



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

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO –SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO(A)
COMERCIAL

TEMA:

ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL ALMACÉN DON PATO

EGRESADA(O):

TREJO ASTUDILLO JOSELYN MADELENE

TUTOR:

ING. GEORGINA JACOME LARA, MAE.

AÑO 2020

Introducción

El clima organización es un tema de diario vivir para las empresas sin importar la dimensión que este posea debido a que surge cuando se pone en manifiesto la relación entre los colaboradores, el grado de satisfacción que ofrece la empresa de acuerdo a las condiciones laborales, el comportamiento y desempeño en las actividades designadas, los mismos que inciden de manera positiva o negativa y se ven reflejada en los resultados obtenidos de manera global para la empresa.

Esta investigación se desarrolla en Almacén Don Pato ubicado en las calle 27 de mayo y 10 de Agosto esquina que durante varios años se ha posicionado en la mente del consumidor logrando que sus ventas alcancen aún en la pandemia por Covid-19 \$19.000,00- \$49.000,00 entre los mes de marzo - Junio debido a que las actividades no fueron paralizadas y se desarrollados en la modalidad semi-presencial u on line.

A pesar de los ingresos considerables existen problemas internos que afectan al desempeño en las actividades, dentro de ellos: conflicto entre colaboradores que repercute en el desarrollo de actividades en equipo, el personal no sigue los lineamientos establecidos por el administrador, horario de trabajo rotativo, falta de aplicación de una evaluación de desempeño; acontecimientos que suelen desencadenar saturación de clientela en el local en épocas de gran demanda generando malestar en ellos por la falta de atención inmediata.

El objetivo de esta investigación comprende al estudio y análisis de los factores que inciden en el clima organización de almacén Don Pato, la misma que se encuentra dentro de la línea de investigación Gestión Financiera, administrativa, tributaria,

auditoría y control mientras que su sublínea es el desarrollo local de emprendimientos sostenible y sustentable.

Los métodos que se implementaran en este estudio de campo o descriptivo para determinar quién, dónde, cuándo, cómo y por qué se mediante la descripción de dichos acontecimientos que generan problema en el local. La técnica a utilizar para la recolección de información es la encuesta dirigido al personal que labora en el local comercial, a través del instrumento de análisis cuestionario, por otro lado, se aplicará la entrevista al administrador del Almacén mediante una ficha de preguntas con la finalidad de determinar las causa de dichos problemas.

Desarrollo

Almacén Don pato con Registro Único del contribuyente (RUC) #1202281802001, se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo en las calles 10 de Agosto y 27 de Mayo esquina, es una empresa de tipo familiar propiedad de la familia Defáz, desde el año 1998, se dedica a la comercialización de prendas de vestir para todo tipo de ocasiones y segmento de clientes (damas, caballeros y niños) en diferentes marcas, Tonnitti, euro baby, pito 87(marca registrada y prendas confeccionadas por la misma empresa).

Además de artículos varios como bicicletas, carros y motos a batería – gasolina, andadores, correpasillos, calzados, bisutería, carteras, entre otros. Los mismos que son comercializados y enviados a diferentes lugares dentro del territorio nacional como: Guayaquil, milagro, Baba, Montalvo, Vinces, Pueblo Viejo, Pueblo Nuevo, Manabí, Esmeraldas, Quito, La Maná mediante Servientrega.

La moderna infraestructura recientemente remodelada, posee personal en su área de mayor movimiento comprende diez empleados, cinco de planta y cinco en turnos rotativos, con la finalidad de abastecer la demanda de cliente que habitualmente recibe dicho local comercial, durante los meses de marzo y abril debido a las medidas de aislamiento social, el local se apegó a las restricciones de apertura y se implementó el uso de los medios de comunicación moderno como las redes sociales, llamadas telefónicas para cerrar la venta, se establecieron procedimientos de bioseguridad para salvaguardar la vida de ambas partes, realizando entregas a domicilio sin costo dentro de la ciudad mientras que recargos mínimos fuera de la localidad.

