UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICUALR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADAS
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DEL COMERCIAL SUPER MARKITO EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2024".

AUTORAS:

SARA ÑUSTA CHIMBOLEMA CACUANGO
BRIGGITTE BETZAIDA LLUMITAXI IBARRA

DIRECTOR:
ING. RAMIRO JARAMILLO

PARES CADÉMICOS:
ING. ALEXANDRA ARGUELLO
LIC. FIDEL CASTRO BERIO

GUARANDA – ECUADOR
2025

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DEL COMERCIAL SUPER MARKITO EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2024."

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios, a mis padres, a mi compañero de vida quien confió en mi proceso Hernan Chimbo, familiares, amigos, distinguidos docentes de la Universidad Estatal de Bolívar quienes nos guiaron durante este proceso para formarme académicamente, gracias por permitirme seguir adelante con mi carrera y ser un pilar fundamental en mi vida

Nuestro director y pares académicos Ing. Ramiro Jaramillo, Ing. Alexandra Arguello y Lic. Fidel Castro gracias por ser nuestros/a guías y tener paciencia, sabiduría y compromiso con nosotras durante el Proyecto de Integración Curricular.

De la misma manera agradecemos al dueño-propietario de la empresa Sr. Marco Santamaria el cual nos dio la apertura para poder trabajar con el Proyecto de Integración Curricular y a todo el personal del Comercial Super Markito.

Sara Ñusta Chimbolema Cacuango

Primeramente, agradezco a mi Dios todo poderoso por llenarme de bendiciones, a mis padres Deyci Oristela Ibarra Martinez y Fausto Rodrigo Llumitaxi Ibarra pues sin ello no lo hubiese logrado, gracias por siempre brindarme su apoyo.

A mis hermanos Derlys, Liber y Antonela por estar conmigo en las buenas y en las malas, los amo con todo mi corazón.

Sara, a mi compañera de aventuras académicas gracias por tu apoyo y motivación constante.

A todos mis amigos, por estar conmigo y apoyarme cuando más los necesitaba, gracias por cuidarme mucho los quiero.

Al Ing. Ramiro Jaramillo nuestro director de tesis por su guía y orientación también a nuestros pares académicos Ing. Alexandra Arguello y el Lic. Fidel Castro por su revisión y retroalimentación.

A la universidad Estatal de Bolívar por el compromiso con la excelencia académica y la formación de nuevos líderes.

Briggitte Betzaida Llumitaxi Ibarra

DEDICATORIA

Parto dedicando este Proyecto de Integración Curricular a quien todo lo puede y lo hace posible mi Dios.

Dedico este trabajo a mis padres Chimbolema Medardo, Cacuango Teresa, por su amor y sacrificio constante en cada uno de mis pasos.

Mi esposo Hernan Chimbo por ser una ayuda en mi vida quien me ha sido mi fuente de inspiración y motivación durante este proceso académico, gracias por creer en mí y apoyarme en cada paso de mi camino.

Distinguidos docentes de la Universidad Estatal de Bolívar lo cual me guiaron y motivaron en el trascurso de mi formación académica y personal para mi futuro.

Sara Ñusta Chimbolema Cacuango

Dedico a mis padres Deyci Ibarra y Fausto Llumitaxi por su confianza y haberme brindado las herramientas para poderme formar académicamente, a mis hermanos/as por estar siempre conmigo.

A mis amigos, por estar siempre conmigo, celebrando mis logros y dándome ánimos en los momentos difíciles.

A todos aquellos que de una u otra manera contribuyeron a mi crecimiento personal y académico, y en especial a nuestros directores y pares académicos, cuya guía y sabiduría fueron fundamentales en la realización de este proyecto de investigación.

Dedicamos a la Universidad Estatal de Bolívar por creer en nosotras y motivarnos durante el proceso.

Briggitte Betzaida Llumitaxi Ibarra

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. "***Jaramillo Villafuerte Ramiro Fernando***", e Ing. "***Arguello Pazmiño Alexandra Maribel y Lic. Castro Berio Fidel Alberto***", en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DEL COMERCIAL SUPER MARKITO EN LA CUIDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, EN EL AÑO 2024" desarrollado por las señoritas Chimbolema Cacuango Sara Ñusta y Llumitaxi Ibarra Briggitte Betzaida.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresa.**

Guaranda, enero del 2025

Ing. Ramiro Jaramillo
Director

Ing. Alexandra Arguello
Par Académico

Lic. Fidel Castro
Par Académico

DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Nosotras **Sara Ñusta Chimbolema Cacaungo** y **Briggitte Betzaida Llumitaxi Ibarra** portadores de la Cédula de Identidad No **0250298106** y **1207306778** en calidad de autoras y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DEL COMERCIAL SUPER MARKITO EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2024**", modalidad Proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Las autoras declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Sara Ñusta Chimbolema Cacuango
Autora 1:

Briggitte Betzaida Llumitaxi Ibarra
Autora 2:

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ii

AGRADECIMIENTO iii

DEDICATORIA iv

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS v

DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA vi

ÍNDICE DE CONTENIDO vii

ÍNDICE DE TABLAS xi

ÍNDICE DE FIGURAS xii

ÍNDICE DE ANEXOS xiii

INTRODUCCIÓN 1

RESUMEN 3

ABSTRACT 4

CAPÍTULO I 5

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 5

1.1. Descripción del problema 5

1.2. Formulación del problema 6

1.3. Preguntas de investigación 7

1.4. Justificación 7

1.5. Objetivos 9

Objetivo general 9

Objetivos específicos 9

1.6. Idea que defender 9

CAPITULO II 10

2. MARCO TEÓRICO 10

2.1. Antecedentes 10

2.2. Marco Científico 19

2.2.1. Clima organizacional 19

2.2.2. Tipos de clima organizacional 20

2.2.3. Importancia del clima organizacional 21

2.2.4. Características del clima organizacional 22

2.2.5. Factores que influyen en el clima organizacional 22

2.2.6. Satisfacción laboral 23

2.2.7. Importancia de la satisfacción laboral 24

2.2.8. Factores que determina la satisfacción laboral 25

2.2.9. Inconvenientes de una inadecuada satisfacción laboral 25

2.2.10. Principales tipos de satisfacción laboral 26

2.3. Marco Conceptual 27

2.4. Marco Legal 30

2.4.1. Constitución del Ecuador: Ley Orgánica de Educación Intercultural y Reglamento General 30

2.4.2. Normativa de la Organización Internacional de Trabajo con respecto a los principios de derechos fundamentales en el trabajo 31

2.4.3. Normas Internacionales del Trabajo en América Latina y el Caribe. 32

2.4.4. Código del Trabajo 33

2.4.5. Trabajo justo y digno y solidario en Ecuador 35

2.5. Marco Georreferencial 37

CAPÍTULO III 38

3 METODOLOGÍA 38

3.1 Tipo de Investigación 38
3.2 Enfoque de la investigación 38
3.3 Métodos de Investigación 38
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 39
3.5 Universo, Población y Muestra 39
3.6 Procesamiento de la Información 39
CAPÍTULO IV 41
4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN 41
4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados 41
4.1.1 Conclusiones y recomendaciones de la encuesta 60
CAPÍTULO V 62
5 PROPUESTA 62
5.1.1 5.1.1 Lluvia de ideas 62
5.1.2 5.1.2 Matriz de prioridades 64
5.1.3 5.1.3 Perfil de Fuerzas de Actuantes Internas 65
5.1.4 5.1.4 Matriz de Evaluación de Factores Estratégicos Internos 67
5.1.5 5.2 Acciones a nivel macro 68
6. Estrategias 69
6.1 Estrategia de Comunicación. 69
6.2 Estrategia de fomento a la trasparencia y honestidad. 70
6.3. Estrategia de gestión 71
6.4. Estrategia de desempeño laboral 73
CAPÍTULO VI 75
3 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 75
Conclusiones 75

Recomendaciones 76

BIBLIOGRAFÍA/WEBGRAFÍA 77

ANEXOS 85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Cree usted que los propietarios no reconocen adecuadamente el desempeño del personal en el comercial? 41

Tabla 2: ¿Conoce usted los valores del comercial? 43

Tabla 3: ¿Está de acuerdo que exista empatía por parte de sus compañeros? 45

Tabla 4: ¿Se siente Capacitado para desempeñar sus funciones? 47

Tabla 5: ¿Conoce usted si el negocio tiene claramente definido su estructura a través de departamentos, áreas o secciones? 49

Tabla 6: ¿Conoce usted si el negocio tiene claramente definido las funciones de cada uno de sus empleados? 51

Tabla 7: ¿Considera que hay buena comunicación entre el dueño-propietario y el cliente interno? 53

Tabla 8: ¿Usted considera que los directivos le otorgan confianza para desempeñar determinadas actividades? 55

Tabla 9: ¿Tiene la libertad de hablar con el dueño propietario? 57

Tabla 10: ¿Considera usted que los trabajadores son tratados con equidad dentro del comercial? 58

Tabla 11: ¿Cree usted que existe favoritismo hacia alguno de los empleados parte del dueño propietario? 59

Tabla 12: Perfil de Fuerzas de Acciones Internas 65

Tabla 13: Matriz de evaluación de Factores Internos 67

Tabla 14: Estrategia de comunicación 69

Tabla 15: Estrategia de fomento de trasparencia y honestidad 70

Tabla 16: Estrategia de gestión 71

Tabla 17: Estrategia de desempeño laboral 73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ubicación del Comercial Super Markito.....37

Figura 2: ¿Cree usted que los propietarios reconocen adecuadamente el desempeño del personal en el comercial? 41

Figura 3: ¿Conoce usted los valores del comercial?.....43

Figura 4: ¿Está de acuerdo que exista empatía por parte de sus compañeros?.....45

Figura 5: ¿Se siente Capacitado para desempeñar sus funciones? 47

Figura 6: ¿Conoce usted si el negocio tiene claramente definido su estructura a través de departamentos, áreas o secciones?.....49

Figura 7: ¿Conoce usted si el negocio tiene claramente definido las funciones de cada uno de sus empleados?.....51

Figura 8: ¿Considera que hay buena comunicación entre el dueño-propietario y el cliente interno?.....53

Figura 9: ¿Usted considera que los directivos le otorgan confianza para desempeñar determinadas actividades?.....55

Figura 10: ¿Tiene la libertad de hablar con el dueño propietario? 57

Figura 11: ¿Considera usted que los trabajadores son tratados con equidad dentro del comercial? 58

Figura 12: ¿Cree usted que existe favoritismo hacia alguno de los empleados parte del dueño propietario?.....59

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades (GANTT)..... 86

Anexo 2: Presupuesto Ejecutado para la elaboración del proyecto..... 89

Anexo 3: Instrumento de recopilación de datos (cuestionario, guion entrevista, ficha de observación, entre otros) 90

Anexo 4: Confiabilidad de la encuesta piloto..... 93

Anexo 5: Encuesta al personal del Comercial Super Markito..... 94

Anexo 6: Encuesta al cliente interno del Comercial Super Markito 95

Anexo 7: Encuesta al cliente interno del Comercial Super Markito en sus instalaciones 96

Anexo 8: Encuesta al cliente interno del Comercial Super Markito 97

Anexo 9: Carta de aceptación de la empresa..... 98

Anexo 10: Certificado del TURNITIN..... 99

Anexo 11: Reporte de la solicitud de TURNITING..... 100

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto investigativo tiene como finalidad determinar a través del diagnóstico interno, es decir una parte del (FODA) si el clima organizacional afecta en la satisfacción laboral del cliente interno del Comercial Super Markito ubicado en la Ciudad de Guaranda, Provincia Bolívar en el año 2024, Esto debido que, a nivel global se observa el interés en las organizaciones por encaminar la atención al capital humano, tomando en consideración las necesidades de participación en la toma de decisiones para generar oportunidades de ejecución personal de los trabajadores (Andrade y Zúñiga, 2020).

Por tal motivo, resultan forzosos los estudios de clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores, puesto que propician en los mismos manifestar su opinión acerca del funcionamiento de la organización y su satisfacción laboral, formando un excelente mecanismo para conocer de forma directa la calidad de la gestión de la organización y generando beneficios al momento de implementar acciones enmendadas en los aspectos que lo requieran (Paredes y Quiroz, 2021).

