



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

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ABRIL – SEPTIEMBRE 2023**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**  
**PRUEBA PRÁCTICA**

**LICENCIADO EN COMERCIO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN**  
**COMERCIO**

**TEMA:**

**CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OCASIONALES**  
**J&ARIAS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, PERIODO 2022**

**EGRESADO:**

**FABIOLA MAOLI NAVARRETE SANCHEZ**

**TUTOR:**

**CPA. GLADYS GABRIELA MUÑOZ CHAVEZ**

**AÑO 2023**

## CONTENIDO

RESUMEN .....	2
ABSTRACT.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
JUSTIFICACIÓN .....	6
OBJETIVOS DE ESTUDIO.....	7
Objetivo General .....	7
Objetivos Específicos .....	7
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN .....	8
MARCO CONCEPTUAL .....	9
MARCO METODOLOGICO.....	21
RESULTADOS.....	22
DISCUSION DE RESULTADOS .....	26
CONCLUSIONES .....	28
RECOMENDACIONES.....	29
BIBLIOGRAFÍA .....	30
ANEXOS .....	34
Anexo 1 – Carta de autorización .....	34
Anexo 2 – Informe de plagio.....	35
Anexo 3 – Ruc de la empresa.....	36
Anexo 4 – Formato de encuesta .....	37

## RESUMEN

A través de la realización del presente caso de estudio, enfocándose en el entorno de labores, el cual, permitió contar con un objeto de estudio centrándose en analizar los factores que influyen en el clima laboral de la empresa de Servicios Ocasionales J&ARIAS, mediante el uso de herramientas de investigación, para el mejoramiento del entorno organizacional, conllevando al cumplimiento de aquella objetividad, como también a la identificación de diversos aspectos que se presentan en el ambiente de trabajo, considerando como base científica el uso de información reposada en textos, artículos y revistas investigativas como también repositorios de universidades.

Por lo tanto, este tipo de caso de estudio permitió a través de la utilización de encuestas que se aplicaron a los colaboradores de la empresa, identificar los comportamientos que se desarrollan durante la ejecución de labores en el establecimiento, con la finalidad de conocer la perspectiva más detallada sobre el clima laboral y las políticas del negocio. Lo cual, conlleva a determinar que a través de las herramientas de investigación se puede detectar las inconformidades o problemas que se presentan en cada proceso ejecutado de manera interna, por lo tanto, se propondría a la empresa de Servicios Ocasionales J&ARIAS el uso de la información que reposa en el presente trabajo, con el propósito, de contar con bases sustentadas y verificadas entorno a los diferentes procedimientos que se llevan a cabo en su organización, con base a lo analizado del periodo 2022.

**Palabras claves:** Clima, labores, falencias, servicios, comportamiento, políticas, herramientas de investigación.

## **ABSTRACT**

Through the realization of this case study, focusing on the work environment, which allowed us to have an object of study focusing on analyzing the factors that influence the work environment of the J&ARIAS Occasional Services company, through the use of research tools, for the improvement of the organizational environment, leading to the fulfillment of that objectivity, as well as the identification of various aspects that arise in the work environment, considering as a scientific basis the use of information collected in texts, articles and investigative journals as well as university repositories.

Therefore, this type of case study allowed, through the use of surveys that were applied to the company's collaborators, to identify the behaviors that are developed during the execution of tasks in the establishment, with the purpose of knowing the perspective more detailed information about the work environment and business policies. Which leads to determining that through the research tools it is possible to detect the non-conformities or problems that arise in each process executed internally, therefore, the use of the information would be proposed to the Occasional Services company J&ARIAS. which rests on this work, with the purpose of having supported and verified bases around the different procedures that are carried out in your organization, based on what was analyzed for the 2022 period.

**Keywords:** Climate, tasks, shortcomings, services, behavior, policies, research tools.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El presente caso de estudio, se encuentra basado en el clima laboral de la empresa de Servicios Ocasionales J&ARIAS de la ciudad de Babahoyo del periodo 2022, donde el negocio en cuestión se dedica a la prestación de servicios varios como es instalación de cableados, estudio de mercado, asesoría legal, comercial y administrativa a usuarios con personería jurídica o natural, sustentado en el Registro Único del Contribuyente N° 1207502236001, ubicado en las calles Custodio Sánchez, entre Rocafuerte y Eloy Alfaro del cantón antes mencionado.

Una de las falencias identificadas en la empresa de servicios ocasionales son los conflictos o también conocidos por los colaboradores como actos deshonestos en la competitividad interna, lo cual, se relaciona directamente con el ambiente donde desarrollan sus actividades, tomando en consideración al periodo 2022 donde se desencadenaron una serie de eventos en la organización, lo que afecta los sentimientos de cada persona, provocando molestias en la zona lugares de trabajo que generan incomodidad en el desempeño de estas actividades y generan incomodidad.

Al clima laboral se lo considera como una herramienta empresarial, que permite estudiar la productividad del trabajador, por lo cual, se pudo visualizar que el nivel de conocimiento del personal es bajo, basado en factores como poca experiencia en actividades administrativas y comerciales, como también al grado de participación e interacción que reflejan en los procesos de atención y ventas con el cliente, por lo tanto, es una responsabilidad fundamental de los trabajadores en cumplir con sus actividades, capacitaciones y demás, considerando que a través del reconocimiento económico por sus labores y funciones se compensa el esfuerzo producido, de tal manera, que la empresa pueda brindarles un lugar seguro, cómodo y familiar para salir adelante.

Un mejor clima laboral se sitúa en los objetivos generales de las empresas, donde si no cuentan con un clima agradable y placentero están propiciando que existan limitaciones en el desarrollo de las funciones y actividades del personal, causando problemas o molestias a los empleados de los que se derivan mal resultado, es en este caso, es que se prevé realizar el cuestionario a quienes integran la empresa de servicios para identificar diferentes aspectos que permitan un mejor desarrollo del caso.

En las organizaciones existen factores importantes que permiten que el ambiente laboral se lleve de una manera positiva, sin embargo, por las diferencias laborales, de experiencia, salariales y de conocimiento es inevitable una correlación entre los empleados, conllevando a que el nivel de confianza, estabilidad y trabajo en equipo se vea afectada, por lo que se considera, que este tipo de procedimientos son resultados negativos que logran afectar la productividad de la empresa.

La empresa de servicios ocasionales carece de un diagnóstico sobre el clima laboral, donde se considera que a través de estas valoraciones es que se lograría la obtención de información sobre los factores que la afectan y los diferentes tipos empleados que existen en la organización dependiendo sus funciones, capacidades y habilidad, para de tal forma, poder elaborar un plan de acción inmediato con medidas tangible y eficaz, que determine así su impacto en la productividad de la empresa.

El objetivo del presente caso de estudio se centra en analizar los factores que influyen en el clima laboral de la empresa de Servicios Ocasionales J&ARIAS de la ciudad de Babahoyo del periodo 2022, de esta manera, se logrará que el desempeño laboral mejore, sustentándose que actualmente los equipos de trabajos carecen de aquello, por ende, los empleados deben tener buenas condiciones de trabajo, para que los ingresos por ventas y servicios vayan creciendo de manera favorable.

