



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.
PROCESO DE TITULACIÓN
JUNIO - OCTUBRE 2023

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:
CLIMA LABORAL DE LA MUEBLERÍA VEINTIMILLA DE LA
PARROQUIA FEBRES CORDERO PERIODO 2022

ESTUDIANTE:
BENITEZ GARCIA KATIUSKA NICOLE

TUTOR:
ING. GINA MARIBEL CARRASCO ECHEVERRIA. PHD

AÑO 2023

RESUMEN

El clima organizacional se lo denomina como aquel factor clave e importante que permite desarrollar las funciones y actividades laborales que cada empleado se le asigna en un lugar o área específica. Considerando que su aplicación ineficiente afecta directamente el desempeño y cumplimiento del talento humano como de los objetivos y planes organizacionales establecidos a ejecutar en un periodo determinado.

Este estudio de caso analiza el clima laboral de la Mueblería Veintimilla de la Parroquia Febres Cordero del cantón Babahoyo periodo 2022, que afecta al rendimiento del personal de la compañía. En el cual, se aplicó el método descriptivo, porque permitió establecer de manera detallada los hechos observados, es decir, define claramente los puntos característicos de la población objeto de estudio, permitiendo revelar los elementos utilizados en la investigación

Los resultados obtenidos en este caso de estudio muestran que el clima laboral de la mueblería Veintimilla de la parroquia Febres Cordero es un ambiente afectado, ya que, existen diferentes causas problemáticas identificadas gracias al análisis ejecutado, basados en los niveles de insatisfacción del personal en cuanto a su reconocimiento y ejecución de actividades en un ambiente armonioso.

Palabras claves: Clima, desempeño, armonía, rendimiento, cumplimiento, labores.

ABSTRACT

The organizational climate is called the key and important factor that allows the development of the work functions and activities that each employee is assigned in a specific place or area. Considering that its inefficient application directly affects the performance and compliance of human talent as well as the established organizational objectives and plans to be executed in a given period.

This case study analyzes the work environment of the Veintimilla Furniture Store in the Febres Cordero Parish in the Babahoyo canton for the period 2022, which affects the performance of the company's staff. In which, the descriptive method was applied, because it allowed the observed facts to be established in detail, that is, to clearly define the characteristic points of the population under study, allowing the elements used in the research to be revealed.

The results obtained in this case study show that the work environment of the Veintimilla furniture store in the Febres Cordero parish is an affected environment, since there are different problematic causes identified thanks to the analysis carried out, based on the levels of staff dissatisfaction. in terms of its recognition and execution of activities in a harmonious environment.

Keywords: Climate, performance, harmony, performance, compliance, tasks.

CONTENIDO

| | |
|----------------------------------|----|
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 5 |
| JUSTIFICACIÓN | 7 |
| OBJETIVOS | 8 |
| Objetivo General | 8 |
| Objetivos Específicos..... | 8 |
| LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN..... | 9 |
| MARCO CONCEPTUAL | 10 |
| MARCO METODOLÓGICO..... | 21 |
| RESULTADO..... | 22 |
| DISCUSION DE RESULTADOS | 24 |
| CONCLUSIONES | 26 |
| RECOMENDACIONES..... | 27 |
| BIBLIOGRAFÍA | 28 |
| ANEXOS | 30 |

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La realización del presente caso de estudio, se basa en el clima laboral de la Mueblería Veintimilla de la Parroquia Febres Cordero del cantón Babahoyo periodo 2022, donde a través de la observación e investigación previa se ha podido detectar que existen anomalías en los procesos internos que se ejecutan por parte de los colaboradores de la compañía antes mencionada, factores que por su complejidad limitan el adecuado desarrollo de las actividades, como también juego de intereses, existencia de una competencia maliciosa por los empleados, ausencia de implementos para el uso laboral, riesgos del personal entre otras.

El entorno laboral siempre ha sido una parte esencial en el desarrollo de los sistemas empresariales y económicos, como todos sabemos, han pasado casi nueve décadas desde la aparición de este tipo de herramientas, y se han realizado investigaciones sobre la productividad de los empleados, y desde entonces muchos investigadores han mencionado que el tener un adecuado ambiente de trabajo permite tener un buen resultado en las empresas.

Al identificar los factores que influyen en el clima laboral, como lo son, la organización el liderazgo, la capacidad para delegar responsabilidad, el reconocimiento, la igualdad y la capacidad para evaluar el desempeño de los trabajadores, se analiza el comportamiento de cada uno de los colaboradores de la mueblería Veintimilla para mejorar el clima laboral entre ellos. De la misma manera, la empresa debe tener muy en cuenta las ventajas competitivas que van hacer beneficioso para el negocio como, por ejemplo, ofrecer una atención al cliente impecable, calidad de los productos e innovación tecnológica que agilice procesos y un equipo con talento hará que la rentabilidad y competencia de la mueblería sea fructuoso.

Un mejor ambiente en el lugar de trabajo es uno de los objetivos generales de la mueblería, siendo este un lugar donde se crean un entorno cómodo y agradable según el

comportamiento de los colaboradores de la compañía, pero a su vez los diferentes problemas personales, y competencia interna conllevan a que se dé un deterioro del ambiente laboral.

En este caso, consideramos necesario realizar un cuestionario en la mueblería Veintimilla de la parroquia Febres Corderos.

Resultó que entre las causas de los problemas del clima laboral hubieron factores significativos como la imagen empresarial, la cual, se ha visto afectada por el desconocimiento y bajo nivel de publicidad dentro de la parroquia Febres Cordero, debido a una ineficaz atención al cliente por parte de los empleados del negocio, esto ha generado un que se desconozca prioritariamente los productos y servicios que vende la mueblería al público y clientes potenciales.

Por lo tanto, se determina que es importante el uso adecuado de la comunicación en la mueblería Veintimilla, permitiendo que aprendan sobre mejores formas de interactuar y de comunicarse laboralmente, a través de la implementación de capacitaciones, como también del aprendizaje de habilidades comunicativas, lo que, permitirá que se apliquen estrategias, con el fin de mejorar el clima organizacional para que cuando los clientes soliciten información, respondan a lo que dice de manera eficaz y eficiente.

El estudio surgió a partir de las observaciones al personal de la mueblería en la que se siente un clima de trabajo tenso, que se manifiesta en el momento en que los clientes son atendidos por las personas que trabajan en el negocio que está ubicado en la parroquia Febres cordero.

Por lo anteriormente indicado surge la interrogante: ¿Existen anomalías en los procesos internos que se ejecutan por parte de los colaboradores de la mueblería Veintimilla que influyen en el clima laboral?

Esta investigación tiene relación con el proyecto practicas pre profesionales denominado gestión de procesos gerenciales y administrativos en el sector público y privado.

JUSTIFICACIÓN

A través de la examinación que se pretende realizar a la Mueblería Veintimilla se podrá conocer como es el comportamiento del personal en los diferentes procesos internos que realizan apegados a las designaciones y funciones de cada uno, de esta manera se podrá entablar un procedimiento que permita brindar una mejora al funcionamiento del negocio, permitiendo que por medio de este caso de estudio los propietarios de la empresa y sus colaboradores tengan mejor ambiente y se beneficien directamente del progreso en la comercialización de sus productos para contrastar los bajos ingresos obtenidos en el periodo 2022.

La actual investigación debe ser enfocada bajo la base del objetivo de estudio que trata sobre la examinación del clima laboral de la Mueblería Veintimilla de la Parroquia Febres Cordero del cantón Babahoyo periodo 2022, que está afectando al rendimiento del personal e ingresos de la compañía, también influye en el desconocimiento del dueño sobre un adecuado manejo del ambiente o entorno laboral ha conllevado a que se susciten eventos que perjudican la rentabilidad y competencia de la mueblería, basándose en aspectos como la ausencia de una imagen al ingreso de la empresa, además no presenta señalética, la experiencia del servicio es casi nula y no cuenta con un lugar de espera en el local mientras son atendidos por el personal y el seguimiento post servicio no existe.

En el presente caso de estudio, se estableció que los beneficiarios no son solamente los administrativos de la empresa, sino también todos los empleados de la misma, son ellos los que recibirán los resultados de los diferentes cambios positivos que se implementen a través de la comunicación, permitiendo de esta manera el cumplimiento efectivo del proceso administrativo. Conllevando, que esta sea una oportunidad para que se dé un apoyo institucional para alcanzar objetivos y metas que se planteen en los diferentes periodos comerciales, con la finalidad de rentabilizar al negocio y hacerlo más competitivo.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar el clima laboral de la Mueblería Veintimilla de la Parroquia Febres Cordero del cantón Babahoyo periodo 2022, que afecta al rendimiento del personal de la compañía.

Objetivos Específicos

- Identificar los diferentes factores que se involucran en el clima laboral, que conlleve a la obtención de una ventaja competitiva de la mueblería.
- Fundamentar la importancia que tiene el clima laboral de la mueblería Veintimilla, para desarrollar el marco conceptual de la investigación.
- Analizar el clima laboral de la mueblería Veintimilla de la parroquia Febres cordero del cantón Babahoyo, con la finalidad de mejorar el rendimiento financiero.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Este caso de estudio se basa en el clima laboral de la mueblería Veintimilla de la parroquia Febres Cordero del periodo 2022, el cual, se consideró tomar en cuenta el enfoque o línea investigativa relacionada a la “Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control.”, porque se relaciona con el desarrollo y ejecución comercial del negocio, permitiendo de esta manera poder estudiar el comportamiento y las acciones implementadas en la compañía a través de sus procesos internos.

