



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA TEÓRICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:

CLIMA LABORAL DE LA TIENDA TROPIMOTORS, SUCURSAL DE BABAHOYO.

EGRESADA:

NATHALY CARLA JUNCO GARRIDO

TUTORA:

ING. GEORGINA ANDALIRA JÁCOME LARA, MAE

AÑO 2021

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
DESARROLLO.....	5
CONCLUSIONES.....	19
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	20
ANEXOS.....	23
ANEXO 1:ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA TIENDA TROPIMOTORS, SUCURSAL DE BABAHOYO	24
ANEXO 2:ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE DE LA TIENDA TROPIMOTORS, SUCURSAL DE BABAHOYO	36
ANEXO 3:OFICIO DE APROBACIÓN.....	39

INTRODUCCIÓN

Tropimotors se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil el cual se origina en el año 2013 como una respuesta a la necesidad de especialización que permita exceder las expectativas de nuestros clientes motorizados en los diferentes mercados, destinada a ofrecer una variedad de marcas de motos y accesorios al crédito dirigido a atender el segmento emprendedor. Para 2017 Tropimotors cuenta con presencia en El Salvador, Honduras, Nicaragua, Guatemala y Ecuador.

La tienda Tropimotors, sucursal Babahoyo está ubicada en las calles 5 de Junio y 27 de Mayo. Es una empresa especializado en ventas de moto de las marcas: AKT - Shineray - Tuko - Bajaj – Daytona; así mismo como accesorios al crédito dirigido a atender el segmento de mercado establecido.

Los motivos que conllevan a realizar este caso de estudio son para determinar los factores que impiden tener un buen clima laboral en la tienda Tropimotors, sucursal Babahoyo, como no estar conforme con la gestión de las actividades realizada por parte de la jefe de la tienda, conflicto entre los trabajadores, falta de un buen liderazgo, poca comunicación, así como la falta de capacitación para el desarrollo de las tareas dentro de este almacén, afectando tanto la imagen corporativa así como el nivel de ingresos y la integridad de las personas que la conforman.

De esta manera el caso de estudio tiene como objetivo; identificar cómo afecta el clima laboral de la tienda Tropimotors, sucursal Babahoyo; así como también analizar el efecto directo que tiene al momento de realizar las labores diarias de venta, el desempeño de sus empleados y a la productividad de la empresa, acogiéndose a la línea de investigación “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoria, Control”, siendo la sublínea de investigación Empresas e

instituciones públicas y privadas debido a que el clima laboral constituye un componente esencial para elevar la producción laboral.

La metodología que se aplicó es el método descriptivo y analítico los cuales permitieron la obtención de la información necesaria para identificar de manera oportuna y correcta los problemas que se presentan como resultados de diferentes sucesos, así como también se utilizó los instrumentos de encuestas direccionada a los empleados que laboran en la tienda y la entrevista a la jefe de la tienda en las cuales se determinó, que los empleados no están conforme con la gestión de las actividades, presencia de conflicto entre los trabajadores, falta de un buen liderazgo, poca comunicación entre los miembros de la tienda.

DESARROLLO

El clima laboral es un factor donde se manifiestan todas las habilidades así mismo como los problemas que los trabajadores tienden a tener dentro de la empresa ya sean estos para aumentar o disminuir su productividad. Según, Udima (2018) es uno de los aspectos más relevantes desde el punto de vista de su influencia sobre la conducta humana y la productividad. La forma en que los trabajadores perciben e interpretan su entorno de trabajo influye de manera significativa en un número importante de aspectos ligados a la actividad laboral, entre ellos, aspectos tan importantes como la productividad, la motivación, las relaciones interindividuales entre otros.

De modo que, el clima laboral es adecuado cuando le permite desarrollarse a las personas, eleva su confianza; así como también influye en su estimulación para el desarrollo sus emociones, mejora la satisfacción de los empleados al realizar sus actividades, así como el compromiso con las mismas, dentro de la organización debe existir un ambiente ordenado debidamente dirigido fomentando y estimulando a cada integrante, teniendo como resultado empleados motivados y con una buena conducta dentro de sus instalaciones.

El clima laboral se refiere a la forma en como cada miembro de la organización describe su entorno o el ambiente de trabajo que le rodea, a partir de un conjunto de factores relacionadas con el individuo, el grupo como tal y hasta la misma organización. (Bordas Martínez, 2016, pág. 62). Considerando que el clima laboral proporciona factores positivos a la persona que labora en una organización es importante que Tropimotors genere este tipo de ambiente en base a todos estos factores que ayudan al trabajador a mantenerse estimulado, motivado en la organización caso contrario, los empleados disminuirán su rendimiento, la calidad del trabajo será ineficiente, se manejaran bajo criterios propios, las relaciones de grupo de trabajo serán conflictivas, así como

también existirá personal que no se encuentren a la par con el nivel de los demás, lo que limitará el logro de sus objetivos.

(Gestiopolis, 2018), en su artículo expresa que “la importancia del conocimiento del clima laboral se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión de Recursos Humanos”. Tener un buen ambiente de trabajo es la clave para que una empresa aumente la productividad y tenga empleados eficiente, leal y feliz, debido a que cuando se cuenta con personal satisfechos estos realizan sus actividades de manera eficiente.

Tropimotors para obtener la influencia positiva que brinda el clima laboral debe considerar la programación de actividades fuera de las horas de trabajo como una almuerzo con todos los empleados, lograr la fidelidad mediante pequeños incentivos como reconociendo de sus logros, generar mucha la comunicación para tener un alto grado de confianza de los empleados, fomentar el respeto y hacer que el empleado no descuide su lugar de trabajo para así forjar un ambiente responsable y dedicado de manera completa a mejorar la situación interna de la organización.

Según Rivas (2018), plantea varios factores que ayudan a conseguir un buen clima laboral en las organizaciones:

Adoptar una postura autocrítica, para tener en cuenta en qué medida las actitudes y comportamientos constituyen un obstáculo o facilitan las relaciones laborales. Para contribuir con estas relaciones se debe establecer vínculos para estar cómodos y confiados en el trabajo, mostrándose abiertos y predispuestos a generar lazos afables con los compañeros y superiores. De tal manera, dentro del equipo de trabajo de Tropimotors se debe considerar la postura autocrítica

debido a que ayuda en tener actitudes y comportamientos que promueven las buenas relaciones entre los trabajadores y la dirección de la empresa.

Evitar la competencia, siendo importante el deseo de superación y tener ambiciones profesionales, no se debe medir el éxito personal en relación al fracaso de otros. El reconocimiento de los méritos ajenos genera un mejor acercamiento entre compañeros de trabajo, si alguno de los colegas merece un reconocimiento por su desempeño, hacerlo abiertamente. Para Tropimotors el reconocer las fortalezas de los demás conducirá a una mejor relación armoniosa entre colegas, ya que el desempeño de algún compañero es digno de reconocimiento.

El jefe o líder de un grupo, debe privilegiar el estímulo antes que el castigo mediante la priorización de la motivación antes que la sanción. Si las personas a su cargo son gratificadas, se sentirán más animados para alcanzar sus objetivos y cumplir con sus obligaciones, manteniendo un ambiente por fuera de los comentarios, es decir el no participar en conversaciones mal intencionadas acerca de terceros. Considerando la importancia que tiene mantener el personal motivado y son premiados, se sentirán más alentadas, para lograr esto el jefe de la tienda debe ser un líder que mantenga un ambiente al margen de los problemas.

