y estos trabajadores están sin hacer ninguna actividad, hasta que ellos mismos tienen que ir a preguntar a la persona que está a cargo de ellos porque no están en sus labores de todos los días.

El comercial Ayala carece de liderazgo no tiene un profesional capacitado para dirigir un grupo de personas, lo cual esto genera un mal direccionamiento de esta empresa, se da el caso porque las personas no son colocadas de acuerdo a un perfil si no por el hecho de ser familia de las personas que están en los mayores rangos jerárquicos y por ende los colocan en los mejores puestos y esas personas no tienen ni el más mínimo conocimiento de lo que se trata un liderazgo.

Se analiza que el comercial no presenta un control y manejo eficiente de los recursos humanos y esto afecta directamente a los resultados que quieren lograr los empleados. Por esta razón una mala gestión y descuido del personal hace un énfasis a un bajo rendimiento y baja productividad.

Por lo tanto, esto orienta a un bajo control y manejo de sus actividades para el correcto desarrollo en cada una de sus funciones.

En el transcurso de estos últimos años se han venido presentando problemas con el personal que lo integra debido al clima laboral que se vive a diario, la falta de comunicación entre las áreas ocasiona muchas veces que el entorno no sea favorable y exista una discrepancia entre los empleados causando la falta de compromiso con el trabajo y hacia el comercial. La carencia de ética profesional es muy notable dentro del comercial Ayala, muy constantemente se escucha a los trabajadores dirigirse a sus compañeros e incluso con algunos clientes con un lenguaje tan soez

JUSTIFICACIÓN

La falta de comunicación en el comercial Ayala es muy notoria ya que presenta un bajo nivel de capacitación de los empleados en la empresa, y la falta de las estrategias y de incentivos afecta cada vez más la satisfacción laboral, la calidad del trabajo y la eficiencia. La productividad que pueden alcanzar los empleados en su día a día laboral, por lo que la siguiente investigación tiene como objetivo lograr un personal comprometido con el desarrollo de las actividades que se desarrollan dentro del establecimiento.

Dentro del comercial Ayala se conocen maquinarias ya casi obsoletas, y también los equipos de oficinas llámense estas computadoras impresoras lo cual no permite que el trabajador pueda dar lo mejor de él, y esto conlleva a generar un clima laboral defectuoso y de esta manera se está incumpliendo con el objetivo de la empresa que es de obtener los máximos beneficios en un periodo establecido.

Dentro de la empresa existe una desorganización por parte de los directivos y los empleados, al momento de realizar sus actividades no tienen claro sus labores, debido a que no tienen normas laborales bien establecidas, y esto se torna un ambiente desagradable que afecta al desempeño laboral

OBJETIVOS

Objetivo General

El objetivo del presente estudio de caso es determinar las condiciones que influyen en el clima laboral del comercial Ayala.

Objetivos específicos

- Estudiar nuevos factores que permitan la mejor comunicación entre los colaboradores del comercial Ayala
- Implementar, capacitaciones a los colaboradores del comercial Ayala
- Crear un manual de trabajo bien establecido para lograr los mejores resultados por parte de los empleados

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

La línea de investigación de este caso de estudio se relaciona con la Gestión Financiera administrativa tributaria, auditoría y control y la sublínea de investigación desarrollo local y emprendimiento sostenible y sustentable. Debido a que el estudio se realiza en un comercial cuyo objetivo es obtener utilidades a raíz de las actividades económicas que se desarrollan en la empresa

MARCO TEÓRICO

CLIMA ORGANIZACIONAL

Según (Chiavenato, 2007), El clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes.

El clima organizacional tiene mucho que ver con el sentimiento que tiene el empleado en la empresa en la cual desempeña su trabajo, cómo se siente, su estado de ánimo o más bien se podría decir la atmósfera que se desarrolla o que prevalece dentro de un negocio o empresa.

Si bien es cierto pueden generarse cambios por muchos factores en un plazo más corto y este se puede determinar por muchos factores tales como el liderazgo que existe dentro de la empresa, su estructura, el reconocimiento que se dé a los empleados así como también el tipo de recompensas que se generan con los logros de objetivos. Entre otros. De la misma manera esto puede ser muy subjetivo, es decir que va a depender de la manera de pensar de cada individuo, su percepción ante determinada visión sobre una realidad.

CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional es intangible en sus fundamentos, poniéndolo desde otra perspectiva, las creencias, normas, valores, marcos de referencia no son palpables, solo se consigue evidenciar su influencia dentro de la organización a través de sus miembros, estableciendo de este modo, que la cultura interviene e influye en el comportamiento de los integrantes de la organización (Montoya, 2014)

En la actualidad las organizaciones están enfocadas en un continuo cambio donde si bien es cierto sus innovaciones tecnológicas son importantes, su verdadera fortaleza es

su recurso humano, por ende son aún más valoradas las capacidades que tienen sus empleados, conocimientos, habilidades y demás que les permita realmente poder marcar una diferenciación con su competencia y demás empresas u organizaciones, para ello es imperativo que estas sociedades evalúen seriamente sus elementos culturales dentro de la empresa y que permitan generar espacios con una dinámica social fortalecidos así como su capital humano para conseguir los objetivos de la organización a niveles: individuales, grupales y organizacionales.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

(Túnez & Costa-Sánchez , 2015) Afirman que, la comunicación establece una función fundamental en la empresa ya que por medio de la misma las organizaciones transmiten con más facilidad y eficacia sus claves estratégicas y fortalecen su capacidad competitiva, también contribuye a la buena imagen ante los clientes internos y externos.

La comunicación efectiva podemos decir que es el proceso mediante el cual se comparten, ideas, conocimientos, información, criterios, de tal manera que el receptor entienda el mensaje que se está transmitiendo.

Dentro de la organización es muy importante una buena comunicación como un recurso estratégico, en el cual, la empresa se pueda desarrollar y sobrevivir en un entorno altamente competitivo para obtener una buena toma de decisiones, además de ello puede evitar información errónea así como motivar a los trabajadores de una forma eficaz y efectiva.

Es muy importante generar un buen sistema de comunicación dentro de la empresa y determinar cuál es el tipo de público al que va dirigido para lo cual se deben analizar todos los aspectos o medios disponibles para generar esta comunicación de tal manera

que se aprovechen sus ventajas, características y usos para una adecuada comunicación en consecuencia con los objetivos que se tienen planteados en la organización.

Al obtener una comunicación efectiva en la empresa se pueden acceder a los siguientes beneficios tales como:

- Trabajo Colaborativo
- Ambiente laboral de diálogo y confianza
- Cumplimiento de tareas dentro de los plazos establecidos
- Claridad en las metas

LIDERAZGO

Cuando hablamos de Liderazgo nos referimos específicamente a la capacidad de una persona para influir, motivar y guiar a otros hacia el logro de metas y objetivos comunes. El liderazgo es un concepto fundamental en el ámbito de la gestión y la dirección de personas en cualquier organización o grupo.

Algunas características y habilidades comunes asociadas con el liderazgo efectivo incluyen:

Visión: Los líderes suelen tener una visión clara de hacia dónde quieren llevar a su equipo u organización. Esta visión actúa como un faro que guía las acciones y decisiones.

Comunicación: La habilidad para comunicarse de manera efectiva es esencial para un líder. Deben poder transmitir sus ideas, motivar a su equipo y escuchar las preocupaciones de los miembros del grupo.

Empatía: Los líderes empáticos comprenden las necesidades y emociones de los demás. Esta capacidad les ayuda a construir relaciones sólidas ya abordar los problemas de manera adecuada.

Toma de decisiones: Los líderes deben tomar decisiones difíciles y efectivas, a menudo basadas en información limitada. La habilidad para evaluar situaciones y tomar decisiones acertadas es crucial.

Motivación: Inspirar y motivar a los miembros del equipo es una parte importante del liderazgo. Los líderes efectivos pueden estimular el rendimiento y el compromiso de sus seguidores.

Integridad: La honestidad y la ética son rasgos esenciales en un líder. Los seguidores tienden a confiar y respetar a líderes que actúan con integridad.

Habilidad para trabajar en equipo: Aunque el líder desempeña un papel central, también debe ser capaz de trabajar en colaboración con otros y fomentar un ambiente de trabajo en equipo.

Adaptabilidad: En un mundo en constante cambio, los líderes deben ser flexibles y capaces de adaptarse a nuevas situaciones y desafíos.

Delegación: Saber cuándo y cómo delegar responsabilidades es fundamental para evitar la sobrecarga de trabajo y permitir que los miembros del equipo crezcan y se desarrollen.

Capacidad de resolución de conflictos: Los conflictos son inevitables en cualquier grupo. Un líder efectivo debe ser capaz de abordar y resolver los conflictos de manera constructiva.

