



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2021 - ABRIL 2022

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

Clima Laboral en el comercial Pio Lindo del cantón Babahoyo

EGRESADO:

JHONNY WASHINGTON CONFORME MENDEZ

TUTOR:

Ing. GINA CARRASCO ECHEVERRIA, MSc.

AÑO 2022

Introducción

El presente estudio de caso tiene como propósito investigar el clima laboral del comercial Pio Lindo del cantón Babahoyo, para conocer cómo influye el bienestar interno de la organización y resolver oportunamente los conflictos laborales que se den en el comercial. En este lugar se dedican a la venta de aves de corral faenados, arroz y huevo al por mayor y menor desde el año 2003, esta empresa se ha desarrollado con el pasar de los años con el objetivo de ser el comercial mayorista con mejor aceptación para el consumo de los clientes en la ciudad de Babahoyo.

En el entorno laboral del comercial Pio Lindo se busca tener la seguridad de los colaboradores de manera primordial para la satisfacción y motivación tanto de los empleados como del gerente de la empresa y aumentar la productividad, el buen clima laboral del comercial depende del desempeño de cada trabajador, esperando que estos se sientan comprometidos y motivados de manera positiva para ayudar a tener una buena calidad productiva, con un buen trabajo en equipo y un líder que dé una gestión positiva a todos los procesos.

En este estudio se plantea como objetivo analizar el clima laboral que mantiene el comercial pio lindo y la percepción de sus colaboradores. Se emplea el tipo de investigación cualitativa que va de acorde al análisis de la identificación de los problemas y la investigación al clima laboral del comercial, con diseños de investigación descriptivo y explicativo que sirven para ayudar a recopilar información sobre la causa y efecto, el por qué sucede y cómo se relacionan cada uno de los puntos investigados. Como instrumento de investigación se usaran las encuestas dirigidas a los colaboradores y al propietario de la

empresa y recolectar la información necesaria sobre las actitudes o sugerencias que se pueden aplicar con la finalidad de solucionar los problemas que presenten en este comercial.

La línea de investigación que se aplica es la gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control; con la sub línea en empresas e instituciones públicas y privadas.

Es importante este tema porque permitió estudiar el clima laboral del comercial Pio Lindo con la finalidad de reconocer todos los factores que influyen en el bienestar y desempeño tanto de los colaboradores como del propietario de la organización. Se identificó los factores que afectaban al comercial y no le permitían tener un buen clima laboral. Se investigó este estudio de caso para encontrar soluciones que ayuden a mejorar la armonía entre los empleados y el jefe de esta comercial.

Desarrollo

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico donde se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción de los empleados y en la productividad. Se relaciona con el “saber hacer” del directivo, los comportamientos de las personas, su manera de trabajar y relacionarse, con su propia interacción con la empresa, las maquinas que usan y la propia actividad de cada uno de ellos. (Peña, 2018, pág. 24)

En otras palabras considerando la definición de Peña, el comercial Pio Lindo presenta un problema en su clima laboral, mismo que no cuenta con las condiciones adecuadas para realizar un buen trabajo. Su líder da preferencia a sus propios intereses sin preocuparse por el bienestar y seguridad de sus empleados. Se siente un ambiente de estrés laboral en los empleados, que se presentan desmotivados a su puesto de trabajo, bajando así el desempeño en la productividad y ambiente de todos los que forman parte del comercial.

La misma que se debe dar mejoras a su ambiente laboral por el bienestar de cada miembro de esta organización, con la finalidad de aumentar la productividad y generar comodidad diaria en cada área de trabajo en la que se involucran todas las partes que integran este lugar, para poder cumplir con sus objetivos y superar a la competencia, porque si una empresa no está bien establecida en su estructura interna, no se puede desarrollar con éxito en su parte externa.

El clima laboral en el comercial Pio Lindo, debe tener mucha importancia para su desarrollo productivo y competitivo, debe progresar si quiere lograr una alta productividad y ofrecer un servicio de calidad en la atención a los clientes, usando estrategias internas.