Fomentar la cooperación para que las responsabilidades sean compartidas y se ejercite la participación, la delegación de las tareas posibles entre las personas que las puedan cumplir, así se logrará que todos puedan agregar valor con sus acciones. Por lo tanto, el compartir responsabilidades ayudara a tener un equipo de trabajo más participativo dentro de Tropimotors, para que así, todos logren un desarrollo total de sus habilidades (págg. 68-69).

El clima laboral ejerce una significativa influencia en la cultura de la organización, que comprende el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de

una organización. Los miembros de la organización determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización. La cultura en general abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras. (Azüero, 2016, pág. 28).

Los sistemas que abarca una cultura organizacional son muchos, pero cabe resaltar las relaciones personales, así como cada una de las creencias, el tipo de conducta que posee cada miembro de una empresa, al existir una cultura organizacional positiva, clara y dinámica produce un mejor trabajo en equipo formando colaboradores capaces de comprender correctamente los principios de trabajo.

Para el manejo o la buena implementación de la cultura organizacional enfocada en mejorar su clima laboral dentro de Tropimotors, debe hacer énfasis en que sus colaboradores no se centran en lo personal, manifestando una visión clara de lo que la empresa desea, dar paso a nuevas ideas; así como también hacerlos sentir cómodos para que ellos vallan aceptando o acoplando al ritmo y el pensar de los demás dando paso a las buenas prácticas laborales para que exista un ambiente más armonioso.

Existen una serie de características que tienen que ver con el clima laboral sin los cuales no puede desarrollarse ninguna organización que se base en las relaciones humanas y la necesidad de un orden y una estructura organizativa formal y funcional. Entre estas características están la comunicación, participación, motivación, liderazgo, planificación, confianza, creatividad, entre otras (Ximena, 2018, pág. 24).

La comunicación es un proceso de puesta en común, de codificación y decodificación de mensajes emitidos y receptados por diversos canales: estos, están habitualmente atravesados por mediaciones sociales, culturales, situacionales, y adquieren mayor complejidad cuando los sujetos emisores y/o receptores vinculados a los procesos internos-externos remiten a un conjunto. En estos casos, el abordaje de la comunicación remite a las interacciones entre sujetos cuyos vínculos están institucionalizados (Gordillo, 2015, pág. 126).

Se considera importante que la comunicación para el jefe de la tienda Tropimotors sea un proceso mediante el cual se pueda emitir los mensajes con claridad para su grupo de trabajo manteniendo informado al personal mediante reuniones periódicas tomado de la mano de la implementación de varios canales de comunicación, ayudando a que los procesos tanto interno como externos se cumplan con una mayor facilidad, fomentando el poder del trabajo comunicativo del equipo.

Dentro de la comunicación organizacional se distinguen la comunicación interna y la externa. La comunicación interna se convierte para los gerentes en una herramienta estratégica que permite lograr mayor competitividad, retener a los mejores, identificar a los empleados en una verdadera cultura corporativa, potenciar el sentimiento de pertenencia y el éxito empresarial. Cuando los trabajadores estén informados, si conocen la misión, los valores, la estrategia empresarial, si existe una línea de comunicación eficaz entre los empleados, la dirección y los diferentes departamentos el desempeño de la empresa es superior (Oyarvide, Reyes, & Montaña, 2017, pág. 299).

Es importante mantener una comunicación interna positiva siendo esta una herramienta que ayude dentro de Tropimotors a tener empleados informados sobre cada una de las actividades

o decisiones tomadas logrando así el compromiso de los mismos, puesto que sus opiniones serán tomadas en cuenta dando así la confianza para que estos den su punto de vista sobre algún tema, siendo así motivados a seguir dando su mayor rendimiento al momento de desarrollar sus actividades.

Por lo tanto, si no se mantiene una comunicación interna fluida y permanente, los conflictos o discrepancias entre los empleados generan retraso en el cumplimiento de las actividades, no existe un trabajo eficiente por parte de los empleados de Tropimotors y a nivel de empresa no se evidencia un crecimiento oportuno de la misma.

Según R. WAYNE MONDY (2010), nos menciona que “La administración de los recursos humanos (ARH) implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales” (pág. 59). Para que toda empresa, institución u organización como tal, tenga éxito esta debe tener o mantener a su personal enlazado participando activamente en las actividades para así satisfacer los objetivos organizacionales, ya que del desempeño de los mismo depende para que la empresa se mantenga en la cima.

Los empleadores y directivos de las organizaciones deben precautelar que las distintas formas de pensamiento y conductas en los niveles jerárquicos, sean respetadas y tomadas en cuenta, para elevar los horizontes de participación entre departamentos, generando mayor confianza entre las distintas formas de comportamientos de la empresa, sean horizontales o verticales (Jiménez & Jiménez, 2016, pág. 29).

Se debe generar niveles altos de confianza por quienes conforman la organización, para que la participación sea más activa, considerando la importancia que tiene respetar y tomar en cuenta las aportaciones de ideas, por tanto, el representante de Tropimotors debe implementar

elementos que contribuyan a desarrollar actividades grupales, debates entre el personal de ventas para deliberar estrategias que ayuden a mejorar el rendimiento y la participación en el mercado.

Por buenas prácticas pueden entenderse el conjunto de acciones orientadas, en primer lugar, a prevenir aquellos aspectos que limitan, degradan o deterioran el buen clima laboral y, por otro, a paliar, aminorar y/o corregir los factores que ya instalados en la organización, pueden perjudicar severamente su modelo de convivencia y a otro tipo de variables basadas en la productividad, eficiencia y resultados esperados (Olaz, 2013, pág. 21). Considerando que las buenas prácticas ayudan a mantener un buen clima laboral, Tropimotors debe considerar en fomentar las mismas, ya que, le permitirá que optimice los procesos, ahorre tiempo, evite errores buscando aumentar la eficiencia de sus trabajadores al momento de realizar sus actividades, siendo más rápidos y obteniendo resultados esperados.

La motivación en el trabajo se deriva del latín motus, que significa movido, o de motio, que significa movimiento, la motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. Son las actitudes que dirigen el comportamiento de una persona hacia el trabajo y lo apartan de la recreación y otras esferas de la vida (Huilcapi, Jácome, & Castro, 2017, pág. 316).

La motivación laboral se puede entender como el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la organización con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo. Es la voluntad que caracteriza al individuo a través del esfuerzo propio a querer alcanzar las metas de la organización ajustado a la necesidad de

satisfacer sus propias necesidades. Es decir, es el impulso de satisfacer las necesidades que se haya presente en el empleado en la autorrealización, mejores condiciones laborales y satisfacción de necesidades personales, vienen a ser el detonante que producirá la reacción en el empleado a fin lograr esa máxima sensación de confort que produce la realización o cristalización de la meta planteada (Peña & Villón, 2018, págs. 185-186)

Por tal razón, es importante que Tropimotors mantenga la interrelación del individuo con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo, a ser más productivo, siendo esencial dar la oportunidad de crecer laboralmente mediante la participación directa, brindándoles el apoyo necesario para seguir desarrollando, mediante esto se lograra tener un personal comprometido a lograr y satisfacer las necesidades mediante su esfuerzo.