Sin embargo, se tiene en cuenta la sublínea del estudio “Empresas e instituciones públicas y privadas”, porque se relaciona con el objetivo de estudio que se basa en examinar el clima laboral de la Mueblería Veintimilla de la Parroquia Febres Cordero del cantón Babahoyo periodo 2022, que afecta al rendimiento del personal de la mueblería, ya que tanto esta línea como la metodología están orientadas a los lineamientos de la Universidad Técnica de Babahoyo para las carreras administrativas, en este caso la de Licenciatura en Comercio.

MARCO CONCEPTUAL

Clima Organizacional

El clima organizacional es una variable que refleja la interacción entre las características individuales y las características organizacionales. Esto quiere decir que el término interacción significa que puede ser una actividad, relación o campo entre dos o más personas. Considerando que es la principal herramienta que se utiliza para identificar brechas en el trabajo y en la relación entre los empleados y la empresa, lo que les gusta, lo que no les gusta o les causa insatisfacción (Choez, 2022).

De esta forma, la importancia del clima laboral entorno a la Mueblería Veintimilla tiene un gran impacto en el funcionamiento y comportamiento del personal que elabora debido al estado emocional e intelectual en el trabajo, además ayudará a valorar el grado de satisfacción del empleado. Teniendo en consideración que el trabajo es la principal guía para la organización.

Diversos estudios han revelado el papel crucial de las relaciones públicas en el éxito, la creación o el reconocimiento de una empresa y lo importantes que son en un ambiente de trabajo saludable, estable y armonioso, por lo que comprenden la percepción de los empleados sobre el clima laboral para poder realizar sus objetivos. Por lo tanto, se determina que todo clima laboral es un indicador importante de la vitalidad de la empresa, y en él influyen muchos factores: desde las normas internas de funcionamiento hasta la identificación y satisfacción de cada persona con el trabajo realizado (Moreira, 2020).

Todos estos aspectos trabajan procedimentalmente en el desarrollo de la mueblería Veintimilla, permitiendo que el negocio adquiriera su esencia y significado de interpretación, beneficiando así directamente a la empresa, donde uno de los principales factores del entorno organizacional es la contratación de personal con bajo nivel educativo.

Las empresas más grandes tienden a tener algunos problemas con el entorno laboral porque los gerentes tienen menos autonomía, los empleados están menos involucrados en la planificación funcional de la empresa y los empleados están menos motivados porque el resultado suele ser el desempeño de los empleados. Por lo tanto, los diferentes factores negativos que se obtienen por la aplicación ineficiente de los procesos es el estrés laboral, ya que, causa agotamiento laboral, ya sea debido al alto nivel de responsabilidad, exigencias laborales, condiciones laborales inadecuadas, monotonía de tareas, recompensas financieras, que es la razón del bajo desempeño en el entorno organizacional actual (Valencia, 2021).

De esta manera, estas consecuencias afectan física y emocionalmente a los empleados de la Mueblería Veintimilla, perturbando sus actividades laborales, trastocando su trabajo diario. Se cree que el clima organizacional y cómo afecta el desempeño de los empleados tiene múltiples dimensiones; sin embargo, hay una dimensión que es más competitiva en los entornos organizacionales, como es: Cooperación y apoyo: el grado en que los miembros perciben un sentido de camaradería, compañerismo y una atmósfera que apoya el crecimiento organizacional.

Uno de los enfoques más importantes en la mueblería Veintimilla es la dimensión del proceso organizacional, por ejemplo, se superaría ampliamente el grado de compañerismo que se debe convivir en el negocio y que todo lo que se implemente sea lo apropiado, dando como resultado una buena relación entre propietario y trabajadores. Asimismo, al promover valores como la moralidad, la justicia y el respeto por los demás, las relaciones pueden volverse más fuertes y duraderas.

Ambiente Laboral

Desde el punto de vista del empleado, el ambiente de trabajo es aquel que proporciona comodidad, conveniencia y satisfacción laboral, ya que, a través de este lugar es que se pueden mejorar la productividad de los empleados, siendo este el factor más importante desde la perspectiva empresarial, por lo que las salas y establecimientos de trabajo se determinan en relación con la personalidad de la institución. Considerando que todo ambiente de trabajo está moldeado por los acontecimientos que caracterizan a la propia organización (Arteaga, Carchipulla, & Pineda, 2019).

Como tal, se percibe un ambiente de trabajo en el que interactúan personas que conforman la Mueblería Veintimilla, enfocadas al desarrollo de relaciones deseables de interés, comunicación, confianza, cooperación y cohesión entre propietario, empleado, usuarios y todos aquellos asociados al negocio con el propósito de cumplir objetivos, conllevando a que sea rentable y competitivo. Por lo tanto, un entorno de trabajo deficiente incluye que se implemente una rotación continua entre el personal que elabora para medir su rendimiento.

Rendimiento Laboral

El desempeño se refiere al resultado negativo o positiva de la ejecución de las actividades y tareas asignadas, por lo tanto, una empresa necesita motivar a sus socios para mejorar su esfuerzo laboral, mientras que una organización necesita utilizar la cultura para promover el bienestar de los empleados y así aumentar los niveles. bienestar de los empleados. Las relaciones pueden conducir a un mayor rendimiento en la colaboración entre los empleados. Asimismo, desarrollar estrategias de participación en la toma de decisiones para implementar acciones políticas que surjan en el futuro (Vasco, Pillapa, & Tamayo, 2022).

Cabe señalar que un sistema de evaluación del desempeño en la Mueblería Veintimilla permitiría determinar el nivel y contribución de cada individuo al logro de metas individuales, sectoriales y globales, por lo que es un procedimiento importante en toda organización pública

o privada basándose en la valoración del trabajo. Lo cual, conlleva a que se monitorice el esfuerzo de cada empleado que trabaja en la empresa, por un lado, se estimula la calidad de la formación de actitudes y comportamientos, y por otro, se asegura de que las cosas se hagan correctamente, si ocurre lo contrario. Los errores que se producen se detectan a tiempo y se corrigen inmediatamente.

La medición del desempeño se refiere a la acción de valoración de los factores laborales como el entorno organizacional, la estrategia, la estructura, los recursos y las capacidades a nivel de la empresa. Considerando que, en la gestión del talento, se implementa esta ejecución valorativa como un medio que permite evaluar el desempeño del talento humano que labora en la compañía. Por lo tanto, se determina que a través del aprendizaje efectivo es que se podrá identificar y clasificar a cada empleado del negocio según el desarrollo y cumplimiento de la función asignada. Donde el denominador común se centra en la productividad, ya que, esta es la cantidad de trabajo que un empleado realiza durante la jornada laboral para destacar en la empresa (Chicaiza, 2019).

El comportamiento del talento humano de la Mueblería Veintimilla para realizar trabajos de manera eficiente y su debida asignación de funciones dependerá siempre del perfil del puesto, permitiendo coincidir con cada uno de los aspectos que son identificados en los procesos de preselección laboral, con la finalidad de contratar personas para aumentar la productividad de la empresa, por lo sus rubros ocupacionales son esenciales en la compañía, como también la experiencia laboral y habilidades, los cuales, son utilizados como métodos para asignar el rol laboral de cada uno, por lo que los datos personales son la base para la elaboración del manual de usuario.

Motivación Laboral

La motivación laboral puede entenderse como el resultado de la conexión de incentivos individuales y organizacionales para crear elementos que impulsen y alienten a los empleados

a alcanzar sus objetivos. El deseo del individuo de alcanzar los objetivos de la organización con su propio esfuerzo se adapta a sus propias necesidades. Por lo cual, es aquel impulso de satisfacer las necesidades de los empleados en términos de autorrealización, mejores condiciones de trabajo y satisfacción de las necesidades personales lo que se convierte en un factor motivador para que los empleados respondan para lograr sus objetividades, a través de una máxima comodidad para alcanzar lo propuesto (Palacios, Peñaloza, & Moreno, 2019).

La motivación de los empleados dentro de la Mueblería Veintimilla es uno de los factores más importantes, ya que, permiten ayudar a la empresa a alcanzar su máximo potencial productivo, por lo que se puede decir que un jefe o un líder de equipo debe contar con buenas herramientas para alcanzar los objetivos marcados, siendo una clave para estar motivado en la organización. Por lo tanto, es responsabilidad de todos los gerentes de tienda, así como de los jefes de departamento, desarrollar e implementar todas las estrategias de incentivos comerciales efectivas para impulsar y motivar.

Por ende, el liderazgo que debe tener los jefes departamentales o sus colaboradores son la capacidad de influir en otros para lograr las metas deseadas y se ocupa de motivar a las personas, así como de capacitarlas y empoderarlas. De esta forma, la Mueblería Veintimilla sería la responsable de la gestión del grupo de trabajo debe poder influir en los empleados para que estén motivados a realizar cada actividad de manera adecuada con el fin de evitar retrasos o errores en la asignación del trabajo. El gerente de tienda debe tener en cuenta que para gestionar el equipo de trabajo debe demostrar su capacidad de ser una influencia positiva, para que estos a su vez hagan un aporte significativo a la empresa.

Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales se conocen también como humanas dentro del ámbito laboral, ya que, son un mecanismo importante, porque permite que exista una convivencia de manera diaria con los miembros de la empresa, para confirmar el desarrollo integral de cada

individuo. Esta se crea al nacer, por lo que una vez que la personalidad se desarrolla y establece, desempeñará un papel importante en la construcción de conexiones con otras personas, por lo que es muy importante que los colaboradores mejoren sus relaciones en el lugar de trabajo, con la finalidad, de que puedan llevarse bien con compañeros y superiores y así ser más productivo en el trabajo, siendo la comunicación la fuente de interacción más importante que una persona necesita tener en la sociedad (Maldonado & Cujilema, 2019).

La productividad de la Mueblería Veintimilla dependerá siempre del desempeño de su talento humano para completar las actividades y tareas a desarrollar, por lo que es vital la utilización de estrategias con sus colaboradores para explorar a fondo las habilidades que contribuyen al desarrollo basadas en las relaciones interpersonales, permitiendo contar con una base fundamental direccionada en la aplicación de valores, una cultura de libertad a los colaboradores, creando así productos de trabajo que conectan logran una conexión entre la fuerza laboral y con ello mejoran el desempeño general. Además, desarrollar formas tácticas de participación que influyan en la toma de decisiones para actuar y aplicar políticas para resolver conflictos futuros.

En la actualidad, dentro del mundo laboral existen algunas formas de fomentar relaciones de manera segura, las más notables son: saber escuchar a los demás; conocer a sus compañeros, mostrar respeto en todo momento, ser solidario en la toma de decisiones, evitar rumores o juicios de valor, fomentar la creatividad, involucrarse en cualquier actividad o función que se desarrolle en la organización; todas estas herramientas contribuirán al buen desarrollo de la personalidad y al desempeño laboral (Vega, 2022).

Teorías de Cultura Organizacional

La cultura de una organización es un conjunto de creencias, valores y prácticas compartidas que permiten a un grupo de personas centrar todas sus acciones en un objetivo común. Es una ayuda para el logro de los objetivos de la unidad respectiva. Estos eventos

culturales deberían ser lo suficientemente flexibles para adaptarse al país en el que se llevan a cabo. En el caso de marcas multinacionales o internacionales, esto puede crear un manifiesto de carácter universal. Como tal, se considera que describe la empresa, cómo existe y se comporta dentro de la empresa, y cómo esta personalidad se refleja externamente de acuerdo con las creencias y valores de la empresa. Se alinea con tu estrategia de negocio y se convierte en un diferenciador entre los consumidores de tus productos y servicios (Yancha & Ordóñez, 2021).

En definitiva, el desarrollo y crecimiento de la Mueblería Veintimilla son el resultado de que las personas se definan como un ambiente en la cultura organizacional, la cual, incluye varios elementos como: liderazgo, creencias, comportamiento, con el objetivo de lograr una adecuada ejecución de sus actividades y funciones llena de valores, el cual juega un papel importante dentro de la empresa. Conllevando a que se logre crear un clima laboral favorable por parte de la gestión, donde los servidores públicos muestran calidad y entusiasmo en su trabajo, por otro lado, un clima desfavorable pone en riesgo la administración, los procesos y la productividad de la gestión de las instituciones públicas mencionadas.

La evaluación del desempeño indica el grado de organización al referirse al vínculo entre verificación y resultados en el entorno, es decir, al aclarar la relación entre los funcionarios y su trabajo. La estrategia, la estructura, los recursos y las capacidades de una entidad son parte de las prácticas de gestión del talento, y la valoración del desempeño es una técnica de aprendizaje eficaz que puede utilizarse para identificar y alinear el perfil de cada líder individual de la organización a través de actividades específicas. Lo que, permite determinar que a través de la visión general es que se puede obtener la productividad, siendo aquella la contribución del empleado a la mejora del trabajo durante la jornada laboral y con ello a realizar un tributo destacada a la empresa, tanto interna como externamente (Uquillas & Villa, 2020).

Imagen Empresarial

En las organizaciones, la imagen corporativa se define como la percepción que un ciudadano o cliente tiene de una empresa, la cual se refleja en una serie de creencias, pensamientos, sentimientos o prejuicios que los consumidores tienen sobre la empresa. Por tanto, este tipo de retrato depende del comportamiento de compra o del posicionamiento de productos y servicios, así como de las relaciones que existen entre actores comerciales como usuarios, empresas y sociedad (Eserp, 2023, pág. 2).

La evaluación del desempeño dentro de la imagen corporativa de la Mueblería Veintimilla indica el grado de organización al referirse al vínculo entre verificación y resultados en el entorno, es decir, al aclarar la relación entre los funcionarios y su trabajo. La estrategia, la estructura, los recursos y las capacidades de una entidad son parte de las prácticas de gestión del talento, y la valoración del desempeño es una técnica de aprendizaje eficaz que puede utilizarse para identificar y alinear el perfil de cada líder individual de la organización a través de actividades específicas. Lo que, permite determinar que a través de la visión general es que se puede obtener la productividad, siendo aquella la contribución del empleado a la mejora del trabajo durante la jornada laboral y con ello a realizar un tributo destacada a la empresa, tanto interna como externamente.

Objetivos de la imagen empresarial

En las empresas comerciales, el mercado o grupo objetivo se considera el primer aliado del negocio. Es un factor que proporciona un alto grado de seguridad para el desarrollo y crecimiento de la organización. A partir de esta premisa, los grupos financieros y comerciales comienzan a deleitar a los clientes basándose en que están satisfechos y orgullosos de los productos y servicios que reciben, y buscan activamente satisfacer sus necesidades haciéndoles identificarse con características de la empresa como los valores, objetivos e imagen de la empresa. Cabe señalar que la imagen empresarial es crucial porque expresa la personalidad de

la empresa y tiene como objetivo identificar a los clientes y al público en general con los productos, la marca, las campañas, los valores y los principios de la empresa (Nuño, 2018).

La implementación adecuada de estrategias organizacionales de la Mueblería Veintimilla permite que se obtenga un alto nivel de fidelización de los consumidores, lo que conducirá a un aumento de los ingresos por ventas, lo que lleva a que la compañía logre una ventaja competitiva con el objetivo de crecer y rentabilizar la empresa. Por tanto, la objetividad de la imagen corporativa es centrarse en la relación con el usuario, ante todo en crear un impacto positivo, realizar negociaciones duras, motivar a los empleados y construir una imagen de marca fuerte y estable.

Identidad Empresarial

Se conoce a la identidad empresarial como aquella función en donde se refleja el conjunto de factores tanto visuales como auditivos permitiendo que se transmita los valores y personalidad de los productos, marca o de la organización. Teniendo en cuenta que su relación se da por causas específicas direccionadas al comportamiento relacional del público interno con el externo, por medio de todo tipo de acción comunicativa que realiza la empresa, las herramientas o medios por donde se refleja aquellas acciones son colores, papelerías corporativas, tipografías, nombre de la compañía, logotipo, eslogan y el isotipo organizacional (Egas Cruz & Yance Jácome, 2018, pág. 6).

Se considera que la identidad empresarial es un término de marketing, económico y empresarial que permitiría reflejar la imagen de la Mueblería Veintimilla en función del nivel económico, comportamiento y organización empresarial a través de sus recursos humanos, tecnológicos y financieros, por lo que tiene como objetivo identificar la marca a partir del reconocimiento de los usuarios a través de los principios, ideas, valores y comportamientos organizacionales que aplican dentro del desarrollo de las actividades y funciones asignadas por la compañía.

Objetivos de la Identidad Empresarial

La identidad corporativa es una función importante de la empresa porque permite entregar y comunicar los elementos más importantes de la organización con base en el plan estratégico, misión, visión, valores, metas y filosofía para diferenciarse de la competencia. Por ello, es fundamental determinar cuáles son los aspectos principales de la empresa y cómo desarrollarlos, fijar los objetivos internamente y expresarlos externamente a través de eslóganes, logotipos, marcas hermanas, etc. Por lo tanto, su base objetiva es promover la originalidad, una mayor coherencia, una mayor credibilidad y, por tanto, posiblemente una mayor autoridad (UNIR, 2021).

Proceso Administrativo

El proceso administrativo es un desarrollo sistemático que se desarrolla en la organización, entrelazándose con una serie de importantes actividades coordinadas que contribuyen al logro de las metas deseadas de la empresa, las cuales serán puestas en práctica en todos los aspectos; primero se fijan las metas, luego se definen los recursos necesarios que se utilizan para alcanzar las metas, luego se coordinan las actividades y finalmente se verifica el logro de las metas planteadas por la organización, todo lo cual se puede lograr aplicando los cuatro elementos básicos de la planificación, dirección, organización y control (Gallardo & Saca, 2022).

