



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ.
Facultad de Ciencias Administrativas.
Carrera Ingeniería en Marketing.

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de
Ingeniería en Marketing.

Tema:

“La gestión administrativa y su incidencia en el clima organizacional de las empresas TÍA S.A., Comercial PALACIO y Comisariato YARIS ZAMBRANO del cantón Montecristi”.

Autora:

Lucas Hernández Viviana Monserrate.

Tutora:

Ing. Jacqueline Loor Moreira

Manta, Octubre del 2018

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. Jacqueline Loor Moreira docente de la carrera Ingeniería en marketing, facultad de Ciencias Administrativas de la universidad laica “Eloy Alfaro” de Manabí

CERTIFICO

Que, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Régimen Académico, he orientado de acuerdo a las directrices y protocolos institucionales el trabajo de titulación de la estudiante **Lucas Hernández Viviana Monserrate**, titulado “**La gestión administrativa y su incidencia en el clima organizacional de las empresas TÍA S.A., Comercial PALACIO y comisariato YARIS ZAMBRANO del cantón Montecristi**” durante 200 horas, mismo que cumple con los requisitos de fondo y forma para su presentación y defensa.

Manta, 30 de septiembre del 2018

LUCAS HERNANDEZ VIVIANA M.



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO “DE MANABI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERIA EN MARKETING**

TESIS DE GRADO

“La gestión administrativa y su incidencia en el clima organizacional de las empresas TÍA S.A., Comercial PALACIO y comisariato YARIS ZAMBRANO del cantón Montecristi”

Sometida a consideración del tribunal designado por la facultad de ciencias administrativas y su escuela de ingeniería en marketing de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí de la ciudad de Manta previo a la obtención del título de ingeniera en marketing.

**Coordinador de la carrera
De marketing**

**Ing. Jacqueline Loor
tutora de tesis**

Miembro del tribunal

Miembro del tribunal

Miembro del tribunal

Dedicatoria.

Dedico este trabajo a: Dios, por permitirme vivir día a día guiar mis pasos ser mi motor fortaleza y nunca dejarme vencer, a mi madre que gracias a su apoyo constante e inalcanzables sacrificios logró que yo llegara hasta estas instancias, a mi tío CARLOS que hizo el papel de mi padre con su confianza amor y paciencia a mis abuelitos maternos.

A mi esposo y a mis amigos, por esas infinitas ganas de luchar que me brindaron siempre sin dejarme vencer, siendo ellos mi soporte para continuar en este largo camino recorrido, a mis maestros que con su paciencia me condujeron al camino del saber y me motivaron siempre a seguir con mis estudios a todos ellos infinitas gracias

Viviana Monserrate Lucas Hernández

Reconocimiento.

Agradezco infinitamente a: Dios guía espiritual, a mi madre y a todos mis familiares por ser el pilar fundamental en mi camino estudiantil.

A mis docentes y a mi tutora Ing. Jacqueline loor Moreira por ser guía de este trabajo investigativo, a todos ellos que siempre estuvieron predispuestos a brindarme sus más nobles aportes en conocimiento para finalizar con éxito esta etapa estudiantil el cual me llena de satisfacción y orgullo.

Viviana Monserrate Lucas Hernández

1. INDICE

2. Resumen	1
Summary	2
3. Introducción.	3
3.1 Problema de la Investigación.	5
3.1.1 Tema	5
3.1.2 Enunciado del Problema.	5
3.1.3 Planteamiento del Problema.	5
3.1.4 Formulación del Problema	7
3.1.5 ARBOL DEL PROBLEMA.	8
3.2 Objeto y Campo de la investigación.	8
3.3 Objetivos de la Investigación.	9
3.3.1 Objetivo General.	9
3.3.2 Objetivos Específicos.	9
3.4 Justificación.	9
3.5. Formulación de la Hipótesis.	10
3.5.1. Hipótesis General.	10
3.5.2 Hipótesis Específicas.	10
3.6 Variables	11
3.6.1. Variable Independiente.	11
3.6.2 Variable Dependiente.	11
3.6.3. Operalización de las variables	12
3.6.3.1. Operalización de la variable independiente	12

3.6.3.2. Operalización de la variable dependiente	13
4. MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN.	14
4.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	14
4.1.1 Reseña Histórica del Tía SA.	14
4.1.2. Reseña Histórica de Comercial Palacio.....	15
4.1.3. Reseña Histórica de Comisariato Yaris.	15
4.1. 4.. Bases filosóficas.....	16
4.2 Marco teórico.....	20
4.2.1. Gestión Administrativa.....	20
4.2.2. Componentes de la Gestión administrativa.	20
4.2.3.Principios de la Gestión Administrativa.	21
4.3. Clima Organizacional.....	22
4.3.1. Generalidades.	22
4.3.2. Dimensiones del clima organizacional.	23
4.3.3. Determinantes del Clima Organizacional.....	23
4.3.4. Beneficios y Consecuencias del Clima Organizacional.	24
4.3.5. Tipos de Clima Organizacional. (Fiallo, 2009)	24
4.3.6. Factores influyentes en el clima Organizacional Empresarial.....	25
5. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	31
<u>5.1 Delimitación de la Investigación.....</u>	<u>31</u>
5.1.1 Tema	31
5.1.2 Lugar.....	31
5.1.3 Espacio	31
5.1.4 Tiempo	31

5.1.5 Sector.....	31
5.2 Tipo de la Investigación.....	31
5.2.1 Tipo	31
5.2.2 Métodos	32
5.2.3 Técnicas e instrumentos.....	32
6. Diagnostico o Estudio de Campo.....	33
6.1 Población.....	33
6.2. Formula.....	34
6.3 Muestra	34
<u>6.4. Encuesta, Ordenación y gráficos</u>	<u>37</u>
6.4.1. Resultados de encuestas aplicadas a colaboradores de las empresas.	37
6.4.2. Resultados de encuestas aplicadas a clientes de las empresas.....	69
7. Diseño de la propuesta.....	90
7.1. Tema	90
7.2. Objetivos de la Propuesta.....	90
7.2.1. Objetivo General	90
7.2.2. Objetivos Específicos	90
7.3 Justificación de la Propuesta	90
7.4. Factibilidad de la Propuesta	91
7.4.1. Factibilidad Legal	91
7.4.2. Factibilidad Operativa	92
7.4.3. Factibilidad Social	92
8. CONCLUSIONES	93

9. RECOMENDACIONES	94
10. BIBLIOGRAFÍA	95
11. ANEXOS	98

2. Resumen

La gestión administrativa es un proceso que ofrece un soporte administrativo a los procesos de las empresas en diferentes áreas de la misma, así mismo, el clima organizacional es un entorno que se crea entre los miembros de una institución vinculados directamente a un nivel motivacional en los empleados a raíz de los objetivos planteados empresariales.

El clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano

El siguiente trabajo titulado “La gestión administrativa y su incidencia en el clima organizacional de las empresas Tía, Yaris y Palacio del cantón Montecristi” tiene como objetivos analizar la gestión administrativa y su importancia en el clima organizacional de las empresas antes mencionadas; identificar los factores que intervienen en el clima organizacional como en el desempeño laboral y conocer la percepción que tienen los empleados sobre el clima organizacional de las empresas. Para ello se aplica un modelo de tipo descriptivo, utilizando la encuesta aplicada al personal de trabajo de las empresas, a manera de encuesta de satisfacción laboral, y así mismo una encuesta aplicada a los clientes para saber la satisfacción del cliente.

Los resultados determinan que las empresas Yaris y Palacio deben adoptar un modelo de manual de procedimiento administrativo ,con el fin de mejorar la gestión empresarial y su clima organizacional, recomendando aplicar el manual de procedimientos, los cuales representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

2. Summary

The administrative management is a process that offers an administrative support to the processes of the companies in different areas of the same, likewise, the organizational climate is an environment that is created among the members of an institution directly linked to a motivational level in the employees as a result of the business objectives.

The organizational climate, allows to know, in a scientific and systematic way, the opinions of people about their work environment and working conditions, with the purpose of elaborating plans that allow to overcome in a prioritized way the negative factors that are detected and that affect the commitment and productivity of human potential

The following work entitled "The administrative management and organizational climate of the companies TIA, Yaris and Palacio Montecristi Canton " aims to analyze the administrative management and its importance in the organizational climate of the aforementioned companies; identify the factors that intervene in the organizational climate as well as in the work performance and know the perception that employees have about the organizational climate of the companies. To this end, a model of a descriptive type is applied, using the survey applied to the work staff of the companies, as a survey of job satisfaction, and also a survey applied to the clients to know the satisfaction of the client.

The results determine that the companies Yaris and Palacio must adopt a model of administrative procedure manual, in order to improve business management and its organizational climate, recommending the application of the procedures manual, which represent a practical guide that is used as a tool of support for organization and communication, which contains orderly and systematic information, in which the objectives, rules, policies and procedures of the company are clearly established, which makes them very useful to achieve an efficient administration.

3. Introducción.

Existen varios factores que influyen en todo clima organizacional y además las diversas actuaciones del personal administrativo de las empresas TIA, Comercial Palacio y Comisariato Yaris Zambrano, por ello la actitud o el accionar de los integrantes puede ser negativa o problemática debido al clima organizacional desarrollado. Debemos considerar además que las influencias de la sociedad sobre clima organizacional se modifican a través del tiempo como resultado de la diversidad de la fuerza de trabajo, los adelantos tecnológicos, las normas gubernamentales y el crecimiento de las organizaciones. El Clima Organizacional enfoca la base de la organización, las personas que la integran y cómo perciben la organización.

Se observa en las empresas TIA, Comercial Palacio y Comisariato Yaris Zambrano, que las relaciones interpersonales se encuentran un poco deterioradas, la desmotivación es notoria, las capacitaciones son escasas y las capacidades organizacionales son un poco débiles. que no permiten hacer visible lo planificado tanto operativa y estratégicamente, expresándose procesos administrativos institucionales inadecuados y resultados deficientes. La realización del estudio del clima organizacional proveerá a las empresas comerciales la información necesaria para poder actuar en aquellos elementos negativos que se evidencien en los resultados. Asimismo, el propósito de este trabajo a pesar de sus limitaciones es efectuar una investigación innovadora, con el propósito de conocer la realidad para que con ese criterio se le dé una respuesta de transformación y cambio.

El ordenamiento que sigue se considera en la ejecución del trabajo de investigación que comprende cuatro capítulos que se detallan: Primer Capítulo, comprende sobre el planteamiento del problema, la formulación, los objetivos generales y específicos, la justificación de la investigación y la formulación de hipótesis general y específicas. Segundo Capitulo, enfoque del marco teórico de la investigación desarrollada con sustento para la elaboración del trabajo de investigación delimitando conceptos referentes al clima organizacional, y gestión

administrativa con la finalidad de determinar la relación e influencia en la gestión de las empresas TIA, Comercial Palacio y Comisariato Yaris Zambrano, En el Tercer capítulo, se plantea la metodología de la investigación, que comprende los tipos, método y el diseño de investigación; la población, muestra, las técnicas o instrumentos, procesamiento de recolección y análisis de datos que se requirió para el trabajo de investigación. En el Cuarto capítulo, se aprecia la presentación de los resultados y la discusión a través de la utilización de gráficos y tablas Se presenta las conclusiones y recomendaciones, se hace mención a las referencias bibliográficas de textos consultados que son el sustento temático de la investigación, la web grafía, y el artículo científico. Finalmente se encuentran los anexos que demuestran la consistencia del trabajo efectivo instrumentos de apoyo para el logro del presente trabajo

3.1 Problema de la Investigación.

3.1.1 Tema

La gestión administrativa y su incidencia en el clima organizacional de las empresas TÍA S.A., Comercial PALACIO y Comisariato YARIS ZAMBRANO del cantón Montecristi.

3.1.2 Enunciado del Problema.

Establecer un análisis acerca del clima organizacional de las empresas comerciales TIA S.A, Palacios y Yaris del Cantón Montecristi, donde se proveerá un estudio sobre el modo que instauran la conducta organizacional y así generar cambios en el desarrollo de las actividades empresariales de sus miembros y en la ejecución de dichas empresas.

3.1.3 Planteamiento del Problema.

Según lo menciona (Ortiz, 2008) el clima organizacional se considera como un aspecto muy importante a la hora de alcanzar niveles óptimos de eficacia y eficiencia dentro de una empresa, debido a que influye en el desempeño laboral; todo esto está directamente relacionado con un modelo de gestión administrativa, la misma que debe ejecutarse adecuadamente bajo las mejores condiciones para una dinámica organizacional.

Actualmente, se sitúan en dichas empresas, una falta de gestión administrativa que se ve significativamente proyectada en el ambiente laboral de los mismos, a causa de varios factores como el déficit motivacional, insatisfacción del ambiente laboral , inestabilidad de líderes a cargo de áreas específicas, y a su vez, la carencia del liderazgo o su mala ejecución; así como también no contar con las herramientas básicas y efectivas que permitan realizar un trabajo de alta calidad es un factor negativo que les impide cumplir con sus metas y objetivos. , para ello, se necesita implementar recomendaciones que modifiquen los efectos perjudiciales que son producidos por factores influyentes ya citados anteriormente.

De acuerdo al autor (Chiavenato, 2004) afirma que “el ambiente es todo aquello que está más allá de las fronteras o límites de la organización” lo que significa que puede estar influenciado por varios elementos que repercuten en el desarrollo de actividades laborales; además que el comportamiento organizacional es un campo de conocimiento humano que es muy sensible a ciertas características que se presentan en las organizaciones y en el ambiente por lo mismo, es una disciplina sujeta a contingencias y situaciones.

Hay que tener en cuenta que la gestión administrativa consta de elementos importantes para la organización, sin embargo, estos aspectos determinarían un bajo nivel en el clima organizacional ya sea este por la desmotivación, conflictos, rotación del personal, trabajo en equipo, capacitaciones, y satisfacción del personal.

Visto de otra manera TIA, comercial Palacio y comisariato Yaris Zambrano son comerciales que contribuyen para el mejoramiento de la comodidad de las familias del cantón Montecristi, a través de productos alimenticios: de consumo cotidiano, hogareño y otros productos textiles. En la actualidad en las empresas antes mencionadas se observa un clima laboral insatisfactorio tanto en la parte interna y externa. A partir de aquello, se considera más asignación de valor a la gestión del recurso humano y al clima laboral que lo envuelve.

Es por este motivo que nos conlleva a contribuir con cada uno de estos problemas presentados mediante el análisis en los sistemas de productividad y motivación y en una búsqueda permanente de conseguir un clima laboral favorable en la Empresa para así mejorar sus niveles de rendimiento y satisfacción laboral.

La apreciación de los colaboradores del Tía, Palacio y Yaris, sea positiva o negativa en relación a su trabajo influye en sus comportamientos, además del rendimiento, productividad, rotación del personal, conflictos, entre otros aspectos. Sin embargo, esta apreciación depende de la comunicación y actividades que realizan los colaboradores dentro de la empresa, así mismo es importante que se

logre un reconocimiento y una alta satisfacción de sus necesidades, con el fin de que la organización alcance sus objetivos organizacionales.

3.1.4 Formulación del Problema.

Problema general.

¿De qué manera incide la gestión administrativa en el clima organizacional de las empresas TÍA S.A., Comercial PALACIO y Comisariato YARIS ZAMBRANO del cantón Montecristi?

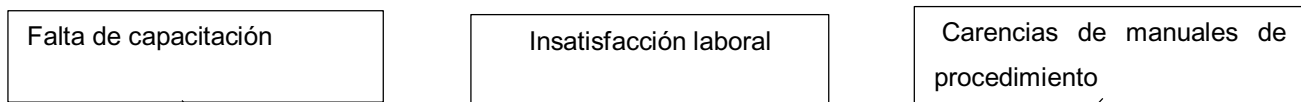
Problemas específicos

1. Déficit motivacional
 2. Falta de motivación
 3. Insatisfacción del ambiente laboral
 4. Inestabilidad de líderes a cargo de áreas específicas
 5. Carencia de liderazgo
 6. Conflictos
 7. Falta de trabajo en equipo
 8. Falta de capacitaciones
- ¿De qué manera incide la gestión administrativa en el clima organizacional de las empresas TÍA S.A., Comercial PALACIO y Comisariato YARIS ZAMBRANO del cantón Montecristi?
 - ¿Cuál es la importancia de mejorar la gestión administrativa en el clima organizacional con las que trabajan las empresas de TÍA S.A., Comercial PALACIO y Comisariato YARIS ZAMBRANO del cantón Montecristi?
 - ¿Cuáles son los factores que intervienen en el clima organizacional como en el desempeño laboral en dichas empresas?
 - ¿De qué manera se afecta el clima organizacional de los trabajadores de TÍA S.A., Comercial PALACIO y Comisariato YARIS ZAMBRANO del cantón Montecristi?

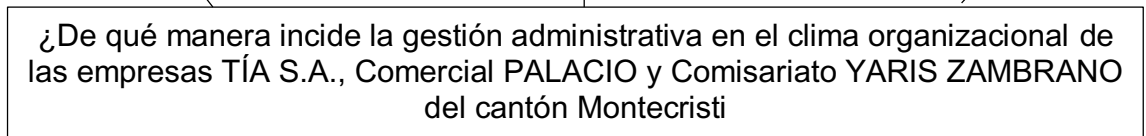
- ¿En qué medida benefician las charlas para la aplicación de talleres sobre la gestión administrativa y su incidencia en el clima organizacional a los colaboradores de las empresas comerciales Tía, Yaris y Palacio del cantón Montecristi??
- ¿En qué manera incide la gestión administrativa y su importancia en el clima organizacional de las empresas ya mencionadas?
- ¿Factores como: la desmotivación , falta de liderazgo ,rotación de personal , falta de capacitaciones, falta de trabajo en equipo influyen en el clima organizacional de las empresas comerciales?
- ¿De qué manera influye la percepción que tienen los empleados sobre el clima organizacional de las empresas?

3.1.5 ARBOL DEL PROBLEMA.

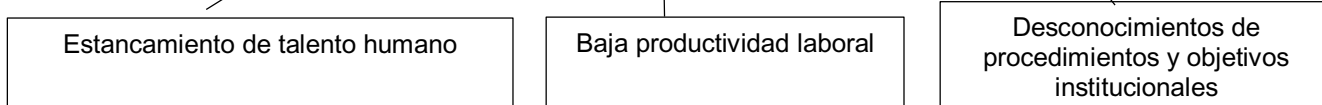
Causas:



Problema:



Efecto:



3.2 Objeto y Campo de la investigación.

- Está centrado en la gestión administrativa y en el clima organizacional de las empresas comerciales TIA S.A, Palacios y Yaris del cantón Montecristi.

3.3 Objetivos de la Investigación.

3.3.1 Objetivo General.

Determinar la gestión administrativa y su incidencia en el clima organizacional de las empresas TÍA S.A., Comercial PALACIO y YARIS ZAMBRANO del cantón Montecristi.

3.3.2 Objetivos Específicos.

- Analizar en qué manera incide la gestión administrativa y su importancia en el clima organizacional de las empresas ya mencionadas.
- Identificar los factores que intervienen en el clima organizacional como en el desempeño laboral en dichas empresas.
- Conocer la percepción que tienen los empleados sobre el clima organizacional de las empresas.

3.4 Justificación.

El presente trabajo de investigación se justifica, debido a que , en el ámbito empresarial hay un manejo administrativo vinculado estrictamente con talento humano , y, de acuerdo con el sistema de gestión y administración propuesto por la empresa, los trabajadores deben de alcanzar metas estándares de productividad; a través del sistema, y vías utilizadas para la obtención de la misma, de esta manera crearan un clima organizacional de talento humano, que mantengan resultados armónicos y optimizados.

Ahora bien, la investigación a desarrollar se realizará con el fin de determinar principales aspectos, justamente como explicar los elementos y la dirección en cómo se desarrolla la gestión administrativa de las Empresas comerciales Tía, Comercial Palacio y Comisariato Yaris Zambrano

No obstante, la presente Investigación se realizara con el fin de determinar aspectos principales; en cómo se desarrolla la gestión administrativas de las empresas comerciales Tía, Comercial Palacio y Comisariato Yaris Zambrano , además se dispone a una evaluación que se podrá estudiar el tipo de administración

que se está efectuando en las Empresas comerciales Tía, Comercial Palacio y Comisariato Yaris Zambrano sus métodos serán: observación y encuesta a directivos y empleados de las instituciones antes mencionadas.

Así mismo, la investigación plantea enfocarse en los aspectos de mayor importancia acerca del clima organizacional de las empresas comerciales Tía, Comercial Palacio y Comisariato Yaris Zambrano, esto ayudará a mejorar la calidad administrativa y social de las Empresas Comerciales ya antes mencionadas.

En otras palabras, esta investigación de la Gestión Administrativa y su Incidencia en el Clima Organizacional de las Empresas comerciales Tía, Comercial Palacio y Comisariato Yaris Zambrano, los beneficiarios directos serán las Empresas comerciales Tía, Comercial Palacio y Comisariato Yaris Zambrano y los trabajadores de antes mencionadas organizaciones y los indirectos serán habitantes del Cantón Montecristi.

Finalmente, el proyecto es factible en cuanto a la predisposición de quién elabora la Tesis, pero poco factible en cuanto a su investigación, ya que son organizaciones que mantienen restringida información, dicha colaboración fue poca y se le efectuó en base a las técnicas a utilizar como son la Encuesta y la Observación directa.

3.5. Formulación de la Hipótesis.

3.5.1. Hipótesis General.

¿La gestión administrativa incide en el clima organizacional de las empresas TÍA S.A., Comercial PALACIO y YARIS ZAMBRANO del cantón Montecristi??

3.5.2 Hipótesis Específicas.

- La gestión administrativa influye en el clima organizacional de las empresas Tía, Yaris. y Palacio.
- La falta de gestión administrativa se ve proyectada en el ambiente laboral a causa de factores como déficit motivacional, carencia de liderazgo, rotación del personal

- La percepción que tienen los empleados sobre gestión administrativa interviene en el clima organizacional que tienen las empresas Tía, Yaris y Palacio.

3.6 Variables

3.6.1. Variable Independiente.

La gestión administrativa

Es un proceso que consiste en ofrecer un soporte administrativo a los procesos de las empresas en diferentes áreas de la misma a través de un esquema de planear, organizar, dirigir y controlar para alcanzar resultados deseados de carácter competente a nivel financiero, según afirma. (Ponce, 2017).

3.6.2 Variable Dependiente.

El clima organizacional

Es un entorno que se crea entre los miembros de una institución o lugar de trabajo, vinculados directamente a un nivel motivacional en los empleados a raíz de los objetivos planteados empresariales; esta es adecuada cuando se cumple las necesidades personales y empresariales y es inadecuada cuando no se cumple el mismo, así lo dice. (Rodríguez, 2016).

3.6.3. Operalización de las variables

3.6.3.1. Operalización de la variable independiente

Tabla 1 Operalización de la variable independiente

VARIABLE	CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICA
Gestión Administrativa.	Es un proceso que consiste en ofrecer un soporte administrativo a los procesos de las empresas en diferentes áreas de la misma a través de un esquema de planear, organizar, dirigir y controlar para alcanzar resultados deseados de carácter competente a nivel financiero.	Innovación Comunicación Capacitación	Implementación de Nuevos mecanismos Información Capacitaciones, talleres	¿El Comercial dedica tiempo en implementar nuevos mecanismos para solucionar de manera rápida y efectiva las necesidades que tienen los colaboradores? ¿Tiene usted la libertad, el apoyo y la autoridad para tomar las decisiones necesarias para realizar mejoras en sus actividades cotidianas? ¿En el Comercial la información es ampliamente fluida y socializada por los responsables de las diferentes áreas administrativas a los colaboradores? ¿Los colaboradores del Comercial tienen conocimiento de su misión, visión, metas y objetivos? ¿Las autoridades del Comercial gestionan capacitaciones constantes con el fin de promover y motivar el desarrollo profesional de los colaboradores?	Encuesta

3.6.3.2. Operalización de la variable dependiente.

Tabla 2 Operalización de la variable dependiente

VARIABLE	CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICA
Clima Organizacional	Es un entorno que se crea entre los miembros de una institución o lugar de trabajo, vinculados directamente a un nivel motivacional en los empleados a raíz de los objetivos planteados empresariales; esta es adecuada cuando se cumple las necesidades personales y empresariales y es inadecuada cuando no se cumple el mismo.	Reconocimientos	Progreso	¿Cuándo usted realiza una mejora en su trabajo, obtiene un reconocimiento? ¿Usted considera que es buena la relación interpersonal entre los compañeros?	Encuesta
		Infraestructura	Instalaciones	¿El ambiente de trabajo le produce conflictos, stress, cansancio? ¿Las instalaciones de la institución (equipos, iluminación, ventilación, seguridad) son aptas para el funcionamiento de sus actividades diarias?	
		Motivación	Condiciones Laborales	¿De manera general, las condiciones laborales como el salario, horarios, vacaciones, beneficios, son satisfactorias?	

4. MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN.

4.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

4.1.1 Reseña Histórica del Tía SA.

Éste encuentra sus raíces en la cadena de supermercados Checoslovaca Te-Ta fundada por Federico Deutsch y Kerel Steuer en Praga, Checoslovaquia, en la década 1920. Luego de expandir la cadena a Yugoslavia y Rumania, los fundadores, forzados por la Segunda Guerra Mundial, emigraron a tierras americanas dejando todo, estableciéndose en Bogotá, Colombia, e iniciando operaciones allí en 1940 bajo la marca Tía SA. Luego expandieron la cadena a Argentina, Ecuador, Perú y Uruguay bajo la marca Tía y otras marcas.

La ola migratoria europea en los años 1930 llevó a Colombia miembros de las familias Steuer y Deutsch, quienes se lanzaron a la aventura de crear un almacén en el que el cliente encontrara todo lo que requiriera sin necesidad de ir a otras tiendas.

El bogotano de entonces ya no tenía necesidad de efectuar sus compras en cinco o seis tiendas diferentes, ni de regatear precios y pedir rebajas; en Tía lo encontraba todo bajo un mismo techo y a precios fijos; además, los más bajos de la ciudad.

Para aquella época existían tiendas especializadas en artículos, pero no existía el concepto de supermercado el cual fue introducido al país por Almacenes Tía.

En la historia de esta empresa las industrias nacionales de países sur-americanos como Colombia, Argentina, Uruguay y Ecuador han sido un soporte para el desarrollo de esta organización empresarial, la cual permitió que surgieran pequeñas empresas caseras que con el paso del tiempo se convirtieron en importantes exponentes de la manufactura sur-americana. El Tía fue uno de los primeros almacenes en ingresar al mercado de las marcas propias. Este almacén

fue pionero en muchos aspectos, los cuales han servido de base para que las cadenas nacionales e internacionales modernizaran sus modelos comerciales.

En la actualidad, Tía S.A está presente en Ecuador y Uruguay en donde sus divisiones respectivas se convirtieron en las cadenas más importantes de esos dos países.

4.1.2. Reseña Histórica de Comercial Palacio.

El comercial Palacio tuvo sus inicios en el Cantón Montecristi a raíz de que no contaba con ninguna tienda que abasteciera los productos de abarrotes.

Aproximadamente 40 años el sr. Milton Palacio y esposa tomaron la decisión de abastecer al cantón con sus productos de primera necesidad a precios cómodos fue entonces que ellos iban incrementando sus ventas con el pasar de los años.

Luego decidieron agrandar su pequeño local y hacerlo ya un comercial en donde abastecía a Montecristi ya no tan solo con productos básicos sino con todo lo que es plástico, caramelos, y abarrotes en general.

Pero los creadores de este pequeño negocio fallecieron y quedo a cargo el hijo que hoy en día es el propietario único del local, el cual ha ido rellenando con el pasar de los días, ahora ya no tan solo cuenta con tienda de abarrotes sino también con un pequeño local en donde cuenta con instrumentos plásticos bicicletas llantas etc.

Cabe recalcar que a pesar que ya en el cantón existía muchos comerciales este se ganó la confianza de sus clientes fijos que desde sus inicios tiene.

4.1.3. Reseña Histórica de Comisariato Yaris.

Este negocio comenzó de poco a poco hasta que encontró estabilidad en ventas y se estabilizo con el propósito de progresar día a día ahora cuenta con colaboradores de alto nivel de ventas y con ofertas y descuentos especiales del momento. Yaris Zambrano su eterno propietario comenta que

su anhelo es hacer de este un centro comercial de alta gama y con los precios más diminutivos para sus usuarios.

4.1. 4.. Bases filosóficas

En relación al tema investigativo, se direccionó a los siguientes trabajos investigativos.

Base filosófica 1

De la Universidad Mayor de San Marcos, cuyo tema es “Influencia del clima Organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur – 2009” (Molocho, 2010), cuyo resumen es:

La investigación de tipo descriptivo–explicativo utilizó los conceptos teóricos de clima organizacional y gestión educativa, se aplicó la técnica de encuesta y se conoció los factores del clima institucional que influyen en la gestión de la sede administrativa.

Tiene como Objetivo General, lo siguiente:

- Determinar en qué medida influye el Clima Organizacional en la Gestión Institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 – Lima Sur 2009.

Y como objetivos específicos tiene:

- Identificar en qué medida influye el potencial Humano en la Gestión Institucional.
- Precisar en qué medida influye el Diseño Organizacional en la Gestión Institucional.
- Determinar en qué medida influye la cultura de la Organización en la Gestión Institucional.

Base filosófica 2

De la Universidad Pedagógica Experimental de Libertador de Venezuela de la Revista de Educación Laurus en su artículo “Gestión del Clima Organizacional: Una Acción deseable en la Universidad” (Mujica de Gonzales & Pérez de Maldonado, 2007)

El artículo describe la gestión del clima organizacional como una acción deseable en la universidad, sustentado de referentes teóricos del clima organizacional, donde se conceptualiza como percepciones colectivas de los grupos del ambiente de trabajo.

Además, se resalta la problemática que prevalece en las universidades de vieja data y ha perdurado en la actualidad como son problemas organizacionales, predominado la gestión del gerente y ambientes de trabajos, que tienen relación con clima laboral académico. El artículo permitió concluir lo siguiente:

- El enfoque conceptual de mayor utilidad que se ha dado al clima organizacional como elemento fundamental son las “percepciones” que el trabajador tiene de la estructura y procesos que ocurren en un medio laboral. De esta manera el conocimiento del clima organizacional proporciona información útil de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales.
- Existen problemas estructurales y funcionales en las universidades que han perdurado en el tiempo y son factores determinantes que propician un clima laboral desfavorable en la organización universitaria.

Base filosófica 3

Otra investigación científica se efectuó en la Universidad Técnica de Babahoyo, Extensión Quevedo, que tiene como tema “Gestión Administrativa y su incidencia en el clima organizacional con los docentes de la Unidad Educativa “Antonio José de Sucre” del Cantón Quevedo Provincia de Los Ríos del año 2016.” (Santillán Mejía, 2016), que tiene como objetivo general:

- Analizar la incidencia de la gestión administrativa en el clima organizacional con los docentes de la Unidad Educativa “Antonio José de Sucre” del cantón Quevedo provincia de Los Ríos del año 2016

Y como objetivos específicos tiene:

- Analizar el proceso de organización y su relación con el clima organizacional con los docentes, de la Unidad Educativa “Antonio José de Sucre”.
- Determinar la relación del proceso de dirección con el clima organizacional con los docentes, de la Unidad Educativa “Antonio José de Sucre”.

- Realizar charlas con los docentes y personal administrativo para la aplicación de talleres sobre la gestión administrativa y su incidencia en el clima organizacional

Base filosófica 4

De la Revista Cubana de Salud Pública del debate de “Clima Organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización”, (Segredo Pérez, 2012) tiene como resumen:

En la actualidad el clima organizacional es un tema importante para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y de manera directa en el denominado espíritu de la organización.

El presente trabajo expone las diferentes dimensiones a tener en cuenta para su medición las cuales giran en torno a los valores de la organización, las creencias, costumbres y practicas institucionales, que permiten esclarecer las causas de la satisfacción e insatisfacción y su incidencia en los cambios organizacionales.

En las cuales las consideraciones finales fueron:

Lo estudios de clima organizacional aportan información valiosa para una adecuada gestión del cambio, ya que se orienta al análisis de las personas que componen la organización con enfoque sistémico.

El clima organizacional se encarga del comportamiento humano, por ello se convierte en una necesidad estudiarlo, entenderlo para beneficio de los trabajadores y de toda la organización.

Base filosófica 5

De la Escuela de Postgrado de la Universidad de San Ignacio de Loyola, del tema “Clima Organizacional de una Institución Educativa de Ventanilla según la perspectiva de los docentes” (Aguado Maldonado, 2012).

La presente investigación descriptiva tuvo como propósito describir los niveles de clima organizacional según la perspectiva de los docentes. Para evaluar la variable se aplicó el cuestionario de Clima Organizacional.

Y como objetivo general tiene:

- Determinar el nivel de clima organizacional de una institución educativa del distrito de Ventanilla según la perspectiva de los docentes.

Y como objetivos específicos tiene:

- Identificar el nivel de clima organizacional en su dimensión estructura de una institución educativa del distrito de Ventanilla según la perspectiva de los docentes.
- Identificar el nivel de clima organizacional en su dimensión recompensa de una institución educativa del distrito de Ventanilla según la perspectiva de los docentes.
- Identificar el nivel de clima organizacional en su dimensión relaciones de una institución educativa del distrito de Ventanilla según la perspectiva de los docentes.

Base filosófica 6

A nivel mundial, en el año 2016 la Universidad Inca Garcilaso de la Vega de la ciudad de Lima, Perú, publica un estudio investigativo que se realizó en la Institución Educativa Particular Marco Polo del Distrito de Villa María del Triunfo acerca de la relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional en los administrativos de dicha institución, la muestra estuvo formada por 30 personales administrativos bajo un modelo censal de tipo no experimental transversal realizada en un periodo establecido utilizando encuestas y resúmenes de matrices como instrumentos los mismo que afloraron resultados que demostraron un vínculo directo, dependiente y elevado de la gestión administrativa con el clima laboral, concluyendo que dicha gestión es un pilar fundamental para que los empleados generen una mayor eficacia y eficiencia en sus desempeños laborales para lograr los objetivos institucionales. (Cifuentes, 2016)

Base filosófica 7

A nivel nacional, la Red de Revistas Científicas de América Latina y El Caribe, España y Portugal publicaron un estudio investigativo en el año 2015 sobre “el clima organizacional y satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación” la misma que se realizó en el hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas. La muestra correspondió al personal médico, paramédico y administrativo que trabaja en diversas áreas y en contacto directo con las especialidades correspondientes a 193 personas; para ello se aplicó un instrumento para medir el clima organizacional en siete dimensiones (modelo de Chiang, Salazar y Núñez) lo que dio como resultado una correlación estadística significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral, es decir que a mayor clima organizacional mayor actitud en la satisfacción laboral. (Manosalvas, 2015).

4.2 Marco teórico

4.2.1. Gestión Administrativa.

Una gestión administrativa se define como un proceso que consiste en planificar, organizar, direccionar y controlar; para alcanzar los objetivos establecidos por la empresa a través del recurso humano y demás recursos para el cumplimiento de la misma.

4.2.2. Componentes de la Gestión administrativa.

Según (Camacho, 2014) determina que los componentes de una gestión administrativa son:

- **Planeación:** incluye a talento humano gerencial que trabaja con antelación las metas y acciones para lograr dichas metas dentro del marco logístico a cumplir y alcanzar lo propuesto.
- **Organización:** mediante este proceso se logra ordenar y distribuir el desempeño de la empresa en conjunto con la autoridad y recursos humano para alcanzar las metas propuestas.

- Dirección: son el eje principal para conducir, influir y motivar al recurso humano para que se ejecuten las tareas establecidas, además, vigila que las actividades se ajusten a lo planificado.
- Control. - Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de lo actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas. (M, 2014)

Denotamos la importancia de una serie de componentes establecidos de forma estructurada, jerárquica y sistémica que confluyen para llevar a cabo un proceso de gestión a nivel administrativo; ya que al cumplirse cada uno de se llega con facilidad al monitoreo y control de los objetivos planteados.

4.2.3.Principios de la Gestión Administrativa.

Estos indicadores relacionan las variables en función de tal manera que visualice un pronóstico de la empresa para establecer una solución para dicha situación generada. (Camacho, 2014)

Entre los indicadores encontramos:

- Orden: es el lugar que ocupa cada integrante laboral para el correcto funcionamiento de diferentes áreas productivas.
- Disciplina: es el cumplimiento de las normas establecidas por el régimen interno de la empresa que conlleva a un ambiente y producción armónica.
- Unidad de mando: es una jerarquía superior que se encarga de vigilar el cumplimiento de las tareas asignadas.
- Iniciativa: esta debe ser estimulada y desarrollada dentro de los niveles de una organización, y debe ir de la mano con la disciplina y la autoridad.
- Autonomía: es el grado de libertad del trabajador para aportar de manera positiva y enriquecedora a la empresa.

- Comunicación: imprescindible para un excelente desarrollo empresarial, que permita facilitar a los trabajadores toda la información necesaria para un buen desempeño en su trabajo y crear, de esta forma, un clima laboral adecuado.
- Compromiso: es el vínculo de lealtad por el cual un trabajador decide permanecer en su empresa.

A diferencia de los componentes estructurales, también son importantes los principios que deben instaurarse en cada uno de los trabajadores (recursos humanos, ya que es la clave primordial para llevar a cabo el óptimo clima laboral.)

4.3. Clima Organizacional.

4.3.1. Generalidades.

El clima organizacional confluye en los incentivos y comportamiento que tiene el recurso humano de una organización, misma que puntualiza la importancia de una persona en su ámbito laboral y su participación en un sistema social.

Este ambiente organizacional se compone de personas que se encuentran en ambientes complejos, que a su vez genera múltiples acciones que influyen en el funcionamiento de estos sistemas.

La definición de clima organizacional es considerada como una determinante compleja, que está ligada a enfoques como los externos a los individuos que tan solo las perciben e influyen sobre su comportamiento denominado como enfoque estructural, y los de la opinión que el empleado se forma de ella en virtud de las percepciones y satisfacción de las expectativas considerado como enfoque subjetivo; dichas percepciones dependen de las actividades, interacciones y experiencias que cada personal.

Para poder medir el clima organizacional se puede medir a través de encuestas aplicadas a los trabajadores de una determinada organización. De esta

manera nos apoyaremos para diagnosticar problemas organizacionales para ser explorados y corregidos.

Algunas de las variables de importancia para medir el clima laboral incluyen flexibilidad, responsabilidad, estándares, forma de recompensar, claridad y compromiso de equipo. (Iglesias, 2015).

4.3.2. Dimensiones del clima organizacional.

“Según (Serrano, 2014) existen dimensiones que destacan los aspectos relevantes del clima organizacional: valores colectivos, posibilidad de superación y desarrollo, recursos materiales y ambiente físico, retribución material y moral, estilos de liderazgo, sentimiento de pertenencia, motivación y compromiso, resolución de quejas y conflictos, relaciones humanas, relaciones jefes-subalternos, control y regulaciones, estructura organizativa y diseño del trabajo”

Por otro lado, los autores Rodríguez, Álvarez, Sosa, De Vos, Bonet y Van der Stuyft (2010) indican las dimensiones tales como:

- El liderazgo
- el compromiso
- La participación
- la motivación

Todas estas dimensiones son claves influyentes en el óptimo clima laboral donde se muestran claramente los aspectos a considerar dirigidos a todos los recursos participantes, humanos, materiales, económicos, entre otros.

4.3.3. Determinantes del Clima Organizacional.

De acuerdo a estudios realizados (Serrano, 2014) se identifica factores importantes que influyen directamente en el clima organizacional y que mantiene el control de la organización, y estos son:

1. Las practicas del liderazgo: pueden llegar a establecer un buen clima organizacional, pero depende de la manera como los superiores dirigen a los subordinados.
2. Convenios organizacionales: comprende los sistemas formales de la organización, estos establecen la forma en que la información fluye dentro de esta y la percepción de oportunidades de avance, afectando el clima organizacional.
3. Estrategias: determina en la manera en cómo los trabajadores se sienten acerca de las oportunidades de logro, las fuentes de satisfacción, los obstáculos al éxito y sus recompensas.

4.3.4. Beneficios y Consecuencias del Clima Organizacional.

Según (Fiallo, 2009), los beneficios de un clima organizacional son: satisfacción, adaptación, afiliación, actitudes laborales positivas, conductas constructivas, ideas creativas para la mejora, alta productividad, logro de resultados, baja rotación.

Así mismo considera que las consecuencias del clima organizacional son inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, fraudes y robos, sabotajes, impuntualidad, actitudes laborales negativas, conductas indeseables.

4.3.5. Tipos de Clima Organizacional. (Fiallo, 2009)

- Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador
Aquí los jefes no confían en sus colaboradores, esto provoca miedo, y a su vez entorno de amenazas, rara vez recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.

Se puede apreciar un ambiente estable y no existe una comunicación con los trabajadores más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

- Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Los jefes tienen una confianza condescendiente. La gran parte de las decisiones se toman en los puestos más altos. La motivación son las recompensas.

Los jefes juegan mucho con las necesidades sociales de sus trabajadores que tienen, pero dentro de un ambiente estable y estructurado.

- Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo

Los jefes tienen clima participativo tiene confianza en sus trabajadores.

Las motivaciones son las recompensas. Este tipo de clima tiene un ambiente bastante dinámico, en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

- Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo

Los jefes tienen plena confianza en sus trabajadores. Las Tomas de decisiones están repartidas en cada uno de los niveles de la empresa. La motivación se basa en la participación y por el establecimiento de objetivos de rendimiento, además por los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos.

4.3.6. Factores influyentes en el clima Organizacional Empresarial.

Ante lo expuesto por los profesores Litwin y Stinger, según Jiménez (2011), consideran la influencia de ciertos factores que, a criterio de ellos, repercuten en la generación del Clima Organizacional. A continuación, se detallan:

1. Estructura: indica la manera en que está dividido y coordinado el trabajo empresarial entorno a los niveles de jerarquías establecidas; para ello se apoyan de un flujograma, sustentado por, normas, reglas, políticas, procedimientos, etc., que facilitan o dificultan el buen desarrollo de las actividades en la empresa, y a las que se ven enfrentados los trabajadores en el desempeño de su labor.

2. Responsabilidad: este aspecto tiene un vínculo directo con la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada, y a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores.

3. Recompensa: es el salario apropiado o ajustable a la actividad desarrollada, ya que hace hincapié al primer incentivo en una relación laboral.

4. Desafío: la organización a fin de lograr los objetivos propuestos, determinara en talento humano los desafíos que ayudarán a mantener un sano clima competitivo, que es de carácter necesario en toda organización.

5. Relaciones: están encaminadas al respeto entre el personal a todos los niveles, el buen trato y la cooperación, con sustento y en base a la efectividad, productividad, utilidad, y obediencia, pero dentro de límites precisos, sin exageraciones.

6. Cooperación: Es el apoyo oportuno y necesario con el grupo de trabajo que están en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa.

4.4. Marco Conceptual

Gestión Empresarial: es el conocimiento del negocio en el que el empresario tiene la capacidad de diseñar sus productos o servicios ofrecidos con la capacidad de satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes y o usuarios. Además de ello, se considera una combinación de conocimientos y competencias demostradas a través del líder que es el mediador en el uso de recursos, la acción de liderazgo e influencia en otros para resultados en el proceso para la toma de decisiones. (Ramirez, 2015).

Administración: Hitt, Black y Porter, definen la administración como "el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional". Es decir, la administración es la coordinación y la supervisión de actividades laborales, garantizando que estas sean cumplidas con eficiencia y eficacia. (Thompson 2014)

Productividad: parámetro que indica alcance o cumplimiento. En la medida que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que

puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad. (Jiménez 2011)

Clima Organizacional: se considera como una percepción individual de la empresa y su ambiente, de esta manera logra transformarse en mediador para que el recurso humano desarrolle procesos creativos e innovadores; una vez que haya una adecuada gestión se forma un entorno donde se pueda tener una mayor identidad con la empresa, apertura al cambio, autonomía, trabajo en equipo y motivación para hacer su labor cada vez mejor, son factores fundamentales en la dinámica administrativa. (Toro, 2015)

Conflicto: El conflicto siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo; el mismo que se genera por motivos relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores.

Trabajo en equipo. - Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. En esta definición están implícitos los tres elementos clave del trabajo en equipo: Conjunto de personas, organización, objetivo común (el trabajo en equipo, 2017)

Servicio. - El servicio es el conjunto de actividades que se relacionan entre sí y de actitudes que se diseñan para satisfacer las necesidades de los usuarios. Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. (administracion de mantenimiento, 2017)

Atención al cliente.- El objetivo fundamental de cualquier compañía es conseguir la satisfacción total del cliente. Hoy por hoy cubrir las necesidades no satisface plenamente. Es necesario buscar los valores añadidos. Un cliente satisfecho es aquel cuyas expectativas de producto se ven superadas por el mismo producto. (Muñiz, 2018)

Calidad. - El concepto de calidad tiene asociada muchas definiciones dependiendo el enfoque que se busque resaltar. Uno de los enfoques típicos es definir calidad desde la perspectiva del cliente o consumidor final. Básicamente se dice que un producto o servicio es de calidad si satisface adecuadamente las expectativas de dicho cliente. (Gestión de Calidad Total, , 2012).

Competitividad. - La competitividad es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad) de los oferentes del mercado. El concepto de competitividad se puede aplicar tanto a una empresa como a un país. (Anzil, 2018)

Comunicación. - Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinado para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información, o significados que son comprensibles para ambos. (Thompson, 2008)

Control. - Es el proceso que usan los administradores para asegurarse de que las actividades realizadas se corresponden con los planes, el control también puede utilizarse para evaluar la eficacia del resto de las funciones administrativas: la planeación, la organización y la dirección.

Trabajo en equipo.- Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. En esta definición están implícitos los tres elementos clave del trabajo en equipo: Conjunto de personas, organización, objetivo común. (El Trabajo en Equipo, 2017).

Cultura organizacional. - Es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales) de una organización. Se ha definido como la colección específica de las normas y valores que son compartidos por

personas y grupos en una organización y que controlan la forma en que interactúan entre sí dentro de la organización y con el exterior. (Enciclopedia Financiera, 2016).

Desempeño. - El desempeño se considera como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados. (Psicología y Empresa, 2011)

Eficiencia. - Es una parte vital de la administración que se refiere a la relación entre insumos y productos: Si se obtiene más producto con una cantidad dada de insumos, habrá incrementado la eficiencia y si logra obtener el mismo producto con menos insumos, habrá incrementado también la eficiencia. (Roura Pech, 2001)

Ejecución. - Es el proceso dinámico de convertir en realidad la acción que ha sido planeada y organizada. Al respecto Ferry dice que “en la práctica, muchos gerentes creen que la ejecución es la verdadera esencia de la administración. La ejecución trata exclusivamente con personas. (Calderon, 2008)

Estructura organizacional. - La estructura organizacional es una disposición intencional de roles, en la que cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible. La finalidad de la estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación. (Gestiopolis, 2002)

Gestión. - Gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación. (Significados, Gestión, 2017)

Incentivo. - Para la economía, un incentivo es un estímulo que se ofrece a una persona, una empresa o un sector con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento. (Gardey, 2010)

Influencia. - Influencia a la acción y consecuencia de influir. Entendiendo por influir: causar una cosa efectos sobre otra; predominar una cosa o persona, o tener moral; cooperar con el éxito de un determinado negocio. (Diccionario actual, 2010)

Interpersonal. - Definido en términos básicos, el concepto “interpersonal” es utilizado para referirse a tipos de comunicaciones, relaciones y vínculos que se establecen entre dos o más personas. (DefiniciónABC, 2007)

Motivación. - La motivación es una mezcla de pasión, propósito, toma de decisiones y compromiso. Es un nivel profundo que genera energía y vida para desempeñarse adecuadamente en la actividad que a uno la apasiona. (Aubert, 2012)

Organización. - Una organización es un sistema social, formado con el fin de alcanzar un mismo objetivo en común. Como todo sistema, este puede contar con subsistemas internos, que tengan asignados tareas específicas. (Concepto.de, 2012)

Productividad. - La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc.) durante un periodo determinado. Por ejemplo, cuanto produce al mes un trabajador o cuanto produce una maquinaria. (Sevilla Arias,2017)

Recursos. - Un recurso es un medio de cualquier clase que permite conseguir aquello que se pretende o que está destinado. La administración de recursos, por la tanto consiste en el manejo eficiente de estos medios, que pueden ser tanto tangibles o intangibles. (Programa de Administración de Recursos, , 2007)

5. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

5.1 Delimitación de la Investigación.

5.1.1 Tema

“La Gestión Administrativa y su incidencia en el clima organizacional de las Empresas Comerciales TIA S.A, Yaris y Palacio del cantón Montecristi”

5.1.2 Lugar

La investigación se realizó en el Cantón Montecristi

5.1.3 Espacio

Empresas Comerciales TIA S.A, Yaris y Palacio del cantón Montecristi

5.1.4 Tiempo

La realización de la investigación se realizó en el periodo de octubre 2017 hasta Julio 2018

5.1.5 Sector

Zona Urbana del Cantón Montecristi

5.2 Tipo de la Investigación.

5.2.1 Tipo

Este trabajo de investigación se basó en el tipo de investigación descriptivo, explicativo y correlacional el mismo que facilito la obtención de la información necesaria para fundamentar cada uno de los aspectos de la investigación

Este trabajo de investigación tiene un modelo de tipo descriptivo, explicativo y correlacional. Es así, como lo sustentan Hernández, Fernández y Baptista, haciendo referencia a un estudio de tipo descriptivo como aquel que especifica las propiedades más importantes del objeto de estudio; explicativo, porque se dirige a responder a las causas de los eventos físicos o fenómenos del estudio y finalmente correlacional ya que, incluye el estudio de ambas variables para medirlas y establecer una relación entre las mismas sin que sea necesario incluir variables extras para adquirir datos relevantes.