En las organizaciones empresariales los gerentes juegan un papel trascendental ya que sobre ellos recae la responsabilidad de aplicar mecanismos que logren a integrar y motivar a sus empleados. Es una ardua tarea ya que cada empleado lo motiva alguna cosa distinta; lo que se reduce a que el gerente debe conocer las preocupaciones, las expectativas y las necesidades de cada empleado. Así mismo, el gerente debe confiar en los empleados, delegando actividades en las que el empleado siente que confían en él, de esta manera el empleado creará sentido de pertenencia hacia la organización (Peña & Villón, 2018, pág. 187)

La motivación para un grupo de empleados constituye uno de los elementos más importantes, ayudando a que la organización tenga el mayor potencial de producción por lo que, se puede afirmar que el jefe o líder de grupo debe tener buenas herramientas para lograr el objetivo que conlleva tener un personal actuando adecuadamente y motivado dentro de la organización.

Dentro de Tropimotors su jefe de tienda debe desarrollar y poner en práctica todas las estrategias motivacionales empresariales eficaces para dirigir y estimular.

Loguzzo (2016) expone que “El liderazgo es la capacidad de influir sobre los demás de forma tal que se alcancen los objetivos deseados y que está relacionado con la motivación de las personas, pero también con su capacitación y con el empoderamiento” (pág. 149). De esta manera; dentro de una organización es necesario que la persona que está al frente de la dirección del equipo de trabajo sea capaz de influir sobre los empleados, para que así ellos se sientan motivados para realizar de manera adecuada cada una de las actividades para evitar retrasos u errores en el trabajo asignado. Es necesario que el jefe de la tienda Tropimotors, considere que para estar al frente de un equipo de trabajo debe demostrar su capacidad de influir positivamente, para que ellos a su vez aporten significativamente a la empresa.

Weber y Viveros (como se citó en Costa, 2015) describen tipos de liderazgos puros, también los liderazgos en relación del líder con sus seguidores:

- ✓ **Líder carismático:** genera entusiasmo. Es elegido como líder por su manera de entusiasmar y motivar a sus seguidores.
- ✓ **Líder tradicional:** es aquél que hereda el poder por costumbre o por un cargo importante, o que pertenece a un grupo familiar de élite que ha tenido el poder desde hace generaciones.
- ✓ **Líder legítimo:** adquiere el poder mediante procedimientos basados en las normas legales, demostrando capacidad de convocar y convencer a sus seguidores, pero sin el entusiasmo del líder carismático.

✓ **Liderazgo dictador:** fuerza sus propias ideas en el grupo. Impide que los integrantes sean responsables o independientes. Es inflexible y le gusta ordenar y mandar. Destruye la creatividad de los demás.

✓ **Liderazgo autocrático:** el líder es el único que toma las decisiones acerca del trabajo y la organización del grupo, sin tener que justificarlas. Los criterios de evaluación utilizados por el líder no son conocidos por el resto del grupo. La comunicación es unidireccional.

✓ **Liderazgo democrático:** el líder toma decisiones tras potenciar la discusión del grupo. Se explicitan de forma clara los criterios de evaluación y las normas que rigen.

✓ **Liderazgo liberal (laissez faire):** el líder adopta un papel pasivo, abandonando el poder en manos del grupo. En ningún momento juzga ni evalúa las aportaciones de los demás miembros del grupo. Los miembros disponen de total libertad, pero sólo reciben el apoyo del grupo si lo solicitan.

✓ **Liderazgo ausente:** el líder no se compenetra con sus trabajadores, se caracteriza por ser un profesional autoritario, teórico, egocéntrico, despreocupado, ineficaz e ineficiente, no toma decisiones más bien la demora, nadie sabe hacia dónde va, no dirige a las personas a su cargo, solo se concentra en su propio mundo, no entiende que gran parte de su trabajo es ayudar a que otros logren sus metas, este tipo de jefe vive solo en su propio mundo, no motiva ni inspira (págg. 12-13).

Mediante los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los empleados de Tropimotors, se evidenció un liderazgo no participativo, ya que, se da un grado de responsabilidad a una sola

persona como lo es el jefe de la tienda, por lo tanto, es la única que toma las decisiones, siendo una limitante para el desarrollo laboral de los empleados, lo que genera cierto grado de incertidumbre y tensiones entre ellos. De tal manera, que un buen liderazgo se logra cuando su líder es capaz de mantener una fluida comunicación y optimiza la capacidad de integración entre los miembros. Se constituye el ejemplo a seguir de los demás, demostrando respeto hacia los demás en base a sus valores, creencias, premia y confía celebrando hasta el mínimo logro de alguno de sus miembros de trabajo.

Los comportamientos del líder democrático se conciben a través de las siguientes cualidades: a) flexibilidad y adaptación; b) participación para la toma de decisiones y para resultados duraderos pero positivos; c) comunicación eficaz por saber escuchar hacia la búsqueda del consenso (Purizaca, Bravo, García, & Monteza, 2015, pág. 3).

La persona encargada de guiar al equipo de trabajo en Tropimotors debe considerar ser un líder democrático dentro de la sucursal, para mejorar el trabajo en equipo, fomentando a las personas para que sean capaces de tomar decisiones positivas para la empresa, establecer canales para mantener una buena comunicación para escucha y poner en práctica cada una de las sugerencias, buscar que no existirá competencia, sino cumplir los objetivos como grupo, siendo todo esto puntos claves para el buen funcionamiento en la empresa.

La creatividad es tratada tanto como un proceso individual o como uno social, y presenta tipos de resultados diferentes. Los procesos creativos (en inglés, creative processes) son las habilidades y mecanismos utilizados para traducir los objetivos y las materias primas (incluyendo conocimientos y habilidades) en ideas o productos creativos (Falco, 2016, pág. 56). Por este motivo se debe fomentar esta habilidad, debido a que al tener un personal con esta característica, permitirá que la empresa tenga muchas ideas innovadoras. Tropimotors al tener un personal con

un alto nivel de creatividad obtendrá muchos beneficios, debido a que estos se encontrarán en un continuo desarrollo y aprendizaje para aportar con nuevas ideas que eleven el desarrollo de la tienda.

Para Dessler (2015), “la capacitación es importante. Incluso los individuos con alto potencial tendrán que improvisar o dejaran de ser productivos, si no saben qué hacer o cómo hacerlo” (pág. 188). De tal que la capacitación es una herramienta importante para tener personas altamente productivas dando su mejor desempeño ya que tienen una idea clara de cómo realizar cada una de sus actividades.

La capacitación está orientada a la preparación técnica del recurso humano de las organizaciones para que este se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, produzca resultados de calidad, dé excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. Por medio de la capacitación se logra que el perfil del recurso humano se adecue a las necesidades de conocimientos, habilidades y actitudes requeridos en un puesto de trabajo (Luis, 2015, pág. 8).

Tropimotors como una tienda dedicada a la venta de motos, debe contar con personal altamente capacitado para que realicen bien su trabajo, debido a que estos mediante las capacitaciones van adquirir muchos conocimientos, herramientas y habilidades para generar aumentos en la rentabilidad de la empresa, así como la solución rápida de inconvenientes, disminución en accidentes de trabajo, generando mayor estabilidad en la organización ya que su personal está identificado con la empresa.

DESSLER (2011) “expone que la evaluación del desempeño de los empleados o trabajadores significa calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador y este se lo puede

realizar en relación con sus estándares” (pág. 222). En la tienda Tropimotors, sucursal Babahoyo es importante que se realice esta evaluación a sus empleados que ayuda a conocer su nivel desempeño, reconociendo las falencias y habilidades que tienen como equipo de trabajo, para así implementar estrategias que ayuden a mantener un nivel alto de eficacia.