## JUSTIFICACIÓN

El presente caso de estudio permitirá establecer una valoración adecuada a los factores que influyen en el clima laboral de la empresa de Servicios Ocasionales J&ARIAS, con la finalidad de que se utilice este procedimiento como una herramienta para la aplicación y creación de mecanismos que conlleve a la empresa a medir el desempeño de sus colaboradores y de los recursos con los que cuenta la empresa, para de tal forma, contar con bases y datos para la toma de decisiones, que guíe a la organización a ser más competitiva y rentable en el mercado local.

El clima laboral es muy importante para la mayoría de las organizaciones que constantemente tratan de mejorar su ambiente de trabajo, lo que detona el crecimiento productivo de la empresa de servicio ocasionales J&ARIAS, considerando siempre que el recurso humano es su principal elemento porque le da vida al negocio, por lo tanto, las organizaciones nunca deben de olvidarse que el talento humano es el que marca el punto de diferencia entre un negocio exitoso y su fracaso, por eso es tan importante, que se tenga siempre presente que el ambiente dentro de las organizaciones, es aquel espacio que permite que los colaboradores se desarrollen de manera satisfactoria y que el negocio es el único beneficiado o afectado por aquellos eventos que en estos se presenten.

El presente caso de estudio, el cual, se encuentra basado en el Clima laboral de la empresa de Servicios Ocasionales J&ARIAS de la ciudad de Babahoyo, periodo 2022, pretende contribuir a que los procedimientos laborales se ejecuten de una manera más organizada, controlada y dinámica, con el propósito de que los clientes ni la organización se vean afectada, esto puede ser posible a través de la implementación de estrategias de convivencia, de crecimiento laboral y por supuesto de reconocimiento.

## **OBJETIVOS DE ESTUDIO**

### **Objetivo General**

Analizar los factores que influyen en el clima laboral de la empresa de Servicios Ocasionales J&ARIAS, mediante el uso de herramientas de investigación, para el mejoramiento del entorno organizacional.

### **Objetivos Específicos**

- Definir los diferentes factores que influyen en el clima laboral de la empresa, mediante el uso de información que reposa en textos científicos, para establecer los temas y subtemas que tiene relación con el ambiente de labores.
- Realizar una encuesta a los colaboradores de la empresa, mediante el uso de un cuestionario como instrumento de investigación para conocer la perspectiva más detallada sobre el clima laboral y las políticas del negocio.
- Proponer a la empresa de Servicios Ocasionales J&ARIAS la ejecución evaluación al personal, mediante el uso de herramientas de investigación como entrevista y encuesta, para identificar las inconformidad o problemas que se presentan en cada proceso ejecutado de manera interna.



## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El siguiente caso de estudio “Clima laboral de la empresa de Servicios Ocasionales J&ARIAS de la ciudad de Babahoyo, periodo 2022”, se basara en analizar los factores que influyen en el ambiente de trabajo de la empresa antes mencionada bajo el enfoque de la línea de investigación “Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control”, lo cual, permitirá tener un enfoque investigativo cuya orientación se centre en el crecimiento gerencial y acciones administrativas como de talento humano, permitiendo la participación e interacción de los mismos.

Sin embargo, se ha considerado el uso de la sublinea investigativa “Empresas e instituciones públicas y privadas” como una fase fundamental y vital para un adecuado desarrollo del trabajo, sustentándose en que el establecimiento Servicios Ocasionales J&ARIAS es un negocio de carácter privado, el cual, se debe de enfocar con aspectos e instrumentos investigativos según su actividad económica, por lo tanto, con este tipo de sublinea se podrá establecer factores relevantes en el manejo de los negocios relacionándolos al clima laboral.

La realización del presente caso de estudio relacionado al clima laboral de los servicios ocasionales de la empresa J&ARIAS se direccionara de manera articulada con el proyecto de Practicas Pre Profesionales “Aplicación de Procesos Gerenciales y Administrativos en el sector Público y Privado”, permitiendo contar con un enfoque investigativo sólido, donde los conocimientos intelectuales y prácticos serán la base fundamental para el desarrollo adecuado de sus factores y herramientas de investigación, haciendo el trabajo factible y verificable.

## **MARCO CONCEPTUAL**

La empresa de Servicios Ocasionales J&ARIAS es un establecimiento que se encuentra situado en la ciudad de Babahoyo, en las calles Custodio Sánchez entre Rocafuerte y Eloy Alfaro, la cual, tiene una actividad económica basada en la prestación de servicios como su nombre lo indica, estos se encuentran relacionados a instalación de cableados, estudio de mercado, asesoría legal, comercial y administrativa a usuarios con personería jurídica o natural, sustentado en el Registro Único del Contribuyente N° 1207502236001.

### **Clima laboral**

En general, el clima laboral se determina como aquel ambiente formado por los sentimientos del personal o grupo de labores de una empresa. Sin embargo, no es posible hacerse una idea clara del entorno laboral, porque existen diferentes valoraciones y todas son válidas desde su propio punto de vista, y una no excluye a la otra, por lo que lo más beneficioso es referirse a cada una de estas ideas sobre el tema proporcionadas (Tarucharín & López, 2022).

Los seres humanos son animales sociales por naturaleza, lo que se desprende de las interacciones entre las personas y gran diversidad de agrupaciones, especialmente en el trabajo. Aquí es donde esta experiencia se vuelve importante porque desencadena respuestas emocionales que son diferentes para cada uno dependiendo de sus patrones mentales.

Por lo tanto, el ambiente de trabajo es una característica que expresa el estado psicológico percibido de una persona, como comportamientos, actitudes y sentimientos relacionados con los valores y objetivos de la empresa. El clima laboral es una buena descripción de la estructura organizacional, donde existen diferentes departamentos y unidades de gestión pueden tener diferentes climas organizacionales. Considerando, que la posición de los empleados en la jerarquía organizacional afectará la percepción negativa o el ambiente de

trabajo positivo e influirá en el ambiente de trabajo, ya que se reflejaría el índice de productividad de la organización (Ramírez, Reinoso, & Estrada, 2021).

También conocido como clima organizacional, es el estado percibido por los socios de la organización como producto de un conjunto particular de características de esa entidad. Por tanto, el entorno en la organización determina el comportamiento de los empleados, independientemente de si este comportamiento es adecuado para el bienestar de la empresa.

La percepción que tiene un individuo del ambiente de trabajo en una organización y una descripción de sus características son muy similares a la percepción de una persona y una descripción de las características de la organización. El entorno laboral puede controlar relativamente estrictamente a las personas o fomentar reglas, regulaciones y orden, basándose principalmente en el conjunto de características con los que cuenta una organización y estas son:

- Distinguen a la organización de otras organizaciones.
- Son relativamente duraderos en el tiempo.
- Influyen en el comportamiento de las personas de la organización (Barahona & Herrera, 2023).

La calidad de la vida laboral de una organización es el medio ambiente; el lugar, el aire que se respira en la organización, basándose principalmente en los esfuerzos para mejorar la vida de labores a través de acciones sistemáticas de las organizaciones para brindar a los empleados la oportunidad de avanzar en sus funciones y contribuir a la empresa.