5.2.2 Métodos

Para efectuar la presente investigación se efectuaron los siguientes métodos:

- **Inductivo – Deductivo.** - Se lo utilizó para obtener la información y se reunió a las partes de la información, esto es: los datos de la evaluación y formulación del problema para llegar a elaborar las conclusiones respectivas, además ayudó a descomponer el problema en sus elementos variables, estructuración de los objetivos, preguntas, temas, subtemas, otros. (Robles, 2015)
- **Estadístico.** - Este método contribuyó al análisis y representación numérica de la información obtenida, ya que se empleó la estadística descriptiva porque los resultados de las encuestas fueron tabulados, se realizó la interpretación de los datos utilizando datos porcentuales y gráficos comparativos. (Reygana Obregón, 2015)

5.2.3 Técnicas e instrumentos.

La técnica utilizada en este trabajo de investigación es la encuesta aplicada al personal de trabajo de dichas empresas, a manera de encuesta de satisfacción laboral, y así mismo una encuesta aplicada a los clientes para saber la satisfacción del cliente.

En cuanto a la encuesta realizada a los COLABORADORES consta de un encabezado proporcionando información sobre sexo, edad y años laborados en la empresa; continúa con la evaluación de 10 indicadores, 5 correspondientes a la DIMENSION: GESTION ADMINISTRATIVA y los 5 restantes para la DIMENSION: CLIMA ORGANIZACIONAL, los mismos que serán evaluados con escalas de puntuación, totalmente en desacuerdo (1punto), desacuerdo (2 puntos), ni de acuerdo ni desacuerdo (3 puntos), de acuerdo (4 puntos) y totalmente de acuerdo (5 puntos).

En cuanto a la encuesta realizada a los CLIENTES, se proporciona datos demográficos como el sexo y la edad; los indicadores a evaluar son 9 de los cuales

las 4 primeras preguntas corresponden a SI/N, la 5ta tiene como opciones frecuencia en tiempos, la 6ta pregunta tiene como opciones de respuestas los motivos de la visita, las preguntas 7 y 8 está relacionada a los servicios brindados los mismos que están evaluados como excelente, bueno, regular, malo, pésimo; y el indicador 9 ofrece varios ítems a calificar como excelente hasta pésimo en cuanto a la atención recibida por parte de las mismas

6. Diagnostico o Estudio de Campo.

5.1 Población.

- **Colaboradores.**

Tabla 3 Población de colaboradores del Tía Palacio y Yaris

Empresa	N de Colaboradores/	porcentajes
TIA S.A	59	100%
YARIS	16	100%
PALACIO	5	100%

- **Clientes.**

Tabla 4 Poblacion de clientes del Tia Palacio y Yaris

Empresa	Número de Clientes Anuales
TIA S.A	Muestra Infinita
YARIS	134.400
PALACIO	67.200

Se considera una muestra infinita cuando no se conoce el número exacto de unidades de la que está compuesta la población. Moguel (2005).

5.2. Formula

$$\boxed{N} = \frac{z^2 PQN}{z^2 PQ + Ne^2} \quad \text{Muestra finita}$$

$$\boxed{N} = \frac{z^2 PQ}{e^2} \quad \text{Muestra infinita}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra (?)

N = Tamaño de la población

P = Probabilidad de éxito (0,5)

Q = Probabilidad de fracaso (0,5)

e = Error admitido (0,05)

z $\alpha/2$ = Variable de distribución (1,96)

5.3 Muestra

- Muestra del área administrativa: TIA S.A

Universo: 59

$$\boxed{N} = \frac{z^2 PQN}{z^2 PQ + Ne^2}$$

$$\boxed{N} = \frac{(1.96)^2 (0.3) (0.5) (59)}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + 59(0.05)^2}$$

$$N = 59.18 = 59 \text{ personas}$$

- Muestra del área administrativa: Yaris Zambrano

Universo: 16

$$N = \frac{z^2 PQN}{z^2 PQ + Ne^2}$$

$$N = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(16)}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + (16)(0.05)^2}$$

$$N = 16.3 = 16 \text{ personas}$$

- Muestra del área administrativa: Palacio

Universo: 5

$$N = \frac{z^2 PQN}{z^2 PQ + Ne^2}$$

$$N = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(5)}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + 5(0.05)^2}$$

$$N = 4.9 = 5 \text{ personas}$$

- Muestra de Usuarios: TIA S.A

Universo: Infinito

$$N = \frac{z^2 PQ}{e^2}$$

$$N = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$

$$N = 3.8, 16 = 384 \text{ personas}$$

- Muestra de Usuarios: Yaris

Universo: 134.400

$$N = \frac{z^2 PQN}{z^2 PQ + Ne^2}$$

$$N = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(134.400)}{(1.96)^2(0.5)(0.5)+134.400(0.05)^2}$$

$$N=383.2= 383 \text{ personas}$$

- Muestra de Usuarios: Palacio

Universo: 67.200

$$N = \frac{z^2 PQN}{z^2 PQ + Ne^2}$$

$$N = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(67.200)}{(1.96)^2(0.5)(0.5)+67.200(0.05)^2}$$

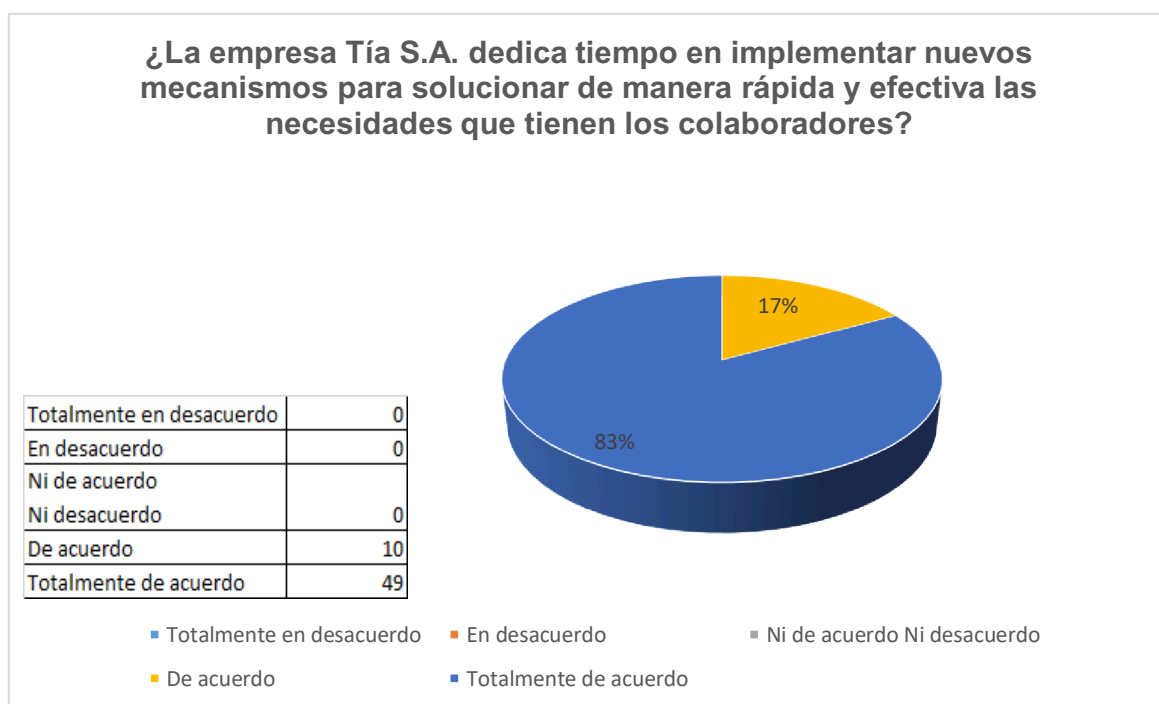
$$N=381.9= 382 \text{ personas}$$

5.4. Encuesta, Ordenación y gráficos

5.4.1. Resultados de encuestas aplicadas a colaboradores de las empresas.

TIA S.A.

Tabla 1. Gráfico 1. Pregunta 1



Análisis.

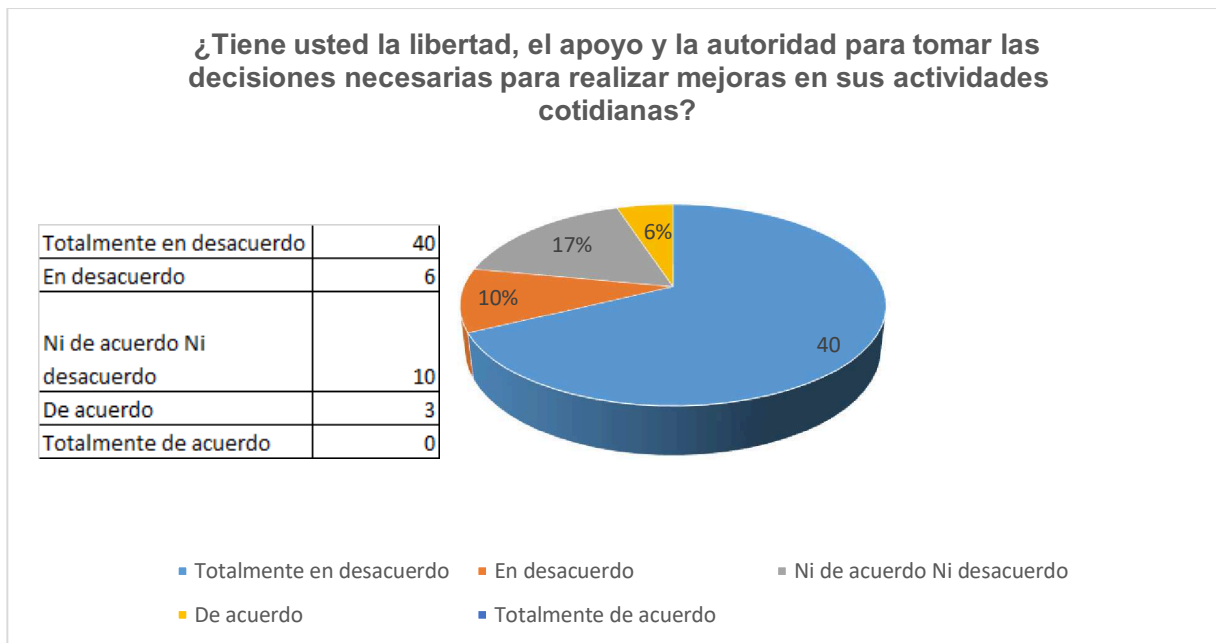
En base a las encuestas realizadas el 83% de los trabajadores estuvieron totalmente de acuerdo en que la empresa implementa mecanismos de solución rápida y efectiva las necesidades que tienen los colaboradores, seguido de un 17% de ellos que estuvieron parcialmente de acuerdo, mientras que el resto de las opciones a valorar no tuvieron puntaje.

Interpretación.

El 83% de los trabajadores dan fe que la empresa implementa de manera constante nuevos mecanismos que permiten dar soluciones de manera eficaz las necesidades que tengas sus empleados, conociendo que esto generará un mejor confort para su equipo de trabajo y un alto rendimiento.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
TIA S.A.**

Tabla 2. Gráfico 2. Pregunta 2



Análisis.

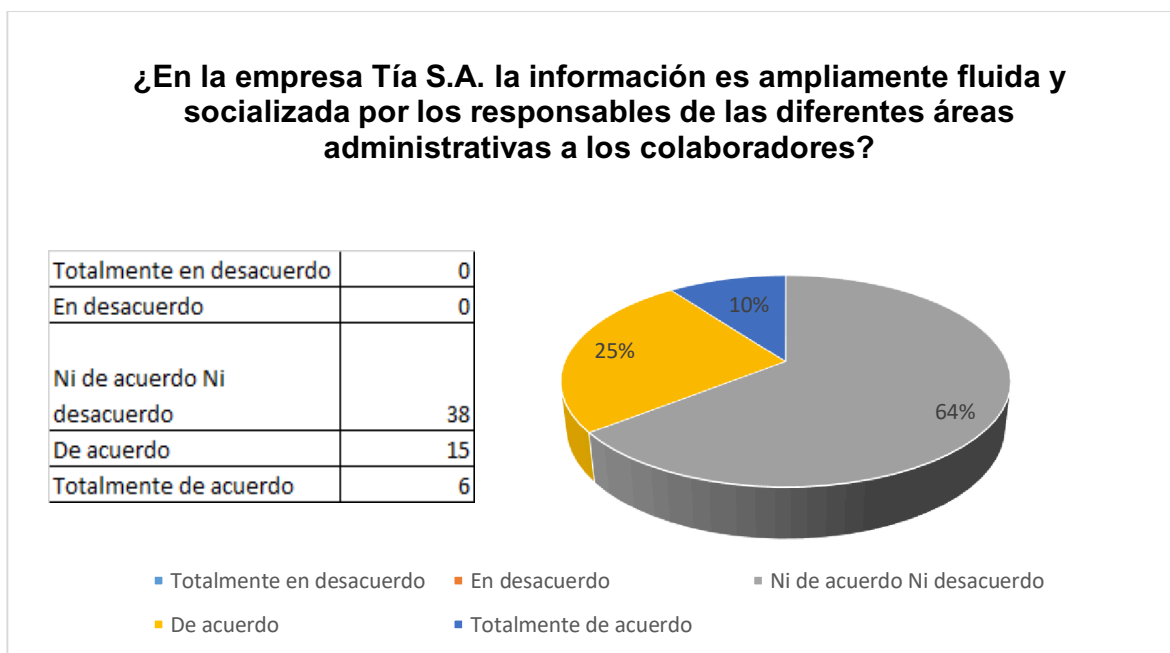
En relación a las encuestas realizadas el 68% estuvieron totalmente en desacuerdo que tienen la libertad, el apoyo y la autoridad para tomar decisiones necesarias para mejorar sus actividades cotidianas, por otro lado, el 10% de ellos estuvieron parcialmente desacuerdo, mientras que el 17% de colaboradores se mostraron neutrales, y el 6% de ellos estuvieron de acuerdo.

Interpretación.

El 68% de los colaboradores no consideran tener la libertad, apoyo o autoridad para tomar nuevas decisiones ya que indican que ese manejo es totalmente jerárquico, es decir, por las máximas autoridades en coordinación con el departamento de marketing y ellos son los que disponen las nuevas mejoras; sin embargo, una minoría indico que si sentían ese respaldo indicando que son los que más contacto directo tiene con esa área de marketing.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
TIA S.A.**

Tabla 3. Gráfico 3. Pregunta 3



Análisis.

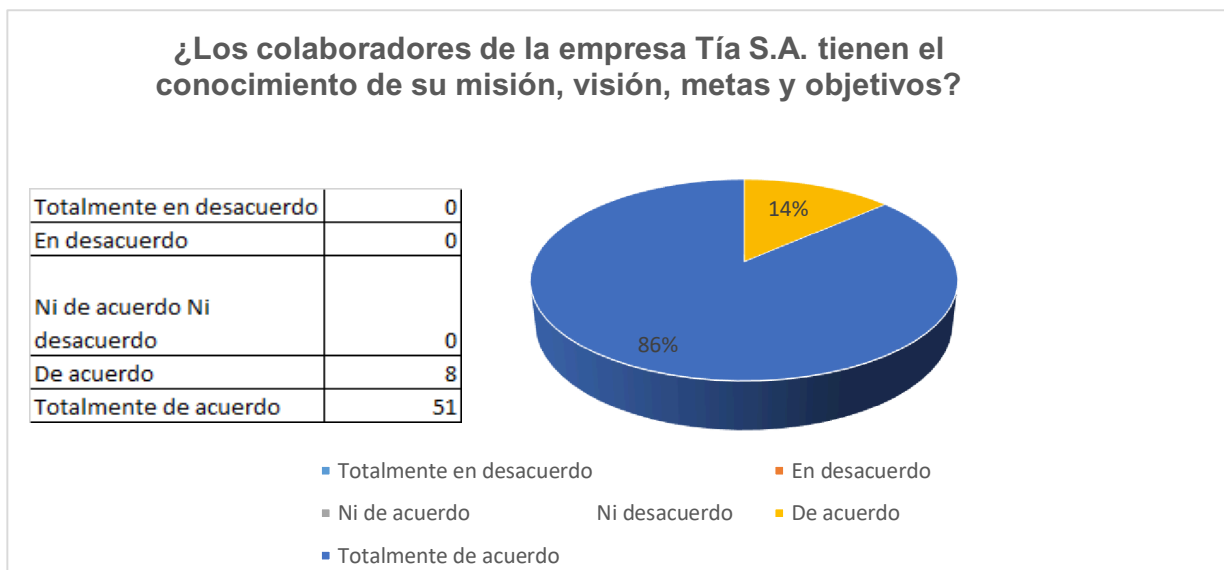
De acuerdo con las encuestas aplicadas el 64% no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la información sea fluida y socializada por los responsables de las diferentes áreas administrativas, siendo así que el 25% de ellos estuvieron de acuerdo, y el 10% de colaboradores se mostraron totalmente de acuerdo.

Interpretación.

El 64% de los colaboradores consideran una neutralidad ya que las socializaciones no son muchas, refieren solo cuando son estrictamente necesarias ya que por lo general manejan un mismo flujo, otro grupo mínimo índico que si son socializados a los jefes de cada área sobre las decisiones a tomar en cuanto al manejo de la empresa, tiene relación con la pregunta anterior ya que se debe mejorar la comunicación.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
TIA S.A.**

Tabla 4. Gráfico 4. Pregunta 4



Análisis.

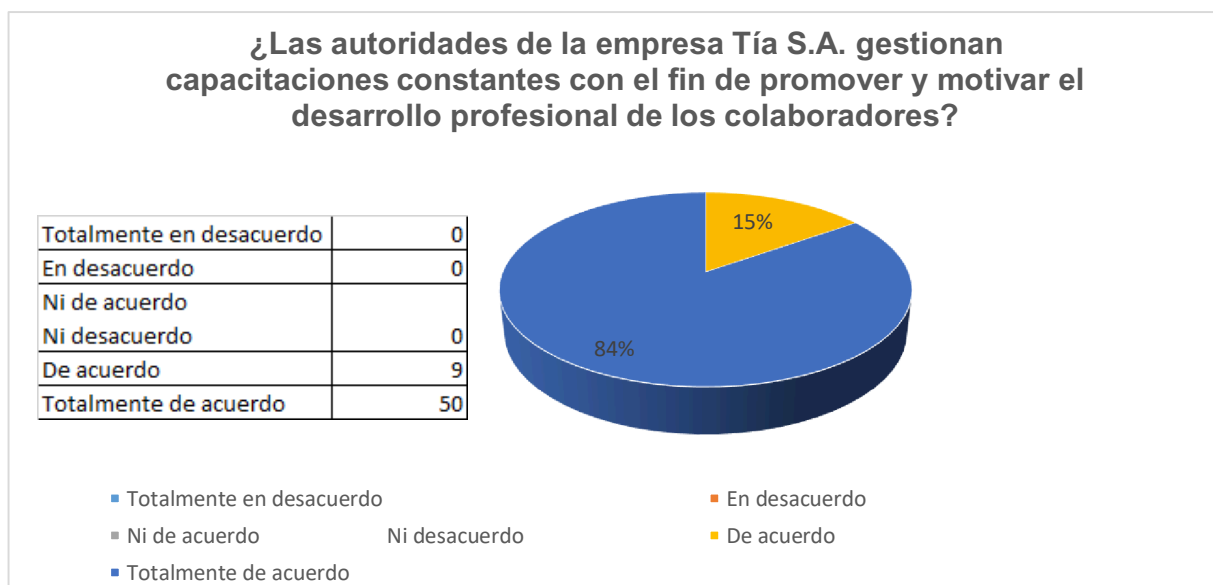
En cuanto a las encuestas realizadas el 86% estuvo totalmente de acuerdo en que son muy comprometidos con la empresa y tienen conocimiento de cuál es su misión, visión, metas y objetivos empresariales, seguido de un 14% de ellos que estuvieron parcialmente de acuerdo, mientras que el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

El 86% de los trabajadores se sienten comprometidos con su institución, consideran que tienen la capacidad para cumplir con sus tareas asignadas no olvidando cual es la visión que tiene la empresa para con ellos como para los clientes.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
TIA S.A.**

Tabla 5. Gráfico 5. Pregunta 5



Análisis.

En base a las encuestas realizadas el 84% estuvieron totalmente de acuerdo que la empresa gestiona capacitaciones constantes para promover y motivar el desarrollo profesional de los trabajadores, mientras que el 15% de ellos estuvieron de acuerdo, el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

El 84% de los trabajadores afirman que reciben capacitaciones periódicas de la empresa con la finalidad que desarrollen más ampliamente sus aptitudes como trabajadores que se verán reflejados en la atención de calidad al cliente y su eficaz productividad.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
TIA S.A.**

Tabla 6. Gráfico 6. Pregunta 6



Análisis.

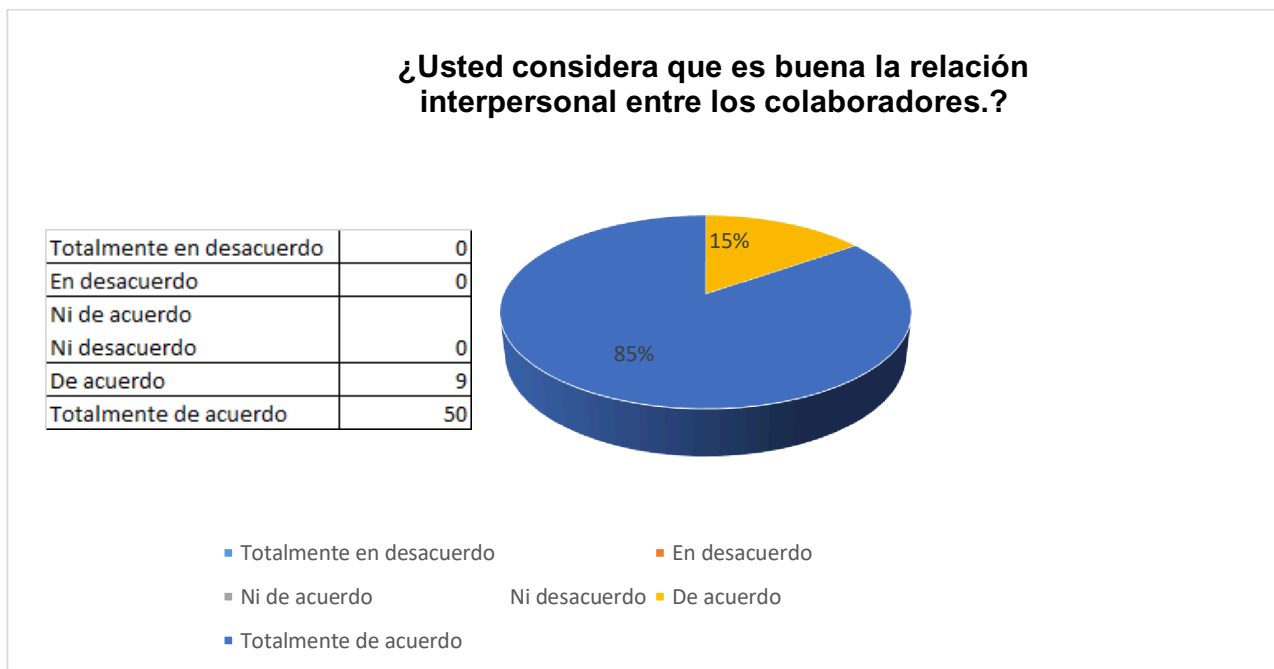
Según la encuesta realizada, el 100% los colaboradores estuvieron totalmente de acuerdo que obtienen un reconocimiento cuando éstos mejoran su trabajo, el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

Los colaboradores en su totalidad afirman que reciben reconocimiento de diferentes índoles, sea incentivo económico, días libres, paquete promocional, etc., cuando optimizan su trabajo y se ve reflejado en la producción de la empresa, considerando así, que son estímulos para mejorar cada día en el desarrollo de sus actividades.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
TIA S.A.**

Tabla 7. Gráfico 7. Pregunta 7



Análisis.