Para Villa (2016) “el conflicto es un proceso en el que existen desacuerdos entre personas o grupo de personas, donde una parte cree que la otra va a influir de manera negativa en los intereses que ambas tengan” (pág. 45). Dentro de toda organización o empresa los llamados conflictos son aquellos que la van deteriorando hasta un punto en que se vuelven algo monótono en las mismas, los empleados se adaptan de manera negativa a ellos considerándolos parte habitual de sus días de labores, siendo como final perjudicado Tropimotors ya que su ambiente se torna tenso y poco armonioso.

Es importante eliminar procesos que generen contradicciones dentro de las organizaciones, se debe conectar a las personas con su verdadera pasión es decir que su labor sea satisfactoria sin dejar de lado los desafíos para incrementar el nivel de destreza y desempeño, todo esto ayudara a tener un equipo comprometido en ayudarse quitando esa percepción que una de las partes tendrá una influencia negativa.

La satisfacción laboral genera un aporte indispensable para la organización ya que el individuo o recurso humano, es un agente de cambio positivo cuando se encuentra motivado a perseguir los objetivos institucionales en pro de su crecimiento tanto individual como laboral, sin embargo, cuando no se cumple con la motivación puede resultar perjudicial para los fines de la organización, por esto es recomendable fomentar un clima laboral saludable (BELTRAN & CALI, 2020, pág. 20).

Por lo tanto, Tropimotors debe mantener a su personal satisfecho para que así este de su aportación positiva a la empresa, siendo reconocidos por el cumplimiento con sus actividades satisfactoriamente en base a las reglas y políticas de la empresa teniendo un crecimiento en conjunto. Se debe fomentar los factores que ayudan a mantener al personal satisfecho siendo estos, el reconocimiento de sus buenas prácticas, recompensas por cumplir una meta y motivar crecimiento laboral tanto individual como laboral.

El clima laboral se encuentra relacionado directamente con la satisfacción o insatisfacción laboral, debida a que el impacto de la atmósfera o ambiente que se dé dentro del puesto de trabajo influenciara en las percepciones personales. Arias Gallegos & Arias Cáceres (2014) plantea que; Aunque no son iguales, el clima laboral y la satisfacción laboral dependen de las características de la organización y las condiciones de trabajo y, a su vez, ambas son causa de múltiples formas de comportamiento organizacional. (pág. 190).

Existen diversos factores que se pueden implementar en Tropimotors que ayudan positivamente en la satisfacción del empleado dentro de la organización como lo son: dar un trato equitativo para todos los empleados, demostrando así un nivel de respeto por igual sin importar el nivel en el que se encuentren, cultivar un nivel alto de confianza entre los jefes y cada uno de sus empleados, cumplir con sus beneficios que la ley establece como sus pagos de salarios de manera responsable, brindar un espacio de trabajo que sea seguro y no represente ninguna amenaza para la integridad personal, dar paso al desarrollo y uso de las diferentes habilidades teniendo una formación positiva dentro del lugar de trabajo.

CONCLUSIONES

Una vez finalizada la investigación se llega a la conclusión que, dentro de la tienda Tropimotors, sucursal de Babahoyo, la presencia de conflicto entre los trabajadores, falta de un buen liderazgo y poca comunicación entre los miembros de la tienda contribuye a que exista un clima laboral negativo, dando como resultado un bajo rendimiento por parte de los empleados, ya que no cuentan con la suficiente orientación por parte del jefe de tienda que los guíe a tener un buen desempeño y a encontrarse satisfechos.

Se pudo determinar que el clima laboral ejerce una influencia significativa en la cultura organizacional, puesto que, es la que refleja conductas, creencias y valores de los equipos de trabajo, siendo respuesta directa del entorno que los rodea, como consecuencia de ello el ambiente de trabajo se torna rígido, ya que las percepciones tanto del jefe como de los trabajadores de Tropimotors genera malestar, desacuerdos y conflictos entre ellos.

Por otro lado, dentro de la tienda Tropimotors, sucursal de Babahoyo es importante que se mantenga un clima laboral adecuado, procesos organizacionales oportunos y condiciones de trabajo que ayuden a elevar el nivel de satisfacción de sus empleados, puesto que su personal estará motivado, sin presencia de estrés o ansiedad y así cumplirá con sus actividades de manera eficaz.

Es conveniente que en la empresa Tropimotors, se mantenga la participación activa y el involucramiento de los trabajadores en el desarrollo de las actividades, acciones que deben ser desarrolladas por el jefe de la sucursal, demostrando así, su interés y preocupación por los subordinados, por lo que para administrar una empresa, los gerentes deben cumplir con su cometido, debido a que el liderazgo es un trabajo práctico donde existen muchas situaciones y responsabilidades que se deben cumplir para satisfacer al grupo de personas que tiene bajo su mando.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Arias Gallegos, W. L., & Arias Cáceres, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, 191. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Azuero, C. A. (2016). *Relación De La Cultura Y Clima Corporativos En La Gestión De Proyectos Gerenciales*. Bogota, D.C : Fundación Universitaria Los Libertadores. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/calidad/2016/03/calidad.html>
- Beltran, S., & Cali , L. (2020). *Caracterización De La Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De La Empresa Farmax S.A*. Guayaquil: Universidad De Guayaquil.
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestion estrategica del clima laboral*. Madrid: Uned Publicaciones. Obtenido de http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,23377993&_dad=portal&_schema=PORTAL&_piref93_23376063_93_23377993_23377993.next_page=/htdocs/ficha.jsp?IdArticulo=0102064CT01L01
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Costa, A. (2015). Liderazgo y dirección de empresas en el s. XXI. *Universidad Oberta de Catalunya*. Obtenido de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/40121/6/acostamaTFG0115memoria.pdf>
- DataScope. (27 de Mayo de 2017). *La Comunicación Interna Como Herramienta Indispensable De La Administración De Empresas. Dominio de Las Ciencias*, 296-309. Obtenido de <https://www.mydatascope.com/blog/es/2018/05/27/mejora-la-comunicacion-interna-de-tu-empresa/>
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos* (Decimocuarta ed.). México: Pearson Educación.
- DESSLER, G. y. (2011). *Administración De Recursos Humanos Enfoque latinoamericano*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Falco, M. (2016). *Potenciando La Creatividad En El Ámbito Organizacional. Ciencias Administrativas FCE*. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2636-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8646-1-10-20161116%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2636-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8646-1-10-20161116%20(1).pdf)
- Gestiopolis. (2018 de Febreo de 2018). *gestiopolis.com*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com:https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>