### **Funciones del Clima laboral**

El Clima laboral dentro de las organizaciones cuentan con diferentes funciones que permiten transformar y comprender el entorno organizacional y estas son:

- **Adaptativo:** Alcanzar una comprensión común de sus problemas existenciales, de la que derivan el significado esencial de su misión principal o "razón de ser".

- **Legitimador:** justificación de la importancia y valor de la organización. Fortalece su dirección y propósito, da inteligibilidad y significado a las acciones y el trabajo de los miembros de la organización, y también les brinda una base sólida para visualizar sus acciones en algo comprensible y significativo.
- **Instrumental:** Es una herramienta ideal para la gestión eficaz de las organizaciones utilizando operaciones más sutiles que los métodos jerárquicos.
- **Regulador:** La cultura se convierte en una guía informal de comportamiento que ayudará a crear un entorno estable y predecible dentro de la organización.
- **Motivador:** Los valores que se comparten dentro de la organización permiten crear cooperación, motivan a los empleados, promueven el compromiso con objetivos relacionados y promueven el compromiso con causas más grandes que el interés propio.
- **Simbólico:** Permite reflejar la vida social del grupo, como también resumir y expresar los valores tanto sociales, ideales y creencias de los miembros de la organización (Guerrero & Freire, 2021).

### **Factores de Influencia del clima laboral**

- La forma en que los empleados perciben su entorno de trabajo.
- La valencia que usted le da al resultado deseado de sus esfuerzos.
- Las herramientas que reconoces están relacionadas con los resultados de tu trabajo.
- Las expectativas que reflejan la diversidad de estrategias, esfuerzos y métodos de trabajo conducirán a ciertos resultados también pueden influir en su comportamiento laboral, como también las actitudes hacia el trabajo y la organización (Nuñez, 2020).

### **Administración**

La gestión como práctica empresarial se conoce como un proceso que tiene como objetivo comprender, organizar, coordinar y controlar las actividades o tareas que se realizan en las diversas áreas de la empresa con el objetivo de asegurar su funcionamiento, desarrollo y

crecimiento. Utilizando los recursos humanos, financieros y tecnológicos que posee la empresa para lograr un funcionamiento efectivo, la organización es capaz de funcionar adecuadamente para alcanzar las metas trazadas en un período de negocio determinado (Moreira & Nájera, 2018).

Cuando se encuentra una mala gestión, se fundamenta en fallas en algunos procesos administrativos, como planificar, organizar, controlar y liderar, que marcan el nivel de incompetencia de los administradores de las funciones básicas. de una empresa con una mezcla de actividades o tareas de fondo de un área a otra, descuidando los procesos de compras, pagos y deudores, estos errores producen resultados negativos en una empresa donde las víctimas son quienes trabajan en ella y son indirectamente los clientes que compran lo que ofrecen productos o servicios (Castro, 2018).

La gestión también se conoce como una forma colaborativa y relacional de hacer negocios que se centra en la integración de diferentes áreas del negocio en beneficio de asegurar el bienestar y crecimiento de los empleados. Cuando se trabaja en una organización, todo esto es posible si la base estructural de la empresa se gestiona adecuadamente y proporciona un buen dominio y un buen ambiente de trabajo que permita a los talentos explorar y mejorar sus conocimientos intelectuales y prácticos.

### **Procesos de la administración**

Un proceso administrativo es una serie de pasos o etapas sucesivas de la gestión administrativa que se relacionan entre sí y forman un proceso completo. El mundo en el que vivimos es una sociedad institucionalizada formada por organizaciones. Por lo cual, se considera que todas aquellas actividades que se relación con la producción de productos son determinadas como bienes y a las actividades especializadas como servicios, las cuales, se encuentran planificadas, coordinadas, gestionadas y controladas por la organización; Estos

recursos consisten en recursos humanos y recursos no humanos (Muñoz, Napa, Pazmiño, & Posligua, 2020).

- **Planificación:** Es la principal función administrativa y también la base de otras funciones. Esta función determina de antemano qué objetivos deben alcanzarse y qué medidas deben tomarse para lograrlos; por lo tanto, es un modelo teórico para actividades futuras. Esta fase comienza definiendo sus objetivos y delineando los planes que necesita para alcanzarlos mejor, incluido dónde quiere ir, qué quiere hacer, cómo quiere hacerlo, cuándo quiere hacerlo y en qué orden.
- **Organización:** Es aquel conjunto de reglas, comportamientos y normas que los empleados deben de cumplir y que están regidas por la empresa, cuya función principal de una organización es adquirir, como también la coordinación de todos los recursos disponibles, siendo estos humanos, tecnológicos y financieros.
- **Dirección:** Esta acción implica el ordenamiento, la motivación e influencia por parte de los colaboradores y jefes para la ejecución de las tareas esenciales y asignadas por su administración. En esta fase, vemos la relación entre los líderes y todos los que trabajan con ellos. Al planificar y organizar eventos, los líderes intentan convencer a otros de que se unan a ellos para lograr el futuro deseado (Pilla, 2019).
- **El control** es una etapa del proceso de la administración, la cual, se enfoca que llevar a cabo la valoración y la búsqueda de garantizar que las actividades reales correspondan a las actividades planificadas. Se considera la tarea básica de la gestión y una de las tareas más importantes de una gestión óptima.

### **La cultura organizacional**

La cultura organizacional se conoce como aquel ambiente donde el talento humano de una organización desarrolla de manera rutinaria sus actividades, considerando que este muchas veces puede variar según el trato que se da entre compañeros del trabajo como también de sus

jefes inmediatos o departamentales, como también puede presentar a través de la relación que se da entre el personal con los proveedores o clientes, por lo cual, esto puede ser un vínculo o una limitante para que se vea afectado o beneficiado el desempeño tanto de los empleados como del negocio (Alvarado, 2021).

### **Identidad Empresarial**

Se cree que la imagen comercial refleja la función de un conjunto de factores visuales y auditivos que permiten transmitir los valores y la personalidad de un producto, marca u organización. Considerando que la relación entre ellos surge por motivos específicos en cuanto al comportamiento hacia la sociedad interna y externa, utilizando diferentes actividades comunicativas de la empresa, herramientas o medios que reflejan este comportamiento son colores, papel corporativo, tipografías, razón social, logotipo, eslogan e isotipo de la organización (YANCE Jácome & EGAS Cruz, 2018, pág. 6).

### **Importancia de la Identidad Empresarial**

En el mundo globalizado, la identidad corporativa se conoce como un medio para darle forma a una organización, tanto interna como externamente, de modo que la personalidad y el estilo de una empresa puedan desarrollarse con base en la planificación, la dirección estratégica y la estructura organizacional. Por ejemplo, valores, misión, visión y objetivos comerciales. Prevalece su objetividad, brindando una forma coherente de acción que se refleja ante los usuarios, la sociedad y los empleados (Macías & Manrique, 2019).

Cuando una empresa tiene una identidad comercial, ésta se refleja en características organizativas que son reconocidas por los clientes y que pueden expresarse a través de logotipos, lemas, estilo y otros factores. Por tanto, este tipo de identificación se manifiesta a través de las características de la empresa, productos, precios, promociones, cultura y personalidad, que están directamente relacionados con el campo del marketing, con el objetivo de ganarse la confianza de los clientes existentes.