De acuerdo con las encuestas realizadas el 85% de los trabajadores estuvieron totalmente de acuerdo que existe una buena relación interpersonal entre sus compañeros, seguido de un 15% que se mostraron parcialmente de acuerdo, mientras que, el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

El 85% de los trabajadores afirman que tienen una muy buena relación interpersonal con su equipo de trabajo, consideran que de esta manera fluyen mejor la realización de las tareas asignadas, una minoría indico que estaban de acuerdo pero que no se puede dejar pasar por alto que cada quien tiene su personalidad y que es normal que en ciertas ocasiones haya desacuerdos entre ellos.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
TIA S.A.**

Tabla 8. Gráfico 8. Pregunta 8



Análisis.

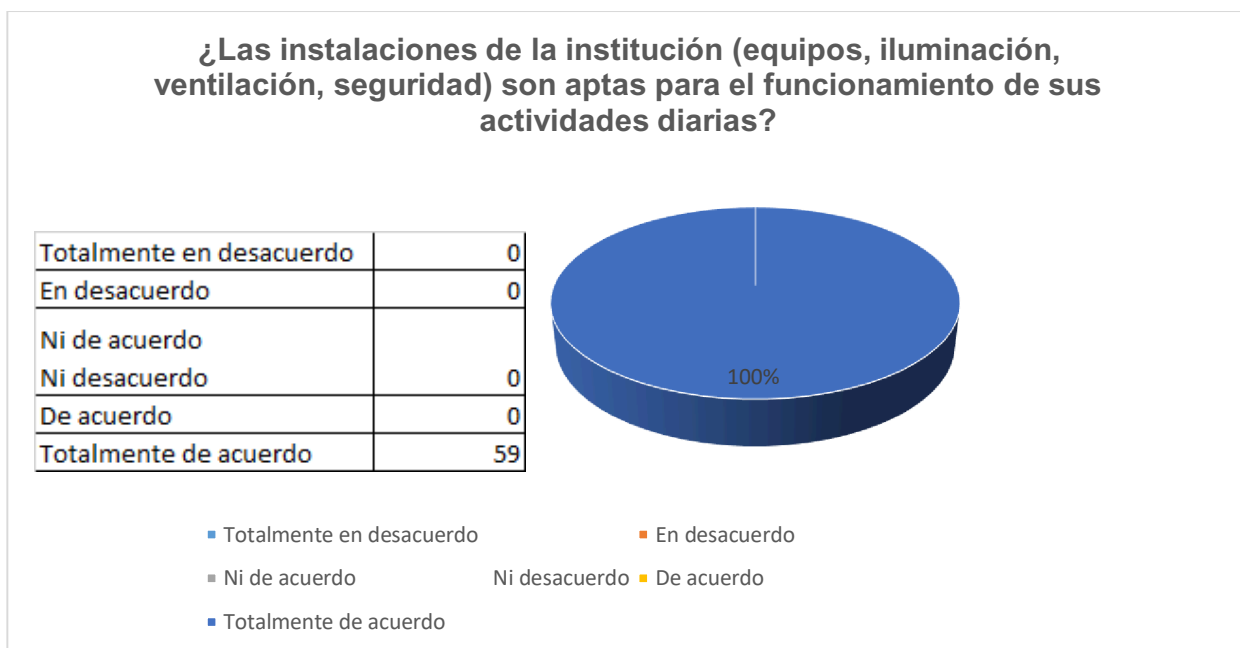
En base a las encuestas aplicadas el 93% de los colaboradores estuvieron totalmente de acuerdo en que el trabajo les produce niveles de estrés cansancio y conflictos, sin embargo, el 7% de los trabajadores se mostraron parcialmente de acuerdo, a su vez, el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

El 93% de los trabajadores afirman que el trabajo que cursan genera sobre todo estrés y cansancio debido a la alta demanda de clientela que genera la empresa y los constantes cambios físicos que se hacen como asignaciones de productos por perchas para no caer en la monotonía y darle más variedad y movimiento sin embargo consideran que el trabajo es muy importante y logran adaptarse es lo que complementa la minoría que indico estar de acuerdo.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
TIA S.A.**

Tabla 9. Gráfico 9. Pregunta 9



Análisis.

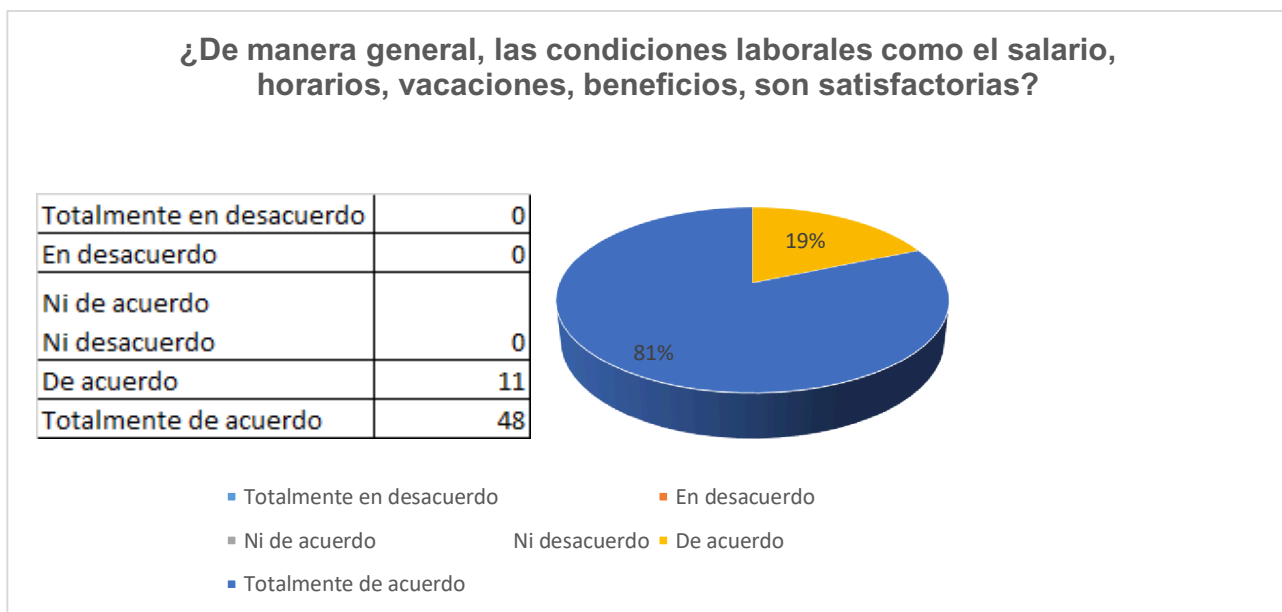
Con relación a las encuestas realizadas el 100% de colaboradores de la empresa TIA S.A del cantón Montecristi, estuvieron totalmente de acuerdo que las instalaciones de la institución tales como equipos, iluminación, ventilación y seguridad son aptas para el funcionamiento de sus actividades diarias.

Interpretación.

El 100% de los colaboradores dan fe acerca de que la instalación cuenta con toda la infraestructura adecuada para laborar y para mantener una clientela satisfecha, teniendo como conocimiento que será influyente en la productividad empresarial.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
TIA S.A.**

Tabla 10. Gráfico 10. Pregunta 10



Análisis.

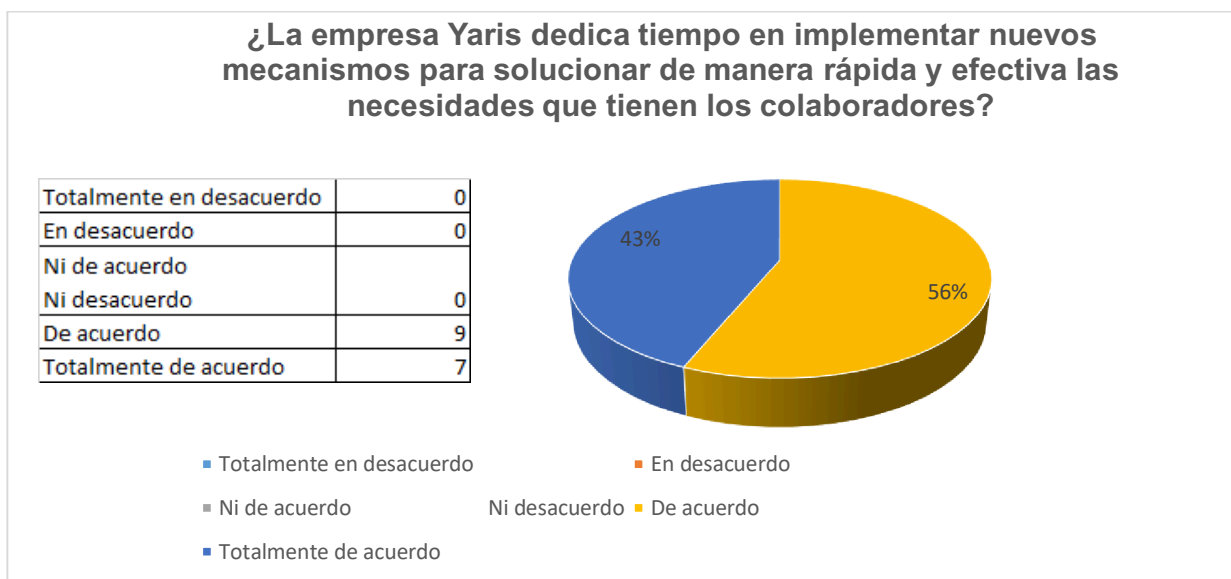
De acuerdo con las encuestas realizadas a los colaboradores el 81% estuvieron totalmente de acuerdo en que las condiciones laborales tales como el salario, horarios, vacaciones y beneficios son satisfactorias, sin embargo, el 19% de ellos estuvieron parcialmente de acuerdo, mientras que el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

El 81% de los colaboradores afirman que están satisfechos con la remuneración, horarios rotativos, beneficios y vacaciones que se les conceden, unos cuantos empleados indican que pese a ser satisfactorias deberían hacer un reajuste en cuanto a horarios ya que consideran que requieren más personal.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
YARIS.**

Tabla 11. Gráfico 11. Pregunta 1



Análisis.

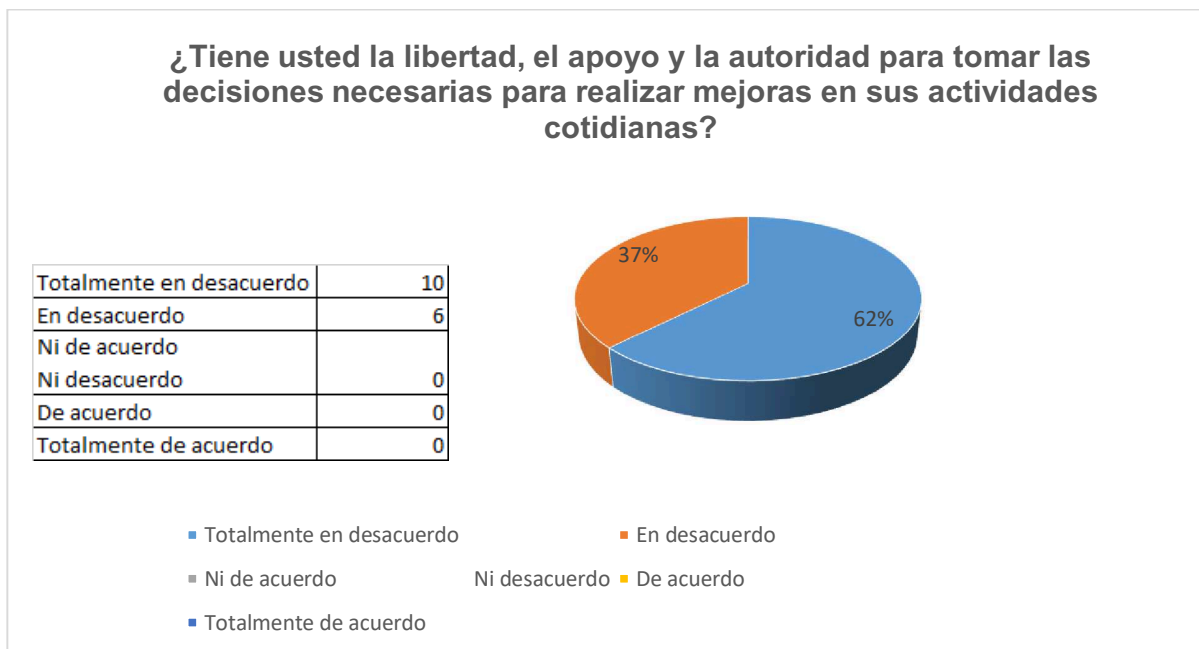
En base a las encuestas realizadas el 56% de los trabajadores estuvieron parcialmente de acuerdo en que la empresa implementa mecanismos de solución rápida y efectiva de acuerdo a las necesidades que éstos presentan, seguido de un 43% de ellos que estuvieron totalmente de acuerdo, mientras que el resto de las opciones a valorar no tuvieron puntaje.

Interpretación.

El 56% de los colaboradores afirman la empresa dentro de sus intereses y objetivos genera nuevos mecanismos para que de manera rápida se solucionen ciertas necesidades que aquejan a los empleados.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
YARIS.**

Tabla 12. Gráfico 12. Pregunta 2



Análisis.

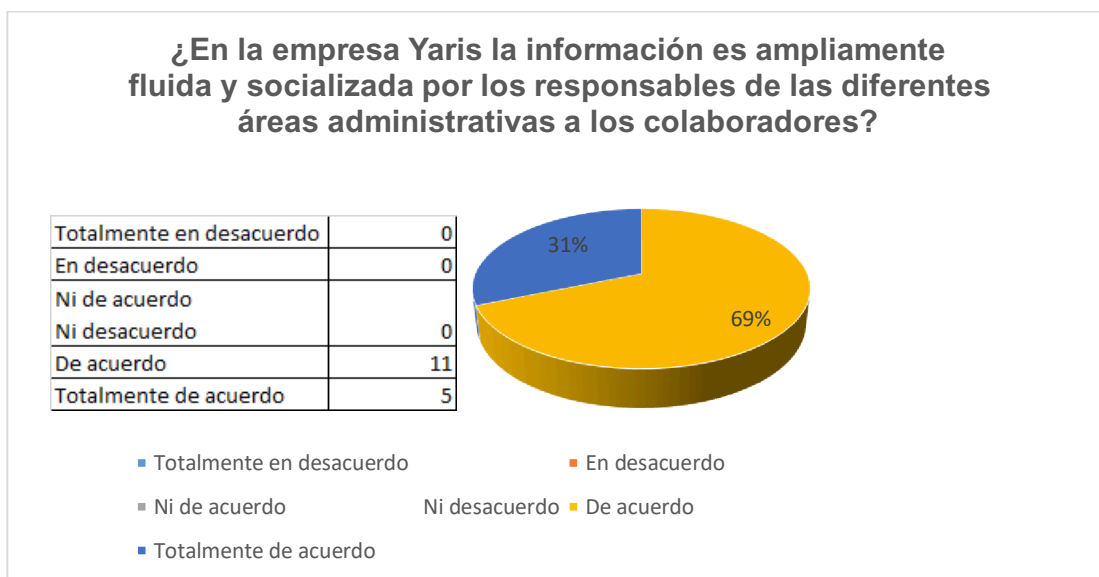
En relación a las encuestas realizadas el 62% estuvieron totalmente en desacuerdo que tienen la libertad, el apoyo y la autoridad para tomar decisiones necesarias para mejorar sus actividades cotidianas, por otro lado, el 37% de ellos estuvieron parcialmente desacuerdo, mientras que el resto de opciones no tuvo puntuación.

Interpretación.

El 62% de los trabajadores reconocen que no tienen sobre todo la autoridad para tomar nuevas decisiones para mejorar sus actividades dentro del comercial, ya que eso es competencia del área gerencial de la misma.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
YARIS.**

Tabla 13. Gráfico 13. Pregunta 3



Análisis.

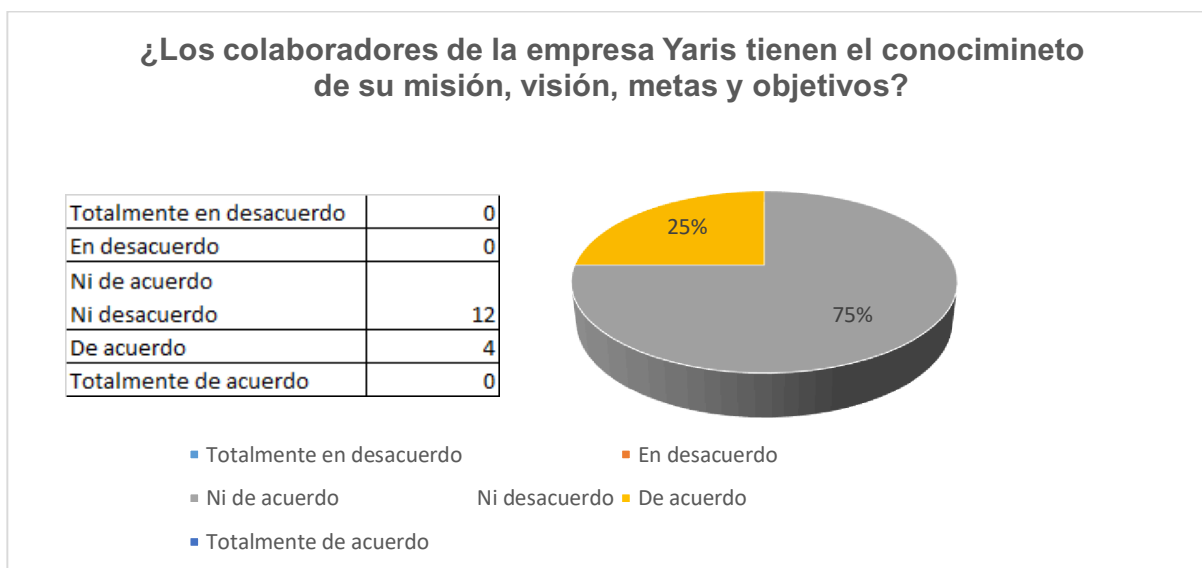
De acuerdo con las encuestas aplicadas el 69% estuvieron de acuerdo en que la información sea fluida y socializada por los responsables de las diferentes áreas administrativas, siendo así que el 31% de ellos estuvieron totalmente de acuerdo, y el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

El 69% de los colaboradores consideran que fluye cualquier información en cuanto los cambios o mejoras que las áreas administrativas decidan optar para la empresa.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
YARIS.**

Tabla 14. Gráfico 14. Pregunta 4



Análisis.

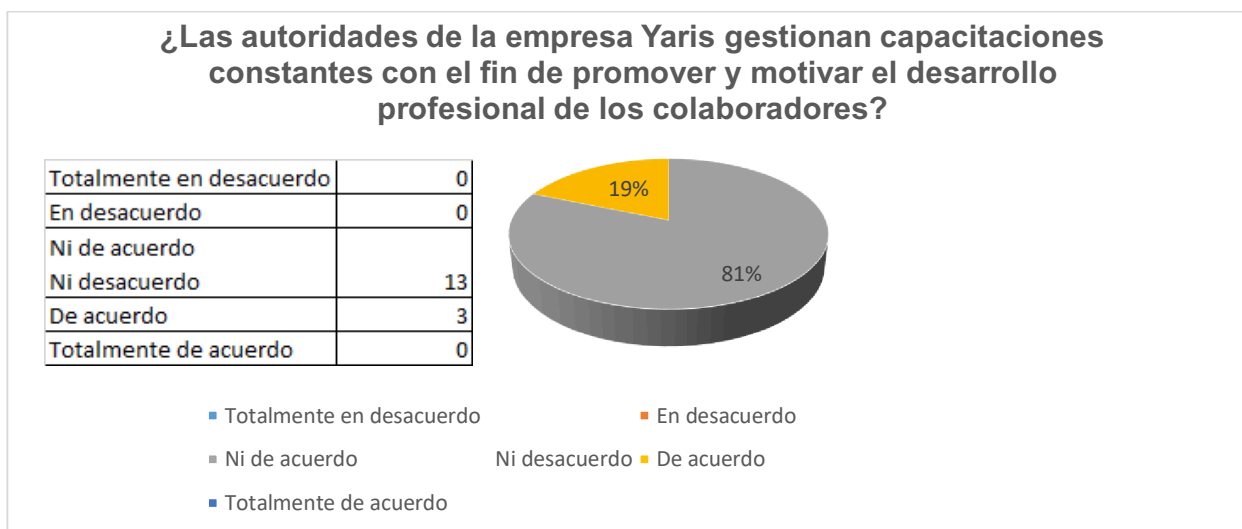
En cuanto a las encuestas realizadas el 75% estuvo neutral en cuanto a estar comprometidos con la empresa y tener conocimiento de cuál es su misión, visión, metas y objetivos empresariales, seguido de un 14% de ellos que estuvieron parcialmente de acuerdo, mientras que el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

Los colaboradores hacen referencia que el compromiso ante la empresa se encuentra en términos promedios ya que no alcanzan aun las metas empresariales en su totalidad y que falta aún más aptitud para lograrlas.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
YARIS.**

Tabla 15. Gráfico 15. Pregunta 5



Análisis.

En base a las encuestas realizadas el 81% estuvieron neutrales en cuanto a que la empresa gestiona capacitaciones constantes para promover y motivar el desarrollo profesional de los trabajadores, mientras que el 19% de ellos estuvieron de acuerdo, el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

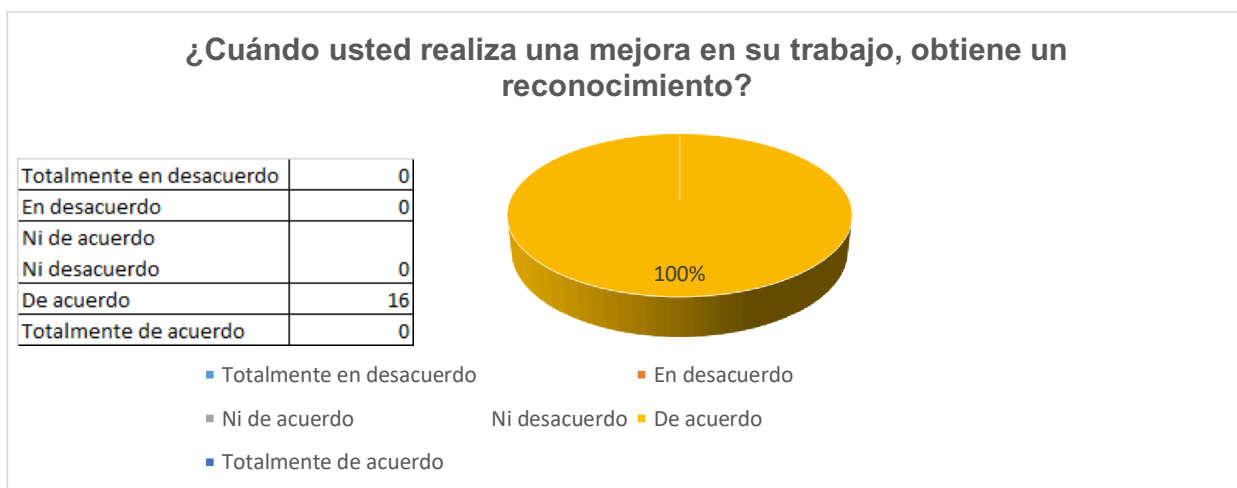
Interpretación.

El 81% de los colaboradores indican que las capacitaciones no son periódicas sino eventuales y que deberían implementarse de manera más seguida ya que todo es en pos a la calidad brindada a los usuarios.

Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa

Yaris.

Tabla 16. Gráfico 16. Pregunta 6



Análisis.