La investigación es importante, debido a que las empresas deben buscar un mejoramiento continuo del ambiente de su organización para alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el lado humano, además, el comercial Super Markito podrá disponer de un estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral adecuada para el talento humano de la misma, de tal forma que permita cumplir los objetivos establecidos dentro de la empresa (Reyes y Larzabal, 2023).

En este sentido, el proyecto se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I: Este apartado incluye la descripción del problema, la formulación del mismo, las preguntas de investigación, la justificación, los objetivo, la idea a defender y la operacionalización de las variables.

Capítulo II: Se describe el marco teórico, lo cual incluye los antecedentes, marco científico, marco conceptual, marco legal y el marco Georreferencial.

Capítulo III: Incluye la metodología de la investigación en donde se describe el tipo, el enfoque, los métodos, las técnicas e instrumentos, la muestra y el procesamiento de la investigación.

CAPÍTULO IV: Se describen los resultados de la investigación en base a los objetivos propuestos, además de la discusión de resultados.

CAPÍTULO V: Se detalla la propuesta de la investigación.

CAPÍTULO VI: Se describe las conclusiones y recomendaciones de los resultados de la investigación.

RESUMEN

El presente proyecto se lo realizó con la finalidad de determinar a través del diagnóstico interno, es decir una parte del (FODA) si el clima organizacional afecta en la satisfacción laboral del cliente interno del Comercial Super Markito en la Provincia Bolívar, ciudad de Guaranda durante el año 2024. Para ello se aplicó un método exploratorio, descriptivo con un enfoque mixto cualitativo, aplicando una muestra por conveniencia, con un total de 13 trabajadores, la información se obtuvo a través de encuestas semiestructuradas que posteriormente fueron procesadas en el programa Excel versión 2016. Los resultados de la investigación demostraron que existen deficiencias con respecto al desempeño del personal, capacitación del personal, estructura organizacional, y comunicación, por tanto, se implementó acciones estratégicas acorde a los nudos encontrados en el diagnostico interno para mejorar el clima organizacional. La investigación concluye que es necesario realizar una mejora continua en la estructura organizacional para mejorar el rendimiento laboral de los empleados y a su vez incrementar su nivel de satisfacción laboral.

Palabras Claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, clientes, FODA, Estrategias.

ABSTRACT

This project was carried out with the purpose of determining through the internal diagnosis that is, a part of the (SWOT) if the organizational climate affects the job satisfaction of the internal client of the Comercial Super Markito in the Bolívar Province, city of Guaranda during the year 2024. For this, an exploratory, descriptive method was applied with a mixed qualitative approach, applying a convenience sample, with a total of 13 workers, the information was obtained through semi-structured surveys. which were subsequently processed in the Excel program. The results of the research demonstrated that there are deficiencies with respect to staff performance, staff training, organizational structure, and communication, therefore, strategic actions were implemented according to the knots found in the internal diagnosis to improve the organizational climate. The research concludes that it is necessary to make continuous improvement in the organizational structure to improve the work performance of employees and in turn increase their level of job satisfaction.

Key Words: Organizational Climate, Job Satisfaction, Customers, SWOT, Strategies.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del problema

El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores es un componente preciso que influye directamente en su desempeño y compromiso con la organización. De acuerdo con un estudio realizado por la Universidad John Hopkins y Great Place (2022) reveló que, el setenta y cinco por ciento de empleados a nivel mundial presentan una satisfacción laboral baja, debido a un deficiente clima organizacional, salario bajo y condiciones laborales inadecuadas.

Según un estudio desarrollado por la empresa de tecnología Bamboo HR (2023) en donde realizó una encuesta a mil seiscientos empresas de Latinoamérica, demostró que durante el año 2020 hasta el 2023 se experimentó una caída constante de un seis por ciento con respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores.

La realidad laboral en Ecuador se ve enmarcada por una disconformidad generalizada entre los trabajadores. Así lo demuestra un estudio efectuado por el portal Web Multitrabajos (2024) en donde establece que el cincuenta y cinco por ciento de los encuestados no se encuentran satisfechos con su trabajo, especialmente por su bajo salario y condiciones inadecuadas en las que laboran.

El Comercial Super Markito ubicado en la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar, forma parte de esta problemática, ya que la empresa enfrenta diversos desafíos en un entorno altamente competitivo, puesto que la manera en que se percibe el ambiente laboral y las relaciones interpersonales dentro de la organización puede influir significativamente en la actitud y el bienestar del cliente interno, por lo tanto, comprender cómo el clima

organizacional afecta la satisfacción laboral de los trabajadores se vuelve crucial para identificar áreas de mejora y promover un ambiente de trabajo más positivo y productivo (Hernández y Alarcón, 2022).

El Comercial enfrenta problemas de comunicación entre el dueño-propietario y los empleados, la comunicación poco clara de las expectativas laborales generan confusión y desmotivación entre los trabajadores, falta de capacitación al personal del comercial, esto se traduce en errores en la ejecución de tareas, la falta de alineación con los objetivos organizacionales y una sensación generalizada de desconexión con la empresa.

En consecuencia, los empleados insatisfechos no podrán desempeñarse al cien por ciento de su capacidad porque pueden tener diferentes comportamientos que afectan cada uno de sus desempeños; esto les hará actuar a la defensiva y perder mucho tiempo en discusiones, crea emociones negativas, conflictos internos, estrés, mala comunicación, lo que a su vez afecta la toma de decisiones al entorno laboral (Chiang et al., 2021).

Además, la falta de comunicación y capacitación en la empresa muestran sus deficiencias al momento de adquirir sus productos dentro de la entidad, así también puede ser notorio la calidad de comprensión entre los trabajadores y el dueño-propietario.

1.2. Formulación del problema

Clima organizacional afecta la satisfacción laboral en el cliente interno del Comercial Super Markito de la Ciudad de Guaranda.

1.3. Preguntas de investigación

- ¿De qué manera el clima organizacional actual afecta la productividad y el desempeño de los trabajadores del Comercial Super Markito?
- ¿Qué estrategias pueden implementarse para mejorar el clima organizacional y, en efecto, aumentar la satisfacción laboral en el Comercial Super Markito?
- ¿Cómo perciben los trabajadores del Comercial Super Markito el ambiente de trabajo en términos de relaciones interpersonales, condiciones laborales, liderazgo y comunicación interna?

1.4. Justificación

El presente trabajo se justifica, porque en la empresa existe inconvenientes de satisfacción laboral, esto debido a la falta de capacitación y comunicación, lo cual ha influenciado en su productividad, además los clientes muestran su inconformidad al momento de adquirir sus productos, debido a una atención inadecuada y deficiente, resultando notorio la falta de comprensión entre los trabajadores y la gerencia.

La investigación se efectúa para realizar un análisis íntegro de los diversos aspectos del clima organizacional, como la comunicación, la capacitación, el trabajo en equipo, el respaldo del dueño-propietario, las oportunidades de desarrollo profesional y la cultura organizacional, para comprender cómo estos factores influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Comercial, puesto que representan desafíos críticos en la motivación y compromiso de los trabajadores.

Es necesario comprender este fenómeno, ya que obtener un mejor criterio respecto al clima organizacional del Comercial Super Markito permitirá mejorar las deficiencias encontradas en la misma, para que los propietarios puedan tomar decisiones oportunas para atender y satisfacer las necesidades de los clientes con los productos que ofrecen, además de mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores.

La investigación es importante, ya que el Comercial Super Markito podrá disponer de un estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral adecuada para el dueño-propietario de la misma, de tal forma que permita cumplir los objetivos establecidos dentro de la empresa, mejorando su productividad y el desempeño laboral de sus trabajadores, además de impactar profundamente en la motivación, actitudes y satisfacción de los empleados a nivel individual.

La relevancia de la investigación radica en que, no se han realizado estudios relacionados con el análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el Comercial Super Markito, por lo tanto, el estudio posee un impacto significativo para la empresa, lo cual permitirá proponer acciones estratégicas a los nudos críticos encontrados en el diagnostico interno una parte del FODA con la finalidad de mejorar el clima organizacional.

Es fundamental comprender dicho fenómeno desde la perspectiva tanto del cliente como del empresario, ya que una baja satisfacción laboral puede traducirse en pérdidas económicas y en una disminución en la calidad del servicio ofrecido. Por ello, se requiere analizar los diferentes aspectos del clima organizacional en el negocio tales como el liderazgo, la comunicación, la capacitación, el trabajo en equipo, el apoyo de la dirección, las oportunidades de desarrollo profesional y la cultura organizacional.

Los beneficiarios directos del presente proyecto serán los empleados que laboran en el Comercial Super Markito, puesto que un clima organizacional adecuado permitirá a los trabajadores desempeñarse de forma eficiente en sus actividades laborales. Además, los beneficiarios indirectos serán los clientes, ya que se podrán beneficiar con una atención adecuada y oportuna al momento de consumir los productos del Comercial.

1.5. Objetivos

Objetivo general

- Determinar a través del FODA si el clima organizacional afecta en la satisfacción laboral del cliente interno del Comercial Super Markito en la Ciudad de Guaranda, Provincia Bolívar en el año 2024.

Objetivos específicos

- Diagnosticar el clima organizacional en los empleados del Comercial Super Markito.
- Fundamentar teóricamente el clima organizacional y la satisfacción laboral a través de análisis de fuentes secundarias.
- Proponer acciones estratégicas a los nudos críticos encontrados en el FODA, que permita la mejora del clima organizacional.

1.6. Idea que defender

Clima organizacional afecta la satisfacción laboral de los trabajadores del Comercial Super Markito.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Tema: El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la dirección de planeación y desarrollo de los servicios de salud de Veracruz, **Autor** (Gutiérrez, 2019).

El autor (Gutiérrez, 2019) menciona que:

A nivel internacional que se realizó un estudio en México con el objetivo de identificar la relación entre los elementos del clima organizacional que prevalece en el contexto en estudio y la satisfacción laboral que manifiestan los empleados de este, en la cual utilizó un método de investigación aplicada, tomando en consideración una muestra de 80 colaboradores, cuyas técnicas de investigación fueron mediante un cuestionario. Los resultados de la investigación evidenciaron que el clima laboral de una organización representa una variable a considerar como un evento que influye significativamente en el comportamiento laboral de los integrantes de la organización, concluyendo que se debe promover una administración estratégica orientada a conseguir el desarrollo institucional.

Tema: Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de empresas del sector confecciones en Bucaramanga y su área metropolitana, **Autor** (Gutiérrez, 2019).

El autor (Galvis, Y, 2023) menciona que referente al tema:

Desarrolló un proyecto investigativo en Colombia con la finalidad de analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresas del sector confecciones en Bucaramanga, para ello aplicó un método cuantitativo de diseño no experimental y transversal, cuyas técnicas de investigación fueron a través de encuestas con una muestra de 150 trabajadores.

Los resultados de la investigación demostraron que existen correlaciones significativas entre las variables de liderazgo, motivación, supervisión con un coeficiente 0.76, concluyendo que dichas variables deben gestionarse integralmente en pro de la dinámica empresarial.

Tema: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la dirección regional de comercio exterior y turismo Cajamarca 2021, **Autor** (Armas, R, 2022).

Por otra parte, el autor (Armas, R, 2022) con respecto al tema:

Efectuó un estudio en Perú con el propósito de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Cajamarca, para lo cual aplicó un método inductivo y sintético con un diseño de investigación descriptiva, cuyas técnicas de investigación fueron a través de cuestionarios, tomando en consideración una muestra de 20 trabajadores.

Los resultados de la investigación mostraron que la percepción del clima organizacional, según el promedio de respuestas tiene una calificación alta, de la misma forma la satisfacción laboral en consecuencia existe relación entre ambas variables, concluyendo que hay una relación inmediata entre la comunicación y la satisfacción del personal de la D.R.C.E.T.C (Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Cajamarca).

Tema: El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Systemarket ubicada en la cuidad de Riobamba, **Autor** (Nuñez, V, 2020).

El autor (Nuñez, V, 2020) analiza sobre el tema:

A nivel local que se efectuó una investigación en Riobamba con el fin de determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Systemarket, para ello aplicó un método hipotético deductivo, investigación documental, de campo y descriptiva con un diseño de investigación no experimental y de enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, cuya muestra fue de 10 trabajadores, utilizando una encuesta como técnicas de investigación.