- Gordillo, A. M. (2015). El valor agregado de la comunicación al interior de las organizaciones. (P. Internet, Ed.) *Razón y palabra*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5183615>
- Huilcapi, M. R., Jácome, G. A., & Castro, G. A. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *DIMENSION DE LAS CIENCIAS*, 317. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889721>
- Jiménez, D., & Jiménez, E. (2016). Clima Laboral Y Su Incidencia En La Satisfacción De Los Trabajadores De Una Empresa De Consumo Masivo. *Revista Ciencia UNEMI*. Obtenido De <Http://Ojs.Unemi.Edu.Ec/Index.Php/Cienciaunemi/Article/View/301>
- Loguzzo, F. M. (2016). *Introducción A La Gestión Y Administración En Las Organizaciones*. Florencio Varela: Universidad Nacional Arturo. Obtenido De <Http://Biblioteca.Unaj.Edu.Ar/Wp-Content/Uploads/Sites/8/2017/02/Introduccion-Gestion-Y-Administracion-Organizaciones.Pdf>
- Luis, B. (2015). CAPACITACIÓN: UNA HERRAMIENTA DE FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES. *Revista De Las Sedes Regionales*. Obtenido De <Https://Www.Redalyc.Org/Pdf/666/66638602001.Pdf>
- Olaz, Á. (Enero-Marzo De 2013). El Clima Laboral En Cuestión. Revisión Bibliográfico-Descriptiva Y Aproximación A Un Modelo Explicativo Multivariable. *Aposta. Revista De Ciencias Sociales*. *Aposta. Revista De Ciencias Sociales*. Obtenido De <Https://Www.Redalyc.Org/Articulo.Oa?Id=4959/495950252002>
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). La Comunicación Interna Como Herramienta Indispensable De La Administración De Empresas. *Dominio De Las Ciencias*, 309. Obtenido De <Https://Dominiodelasciencias.Com/Ojs/Index.Php/Es/Article/View/687>
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental En El Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 177-192. Obtenido De [File:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-Motivacionlaboralelementofundamentalelexitoorgan-7011913%20\(2\).Pdf](File:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-Motivacionlaboralelementofundamentalelexitoorgan-7011913%20(2).Pdf)
- Purizaca, D., Bravo, D., García, J., & Monteza, J. (2015). Liderazgo Democrático O Participativo. *Revista Cuaderno Empresarial*. Obtenido De Https://Revistas.Upeu.Edu.Pe/Index.Php/Ri_Ce/Article/View/854
- R. WAYNE MONDY, S. (2010). *Administración De Recursos Humanos*. México: PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido De <Https://Cucjonline.Com/Biblioteca/Files/Original/Ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.Pdf>

- Rivas, H. P. (2018). *Clima Organizacional Una Construcción Personalista Del Ambiente Laboral Como Escenario De La Productividad Empresarial*. Santa Elena: UPSE. Obtenido De <https://incyt.upse.edu.ec/libros/index.php/upse/catalog/download/4/13/150-1?inline=1>
- Udima. (2018). *Universidad A Distancia De Madrid*. Obtenido De <https://www.udima.es/es/clima-laboral-master.html>
- Villa, J. (2016). *Manual De Negociación Y Resolución De Conflictos*. Barcelona: Profit Editorial.
- Ximena, G. (2018). *Clima Organizacional Nivel De Satisfacción En La Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido De <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>

ΑΝΕΚΟΣ



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA TIENDA TROPIMOTORS, SUCURSAL DE BABAHOYO

Tema: Clima Laboral de la tienda Tropimotors, sucursal de Babahoyo.

1. ¿El ambiente laboral es el adecuado para realizar correctamente su trabajo?

SI.	
NO.	

2. Se encuentra satisfecho con su lugar de trabajo.

SI.	
NO.	

3. ¿Cómo califica las relaciones con sus compañeros de trabajo?

Muy buena	
Buena	
Mala	

4. Mantiene Ud. una comunicación abierta con sus jefes y demás áreas

SI.	
NO.	

5. Participa Ud. en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo

Siempre	
Casi siempre	
Nunca	



6. En algún momento se ha presentado conflictos con sus compañeros y ha sabido como sobrellevarlos.

SI.	<input type="checkbox"/>
NO.	<input type="checkbox"/>
TALVEZ	<input type="checkbox"/>

7. Considera Ud. que el tipo de liderazgo que existe dentro de la sucursal es participativo

SI.	<input type="checkbox"/>
NO.	<input type="checkbox"/>

8. Según su criterio el jefe de la tienda toma decisiones e implanta las órdenes de manera justa

SI.	<input type="checkbox"/>
NO.	<input type="checkbox"/>
TALVEZ	<input type="checkbox"/>

9. La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa es suficiente.

SI.	<input type="checkbox"/>
NO.	<input type="checkbox"/>

10. ¿Con qué frecuencia reciben alguna clase de motivación por parte de sus superiores?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

TABULACIÓN

Pregunta 1.

¿El ambiente laboral es el adecuado para realizar correctamente su trabajo?

1. ¿El Ambiente Laboral Es El Adecuado Para Realizar Correctamente Su Trabajo?			
Si	1	25%	MUESTRA 4
No	3	75%	
TOTAL	4	100%	



Análisis:

Los empleados de la tienda Tropimotors, sucursal de Babahoyo, manifestaron que el 75% de los mismos consideran que el ambiente laboral No es el adecuado para realizar correctamente su trabajo, mientras solo el 25% piensa que el ambiente laboral SI es el adecuado.

Pregunta 2.

Se encuentra satisfecho con su lugar de trabajo.

2. Se Encuentra Satisfecho Con Su Lugar De Trabajo.			
Si	1	25%	MUESTRA 4
No	3	75%	
TOTAL	4	100%	



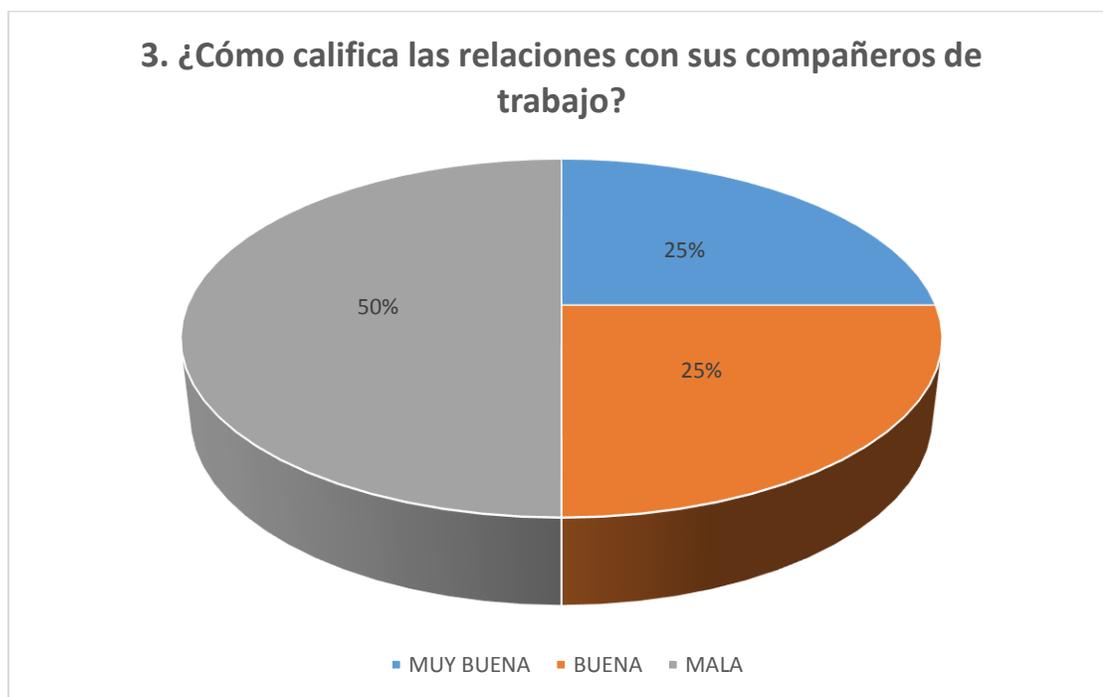
Análisis:

Según las encuestas realizadas, el 25% de Los empleados de la tienda Tropimotors, sucursal de Babahoyo si están satisfechos con su lugar de trabajo, realizando así con mayor eficacia sus actividades, mientras que el 75%, no lo está por motivos varios.