El Clima organizacional es uno de los temas que posee mayor impacto en la empresa específicamente para que ellas que se dedica a actividades de comercialización de productos varios, esta desencadenado por los distintos tipos de personalidad aptitud y actitudes por parte de cada uno de los integrantes. “Un empleado no opera al vacío, trae consigo una cantidad de ideas preconcebidas que reaccionan al contacto con la forma de liderar, con la estructura organizacional y el ambiente laboral. (Herazo, Ospina, & Ramírez, 2013).

Los problemas de la cultura organizacional en el almacén Don Pato, inician con la inexistencia de un organigrama, entiéndase es “la representación gráfica del sistema de autoridad formal o jerárquica de la organización”. (Gracia, Yagüez, & Casanovas, 2007, pág. 61). A partir de la conceptualización se determina que un organigrama es el esqueleto de la organización puesto que en esta estructura grafica se identifica cada uno de los puestos de trabajo y sus funciones.

En el almacén las actividades están distribuidas de acuerdo a los puestos de trabajo, estos comprenden administrador, contador, asistente contable, cajero y vendedores; distribuidos de tal forma que puedan cumplir con cada una de las actividades que generen productos y servicios de calidad, sin embargo, no tienen elaborado gráficamente un organigrama, por ende existen inconvenientes internos con respecto a las labores de cada uno de los integrante del local que afectan el ambiente laboral.

Un clima organizacional adecuado es un factor para el incremento de la productividad y competitividad, además, es el insumo clave para detectar puntos críticos

y de esta forma poder corregir factores que puedan afectar su motivación desempeño. (Corredor, y otros, 2016). El clima organizacional o laboral es un conjunto de factores referente a la conducta del individuo que contribuye o afecta en el desarrollo de sus actividades en el área de trabajo, de manera generalizada se puede detectar la existencia de problemas en el almacén Don pato.

Es notable en los empleados el desgaste, físico, mental y emocional, estrés nerviosismo, inseguridad y miedo a la hora de desarrollar sus actividades sea están en el desarrollo de sus actividades de forma interna cuando se encuentran bajo supervisión del administrador como en la atención al público. Puesto que el ambiente suele tornarse incómodo debido a conflicto y equipo de trabajo, relaciones sociales, estructura, remuneraciones, motivaciones, estatus y flexibilidad e innovación.

Cuando es autónomo, en los términos de este trabajo, el ser humano debe elegir de manera subjetiva, teniendo en cuenta sus propios principios, valores, creencias y percepciones. Por lo tanto, el respeto de la autonomía incluye considerar todos los factores que interfieren en la capacidad del individuo de tomar decisiones. (Dos Santos, 2016).

La autonomía es la libertad que tiene un individuo para desarrollar su trabajo de la manera que crea pertinente, considerando los valores, principios, creencias y criterios propios, la situación en el área de trabajo del Almacén se basa en las decisión individuales para llevar a cabo las labores encomendadas, sin embargo, se deben seguir lineamientos establecidos por el local entorno al manejo, almacenamiento, y arreglo de la mercadería en perchas para su comercialización.

Existe inconformidad por parte de uno de los jefes del local puesto que las actividades designadas no se realizan como la autoridad lo establece sino que usa su criterio entorno a cómo debería ser, comúnmente suele pasar en la distribución de mercadería en los diferentes pisos que tiene el local, los empleados realizan la ubicación de los productos según su criterio y percepción, sin embargo, reciben llamados de atención puesto que no son áreas estrategias que capten la atención del cliente.

El conflicto es algo inevitable en las relaciones sociales y puede optar un curso constructivo o destructivo. Se adopta un curso constructivo cuándo se obtiene algún beneficio de la situación de crisis. Se adopta un curso destructivo cuando se convierte en un círculo vicioso el cual perpetua las hostilidades y fomenta el antagonismo entre las partes. (Fierro, 2018).

El conflicto laboral es un estado de tensión ocasionado por la convivencia diaria, esta se alimenta por dos perspectivas contrarias, puede encaminarse hacia dos horizontes, el primero, obtener alguna lección de los acontecimientos y el segundo incrementar la dimensión del problema generando resultados negativos y de preocupación para las empresas.

Los conflictos en el Almacén Don Pato involucran prioritariamente al personal, puesto que son sus acciones, distintos criterios, personalidades opuestas que desencadenan intercambio de palabras en un tono de voz elevado que repercuten en lo posterior en el trabajo en equipo para las actividades requieren de más de una persona para ser realizado de forma eficiente.