Estudiar el clima laboral del Comercial Pio Lindo permite detectar varios aspectos claves que pueden estar afectando de alguna forma un factor importante el ambiente laboral de la empresa.

Según la revista sobre la resolución de conflictos indica que:

Los conflictos laborales pueden ser de poca o gran importancia. Los motivos de conflictos son muchos, van desde una simple queja de un colaborador sobre derechos de paga, una queja del grupo de empleados respecto a las condiciones laborales peligrosas e insalubres, hasta el reclamo de todos los trabajadores de una empresa objetando que les impiden formar un sindicato para promover sus intereses. (Centro internacional de formacion, 2013, pág. 18)

Resulta que al generarse conflictos en el comercial los colaboradores por temor a una mala reacción de su líder se cohiben para no recibir quejas que afecten a la comodidad laboral y se dé un problema que ponga en malas condiciones el ambiente del lugar en que se está trabajando, aunque eso este mal, siempre se debe buscar la forma de solucionar cada inconveniente que se presente, a pesar de que se puedan dar desacuerdos de las partes.

Por otra parte según Fisher y sus compañeros dicen que:

Los conflictos son parte de la vida y con frecuencia creativo. Tienen lugar cuando personas que persiguen objetivos comunes, chocan. Los desacuerdos y conflictos se pueden resolver sin violencia y varias veces llegan a una mejora de la situación para las personas involucradas. (Fisher, y otros, 2000, pág. 4)

Los conflictos que se generan en el comercial Pio Lindo son muy recurrentes porque entre ellos tratan de interferir en las funciones que cada uno de ellos desempeñan.

Por lo tanto se indica que:

La comunicación es un proceso continuo e interactivo, donde se producen espacios de sintonía entre los involucrados o transceptores en lenguaje comunicacional. Cuando el comunicativo ocurre, la transacción de los mensajes co-producidos se genera a través de una relación no lineal de las partes: por un lado un sujeto que en teoría “busca transmitir significado”, para lo cual deberá buscar los códigos apropiados que le permitan generar una interacción continua con los auditorios particulares y generales de su organización. (Garrido & Putnam, 2018, pág. 25)

Según lo que manifiesta Garrido, se puede indicar que los empleados del comercial Pio Lindo, por temor a revelar los conflictos sucedidos en el momento en que se encuentran laborando dentro del comercial no lo manifiesta y lo resuelven apreciándose que existe falta de comunicación que involucre a ambas partes, la comunicación es clave para mantener una buena relación en el comercial y con esta dar posibles soluciones, tomar la adecuada decisión y resolver un problema dentro de todo el área laboral.

De la misma forma el autor (Berceruelo, 2016) dice que:

La Comunicación es necesaria en el día a día de una empresa para su identidad corporativa, mantener su reputación empresarial, potenciar sus ventas, fomentar el orgullo de pertenencia entre sus colaboradores, mejorar la productividad y promover un espíritu afín entre sus inversores. (p.36)

En el comercial debe de existir un líder que esté dispuesto a recibir todas las opiniones posibles de todos los compañeros de trabajo, para que sea el receptor de los inconvenientes y así mismo puedan llegar a una solución de los malestares que se ocasionan, para que se puedan sentir cómodos cada vez que quieran comunicar cualquier tipo de situación, sea personal o laboral.

De este modo se puede indicar que:

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre exigencias percibidas, recursos y capacidades percibidos de una persona para hacerle frente a las exigencias. Relacionado con el trabajo se da lugar cuando las exigencias del trabajo se exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y habilidades del mismo para enfrentar las exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de la empresa. (OIT, 2016, pág. 2)

En otras palabras se puede indicar que el estrés es una enfermedad mental que como resultado según el comportamiento del ser humano hace que haya baja productividad en el trabajo dentro de la empresa, por esta razón el líder debe intervenir en la resolución de los conflictos que se ocasionan en el comercial Pio Lindo.