La planificación es uno de los elementos más importantes que necesita la Mueblería Veintimilla, y, que, consiste en definir las metas y rumbos que la empresa quiere tomar a lo largo del tiempo a través de acciones, es decir, las acciones que se tomarán un tiempo muy extenso. Decidido a ganar su recompensa. En este punto, como se mencionó anteriormente, se fijan metas, se implementan estrategias para alcanzarlas, se determinan medios y es muy importante para la compañía tener un buen plan para lograr cada meta y objetividad propuesta. Teniendo en cuenta que estas pueden ejecutarse de manera formal e informal.

Organización, este elemento dará vida al contenido del plan establecido en la mueblería, ya que, incluye la selección de personal capacitado capaz de realizar las acciones previstas, en esta etapa da dirección a los esfuerzos de toda la organización, permite el establecimiento y reconocimiento de relaciones. y la potencia necesaria, lo que significa que la empresa desarrolla las acciones a realizar por cada departamento. También es importante considerar la estructura de la organización y, en última instancia, los métodos y procedimientos utilizados. La ejecución debe realizarse de manera organizada para lograr los objetivos de manera efectiva.

La dirección o gestión es la tercera etapa e implica coordinar la ejecución de cada actividad de la Mueblería Veintimilla, es decir, que la persona responsable de promover, motivar y supervisar la implementación efectiva de todas las actividades propuestas es su administrador, departamento administrativo o muchas veces el área de talento humano. En esta etapa, es muy importante que el responsable sea capaz de transmitir una sensación de seguridad y confianza a sus compañeros, para que puedan realizar bien las actividades formuladas para cada uno, y finalmente determinar qué ayudará a solucionar el problema y de esa manera crear una estrategia de inversión, que conlleve a la mejor decisión jamás tomada.

El control es la última etapa del proceso administrativo de la mueblería y consiste en revisar los planes anteriores, es decir, asegurarse de que las actividades se realizaron exactamente como estaban previstas, para ver si los resultados alcanzados han sido beneficiosos y así comprender las debilidades. y su mejora, manteniendo las fortalezas, iniciar una nueva planificación, teniendo en cuenta que será más efectiva para alcanzar los objetivos de negocio marcados por la organización al final del proceso.

MARCO METODOLÓGICO

Método

El método utilizado en este estudio de caso es descriptivo, porque permitió establecer de manera detallada los hechos observados, es decir, define claramente los puntos característicos de la población objeto de estudio, permitiendo revelar los elementos utilizados en la investigación, lo cual, conllevó a un análisis adecuado. Por lo tanto, ha sido muy factible la ejecución del presente trabajo gracias al complemento de registros de la mueblería, como también la identificación de información específica, comparada con otros estudios.

Técnicas

Una de las técnicas utilizadas en este caso de estudio es la encuesta la cual contiene preguntas objetivas para la obtención de datos e información válida, que sugieren posibles soluciones al estudio de caso. Otra técnica utilizada es la bibliografía, permite un estudio detallado del clima laboral, enfocándose en diversos aspectos de la institución, como: ambiente físico, características estructurales, ambiente social, características personales, comportamiento organizacional, y sirven como soporte tecnológico que permitió obtener información correcta a través de la observación y también las encuestas dirigidas a los empleados, con el propósito de identificar ineficiencias en el clima organizacional y su relación con el funcionamiento empresarial.

Instrumentos

Debido a la exactitud del hallazgo del problema, la herramienta utilizada para obtener información para este estudio es un cuestionario de preguntas, permitirá identificar las ineficiencias y corroboración de las causas problemáticas que se han visualizado, durante la ejecución del trabajo se relacionará la aplicación de las encuestas direccionadas a los empleados, con la finalidad de cumplir adecuadamente con el objetivo de estudio planteado en la presente investigación.

RESULTADO

Resultados de la encuesta dirigida a los empleados de la Mueblería Veintimilla

Tabla 1.

1. Según su experiencia laboral ¿Cómo considera usted los factores que influyen en el clima laboral que conlleve a la obtención de las ventajas competitivas de la mueblería Veintimilla?

| Orden | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------------------------|------------|-------------|
| 1 | Liderazgo | 1 | 10% |
| 2 | Motivación | 2 | 20% |
| 3 | Colaboración | 1 | 10% |
| 4 | Cultura organizacional | 3 | 30% |
| 5 | Resolución de conflictos | 3 | 30% |
| Total | | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Mueblería Veintimilla

Autor: Katuska Nicole Benítez García

Tabla 2.

2. ¿Cómo calificaría usted la mano de obra de las ventajas competitivas de la mueblería con respecto a ciertos atributos?

| Orden | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------------------------------------|------------|-------------|
| 1 | Mano de obra altamente calificada | 2 | 20% |
| 2 | Calidad de los productos y servicios | 2 | 20% |
| 3 | Innovación tecnológica | 1 | 10% |
| 4 | Ubicación geográficas | 3 | 30% |
| 5 | Mala | 2 | 20% |
| Total | | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Mueblería Veintimilla

Autor: Katuska Nicole Benítez García.

Tabla 3.

3. Según su experiencia laboral ¿Cómo considera usted el clima laboral que afecta el rendimiento del personal donde usted ejecuta sus actividades de trabajo en la mueblería?

| Orden | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-----------|------------|-------------|
| 1 | Excelente | 1 | 10% |
| 2 | Muy buena | 2 | 20% |
| 3 | Buena | 1 | 10% |
| 4 | Regular | 3 | 30% |
| 5 | Mala | 3 | 30% |
| Total | | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Mueblería Veintimilla

Autor: Katuska Nicole Benítez García

Tabla 4.

- Según su experiencia laboral ¿Cuál es el nivel de satisfacción recibida por el equipo de trabajo donde usted labora?

| Orden | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|--------------------|------------|-------------|
| 1 | Satisfactorio | 2 | 20% |
| 2 | Algo satisfactorio | 2 | 20% |
| 3 | Poco satisfactorio | 3 | 30% |
| 4 | Insatisfactorio | 3 | 30% |
| 5 | Total | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Mueblería Veintimilla

Autor: Katuska Nicole Benítez García

Tabla 5.

- ¿Cómo calificaría las relaciones laborales que se dan entre los colaboradores de la mueblería Veintimilla?

| Orden | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-----------|------------|-------------|
| 1 | Excelente | 1 | 10% |
| 2 | Muy buena | 2 | 20% |
| 3 | Buena | 1 | 10% |
| 4 | Regular | 3 | 30% |
| 5 | Mala | 3 | 30% |
| Total | | 10 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Mueblería Veintimilla

Autor: Katuska Nicole Benítez García

DISCUSION DE RESULTADOS

En base a los resultados obtenidos en la encuesta a los colaboradores de la mueblería Veintimilla estuvo enfocada al clima laboral, lo cual ha permitido identificar y corroborar la veracidad de las causas problémicas encontradas en los diferentes procesos laborales de la empresa, considerando como base el cumplimiento del objetivo de estudio enmarcado en la examinación del ambiente laboral de la organización, las cuales han estado afectando al rendimiento del personal e ingresos de la compañía.

De la encuesta aplicada, una de sus preguntas representada en la tabla 1. se enfocaba en cómo consideran los colaboradores de la mueblería el clima laboral en el que ejecutaban sus actividades, lo cual, se identifica que entre los niveles de calificación regular y mala están aproximadamente con el 60%, dando como resultado una negatividad sobre lo ejecutado, en comparación con el 40% restantes que se dividen entre excelente, muy buena y buena el ambiente en el que se realizan las diferentes tareas asignadas a cada uno de los empleados del negocio.

En la siguiente sección de la encuesta reflejada en la tabla 2, la cual, se preguntó de cómo calificarían los colaboradores la atención que brindan en el negocio a los clientes, donde se pudo obtener lo siguiente: el nivel calificativo regular es el porcentaje mas alto con el 30% y malo el 20% lo que representa un 50% de aceptabilidad a lo enunciado, considerando que el 50% se dividen entre acciones excelentes, muy buenas y buena, demostrando que existe un equilibrio en los servicios de atención brindada por el personal, lo que conlleva a que se ejecuten acciones que mejoren la negatividad en cuanto a como se atiende a los usuarios, con el propósito que suba el grado de satisfacción y a su vez el ambiente y los ingresos mejoren también.

En la siguiente sección de la encuesta reflejada en la tabla 3, donde se aplicó la interrogativa sobre los niveles de satisfacción recibida que tienen los colaboradores por el

equipo de trabajo, donde se logró obtener lo siguiente: se da nada satisfacción e insatisfacción en la aceptabilidad laboral entre compañeros reflejando un 60%, mientras que el 40% han establecido sentirse tanto satisfechos como algo satisfactorios con lo enunciado, de esta manera, se visualiza que existe un mayor porcentaje que no se encuentran muy confortables y cómodos en las ejecuciones y convivencia laboral entre los empleados según el área asignada a trabajar.

Según la encuesta aplicada a los colaboradores de la mueblería Veintimilla en la sección de preguntas tabla 4. Se pudo observar que de acuerdo a la calificación que les aplican a las relaciones laborales que se dan entre compañeros se obtuvo lo siguiente: el 60% de los encuestados han determinado entre regular y malo los niveles calificativos que determinan a las diferentes muestras de afecto en su lugar de trabajo, mientras que el 40% restantes han reflejado que es excelente, muy buena y buena, demostrando que factores como el compañerismo, ayuda y demás están siendo objetos de negatividad, ya que, los estándares de calificación así lo demuestra, por lo tanto, es viable que se intervengan este tipo de acciones a través de estrategias que permiten que vaya mejorando de manera continua la percepción y ayuda entre los compañeros en el área asignada, conllevando a que el clima laboral se torne armonioso y adecuado para la ejecución de sus respectivas tareas.