Pregunta 3.

¿Cómo califica las relaciones con sus compañeros de trabajo?

3. ¿Cómo Califica Las Relaciones Con Sus Compañeros De Trabajo?			
Muy Buena	1	25%	MUESTRA 4
Buena	1	25%	
Mala	2	50%	
TOTAL	4	100%	



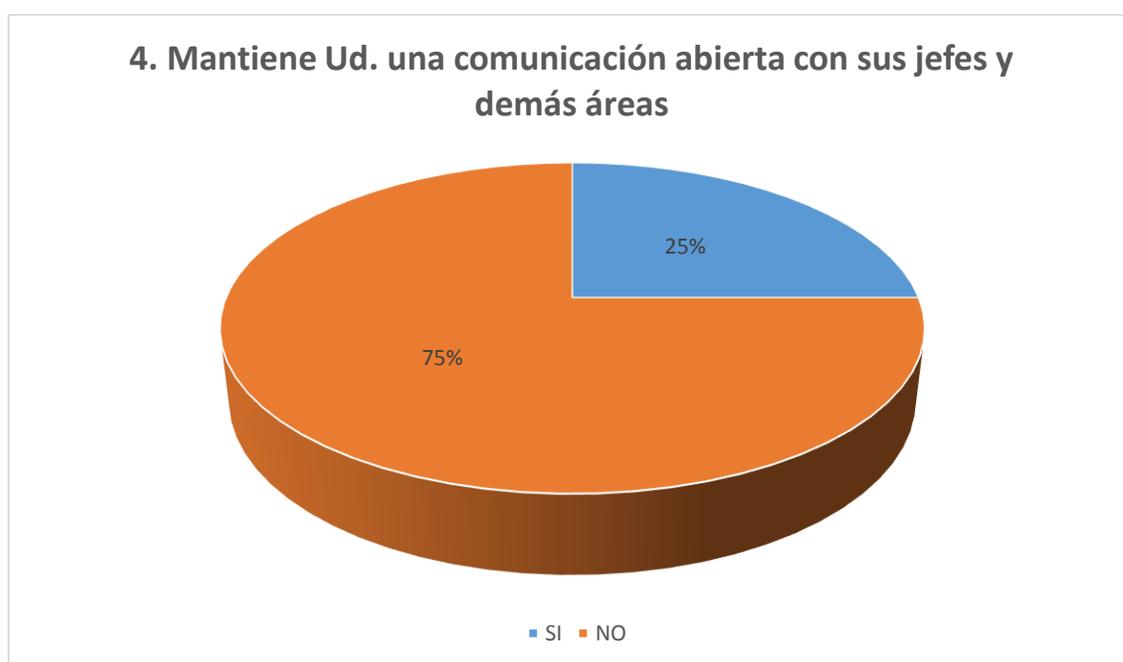
Análisis:

Las relaciones entre las personas que laboran dentro de una empresa son de gran importancia, mediante la encuesta realizada se evidencio que el 25% los trabajadores de Tropimotors, piensa que la relación con sus compañeros de trabajo es muy buena, mientras que el 25% le parece buena y el otro 50% expreso que es mala.

Pregunta 4.

Mantiene Ud. una comunicación abierta con sus jefes y demás áreas.

4. Mantiene Ud. Una Comunicación Abierta Con Sus Jefes Y Demás Áreas			
Si	1	25%	MUESTRA 4
No	3	75%	
TOTAL	4	100%	



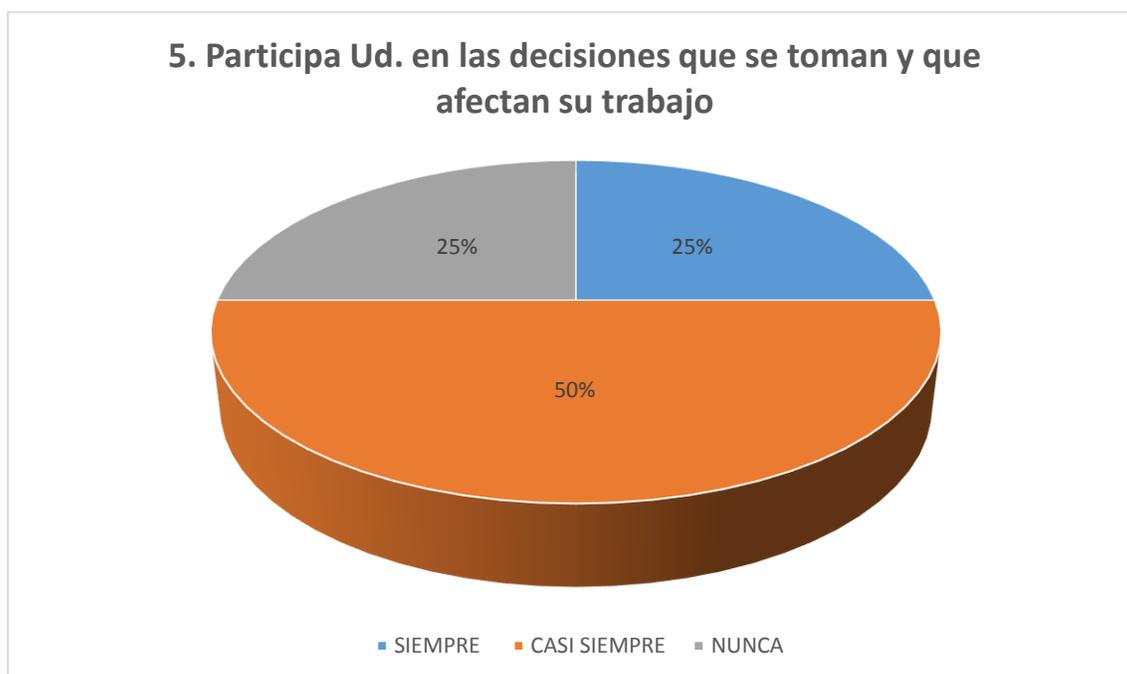
Análisis:

Los empleados de la tienda Tropimotors, sucursal de Babahoyo, notifican que el 25% de los mismos si mantienen una comunicación abierta dentro de la sucursal, mientras que el 75% no la mantienen generando esto un ambiente tenso en la tienda.

Pregunta 5.

Participa Ud. en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo.