También el autor Acero define al estrés laboral:

Como la reacción física y emocional que tiene el ser humano ante situaciones donde éste se desempeña. La mayoría de personas que ejercen oficios laborales padecen de estrés puesto que a diario se enfrentan a varias circunstancias donde la carga laboral es muy pesada. (Acero, 2020, pág. 17)

Los empleados del comercial deben rendir con su trabajo y buscar la forma de solucionar por su cuenta el inconveniente que se haya generado dentro del área laboral, haciendo que tengan más trabajo de lo habitual y ocupen posiblemente tiempo extra para solucionar sus problemas laborales, provocando que a parte de un momento conflictivo y exigente, su día se sienta pesado al tener una carga adicional de la que les corresponde ejecutar, y así evitar las tensiones que les produce el estrés laboral a causas de los excesos en sus cargos laborales.

Por otra parte Bonifaz explica que:

Los líderes son ejemplo para los trabajadores, practican y ejercen su profesión de manera responsable, pueden dirigir y evaluar el desempeño de su personal de forma eficiente y ejercer funciones en línea, así como de manera personal. Administran su tiempo para sus actividades profesionales y personales. Constantemente se automotivan y logran madurez afectiva con sus empleados, actuando de manera equilibrada y justa. (Bonifaz, 2012, pág. 4)

De la misma manera el líder del comercial Pio Lindo tiene un rol importante, debe ser ejemplo para todos los trabajadores, guiarlos y dedicarle tiempo a su equipo laboral, se debe encargar que todo esté bien en el lugar, controlar y asegurar que todo funcione bien, el líder del comercial no siempre está dispuesto a escuchar a sus empleados y toma por si sólo las decisiones de la empresa, aunque suele estar activo y dispuesto a dar una mano de apoyo a su equipo cuando nota que ellos lo necesiten.

Pero también el dueño de este comercial se vuelve autoritario, deja órdenes extras a sus trabajadores, haciendo que estos dejen sus puestos de trabajo cada cierto tiempo para

realizar otras actividades que no les corresponde hacer, no tiene un manual de función establecido, los colaboradores suelen faltar al trabajo sin previo aviso y por enojo transmite esa energía negativa a cada una de las personas dentro del comercial, provocando que esto se perciba en los clientes que se llevan una mala experiencia de atención, haciendo que no compren o acudan a otro lugar por las malas actitudes que reciben del personal o mismo dueño.

Posteriormente Rubio indica que:

La gestión se apoya y funciona a través de personas, en general equipos de trabajo, para poder lograr resultados. Con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes que asumen cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre. No se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas recetas de antaño.
(Rubio, 2008, pág. 12)

Por otra parte hay mala administración en el comercial Pio Lindo, el gerente pasa por alto sin previo control sus actividades de abastecimiento de mercaderías, pagos de servicios o herramientas que sirven para las labores productivas de la empresa, el no tener los recursos para que los colaboradores realicen sus actividades cotidianas de trabajo es un descuido, la mala gestión en aspectos relevantes afecta en la producción, haciendo que se pierda tiempo de productividad y no haya ventas.

Por consiguiente Condori dice que:

La gestión empresarial busca garantizar que la oferta cubra a la demanda de las distintas actividades o productos de la empresa, generando procedimientos con

costos más bajos y beneficien al consumidor, generando así el aumento constante de la productividad de la empresa. Son los esfuerzos y acciones que buscan mejorar la productividad y la competitividad de las empresas o negocios. (Condori, 2017, pág. 7)

De acuerdo con las encuestas realizadas al comercial se analizó que la mala gestión del comercial por parte de su gerente hace que se dificulte realizar las tareas de los empleados, estos no cuentan con los recursos necesarios para sus actividades laborales, por la falta de abastecimiento de mercaderías o las herramientas necesarias para cumplir con su trabajo, mismas que en ocasiones se pierden de su lugar porque las toman para hacer uso y no las devuelven su sitio de adecuado.