Es importante destacar que el liderazgo no se limita a una sola persona o posición en una organización. Puede emerger en diferentes niveles y en diversos roles, y también puede desarrollarse a lo largo del tiempo a través de la experiencia y la formación.

Según (Doval, 2014) El Liderazgo es muy importante en las organizaciones, ya que este permite como personas, tener la capacidad y la habilidad de tomar las riendas de una situación que se nos presenta, para luego demostrar ante los demás, que podemos manejar la iniciativa llegando así al cumplimiento del objetivo propuesto. Por lo tanto, el liderazgo “es la fortaleza de las propias convicciones, la capacidad de soportar los golpes y la energía para promover una idea.”

Para Maxwell citado por (Almeida & Paredes, 2018) “Cuando se trata de hablar de Liderazgo los títulos no tienen mucho valor ya que el verdadero liderazgo no puede ser concedido, nombrado, ni asignado. Sólo procede de la influencia, y esta no puede imponerse. Debe ser ganada”.

MOTIVACIÓN LABORAL

La motivación laboral se refiere a los factores que influyen en el nivel de entusiasmo, compromiso y satisfacción de un empleado en su trabajo. Una fuerza laboral motivada tiende a ser más productiva, creativa y comprometida, lo que beneficia tanto al empleado como a la empresa. Podemos evidenciar algunas teorías relacionadas con la motivación laboral.

Teoría de la motivación de Maslow: Abraham Maslow propuso una elevación de necesidades humanas que van desde las necesidades básicas, como la alimentación y el refugio, hasta las necesidades de autorrealización. Según esta teoría, las personas buscan satisfacer estas necesidades en su vida, y la satisfacción de cada nivel de necesidades puede servir como un motivador.

Teoría de la motivación de Herzberg: Frederick Herzberg identificó dos tipos de factores en el entorno laboral: factores higiénicos (que evitan la insatisfacción) y factores motivacionales (que promueven la satisfacción y el rendimiento). Los factores motivacionales incluyen tareas desafiantes, reconocimiento, responsabilidad y oportunidades de crecimiento.

Teoría de la motivación de Expectativa: Esta teoría se basa en la idea de que las personas toman decisiones racionales sobre cómo comportarse en función de sus expectativas sobre el resultado de sus acciones. Implica tres componentes clave: expectativa (creencia en que el esfuerzo conducirá al desempeño), instrumento (creencia en que el desempeño conducirá a un resultado deseado) y valencia (valor que una persona atribuye al resultado).

Teoría de la motivación intrínseca y extrínseca: La motivación intrínseca se refiere a realizar una actividad porque es intrínsecamente gratificante, mientras que la motivación extrínseca se basa en recompensas externas, como dinero o reconocimiento. Un equilibrio adecuado entre ambas puede ser importante para motivar a los empleados.

(Rubio, 2016) Define a la motivación como:

“Un impulso interior que activa la predisposición de un individuo a realizar cualquier actividad o comportamiento orientado a una meta, en dirección al logro de un objetivo determinado”.

Las motivaciones que tienen las personas pueden identificarse en el marco de cualquier área de actuación. Tanto en el entorno laboral, como de sus actuaciones en general, es decir es importante conocer lo que nuestros colaboradores necesitan y tratan de satisfacer ya que de esto también depende el obtener mejores resultados de productividad servicio y calidad.

MANUAL DE TRABAJO

Para (Chiavenato I. , 2009) un manual de funciones es un documento donde se detallan las actividades; “Se trata de un proceso en el cual se puede enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa, es decir es el detalle de las funciones del cargo que hace el ocupante, la periodicidad de la ejecución y los objetivos del cargo”.

Un manual de funciones es un documento que describe las responsabilidades y deberes de cada puesto o carga dentro de una organización. Este tipo de documento es esencial para establecer una estructura organizativa clara y para asegurar de que todos los empleados comprendan sus roles y responsabilidades.

PRODUCTIVIDAD

La productividad se refiere a la eficiencia con la que se utilizan los recursos para lograr un objetivo, ya sea en el ámbito empresarial o en la vida personal, y es un concepto clave para el éxito y la eficacia en diferentes áreas de la vida.

Aumentar la productividad es un objetivo común en muchas empresas y organizaciones, ya que puede conducir a una mayor eficiencia, reducción de costos y mayor rentabilidad. Para lograrlo, se pueden implementar diferentes estrategias, como la automatización de tareas, la capacitación de los empleados, la mejora de los procesos y la utilización eficiente de la tecnología.