Según la encuesta realizada, el 100% los colaboradores estuvieron parcialmente de acuerdo que obtienen un reconocimiento cuando éstos mejoran su trabajo, el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

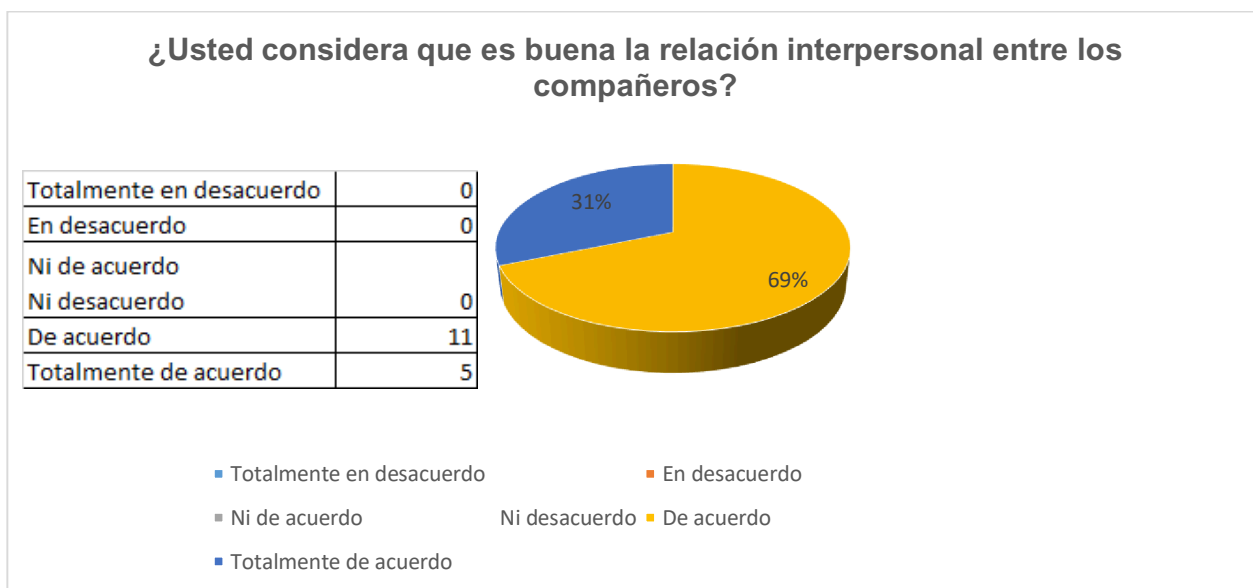
Interpretación.

Los colaboradores indican que reciben reconocimientos de cualquier índole como incentivo a las labores asignadas y ejecutadas de manera óptima.

Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa

Yaris.

Tabla 17. Gráfico 17. Pregunta 7



Análisis.

De acuerdo con las encuestas realizadas el 69% de los trabajadores estuvieron parcialmente de acuerdo que existe una buena relación interpersonal entre sus compañeros, seguido de un 35% que se mostraron totalmente de acuerdo, mientras que, el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

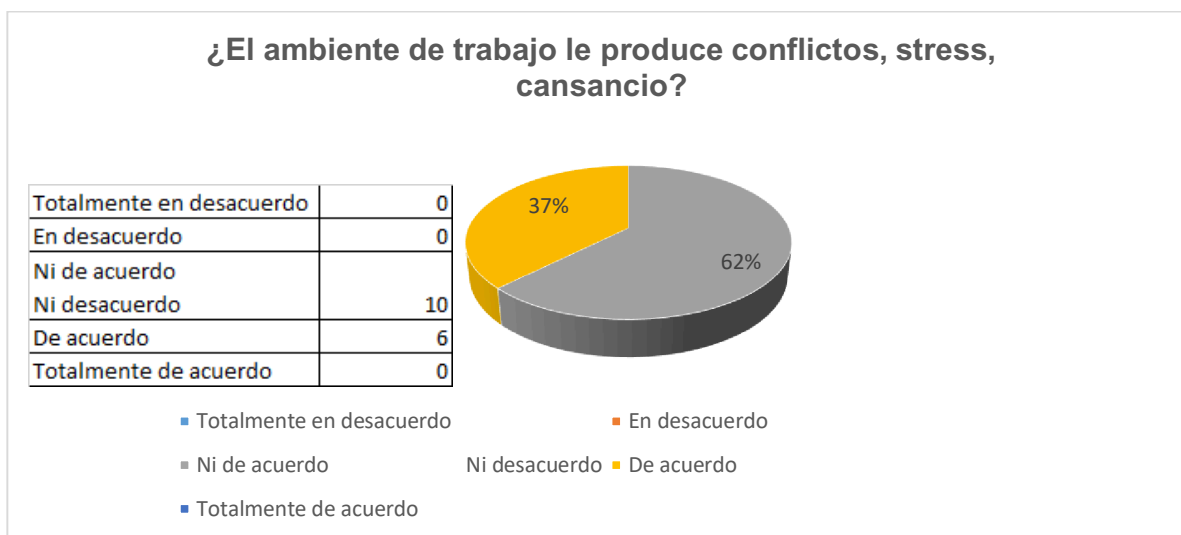
Interpretación.

El 69% de los empleados dan como referencia que la relación entre compañeros es relativamente buena, toman como ventaja que no es un grupo numeroso y es más manejable llegar a un acuerdo si es que se diese el caso.

Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa

Yaris.

Tabla 18. Gráfico 18. Pregunta 8



Análisis.

En base a las encuestas aplicadas el 62% de los colaboradores estuvieron neutrales en cuanto a que el trabajo les produce niveles de estrés cansancio y conflictos, sin embargo, el 37% de los trabajadores se mostraron parcialmente de acuerdo, a su vez, el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

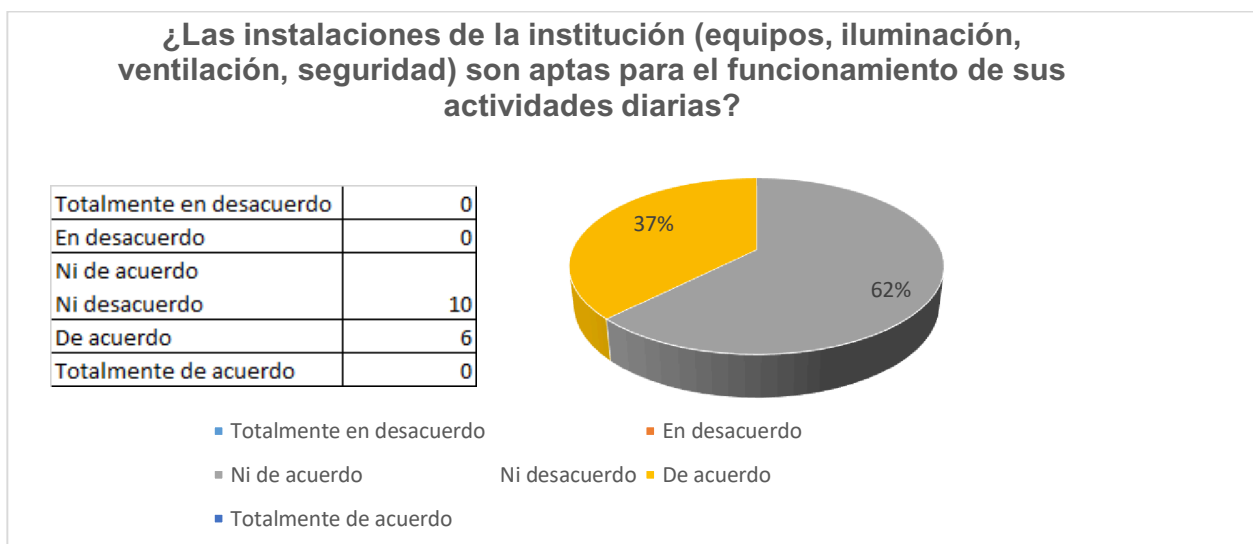
Interpretación.

Los colaboradores dan a conocer que el trabajo realizado demanda un esfuerzo relativo pero que no influye en estrés ni conflictos entre los trabajadores.

Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa

Yaris.

Tabla 19. Gráfico 19. Pregunta 9



Análisis.

Con relación a las encuestas realizadas el 62% de estuvieron neutrales en que las instalaciones de la institución tales como equipos, iluminación, ventilación y seguridad sean aptas para el funcionamiento de sus actividades diarias, mientras que, el 37% se mostró parcialmente de acuerdo.

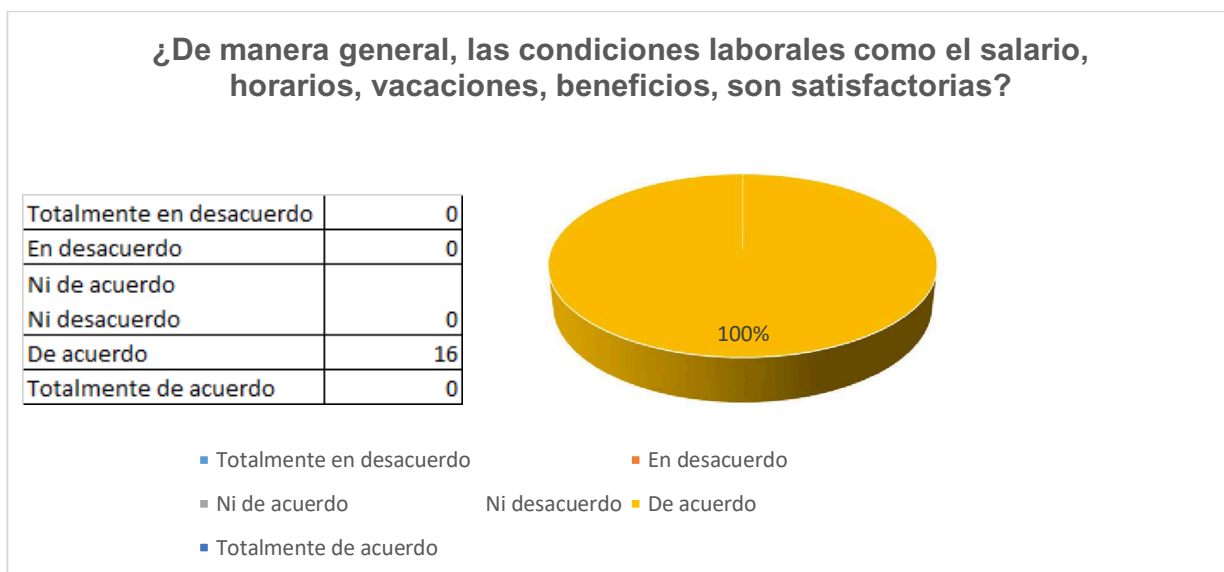
Interpretación.

Los colaboradores consideran que la instalación se encuentra pata para el recibimiento en condiciones óptimas para la clientela pero que deberían de mejorar la infraestructura un poco más para la renovación de la misma y captar el llamado de atención de los usuarios.

Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa

Yaris.

Tabla 20. Gráfico 20. Pregunta 10



Análisis.

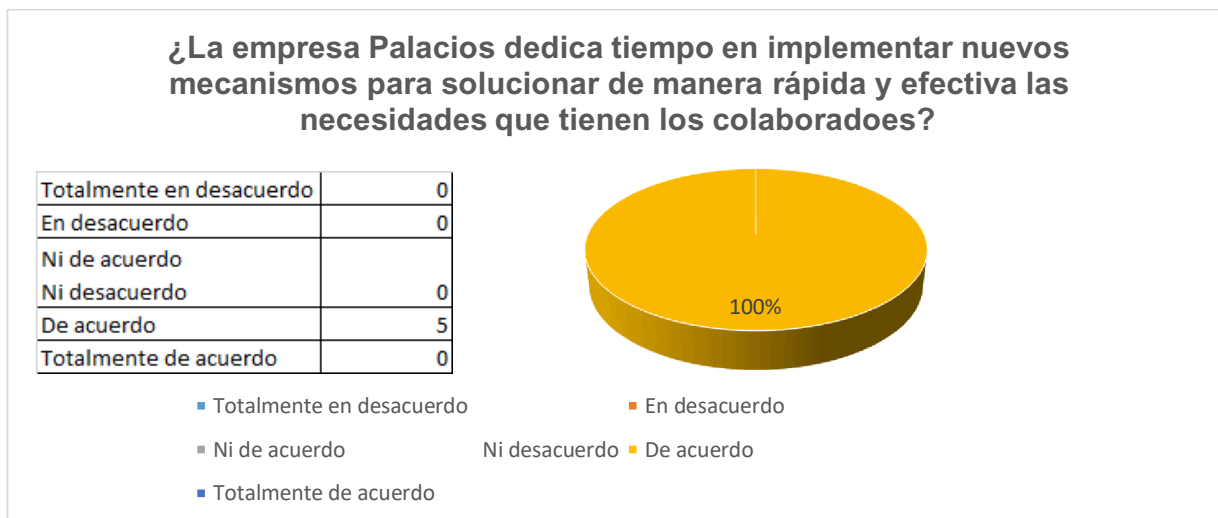
De acuerdo con las encuestas realizadas a los colaboradores el 100% estuvieron parcialmente de acuerdo en que las condiciones laborales tales como el salario, horarios, vacaciones y beneficios son satisfactorias, mientras que el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

Los colaboradores detallan su satisfacción en cuanto conciernen beneficios de la empresa, horarios y cargas vacacionales.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
Palacio.**

Tabla 21. Gráfico 21. Pregunta 1



Análisis.

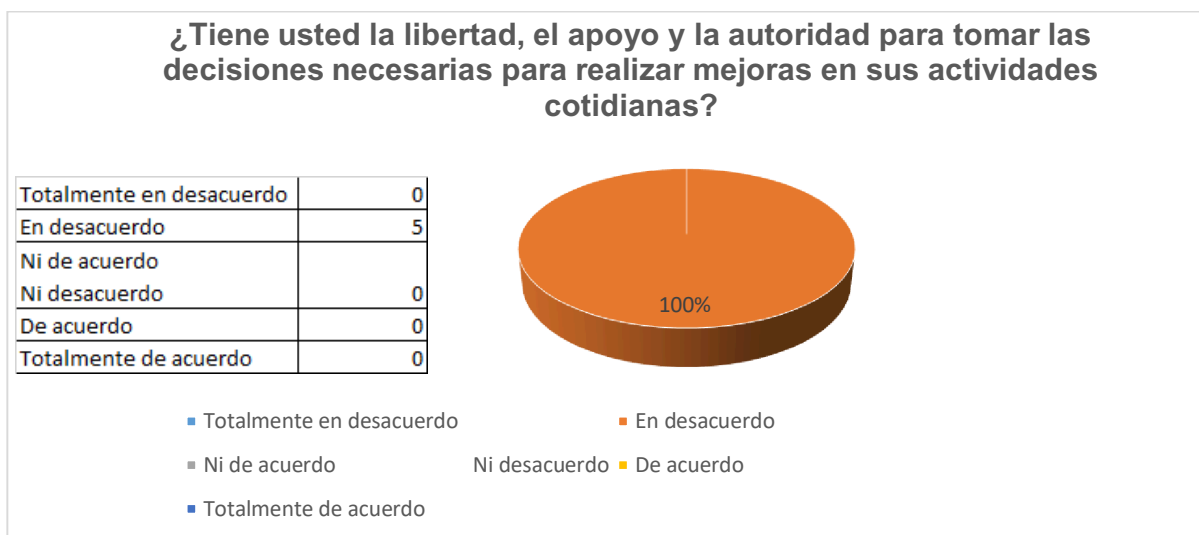
En base a las encuestas realizadas el 100% de los trabajadores estuvieron de acuerdo en que la empresa implementa mecanismos de solución rápida y efectiva de acuerdo a las necesidades que éstos presentan, mientras que el resto de las opciones a valorar no tuvieron puntaje

Interpretación.

Los colaboradores en su totalidad mencionan que la empresa dentro de sus consideraciones al cambio implementa técnicas o estrategias para suplir y satisfacer necesidades requeridas por parte de los empleados.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
Palacio.**

Tabla 22. Gráfico 22. Pregunta 2



Análisis.

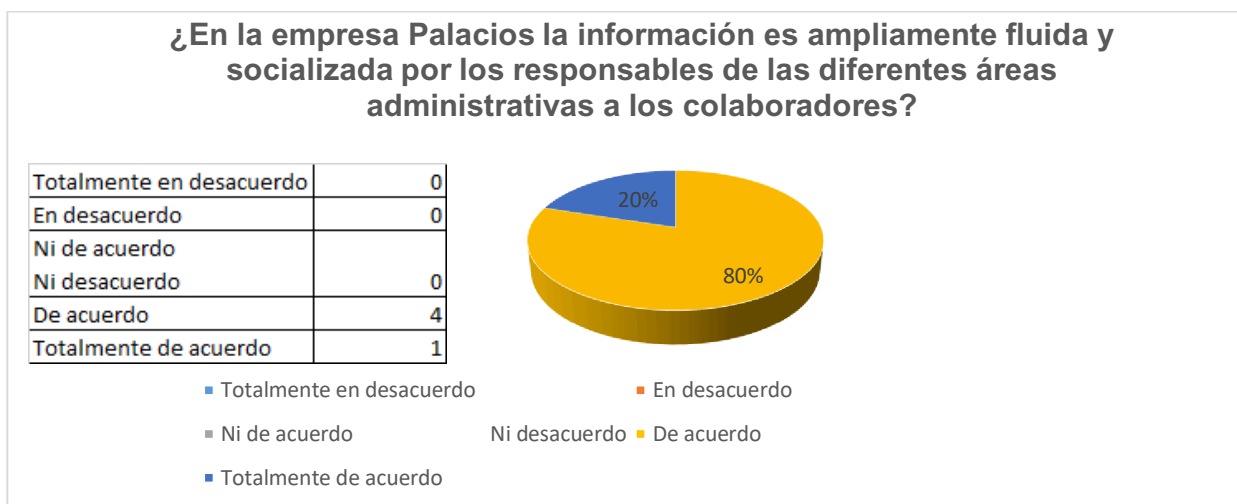
En relación a las encuestas realizadas el 100% estuvieron en desacuerdo que tienen la libertad, el apoyo y la autoridad para tomar decisiones necesarias para mejorar sus actividades cotidianas, mientras que el resto de las opciones no obtuvieron puntuación.

Interpretación.

Los colaboradores en su totalidad indican que las autoridades aceptan sugerencias de los empleados pero que la autoridad para ejecutarlas esta netamente avalada por la gerencia.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
Palacio.**

Tabla 23. Gráfico 23. Pregunta 3



Análisis.

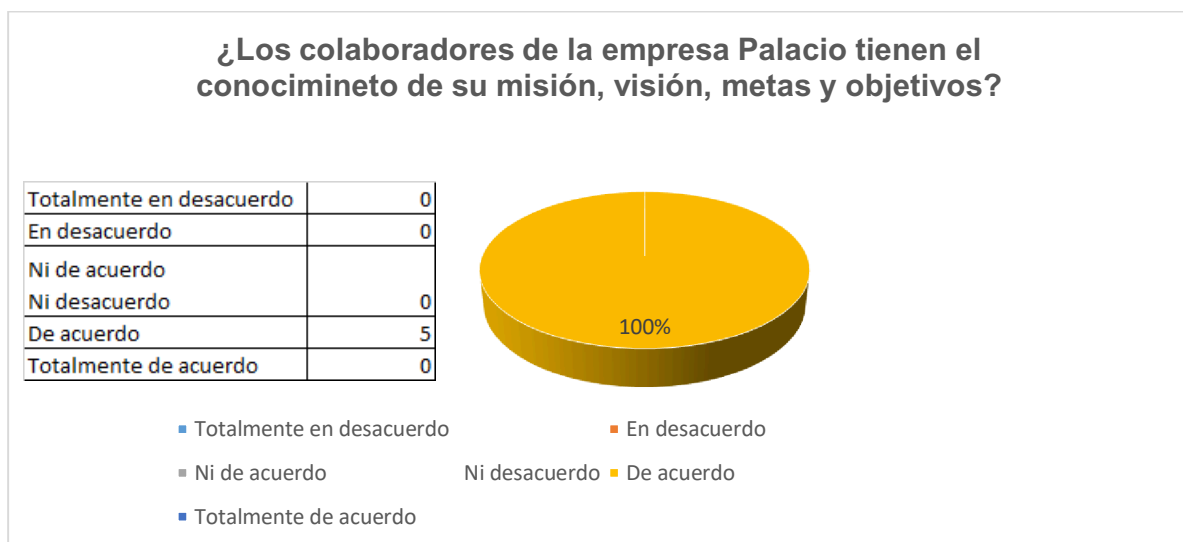
De acuerdo con las encuestas aplicadas el 80% estuvieron de acuerdo en que la información sea fluida y socializada por los responsables de las diferentes áreas administrativas, siendo así que el 20% de colaboradores se mostraron totalmente de acuerdo.

Interpretación.

El 80% de los colaboradores dan referencia que la información que se maneja dentro del ámbito laboral proporcionada por las áreas ejecutivas gerenciales es transmitida de manera eficaz y oportuna.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
Palacio.**

Tabla 24. Gráfico 24. Pregunta 4



Análisis.

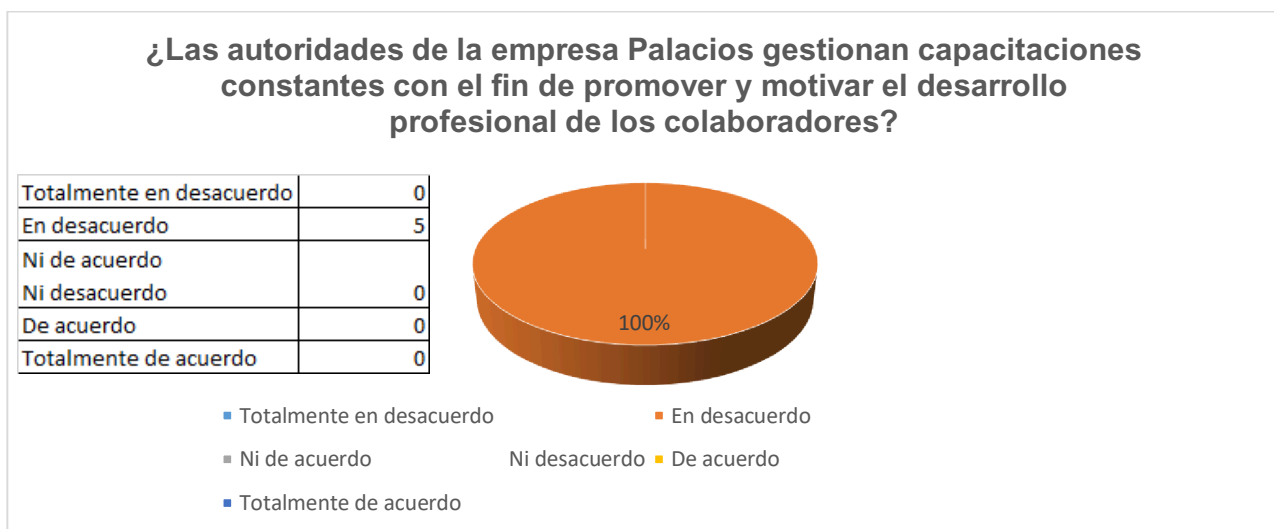
En cuanto a las encuestas realizadas el 100% estuvo de acuerdo en que son muy comprometidos con la empresa y tienen conocimiento de cuál es su misión, visión, metas y objetivos empresariales, mientras que el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

Los colaboradores en su totalidad están muy comprometidos laboralmente, tienen claro las metas empresariales planteadas, la actitud y aptitud para lograrlo.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
Palacio.**

Tabla 25. Gráfico 25. Pregunta 5



Análisis.

En base a las encuestas realizadas el 100% estuvieron en desacuerdo que la empresa gestiona capacitaciones constantes para promover y motivar el desarrollo profesional de los trabajadores, mientras que el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

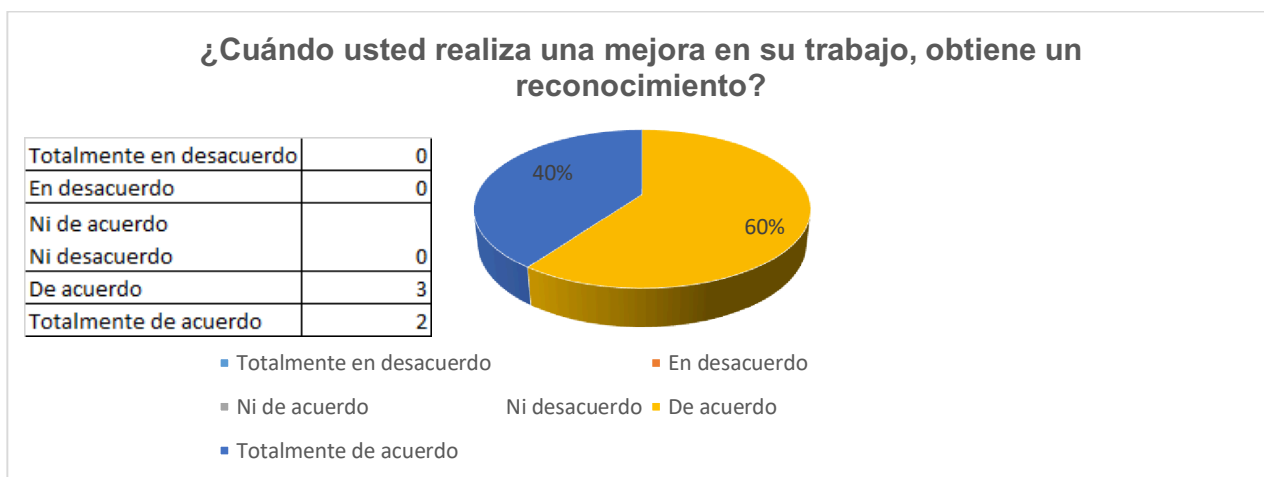
Interpretación.