Entre tanto Orejudo y otros autores dicen que:

Las emociones suponen importancia decisiva en nuestro quehacer cotidiano. No sólo propician la activación y coordinación de cambios fisiológicos, cognitivos y conductuales necesarios para dar una respuesta adecuada a las demandas del ambiente, sino que influyen en el modo que se toma decisiones y son una fuente útil de información para comprender las relaciones que se establecen entre las personas y su medio. (Orejudo, Royo, Soler, & Aparicio, 2014, pág. 13 y 14)

Todos los colaboradores en el comercial deben tener emociones positivas, autocontrol, trabajar con empatía y entusiasmo, el gerente debe prestar atención a las emociones de su equipo y controlar las suyas, escucharlos si es necesario de forma individual en caso de que estén pasando por un mal momento emocional o evitar mal entendidos en grupo que se puedan dar y tomarse como ofensivos de forma personal.

Después Goleman afirma que:

La inteligencia emocional permite tomar conciencia de las emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que se soporta en el trabajo, acentuar la capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que brinde mayores posibilidades de desarrollo personal. (Goleman, 2001, pág. 3)

En el comercial Pio Lindo se dan problemas que causan división en el trabajo del área productiva del comercial, asunto que se debe evitar, el jefe debe darse tiempo para evaluar la situación de todos, ayudarlos a corregir los malos hábitos de comportamiento, para no tener momentos de rigidez dentro del área laboral y motivarlos a mantener una relación sana y estable.

Para la autora vallejo si explica que:

La motivación está constituida por los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. También se considera como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presenten en una determinada situación. (Vallejo, 2010, pág. 26)

Por esta razón mantener motivados a los empleados implica tener mayor desempeño productivo, creando una relación sólida entre ellos y las tareas diarias, que se sientan como en familia y procurar que estén siempre activos, de vez en cuando el líder del comercial puede incentivar a los colaboradores con un pequeño reconocimiento económico, ofrecerle tiempo libre o si dan todo su desempeño puedan salir antes del trabajo.

Simultáneamente la autora Cid indica que:

En la motivación laboral aparece una serie de conceptos que sirven para ayudar a las personas a alcanzar sus metas, creyendo en sus capacidades, estimulan la motivación y ayudan para que el sujeto se sienta feliz y realizado, todo unido a una serie de creencias o comportamientos que ayudan a que el individuo pueda alcanzar buena calidad de vida a través del optimismo, creatividad, fluidez y liderazgo. (Cid, 2014, pág. 4)

Para tener trabajadores eficaces y que realicen un buen desempeño laboral se debe mantenerlos motivados en el comercial, aunque no siempre la motivación pueda ser dada por el jefe de la empresa, los empleados deben aprender a auto motivarse, buscar la forma de ser aceptados por su gerente, reconocidos y felicitados por su buen rendimiento laboral, satisfaciéndose a sí mismos y a sus necesidades emocionales.

De igual importancia se indica que:

La satisfacción laboral se trata de una actitud o actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, estas acciones pueden referirse al trabajo en general o a ciertas facetas específicas del mismo. La satisfacción laboral es un concepto globalizado que hace referencia a las actitudes de las personas en diversos aspectos de su trabajo. (Sanchez Trujillo & Garcia Vargas , 2017, pág. 162)

De la misma manera el líder y los empleados del comercial deben sentirse satisfechos por su obra laboral del día, es bueno trabajar en equipo, .mantenerse empáticos, comunicarse entre todos para ejercer un trabajo de calidad que beneficie a todos los

miembros del comercial, sentirse netamente responsables con el progreso de la empresa, cuidando sus emociones, mantener la seguridad y buen ambiente de trabajo; es importante la motivación, ser participativos y mantenerse en paz, dando paso a la satisfacción y ser muy productivos.