## **La importancia del conocimiento de la empresa**

Dada la competencia actual, las empresas necesitan contar con trabajadores calificados y estas variables dependen de su relación con la unidad de trabajo. Por lo tanto, al realizar una investigación del clima laboral para comprender el estado actual de la empresa, podemos observar si los socios están satisfechos con lo que representa la empresa y si sienten un sentido de pertenencia a la empresa, ayudando además a tomar decisiones sobre mejoras. Donde el desempeño laboral; dependerá siempre en un entorno poderoso motivador de su conducta y sus acciones dependerán de esa motivación (Llerena, 2019).

Por otro lado, la insatisfacción de los empleados puede conducir a un mal desempeño, lo que puede afectar la percepción que los clientes tienen de la empresa, ya que los empleados son quienes están en contacto directo con los consumidores en términos de servicio y marketing y están menos motivados. Por un lado, puede provocar descuido, por otro lado, en las empresas industriales puede convertirse en productos dañados, desperdicio de materias primas, lo que puede tener consecuencias negativas, como reducción de producción, aumento de costes, etc. lo que a su vez conduce a una disminución en la eficiencia de la producción. nivel de ventas.

## **Productividad Laboral**

La productividad laboral es un mecanismo útil para lograr la competitividad de las empresas más grandes, en relación con los modelos educativos, la formación empresarial y la cultura organizacional, si está determinada por mejoras en los procesos operativos y en la gestión de los empleados, lo que resulta en mejores indicadores de nivel de servicio, así como una mejor implementación del valor agregado. para el crecimiento de la Innovación (Basantes & Jaramillo, 2022).

Por otro lado, un clima laboral positivo favorece el logro de los objetivos organizacionales, comenzando por una sensación de dominio sobre la organización, mientras que tenemos la otra cara de la moneda, un clima laboral negativo que permite la aceptación de



sus propuestas. objetivos. Puede provocar un deterioro del entorno laboral que puede generar conflictos, resultados negativos, deserción e ineficiencia.

### **Relación entre clima laboral y satisfacción personal**

Ciertas dimensiones del ambiente de trabajo y la satisfacción laboral están más correlacionadas entre sí, pero en comparación con otras dimensiones, no todos los elementos que expresan la satisfacción personal y el ambiente de trabajo se combinan en estos dos criterios. Las dimensiones del entorno laboral más relevantes para la satisfacción laboral son la supervisión de los empleados y el apoyo de la dirección, el grado de autonomía, las relaciones interpersonales y la participación de los empleados en el logro de objetivos. Por otro lado, las dimensiones de satisfacción más relevantes para el ambiente laboral son la satisfacción con el salario, la rotación, la estabilidad y la promoción (Valdivieso, 2018).

El clima organizacional es un arma de doble filo para los empleados; si un empleado está en un ambiente de trabajo agradable y tiene buenas relaciones, es menos probable que experimente estrés, pero la caída es pequeña porque, como se mencionó anteriormente, el comportamiento o comportamiento individual es diferente y no todos reaccionan de la misma manera. De esta manera, puede suceder que el trabajador se vea expuesto a factores estresantes, se alteren todas las relaciones y, en consecuencia, el buen ambiente en la organización y en la producción de la empresa.

Se considera que la motivación es aquel factor relevante que permite medir y desarrollar la satisfacción laboral de los empleados, porque los usuarios perciben mejor a los empleados motivados y su trabajo y desempeño generalmente se perciben como más beneficiosos para la institución.

### **Factores que permiten una mejor relación interna para un adecuado clima laboral**

El autor establece entonces proposiciones en torno a la motivación con un enfoque en la teoría de las expectativas, las mismas que se enlistan a continuación:

- Cada acción está asociada a un resultado.
- Cada resultado proporciona un cierto nivel de satisfacción.
- El comportamiento puede vincularse a los resultados esperados.
- Elección personal del resultado más satisfactorio (Garcés, 2021).

El ambiente laboral está relacionado con la satisfacción e insatisfacción en el lugar de trabajo, es decir, las macro percepciones relacionadas con el clima pueden influir en las micro percepciones individuales y viceversa. Hasta cierto punto, los efectos globales pueden afectar el tamaño de los individuos y de estos últimos de agregación en agregación. De manera más intuitiva, el ambiente de trabajo está relacionado con los sentimientos comúnmente compartidos por los miembros de la comunidad laboral y puede asociarse con otros términos como "medio ambiente", "atmósfera" o "el aire" que se respira al interior del negocio.

### **Influencia del clima organizacional en la productividad laboral**

Se debe cultivar el concepto del "elemento humano", que representa al hombre como actor, "haciendo algo" que salva el valor del hombre, porque los recursos son administrados por personas o con la ayuda de personas. En definitiva, es el elemento humano el que da sentido a las funciones empresariales (Moreira L. , 2018).

"Tres factores que determinan la motivación para ser productivo": metas personales, la relación percibida entre alta productividad y el logro de metas personales, y la percepción de capacidad que afecta el propio nivel de productividad. Asimismo, las personas con sus acciones intentan alcanzar ciertas metas u objetivos que son importantes para ellos, uno de los cuales es la actividad económica, la cual es una parte muy importante de la vida social de todos (Moncada, 2023).

Por lo tanto, la productividad del elemento humano es un elemento clave en el logro de las metas de la organización, el desempeño financiero y la sostenibilidad, donde la calidad de

los recursos humanos de la organización, los sistemas de trabajo, la política de la organización, la organización y su cultura son esenciales para su mantenimiento y mejora.

### **Estrategia Competitiva**

Se conoce como estrategia competitiva a una estrategia utilizada por una empresa que le permite utilizar sus fortalezas, oportunidades y gestionar las debilidades y amenazas para explotar sus nuevas oportunidades de marketing en el mercado empresarial. Cabe señalar que el objetivo principal es desarrollar una ventaja competitiva sostenible y rentable, que es la clave para el mantenimiento a largo plazo de la empresa (Sabater, 2023).

Utilizando una estrategia competitiva, la empresa tiene la oportunidad de tener en cuenta varios factores de la competencia y utilizarlos para mejorar continuamente los procesos de ventas y servicios. De esta manera, se puede establecer que existe una estrecha conexión entre la competencia y el comportamiento de la empresa, debido a que el esfuerzo conjunto de ambos puede alcanzar el éxito y las metas trazadas por la empresa.

### **Atención al cliente**

Esta función o proceso se enfoca en dos espacios, uno basado principalmente en brindar un excelente servicio, mientras que el otro permite a una empresa o proveedor atraer clientes que pueden utilizar diferentes formas para satisfacer sus demandas o necesidades. Porque en el mundo empresarial todavía prevalece el lenguaje empresarial, que es lo principal para que los usuarios rechacen provocaciones sin excusas como "el cliente siempre tiene la razón" (Galarza & Añi, 2020).