Los resultados demostraron que existen relaciones estadísticamente significativas entre las variables analizadas con un coeficiente de Alpha Cronbach de 0.94, concluyendo que dichos investigativos aportan a mejorar el clima organizacional con diferentes acontecimientos positivo que contribuyen en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Tema: Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa Alquimiasoft S.A, **Autor** (Reyes, S. y Larzabal, A, 2023).

También los autores (Reyes, S. y Larzabal, A, 2023) indaga con respecto al tema:

Efectuaron un proyecto en Ambato con la finalidad de analizar el clima organizacional y la relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de Alquimiasoft S.A, en la cual aplicaron un método no experimental con enfoque cuantitativo, analítico y de corte transversal, cuya recolección de datos se empleó a través de una encuesta con una muestra de 74 colaboradores.

Los resultados de la investigación demostraron que el clima laboral se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral, concluyendo

que, si el clima laboral no es adecuado, no se satisfará de las expectativas de estos.

Tema: Estudio de clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en una institución de salud de la ciudad de Guayaquil, **Autor** (Pico, V, 2021).

La autora (Pico, V, 2021) con respecto al tema desarrollo una:

Investigación en la ciudad de Guayaquil con el propósito de medir las variables de clima organizacional y su influencia en la variable satisfacción laboral, en la cual empleó un método descriptivo, transversal con un enfoque cuantitativo, cuya técnica de investigación se lo efectuó mediante una encuesta que fue dirigida a 30 trabajadores.

Los resultados de la investigación demostraron que la variable de satisfacción laboral tiene un impacto positivo sobre la gestión organizacional, concluyendo que se debe desarrollar programas para potenciar aún más e impacto de dichas variables para mantener un buen ambiente laboral.

Tema: Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de los GADM del Ecuador, **Autor** (Burbano & Campi, 2022).

Los autores (Burbano & Campi, 2022) en mención sobre el Clima organizacional indica que:

Se define como la percepción que tienen los empleados de aspectos que lo conforman como son el liderazgo, la motivación, la toma de decisiones, entre otros; otros autores coinciden con lo planteado, quienes indican que es la percepción de los profesionales respecto al entorno donde desarrollan su trabajo.

Tema: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA SYSTEMARKET UBICADA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA", **Autor** (Núñez V. , 2020).

Según (Núñez V. , 2020) define que el clima organizacional:

Refiere a una variable que tiende a representar el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores a propósito de su ambiente interno de trabajo que son construidas a partir del significado que otorgan ellos a sus experiencias laborales las cuales influyen en el comportamiento del trabajador, en su desempeño, así como en los lazos de compromiso afectivo con su organización.

Tema: RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL MUNICIPAL NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED, AMBATO – ECUADOR AÑO 2020, **Autor** (Md. Gavilanez, 2021).

Según Gavilánez (Md. Gavilanez, 2021) manifiesta que:

El clima organizacional promueve los valores de identidad, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación, control, comunicación y proceso de cambio, los cuales se hacen necesarios para que los integrantes o miembros de una organización (cualquiera sea su naturaleza) pueda alcanzar sus objetivos, que en definitiva redundan en las metas corporativas o de conjunto.

Tema: Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales, **Autor** (Dra.Chiang, Mg. Hidalgo, & Mg.Gómez, 2021).

Por otro lado, (Dra.Chiang, Mg. Hidalgo, & Mg.Gómez, 2021) enuncian que:

Actualmente el clima organizacional es importante para las organizaciones que buscan constantemente mejorar el ambiente de trabajo, es por lo anterior que se considera el clima como un elemento clave en el progreso de las organizaciones y su análisis detallado, afecta directamente en la esencia de la organización.

El clima organizacional es una de las variables de las más complejas de definir dentro de la literatura relacionada al comportamiento organizacional. Diferentes autores por medio de sus estudios han establecido su propia definición con respecto a este tema.

Tema: Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana, **Autores** (Daza, A., Beltrán, L. y Silva, W, 2021).

De acuerdo con (Daza, A., Beltrán, L. y Silva, W, 2021) los tipos de clima organizacional establecen que en la mayoría de las organizaciones prevalecen cuatro tipos de clima organizacional, estos son:

Participativo. - En este modelo, la mayoría de las decisiones se toman por consenso, se hace mucho hincapié en la comunicación y los empleados se identifican mucho con la organización. También están muy motivados y creen que están en una posición ideal para progresar tanto personal como profesionalmente.

Consultivo. - Se reconoce por la alta consideración de la dirección hacia los miembros del personal, que se demuestra por su implicación y la delegación ocasional de autoridad que se destaca por la propensión a comportamientos proactivos y actitudes dinámicas.

Paternalista. - Este tipo de organización se caracteriza por estructuras jerárquicas extremadamente rígidas, pocas oportunidades de ascenso y una falta general de identificación de los empleados con los objetivos, la misión y la filosofía de la empresa.

Autoritario. - Se caracteriza por la falta de confianza de la dirección en los colaboradores, por tanto, existen pocas interacciones y escasa comunicación entre los colaboradores y quienes ejercen el control.

Tema: Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores, **Autores** (Daza, A., Beltrán, L. y Silva, W, 2021).

(Olivera, Y., Leyva, L. y Napan, A, 2021) indica que la importancia del clima organizacional existe varios métodos para evaluar el clima organizacional:

Medición múltiple de atributos organizacionales, medición perceptual de atributos individuales y medición perceptual de atributos organizacionales, cuya evaluación perceptiva de las cualidades organizativas determina el clima en cada instante. En consecuencia, la percepción actúa como guía para interpretar las demandas del entorno y definir la acción adecuada, cabe mencionar que el entorno de una organización pertenece a su carácter e influye en la percepción que transmite a su personal y a las partes interesadas externas

Muchos creen que el ambiente de trabajo es un fenómeno que se interpone entre los elementos sistémicos de una organización y sus tendencias motivacionales, dicho fenómeno se expresa en el comportamiento de los empleados y tiene un impacto directo en la organización, como lo demuestran los cambios en la rotación de personal, la productividad y la satisfacción laboral, entre otras áreas. Según esta perspectiva, el clima organizacional actúa como una barrera que permite que fluyan fenómenos objetivos como el liderazgo, la estructura, la comunicación y el compañerismo.

En consecuencia, evaluar el clima organizacional implica evaluar cómo se ve la organización tanto desde dentro como desde fuera (Ameri, N., Yovera, S., Ayala, A., Maza, R. y Vásquez, Y, 2020).

Tema: Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltaire, Huachipa, **Autor** (Lipa, J, 2020).

La autora (Lipa, J, 2020) también alude sobre las características del clima organizacional lo siguiente:

Se caracteriza por poseer conjuntos de dimensiones que son fundamentales para su análisis, entre los cuales se puede mencionar el espacio físico que se refiere al sitio en donde se ubica la infraestructura organizacional, así mismo, se encuentra la estructura que se refiere a organigrama de la organización, la responsabilidad que tiene que ver con el compromiso y la capacidad de tomar decisiones, por otra parte se encuentra la identidad que se refiere a la identidad y sentido de pertenencia, por último, la comunicación que hace alusión a la forma de comunicar e intercambiar información.

Tema: Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la Empresa Ladrillera Tauro S.A.C, **Autores** (Achoma, T. y Rossemary, M, 2019).

Los autores (Achoma, T. y Rossemary, M, 2019) indica que los factores que influyen en el clima organizacional son diversos las cuales son:

Comunicación transparente y abierta. - La empatía se produce mediante una comunicación abierta y honesta con el empleado. Es lo que da a los trabajadores un sentimiento de pertenencia a la empresa, por tanto, los empleados encuentran significado a su trabajo, ya que son conscientes de cómo repercuten sus contribuciones en la organización con la que están asociados

Equilibrio entre la vida personal y laboral. - Es necesario algún tipo de equilibrio entre el trabajo y la vida privada. En general, los empleados estarán más satisfechos con su trabajo cuando tengan esa sensación de

equilibrio, por ende, creerán que, al centrarse en su trabajo, no están descuidando los demás aspectos de su vida que son tan importantes o más.

Centrado en la formación y el desarrollo. - Las empresas deben educar a sus empleados y estar informadas de la evolución. En los tiempos que corren, la necesidad de adaptarse al cambio nunca ha sido mayor, porque las personas que no se llevan bien son sustituidas. Esto es válido tanto para la persona como para la organización

Reconocimiento por trabajo duro. - Los incentivos son necesarios para motivar a las personas a adoptar determinados comportamientos, lo cual se trata de un elemento adicional que influye en el lugar de trabajo. También se aplica en la gestión del comportamiento organizativo, donde fomenta la repetición de negocios en el futuro recompensando al personal que trabaja duro.

Fuerte espíritu de equipo. - Instintivamente se busca en los compañeros apoyo y un sentimiento de comunidad. Este es un elemento que afecta al funcionamiento de un equipo en circunstancias difíciles, para hacer frente a cualquier problema que pueda surgir, el equipo tiene que estar unido.

Tema: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA SYSTEMARKET UBICADA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA", **Autor** (Núñez V. , 2020).

Según (Núñez V. , 2020) la satisfacción laboral es:

Una variable relevante en el estudio de las empresas, porque refleja de manera importante el estado de bienestar del empleado en su trabajo. Es un elemento que, a través del tiempo, se considera vigente como interés de administradores e investigadores lo cual se estima de suma importancia puesto que ellos pasan una gran parte de su tiempo y de sus vidas en las organizaciones; de allí que estudiar e identificar aquellos factores que permiten mejorar los niveles de satisfacción laboral son importantes no solo

para contribuir a mejorar la calidad de vida del personal, sino también en el logro de los resultados empresariales.

Tema: RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL MUNICIPAL NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED, AMBATO – ECUADOR AÑO 2020, **Autor** (Md. Gavilanez, 2021).

Según Gavilánez (Md. Gavilanez, 2021) manifiesta que la satisfacción laboral se concentra en:

La valoración afectiva, subjetiva e individual, de las personas de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de éste. Asimismo, en una caracterización simplista positiva, se advierte que esa satisfacción se identifica con una "buena" contraprestación patrimonial, es decir, salario u honorarios conforme a la responsabilidad, cantidad y calidad del trabajo desplegado. No obstante, esa contraprestación pecuniaria es un elemento objetivo cuantificable, no es el único aspecto para considerar. De allí que, se precisa la valoración de elementos tales como la existencia e implementación de políticas de reconocimiento y equidad en el trato dentro de la organización, así como las condiciones ambientales en las cuales se desarrollan las labores dentro de la institución.

2.2. Marco Científico

2.2.1. Clima organizacional

De acuerdo con (Burbano & Campi, 2022) el clima organizacional se define como:

La percepción que tienen los empleados de aspectos que lo conforman como son el liderazgo, la motivación, la toma de decisiones, entre otros; otros autores coinciden con lo planteado, quienes indican que es la percepción de los profesionales respecto al entorno donde desarrollan su trabajo.

Según (Núñez V. , 2020) el concepto de clima organizacional refiere a:

Una variable que tiende a representar el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores a propósito de su ambiente interno de trabajo que son construidas a partir del significado que otorgan ellos a sus experiencias laborales las cuales influyen en el comportamiento del trabajador, en su desempeño, así como en los lazos de compromiso afectivo con su organización.

Según (Md. Gavilanez, 2021) manifiesta que el clima organizacional:

Promueve los valores de identidad, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación, control, comunicación y proceso de cambio, los cuales se hacen necesarios para que los integrantes o miembros de una organización (cualquiera sea su naturaleza) pueda alcanzar sus objetivos, que en definitiva redundan en las metas corporativas o de conjunto.

Por otro lado, (Dra.Chiang, Mg. Hidalgo, & Mg.Gómez, 2021) enuncian que:

Actualmente el clima organizacional es importante para las organizaciones que buscan constantemente mejorar el ambiente de trabajo, es por lo anterior que se considera el clima como un elemento clave en el progreso de las organizaciones y su análisis detallado, afecta directamente en la esencia de la organización. El clima organizacional es una de las variables de las más complejas de definir dentro de la literatura relacionada al comportamiento organizacional. Diferentes autores por medio de sus estudios han establecido su propia definición con respecto a este tema.

2.2.2. Tipos de clima organizacional

De acuerdo con (Daza, A., Beltrán, L. y Silva, W, 2021) establecen que en la mayoría de las organizaciones prevalecen cuatro tipos de clima organizacional, estos son:

Participativo. - En este modelo, la mayoría de las decisiones se toman por consenso, se hace mucho hincapié en la comunicación y los empleados se identifican mucho con la organización. También están muy motivados y

creen que están en una posición ideal para progresar tanto personal como profesionalmente.