Los colaboradores en su totalidad dan referencia a que necesitan recibir más capacitaciones por parte de la empresa ya que hay ciertas falencias que al ser corregidas mejorara en la atención brindada al paciente.

Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa

Palacio

Tabla 26. Gráfico 26. Pregunta 6



Análisis.

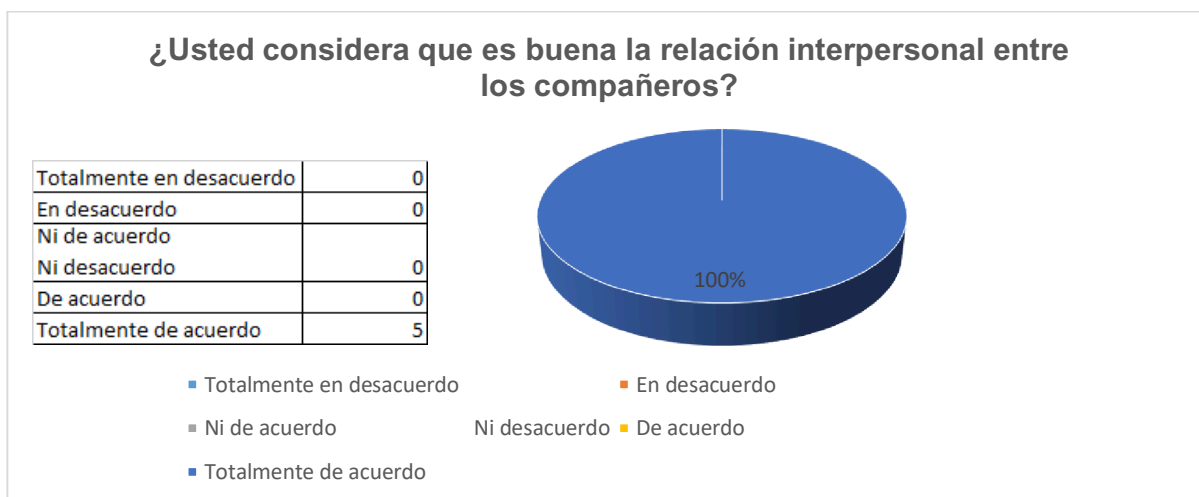
Según la encuesta realizada, el 60% los colaboradores estuvieron de acuerdo que obtienen un reconocimiento cuando éstos mejoran su trabajo, mientras que el 40% estuvo totalmente de acuerdo, por otro lado, el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

El 60% de los colaboradores dan referencia que se sienten relativamente satisfechos en cuanto a reconocimientos por parte de la empresa cuando realizan óptimos trabajos.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
Palacio.**

Tabla 27. Gráfico 27. Pregunta 7



Análisis.

De acuerdo con las encuestas realizadas el 100% de los trabajadores estuvieron totalmente de acuerdo que existe una buena relación interpersonal entre sus compañeros, mientras que, el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

Los colaboradores en su totalidad dan a conocer que la relación interpersonal con sus compañeros de trabajo es muy buena ya que tienen como ventajas que son pocos y eso permite mejor coordinación.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
Palacio.**

Tabla 28. Gráfico 28. Pregunta 8



Análisis.

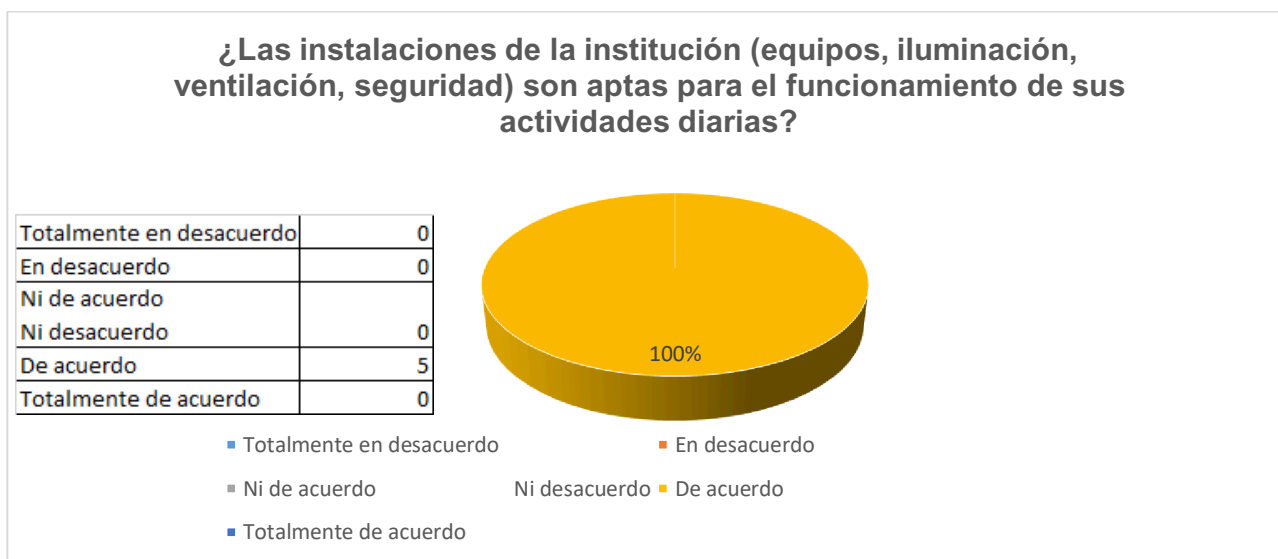
En base a las encuestas aplicadas el 100% de los colaboradores estuvieron de acuerdo en que el trabajo les produce niveles de estrés cansancio y conflictos, sin embargo, a su vez, el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

Los colaboradores dan a conocer en su totalidad que el trabajo que ejecutan demanda mucho stress y cansancio.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
Palacio.**

Tabla 29. Gráfico 29. Pregunta 9



Análisis.

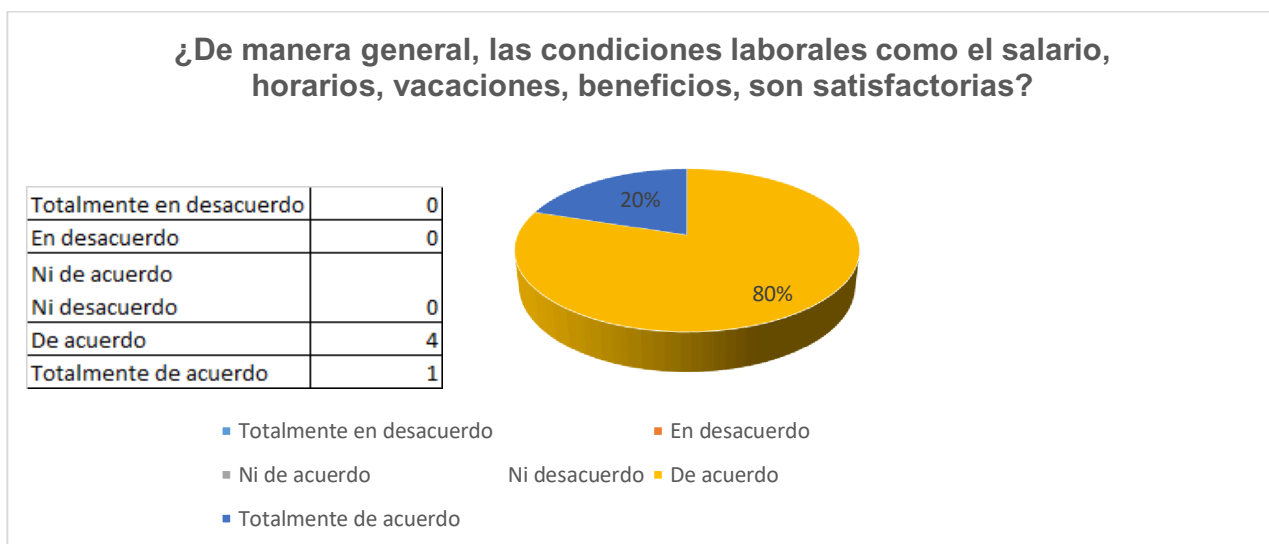
Con relación a las encuestas realizadas el 100%, estuvieron de acuerdo que las instalaciones de la institución tales como equipos, iluminación, ventilación y seguridad son aptas para el funcionamiento de sus actividades diarias.

Interpretación.

Los colaboradores en su totalidad refieren que están de acuerdo en cuanto a que la infraestructura que proporciona el comercial Palacios esta adecuado para la clientela.

**Resultados de encuestas aplicadas a COLABORADORES de la empresa
Palacio.**

Tabla 30. Gráfico 30. Pregunta 10



Análisis.

De acuerdo con las encuestas realizadas a los colaboradores el 80% estuvieron de acuerdo en que las condiciones laborales tales como el salario, horarios, vacaciones y beneficios son satisfactorias, sin embargo, el 20% de ellos estuvieron totalmente de acuerdo, mientras que el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

El 80% de los colaboradores dan a conocer que estarían satisfechos con los beneficios proporcionados por su empresa de acuerdo a cargas horarias y remuneraciones.

Resumen de las encuestas a los Colaboradores de las tres empresas.

PREGUNTAS	N ^a %	TIA S.A.						PALACIO					YARIS ZAMBRANO						
		1	2	3	4	5	TOTAL	1	2	3	4	5	TOTAL	1	2	3	4	5	TOTAL
1.- ¿El Comercial dedica tiempo en implementar nuevos mecanismos para solucionar de manera rápida y efectiva las necesidades que tienen los colaboradores?	N ^a	0	0	0	10	49	59	GESTION ADMINISTRATIVA											
	%	0	0	0	17	83	100	0	0	0	5	0	5	0	0	0	9	7	16
2.-¿Tiene usted la libertad, el apoyo y la autoridad para tomar las decisiones necesarias para realizar mejoras en sus actividades cotidianas?	N ^a	40	6	10	3	0	59	0	5	0	0	0	5	10	6	0	0	0	16
	%	68	10	17	5	0	100	0	100	0	0	0	100	62	38	0	0	0	100
3.- ¿En el Comercial la información es ampliamente fluida y socializada por los responsables de las diferentes áreas administrativas a los colaboradores?	N ^a	0	0	38	15	6	59	0	0	0	4	1	5	0	0	0	11	5	16
	%	0	0	64	25	11	100	0	0	0	80	20	100	0	0	0	69	31	100
4.-Los colaboradores del Comercial tienen conocimiento de su misión, visión, metas y objetivos?	N ^a	0	0	0	8	51	59	0	0	0	5	0	5	0	0	12	4	0	16
	%	0	0	0	14	86	100	0	0	0	100	0	100	0	0	75	25	0	100
5.-¿Las autoridades del Comercial gestionan capacitaciones constantes con el fin de promover y motivar el desarrollo profesional de los colaboradores?	N ^a	0	0	0	9	50	59	0	5	0	0	0	5	0	0	13	3	0	16
	%	0	0	0	15	85	100	0	100	0	0	0	100	0	0	81	19	0	100
6.-¿Cuándo usted realiza una mejora en su trabajo, obtiene un reconocimiento?	N ^a	0	0	0	0	59	59	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	%	0	0	0	0	100	100	0	0	0	3	2	5	0	0	0	16	0	16
7.-¿Usted considera que es buena la relación interpersonal entre los compañeros?	N ^o	0	0	0	9	50	59	0	0	0	0	5	5	0	0	0	11	5	16
	%	0	0	0	15	85	100	0	0	0	0	100	100	0	0	0	69	31	100
8.-¿El ambiente de trabajo le produce conflictos, stress, cansancio?	N ^a	0	0	0	4	55	59	0	0	0	5	0	5	0	0	10	6	0	16
	%	0	0	0	7	93	100	0	0	0	100	0	100	0	0	62	38	0	100

9.- ¿Las instalaciones de la institución (equipos, iluminación, ventilación, seguridad) son aptas para el funcionamiento de sus actividades diarias?	N ^a	0	0	0	0	59	59	0	0	0	5	0	5	0	0	10	6	0	16
	%	0	0	0	0	100	100	0	0	0	100	0	100	0	0	62	38	0	100
10.-¿De manera general, las condiciones laborales como el salario, horarios, vacaciones, beneficios, son satisfactorias?	N ^a	0	0	0	11	48	59	0	0	0	4	1	5	0	0	0	0	16	16
	%	0	0	0	19	81	100	0	0	0	80	20	100	0	0	0	0	100	100

Análisis.

Los resultados obtenidos se relacionan directamente con la gestión administrativa y su incidencia en el clima laboral, las manifestaciones encontradas en la investigación determinan resultados en los siguientes factores a nivel global de la empresas TIA, YARIS, Y PALACIO : los resultados demostraron que el 88% en promedio los empleados de ambas empresas no reciben capacitación constante, así mismo el , el ambiente de trabajo también se determina con un promedio del 83%, siendo estos factores de mayor importancia para una buena gestión administrativa, logrando concluir que la autonomía, compromiso, integración y comunicación fueron las cualidades mejores evaluadas por los empleados.

5.4.2. Resultados de encuestas aplicadas a clientes de las empresas.

TIA S.A.

Tabla 31. Gráfico 31. Pregunta 1



Si	384
No	0

Análisis.

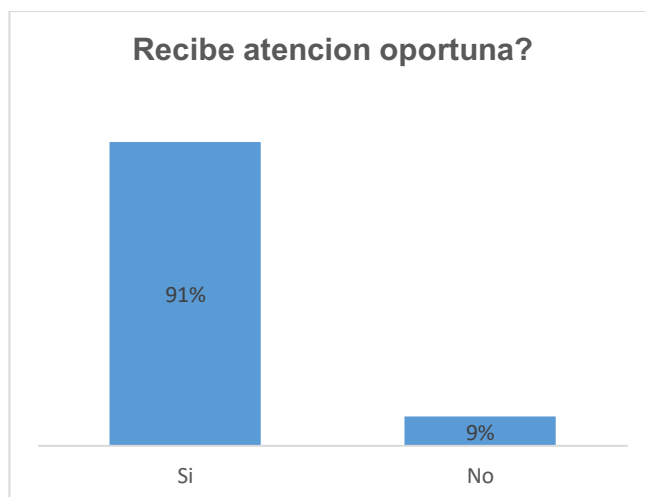
En relación a las encuestas aplicadas a los clientes, el 100% respondieron que si han visitado las instalaciones de la empresa.

Interpretación.

Todos los clientes encuestados ya habían visitado el comercial anteriormente.

**Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa
TIA S.A.**

Tabla 32. Gráfico 32. Pregunta 2



Si	350
No	34

Análisis.

En base a las encuestas aplicadas el 91% respondieron que si reciben una atención oportuna, mientras que el 9% de los clientes manifiestaron que no es oportuna.

Interpretación.

El 91% de los clientes manifiestan que si reciben atención oportuna cada vez que visitan el local, lo que hace que el cliente se sienta cómodo y atendido con la mejor eficacia posible.

Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de las empresas

TIA S.A.

Tabla 33. Gráfico 33. Pregunta 3



Si	323
No	61

Análisis.

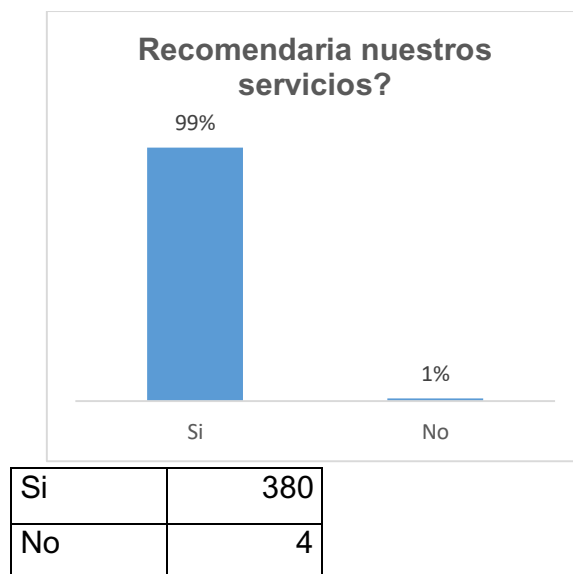
Con respecto a las encuestas realizadas a los clientes el 84% respondieron que están satisfechos con la atención que le brinda la empresa, no siendo así para el 16% que respondieron no a la pregunta planteada.

Interpretación.

El 84% de los clientes indican estar satisfechos a la atención brindada por parte del comercial, por lo que consideran que es un punto a su favor para mantener a la clientela satisfecha.

**Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa
TIA S.A.**

Tabla 34. Gráfico 34. Pregunta 4



Análisis.

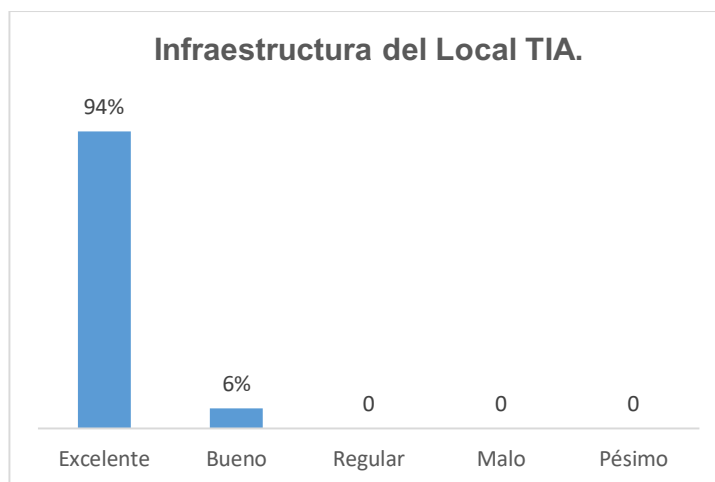
Según las encuestas realizadas a los clientes, el 99% respondieron que si recomendarían los servicios de la empresa, mientras que el 1% respondieron que no lo harían.

Interpretación.

El 99% de los clientes si recomendarían los servicios ofertados por el local a los demás puesto que, consideran que sus servicios ofertados son satisfactorios.

**Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa
TIA S.A.**

Tabla 35. Gráfico 35. Pregunta 5



Excelente	360
Bueno	24
Regular	0
Malo	0
Pésimo	0

Análisis.

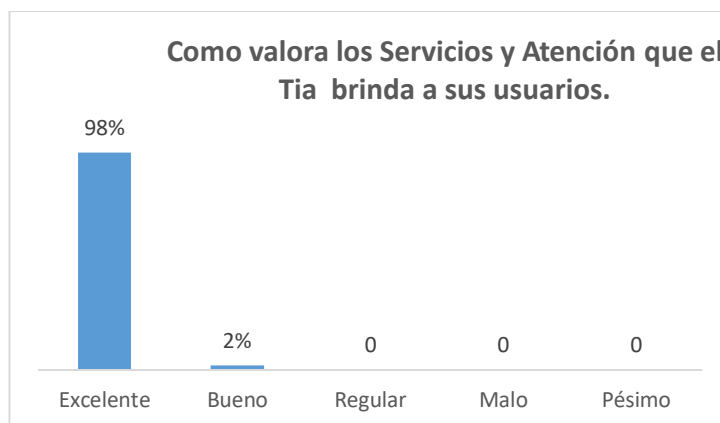
Con respecto a las encuestas realizadas a lo cliente, el 94% respondieron que la infraestructura es excelente, mientras que el 6% respondieron que tiene una infraestructura buena, siendo así que, el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

El 94% de los clientes determinan que el local cuenta con una excelente infraestructura que abarca optima iluminación, limpieza, distribuciones, señaléticas, entre otros.

**Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa
TIA S.A.**

Tabla 36. Gráfico 36. Pregunta 6



Excelente	376
Bueno	8
Regular	0
Malo	0
Pésimo	0

Análisis.

El siguiente análisis de encuestas dirigido a los clientes, muestra que el 98% respondieron que los servicios y atención son excelentes, mientras que el 2% respondieron que el servicio es bueno, siendo así que, el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

El 98% de los clientes determinan que el local brinda servicios y atención al cliente de excelente calidad.

Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa

TIA S.A.

Tabla 37. Gráfico 37. Pregunta 7



Análisis.

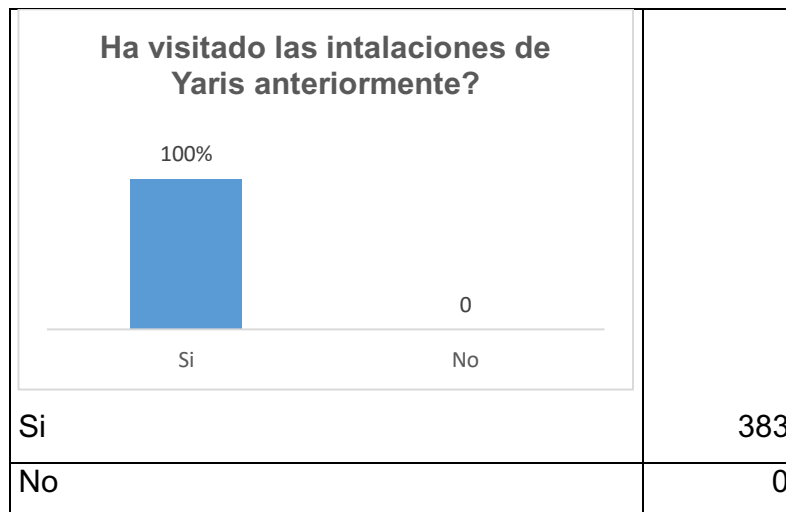
Según las encuestas realizadas a los clientes, se refleja que el 91% responden que es excelente la atención al cliente y el 9% indican que es buena; el 94% indican que la eficiencia es excelente mientras que el 6% indican que es buena; el 98% indican que la capacidad de respuesta es excelente mientras que el 2% indican que es bueno; el 9% indicaron que el respeto es excelente; el 100% indicaron que la calidez es excelente; el 98% indicaron que la imagen personal es excelente y el 2% indican que es bueno, el 99% indican que la capacidad de local es excelente mientras que el 1% indican que la capacidad es buena; el 99% indican que la limpieza es excelente mientras que el 1% indican que es buena; el 100% indicó que la Iluminación es excelente, el 91% indican que seguro de vigilancia es bueno y el 9% indican regular, el 100% indica que el parqueadero es regular.

Interpretación.

La gran mayoría de los clientes encasillan que la atención brindada por parte del comercial es de excelencia, haciendo hincapié que hace falta mejorar en el servicio de parqueadero ya que el espacio es muy reducido y hace falta ampliar debido a la gran afluencia de pacientes.

**Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa
Yaris.**

Tabla 38. Gráfico 38. Pregunta 1



Análisis.

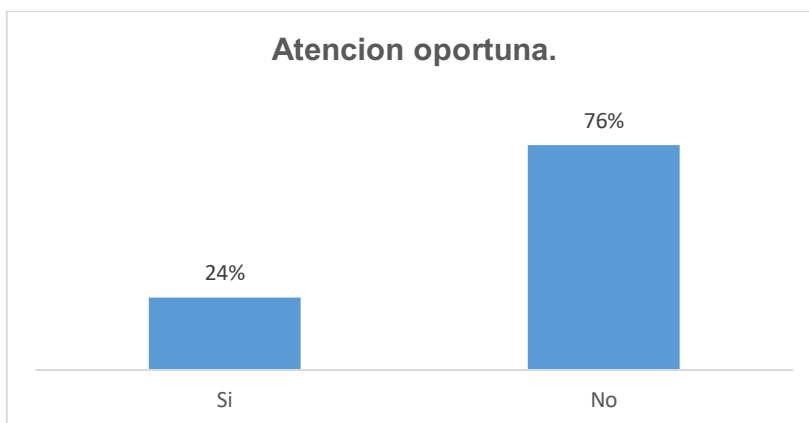
En relación a las encuestas aplicadas a los clientes, el 100% respondieron que si han visitado las instalaciones de la empresa.

Interpretación.

Todos los clientes encuestados ya habían visitado el comercial anteriormente.

Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa Yaris.

Tabla 39. Gráfico 39. Pregunta 2



Si	93
No	290

Análisis.

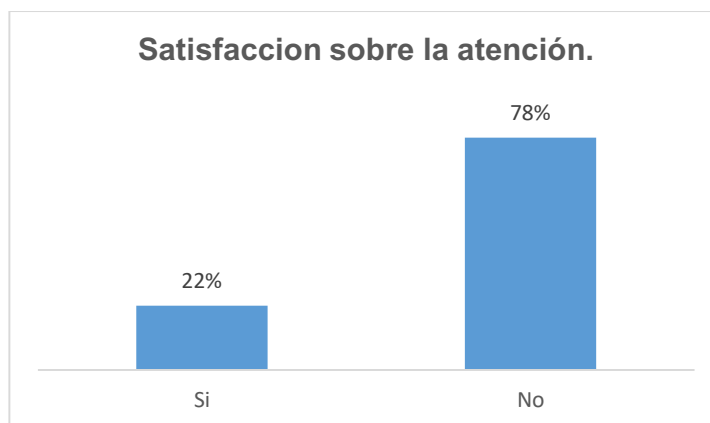
En base a las encuestas aplicadas el 76% respondieron que no reciben una atención oportuna, mientras que el 24% de los clientes manifestaron que si es oportuna.