CONCLUSIONES

Con la ejecución del presente caso de estudio se permite concluir.

Al analizar el clima laboral de la Mueblería Veintimilla, se pudo identificar diferentes factores que inciden de manera negativa en el rendimiento del personal donde se encuentran inmersos los colaboradores de la mueblería considerando que según los datos obtenidos son niveles bajos de aceptabilidad de un lugar adecuado de trabajo.

La información recopilada ha permitido que se logre el cumplimiento del objetivo basado en la identificación de los diferentes factores que se involucran en el clima laboral, lo cual, conllevaría a la obtención de una ventaja competitiva de la mueblería, donde ha sido factible y corroborado, ya que, se encontraron aspectos como el reconocimiento del desempeño, el ambiente y relaciones laborales, como a su vez la inaceptabilidad de los empleados entre el equipo de trabajo.

Permitió evidenciar que existen diferentes causas problemáticas identificadas gracias al análisis del clima laboral de la empresa en cuestión, basados en los niveles de insatisfacción del personal en cuanto a su reconocimiento y ejecución de actividades en un ambiente armonioso, lo que ha permitido conocer la situación real del negocio.

EL clima laboral de la mueblería Veintimilla, afecta en el rendimiento del personal al realizar sus actividades, donde se encuentran inmersos los colaboradores al ejecutar las tareas encomendadas.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Mueblería Veintimilla que a través de su administración logren enfocarse los factores de las ventajas competitivas que debe constar con un adecuado clima laboral en la organización para permitir que sus talentos humanos logren desempeñarse en sus labores de una forma correcta, logrando de esta manera alcanzar y cumplir los objetivos y metas que establecen en la empresa basándose en los ejes organizacionales como lo son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Se sugiere que implementen programas continuos de capacitaciones y convivencias que estén enmarcado al clima laboral, de esa forma conocerán los factores como el reconocimiento a su desempeño, la optimización de procesos y la mejora continua de los problemas laborales que se dan en sus áreas de trabajo, lo que les permitirá contar con un lugar laboral armonioso y satisfactorio, como iniciativa permitiría que los colaboradores cumplan con sus designaciones y que los trabajos en equipo logren afianzar los niveles de compañerismo y confianza entre colaboradores para alcanzar y cumplir las estrategias administrativas planteadas en el negocio.

Se recomienda a la Mueblería Veintimilla que implementen un sistema organizacional que permita identificar los niveles de satisfacción como también el desempeño laboral y alcance de actividades del personal, con la finalidad de que evalúen los diferentes procesos implementados en las áreas de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Arteaga, M., Carchipulla, J., & Pineda, J. (2019). *Dspace de la Universidad del Azuay*. Recuperado el 12 de Agosto de 2023, de <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9469>
- Chicaiza, J. (29 de Noviembre de 2019). *DSpace ESPOCH*. Recuperado el 12 de Agosto de 2023, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13554>
- Choez, G. (2022). Recuperado el 12 de Agosto de 2023, de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/12975?show=full>
- Egas Cruz, E. Y., & Yance Jácome, K. T. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Espacios*, 5-6. Recuperado el 13 de Agosto de 2023, de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:9OPPw5Z1BOcJ:https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf&cd=9&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Eserp. (2023). *Digital Bussines*. Recuperado el 13 de Agosto de 2023, de <https://es.eserp.com/articulos/que-es-la-imagen-corporativa-de-una-empresa/>
- Gallardo, N., & Saca, G. (03 de Febrero de 2022). *Repositorio Digital - Universidad Nacional de Loja*. Recuperado el 13 de Agosto de 2023, de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/24535>
- Maldonado, C., & Cujilema, M. (02 de Julio de 2019). *Repositorio Digital UNACH* . Recuperado el 13 de Agosto de 2023, de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5724>
- Moreira, L. (Diciembre de 2020). *DSpace de Uniandes* . Recuperado el 12 de Agosto de 2023, de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/14505>
- Nuño, P. (24 de Noviembre de 2018). Recuperado el 13 de Agosto de 2023, de <https://emprendepyme.net/objetivos-de-la-imagen-corporativa.html>

Palacios, J., Peñaloza, D., & Moreno, M. (2019). *DSpace en ESPOL* . Recuperado el 13 de Agosto de 2023, de <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/53407>

UNIR. (28 de Octubre de 2021). Recuperado el 01 de Marzo de 2023, de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/identidad-corporativa/>

Uquillas, G., & Villa, E. (24 de Diciembre de 2020). *Repositorio Digital UNACH*. Recuperado el 13 de Agosto de 2023, de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7235>

Valencia, E. (2021). *DSpace Universidad Indoamerica*. Recuperado el 12 de Agosto de 2023, de <https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/2446>

Vasco, M., Pillapa, L., & Tamayo, J. (2022). *DSpace Universidad Indoamerica*. Recuperado el 12 de Agosto de 2023, de <https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/4514>

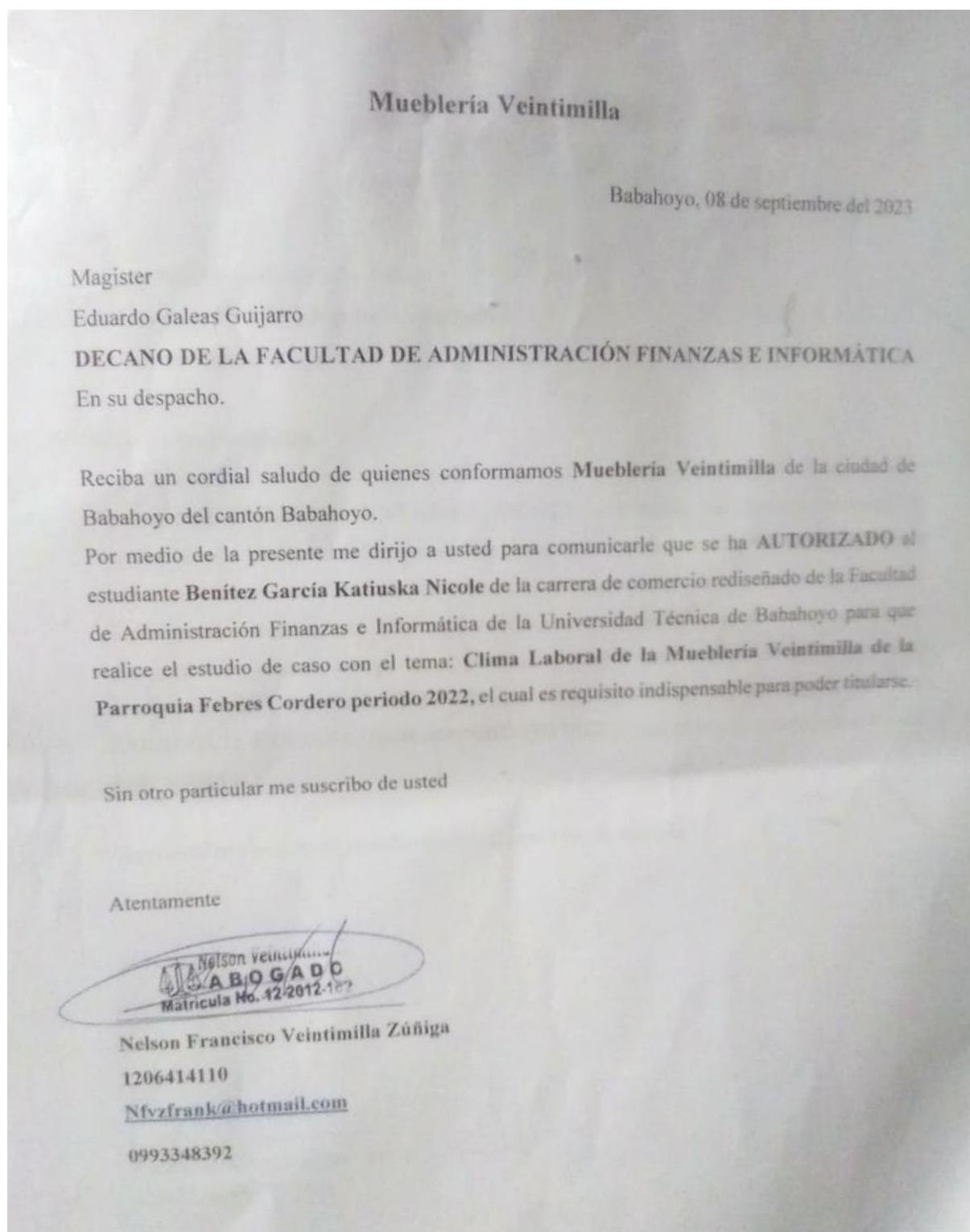
Vega, M. (Abril de 2022). *Repositorio Digital Universidad Casa Grande*. Recuperado el 13 de Agosto de 2023, de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/3340>

Yancha, M., & Ordóñez, O. (Julio de 2021). *DSpace de Uniandes* . Recuperado el 13 de Agosto de 2023, de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/13096>

ANEXOS

ANEXO 1

CARTA DE AUTORIZACIÓN



ANEXOS 2

REGISTRO ÚNICO DEL CONTRIBUYENTE

Consulta de RUC

RUC
1206414110001

Razón social
VEINTIMILLA ZUÑIGA NELSON FRANCISCO

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

Actividad económica principal
FABRICACIÓN DE MUEBLES DE MADERA Y
SUS PARTES: PARA EL HOGAR.