Consultivo. - Se reconoce por la alta consideración de la dirección hacia los miembros del personal, que se demuestra por su implicación y la delegación ocasional de autoridad que se destaca por la propensión a comportamientos proactivos y actitudes dinámicas.

Paternalista. - Este tipo de organización se caracteriza por estructuras jerárquicas extremadamente rígidas, pocas oportunidades de ascenso y una falta general de identificación de los empleados con los objetivos, la misión y la filosofía de la empresa.

Autoritario. - Se caracteriza por la falta de confianza de la dirección en los colaboradores, por tanto, existen pocas interacciones y escasa comunicación entre los colaboradores y quienes ejercen el control.

2.2.3. Importancia del clima organizacional

Los autores (Olivera, Y., Leyva, L. y Napan, A, 2021) revelan que:

Existen varios métodos para evaluar el clima organizacional: medición múltiple de atributos organizacionales, medición perceptual de atributos individuales y medición perceptual de atributos organizacionales, cuya evaluación perceptiva de las cualidades organizativas determina el clima en cada instante. En consecuencia, la percepción actúa como guía para interpretar las demandas del entorno y definir la acción adecuada, cabe mencionar que el entorno de una organización pertenece a su carácter e influye en la percepción que transmite a su personal y a las partes interesadas externas.

También (Ameri, N., Yovera, S., Ayala, A., Maza, R. y Vásquez, Y, 2020) indica que el ambiente de trabajo es:

Un fenómeno que se interpone entre los elementos sistémicos de una organización y sus tendencias motivacionales, dicho fenómeno se expresa

en el comportamiento de los empleados y tiene un impacto directo en la organización, como lo demuestran los cambios en la rotación de personal, la productividad y la satisfacción laboral, entre otras áreas. Según esta perspectiva, el clima organizacional actúa como una barrera que permite que fluyan fenómenos objetivos como el liderazgo, la estructura, la comunicación y el compañerismo. En consecuencia, evaluar el clima organizacional implica evaluar cómo se ve la organización tanto desde dentro como desde fuera.

2.2.4. Características del clima organizacional

El autor (Lipa, J, 2020) enseña que el clima organizacional se caracteriza por:

Poseer conjuntos de dimensiones que son fundamentales para su análisis, entre los cuales se puede mencionar el espacio físico que se refiere al sitio en donde se ubica la infraestructura organizacional, así mismo, se encuentra la estructura que se refiere a organigrama de la organización, la responsabilidad que tiene que ver con el compromiso y la capacidad de tomar decisiones, por otra parte se encuentra la identidad que se refiere a la identidad y sentido de pertenencia, por último, la comunicación que hace alusión a la forma de comunicar e intercambiar información.

2.2.5. Factores que influyen en el clima organizacional

El autor (Achoma, T. y Rossemary, M, 2019) menciona que existen diversos factores que influyen en el clima organizacional, estos son:

Comunicación transparente y abierta. - La empatía se produce mediante una comunicación abierta y honesta con el empleado. Es lo que da a los trabajadores un sentimiento de pertenencia a la empresa, por tanto, los empleados encuentran significado a su trabajo, ya que son conscientes de cómo repercuten sus contribuciones en la organización con la que están asociados.

El autor (García, C, 2019) dice que el equilibrio entre la vida personal y laboral:

Es necesario algún tipo de equilibrio entre el trabajo y la vida privada. En general, los empleados estarán más satisfechos con su trabajo cuando tengan esa sensación de equilibrio, por ende, creerán que, al centrarse en su trabajo, no están descuidando los demás aspectos de su vida que son tan importantes o más.

El autor (Castro, C, 2019) alude centrado en la formación y el desarrollo:

Las empresas deben educar a sus empleados y estar informadas de la evolución. En los tiempos que corren, la necesidad de adaptarse al cambio nunca ha sido mayor, porque las personas que no se llevan bien son sustituidas. Esto es válido tanto para la persona como para la organización.

Los autores (Ríos, L., Saldaña, C., Castro, A. y Puyo, C, 2023) sugiere que el reconocimiento por trabajo duro se realiza mediante:

Los incentivos son necesarios para motivar a las personas a adoptar determinados comportamientos, lo cual se trata de un elemento adicional que influye en el lugar de trabajo. También se aplica en la gestión del comportamiento organizativo, donde fomenta la repetición de negocios en el futuro recompensando al personal que trabaja duro.

Fuerte espíritu de equipo. - Instintivamente se busca en los compañeros apoyo y un sentimiento de comunidad. Este es un elemento que afecta al funcionamiento de un equipo en circunstancias difíciles, para hacer frente a cualquier problema que pueda surgir, el equipo tiene que estar unido.

2.2.6. Satisfacción laboral

Según Núñez (2020) la satisfacción laboral es:

Una variable relevante en el estudio de las empresas, porque refleja de manera importante el estado de bienestar del empleado en su trabajo. Es un elemento que, a través del tiempo, se considera vigente como interés de administradores e investigadores, lo cual se estima de suma importancia puesto que ellos pasan una gran parte de su tiempo y de sus vidas en las organizaciones; de allí que estudiar e identificar aquellos factores que

permiten mejorar los niveles de satisfacción laboral son importantes no solo para contribuir a mejorar la calidad de vida del personal, sino también en el logro de los resultados empresariales.

De acuerdo a (Md.GAVILANES, 2021) la satisfacción laboral se concentra en:

La valoración afectiva, subjetiva e individual, de las personas de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de éste. Asimismo, en una caracterización simplista positiva, se advierte que esa satisfacción se identifica con una "buena" contraprestación patrimonial, es decir, salario u honorarios conforme a la responsabilidad, cantidad y calidad del trabajo desplegado. No obstante, esa contraprestación pecuniaria es un elemento objetivo cuantificable, no es el único aspecto para considerar. De allí que, se precisa la valoración de elementos tales como la existencia e implementación de políticas de reconocimiento y equidad en el trato dentro de la organización, así como las condiciones ambientales en las cuales se desarrollan las labores dentro de la institución.

2.2.7. Importancia de la satisfacción laboral

Los autores (Cabanilla, G., Cando, C. y Valencia, , 2022) revela que numerosos estudios han demostrado que:

La mejora de la satisfacción en el trabajo conlleva beneficios como un menor absentismo y mayores tasas de retención de los empleados. Estos beneficios, a su vez, mejoran los resultados de la empresa, como indican el rendimiento, la productividad y los beneficios. Además, conducen a un aumento de los accidentes laborales y otras acciones organizativas indeseables.

El autor (Gomez, M, 2019) revela la importancia de la satisfacción laboral:

Se da al salario laboral y los incentivos económicos, cuyo sueldo debe ser coherente al esfuerzo realizado por los trabajadores, la estabilidad laboral también es otro aspecto importante, ya que motiva al trabajador a

desempeñar de manera correcta su labor, además de las posibilidades de asenso u el ambiente de trabajo.

2.2.8. Factores que determina la satisfacción laboral

De acuerdo con (Morata, M, 2021) los factores que determina la satisfacción laboral son los siguientes:

Planes de carrera. - Las empresas, y en particular las secciones dedicadas a la marca de empleador necesitan disponer de los componentes fundamentales para atraer y retener el talento y atraer a posibles empleados para que se incorporen a su organización.

Nuevos modelos organizacionales. - Los expertos aconsejan esforzarse en este sentido, aunque cambiar el modelo organizativo sea difícil de conseguir. Como cada vez consideran más igual el trabajo independiente o basado en proyectos, las nuevas generaciones nos presionan para que estemos preparados para adaptarnos a los nuevos paradigmas laborales.

Flexibilidad y conciliación. - Los expertos coinciden en que las empresas sin medidas de flexibilidad perderán su capacidad de competir en el mercado. Está demostrado que una mayor flexibilidad aumenta la motivación y la productividad, lo que repercute directamente en los resultados empresariales.

Motivación de líder. - Es fundamental la motivación del líder dentro de una empresa, ya que de esta manera se genera confianza en los trabajadores y entusiasmo por desempeñar un trabajo eficiente, tomando en consideración los lineamientos y protocolos implementados por la empresa.

La recompensa del tiempo. - Para todo profesional, disponer de tiempo libre es ya el «oro líquido» más codiciado. Por ello, es esencial maximizar el tiempo y la productividad y construir una política de alto rendimiento como primeros pasos de este proceso.

2.2.9. Inconvenientes de una inadecuada satisfacción laboral

El autor (García, 2023) manifiesta que:

Como se ha visto anteriormente, hay diversos agentes que afectan a los distintos tipos de satisfacción laboral. No obstante, el estudio es esencial para comprender la situación actual de la empresa, sobre todo, porque determinados insumos pueden tener efectos desfavorables; éstos son los que debe solucionar rápidamente.

Un salario deficiente es uno de los principales causantes de una inadecuada satisfacción laboral. Por lo tanto, cada uno de sus empleados debe recibir una retribución económica justa. Si no es así, lo más probable es que decidan cambiar de empleo enseguida. Para saber a qué atenerse, es interesante comparar su gama salarial con la de sus rivales.

2.2.10. Principales tipos de satisfacción laboral

El autor (Núñez, 2021) indica que uno de los aspectos fundamentales que se debe considera son las siguientes:

El clima laboral para evaluar el rendimiento de un equipo, por tanto, los principales tipos de satisfacción laboral son los siguientes:

Ambiente en el equipo. - Un entorno de trabajo positivo influirá en el estado de ánimo de cada empleado, lo que tendrá un impacto inmediato en su rendimiento. En consecuencia, la percepción que el empleado tenga de su empresa, así como las circunstancias físicas en las que se encuentre, también influirán en el resultado.

El autor (Sanabria, 2020) revela que una buena cultura de la organización es:

La percepción que cada empleado tenga de su nivel de satisfacción laboral se verá afectada por la cultura que su empresa decida establecer. La intención es que su empresa aplique procedimientos que permitan a los empleados sentirse orgullosos de la empresa para la que trabajan, participar en iniciativas de responsabilidad social corporativa, por ejemplo, puede ser beneficioso para todas las formas de satisfacción laboral.

El autor (Hidalgo, 2022) sugiere que el puesto de trabajo y el sueldo son:

Las funciones y responsabilidades de cualquier empleado también tendrán un impacto directo en la satisfacción laboral en todas sus formas. Por ello, es crucial que reciban una remuneración justa y que la carga de trabajo sea adecuada a su nivel de experiencia.

Las posibilidades de promoción y crecimiento. - No puede pasar por alto el avance de la carrera profesional de sus empleados además de proporcionarles unas condiciones de trabajo favorables. Los empleados abandonarán su organización si no les ofrece oportunidades de progreso y desarrollo personal.

2.3. Marco Conceptual

Calidad de vida en el trabajo, ctv.

La satisfacción del empleado con una variedad de necesidades a través de recursos, actividades y resultados derivados de la participación en el lugar de trabajo. (Velazco, 2018)

Calidad

Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. (Real Academia Española , 2023)

Capital humano

Potencialidad productiva de las personas de una empresa en función de su educación, formación y capacidades. (Real Academia Española, 2023)

Clima organizacional

Es el reflejo del trabajo en equipo y el desarrollo de un conjunto de habilidades interpersonales, intrapersonales y emocionales que contribuye en el logro de los planes u objetivos planteados en la organización. (Rugel, 2023)

Coaching

Método que consiste en guiar y entrenar a una persona, con la finalidad de conseguir alguna meta o desarrollar diferentes habilidades específicas. (Logo itae psicología, 2023)

Código de ética

La herramienta que ayuda a los servidores públicos a comprender los principios morales y profesionales para el ejercicio digno de sus actividades. (Secretaría General de la Contraloría General de la República, s.f.).

Competencias

Disputa o contienda entre dos o más personas sobre algo. (Real Academia Española, 2023)

Competitividad

Rivalidad para la consecución de un fin. (Real Academia Española , 2023)

Comportamiento organizacional

Es la especialidad que se centra en el estudio de estas pautas con el objetivo de optimizar el rendimiento de una empresa. (Randstad, 2022)

Cultura organizacional

Según (Pursell, 2018) no dice que:

La cultura organizacional es el conjunto de creencias, valores y prácticas compartidas que permite a un grupo de personas enfocar todas sus actividades hacia una misma meta. Representa una ayuda para el cumplimiento de los objetivos de las entidades correspondientes.