También la autora Vallejo dice que:

La satisfacción en el trabajo no depende de un solo factor, sino de varias situaciones que determinan el grado de adaptación y motivación del individuo a la organización, su trabajo y entorno laboral; y en la medida en que se pueda controlar todas las situaciones adversas, se puede tener trabajadores satisfechos, productivos y con una mejor calidad de vida. (Vallejo, 2010, pág. 14)

De este modo de acuerdo con las encuestas realizadas los colaboradores del comercial, tienen un grado de insatisfacción que se produce a causa de no resolver de manera adecuada los conflictos y la falta comunicación que hay entre el líder y sus colaboradores, por tal razón los empleados no se sienten satisfechos y a su vez no logran rendir un óptimo desempeño en su área de trabajo.

De otra forma se indica que:

El trabajo en equipo son básicas la cooperación de la comunicación y la información entre sus miembros, porque en esta dinámica de trabajo se requiere de la colaboración y compañerismo de todos. El trabajo en equipo esta designado como un modelo de gestión que permita mostrar resultados de manera eficaz y eficiente, si es un equipo funcional se convierte en una guía

para imitar, esta finamente ligado a un liderazgo positivo. (Ayovi, 2019, pág. 61 y 62)

Ciertamente el trabajo en equipo es un aspecto clave que se debe aplicar en el comercial, con intereses mutuos y no dejar que cada quien sea individualista, influye mucho la comunicación que es ausente en el local, con un correcto trabajo en equipo se haría que cada miembro colaborador de la empresa tenga oportunidad de sentirse comprometido; sean parte responsables con las tareas del local, cuidando la integridad de las instalaciones.

En otras palabras las autoras Torrecilla y Vallejo explican que:

El trabajo en equipo es la capacidad de trabajar y hacer que los demás trabajen, colaborando unos con otros. Solicita opiniones del equipo, valora las ideas y experiencias de los demás y mantiene una actitud abierta a aprender de los demás. Invita a todos los miembros del equipo a tomar parte de los procesos. Reconoce de forma pública el mérito del equipo y trabajan bien, se anima y motiva a los demás haciéndoles sentirse importantes. (Jimenez Torrecilla & Vallejo Ruiz, 2010, pág. 7)

El jefe del comercial debe crear un buen grupo de trabajo abriendo paso a la cooperación, y crear soluciones que mantengan un buen clima laboral donde todos se sientan a gusto, satisfechos y se motiven a querer continuar formando parte de la empresa.

Por consiguiente se tiene que:

La ergonomía como multidisciplinaria constituye una herramienta fundamental para el diseño, evaluación y rediseño de los puestos de trabajo dentro de las

empresas. Los resultados de las evaluaciones permiten un mejoramiento en la calidad de vida de los ocupantes de estos puestos de trabajo y de la organización, haciendo del sistema sociotécnico de la organización un sistema muy saludable y resiliente. (Carrasquero & Seijo, 2009, pág. 184)

Resulta que se debe cuidar cada parte del comercial Pio Lindo para reducir cualquier riesgo, adaptar las instalaciones para que cada empleado se sienta seguro y cómodo al cumplir sus actividades, no tratar de que ellos se acoplen al lugar que posiblemente esté en desorden y sin buenas condiciones para desempeñarse, tratar de que la productividad no se vuelva lenta, sin abastecimiento de productos para el sector de atención al cliente, el jefe debe asegurar que sus empleados cuenten con todas las herramientas y vestimenta adecuada para laborar.

Además que no carguen más peso del que puedan controlar al momento de movilizar gavetas llenas de aves para el área de faenamiento; que a largo plazo les genere molestias físicas y deterioro de salud, que por descuidos de leyes y ordenes públicas, ellos no cuentan con seguro médico apropiado, si el dueño invierte en mejorar la ergonomía para los puestos de trabajo, se disminuyen todos los posibles riesgos laborales y mejora la calidad de trabajo y servicio del local.