Contribuyente fantasma **NO** Contribuyente con transacciones inexistentes **NO**

| Tipo contribuyente | Régimen | Categoría | |
|--------------------------------|---------------------|------------------------|----------------------------|
| PERSONA NATURAL | RIMPE | EMPRENDEDOR | |
| Obligado a llevar contabilidad | Agente de retención | Contribuyente especial | |
| NO | NO | NO | |
| Fecha inicio actividades | Fecha actualización | Fecha cese actividades | Fecha reinicio actividades |
| 2009-07-17 | 2023-05-31 | | 2020-01-29 |

Ocultar establecimientos

Establecimiento matriz:

Lista de establecimientos - 1 registro

| No. establecimiento | Nombre comercial | Ubicación de establecimiento | Estado del establecimiento |
|---------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 001 | TALLER DE MUEBLES VEINTIMILLA | LOS RIOS / BABAHOYO / CLEMENTE BAQUERIZO / BY PASS S/N Y ELOY ALFARO | ABIERTO |

Establecimientos adicionales:

Lista de establecimientos - 1 registro

| No. establecimiento ↕ | Nombre comercial ↕ | Ubicación de establecimiento ↕ | Estado del establecimiento ↕ |
|-----------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 002 | TALLER DE MUEBLES VEINTIMILLA | LOS RIOS / BABAHOYO / FEBRES CORDERO (LAS JUNTAS) (CAB. EN MATA DE | ABIERTO |

ANEXOS 3

REGISTRO ÚNICO DEL CONTRIBUYENTE

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

1 . clima laboral de la Muebleria Ventimilla

4% Similitudes

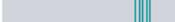
< 1% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Nombre del documento: 1 . clima laboral de la Muebleria Ventimilla.docx ID del documento: ae69114fcd34e0d1f3d684cba84912741d109ba1 Tamaño del documento original: 79,86 kB Autor: Katuska Benitez Garcias | Depositante: Katuska Benitez Garcias Fecha de depósito: 9/9/2023 Tipo de carga: url_submission fecha de fin de análisis: 10/9/2023 | Número de palabras: 6666 Número de caracteres: 42.913 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|

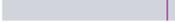
Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1 |  IMAGEN EMPRESARIAL DE LA EMPRESA AUTOMOTRIZ LARA UBICADO EN... #3dc769 El documento proviene de mi grupo | 3% |  | Palabras idénticas: 3% (194 palabras) |
| 2 |  repositorio.upse.edu.ec Diseño Organizacional para la Mueblería Soriano parroq... http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/13343/3/ISABEL_SORIANO.pdf.txt | < 1% |  | Palabras idénticas: < 1% (50 palabras) |

Fuente con similitudes fortuitas

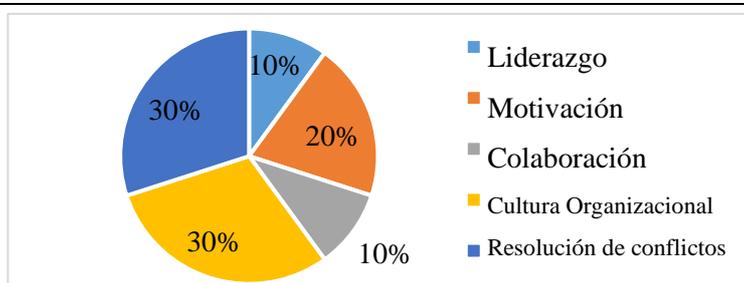
| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1 |  Documento de otro usuario #37a746 El documento proviene de otro grupo | < 1% |  | Palabras idénticas: < 1% (11 palabras) |

ANEXOS 4

Anexos de los resultados de la encuesta a los empleados de la Mueblería Veintimilla

1. Según su experiencia laboral ¿Cómo considera usted los factores que influyen en el clima laboral que conlleve a la obtención de las ventajas competitivas de la mueblería Veintimilla?

| Orden | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------------------------|------------|-------------|
| 1 | Liderazgo | 1 | 10% |
| 2 | Motivación | 2 | 20% |
| 3 | Colaboración | 1 | 10% |
| 4 | Cultura organizacional | 3 | 30% |
| 5 | Resolución de conflictos | 3 | 30% |
| Total | | 10 | 100% |

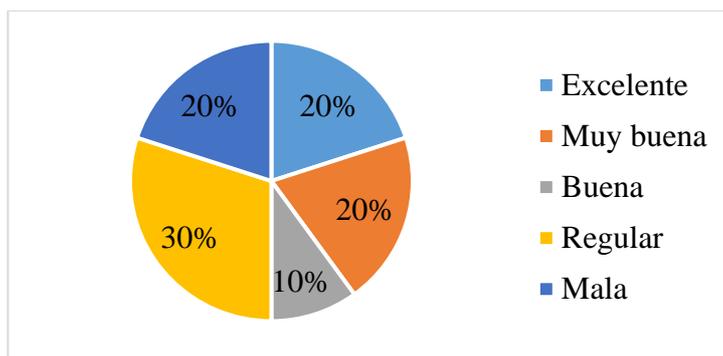


Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Mueblería Veintimilla

Autor: Katuska Nicole Benítez García

2. ¿Cómo calificaría usted la mano de obra de las ventajas competitivas de la mueblería con respecto a ciertos atributos?

| Orden | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------------------------------------|------------|-------------|
| 1 | Mano de obra altamente calificada | 2 | 20% |
| 2 | Calidad de los productos y servicios | 2 | 20% |
| 3 | Innovación tecnológica | 1 | 10% |
| 4 | Ubicación geográficas | 3 | 30% |
| 5 | Mala | 2 | 20% |
| Total | | 10 | 100% |



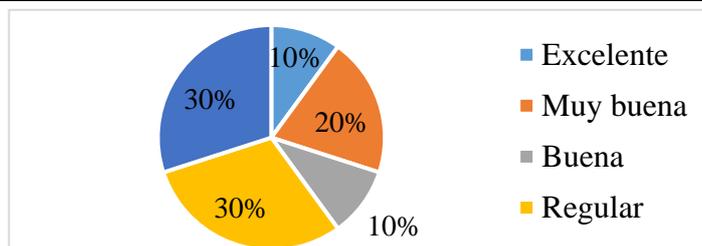
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Mueblería Veintimilla

Autor: Katuska Nicole Benítez García

De la encuesta realizada a los colaboradores de la mueblería se obtuvieron los siguientes datos: del 100% de encuestados que reflejan a 10 empleados de la empresa el 50% ha demostrado una negatividad en cuanto al grado de calificación que le daría ellos a la atención que brindan en el negocio a los clientes, sin embargo, el 50% restante han manifestado de excelente, muy buena y buena, de esta manera, se determina que existe un porcentaje un equilibrio laboral, considerando que se deberían de aplicar mejoras en sus procesos con la finalidad de crecer la calificación a los diferentes grados que demuestran la excelencia y aceptabilidad por parte de su talento humano y de los consumidores.

3. Según su experiencia laboral ¿Cómo considera usted el clima laboral que afecta el rendimiento del personal donde usted ejecuta sus actividades de trabajo en la mueblería?

| Orden | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-----------|------------|-------------|
| 1 | Excelente | 1 | 10% |
| 2 | Muy buena | 2 | 20% |
| 3 | Buena | 1 | 10% |
| 4 | Regular | 3 | 30% |
| 5 | Mala | 3 | 30% |
| Total | | 10 | 100% |



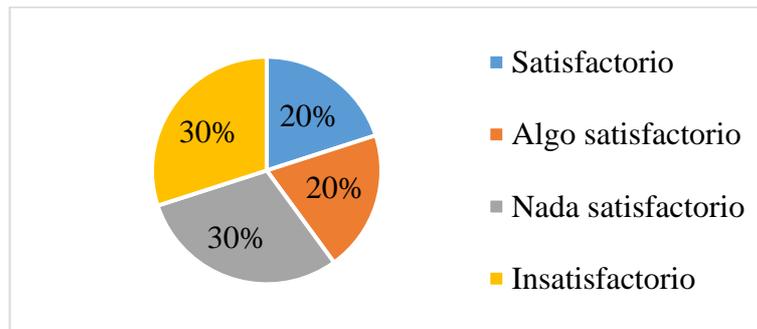
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Mueblería Veintimilla

Autor: Katuska Nicole Benítez García

De la encuesta realizada a los colaboradores de la mueblería se obtuvieron los siguientes datos: el 60% ha demostrado una negatividad en cuanto a la interrogante de como consideran que el clima laboral donde ejecutas sus actividades de trabajo en la mueblería reflejándolos entre regular y mala, sin embargo, el 40% restante han manifestado de excelente, muy buena y buena, de esta manera, se determina que existe un porcentaje alto que está inconforme con el entorno laboral donde desarrollan sus actividades.