La atención al cliente también es vista como un apoyo útil que permite a los solucionadores de problemas resolverlos y analizarlos, ya que les permite comprender las necesidades del mercado objetivo y así satisfacerlas. Cabe señalar que este tipo de atención es relevante en el proceso de venta, porque se identifican factores comportamentales en las actividades en las que se dan las interacciones entre consumidores y empresas, que nos

permiten evaluar nuestro propio comportamiento y así brindar soluciones. a lo que quieres ganar.

### **El lenguaje**

El “lenguaje empresarial” es una función que permite una comunicación efectiva dentro y fuera de la empresa, cuyo objetivo es crear una conexión entre actores como gerentes, empleados, proveedores y clientes, dado que estas actividades se establecen en la empresa, ya que sirven como medio de comunicación, capaz de realizar las actividades especificadas de manera efectiva, cabe señalar que estas actividades pueden presentarse a través de diferentes canales, tanto tradicionales como digitales (Blanco, Peña, Orellana, & Pulla, 2022).

### **Asertividad**

Martínez dijo que la confianza en uno mismo es una habilidad que permite una mejor comunicación, tanto entre una empresa y sus clientes, como entre vendedores o empleados en general, lo que se refleja en la calidad y atención en el servicio brindado. Por tanto, es una conducta adecuada expresar diversas necesidades, pensamientos y sentimientos sin intención de ofender (Martinez, 2022, pág. 52).

### **Calidad del Servicio**

Al hablar de calidad del servicio, se trata simplemente al cumplimiento de los requisitos o requerimientos que el comprador o usuario presenta y relaciona a un artículo o producto específico que desea adquirir mediante un proceso de servicialidad que es el reflejo constante de la habilidad con la que cuenta el negocio para la satisfacción de sus clientes. Por lo tanto, se considera como clave y aspecto relevante en la actividad económica de los negocios el poder detectar las dudas e inquietudes de las personas, con la finalidad de poder ofrecer y comercializar bienes que vayan acorde a su gusto, costumbre o comportamiento en cuanto a lo que desea satisfacer (Miranda, Romero, Tapia, & Chiriboga, 2021).

La calidad del servicio no es solo la diferencia competitiva de las empresas, sino que también se considera que fortalece las bases de las futuras relaciones comerciales. Si ocurre algún problema en este tipo de relaciones, puede afectar negativamente a la empresa y dañar la fidelidad del cliente, lo que conllevaría una disminución de los ingresos por ventas y afectaría negativamente al desarrollo y estabilidad financiera de la organización.

## MARCO METODOLOGICO

El presente caso de estudio parte de la premisa y utilización de factores metodológicos investigativos que permiten explicar de una manera mas fundamentada relacionada al clima laboral de la empresa de Servicios Ocasionales J&ARIAS de la ciudad de Babahoyo.

La población de este estudio será tomada en cuenta a los colaboradores de la empresa que según datos de talento humano son 15 individuos. Por lo tanto, se determina el uso del método descriptivo con el propósito de detallar las diferentes características relacionada al clima laboral, el cual, permita comprender el comportamiento del fenómeno de estudio.

Este estudio de caso utilizó las algunas herramientas investigativas como es la bibliográfica y la de encuesta la cual estará dirigida al talento humano que labora en la empresa de Servicios Ocasionales J&ARIAS, con el propósito de que se conozca una perspectiva más detallada sobre el clima laboral y las políticas del negocio, de esta manera, se estaría cumpliendo con uno de los objetos de estudio establecido en el presente trabajo de análisis.

El instrumento de investigación utilizado en las encuestas que se aplicaran al personal de la empresa de Servicios Ocasionales J&ARIAS es un cuestionario compuesto por 4 preguntas básicas que permitirán comprender e identificar el funcionamiento interno de la empresa. De esta manera, se establece que a través de aquel elemento investigativo se interpretar datos y así justificar las falencias y factores que afectan al clima laboral de la organización.

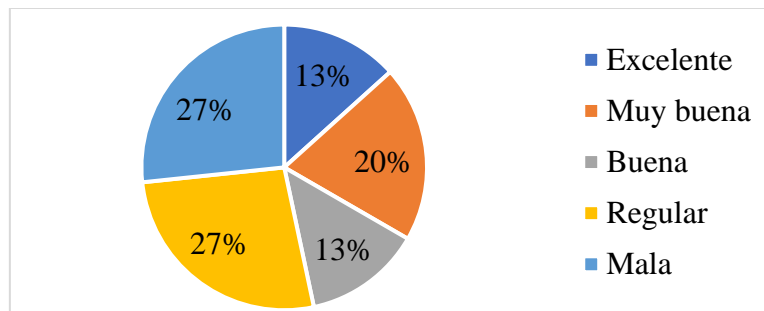
## RESULTADOS

### Resultados de la encuesta dirigida a los empleados de la empresa J&ARIAS

Tabla 1.

1. Según su experiencia laboral ¿Cómo considera usted el clima laboral en el que realiza las actividades de trabajo en la empresa J&ARIAS?

Orden	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Excelente	2	13%
2	Muy bueno	3	20%
3	Bueno	2	13%
4	Regular	4	27%
5	Mala	4	27%
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de J&ARIAS

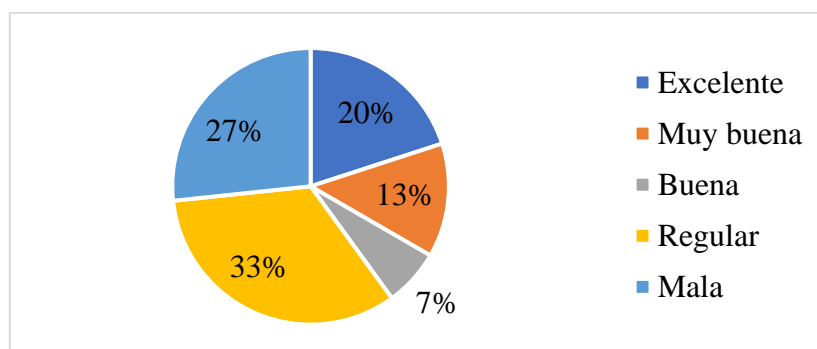
**Autor:** Maoli Fabiola Navarrete Sánchez

De la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa J&ARIAS se obtuvieron los siguientes datos: el 54% ha demostrado una negatividad en cuanto a la interrogante de como consideran que el clima laboral donde ejecutan sus actividades de trabajo en el negocio reflejándolos entre regular y mala, sin embargo, el 46% restante han manifestado de excelente, muy bueno y bueno, de esta manera, se determina que existe un porcentaje alto que está inconforme con el entorno laboral donde desarrollan sus actividades.