Por esta razón los autores Paredes, Navarrete, Rivadeneira y Carrera afirman que:

Se necesita entender a la seguridad como un asunto que corre bajo la responsabilidad del trabajador, y no se debe delegar a otras personas. La ejecución de actividades relacionadas a salud y seguridad ocupacional no son

una obligación, sino una responsabilidad por parte del empleado y la organización. (Paredes, Navarrete, Rivadeneira, & Carrera, 2019, pág. 5)

Pero la seguridad en el comercial es un descuido fuerte por parte del propietario, en ocasiones suelen ocurrir apagones de electricidad, se introducen velas en el área de faenamiento donde se encuentran tanques de gas y los trabajadores deben usar cuchillas para cumplir con sus tareas, en un lugar con poca luminosidad y de espacio cerrado, haciéndolo peligroso.

Los empleados no dan buen rendimiento y su jefe al no ser abastecido por el inconveniente de electricidad se queja con los empleados creyendo que las medidas tomadas son la mejor decisión, cuando debería optar por adquirir una bomba que genere electricidad a base de combustible y dar suficiente luminosidad a este departamento que es importante para la producción y progreso comercial de la empresa.

Así que se debe ser consciente y dar prioridad a evitar riesgos por el bienestar de los empleados; el propietario del comercial debe reconocer y controlar cualquier peligro, tomar las medidas de prevención necesarias y conseguir que sus empleados laboren en las mejores condiciones con confianza y tranquilidad.

Conclusiones

El comercial Pio Lindo a pesar de su trayectoria en el comercio a la que se dedica no ha tenido suficiente éxito, no cuenta con un clima laboral positivo, ni buen ambiente de trabajo para poder realizar de forma correcta cada una de las funciones administrativas y posicionarse entre los mejores del mercado, por lo que una buena gestión por parte del gerente sería buena para la empresa.

No se promueve una buena relación entre los compañeros de trabajo del comercial, laboran de acuerdo a sus propios intereses personales, así mismo la estructura física no es del todo segura en cada área laboral; su líder no vuelve íntegros a sus colaboradores para que se puedan sentir comprometidos, mantener el respeto y la responsabilidad entre todos de cumplir con el desarrollo de la empresa.

No se capacita a los trabajadores para un buen desempeño en su trabajo, el líder manifiesto durante el proceso de la encuesta que si no cumplen, se les aplica multas y observar como a partir de la sanción los empleados muestran mejor interés por realizar bien su trabajo, lo que implica que ellos mismos son quienes se provocan tensión y estrés laboral, sin motivación y no se sienten satisfechos con la labor bajo la presión que realizan por no caer en las multas impuestas.

Le deben dar importancia el clima laboral del comercial Pio Lindo, de este se verá reflejado el comportamiento de los empleados, por lo tanto si el gerente de la empresa no da mejoras a cada una de sus partes, la conducta de los colaboradores se seguirá viendo afectada y su desempeño reduce, haciendo que disminuya el desarrollo productivo y comercial de la empresa.