4. Según su experiencia laboral ¿Cuál es el nivel de satisfacción recibida por el equipo de trabajo donde usted labora?

| Orden | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|--------------------|------------|-------------|
| 1 | Satisfactorio | 2 | 20% |
| 2 | Algo satisfactorio | 2 | 20% |
| 3 | Poco satisfactorio | 3 | 30% |
| 4 | Insatisfactorio | 3 | 30% |
| 5 | Total | 10 | 100% |

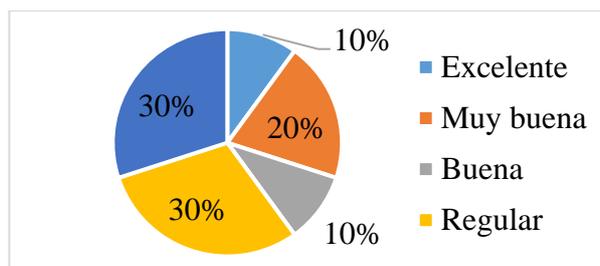


Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Mueblería Veintimilla
Autor: Katuska Nicole Benítez García

Del 100% de encuestados que reflejan a 10 empleados de la empresa el 60% ha demostrado una negatividad reflejada entre poco satisfactorio e insatisfactorio en cuanto al nivel de satisfacción recibida por el equipo de trabajo de la empresa, sin embargo, el 40% restante han manifestado de satisfactorio y algo satisfactorio, de esta manera, se determina que existe un porcentaje alto, permitiendo detectar que no existe un grado de compañerismo y trabajo mutuo enfocado en un mismo objetivo común organizacional sino más bien un interés propio, que conlleva a tener vacíos y discrepancia alargada entre sí, siendo estos aspectos que limitan al crecimiento y desarrollo del negocio.

5. Como calificaría las relaciones laborales que se dan entre los colaboradores de la mueblería Veintimilla

| Orden | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|--------------|------------|-------------|
| 1 | Excelente | 1 | 10% |
| 2 | Muy buena | 2 | 20% |
| 3 | Buena | 1 | 10% |
| 4 | Regular | 3 | 30% |
| 5 | Mala | 3 | 30% |
| | Total | 10 | 100% |

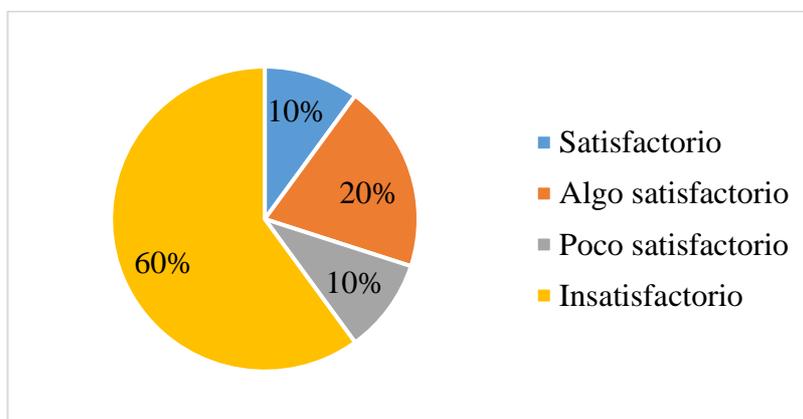


Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Mueblería Veintimilla
Autor: Katuska Nicole Benítez García

Del 100% de encuestados que reflejan a 10 empleados de la empresa el 60% ha demostrado una negatividad reflejada entre regular y mala en cuanto a cómo calificarían las relaciones laborales que se dan entre los colaboradores de la mueblería Veintimilla, sin embargo, el 40% restante han manifestado de excelente, muy buena y buena el grado calificativo, de esta manera, se determina que existe un porcentaje alto en cuanto el nivel de relaciones que no es el adecuado, siendo este tipo de factores que limitan un adecuado funcionamiento organizacional y del talento humano en la empresa.

6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción laboral dentro de la institución?

| Orden | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------------------|------------|-------------|
| 1 | Satisfactorio | 1 | 10% |
| 2 | Algo satisfactorio | 2 | 20% |
| 3 | Poco satisfactorio | 1 | 10% |
| 4 | Insatisfactorio | 6 | 60% |
| Total | | 10 | 100% |



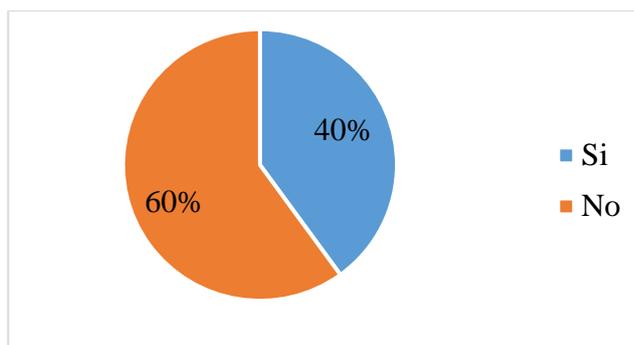
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Mueblería Veintimilla

Autor: Katuska Nicole Benítez García

Del 100% de encuestados que reflejan a 10 empleados de la empresa el 60% ha demostrado una negatividad de insatisfactoria cuanto al nivel de satisfacción laboral que alcanzan según sus labores, sin embargo, el 40% restante han manifestado de satisfactorio, algo y poco satisfactorio sobre el grado calificativo que le determinan a la interrogante planteada, de esta manera, se determina que existe un porcentaje alto en cuanto siendo esto un factor negativo, ya que, este tipo de desempeño afectan directamente al negocio conllevando a que el desempeño laboral disminuya.

7. ¿En la mueblería se da acciones de liderazgo por parte de algún trabajador?

| Orden | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|-------------|
| 1 | Si | 4 | 40% |
| 2 | No | 6 | 60% |
| Total | | 10 | 100% |



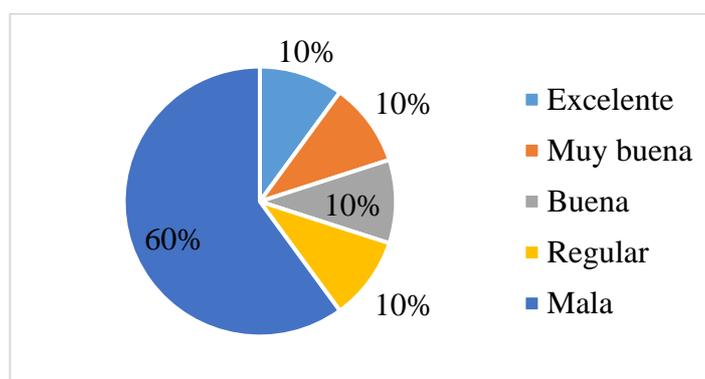
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Mueblería Veintimilla

Autor: Katuska Nicole Benítez García

Del 100% de encuestados que reflejan a 10 empleados de la empresa el 60% ha demostrado una negatividad reflejada en que la empresa no cuenta con trabajadores que ejecuten acciones de liderazgo dentro de la ejecución de labores y desempeño de la misma, sin embargo, el 40% restante han manifestado que si se dan eventos que reflejar líderes al interior de la mueblería, por lo tanto, se establece que según el grado alto de insatisfacción sobre colaboradores con ausencia de compañerismo y de trabajo en equipo es muy importante identificar los factores que están influenciando en cuanto a esa funcionalidad, ya que, es evidente que el desempeño laboral se alcanzaría cuando existe un líder que impulsa a su equipo de trabajo a seguir, cumplir y así ir creciendo los escalafones en la empresa.

8. ¿Qué grado de calificación establece de acuerdo al cumplimiento con el manual de funciones establecido en la mueblería?

| Orden | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-----------|------------|-------------|
| 1 | Excelente | 1 | 10% |
| 2 | Muy buena | 1 | 10% |
| 3 | Buena | 1 | 10% |
| 4 | Regular | 1 | 10% |
| 5 | Mala | 6 | 60% |
| Total | | 10 | 100% |



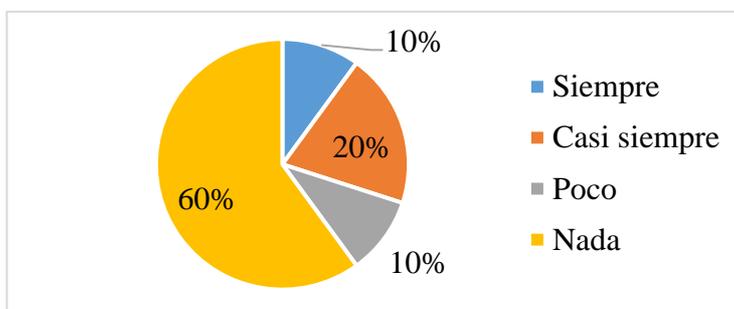
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Mueblería Veintimilla

Autor: Katuska Nicole Benítez García

Del 100% de colaboradores encuestados en la empresa, el 60% ha demostrado una negatividad reflejada en una mala calificación sobre el cumplimiento de actividades según lo que se encuentra establecido en el manual de funciones de la mueblería, sin embargo, el 40% restante han manifestado de excelente, muy buena, buena y regular las acciones calificativa en relación a la idea planteada, de tal manera, que es relevante ir detectando las falencias que se dan en el desarrollo de las tareas y a través de ese medio ir midiendo el desempeño laboral para su mejoramiento continuo que permita beneficiar al negocio.