El trabajo en equipo se presenta entonces como una alternativa para evitar la interferencia en el manejo de los procesos y el manejo poco eficiente del tiempo y los recursos, especialmente cuando los contextos actuales exigen mayor velocidad en las respuestas y organizaciones que sean capaces de adaptarse a las demandas cambiantes del medio. (Toro & Sanín, 2013).

El trabajo en equipo es una unidad conformada para combinar conocimiento que permita el desarrollo eficaz y eficiente de las tareas designadas, cada uno de los integrantes debe contribuir y cooperar para obtener un fin en común, en Almacén Don Pato se conforman cotidianamente grupo de trabajo para desarrollar actividades como: sacar mercadería de bodega a lugares donde la mercadería pueda ser observada por el cliente, con una supervisión cada cierto tiempo por parte del administrador para constatar la ejecución de lo encomendado.

Suele suceder que un integrante no coopera o realiza las actividades de forma errónea y da lugar a discusiones que genera no poder culminar dentro del tiempo establecido. A esto se suma el desarrollo de las actividades de forma individualista y surge la competencia entre los mismos compañeros por sobresalir, debido a estímulos por parte de la administración como premio al esfuerzo.

La Información obtenida a través de la entrevista al gerente del almacén hace referencia a la realización de las actividades en grupos donde manifiesta que para el desarrollo cotidiano de ciertas actividades es necesario establecer grupos de trabajo con la finalidad de economizar el tiempo y atender algún otro requerimiento que surja, en

especial para aquellos colaboradores que trabajan en turnos rotativos puesto que no solamente cubren el área de ventas si no desarrollan diversas actividades, como el arreglo de las perchas, revisión de mercadería y atención al cliente; debido al tiempo en que local permanece abierto, aproximadamente de 12 horas, requiere de personal siempre a disposición para atender los requerimientos del cliente .

La existencia del conflicto de trabajo se puede considerar como un fenómeno habitual, al coexistir en el mundo de las relaciones laborales dos componentes claramente contrarios, de una parte, los empresarios y de otra parte de los trabajadores donde los intereses son contrapuestos. (González, 2006)

Existen conflictos en el equipo de trabajo pues la mayoría son personas jóvenes con distinto punto de vista, personalidades varias que en ciertas ocasiones no suele concordar, identifica es algo normal que ocurre incluso en el ámbito familiar, sin embargo, siempre está atento aquellas actividades que desarrollan mediante la supervisión periódica puesto que el cliente merece productos de calidad, esto se obtiene solo el desarrollo correctos de los procesos y esa una de las ventajas competitivas que posee almacén Don pato.

El compañerismo según (Cuadra & Veloso, 2007) “Alude al grado de cooperación y amistad entre los empleados de la organización”. (p.53).El compañerismo es uno de los factores esenciales para el buen ambiente laboral puesto que es un vínculo que se basa en la cooperación y armonía entre personas situadas en un lugar cotidiano.

Se identifica existen problemas relacionados con la falta de compañerismos, no hay una buena relación entre ellos mismos, no obstante, es notable cuando no se trabaja en equipo, suele realizar el llamado de atención respectivo, en ciertas ocasiones ha presenciado que entre ellos mismos buscan al culpable e incluso a afectar al cliente, pues la confusión en los precios han generado que el encargado de la caja deba dar las disculpas respectivas al cliente.

Otra de las evidencias que hace referencia a un mal clima laboral que se tiene es el descontento entre el propietario y el administrador que discrepan en la forma de llevar las actividades y suelen originarse conflictos por la designación y distribución de empleados para el trabajo, puesto que no se abastecen para el cumplimiento de más de una actividad.

Como ejemplo se muestra la designación de establecer el orden en el área de bodega mediante la ubicación correcta de mercadería de tal modo que en lo posterior facilite sacar los productos de acuerdo a los requerimientos y temporada, sin embargo, las bodegas suelen encontrarse en desorden e imposibilita encontrar la mercadería o pedidos que realizan los clientes esto ocasiona disgusto por parte del jefe que tiende a enfurecerse debido al incumplimiento de las labores del personal.