Delegar

Dicho de una persona: Dar la jurisdicción que tiene por su dignidad u oficio a otra, para que haga sus veces o para conferirle su representación. (Real Academia Española , 2023)

Organización

Acción y efecto de organizar u organizarse con la finalidad de conseguir un objetivo en común (Haro, 2021).

Recursos

Medio de cualquier clase que, en caso de necesidad, sirve para conseguir lo que se pretende**.** (Real Academia Española, 2023)

División del trabajo

Según (Grupo de Trabajo sobre la Eficacia de la Ayuda, 2019) nos dice que:

La división del trabajo se refiere a la racionalización y coordinación de la asistencia de los donantes, por ejemplo, reduciendo el número de donantes que intervienen en cada sector, ámbito o tema, o el número de sectores, ámbitos o temas en los que se centra un donante en un determinado país socio.

Eficacia

Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (Real Academia Española, 2023)

Eficaz

Que tiene eficacia para realizar alguna cuestión en particular (Real Academia Española, 2023)

Eficiencia

Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. (Real Academia Española, 2023)

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es la respuesta emocional que experimentan los empleados en la empresa para la que trabajan (Gómez, 2023).

Cliente interno

Son los que tienen una interacción continua y constante con la empresa (Rodriguez, 2023)

2.4. Marco Legal

2.4.1. Constitución del Ecuador: Ley Orgánica de Educación Intercultural y Reglamento General

Capítulo Segundo: Obligaciones del Estado respecto al Derecho a la Educación.

Asamblea Nacional en Pleno; que el **Art. 27** de la Constitución de la República establece los siguientes requisitos para la educación: debe ser participativa, obligatoria, intercultural, democrática, inclusiva, diversa, de calidad y cálida; debe centrarse en el ser humano, centrarse en las personas y garantizar su desarrollo holístico en el marco del respeto de los derechos humanos, un medio ambiente sostenible y la democracia; también debe ser equitativa en materia de género, justa y pacífica; debe fomentar el pensamiento crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y habilidades y el compromiso cívico, así como el crecimiento de las habilidades y aptitudes para la creación y el trabajo (Ley Orgánica de Educación Intercultural, 2021)

Art. 5.- La educación como obligación del Estado. - Para cumplir con su deber ineludible e inexcusable de asegurar que todos los ciudadanos ecuatorianos tengan acceso a la educación a lo largo de su vida, el Estado debe crear las condiciones necesarias para que todos tengan las mismas posibilidades de matricularse, permanecer, reubicarse y culminar su educación. En cumplimiento de la Constitución y las leyes de la República de Filipinas, el Estado supervisa el Sistema Educativo a través de la Autoridad Nacional de Educación. de la Ley y la República (Ley Orgánica de Educación Intercultural, 2021).

Art. 8.- Obligaciones. - Asistir a los cursos con regularidad y cumplir con las tareas y responsabilidades que se derivan del proceso de enseñanza y aprendizaje, siguiendo las normas pertinentes y la modalidad educativa, a menos que existan circunstancias especiales en las que se pueda aprobar un horario modificado (Ley Orgánica de Educación Intercultural, 2021)

Art. 9.- De la participación y representación estudiantil. - Todos los niveles educativos incorporarán a sus planes de estudio contenidos que animen a los alumnos a implicarse en su comunidad. participación de los alumnos (Ley Orgánica de Educación Intercultural, 2021)

Capítulo cuarto. De los derechos y Obligaciones de las y los Docentes

Art. 10.- Derechos. - Libre acceso a todos los niveles y modalidades de desarrollo profesional, capacitación, actualización, formación continua y superación académica y pedagógica de acuerdo con sus necesidades y las del Sistema Educativo Nacional, todas las modalidades y niveles, de acuerdo con las demandas del Sistema Educativo Nacional (Ley Orgánica de Educación Intercultural, 2021).

2.4.2. Normativa de la Organización Internacional de Trabajo con respecto a los principios de derechos fundamentales en el trabajo

La Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, es la expresión del compromiso de los gobiernos y de las organizaciones de empleadores y de trabajadores de respetar y defender los

valores humanos fundamentales - valores de vital importancia para nuestras vidas en el plano económico y social. La Declaración reafirma las obligaciones y los compromisos que son inherentes a la pertenencia a la OIT, es decir:

- La libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva;
- La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
- La abolición efectiva del trabajo infantil;
- La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación
- Un entorno de trabajo seguro y saludable.

2.4.3. Normas Internacionales del Trabajo en América Latina y el Caribe.

Convenio sobre igualdad de remuneración

- **Art. 1.- (a)** el término remuneración comprende el salario o sueldo ordinario, básico o mínimo, y cualquier otro emolumento en dinero o en especie pagados por el empleador, directa o indirectamente, al trabajador, en concepto del empleo de este último;
- **(b)** la expresión igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valor designa las tasas de remuneración fijadas sin discriminación en cuanto al sexo.
- **Art. 2.-** Todo Miembro deberá, empleando medios adaptados a los métodos vigentes de fijación de tasas de remuneración, promover y, en la medida en que sea compatible con dichos métodos, garantizar la aplicación a todos los trabajadores del principio de igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valor.
- Este principio se deberá aplicar sea por medio de:
- La legislación nacional;

- Cualquier sistema para la fijación de la remuneración, establecido o reconocido por la legislación;
- Contratos colectivos celebrados entre empleadores y trabajadores; o
- La acción conjunta de estos diversos medios.

2.4.4. Código del Trabajo

Disposiciones fundamentales

Art. 1.- Ámbitos de este Código. - Los preceptos de este código regulan a relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diferentes modalidades y condiciones de trabajo.16 Las normas relativas de trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales, ratificados´ por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en forma y con las limitaciones prescritas en la constitución y en las leyes tributarias que impone el SRI. Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos. - Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Art. 35.- El trabajo es un derecho y un deber social. - Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. Se regirá por las siguientes normas fundamentales:

- La legislación del trabajo y su aplicación se sujetarán a los principios del derecho social.
- El Estado garantizará la intangibilidad de los derechos reconocidos a los trabajadores, y adoptará las medidas para su ampliación y mejoramiento.
- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación que implique su renuncia, disminución o alteración. Las

acciones para reclamarlos prescribirán en el tiempo señalado por la ley, contado desde la terminación de la relación laboral.

- Será válida la transacción en materia laboral, siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.

- En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, se aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

- La remuneración del trabajo será inembargable, salvo para el pago de pensiones alimenticias. Todo lo que deba el empleador por razón del trabajo, constituirá crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun respecto de los hipotecarios.

- Los trabajadores participarán en las utilidades líquidas de las empresas, de conformidad con la ley.

- Se garantizará el derecho de organización de trabajadores y empleadores y su libre desenvolvimiento, sin autorización previa y conforme a la ley. Para todos los efectos de las relaciones laborales en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.

- Se reconoce y garantiza el derecho de los trabajadores a la huelga y el de los empleadores al paro, de conformidad con la ley.

- Se garantizará especialmente la contratación colectiva; en consecuencia, el pacto colectivo legalmente celebrado no podrá ser modificado, desconocido o menoscabado en forma unilateral.

- Los conflictos colectivos de trabajo serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje, integrados por los empleadores y trabajadores, presididos por un funcionario del trabajo. Estos tribunales serán los únicos competentes para la calificación, tramitación y resolución de los conflictos.

Art. 44.- Prohibiciones al empleador. - Prohíbase al empleador:

a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;

b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;

c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;

d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;

e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración; Ministerio de Trabajo y Empleo.

2.4.5. Trabajo justo y digno y solidario en Ecuador

Plan de Desarrollo para el nuevo Ecuador 2024-2025

Más que una declaración constitucional se presenta como una oportunidad para construir colectivamente un nuevo régimen de desarrollo. tiene que ver con una serie de derechos y garantías sociales, económicas y ambientales. También está plasmado en los principios orientadores del régimen económico, que se caracterizan por promover una relación armoniosa entre los seres humanos individual y colectivamente, así como con la Naturaleza. En esencia busca construir una economía solidaria, al tiempo que se recuperan varias soberanías como concepto central de la vida política del país.

Políticas y Estrategias de Educación implementados por la UNESCO

Además de ayudar a los gobiernos a mejorar la eficacia de la rendición de cuentas y la gobernanza, la financiación, la recopilación de datos, el análisis y la evaluación del aprendizaje, la UNESCO también apoya a los gobiernos en el fortalecimiento de los marcos jurídicos y políticos que supervisan los sistemas educativos. Los objetivos de la Agenda 2030 son el centro de todas estas iniciativas. Estas iniciativas forman parte de la estrategia de educación basada en los derechos humanos de la UNESCO, que se lleva a cabo

mediante revisiones de las políticas educativas, el desarrollo de capacidades y otros programas de apoyo técnico. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2023), los Estados tienen la obligación primordial de defender, respetar y garantizar que todas las personas tengan acceso a una educación de alta calidad a lo largo de su vida.

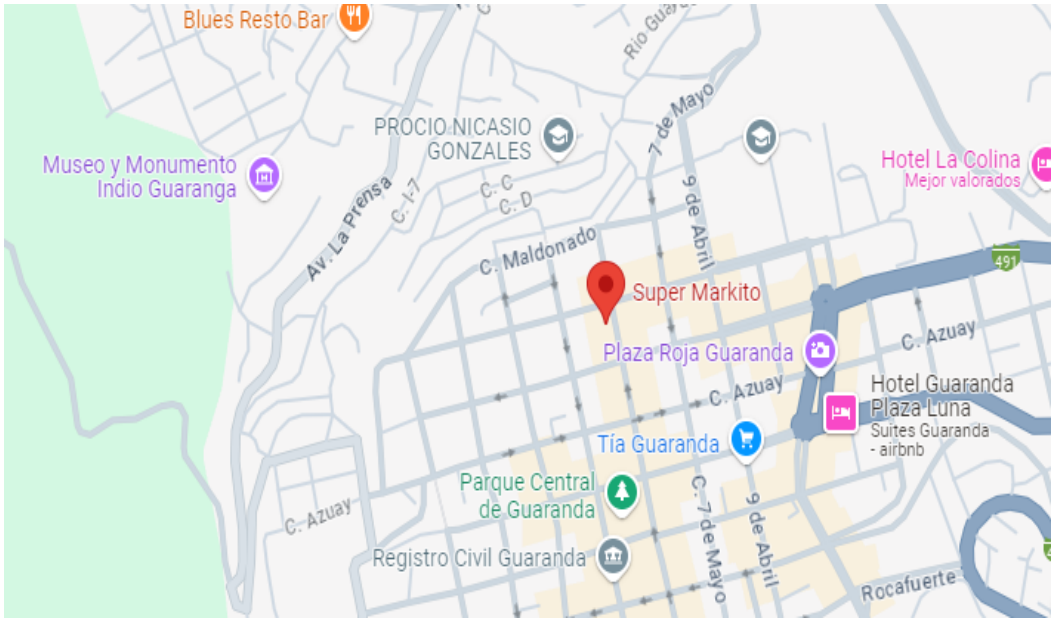
Para mejorar el aprendizaje, la UNESCO también destaca la importancia de la felicidad en el entorno educativo, con un mayor énfasis en el bienestar, el compromiso y el sentido de pertenencia a la escuela, el "Proyecto Escuelas Felices" pretende mejorar las experiencias de aprendizaje y aumentar el interés por el aprendizaje permanente, dado que las escuelas son centros integrales de desarrollo sostenible de la comunidad, en los que participan profesores, padres, personal y líderes escolares, cuya iniciativa se centra en el bienestar general de la escuela más que en la felicidad de los niños individualmente (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura , 2023).

2.5. Marco Georreferencial

Se encuentra ubicada en la calle Convención de 1884 y Manuela Cañizares, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, País Ecuador, (Edificio Rojo y Blanco).

Figura 1

Ubicación del Comercial Super Markito.



Nota. Imagen extraída de; (Google Mapas, 2024).
Fuente: https://www.google.com.ec/maps/place/Super+Markito/@-1.5898128,-79.0089944,16z/data=!4m6!3m5!1s0x91d317908eaab63f:0x7a6d8bd5302c6cda!8m2!3d-1.5898308!4d-79.001899!16s%2Fg%2F11t0w7q400?hl=es&entry=ttu&g_ep=EgoyMDI0MDkyMi4wIKXMDSoASAFQAw%3D%3D

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

La investigación en curso responde al tipo exploratorio en primera instancia, ya que en el Comercial Super Markito no se ha desarrollado una investigación sobre el clima organizacional, además del descriptivo como le refiere (Guevara, 2019).