5. Participa Ud. En Las Decisiones Que Se Toman Y Que Afectan Su Trabajo			
Siempre	1	25%	MUESTRA 4
Casi Siempre	2	50%	
Nunca	1	25%	
TOTAL	4	100%	



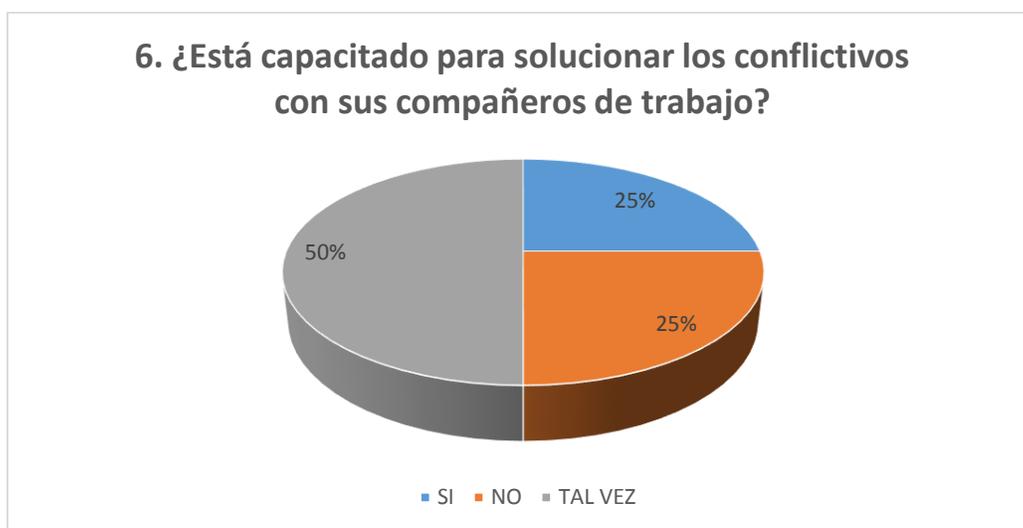
Análisis:

Según las encuestas realizadas el 25% de los empleados de la tienda Tropimotors, sucursal de Babahoyo siempre tienen una participación activa en las decisiones tomadas dentro de la tienda, mientras que el 50% casi siempre participa en las mismas, por otro lado un 25% nunca participa en la toma de decisiones.

Pregunta 6.

¿En algún momento se ha presentado conflictos con sus compañeros y ha sabido como sobrellevarlos?

6. ¿En algún momento se ha presentado conflictos con sus compañeros y ha sabido como sobrellevarlos?			
Si	1	25%	MUESTRA 4
No	1	25%	
Tal Vez	2	50%	
TOTAL	4	100%	

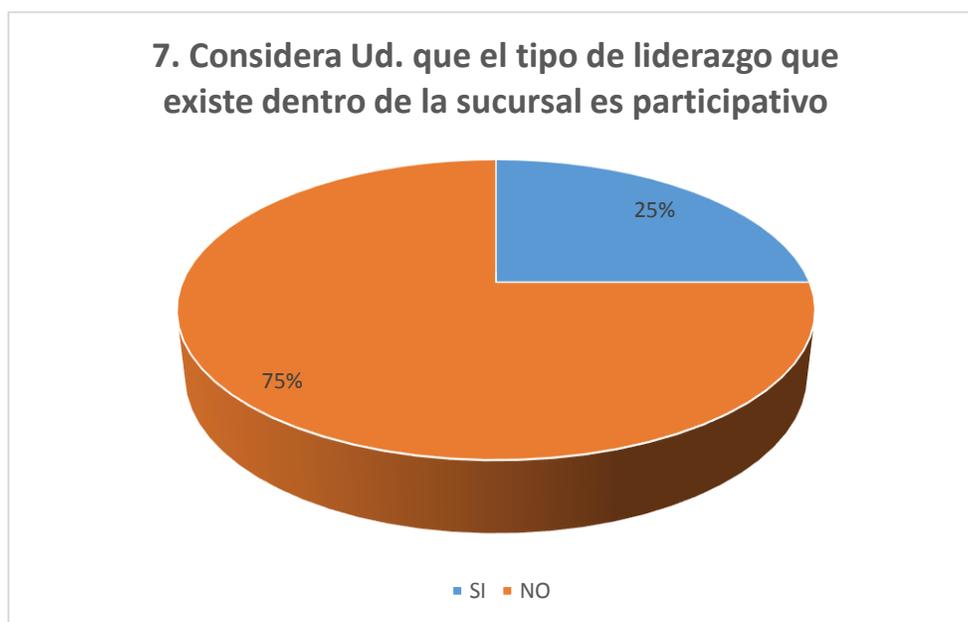
**Análisis:**

La opinión de los empleados encuestados de Tropimotors informa que el 25% esta netamente capacitado para solucionar los conflictos que se generen con sus compañeros de trabajo, otro 25% dice no estar en la capacidad de solucionar lo antes mencionado, teniendo un 50% que tal vez está capacitado.

Pregunta 7.

Considera Ud. que el tipo de liderazgo que existe dentro de la sucursal es participativo.

7. Considera Ud. Que El Tipo De Liderazgo Que Existe Dentro De La Sucursal Es Participativo			
Si	1	25%	MUESTRA 4
No	3	75%	
TOTAL	4	100%	



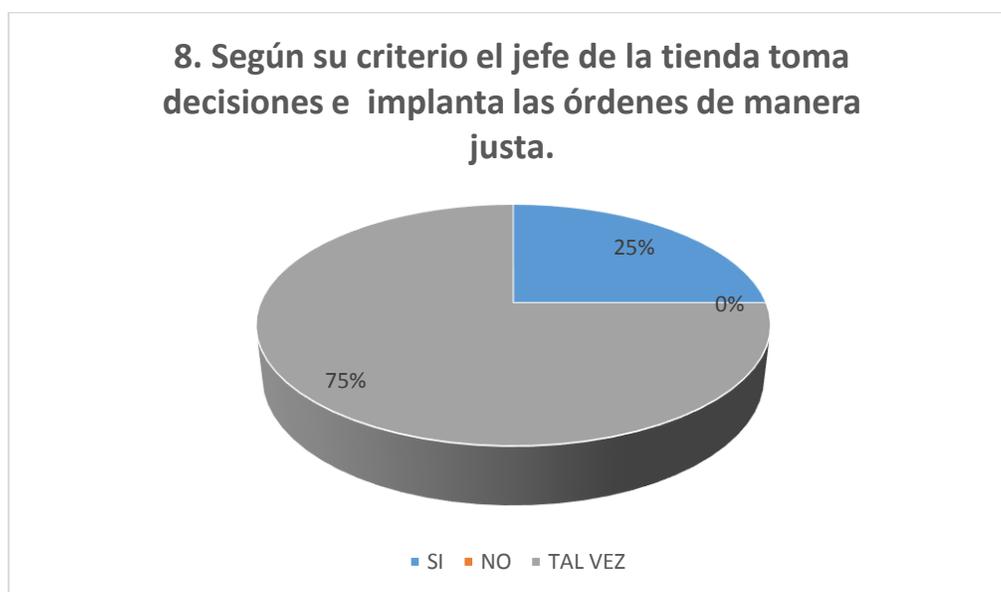
Análisis:

La mayor parte de los empleados, el 75% consideran que dentro de la tienda Tropimotors, sucursal de Babahoyo el liderazgo No es participativo, mientras que solo el 25% considera que si existe el liderazgo participativo dentro de la sucursal.

Pregunta 8.

Según su criterio el jefe de la tienda toma decisiones e implanta las órdenes de manera justa.