**Tabla 2.**

**2. ¿Cómo calificaría usted la atención brindada por parte de los administrativos a sus inquietudes y peticiones entregada?**

<b>Orden</b>	<b>Opciones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Excelente	3	20%
2	Muy buena	2	13%
3	Buena	1	7%
4	Regular	5	33%
5	Mala	4	27%
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de J&ARIAS

**Autor:** Maoli Fabiola Navarrete Sánchez

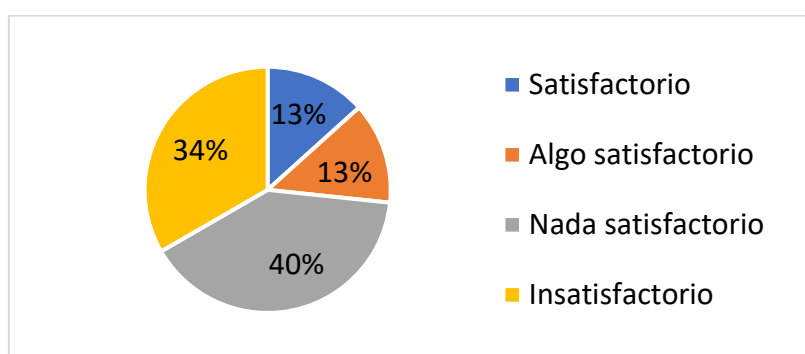
De la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa J&ARIAS se obtuvieron los siguientes datos: del 100% de encuestados que reflejan a 15 empleados de la empresa el 60% ha demostrado una negatividad en cuanto al grado la atención brindada por parte de los administrativos a sus inquietudes y peticiones entregada, sin embargo, el 40% restante han manifestado de excelente, muy buena y buena, de esta manera, se determina que existe un porcentaje muy significativo, por lo cual, se considera que se deberían de aplicar mejoras en sus procesos con la finalidad de crecer la calificación a los diferentes grados que demuestran la excelencia y aceptabilidad gestionada por parte de sus administradores.



**Tabla 3.**

**3. Según su experiencia laboral ¿Cuál es el nivel de compañerismo recibida por el equipo de trabajo donde usted labora?**

Orden	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Satisfactorio	2	13%
2	Algo satisfactorio	2	13%
3	Nada satisfactorio	6	40%
4	Insatisfactorio	5	34%
5	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de J&ARIAS

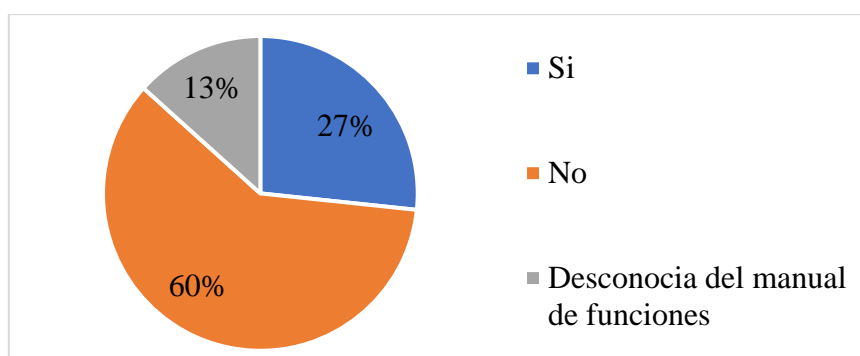
**Autor:** Maoli Fabiola Navarrete Sánchez

Del 100% de encuestados que reflejan a 15 empleados de la empresa el 74% ha demostrado una negatividad reflejada entre nada satisfactorio e insatisfactorio en cuanto al nivel de compañerismo recibido por el equipo de trabajo de la empresa, sin embargo, el 26% restante han manifestado de satisfactorio y algo satisfactorio, de esta manera, se determina que existe un porcentaje alto, permitiendo detectar que no existe un grado de compañerismo y trabajo mutuo enfocado en un mismo objetivo común organizacional sino más bien un interés propio, que conlleva a tener vacíos y discrepancia alargada entre sí, siendo estos aspectos que limitan al crecimiento y desarrollo del negocio.

**Tabla4.**

**4. ¿Usted ha cumplido adecuadamente las funciones y actividades laborales relacionada a los planes y manuales funcionales de la empresa?**

Orden	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	4	27%
2	No	9	60%
3	Desconocía del manual de funciones	2	13%
5	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta realizada a los empleados de J&ARIAS

**Autor:** Maoli Fabiola Navarrete Sánchez

Del 100% de encuestados que reflejan a 15 empleados de la empresa el 60% ha demostrado una negatividad reflejada en que no han cumplido adecuadamente las funciones y actividades laborales relacionada a los planes y manuales funcionales de la empresa, sin embargo, el 27% ha expresado que, si han logrado cumplir con esos aspectos laborales, mientras que el 13% desconocían que existía un ordenamiento funcional interno. De esta manera, se determina que existe un porcentaje alto, permitiendo detectar que existe un incumplimiento en las actividades, conllevando a que no tengan claros los parámetros de trabajo, limitaciones, derecho y obligaciones que deben de desarrollar al interior del negocio.

## **DISCUSION DE RESULTADOS**

Considerando cada uno de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa J&ARIAS, la cual, se enfocó en el clima laboral, ha conllevado a la identificación y veracidad de cada uno de las causas problemas que se han venido analizado en el presente caso de estudio, lo cual, ha sido base para el cumplimiento del objeto general centrado en analizar los factores que influyen en el ambiente laboral de del negocio antes mencionado, mediante el uso de herramientas de investigación, para el mejoramiento del entorno organizacional.

De la encuesta aplicada, una de sus preguntas representada en la tabla 1. se enfocaba en como consideran el clima laboral en el que realiza las actividades de trabajo en la empresa J&ARIAS, lo cual, se identifica que entre los niveles de calificación regular y mala están aproximadamente con el 54%, dando como resultado una negatividad sobre lo ejecutado, en comparación con el 46% restantes que se dividen entre excelente, muy bueno y bueno el ambiente en el que se realizan las diferentes tareas asignadas a cada uno de los empleados del negocio.

En la siguiente sección de la encuesta reflejada en la tabla 2, la cual, se preguntó de cómo calificarían la atención brindada por parte de los administrativos a sus inquietudes y peticiones entregada, donde se pudo obtener lo siguiente: el nivel calificativo regular es el porcentaje más alto con el 33% y malo el 27% lo que representa un 60% de negatividad en cuanto a la receptación de sugerencias que son dadas por el talento humano a su administrador, lo que conlleva a que se ejecuten acciones que mejoren este factor negativo en cuanto a cómo se atiende y soluciona las diferentes perspectivas entregadas en el negocio, con el propósito que suba el grado de confianza entre colaboradores y propietarios logrando un adecuado entorno laboral.

En la siguiente sección de la encuesta reflejada en la tabla 3, donde se aplicó la interrogativa sobre los niveles de compañerismo recibida por el equipo de trabajo donde usted labora, donde se logró obtener lo siguiente: de nada satisfactorio e insatisfactorio las relaciones que demuestren un compañerismo adecuado reflejando un 74%, mientras que el 26% han establecido sentirse tanto satisfechos como algo satisfactorios con lo enunciado, de esta manera, se visualiza que existe un mayor porcentaje que no se encuentran muy confortables y cómodos en el relacionamiento entre colaboradores de la empresa.

Según la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa J&ARIAS en la sección de preguntas tabla 4. Se pudo observar que, de acuerdo al cumplimiento adecuado de las funciones y actividades laborales relacionada a los planes y manuales funcionales de la empresa, donde se obtuvo lo siguiente: el 60% de los encuestados han determinado que no cumplen con lo establecido internamente, mientras que un 27% expresa que sí y el 13% restante han establecido que desconocían dicho ordenamiento funcional del negocio. Por lo tanto, es viable que se intervengan este tipo de acciones a través de estrategias que permiten que vaya mejorando de manera continua cada una de las áreas laborales en beneficio de cumplir con sus estatutos y cronograma organizacional.