La investigación descriptiva es aquella que permite detallar las relaciones entre los diferentes elementos estudiados, así como identificar los problemas existentes a fin de dilucidar la situación actual del clima organizacional en el centro Comercial en estudio.

El propósito de la investigación es identificar los factores relacionados con el clima organizacional, quienes a través de su estado involucran una determinada situación para los trabajadores, la cual puede afectar o beneficiar en su desempeño dentro del Comercial Super Markito.

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque asociado al desarrollo de la investigación corresponde al cualitativo porque los datos recolectados son de tipo categórico y se los recolecta a través de una encuesta de opción múltiple con respuestas en escala de Likert.

3.3 Métodos de Investigación

El método deductivo se utilizó para reconocer rasgos generales del clima organizacional y satisfacción laboral y así lograr conclusiones específicas.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Dentro de la investigación existen diversas formas de recolección de datos, de las cuales se selecciona la encuesta semiestructurada con opciones múltiples en escala de Likert.

3.5 Universo, Población y Muestra

El universo abarca todos los aspectos, como los empleados, la cultura organizacional y las condiciones de trabajo, que se analizan para comprender y mejorar el entorno laboral y la satisfacción de los trabajadores.

Referente al tema, según (Colcha, 2021) la población se define como el conjunto de individuos que cumplen con los criterios específicos establecidos de la investigación.

Tabla N. 3

Total, personal cliente interno.

Género	Número de trabajadores
Femenino	8
Masculino	5
TOTAL	**13**

Nota: Comercial Super Markito.
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Muestra: No se realiza el cálculo de la muestra por que la población es finita en cuanto al personal que posee la empresa.

3.6 Procesamiento de la Información

El procesamiento de la información se efectuará haciendo uso del programa Excel versión 2016.

Excel es una herramienta versátil y poderosa que ofrece una amplia gama de funcionalidades para la organización, análisis y visualización de datos. Su utilización proporciona numerosos beneficios, tanto a nivel individual

como empresarial, y se ha convertido en una herramienta indispensable en el mundo moderno.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados

Encuesta dirigida al cliente interno del Comercial Super Markito

1. ¿Cree usted que los propietarios no reconocen adecuadamente el desempeño del personal en el comercial?

Tabla 1:

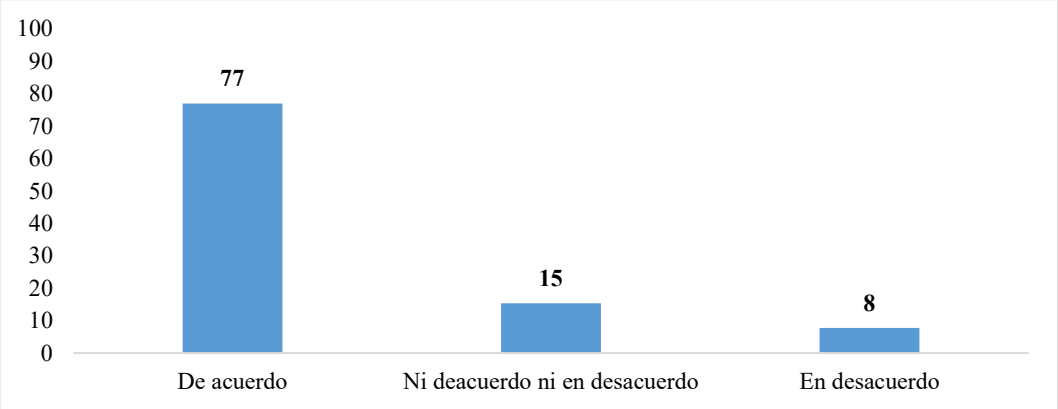
Desempeño del personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	10	77%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	15%
En desacuerdo	1	8%
TOTAL	**13**	**100%**

Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Figura 2:

Desempeño del personal



Nota: Cliente Interno.
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Interpretación:

En la encuesta realizada, diez de trece encuestados indicaron que el reconocimiento no es adecuado, revelando así una opinión mayoritaria desfavorable. También dos personas adoptaron una postura neutral, indicando así que no tienen una opinión definida o no están bien informadas. Solo una persona estuvo en desacuerdo, indicando que, desde su aspecto, el reconocimiento es adecuado destacando así la necesidad de prestar más atención a las diferentes áreas para tomar las decisiones informadas y efectivas, ya que al realizar esta retroalimentación no solo traerá beneficios al negocio, sino que también puede fortalecer la moral y el compromiso del equipo. Habitualmente la percepción sobresaliente es positiva, aunque existen algunas opiniones opuestas y neutrales.

2. ¿Conoce usted los valores del comercial?

Tabla *2*:

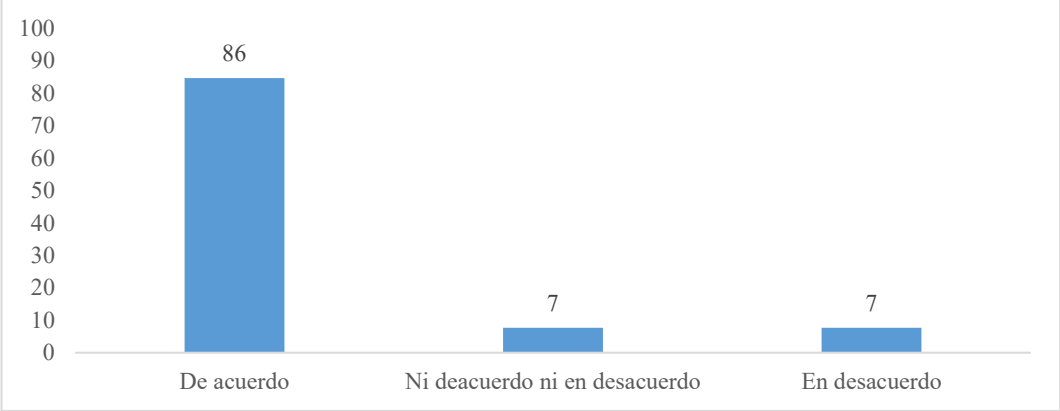
Valores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	11	86%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	7%
En desacuerdo	1	7%
TOTAL	13	100%

Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Figura 3:

Valores



Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Interpretación:

En la encuesta realizada, 11 de 13 personas confirmaron estar familiarizados con los valores indicando así un alto nivel de comprensión. Por otro lado, una persona se mantuvo neutral y otra no conocía los valores. Esto sugiere que, aunque la mayoría está bien informada, hay un pequeño porcentaje que podría no tener claridad sobre estos valores o no está completamente involucrada ya que estos valores podrían resultar útiles para llevar a cabo programas de formación o talleres que refuercen su significado y cómo se aplican en el entorno laboral cotidiano. En general, el conocimiento de los valores es mayoritario, pero hay margen para mejorar la comprensión entre todos los participantes.

3. **¿Está de acuerdo que exista empatía por parte de sus compañeros?**

Tabla 3:

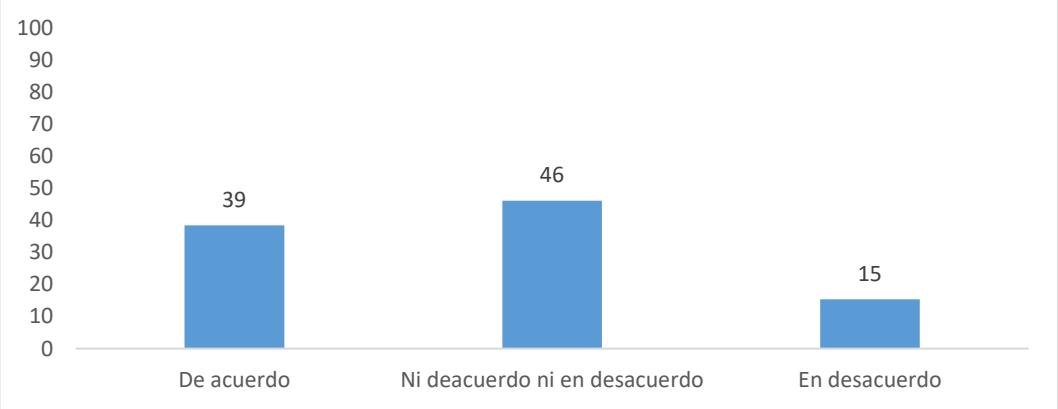
Empatía

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	39%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	46%
En desacuerdo	2	15%
TOTAL	13	100%

Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Figura 4:

Empatía



Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Interpretación:

En la encuesta realizada, 5 de 13 encuestados manifestaron estar de acuerdo con la pregunta, lo que sugiere que una parte significativa percibe empatía en sus interacciones. Sin embargo, seis personas adoptaron una postura neutral, lo que indica que no tienen una opinión clara o no están seguras sobre el nivel de empatía en su entorno. Además, dos personas expresaron desacuerdo, señalando que no perciben empatía en sus compañeros tomando en cuenta que en la empresa debe existir armonía en el ámbito laboral como institucional, por lo tanto, sería beneficiosa fomentar activamente la empatía en el lugar de trabajo. En conjunto, los datos reflejan una percepción mixta sobre la empatía en el grupo, con una mayor proporción de respuestas neutrales, lo que sugiere la necesidad de explorar más a fondo cómo se percibe la empatía y cómo se podría mejorar.

4. **¿Se siente capacitado para desempeñar sus funciones?**

Tabla 4:

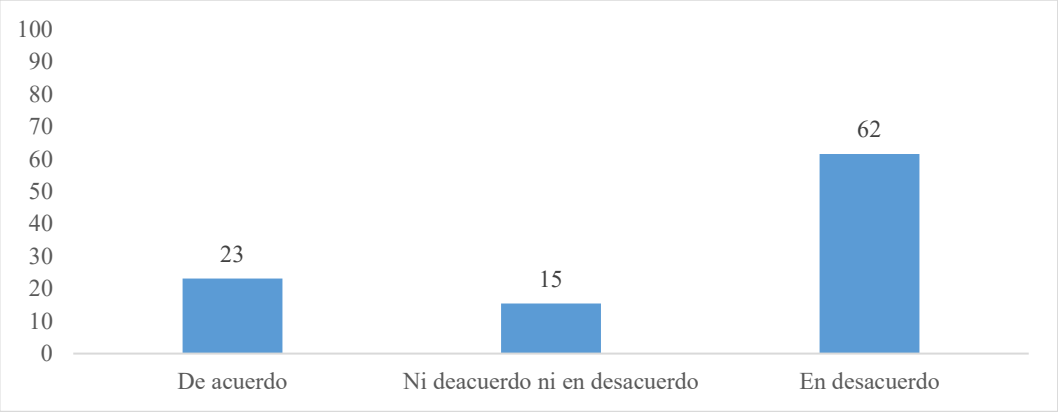
Capacitado para desempeñar

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	15%
En desacuerdo	8	62%
TOTAL	13	100%

Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Figura 5:

Capacitado para desempeñar



Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Interpretación:

En la encuesta realizada, 3 de 13 encuestados se sintieron capacitados, indicando así una fuerte confianza en su habilidad para cumplir con sus responsabilidades. Solo dos personas se muestran neutral y la mayoría de los trabajadores (8 personas) expresaron que no se sienten capacitadas. Esto sugiere que, en general, la mayoría se siente bien preparada para sus roles, aunque hay una pequeña proporción de individuos que podrían experimentar dudas sobre su capacidad o no tienen una opinión clara, estas capacitaciones no solo mejoran las competencias individuales, sino que también fomentan un ambiente laboral más competente y motivado. En general la percepción predominante es de alta competencia, con algunos casos aislados que podrían señalar áreas para mejorar el apoyo o la formación.