9. Usted participa en las diferentes tomas de decisiones que se establecen para el funcionamiento o mejoramiento de los procesos internos de la mueblería

| Orden | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------------|------------|-------------|
| 1 | Siempre | 1 | 10% |
| 2 | Casi siempre | 2 | 20% |
| 3 | Poco | 1 | 10% |
| 4 | Nada | 6 | 60% |
| Total | | 10 | 100% |



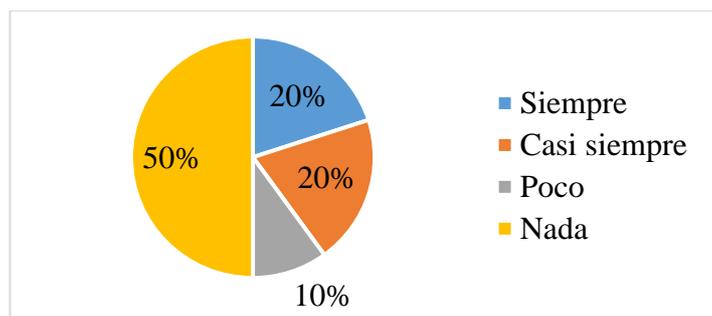
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Mueblería Veintimilla

Autor: Katuska Nicole Benítez García

Del 100% de encuestados que reflejan a 10 empleados de la empresa el 60% ha demostrado que nada es la participación que se da por parte de los colaboradores en las diferentes tomas de decisiones que se establecen para el funcionamiento o mejoramiento de los procesos internos de la mueblería, sin embargo, el 40% restante han manifestado que siempre, casi siempre y poco es su grado participativo sobre la idea planteada, de esta manera, se determina la fuerza de ventas o talento humano son la clave importante para que el negocio funcione adecuadamente, por lo cual, es muy relevante todo tipo de opinión y comentario que ellos brinden para mejorar diferentes procedimientos en beneficio tanto para la empresa como para ellos mismos.

10. Según su experiencia y duración en la empresa con que tipo de frecuencia se aplican eventos o actividades de superación impulsada por los administrativos

| Orden | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------------|------------|-------------|
| 1 | Siempre | 2 | 20% |
| 2 | Casi siempre | 2 | 20% |
| 3 | Poco | 1 | 10% |
| 4 | Nada | 5 | 50% |
| Total | | 10 | 100% |

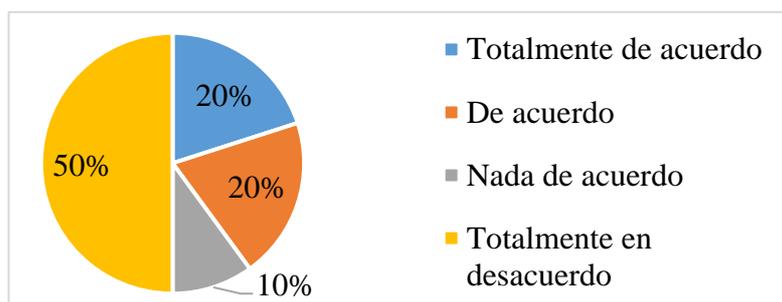


Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Mueblería Veintimilla
Autor: Katuska Nicole Benítez García

Del 100% de encuestados que reflejan a 10 empleados de la empresa el 50% ha demostrado una negatividad basándose en que según la experiencia y duración en la empresa por parte de los colaboradores con qué tipo de frecuencia se aplican eventos o actividades de superación impulsada por los administrativos siendo nada la respuesta obtenida, , sin embargo, el 50% restante han manifestado entre siempre, casi siempre y poco la frecuencia o acciones que se implementan en la mueblería con el propósito de que el talento humano se motive y supere, siendo estos factores muy importantes para que el negocio sea rentable y cuente con una ventaja competitiva que le permita estar a la altura de la competencia y exigencia de los clientes.

11. Considera usted que los administrativos han gestionados cada uno de los ambientes laborales donde se desempeñan las labores para brindar un lugar armonioso y de buena relación entre los empleados

| Orden | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------------------------|------------|-------------|
| 1 | Totalmente de acuerdo | 2 | 20% |
| 2 | De acuerdo | 2 | 20% |
| 3 | Nada de acuerdo | 1 | 10% |
| 4 | Totalmente en desacuerdo | 5 | 50% |
| Total | | 10 | 100% |



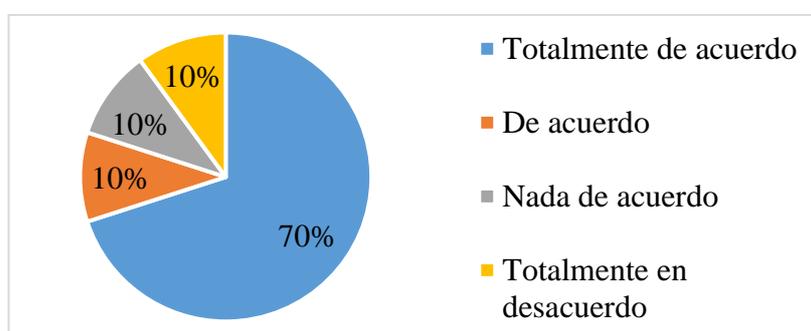
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Mueblería Veintimilla
Autor: Katuska Nicole Benítez García

Del 100% de encuestados que reflejan a 10 empleados de la empresa el 50% ha demostrado una negatividad reflejada estar totalmente en desacuerdo con la interrogante relacionada sobre si consideran que los administrativos han gestionados cada uno de los ambientes laborales donde se desempeñan las labores para brindar un lugar armonioso y de buena relación entre los empleados, sin embargo, el 50% restante han manifestado estar

totalmente de acuerdo, de acuerdo y nada de acuerdo con la idea planteada, de esta manera, se logra identificar la ineficiencia de gestión con la que cuenta la administración en relación al entorno laboral donde desarrollan las tareas designada su talento humano.

12. Considera usted que los materiales e infraestructura son factores que influyen en el desempeño y cumplimiento de las funciones de los empleados de la mueblería

| Orden | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------------------------|------------|-------------|
| 1 | Totalmente de acuerdo | 7 | 70% |
| 2 | De acuerdo | 1 | 10% |
| 3 | Nada de acuerdo | 1 | 10% |
| 4 | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10% |
| Total | | 10 | 100% |



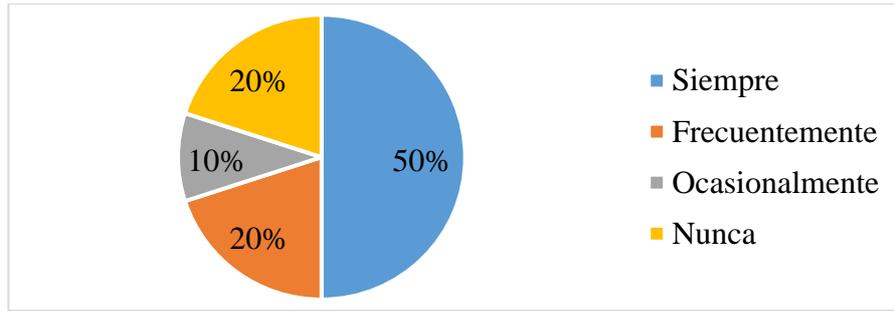
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Mueblería Veintimilla

Autor: Katuska Nicole Benítez García

Del 100% de encuestados que reflejan a 10 empleados de la empresa el 80% ha demostrado una acción positiva reflejada entre estar de acuerdo y totalmente de acuerdo sobre la consideración establecida con base a que los materiales e infraestructura son factores que influyen en el desempeño y cumplimiento de las funciones internas de la mueblería, sin embargo, el 20% restante han manifestado de estar nada de acuerdo y totalmente en desacuerdo sobre la idea planteada, de esta manera, se determina que existe un porcentaje alto de aceptabilidad permitiendo que la empresa considere como relevante este tipo de aspectos con la finalidad de ir mejorando el alcance de tareas designadas como en cumplir también con lo planificado en sus ordenamientos organizacionales como objetivos y metas.

13. Según su experiencia y duración laboral en la mueblería con que tipo de frecuencia se presentan conflictos laborales o de interés entre los compañeros de la empresa

| Orden | Opciones | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|----------------|------------|-------------|
| 1 | Siempre | 5 | 50% |
| 2 | Frecuentemente | 2 | 20% |
| 3 | Ocasionalmente | 1 | 10% |
| 4 | Nunca | 2 | 20% |
| Total | | 10 | 100% |



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la Mueblería Veintimilla

Autor: Katuska Nicole Benítez García

Del 100% de encuestados que reflejan a 10 empleados de la empresa el 50% ha demostrado que siempre se presentan conflictos laborales o de interés entre los compañeros de la empresa, sin embargo, el 50% restante han manifestado que se suscitan dichos eventos, de manera ocasional, se determina que este tipo de acontecimientos donde los problemas y diferencias entre colaboradores afectan su desempeño y desarrollo.