## CONCLUSIONES

A través del desarrollo del presente caso de estudio y con el análisis adecuado se plantean las siguientes conclusiones:

La empresa de Servicios Ocasionales J&ARIAS en la actualidad no han podido identificar los factores que influyen en el clima laboral siendo este el objetivo general de estudio, donde a través del desarrollo y aplicación de las herramientas de investigación se pudieron conocer cuales son y se los detalla a continuación: El clima laboral, las funciones que desarrolla el talento humano, el equipamiento y material laboral, la diversidad de estrategias comerciales, administrativas y de crecimiento, como también el uso de los procesos administrativos como la planificación, organización, dirección y control, con estos aspectos y su adecuado funcionamiento la empresa lograra un mejoramiento continuo óptimo.

La empresa cuenta con un manual de funciones que ha sido objeto de incumplimiento laboral, conllevando a que no se alcancen o cumplan los diferentes aspectos establecidos en dicho ordenamiento, como es el uso adecuado del material o implementos de trabajo, impuntualidad laboral, intereses propios que no se relacionan con los intereses primordiales de la empresa, corrupción, lo que ha conllevado a que el desempeño de la empresa se vea afectado y por ende la productividad también.

Se considera que los instrumentos investigativos como encuestas son relevantes, con base a los resultados obtenidos en el presente desarrollo donde se logró conocer la perspectiva más detallada sobre el clima laboral y las políticas del negocio que se manejan al interior de la empresa, de esta manera, lo que permite concluir en que la comunicación que existe en el negocio es limitada, de modo que los miembros de la empresa a menudo no cumplían y las órdenes no se ejecutaban correctamente.

## **RECOMENDACIONES**

Recomendar a la empresa de Servicios Ocasionales J&ARIAS aplicar adecuadamente la planificación, organización, dirección y control como ejes fundamentales para que el funcionamiento y desarrollo adecuado del clima laboral, del cumplimiento de funciones, del manejo eficiente de las herramientas de trabajo sean optimas y logren cumplir a satisfacción los objetivos y metas del negocio.

Aplicar talleres y capacitaciones basadas en el uso y conocimiento pertinente del manual de funciones con el que cuenta la organización, con la finalidad de que exista compromiso por parte del talento humano, como por ejemplo la puntualidad, el trabajo en equipo, la ética, y manejo adecuado de las herramientas de trabajos, siendo estos factores importantes para obtener buenos resultados en beneficio de la empresa y del personal.

Implementar mecanismos de valoración a través de encuestas de manera interna, con la finalidad de conocer el desenvolvimiento y desarrollo de las actividades del negocio, conllevando a que se dé una medición sobre el alcance y cumplimiento de las metas, objetivos, misión y visión de la empresa. De tal manera, que se obtengan resultados favorables y que exista un mayor compromiso por los actores organizacionales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, G. (2021). *Estudio de la cultura organizacional de la empresa Autohyun*. Recuperado el 30 de Agosto de 2023, de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21274>
- Barahona, P., & Herrera, M. (2023). *Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el sector de las mueblerías de la ciudad de Latacunga*. Latacunga. Recuperado el 29 de Agosto de 2023, de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/10038>
- Basantes, R., & Jaramillo, M. (2022). *La Gestión Administrativa y la productividad laboral de los trabajadores y empleados de la dirección general de movilidad, tránsito y transporte del GAD municipal de Riobamba*. Riobamba. Recuperado el 31 de Agosto de 2023, de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10197>
- Blanco, L., Peña, V., Orellana, D., & Pulla, M. (2022). *Dinámica empresarial: análisis de coyuntura en Ecuador*. Machala. Recuperado el 31 de Agosto de 2023, de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21978>
- Cardozo, B. (2021). Recuperado el 15 de Febrero de 2023, de se considera eficiente cuando los resultados superan a las expectativas que tenía el cliente previamente al usar el servicio
- Castro, J. (16 de Enero de 2018). Recuperado el 20 de Febrero de 2023, de <https://blog.corponet.com/principales-causas-del-fracaso-de-las-empresas-en-crecimiento>
- Cevallos Enríquez, R., Peña Vélez, I., Carreño Villavicencio, D., & Pinargote Montenegro, K. (31 de Enero de 2019). Recuperado el 15 de Febrero de 2023, de <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/709>

- Galarza, M., & Añi, D. (2020). *Plan administrativo para mejorar la atención al cliente de la ferretería San Antonio de Vinces*. Vinces. Recuperado el 31 de Agosto de 2023, de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/12016>
- Garcés, S. (2021). *Análisis de los factores de la comunicación interna que influyen en el clima laboral del área de negocios de una entidad financiera de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil. Recuperado el 31 de Agosto de 2023, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16959>
- Guerrero, C., & Freire, D. (2021). *El clima laboral institucional y la rotación de personal en las empresas de capacitación de la Provincia de Tungurahua*. Ambato. Recuperado el 30 de Agosto de 2023, de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31963>
- Llerena, N. (2019). *El rol de la gestión del conocimiento en el proceso administrativo de las Compañías de la provincia de Tungurahua, año 2018*. Ambato. Recuperado el 30 de Agosto de 2023, de <https://dspace.utpl.edu.ec/handle/20.500.11962/24719?locale=es>
- Macías, L., & Manrique, I. (2019). *Importancia que tiene la identidad corporativa para el reconocimiento visual de marca*. Recuperado el 30 de Agosto de 2023, de <https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5000>
- Martinez, M. P. (2022). *Atención al cliente* (2 ed.). Madrid, España: Paraninfo.
- Miranda, M., Romero, M., Tapia, L., & Chiriboga, P. (2021). *La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital*. Alausí. Recuperado el 31 de Agosto de 2023, de Calidad es el cumplimiento de los requisitos que se le presentan al comprador al adquirir un determinado artículo, en cuyo caso cuando se combina este término con servicio, se entiende que es un hábito o habilidad desarrollada por las empresas o vended
- Moncada, M. (25 de Agosto de 2023). Recuperado el 31 de Agosto de 2023, de <https://www.sesamehr.co/blog/como-afecta-el-clima-laboral-a-la-productividad/>



- Moreira, L. (2018). *EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador*. Portoviejo. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7763>
- Moreira, L., & Nájera, J. (2018). *Manual de descripción de cargos y organización actividades de la empresa "RELEV S.A." de la ciudad de Santo Domingo, 2016*. Santo Domingo. Recuperado el 30 de Agosto de 2023, de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7775>
- Muñoz, L., Napa, Y., Pazmiño, W., & Posligua, M. (2020). *PROCESOS ADMINISTRATIVOS: UN ESTUDIO AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS PYMES*. Jipijapa. Recuperado el 30 de Agosto de 2023, de <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/download/334/263/>
- Núñez, J. (2020). *Clima laboral: ¿es un factor determinante en el rendimiento del personal del Gad municipal del cantón la Concordia?* La Concordia. Recuperado el 30 de Agosto de 2023, de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/14505?mode=full#:~:text=El%20clima%20laboral%2C%20para%20Giraudier,se%20identifica%20con%20la%20empresa>
- Pilla, E. (2019). *LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN PEDRO DE PELILEO*. Pelileo. Recuperado el 30 de Agosto de 2023, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5722/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0020.pdf>
- Ramírez, C., Reinoso, D., & Estrada, L. (2021). *Incidencia del Clima Laboral en la Cultura Organizacional de las empresas industriales de mantenimiento de Guayaquil*.