Según (Baraei & Mirzaei, 2018) la productividad en las organizaciones, es un fenómeno que ha ido progresando en las últimas décadas, convirtiéndose actualmente en un importante factor en los países desarrollados o en vías de desarrollo, suponen que una organización productiva es aquella que logra alcanzar sus objetivos lo antes posible y con el menor costo, con ello se conduce a una mayor tasa de crecimiento económico y a estilos de vida más altos para una sociedad, lo que permite desarrollar su ventaja competitiva.

La productividad puede medirse de varias maneras, pero en general, se calcula dividiendo la producción o el resultado obtenido por la cantidad de recursos utilizados para lograrlo. En un contexto empresarial, esto puede implicar medir la productividad de los trabajadores, las máquinas, los procesos o incluso de toda la organización.

MARCO METODOLÓGICO

Método

En este estudio de caso se hizo uso de la metodología descriptiva ya que nos permite a través de los empleados del comercial Ayala obtener de manera rápida información, mediante de recopilación de datos utilizando la técnica de la encuesta y así poder analizar, interpretar las causas que afectan al clima laboral del comercial Ayala.

Técnica

En el presente estudio de caso utilizamos la herramienta de recolección de información como las encuesta, que nos ayuda a conocer los aspectos más relevantes que afecten al clima laboral dentro del comercial y por ende se convierten en factores que no permiten cumplir con el objetivo de la empresa que es alcanzar la mayor productividad.

Instrumento

Como instrumento utilizamos la ficha de encuesta ya que es uno de los factores de la metodología de investigación que nos permite conocer datos reales que servirán con base para determinar las condiciones que influyen en el clima laboral dentro del comercial Ayala.

RESULTADOS

Tabla 1

Condiciones del clima laboral en el comercial Ayala

Opciones	Frecuencia	%
Agradable	0	0%
Relajado	5	25%
Productivo	5	25%
Armonioso	0	0%
Motivado	10	50%
Total	20	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del comercial Ayala

Elaborado por: Christopher Arias Mastian

Tabla 2

Capacitación al personal

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	18	90%
De acuerdo	2	10%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	20	100%

Fuente encuesta aplicada a los trabajadores del comercial Ayala

Elaborado por: Christopher Arias Mastian

Tabla 3

Renovación de equipos y maquinarias

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	17	85%
De acuerdo	3	15%
Neutral	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	20	100%

Fuente encuesta aplicada a los trabajadores del comercial Ayala

Elaborado por: Christopher Arias Mastian

Tabla 4

Charlas sobre el clima laboral

Opciones	Frecuencia	%
Muy importante	13	65%
Importante	7	35%
Neutral	0	0%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
Total	20	100%

Fuente encuesta aplicada a los trabajadores del comercial Ayala

Elaborado por: Christopher Arias Mastian

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al aplicar la encuesta a los empleados del comercial Ayala se obtienen los siguientes datos:

Resultados tabla 1

Como se observa en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores del comercial Ayala, se obtiene que el 50% de ellos manifiestan que la motivación es uno de los pilares fundamentales que debe de ser atendido por parte de las autoridades del comercial ya que las adecuaciones que brinda la empresa no son las adecuadas para el desarrollo de las actividades que tiene a cargo cada colaborador, y esto se torna un obstáculo para el cumplimiento de la labor asignada a cada trabajador y por ende afecta a los resultados que tiene el comercial al finalizar cada ciclo de sus actividades empresariales.

Resultados tabla 2

Tomando en cuenta los resultados de la tabla numero dos se determina que los empleados están totalmente de acuerdo que sean capacitado constantemente dentro del establecimiento para conocer mucho más sobre el desarrollo de las actividades que tienen en la jornada laboral, y de esta manera se sienten más comprometidos con la empresa ya que les brinda la posibilidad que sean personas cada día más preparadas y tratan en lo posible de dar lo mejor de cada uno de ellos para crecer como empresa y de esta manera lograr las metas propuestas por el comercial.

La negatividad se traslada a un ambiente negativo, donde el personal no tiene motivación, por lo tanto, sus habilidades se ven afectadas incluso del personal más capacitado y con experiencia. En un ambiente de trabajo negativo la ética disminuye su valor, dando como consecuencia conflictos entre el personal y el trabajo en equipo.

Resultados tabla 3

Al analizar los resultados de la tabla número 3 se aprecia la opinión de los colaboradores del comercial Ayala, donde dan a conocer que la renovación de los equipos de oficina y maquinarias es un factor primordial ya que les permite terminar sus trabajos en un menor tiempo posible y de esta manera están optimizando tiempo el cual puede ser invertido en otra actividad que sea de competencia de la empresa.