5. **¿Conoce usted si el negocio tiene claramente definido su estructura a través de departamentos, áreas o secciones?**

Tabla 5:

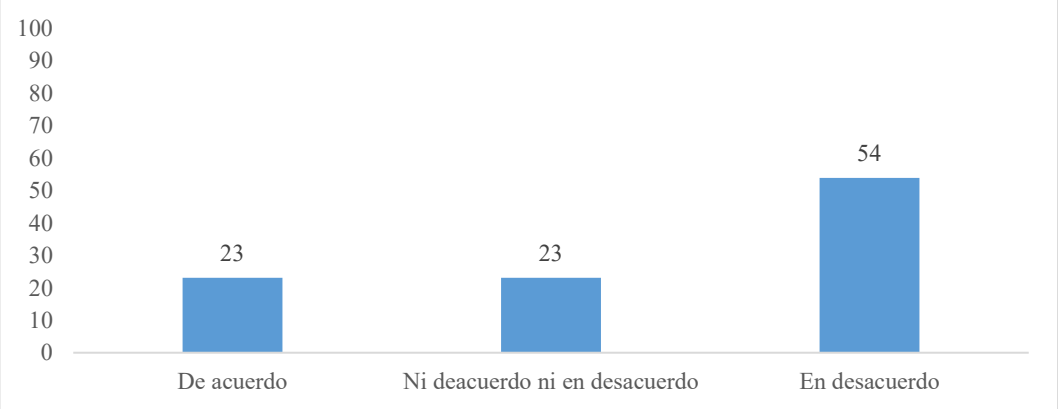
Orgánico estructural

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	23%
En desacuerdo	7	54%
TOTAL	13	100%

Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Figura 6:

Orgánico estructural



Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Interpretación:|

En la encuesta realizada, 3 de 13 encuestados manifestaron que conocen la estructura del negocio, mientras el mismo número de personas (3 trabajadores) se mostraron neutrales y, un número mayor de trabajadores (7 personas) manifiestan estar totalmente en desacuerdo. En este sentido, es un aspecto positivo que parte del personal conozcan la estructura del negocio, lo cual facilita la comunicación, la eficiencia y la toma de decisiones dentro de una empresa, sin embargo, hay que enfocarse en el gran número de trabajadores que realmente ejecutan funciones inmediatas bajo la disposición momentánea de los superiores.

6. **¿Conoce usted si el negocio tiene claramente definido las funciones de cada uno de sus empleados?**

Tabla 6:

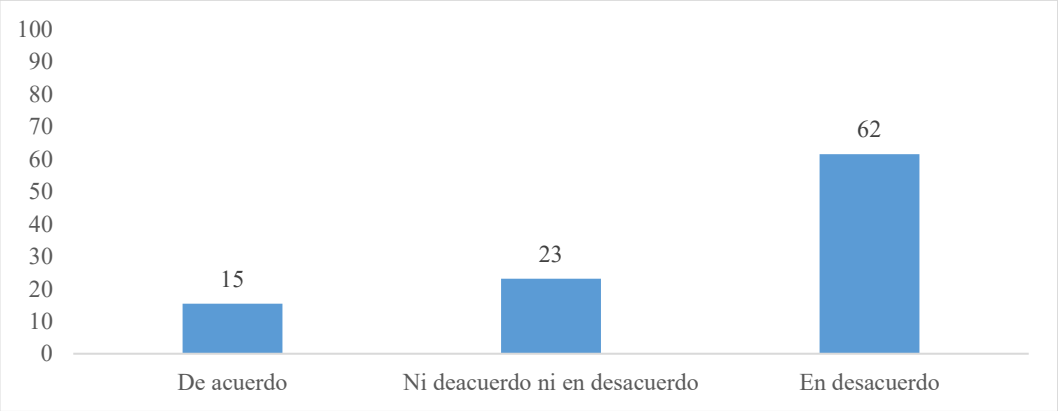
Orgánico funcional

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	23%
En desacuerdo	8	62%
TOTAL	13	100%

Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Figura 7:

Orgánico funcional



Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Interpretación:

Según los resultados, 3 de 13 encuestados se mostraron neutral con respecto al conocimiento de la función de cada empleo, mientras que 2 encuestados expresaron conocer dichas funciones, por último, 8 trabajadores se mostraron en desacuerdo. Por lo tanto, es fundamental mejorar la comunicación y la claridad en las descripciones de puestos podría reducir la confusión y mejorar la eficiencia organizacional.

7. **¿Considera que hay buena comunicación entre el dueño-propietario y el cliente interno?**

Tabla 7:

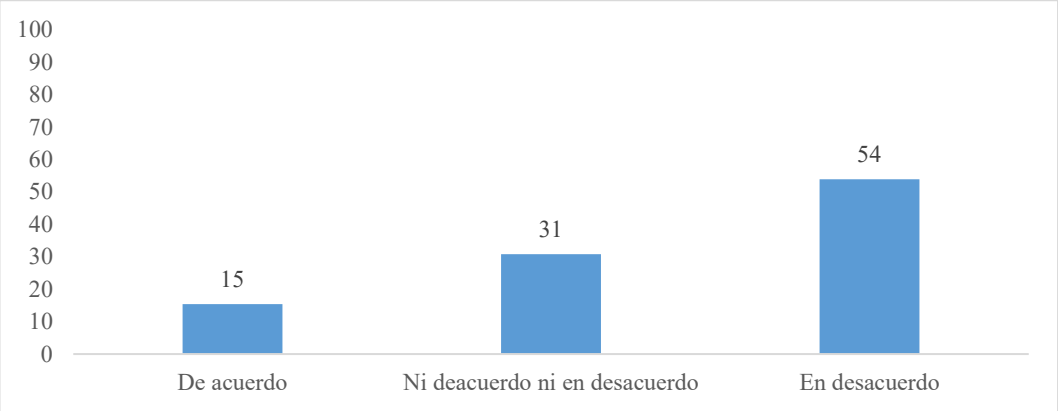
Comunicación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	31%
En desacuerdo	7	54%
TOTAL	13	100%

Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Figura 8:

Comunicación



Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Interpretación:

De acuerdo con la encuesta realizada 2 de 13 encuestados están de acuerdo en que existe buena comunicación entre el dueño y el cliente, mientras que 4 encuestados se mostraron neutrales y 7 estuvieron en desacuerdo. Esto se convierte en un aspecto negativo para la empresa, ya que la buena comunicación mejora la competitividad de la organización, así como la forma en la que se pueda adaptar a los cambios que se produzcan en su entorno.

8. **¿Usted considera que los directivos le otorgan confianza para desempeñar determinadas actividades?**

Tabla 1

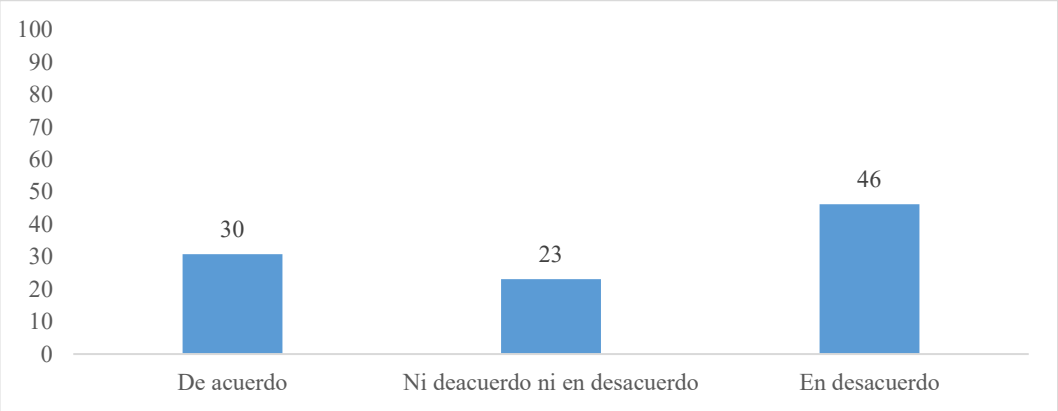
Otorgan confianza para desempeñar determinadas actividades

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	23%
En desacuerdo	6	46%
TOTAL	13	100%

Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Figura 9:

Otorgan confianza para desempeñar determinadas actividades



Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados, 4 de 13 encuestados expresaron estar de acuerdo en que los directivos le otorgan confianza para desempeñar las actividades, mientras que 3 encuestados se mostraron neutrales y 6 manifestaron estar en desacuerdo. Cabe mencionar que, la confianza dentro de una empresa permite fortalecer las competencias y habilidades de los empleados, para una mejor productividad y rendimiento de la empresa.

9. ¿Tiene la libertad de hablar con el dueño propietario?

Tabla 9:

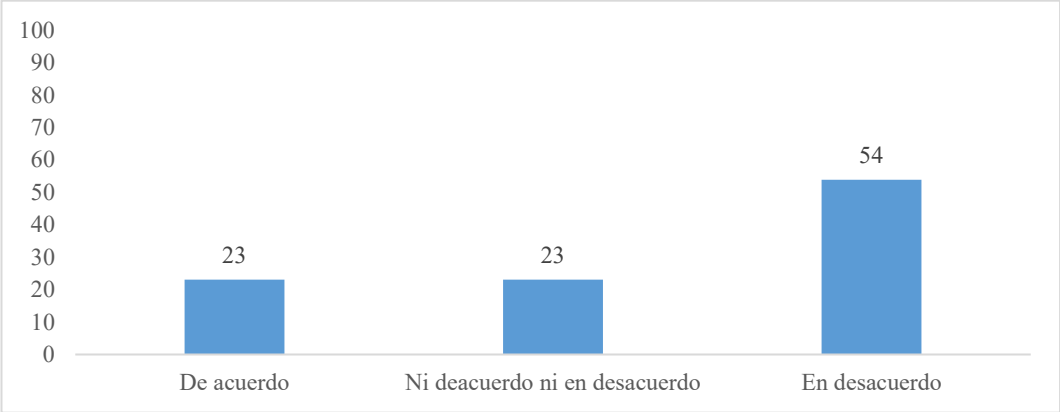
Libertad de hablar con el dueño propietario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	23%
En desacuerdo	7	54%
TOTAL	13	100%

Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Figura 10:

Libertad de hablar con el dueño propietario



Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Interpretación:

En la encuesta efectuada, 3 de 13 manifestaron estar de acuerdo que poseen libertad para hablar con el dueño del negocio, mientras que 3 encuestados se mostraron neutrales, en su mayoría 7 trabajadores estuvieron en desacuerdo. Lo cual se convierte en una debilidad, ya que escuchar la voz del empleado es la oportunidad perfecta para considerar las opiniones y sugerencias sobre las competencias y políticas de la empresa, de esta manera se podrá mejorar el ambiente y las condiciones laborales.

10. ¿Considera usted que los trabajadores son tratados con equidad dentro del comercial?

Tabla 10:

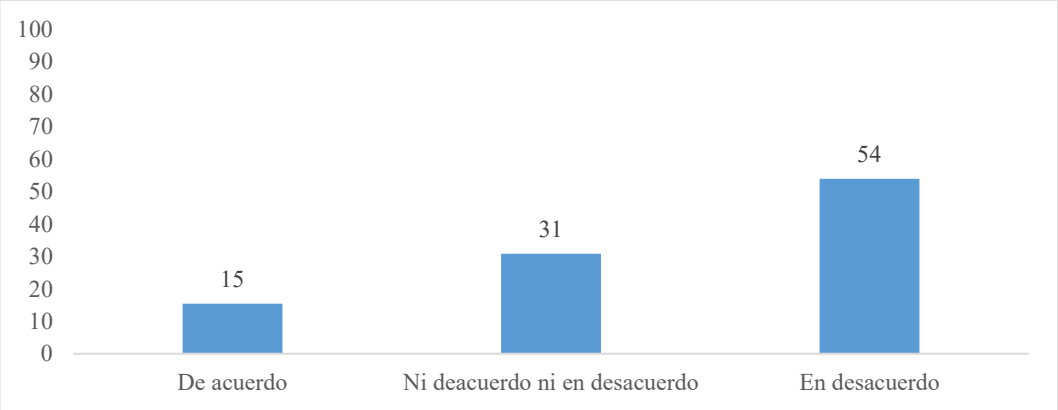
Trato con equidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	31%
En desacuerdo	7	54%
TOTAL	13	100%

Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Figura 11:

Trato con equidad



Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados, 2 de 13 encuestados consideran que los trabajadores son tratados con equidad dentro del comercial, mientras que 4 encuestados se mostraron neutrales, por último, la mayor parte de trabajadores (7) encuestados se mostraron en desacuerdo ante dicha pregunta. En este sentido, se recomienda implementar políticas de igualdad y no discriminación, garantizar la igualdad de oportunidades, fomentar una cultura de respeto e investigar las denuncias de discriminación para crear un ambiente de trabajo más positivo y productivo.