8. Según Su Criterio El Jefe De La Tienda Toma Decisiones E Implanta Las Órdenes De Manera Justa.			
Si	1	25%	MUESTRA 4
No	0	0%	
Tal Vez	3	75%	
TOTAL	4	100%	

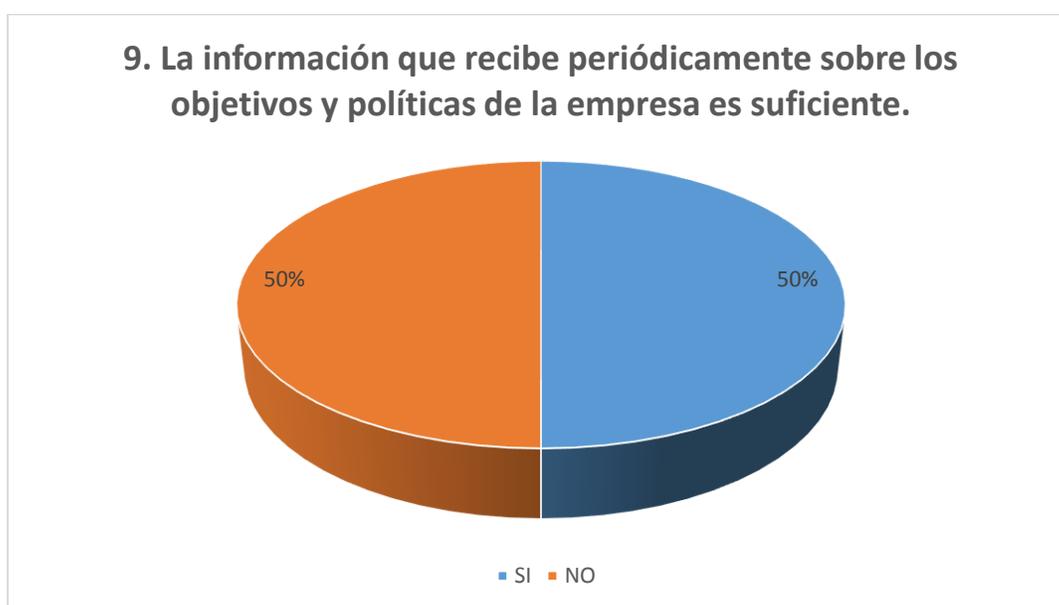
**Análisis:**

El 25% de los empleados de la sucursal piensa que la jefa si toma decisiones oportunas e implanta las ordenes de manera justa ayudando a que exista un trabajo justo, mientras que el 75% asegura que tal vez el jefe de la tienda no toma las mejores decisiones y no es justo al momento de dar órdenes.

Pregunta 9.

La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa es suficiente.

9. La Información Que Recibe Periódicamente Sobre Los Objetivos Y Políticas De La Empresa Es Suficiente.			
Si	2	50%	MUESTRA 4
No	2	50%	
TOTAL	4	100%	

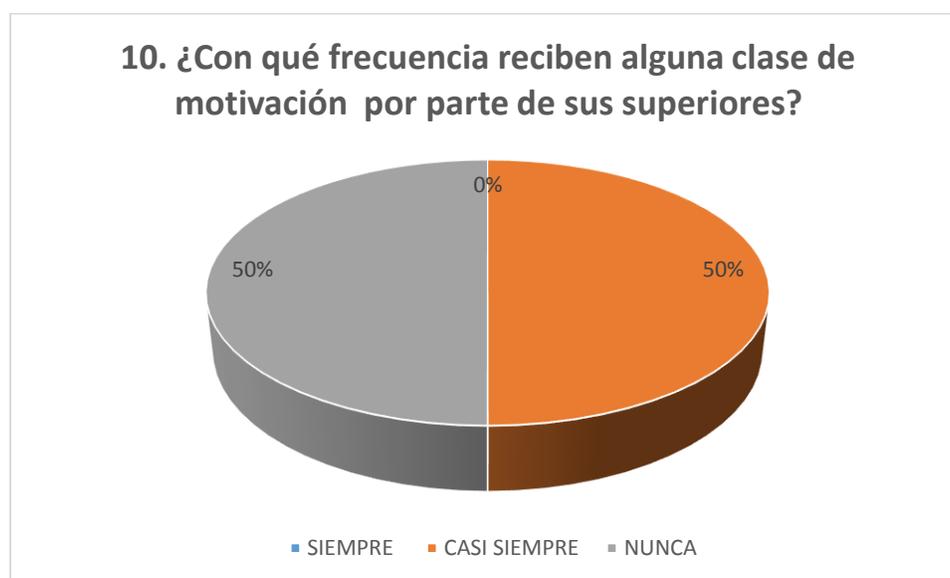
**Análisis:**

La opinión de los trabajadores encuestados de esta sucursal nos informa que un 50% piensa que la información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa SI es suficiente, mientras que un 50% piensa que no es suficiente la información que se brinda en la tienda Tropimotors, sucursal de Babahoyo.

Pregunta10.

¿Con qué frecuencia reciben alguna clase de motivación por parte de sus superiores?

10. ¿Con qué frecuencia reciben alguna clase de motivación por parte de sus superiores?			
Siempre	0	0%	MUESTRA 4
Casi Siempre	2	50%	
Nunca	2	50%	
TOTAL	4	100%	



Análisis:

Según las encuestas realizadas, el 50% de los empleados de la tienda Tropimotors, sucursal de Babahoyo casi siempre reciben una algún tipo de motivación por parte de los supervisores dentro de la tienda, mientras que el 50% nunca es motivado por sus superiores.



Tema: Clima Laboral de la tienda Tropimotors, sucursal de Babahoyo.

1. Piensa Ud. que el ambiente laboral de la tienda es el adecuado.

No, debido a que existen múltiples factores que lo afectan, entre ellos, los conflictos entre el personal, no realizan las actividades con la responsabilidad debida, entre otros.

2. Los objetivos de la empresa reflejan sus intereses de crecimiento laboral.

Los reflejan de una manera parcial, ya que no puede desarrollar mi potencial laboral al máximo.

3. Cree Ud. que ha tenido oportunidad de innovar dentro de su trabajo.

No, puesto a que debo regirme a los estándares de la empresa, los cuales me limitan a querer desarrollar nuevas ideas.

4. ¿Considera Ud. que su liderazgo es el apropiado para dirigir a su equipo de trabajo?

Considero que sí



- 5. De qué manera Ud. gestiona y planifica las actividades a desarrollarse dentro de la sucursal.**

En lo personal trato de planificar las actividades a desarrollarse con anticipación.

- 6. ¿Las decisiones que Ud. toma están acorde al entorno laboral?**

Pienso que sí, ya que me rijo a las normas y políticas de la empresa.

- 7. ¿Se brinda a su equipo de trabajadores compensaciones y reconocimiento por sus logros?**

Se las brinda de una manera parcial.

- 8. ¿Cómo jefe mantiene informado a sus empleados sobre lineamientos, políticas y acciones que se implementan o se modifican en el negocio?**

La empresa brinda este tipo de información de manera general en las páginas oficiales.

- 9. ¿Cuál es el mayor desafío al que se ha enfrentado como jefe de la tienda Tropimotors, sucursal de Babahoyo?**

El lidiar con los conflictos entre los colaboradores ya que esto genera retraso en las actividades y el ambiente se torna tenso.

10. ¿Piensa Ud. que existe un alto grado de entrega y desempeño por parte de los trabajadores?

No, debido a que, los empleados no se sienten a gusto con el clima laboral que se da en la tienda a causa múltiples conflictos generados entre otras situaciones.

OFICIO DE APROBACIÓN

Babahoyo 10 de febrero del 2021

Srta. Nathaly Carla Junco Garrido

Yo Lignner Fonseca Villafuerte jefa de tienda tropimotors agencia babahoyo, autorizo a la **Srta. Nathaly Carla Junco Garrido** realizar su caso de estudio denominado **CLIMA LABORAL DE LA TIENDA TROPIMOTOR, SUCURSAL BABAHOYO**

TROPIMOTORS

FIRMA AUTORIZADA

LIGNNER FONSECA VILLAFUERTE
JEFA TROPIMOTORS BABAHOYO
CEL. 0993132739