Resultados tabla 4

Con base a los resultados de la tabla número cinco el 65% de los trabajadores del comercial Ayala manifiestan que es de vital importancia las capacitaciones y charlas sobre el clima laboral ya que si se llevan a cabo las actividades del comercial Ayala en un excelente clima laboral les permite mejorar su desempeño como colaboradores, y por ende la empresa se encamina a obtener mejores resultados e incluso hasta en un menor tiempo posible siempre y cuando las condiciones laborales sean las más adecuadas.

CONCLUSIÓN

Los factores más importantes que se han considerado de mayor estudio en el comercial Ayala son; el ruido, el espacio muy pequeño, computadoras en mal estado, maquinarias casi deterioradas lo cual no permiten realizar un buen trabajo por parte de los empleados.

Las condiciones que influyen en el clima laboral del comercial Ayala se basan en la motivación siendo el pilar fundamental para un correcto desarrollo de las actividades diarias, por ende, se requiere que la empresa realice capacitaciones al personal.

Establecer un cronograma de actividades para cada empleado es fundamental, ya que les ayuda a suplantar cualquier tarea que no se pueda realizar en ese momento por cuestiones de tiempo o maquinarias ocupadas o espacio que no este favorable en ese momento en el comercial Ayala.

RECOMENDACIONES

Para lograr los objetivos que se ha propuesto el comercial Ayala se requiere brindar las mejores adecuaciones, espacios más amplios, lugares con cero ruidos y demás factores que se puedan ofrecer dentro de la empresa y de esta manera se alcanzarán los beneficios que se ha propuesto el ente económico durante un periodo establecido

Trabajar en equipo y contar con capacitaciones, con herramientas y maquinarias sofisticadas aseguran el éxito del comercial Ayala, siempre va a existir una discrepancia o mal entendido entre compañeros dentro del establecimiento, pero se debe tomar correctivos lo más pronto para que no se llegue a mayores.

Las directrices son elementos fundamentales que deben ser estudiados aplicados constantemente para lograr los mejores resultados dentro del comercial Ayala para ello se recomienda a las autoridades que tomen relevancia en este aspecto ya que permite una mejora continua dentro de una empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Almeida, V., & Paredes, L. (2018). *Incidencia del tipo de liderazgo en el clima laboral. Caso: área de cajas de las agencias de Quito de una entidad financiera. Economía y Negocios*,9(1).

Obtenido de <https://www.eumed.net/uploads/articulos/a546ca6b158584bb339527f6e0fd7c6f.pdf>

Arnal, S., & Garcia, E. (2016). *Gestion de productos y promocion en el punto de venta*. España: Paraninfo S.A.

Baraei, E., & Mirzaei, M. (2018). *Baraei, E., y Mirzaei, M. (2018). Identification of factors affecting on organizational agility and its impact on productivity The purpose of recent research is to investigate the relationship between. UCT*. Obtenido de Journal of Management

Adn Accounting Studies, 6(4), 13-19.: <https://doi.org/https://doi.org/10.24200/jmas.vol7iss02> pp13-1.

Brancato, E. (2017). *Sobre el tiempo*. Mexico: Fondo de cultura economica.

Brancato. (2017). *Guia para el analisis de problemas y toma de decisiones*. Marid-España: ESIC.

chavenato, H. (2016).: *comunicacion* . Barcelona-España: Reverte, S A.,.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones*. Obtenido de México, D.F, Mc Graw-Hill Interamericana:
<https://repositorio.unan.edu.ni/12869/1/23120.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos. Novena ed. Bogotá: McGraeHill*.
Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2424/1/76688.pdf>

Campos, S. (2016). *Guía practica de atencion al cliente*. Madrid-España: Paraninfo S.A.

Campos, S. (2016). *Atencion al cliente en el proceso comercial*. Madrid-España: Paraninfo, S. A.

Doval, G. (2014). *El pequeño libro de grandes citas. La importancia del liderazgo y la efectividad de los procesos administrativos en las organizaciones*. 20. Obtenido de <http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/liderazgo/index.php/liderazgo>

Emanuel, D. (2018). *La secuencia de compra*. AuthorHouse.

Mendez, J., & Rodriguez, A. (2017). *Estrategias de marketing*. Madrid: ESIC.