Interpretación.

El 76% de los clientes manifiestan que no reciben atención oportuna cada vez que visitan el local, lo cual influiría de manera negativa para poca acogida de la clientela.

Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa Yaris.

Tabla 40. Gráfico 40. Pregunta 3



Si	83
No	300

Análisis.

Con respecto a las encuestas realizadas a los clientes el 78% respondieron que no están satisfechos con la atención que le brinda la empresa, no siendo así para el 22% que respondieron si a la pregunta planteada.

Interpretación.

El 78% de los clientes indican no estar satisfechos a la atención brindada por parte del comercial Yaris, por lo que se necesita tomar áreas de mejora considerando que no se debe perder la calidad de atención al cliente.

Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa Yaris.

Tabla 41. Gráfico 41. Pregunta 4



Si	70
No	313

Análisis.

Según las encuestas realizadas a los clientes, el 82% respondieron que no recomendarían los servicios de la empresa, mientras que el 18% respondieron que si lo harían.

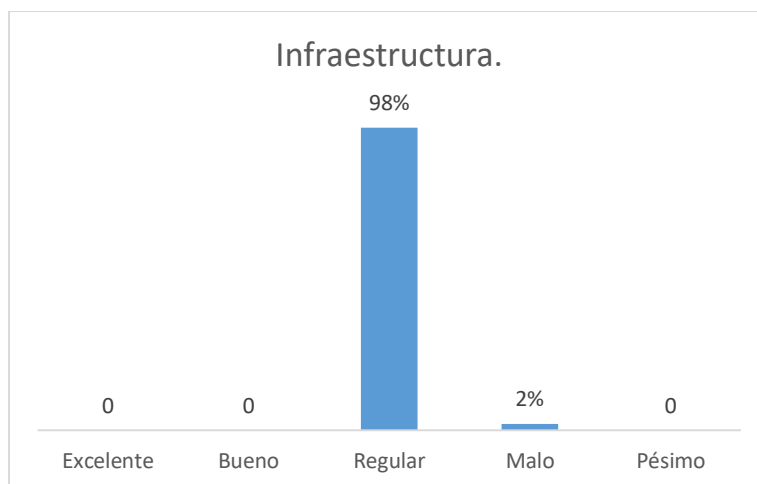
Interpretación.

El 82% de los clientes no recomendarían los servicios ofertados por la local Yaris a demás conocidos.

Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa

Yaris.

Tabla 42. Gráfico 42. Pregunta 5



Excelente	0
Bueno	0
Regular	375
Malo	8
Pésimo	0

Análisis.

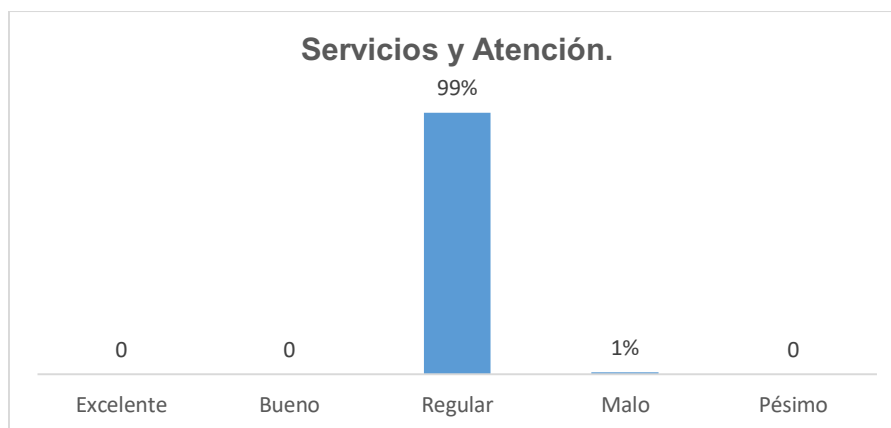
Con respecto a las encuestas realizadas a lo cliente, el 98% respondieron que la infraestructura es regular, mientras que el 2% respondieron que tiene una infraestructura mala, siendo así que, el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

El 98% de los clientes determinan que el local Yaris cuenta con una regular infraestructura que abarca en términos promedios iluminación, limpieza, distribuciones, señaléticas, entre otros.

**Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa
Yaris.**

Tabla 43. Gráfico 43. Pregunta 6



Excelente	0
Bueno	0
Regular	380
Malo	3
Pésimo	0

Análisis.

El siguiente análisis de encuestas dirigido a los clientes, muestra que el 99% respondieron que los servicios y atención son regulares, mientras que el 1% respondieron que el servicio es malo, siendo así que, el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

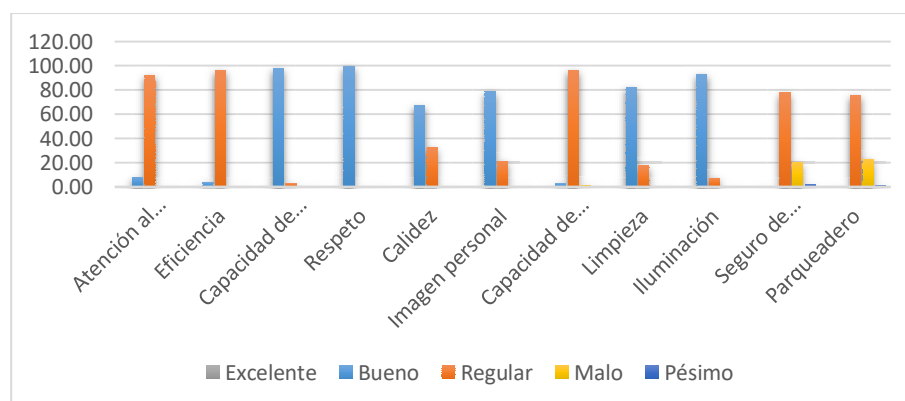
Interpretación.

El 99% de los clientes determinan que el local Yaris brinda servicios y atención al cliente de manera regular, por lo que se considera tomar estrategias de mejora orientadas a la mejor calidad del usuario.

Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa

Yaris.

Tabla 44. Gráfico 44. Pregunta 7



Análisis.

Según las encuestas realizadas a los clientes, el 8% responden que es buena la atención al cliente y 92% indican que es regular; 4% indican que la eficiencia es buena mientras que 96% indican que es regular; 97% indican que la capacidad de respuesta es buena mientras que 3% indican que es regular; 99% indicaron que el respeto es bueno; 1% indicaron que la calidez es regular; 79% indicaron que la imagen personal es buena y 1% indican que es regular, 3% indican que la capacidad de local es buena mientras que 96% indican que la capacidad es regular; 83% indican que la limpieza es buena mientras que 17% indican que es regular; 93% indicaron que la iluminación es buena, 78% indican que seguro de vigilancia es regular y 20% indican malo, 76% indica que el parquadero es regular y 23% indican malo .

Interpretación.

La gran mayoría de los clientes encasillan que la atención brindada por parte del comercial oscila entre regular y malo. De acuerdo a estos resultados reflejados, el comercial debe implementar nuevas estrategias para mejorar la calidad de atención a su clientela.

**Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa
Palacio.**

Tabla 45. Gráfico 45. Pregunta 1



Si	382
No	0

Análisis.

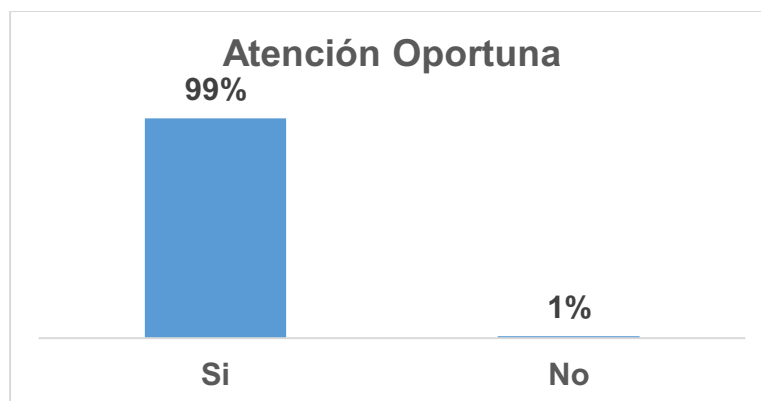
En relación a las encuestas aplicadas a los clientes, el 100% respondieron que si han visitado las instalaciones de la empresa.

Interpretación.

Todos los clientes encuestados ya habían visitado el comercial anteriormente.

**Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa
Palacio.**

Tabla 46. Gráfico 46. Pregunta 2



Si	379
No	3

Análisis.

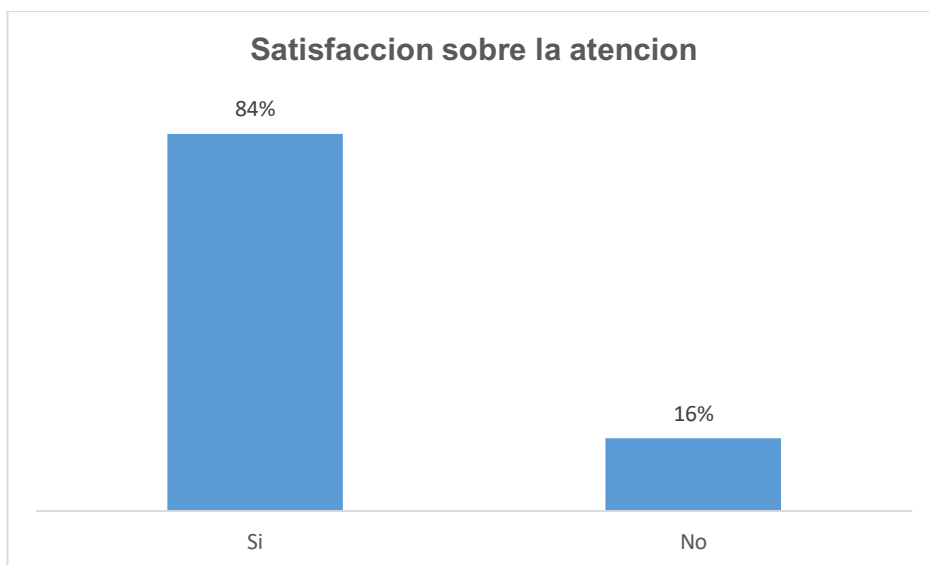
En base a las encuestas aplicadas el 99% respondieron que si reciben una atención oportuna, mientras que el 1% de los clientes manifiestaron que no es oportuna.

Interpretación.

El 99% de los clientes manifiestan que si reciben atención oportuna cada vez que visitan el local.

**Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa
Palacio.**

Tabla 47. Gráfico 47. Pregunta 3



Si	320
No	62

Análisis.

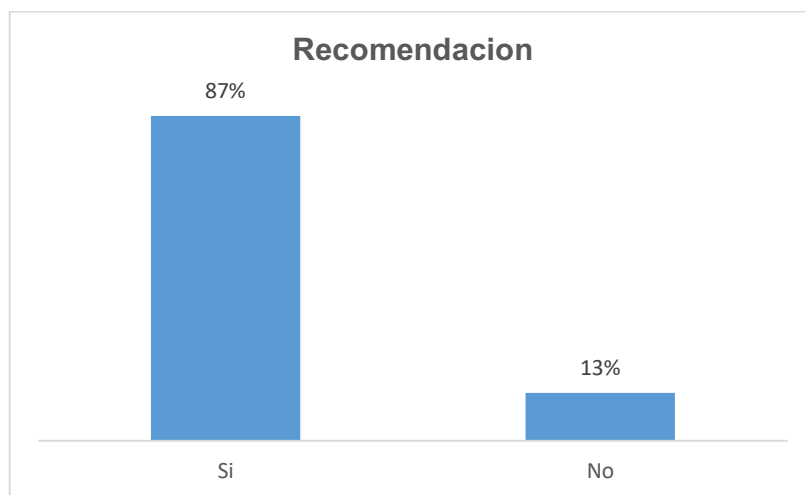
Con respecto a las encuestas realizadas a los clientes el 84% respondieron que están satisfechos con la atención que le brinda la empresa, no siendo así para el 16% que respondieron no a la pregunta planteada.

Interpretación.

El 84% de los clientes indican estar satisfechos a la atención brindada por parte del comercial Palacios.

**Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa
Palacio.**

Tabla 48. Gráfico 48. Pregunta 4



Si	333
No	49

Análisis.

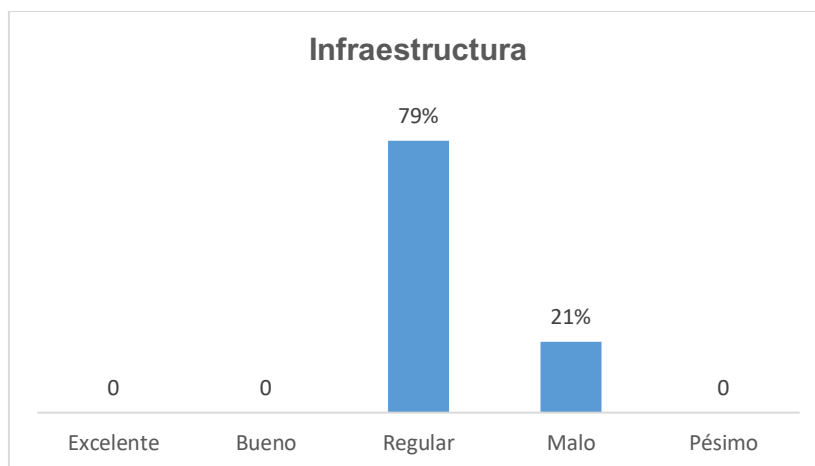
Según las encuestas realizadas a los clientes, el 87% respondieron que si recomendarían los servicios de la empresa, mientras que el 13% respondieron que no lo harían.

Interpretación.

El 87% de los clientes si recomendarían los servicios ofertados por la local Palacios a demás conocidos.

**Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa
Palacio.**

Tabla 49. Gráfico 49. Pregunta 5



Excelente	0
Bueno	0
Regular	303
Malo	79
Pésimo	0

Análisis.

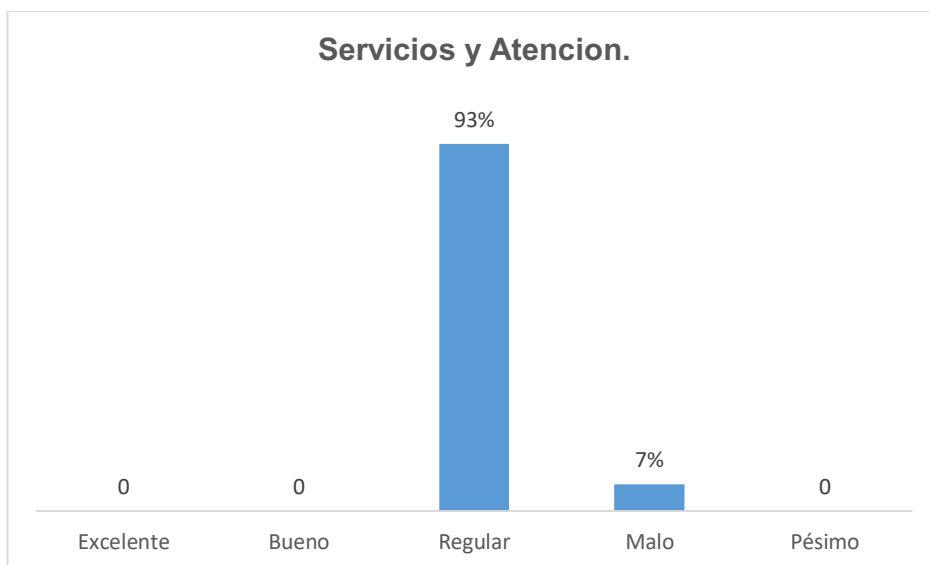
Con respecto a las encuestas realizadas a lo cliente, el 79% respondieron que la infraestructura es regular, mientras que el 21% respondieron que tiene una infraestructura mala, siendo así que, el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

El 79% de los clientes determinan que el local Palacios cuenta con una regular infraestructura que abarca en términos promedios iluminación, limpieza, distribuciones, señaléticas, entre otros.

**Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa
Palacio.**

Tabla 50. Gráfico 50. Pregunta 6



Excelente	0
Bueno	0
Regular	356
Malo	26
Pésimo	0

Análisis.

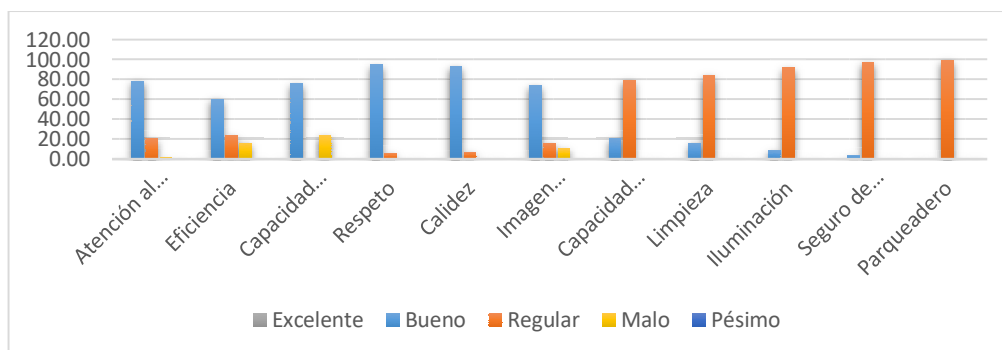
El siguiente análisis de encuestas dirigido a los clientes, muestra que el 93% respondieron que los servicios y atención son regulares, mientras que el 7% respondieron que el servicio es malo, siendo así que, el resto de las opciones no tuvieron puntuación.

Interpretación.

El 93% de los clientes determinan que el local Palacios brinda servicios y atención al cliente de manera regular.

**Resultados de encuestas aplicadas a CLIENTES de la empresa
Palacio.**

Tabla 51. Gráfico 51. Pregunta 7



Análisis.

Según las encuestas realizadas a los clientes, el 78% responden que es bueno la atención al cliente y 20% indican que es regular; 60% indican que la eficiencia es bueno mientras que 24% indican que es regular; 77% indican que la capacidad de respuesta es bueno mientras que 24% indican que es malo; 95% indicaron que el respeto es bueno 5% indicaron es regular; 93% indicaron que la calidez es regular mientras que 7% indicaron que es regular; 74% indicaron que la imagen personal es bueno y 16% indican que es regular, 21% indican que la capacidad de local es bueno mientras que 79% indican que la capacidad es regular; 16% indican que la limpieza es bueno mientras que 84% indican que es regular; 8% indico que la iluminación es bueno mientras que 92% indican que es regular, 3% indican que seguro de vigilancia es bueno y 97% indican regular, 99% indica que el parqueadero es regular y 1% indican malo.

Interpretación.

La gran mayoría de los clientes encasillan que la atención brindada por parte del comercial Palacios oscila entre regular y malo.

6. Diseño de la propuesta.

6.1. Tema

“La gestión administrativa y su incidencia en el clima organizacional de las Empresas comerciales Tía S.A. Comercial Palacio y Comisariato Yaris Zambrano del cantón Montecristi ”

6.2. Objetivos de la Propuesta

6.2.1. Objetivo General

- Diseñar un manual de procedimientos sobre gestión administrativa para mejorar el clima organizacional de las Empresas TÍA S.A., Comercial PALACIO y comisariato YARIS ZAMBRANO del cantón Montecristi.

6.2.2. Objetivos Específicos

- Aumentar las capacitaciones para eliminar los problemas que afecten el desempeño laboral de los trabajadores del Comisariato Yaris y Comercial Palacio.
- Ejecutar talleres dinámicos que contribuyan al clima laboral para mejorar el desempeño laboral.
- Las empresas deben contar con las respectivas normas de seguridad; señaléticas de seguridad, vía de evacuación, no fumar en las áreas de trabajo, y utilizar equipos de seguridad para prevenir accidentes.

6.3 Justificación de la Propuesta

El valor que se le da a la propuesta es para establecer una mejor organización y desarrollar una planificación mediante un manual de procedimientos de gestión administrativa, para el desarrollo continuo del ambiente laboral del Comercial Palacio y Comisariato Yaris Zambrano, ya que a los trabajadores el clima laboral les produce conflictos, stress, cansancio, esto es causado por quien lidera las áreas ya que se manera de ejecutar las funciones de las mismas, no son las correctas.

Mediante esta implementación se busca una mejora en el clima organizacional con el propósito de aumentar la productividad laboral de los colaboradores y de esta manera conseguir beneficios internos y externos.

En consideración a aquello, los manuales de procedimientos administrativos representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

Además Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado. Herrera, H. (2007).

A esto se suma, la seguridad en el trabajo como uno de los aspectos importantes de la actividad laboral. El trabajo sin las medidas de seguridad apropiadas puede acarrear serios problemas para la salud. En este sentido muchas veces la seguridad no se trata tan en serio como se debería; lo que puede acarrear serios problemas no sólo para los empleados sino también para los empresarios..

6.4. Factibilidad de la Propuesta

La propuesta en mención resulta viable ya que, este manual de procedimientos está direccionado a mejorar la climatización laboral lo que conlleva a corto plazo grandes resultados positivos reflejados en productividad, mayor afluencia de clientes, mayor compromiso por parte de los colaboradores, entre otros.

6.4.1. Factibilidad Legal

Es factible, ya que no presenta ningún impedimento para la ejecución de datos e investigación, ya que, mediante los derechos de la constitución de la República del Ecuador, se busca mejorar el bienestar de los trabajadores de las Empresas

Comerciales Tía. S.A. Comercial Palacio y Comisariato Yaris Zambrano, los mismos que deben conocer sus derechos y obligaciones.

6.4.2. Factibilidad Operativa

La propuesta es factible operativamente ya que se cuenta con la aceptación de las Empresas Comerciales Tía. S.A. Comercial Palacio y Comisariato Yaris Zambrano.

6.4.3. Factibilidad Social

Es factible socialmente, ya que permitirá el progreso del clima laboral, para así mejorar el desempeño laboral de las Empresas comerciales Tía. S.A. Comercial Palacio y Comisariato Yaris Zambrano,

7. CONCLUSIONES

1. Finalmente se concluye que las empresas comerciales antes mencionadas, deben mejorar el ambiente laboral, siendo una causa el grado de stress y el agotamiento físico-mental, donde entorpece el desarrollo óptimo de los colaboradores, como resultado se evidencia que el 83% de los empleados se sienten desmotivados, con stress, cansancio y agotamiento físico mental.
2. Otro de los aspectos importantes es el alto nivel de motivación en las Empresas Públicas Tía S.A. Comercial Palacio y Comisariato Yaris Zambrano, siendo una herramienta estratégica para mejorar los canales de comunicación y así fomentar la comunicación y adaptarse a los cambios que estas efectúe.
3. En conclusión los clientes de las Empresas Comerciales Tia.S.A. Comercial Palacio y Comisariato Yaris Zambrano se sienten mayoritariamente satisfechos, debido a que pocos poseen problemas en los servicios y atención que estas brindan.

8. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda diseñar un modelo de manual de procedimiento administrativo en las empresas Comisariato Yaris Zambrano y Comercial Palacios con el fin de mejorar la gestión empresarial y su clima organizacional
2. Efectuar capacitaciones constantes sobre técnicas de evaluación de desempeño laboral del personal que conforman las Empresa Comerciales Tasa. Comercial Palacio y Comisariato Yaris Zambrano.
3. Se recomienda realizar planes estratégicos para mejorar la calidad y eficacia de las empresas, creando de esta manera un adecuado ambiente laboral
4. Reconsiderar horarios de trabajos rotativos en cuanto al tiempo y el área a desempeñarse con el fin de que no caiga en monotonía el trabajador y varíe actividades designadas.
5. Mejorar todas las falencias encontradas en cuanto la atención brindada al cliente sin olvidar que los mismos son las cartas de recomendación o portavoces a los demás usuarios para que logren la afluencia del mismo.

9. BIBLIOGRAFÍA

Cifuentes, A. (2016). *“Gestión administrativa y clima organizacional del personal administrativo de la Institución Educativa Particular Marco Polo del Distrito de Villa María del Triunfo en el año 2014”*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima – Perú. Artículo recuperado en <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/829>.