El estrés debido al constante desplazamiento dentro del área de trabajo con la finalidad de atender a la mayor cantidad de cliente de todo tipo, suele desencadenar problemas debido a la personalidad de cada uno de los integrantes así como el dominio de las emociones que conforma, de acuerdo a (Hiriyappa, 2018) “la personalidad se

refiere a la manera distintas y relativamente embarnece dura del pensamiento sentimiento y de actuar de un individuo en particular”.

La personalidad es un constructo psicológico, referido al conjunto dinámico de características personales de un individuo, un suerte de organización interior responsable del comportamiento concreto que se expresa en diversos ambientes y circunstancias; incluye el patrón de pensamientos, sentimientos y conductas que caracterizan a una persona y permanece constante a través de toda la vida. (Mayorga, 2018).

La personalidad es lo que identifica a un individuo, es decir, las características de los rasgos internos que se ven reflejado a través de su forma de comportarse en determinadas ocasiones. Este rasgo psicológico permite la socialización de personas con las que se debe compartir por un tiempo prolongado y suelen ser uno de las cualidades del perfil del vendedor para efectuar una venta, de acuerdo a los tipos de personalidad los colaboradores que integran el área de ventas del almacén Don Pato comprenden: tres personas identificadas con conservaduristas o intelectuales, cuatro estables emocionalmente, dos desinhibidos y una persona hostil.

El clima organizacional refleja cómo las organizaciones en su conjunto difieren unas de otras en cuanto a la conducta que en ella se observan. Esas diferencias son determinadas y puestas de manifiesto por cosas como los procedimientos operativos estándar, la estructura global de las organizaciones y otras pautas de conducta, que son tácitas pero poderosa. (Sotelo & Arrieta, 2018).

De acuerdo a la entrevista realizada al administrador del local, el personal que alcanza mayor índice de eficiencia en el desarrollo de las actividades designadas comprenden los de tipo intelectuales puesto que ponen en manifiesto estrategias para convencer al cliente en adquirir los productos, sin embargo, estos solo comprenden el 30% de ellos y la mayor parte de aunque realizan sus actividades no se obtiene los resultados que se espera, siendo la personalidad uno de los grandes factores que inciden no solo en la superación de las metas establecidas sino también suelen iniciar conflictos.

Las empresas que se dedican actividades de comercialización tienden a trabajar un número de horas mayor del establecido en su afán de incrementar el volumen de ventas, generando estos puestos de trabajo por turno. El sistema de trabajo a turno como sistema de organización del tiempo de trabajo de una empresa cuya actividad se prolonga más allá de la jornada máxima que puede desarrollar un trabajador. (Carcelén, 2020).

EL sistema de trabajo en horario rotativo permite a las empresas trabajar por un tiempo prolongado, estas se realizan con la finalidad de evitar la saturación de trabajo e incurrir al relevo de personal que permitan un equilibrio entre vida-trabajo y se acojan a la normativa legal en cuanto a la jornada laboral. En el local comercial objeto de estudio las labores desarrolladas inician a las 8:00 a.m., finalizan a las 8:00 p.m. es decir, se mantienen a disposición de la comunidad Fluminense por 12 horas al día.

En el Almacén los empleados realizan las labores en horarios por turnos, es decir, de lunes a viernes permanecen fijos 5 personas mientras que quienes cubren los puestos de vendedores realizar jornadas laborales rotativas, una persona en horario

matutino y 3 en horario vespertino. De tal modo que está es una de las causas que genera la falta de amistad y compañerismo pues dentro de su puesto de trabajo no cuentan con el tiempo necesario para compartir, por la demanda de clientes que suelen visitar las instalaciones y mantienen ocupada casi toda la jornada.

Para obtener una cultura organizacional que permita alcanzar los objetivos se encuentra la evaluación de desempeño. La empresa deberá efectuar una evaluación tanto el potencial como el desempeño de los trabajadores en la misma para adecuar su remuneración y mejorar su rendimiento mediante la formación específica. (Lacalle, 2016).

La evaluación de desempeño es uno de los medios que permite determinar el nivel de competitividad de un colaborador, esto se debe al ejercicio adecuado de las funciones establecidas que da origen a la aplicación de incentivos o recompensas por las actividades correctamente realizada.