Bibliografía

- Acero, M. A. (2020). *Estres laboral y sus consecuencias que afectan al rendimiento*.
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/estres%20laboral%202020.pdf.
- Ayovi, J. (2019). *Trabajo en equipo: clave del éxito en las organizaciones*.
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/39-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78-2-10-20191022.pdf.
- Berceruelo, B. (2016). *Comunicación empresarial*.
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/Libro-Comunicaci%C3%B3n-Empresarial.pdf.
- Bonifaz, C. (2012). *Liderazgo empresarial*.
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/Liderazgo_empresarial.pdf.
- Carrasquero, E., & Seijo, C. (2009). *Ergonomía Organizacional*.
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/Dialnet-LaErgonomiaOrganizacionalYLaResponsabilidadSocialI-5114851.pdf.
- Centro internacional de formación. (2013). *Sistema de resolución de conflictos laborales*.
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/resolucion%20de%20conflictos%20laborales.pdf.
- Cid, Y. (2014). *Teorías de la motivación laboral y constructos psicológicos relacionados*.
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/motivacion%20laboral.pdf.
- Condori, E. (2017). *Guía de gestión empresarial*.
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/guiadegestionambientalweb.pdf.
- Fisher, S., Jawed, L., Steve, W., Sue, W., Richard, S., & Dekha, I. (2000). *Trabajando con el conflicto*.
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/Trabajando-con-el-Conflicto.pdf.
- Garrido, F., & Putnam, L. (2018). *Comunicación Organizacional*.
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/comunicacion%20organizacional.pdf.
- Goleman, D. (2001). *Inteligencia emocional*. file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf.
- Jimenez Torrecilla, G., & Vallejo Ruiz, M. (2010). *Trabajo en equipo y cooperación*.
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/04_trabajo_equipo_y_cooperacion.pdf.
- OIT. (2016). *Estres laboral*.
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/estresvwcms_475146.pdf.
- Orejudo, S., Royo, F., Soler, J., & Aparicio, L. (2014). *Inteligencia emocional y bienestar*.
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/libro_inteligenciareducido.pdf.
- Paredes, A., Navarrete, E., Rivadeneira, C., & Carrera, E. (2019). *Seguridad y salud ocupacional*.
Guayaquil:
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/salud%20y%20seguridad%20ocupacional.pdf.

- Peña, H. (2018). *Clima Organizacional: una construcción personalizada del ambiente laboral como escenario de la producción empresarial*.
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/9789942776075.pdf.
- Restrepo, S. (2018). *Clima Organizacional y su relación con el desarrollo humano y la responsabilidad social empresarial*. Obtenido de
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/articuloCLIMAORGANIZACIONALYDESARROLLOEMPRESARIAL2016.pdf
- Rubio, P. (2008). *Introducción a la gestión empresarial*.
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf.
- Sanchez Trujillo, M., & Garcia Vargas, M. (2017). *Satisfacción laboral en los entornos de trabajo*.
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/satisfaccion%20labor.pdf.
- Ucero, J. (2006). *Desarrollo Organizacional*. Obtenido de
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/componente48160.pdf
- Ucero, M. (2006). *Desarrollo Organizacional*.
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción Laboral*.
file:///H:/9no/Dise%C3%B1o%20de%20Tesis/libros/Satisfaccion%20Laboral.pdf.

ANEXOS

Anexo 1

Encuestas a los colaboradores

1.- ¿Cuándo algo sale mal se soluciona el problema o se genera un conflicto?

Se soluciona de manera eficiente

No se soluciona y se genera un conflicto buscando un culpable

Se ignora el problema y se continúa con el trabajo

2.- ¿Es fácil comunicarse con sus líderes cuando hay problemas de trabajo?

Siempre

A veces

No son comunicativos

3.- ¿Sus líderes lo motivan a trabajar en equipo?

Si

No

A veces

4.- ¿Se siente satisfecho con el ambiente de trabajo?

Si

No

A veces

5.- ¿se siente motivado trabajando dentro de esta empresa?

Si

No

A veces

6.- ¿Cuenta con los equipos necesarios para realizar su trabajo?

Si

No

7.- ¿Sus jefes valoran y compensan su trabajo?

Si

No

A veces

8.- ¿Sus jefes son flexibles cuando solicita una petición personal?

Si

No

9.- ¿Le permiten dar opiniones para mejorar la productividad de la empresa?

Si

No

10.- ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

Buena

Mala

Regular

11.- ¿Se siente seguro dentro de su área de trabajo?

Si

No

12.- ¿Cuenta con las condiciones y el confort adecuado para desempeñarse en su área de trabajo?