Manosalvas, C. (2015). *“El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”*. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Artículo recuperado en <http://www.redalyc.org/html/3223/322339789001/>

Ponce, E. (2017). *“Manual De Gestión Para El Proceso Administrativo Del Hotel Casa Blanca De La Ciudad De Guano”*. Facultad de Dirección de Empresas. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Artículo recuperado en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6213/1/TURTYH002-2017.pdf>

Rodríguez, E. (2016). *“El clima organizacional presente en una empresa de servicio”*. Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Enero - Junio 2016 Vol. 1 N° 25. Rodríguez Ernesto. Revista Educación en Valores. Vol. 1 N° 25. Enero - Junio 2016. Artículo recuperado en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Camacho, L. (2014). *“Componentes de Gestión Administrativa”* programa de diseño industrial. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Artículo

recuperado

en http://www.utadeo.edu.co/files/collections/documents/field_attached_file/componente_de_gestion_administrativa_2014.pdf

Iglesias, a. (2015). *Generalidades del clima organizacional*. Revista Scielo.

MediSur versión On-line ISSN 1727-897X Medisur vol.13 no.3 Cienfuegos myo.- jun. 2015. Artículo recuperado en http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2015000300002&script=sci_arttext&tIng=en

Serrano, B. (2014). *Influencia de liderazgo en el clima organizacional*. Revista ELSEIVER. Artículo recuperado en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700266>

Fiallo, D. (2009). *El clima organizacional de una empresa*. Revista academica, contribuciones a la economía.

Ramírez, C. (2015). "Gestión empresarial: el liderazgo y la efectividad organizacional". UNISABANETAS, revistas científicas. Artículo recuperado en http://revistas.unisabaneta.edu.co/index.php/innovacion_empresarial/article/view/95

Toro, N. (2004). "*Clima organizacional: promotor de la creatividad en la empresa*". Revista CREANDO. Universidad Nacional de Colombia. Artículo recuperado en <file:///C:/Users/User/Desktop/Downloads/Clima.pdf>

Salazar, J. (2009). "*Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*". Revista SCIELO. ACIMED versión impresa ISSN 1024-

9435 ACIMED v.20 n.4 Ciudad de La Habana oct. 2009. Artículo recuperado en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004

Ortiz, O. 2008. “*Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora*” Psicol. Am. Lat. n.13 México jul. 2008. Universidad Autónoma del estado de Morelos. Artículo recuperado en:
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017

Herrera, H. (2007). “*Manuales Administrativos*”. Clínica de Especialidades Administrativas. Asesor y Facilitador Internacional en temas relacionados con Servicio al Cliente, Gestión de Desarrollo del Capital Humano y Reingeniería de Procesos. Guatemala, Central América. Artículo recuperado en:
<https://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>

Chiavenato, I. (1999). “*Administración de Recursos Humanos*”. QUINTA EDICIÓN – Noviembre de 1999 – Editorial Mc Graw Hill. Artículo recuperado en:
[http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)

Solórzano, O. (2014). Ministerio de Agricultura y Ganadería Gestión Institucional De Recursos Humanos Gestión De Salud.

10. ANEXOS

10.1 Registro fotográfico

Foto 1. Encuestas a colaboradores del TIA S.A.



Foto 2. Encuestas a clientes del TIA S.A.



Foto 3. Encuestas colaboradores Comercial PALACIO

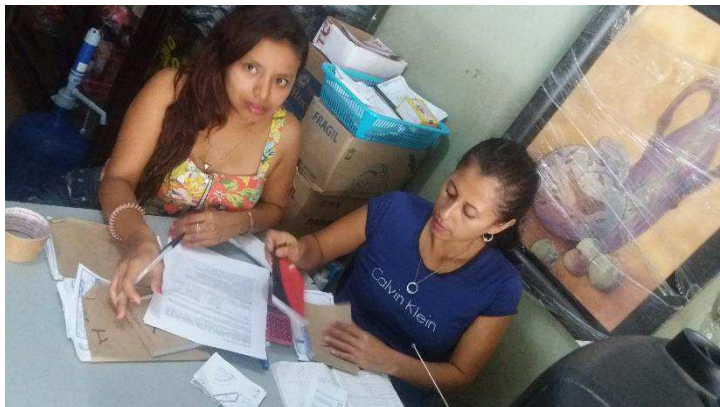


Foto 4. Encuestas a clientes Comercial PALACIO




Foto 5. Encuestas colaboradores Comercial YARIS



10.2 Permisos para realizar la investigación de cada empresa

10.2.1 EMPRESA COMERCIAL TIA S.A.

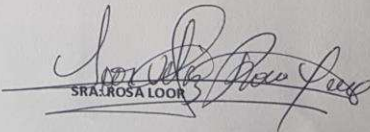
 *Marketing*
Facultad Ciencias Administrativas

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera Ingeniería en Marketing

SRA: ROSA LOOR.
SALUDOS CORDIALES

Yo **VIVIANA MONSERRATE LUCAS HERNANDEZ** con cedula N* **131584050-2** me dirijo y me presento ante usted y expongo que habiendo culminado la carrera de INGENIERIA EN MARKETING en la UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI solicito a usted permiso para realizar mi trabajo de investigación en su institución sobre **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL”** para optar el grado de Ingeniera en Marketing

VIVIANA MONSERRATE LUCAS HERNANDEZ


SRA. ROSA LOOR

10.2.2 EMPRESA "COMERCIAL PALACIO"



Marketing
Facultad Ciencias Administrativas

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera Ingeniería en Marketing

SR: CARLOS MILTON PALACIO RIVERA
PROPIETARIO DEL COMERCIAL PALACIO
Saludos cordiales

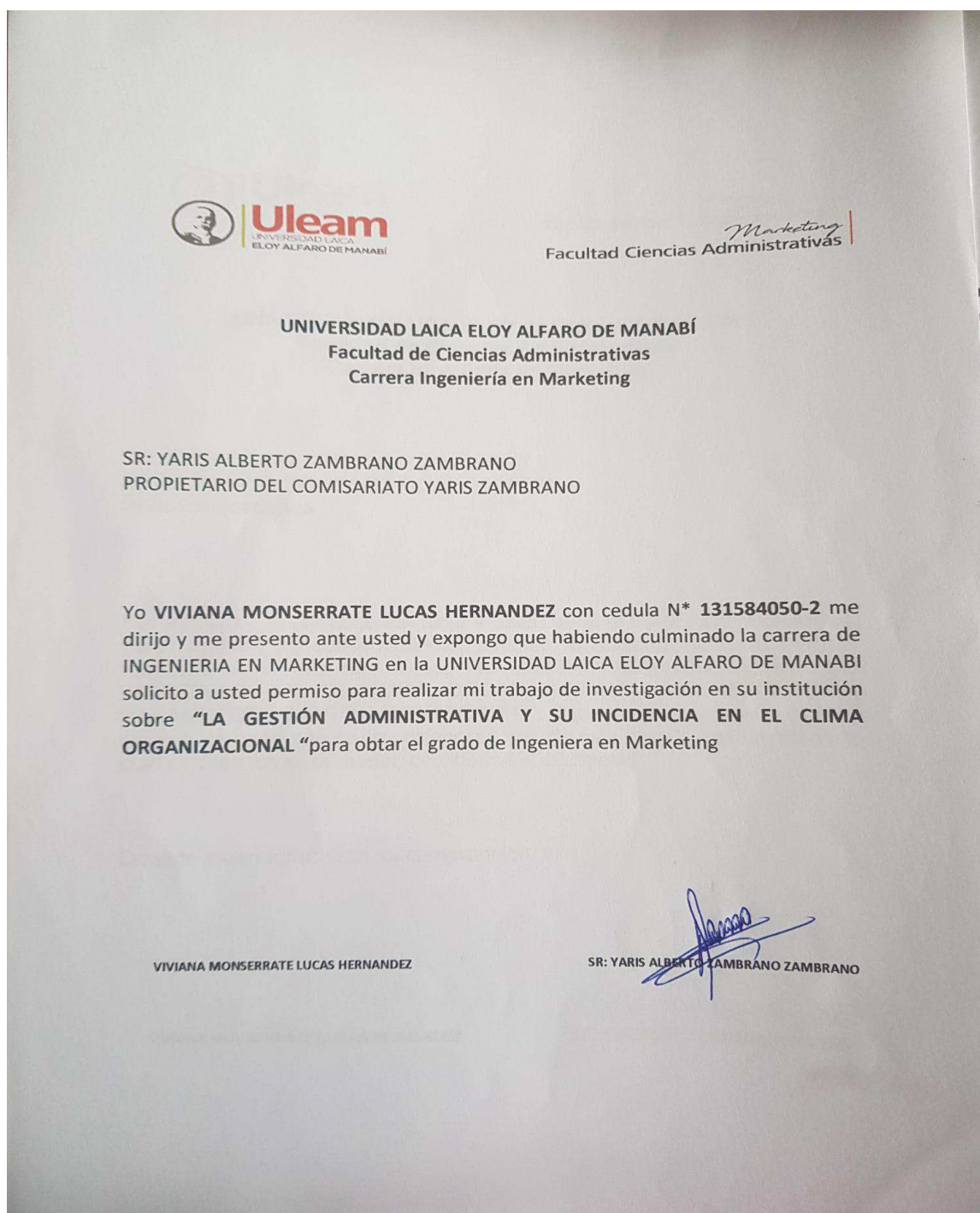
Por medio de la presente me dirijo a usted de la manera más respetuosa, para concebir su consentimiento, permiso, o autorización para permitir realizar una encuesta para conocer "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL COMERCIAL PALACIO DEL CANTON MONTECRISTI". Para ello se requiere la opinión sincera de cada uno de los colaboradores de esta prestigiosa identidad la cual será en forma personal, confidencial y anónima.

De ante mano agradezco su comprensión

VIVIANA MONSERRATE LUCAS HERNANDEZ

SR. CARLOS MILTON PALACIO RIVERA

10.2.3 EMPRESA “COMISARIATO YARIS ZAMBRANO “



10.3 ENCUESTA “COMISARIATO YARIS ZAMBRANO”

ESTIMADO COLABORADOR:

Un gusto saludarlo. La presente es una encuesta para conocer “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS TIA S.A COMISARIATO YARIS ZAMBRANO, COMERCIAL PALACIO DEL CANTON MONTECRISTI”. Para ello se requiere su opinión sincera. Este cuestionario deberá ser llenado por usted en forma personal, confidencial y anónima. Por favor no comentar ni mostrar sus respuestas a otros compañeros.

Marque con una (x) la respuesta que mejor se ajuste a su opinión en cada uno de los ítems. Marque solamente una respuesta por ítem. Por favor, llene todo el cuestionario, sin dejar de contestar ninguno de los ítems.

Le agradecemos de antemano su participación en el llenado de este cuestionario, ya que su opinión es muy importante para nuestra investigación.

Sexo	Edad	Antigüedad en la Empresa
1. Masculino () 2. Femenino ()	1. 24 a 30 años () 2. 31 a 34 años () 3. 35 a 44 años () 4. 45 a 54 años () 5. 55 a más ()	1. Menos de 5 años () 2. De 5 a 10 años () 3. De 11 a 20 años () 4. De 21 a 25 años () 5. De 26 a más ()

1. Totalmente en Desacuerdo	2.,En Desacuerdo	3. Ni de acuerdo Ni desacuerdo	4.- De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	--------------------------------	----------------	--------------------------

DIMENSIONES:		1	2	3	4	5
GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
1	¿El Comisariato Yaris Zambrano dedica tiempo en implementar nuevos mecanismos para solucionar de manera rápida y efectiva las necesidades que tienen los colaboradores?					
2	¿Tiene usted la libertad, el apoyo y la autoridad para tomar las decisiones necesarias para realizar mejoras en sus actividades cotidianas?					
3	¿En el Comisariato Yaris Zambrano la información es ampliamente fluida y socializada por los responsables de las diferentes áreas administrativas a los colaboradores?					
4	¿Los colaboradores del Comisariato Yaris Zambrano están muy comprometidos con la institución y tienen conocimiento de su misión, visión, metas y objetivos?					
5	¿Las autoridades del Comisariato Yaris Zambrano gestionan capacitaciones constantes con el fin de promover y motivar el desarrollo profesional de los colaboradores?					
CLIMA ORGANIZACIONAL						
6	¿Cuándo usted realiza una mejora en su trabajo, obtiene un reconocimiento?					
7	¿Usted considera que es buena la relación interpersonal entre los compañeros?					
8	¿El ambiente de trabajo le produce conflictos, stress, cansancio?					
9	¿Las instalaciones de la institución (equipos, iluminación, ventilación, seguridad) son aptas para el funcionamiento de sus actividades diarias?					
10	¿De manera general, las condiciones laborales como el salario, horarios, vacaciones, beneficios, son satisfactorias?					

ESTIMADO USUARIO:

Un gusto saludarlo. Su opinión es muy importante para nuestra institución, por lo tanto, le solicitamos que dedique unos minutos a la presente encuesta, para ello se requiere su opinión sincera. Este cuestionario deberá ser llenado por usted en forma personal, confidencial y anónima.

Por favor marque con una (X) la respuesta que mejor se ajuste a su opinión en cada uno de los ítems. Marque solamente una respuesta por ítem.

Le agradecemos de antemano por su participación en el llenado de este cuestionario.

Sexo	Edad
1. Masculino ()	1. 18 a 23 años ()
2. Femenino ()	2. 23 a 30 años ()
	3. 31 a 45 años ()
	4. 46 a 55 años ()
	5. 55 a más ()

	ITEMS:	SI	NO
1	¿Usted ha visitado las instalaciones del Comisariato Yaris Zambrano?		
2	¿Siempre recibe atención oportuna?		
3	¿Está usted satisfecho con la atención que brinda el Comisariato Yaris Zambrano?		
4	¿Recomendaría nuestros servicios a alguien conocido?		

5. ¿Con qué frecuencia usted visita las instalaciones del Comisariato Yaris Zambrano?

- a) Una vez cada 15 días _____
- b) Una vez al mes _____
- c) Una vez al año _____

6. ¿Cuál fue el motivo por el que usted visitó las instalaciones del Comisariato Yaris Zambrano?

- a) Precios bajos _____
- b) Descuentos _____
- c) Obtiene todo en el mismo lugar _____
- d) Seguridad y comodidad para el usuario _____

	ITEMS:	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PÉSIMO
7	Evalúe la infraestructura (iluminación, limpieza, capacidad del local, temperatura y señalización)					
8	¿Cómo valora los servicios y atención que el Comisariato Yaris Zambrano presta a sus usuarios?					

9. Califique **EXCELENTE** como la más alta y **PÉSIMO** como la más baja, en cuanto a la atención recibida.

	ÍTEMS:	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PÉSIMO
a.	Atención al cliente					
b.	Eficiencia					
c.	Capacidad de respuesta					
d.	Respeto					
e.	Calidez					
f.	Imagen personal					
g.	Capacidad de local					
h.	Limpieza					
i.	Iluminación					
j.	Seguro de vigilancia					
k.	Parqueadero					

10.4. ENCUESTA “TIA S.A.”

ESTIMADO COLABORADOR:

Un gusto saludarlo. La presente es una encuesta para conocer “**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS TIA S.A COMISARIATO YARIS ZAMBRANO, COMERCIAL PALACIO DEL CANTON MONTECRISTI**”. Para ello se requiere su opinión sincera. Este cuestionario deberá ser llenado por usted en forma personal, confidencial y anónima. Por favor no comentar ni mostrar sus respuestas a otros compañeros.

Marque con una (x) la respuesta que mejor se ajuste a su opinión en cada uno de los ítems. Marque solamente una respuesta por ítem. Por favor, llene todo el cuestionario, sin dejar de contestar ninguno de los ítems.

Le agradecemos de antemano su participación en el llenado de este cuestionario, ya que su opinión es muy importante para nuestra investigación.

Sexo 2. Masculino () 2. Femenino ()	Edad 1. 24 a 30 años () 2. 31 a 34 años () 3. 35 a 44 años () 4. 45 a 54 años () 5. 55 a más ()	Antigüedad en la Empresa 1. Menos de 5 años () 2. De 5 a 10 años () 3. De 11 a 20 años () 4. De 21 a 25 años () 5. De 26 a más ()
---	--	--

1. Totalmente en Desacuerdo	2. En Desacuerdo	3. Ni de acuerdo Ni desacuerdo	4.- De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
------------------------------------	-------------------------	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------------

	DIMENSIONES:	1	2	3	4	5
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
1	¿La empresa Tía S.A. dedica tiempo en implementar nuevos mecanismos para solucionar de manera rápida y efectiva las necesidades que tienen los colaboradores?					
2	¿Tiene usted la libertad, el apoyo y la autoridad para tomar las decisiones necesarias para realizar mejoras en sus actividades cotidianas?					
3	¿En la empresa Tía S.A. La información es ampliamente fluida y socializada por los responsables de las diferentes áreas administrativas a los colaboradores?					
4	¿Los colaboradores de la empresa Tía S.A. son muy comprometidos con la institución y tienen conocimiento de su misión, visión, metas y objetivos?					
5	¿Las autoridades de la empresa Tía S.A.gestionan capacitaciones constantes con el fin de promover y motivar el desarrollo profesional de los colaboradores?					
	CLIMA ORGANIZACIONAL					
6	¿Cuándo usted realiza una mejora en su trabajo, obtiene un reconocimiento?					
7	¿Usted considera que es buena la relación interpersonal entre los compañeros?					
8	¿El ambiente de trabajo le produce conflictos, stress, cansancio?					
9	¿Las instalaciones de la institución (equipos, iluminación, ventilación, seguridad) son aptas para el funcionamiento de sus actividades diarias?					
10	¿De manera general, las condiciones laborales como el salario, horarios, vacaciones, beneficios, son satisfactorias?					

ESTIMADO USUARIO:

Un gusto saludarlo. Su opinión es muy importante para nuestra institución, por lo tanto le solicitamos que dedique unos minutos a la presente encuesta, para ello se requiere su opinión sincera. Este cuestionario deberá ser llenado por usted en forma personal, confidencial y anónima.

Por favor marque con una (X) la respuesta que mejor se ajuste a su opinión en cada uno de los ítems. Marque solamente una respuesta por ítem.

Le agradecemos de antemano por su participación en el llenado de este cuestionario.

Sexo	Edad
3. Masculino ()	1. 18 a 23 años ()
4. Femenino ()	2. 23 a 30 años ()
	3. 31 a 45 años ()
	4. 46 a 55 años ()
	5. 55 a más ()

	ITEMS:	SI	NO
1	¿Usted ha visitado las instalaciones de la empresa Tía S.A.?		
2	¿Siempre recibe atención oportuna?		
3	¿Está usted satisfecho con la atención que brinda la empresa Tía S.A.?		
4	¿Recomendaría nuestros servicios a alguien conocido?		

7. ¿Con qué frecuencia usted visita las instalaciones de la empresa Tía S.A.?

d) Una vez cada 15 días _____

e) Una vez al mes _____

f) Una vez al año _____

8. ¿Cuál fue el motivo por el que usted visitó las instalaciones de la empresa Tía S.A.?

e) Precios bajos _____

f) Descuentos _____

g) Obtiene todo en el mismo lugar _____

h) Seguridad y comodidad para el usuario _____

	ITEMS:	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PÉSIMO
7	Evalúe la infraestructura (iluminación, limpieza, capacidad del local, temperatura y señalización)					
8	¿Cómo valora los servicios y atención que la empresa Tía S.A. presta a sus usuarios?					

10. Califique **EXCELENTE** como la más alta y **PÉSIMO** como la más baja, en cuanto a la atención recibida.

	ÍTEMS:	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PÉSIMO
a.	Atención al cliente					
b.	Eficiencia					
c.	Capacidad de respuesta					
d.	Respeto					
e.	Calidez					
f.	Imagen personal					
g.	Capacidad de local					
h.	Limpieza					
i.	Iluminación					
j.	Seguro de vigilancia					
k.	Parqueadero					

10.5 ENCUESTA “COMERCIAL PALACIO “

ESTIMADO COLABORADOR:

Un gusto saludarlo. La presente es una encuesta para conocer “**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS EMPRESAS TIA S.A COMISARIATO YARIS ZAMBRANO, COMERCIAL PALACIO DEL CANTON MONTECRISTI**”. Para ello se requiere su opinión sincera. Este cuestionario deberá ser llenado por usted en forma personal, confidencial y anónima. Por favor no comentar ni mostrar sus respuestas a otros compañeros.

Marque con una (x) la respuesta que mejor se ajuste a su opinión en cada uno de los ítems. Marque solamente una respuesta por ítem. Por favor, llene todo el cuestionario, sin dejar de contestar ninguno de los ítems.

Le agradecemos de antemano su participación en el llenado de este cuestionario, ya que su opinión es muy importante para nuestra investigación.

Sexo 3. Masculino () 2. Femenino ()	Edad 1. 24 a 30 años () 2. 31 a 34 años () 3. 35 a 44 años () 4. 45 a 54 años () 5. 55 a más ()	Antigüedad en la Empresa 1. Menos de 5 años () 2. De 5 a 10 años () 3. De 11 a 20 años () 4. De 21 a 25 años () 5. De 26 a más ()
---	--	--

1. Totalmente en Desacuerdo	2. En Desacuerdo	3. Ni de acuerdo Ni desacuerdo	4.- De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
------------------------------------	-------------------------	---------------------------------------	-----------------------	---------------------------------

DIMENSIONES:		1	2	3	4	5
GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
1	¿El Comercial Palacio dedica tiempo en implementar nuevos mecanismos para solucionar de manera rápida y efectiva las necesidades que tienen los colaboradores?					
2	¿Tiene usted la libertad, el apoyo y la autoridad para tomar las decisiones necesarias para realizar mejoras en sus actividades cotidianas?					
3	¿En el Comercial Palacio la información es ampliamente fluida y socializada por los responsables de las diferentes áreas administrativas a los colaboradores?					
4	¿Los colaboradores del Comercial Palacio están muy comprometidos con la institución y tienen conocimiento de su misión, visión, metas y objetivos?					
5	¿Las autoridades del Comercial Palacio gestionan capacitaciones constantes con el fin de promover y motivar el desarrollo profesional de los colaboradores?					
CLIMA ORGANIZACIONAL						
6	¿Cuándo usted realiza una mejora en su trabajo, obtiene un reconocimiento?					
7	¿Usted considera que es buena la relación interpersonal entre los compañeros?					
8	¿El ambiente de trabajo le produce conflictos, stress, cansancio?					
9	¿Las instalaciones de la institución (equipos, iluminación, ventilación, seguridad) son aptas para el funcionamiento de sus actividades diarias?					
10	¿De manera general, las condiciones laborales como el salario, horarios, vacaciones, beneficios, son satisfactorias?					

ESTIMADO USUARIO:

Un gusto saludarlo. Su opinión es muy importante para nuestra institución, por lo tanto le solicitamos que dedique unos minutos a la presente encuesta, para ello se requiere su opinión sincera. Este cuestionario deberá ser llenado por usted en forma personal, confidencial y anónima.

Por favor marque con una (X) la respuesta que mejor se ajuste a su opinión en cada uno de los ítems. Marque solamente una respuesta por ítem.

Le agradecemos de antemano por su participación en el llenado de este cuestionario.

Sexo	Edad
5. Masculino ()	1. 18 a 23 años ()
6. Femenino ()	2. 23 a 30 años ()
	3. 31 a 45 años ()
	4. 46 a 55 años ()
	5. 55 a más ()

	ITEMS:	SI	NO
1	¿Usted ha visitado las instalaciones del Comercial Palacio?		
2	¿Siempre recibe atención oportuna?		
3	¿Está usted satisfecho con la atención que brinda el Comercial Palacio?		
4	¿Recomendaría nuestros servicios a alguien conocido?		

9. ¿Con qué frecuencia usted visita las instalaciones del Comercial Palacio?

g) Una vez cada 15 días _____

h) Una vez al mes _____

i) Una vez al año _____

10. ¿Cuál fue el motivo por el que usted visitó las instalaciones del Comercial Palacio?

i) Precios bajos _____

j) Descuentos _____

k) Obtiene todo en el mismo lugar _____

l) Seguridad y comodidad para el usuario _____

	ITEMS:	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PÉSIMO
7	Evalúe la infraestructura (iluminación, limpieza, capacidad del local, temperatura y señalización)					
8	¿Cómo valora los servicios y atención que el Comercial Palacio presta a sus usuarios?					

11. Califique **EXCELENTE** como la más alta y **PÉSIMO** como la más baja, en cuanto a la atención recibida.

	ÍTEM:	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	PÉSIMO
a.	Atención al cliente					
b.	Eficiencia					
c.	Capacidad de respuesta					
d.	Respeto					
e.	Calidez					
f.	Imagen personal					
g.	Capacidad de local					
h.	Limpieza					
i.	Iluminación					
j.	Seguro de vigilancia					
k.	Parqueadero					