- Guayaquil. Recuperado el 29 de Agosto de 2023, de <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/53570>
- Sabater, V. (23 de Junio de 2023). Recuperado el 31 de Agosto de 2023, de <https://lamenteesmaravillosa.com/estrategias-competitividad-ambiente-laboral/>
- Tarucharín, L., & López, J. (2022). *Clima laboral en el personal docente de la Unidad Educativa Luis Fernando Ruiz de Latacunga*. Ambato. Recuperado el 29 de Agosto de 2023, de <https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/4498>
- Valdivieso, D. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador*. Quito. Recuperado el 31 de Agosto de 2023, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14039>
- YANCE Jácome, K. T., & EGAS Cruz, E. Y. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Espacios*, 5-6. Recuperado el 29 de Agosto de 2023, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1 – Carta de autorización



Babahoyo, 22 de agosto del 2023

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E  
INFORMÁTICA**

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **SERVICIOS OCASIONALES  
J&ARIAS** de la ciudad de Babahoyo del cantón Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **MAOLI FABIOLA NAVARRETE SANCHEZ** de la carrera de **COMERCIO REDISEÑADA** de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OCASIONALES J&ARIAS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, PERIODO 2022**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

**EMPRESA DE SERVICIOS  
OCASIONALES  
J & ARIAS  
RUC: 1207502236001**

Jean Pierre Arias Carpio

1207502236

jeankar96\_96@hotmail.es - 0969927520

## Anexo 2 – Informe de plagio



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magsider

# NAVARRETE SANCHEZ FABIOLA MAOLI

**5%** Similitudes

**< 1%** Texto entre comillas  
0% similitudes entre comillas

**0%** Idioma no reconocido

Nombre del documento: NAVARRETE SANCHEZ FABIOLA MAOLI.docx  
ID del documento: c8c8745e079045038988884c62bde45b3a1f4bc  
Tamaño del documento original: 80,51 kB

Depositante: MUÑOZ CHAVEZ GLADYS GABRIELA  
Fecha de depósito: 14/9/2023  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 14/9/2023

Número de palabras: 7367  
Número de caracteres: 48.561

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes






#### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <a href="https://dspace.unach.edu.ec/">dspace.unach.edu.ec</a>   Repositorio Digital UNACH: La Gestión Administrativa y la p... <a href="https://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10197">https://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10197</a> 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (26 palabras)
2	 <a href="https://hdl.handle.net/20.500.12672/7763">hdl.handle.net</a>   El clima organizacional y su influencia en la productividad labora... <a href="https://hdl.handle.net/20.500.12672/7763">https://hdl.handle.net/20.500.12672/7763</a> 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (25 palabras)
3	 <a href="https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/11217/3/E-UTB-FAR-ING.COM-000817.pdf.txt">dspace.utb.edu.ec</a>   Clima labora en el subcentro de salud "4 de mayo" <a href="https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/11217/3/E-UTB-FAR-ING.COM-000817.pdf.txt">https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/11217/3/E-UTB-FAR-ING.COM-000817.pdf.txt</a> 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (26 palabras)
4	 <a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16059">repositorio.ucsg.edu.ec</a>   Repositorio Digital UCSG: Análisis de los factores de la co... <a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16059">http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16059</a> 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (27 palabras)
5	 <a href="http://www.revistaspacios.com/a18y39n24/a18y39n24p20.pdf">www.revistaspacios.com</a> <a href="http://www.revistaspacios.com/a18y39n24/a18y39n24p20.pdf">http://www.revistaspacios.com/a18y39n24/a18y39n24p20.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (21 palabras)

#### Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8382980">dialnet.unirioja.es</a> <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8382980">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8382980</a>	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (21 palabras)
2	 <b>IMAGEN EMPRESARIAL DE LA EMPRESA AUTOMOTRIZ LARA UBICADO EN...</b> #noche El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (23 palabras)
3	 <b>Documento de otro usuario</b> #acc0/a El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (19 palabras)
4	 <a href="https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/52570">www.dspace.espol.edu.ec</a>   DSpace en ESPOL: Incidencia del Clima Laboral en la C... <a href="https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/52570">https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/52570</a>	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (17 palabras)
5	 <a href="https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7775">dspace.uniandes.edu.ec</a>   DSpace de Uniandes: Manual de descripción de cargos ... <a href="https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7775">https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7775</a>	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (19 palabras)

#### Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

-  <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21274>
-  <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21978>
-  <https://blog.corponet.com/principales-causas-del-fracaso-de-las-empresas-en-crecimiento>
-  <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/articulo/view/709>
-  <https://www.sesamhr.co/blog/como-afecta-el-clima-laboral-a-la-productividad/>

## Anexo 3 – Ruc de la empresa



**Certificado**  
Registro Único de Contribuyentes

<b>Apellidos y nombres</b> ARIAS CARPIO JEAN PIERRE		<b>Número RUC</b> 1207502236001
<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> RIMPE - NEGOCIO POPULAR	<b>Artesano</b> No registra
<b>Fecha de registro</b> 21/11/2022	<b>Fecha de actualización</b> No registra	
<b>Inicio de actividades</b> 21/11/2022	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra
<b>Jurisdicción</b> ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> NO
<b>Tipo</b> PERSONAS NATURALES	<b>Agente de retención</b> NO	<b>Contribuyente especial</b> NO

### Domicilio tributario

#### Ubicación geográfica

Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: DR. CAMILO PONCE

#### Dirección

Calle: CUSTODIO SANCHEZ Número: S/N Intersección: ELOY ALFARO Referencia:  
JUNTO AL ASADERO MAMI RITA

### Medios de contacto

Celular: 0969927520 Email: jeankar96\_96@hotmail.es

### Actividades económicas

• S98090705 - ACTIVIDADES DE SERVICIOS DIVERSOS.

### Establecimientos

Abiertos	Cerrados
1	0

### Obligaciones tributarias

• 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES



Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

### Números del RUC anteriores

No registra

#### **Anexo 4 – Formato de encuesta**

- 1. Según su experiencia laboral ¿Cómo considera usted el clima laboral en el que realiza las actividades de trabajo en la empresa J&ARIAS?**

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Mala

- 2. ¿Cómo calificaría usted la atención brindada por parte de los administrativos a sus inquietudes y peticiones entregada?**

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Mala

- 3. Según su experiencia laboral ¿Cuál es el nivel de compañerismo recibida por el equipo de trabajo donde usted labora?**

Satisfactorio

Algo satisfactorio

Nada satisfactorio

Insatisfactorio

- 4. ¿Usted ha cumplido adecuadamente las funciones y actividades laborales relacionada a los planes y manuales funcionales de la empresa?**

Si

No

Desconocía del manual de funciones