Montoya, R. (2014). *La cultura organizacional como herramienta para mantener un clima organizacional y un desempeño laboral optimo frente a los cambios del entorno*. Obtenido de (Bachelor's thesis, Universidad Militar Nueva Granada).:
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n22/a18v39n22p27.pdf>

Perez. (2018). *El impacto de la capacitacion*. Estado de mexico: UNID.

Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Octaedro. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385#B10

Túnez, M., & Costa-Sánchez, C. (2015). *Comunicación corporativa: Claves y escenarios*. Obtenido de Barcelona: UOC: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>



ANEXO



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE
ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION EMPRESARIAL

ANEXO 1

ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS A LOS EMPLEADOS DEL COMERCIAL AYALA

¿Está usted de acuerdo que se debería contar con una oficina de recursos humanos dentro del comercial Ayala

Totalmente de acuerdo	<input type="text"/>
De acuerdo	<input type="text"/>
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	<input type="text"/>
En desacuerdo	<input type="text"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="text"/>

¿Cuál cree usted que es el factor más importante para tener las mejores condiciones de un clima laboral exitoso en el comercial Ayala?

Agradable	<input type="text"/>
Relajado	<input type="text"/>
Productivo	<input type="text"/>
Armonioso	<input type="text"/>
Motivado	<input type="text"/>

¿Está usted de acuerdo que se capacite al personal que labora en el comercial Ayala?

Totalmente de acuerdo	<input type="text"/>
De acuerdo	<input type="text"/>
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	<input type="text"/>
En desacuerdo	<input type="text"/>

Totalmente en desacuerdo

¿Qué tan satisfecho está usted con el trato que recibe a diario por parte de sus superiores?

Muy satisfecho
Satisfecho
Ni satisfecho ni insatisfecho
Poco satisfecho
Nada satisfecho

¿Qué tan importante considera usted las charlas sobre el clima laboral dentro del comercial Ayala?

Muy importante
Importante
Neutral
Poco importante
Nada importante

¿Está usted de acuerdo que el comercial Ayala haga una renovación de sus equipos y maquinarias por unos más sofisticados?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Ni en acuerdo ni en desacuerdo
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

¿Está usted de acuerdo que el comercial Ayala brinde un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida privada?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Ni en acuerdo ni en desacuerdo
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

¿Cree usted que la cantidad de trabajo que le asignan es justa y se la puede desarrollar con el clima laboral que presenta la empresa?

Totalmente de acuerdo	<input type="text"/>
De acuerdo	<input type="text"/>
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	<input type="text"/>
En desacuerdo	<input type="text"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="text"/>

¿Con que frecuencia le gustaría a usted que sus jefes le realicen un test para verificar en que está fallando?

Siempre	<input type="text"/>
Frecuentemente	<input type="text"/>
Ocasionalmente	<input type="text"/>
Casi nunca	<input type="text"/>

¿Está usted de acuerdo que si sus compañeros de trabajo no dejan de utilizar ese lenguaje zoes se va alcanzar los objetivos propuestos por la empresa?

Totalmente de acuerdo	<input type="text"/>
De acuerdo	<input type="text"/>
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	<input type="text"/>
En desacuerdo	<input type="text"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="text"/>

Clima laboral en el comercial Ayala periodo 2022

Christopher Arias Mastian

8%
Similitudes



3% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: ESTUDIO PARA URKUND.docx
ID del documento: ea40224fcc1e2fb2bba442191a7f7911f3220155
Tamaño del documento original: 34,89 kB
Autor: Christopher Leodan Arias Mastian

Depositante: Christopher Leodan Arias Mastian
Fecha de depósito: 14/9/2023
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 14/9/2023

Número de palabras: 3751
Número de caracteres: 23.858

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.eumed.net https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/35-consecuencias-de-una-mala-planificaci...	2%		Palabras idénticas: 2% (70 palabras)
2	www.revistaespacios.com https://www.revistaespacios.com/a18v39n22/a18v39n22p27.pdf	2%		Palabras idénticas: 2% (58 palabras)
3	Documento de otro usuario #168890 El documento proviene de otro grupo 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (49 palabras)
4	scielo.sld.cu La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como facto... http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385 2 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (44 palabras)
5	www.scielo.org.mx http://www.scielo.org.mx/pdf/tcg/v7n20/2448-6388-tcg-7-20-189.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.scielo.org.mx Productividad, aspectos que benefician a la organización. Re... https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-63882022000200189&script=sci_arttext	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
2	hdl.handle.net Clima organizacional y liderazgo en la entidad financiera MI Banc... https://hdl.handle.net/20.500.12848/1673	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
3	Documento de otro usuario #30c10	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)