En el Almacén Don Pato no se realiza una evaluación de desempeño, como es una empresa de tipo familiar se originan comentarios en reuniones cuanto al desarrollo de las actividades, mas no se realiza un proceso donde se analice detenidamente las tareas, conocimientos o se aplique test a los mismos trabajadores en cuanto al desenvolvimiento de sus compañeros.

Es aquella que tiene la capacidad para identificar situaciones problemáticas, aprender y utilizar sus habilidades, conocimientos y motivaciones para actuar y

resolver estos problemas y conseguir los resultados perseguidos con un alto estándar de desempeño. (EUSA Centro universitario, 2016).

El almacén Don pato debe identificar mediante la herramienta necesaria las habilidades, conocimientos y capacidades entorno a los puestos de trabajos existentes, con la finalidad de resolver los problemas internos que repercuten en las actividades comerciales cotidianas, además de trabajar en el fortalecimiento de las relaciones entre el personal, distribuidos en equipos de trabajo.

Los empleados competentes que tienen una actitud positiva son un factor decisivo en el aumento de la competitividad de su negocio esto se debe a condiciones óptimas de trabajo donde la cultura organizacional tiene un papel crucial. (Organización Internacional del Trabajo , 2016). La competitividad es el resultado de una cultura organizacional donde se considera el clima laboral favorable producto de la estructuración organizacional, las relaciones de compañerismo y trabajo en equipo.

Conclusión

Al finalizar este estudio se puede concluir que mediante la utilización de los métodos, técnicas e instrumentos necesarios para la investigación, se realizó el contraste de la información recopilada desde la perspectiva de diferentes autores y la identificación de cada uno de los problemas que se encuentran entorno al clima organizacional además de determinar las causas y efectos que generar inconsistencias en el ambiente laboral de la empresa.

El estudio ayudó a la identificación de factores referentes al clima organizacional que suele tornarse conflictivo para el almacén Don pato, información que fue obtenida a través de la aplicación de la encuesta a cada uno de los empleados de dicha empresa puesto que recogen datos importantes que hacen referencia a la relación que se tiene con los superiores, las supervisión y control de actividades, el conflicto entre compañeros de trabajo y el compromiso de cada uno de los colaboradores por cumplir con las actividades designadas, sin embargo, son identificado como las principales causas que generan un ambiente conflictivo y entorpece el flujo normal de actividades.

Mediante la encuesta se pudo detectar que el gerente de la empresa esta consiente de la existencia de problemas que suelen salirse de las manos y una de las medidas que han tomado son los respectivos llamados de atención, a pesar que existen empleados que debido a su personalidad son reincidentes; cada uno de los datos obtenidos permitirán al Almacén a generar soluciones prontas que contribuyan al crecimiento y rentabilidad basada en una cultura organizacional de acuerdo a los parámetros establecidos.

Bibliografía

- Carcelén, G. (2020). *El sistema de trabajo a turnos y su problemática*. Madrid: Fund. Confemetal.
- Corredor, A., Álvarez, B., Echeverri, C., Gallo, C., Restrepo, D., Gallego, D., y otros. (2016). *Pymes: gestión y clima organizacional*. Barranquilla: Sello editorial coruniamericana.
- Cuadra, P. A., & Veloso, B. C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 43-58.
- Dos Santos, C. (21 de Octubre de 2016). *Autonomía, consentimiento y vulnerabilidad del participante de investigación clínica*. Recuperado el 24 de Agosto de 2020, de https://www.scielo.br/pdf/bioet/v25n1/es_1983-8042-bioet-25-01-0019.pdf
- EUSA Centro universitario. (2016). *Manual de desarrollo de competencias: 19 competencias clave para tu desarrollo profesional*. Sevilla: EUSA Centro universitario.
- Fierro, A. E. (2018). *Manejo de conflictos y mecanismos alternativos de solución de controversias (MASC)*. México: Centro de investigación y docencia económica, A.C.
- González, G. M. (2006). *Gestión de conflictos laborales*. Málaga: Innovación y cualificación S.L.
- Gracia, R. M., Yagüez, I. M., & Casanovas, R. M. (2007). *Guía práctica de economía de la empresa II: áreas de gestión y producción*. Barcelona: Universitat de Barcelona.