Si

No

Anexo 2



Anexo 3

Índice

Introducción	2
DESARROLLO	4
CONCLUSIONES	17
Bibliografía	18
ANEXOS	20
Anexo 1	20
Anexo 2	22
Anexo 3	23

Anexo 4

Buscar correo

Gina Maribel Carrasco Echeverría
para mí

21:59 (hace 1 hora)

Forwarded message

De: <no-reply@urkund.com>
Date: jue, 17 mar 2022 a las 21:44
Subject: [Original] 0% de similitud - jconforme@fafi.utb.edu.ec
To: <gmcarrasco@utb.edu.ec>

Documento(s) entregado(s) por: jconforme@fafi.utb.edu.ec
Documento(s) recibido(s) el: 18/03/2022 3:43:00
Informe generado el 18/03/2022 3:44:12 por el servicio de análisis documental de Ouriginal.

Mensaje del depositante: Buenas Noches, adjunto mi estudio de caso para revisión de plagio por medio del urkund.

El jue, 17 mar 2022 a las 17:49, JHONNY WASHINGTON CONFORME MENDEZ (<jconforme@fafi.utb.edu.ec>) escribió:

Ouriginal

NUEVO ORIGINAL | CONFIGURACIÓN

VISTA GENERAL DEL ANÁLISIS

0 PÁGINAS DE UN TOTAL DE 7 CONTIENEN SIMILITUDES

COINCIDENCIAS

- 0 SIMILITUD DE TEXTO**
Alta similitud de contenido
- 0 ADVERTENCIAS**
Uso inusual de caracteres

ÍNDICE DE SIMILITUD

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

quien debe decidir qué fuente quiere incluir o excluir del informe.

SABER MÁS

Promedio del destinatario

0%

Este documento

DETALLES DEL ENVÍO

REMITENTE
jconforme@fafi.utb.edu.ec

ARCHIVO
[CASO CLIMA LABORAL PIO LINDO.docx](#)


FECHA DE ENVÍO (ECT)
2022-03-18T03:43:00

NÚMERO DE ENVÍO
130729305

PALABRAS
4098

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Anexo 5

			
Actividad económica principal		EXPLORACIÓN DE MATADEROS QUE REALIZAN ACTIVIDADES DE SACRIFICIO, FAENAMIENTO, PREPARACIÓN, PRODUCCIÓN Y EMPACADO DE CARNE FRESCA REFRIGERADA O CONGELADA INCLUSO EN PIEZAS O PORCIONES INDIVIDUALES DE AVES DE CORRAL.	
Tipo contribuyente	Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad	
PERSONA NATURAL	OTROS	NO	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
16/05/2007	24/11/2021		
Ocultar establecimientos			

Establecimiento matriz:

Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001	PIO LINDO	LOS RIOS / BABAHOYO / CLEMENTE BAQUERIZO / VIA FLORES S/N Y CALLEJON 4	ABIERTO





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

Babahoyo, febrero 24 de 2022
D-FAFI-UTB-077-UT-2022-2

Señor
Oswaldo Armando Santillán Coronado
GERENTE DEL COMERCIAL PIO LINDO
Ciudad.-

De mi consideración:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

El Señor **CONFORME MENDEZ JHONNY WASHINGTON**, con cedula de identidad No. 1206947069. Estudiante de la Carrera de Comercio, matriculado en el proceso de titulación en el período Noviembre 2021 – Abril 2022, trabajo de titulación modalidad estudio de caso para la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **LICENCIADO EN COMERCIO**. El Estudio de Caso: **CLIMA LABORAL EN EL COMERCIAL PIO LINDO DEL CANTON BABAHOYO**.

Es por esta razón, solicito a usted si es posible se sirva autorizar el permiso respectivo para que el señor Conforme pueda desarrollar la investigación en la institución de su acertada dirección.

Por su gentil atención al presente, se extiende el agradecimiento institucional.

Atentamente,



Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE.
DECANO DE LA FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

c.c: Archivo

Autorizado
Josuelto S

Telefono: 0939535347
RUC: 1803045481001