- Herazo, R., Ospina, S., & Ramírez, H. (2013). *Factores psicosociales y organizacionales que afectan la productividad*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Hiriyappa, B. (28 de Octubre de 2018). *El desarrollo de la personalidad y sus teorías*. Recuperado el 17 de Agosto de 2020, de https://books.google.com.ec/books?id=S95YDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+personalidad+2018&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiAvdfymaPrAhXzRzABHdNZBC0Q6AEwAHoEC_AQQA#v=onepage&q=la%20personalidad%202018&f=false
- Lacalle, G. G. (2016). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Madrid: Editex editorial.
- Mayorga, L. M. (2018). *Escuela de psicología: un breve recorrido por las teorías de la personalidad*. Quito: PUCE.
- Organización Internacional del Trabajo . (2016). *El recurso humano y la productividad*. Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.
- Sotelo, A. G., & Arrieta, D. D. (2018). *El capital humano y su impacto en la calidad organizacional*. México: Editorial UJED.
- Toro, Á. F., & Sanín, P. (2013). *Gestión del clima organizacional: intervenciones basada en evidencia*. Medellín: Centro de investigaciones en comportamiento organizacional.

Anexos

Anexo 1 Cuestionario de encuesta

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

Encuestados: Empleados de Almacén Don Pato

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El objetivo de este cuestionario es analizar la forma que el personal percibe el ambiente de trabajo en el que se desarrolla.

Instrucciones
Las preguntas que se realizan comprenden una escala del 1 al 5, marque con x la respuesta que considere, siendo:
5 Totalmente de acuerdo
4 De acuerdo
3 Neutro
2 En desacuerdo
1 Totalmente en desacuerdo

#	Pregunta	1	2	3	4	5
RELACIÓN CON LOS SUPERIORES						
1	Su inmediato superior es una persona accesible					
2	Es una persona con la que puede conversar de temas personal					
3	Reconoce los errores					
4	Recepta de buen modo observaciones y sugerencias					
5	Separa situaciones laborales y personales					
6	Reacciona de manera adecuada antes posibles problemas					
7	Se integra a compartir momentos con los empleados					
RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO						
1	Existe comunicación entre todos los integrantes del local					
2	Establece un dialogo fluido con cada uno de sus compañeros					
3	Se siente a gusto con su grupo de trabajo					
4	Existen conflictos debido al choque de personalidades					
TRABAJO EN EQUIPO						
1	Se fomenta el desarrollo de trabajo en equipo					
2	Existe cooperación y apoyo entre los compañeros de trabajo					
3	Los recursos, maquinarias herramientas para el desarrollo de las actividades cotidianas son compartidos por todos los empleados					

ÉTICA PROFESIONAL					
1	Los valores establecidos por el local son comprendidos y practicados por cada uno de los empleados				
2	Existe confianza entre los compañeros de trabajo				
3	Los integrantes de local tratan a sus compañeros con respeto				
4	Las normas y políticas establecidas por la empresa son cumplidas a cabalidad por los empleados				

Anexo 2 Entrevista

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

Entrevistado: Administrador de Almacén Don Pato

El objetivo de este cuestionario es analizar la forma que administrador percibe el ambiente de trabajo en el que se desarrolla

1. De acuerdo a su criterio como percibe el clima organizacional en el local que Ud. administra
2. Desde su punto de vista a que se debe los conflictos en el área de trabajo
3. ¿Cree Ud. que la personalidad es uno de los factores que incide en la forma de realizar las actividades designadas?
4. ¿Qué tipos de personalidad posee los elementos del local comercial?
5. Del tipo de personalidad identificada ¿Cuál logra desarrollar y superar las expectativas en el desarrollo de su trabajo?
6. Fomenta EN el local el trabajo en equipo
7. ¿Qué conflictos surgen alrededor del trabajo en equipo?
8. ¿Comparte Ud. de forma frecuente en integraciones con sus colaboradores?
9. Posee la empresa una Misión y Visión establecida
10. La empresa tiene establecido valores corporativos ¿Cuáles?
11. Tiene la empresa un manual de normas de conducta establecido
12. Incentiva al personal para el desarrollo de las actividades de eficientemente.
13. Cree Ud. que sus empleados están a gusto con su trabajo.

Anexo 3 Fotografía



Ilustración 1 *Aplicación de la encuesta a empleados del Almacén*