11. ¿Cree usted que existe favoritismo hacia alguno de los empleados por parte del sueño-propietario?

Tabla 11:

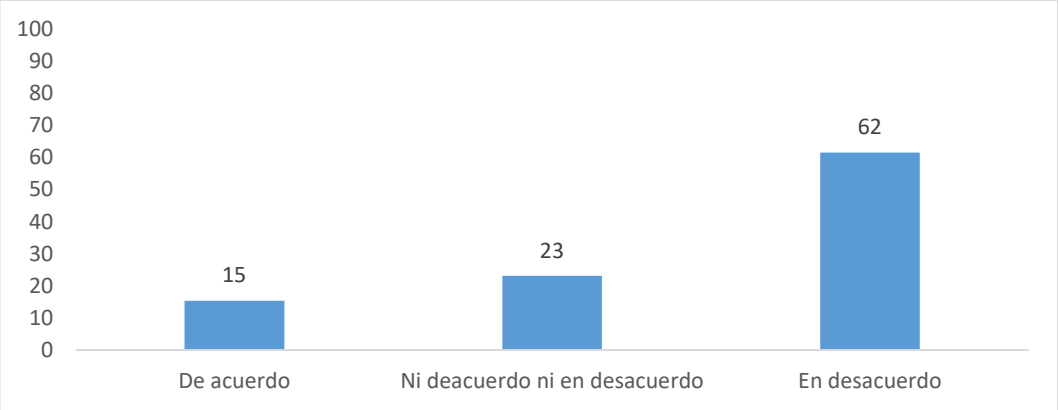
Favoritismo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	23%
En desacuerdo	8	62%
TOTAL	13	100%

Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Figura 12:

Favoritismo



Nota: Cliente Interno
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Interpretación:

De acuerdo con los resultados, 2 de 13 encuestados consideran que existe favoritismo hacia alguno de los empleados por parte del propietario, mientras que 3 encuestados se mostraron neutrales, por último, 8 están en desacuerdo. Por lo tanto, se debe mejorar en este aspecto, puesto que la equidad es un aspecto clave en la organización para que el ambiente laboral sea seguro y saludable para todos.

Conclusiones y recomendaciones de la encuesta

Conclusiones

- El reconocimiento del desempeño del personal es impresionante ya que el 76.92% de los empleados afirma que su trabajo no es reconocido adecuadamente, lo cual indica un ambiente laboral negativo que puede ayudar a retener el talento dentro de la empresa.

- Conocimiento de valores que posee el comercial el 86% afirma que conocen del tema, mientras que el 7% de los trabajadores se mantienen neutral, y el 7% restante mencionan que desconocen los valores del comercial, siendo así que la comunicación de estos valores es exitosa y que los empleados están alineados con la misión y visión de la empresa, lo cual indica una efectividad en términos de habilidades comunicativas.

- Confusión en roles y responsabilidades indica que el 62% de los empleados carece de claridad en cuanto a la definición de sus funciones, lo cual puede resultar en ineficiencias y frustraciones laborales.

- La percepción mixta de la empatía es del 46%. El 39% de los encuestados opina que existe empatía entre compañeros. Un 15% menciona que no existe empatía en el comercial, lo cual indica que aún hay margen para mejorar las relaciones interpersonales dentro del equipo.

Recomendaciones

- Implementar un sistema de reconocimiento formal ya que al tener un sistema que identifique y premie consistentemente el rendimiento de los colaboradores, lo cual podría elevar la moral y el nivel de compromiso del equipo.

- Fomentar la empatía y el trabajo en equipo dentro de este podríamos facilitar talleres y actividades para fomentar la empatía y la colaboración entre los trabajadores, con el objetivo de fortalecer las relaciones personales en el comercial.

- Clarificar roles y responsabilidades ya que se debe revisar y definir con claridad las descripciones de los puestos y funciones de cada empleado, garantizando que todos entiendan sus responsabilidades y cómo contribuyen al equipo.

- Mejorar la comunicación interna ya que al Implementar una comunicación más efectiva entre los empleados con el fin de que puedan expresar sus inquietudes y sugerencias, lo cual colaboraría en la resolución de malentendidos y favorecería al mejoramiento del ambiente laboral.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema: ¨Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del cliente interno del Comercial Super Markito en la Cuidad de Guaranda, Provincia Bolívar en el año 2024¨.

Para el desarrollo de la propuesta realizaremos la lluvia de ideas, matriz de prioridades, matiz de acciones internas, la matriz de perfil de estructura interna y la matriz de evaluación de factores internos para poder implementar las acciones y las debidas estrategias para fomentar el diagnóstico interno hallado en el desarrollo.

Partimos de:

5.1.1 Lluvia de ideas

- Poco reconocimiento al desempeño laboral.
- Escaso seguimiento a las actividades.
- Comunicación abierta y honesta.
- Carencia de empatía y compresión mutua.
- Existe canales de comunicación.
- Existencia de trasparencia y honestidad.
- Limitada inducción para nuevos empleados.
- Insuficientes cursos presenciales para mejorar habilidades específicas.
- Escasos programas de reconocimiento y recompensa para motivar el trabajo.
- Escaso uso de dispositivos de seguridad.
- Inexistencia de un manual de funciones.
- Perdida de interés del personal para trabajar.

- No existe evaluación de desempeño.
- Directivos con actitud flexible.
- Importante capacidad de gestión.
- Presencia de liderazgo.
- Ausencia de seguridad laboral.
- Inexistencia de pausa activa.

5.1.2 Matriz de prioridades

Para la realización de la matriz verificaremos que tan importante es la ocurrencia y su impacto de cada factor se encuentra en la lluvia de ideas, la cual se detalla de la siguiente manera:

Ocurrencia	**Alto**	1, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 12, 14, 15, 16.	8, 13, 18.
	Bajo	2, 9.	10, 17.
		Alto	**Bajo**
		Impacto	

Nota: Lluvia de idea del diagnóstico interno.
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

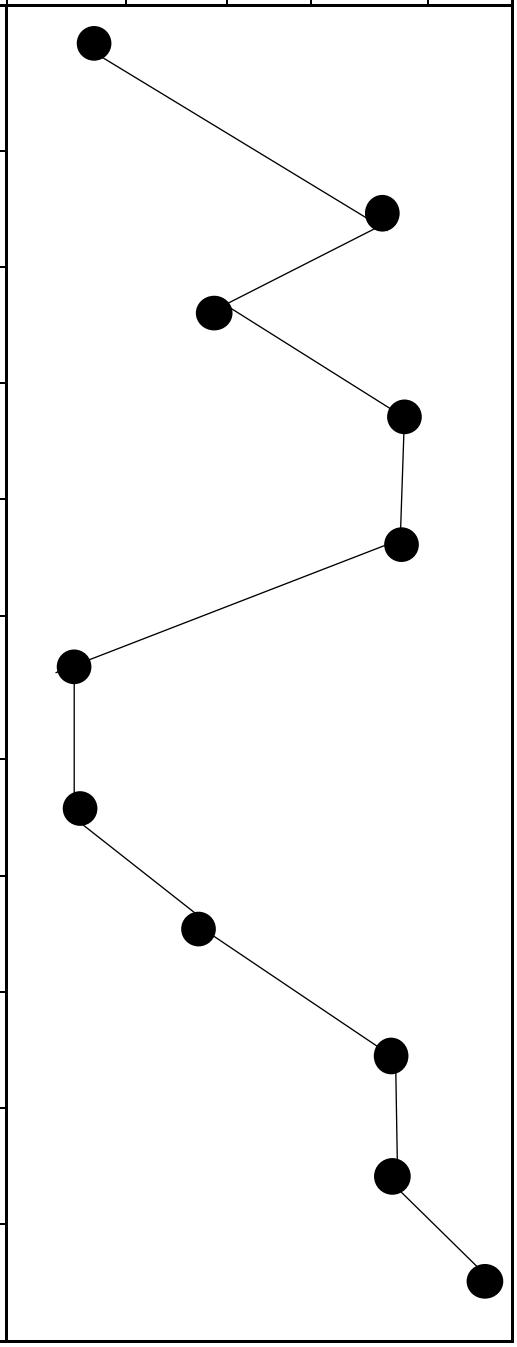
La matriz de prioridades, es una herramienta de análisis que clasifica los factores internos, según su ocurrencia e impacto, se ha identificado once factores con alta ocurrencia y alto impacto, que se analizan para determinar su efectividad y priorizar su implementación en función de su capacidad para influir positivamente en el desempeño y los resultados del Comercial Super Markito.

5.1.3 Perfil de Fuerzas de Actuantes Internas

Tabla 2:

Perfil de Fuerzas de Actuantes Internas

Fuerzas	--	-	+-	+	++
Poco reconocimiento por el desempeño laboral.					
Comunicación abierta y honesta.					
Carencia de empatía y compresión mutua.					
Existe canales de comunicación.					
Existencia de trasparencia y honestidad.					
Limitada inducción para nuevos empleados.					
Inexistencia de un manual de funciones.					
Perdida de interés del personal para trabajar.					
Directivos con actitud flexible.					
Presencia de liderazgo.					
Importante capacidad de gestión.					



Nota: Matriz de prioridades del diagnóstico interno.
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

La matriz de Perfil de Fuerzas de Acciones Internas, se la realizó con la finalidad de identificar las fortalezas y debilidades de los factores internos encontrados en la matriz de prioridades, donde se evaluó su impacto positivo, muy positivo, negativo y muy negativo en cuanto al desempeño laboral, lo que ayudara al comercial a priorizar estrategias para mejorar los resultados.

5.1.4 Matriz de Evaluación de Factores Estratégicos Internos

Tabla *13*:

Matriz de Evaluación de Factores Estratégicos Internos

FACTORES	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL
FORTALEZAS			
Comunicación abierta y honesta.	0,11	3	0,33
Existe canales de comunicación.	0,08	3	0,24
Existencia de trasparencia y honestidad	0,09	3	0,27
Directivos con actitud flexible.	0,08	3	0,24
Presencia de liderazgo.	0,08	4	0,32
Importante capacidad de gestión.	0,10	3	0,30
DEBILIDADES			
Poco reconocimiento por el desempeño laboral.	0,10	2	0,20
Carencia de empatía y compresión mutua.	0,08	1	0,08
Limitada inducción para nuevos empleados.	0,11	1	0,11
Inexistencia de un manual de funciones.	0,08	1	0,08
Perdida de interés del personal para trabajar.	0,09	1	0,09
TOTAL	**1,00**		**2,26**

Nota: Matriz de Evaluación de Factores Estratégicos Internos del diagnóstico interno.
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

De acuerdo a la matriz de factores estratégicos internos, se obtiene los datos de acuerdo al nivel de rango:

1 = mala 2 = regular 3 = buena 4 = muy buena

De acuerdo a la calificación obtenida en el análisis de la matriz de factores estratégicos internos se obtuvo un total de 2,26, hay más fortaleza que debilidades en números y sin embargo el negocio está en una calificación de regular lo cual quiere decir no son suficiente porque las debilidades que tiene son importantes y estas se deben ir corrigiendo para mantenerse en una mejor posición en un mercado competitivo, con la implementación de las estrategias

5.2 Acciones a nivel macro

- Comunicación
- Fomentar la trasparencia y honestidad
- Gestión
- Desempeño laboral

6. Estrategias

6.1 Estrategia de Comunicación.

Tabla *14*:

Estrategia de comunicación

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	TÁCTICAS	RESPONSABLES	TIEMPO	INDICADORES
Fortalecer la comunicación abierta dentro del Comercial Super Markito.	Capacitación y socialización del organigrama funcional del Comercial.	Organizar sesiones de presentación donde explique el organigrama y funciones de cada área.	Dueño-propietario y empleados.	6 meses	$\frac{Reuniones\ realizados}{Reuniones\ programadas} * 100$
	Promover la receptividad.	Programar actividades sociales que integren diferentes áreas para promover la comunicación.	Dueño-propietario y empleados.	3 meses	$\frac{Actividades\ realizadas}{Actividades\ programadas} * 100$
	Establecer relaciones internas	Organizar reuniones cuatrimestrales que integren a todos los miembros que conforman el comercial.	Dueño-propietario y empleados.	4 meses	$\frac{Reuniones\ realizadas}{Reuniones\ programadas} * 100$

Nota: Estrategia de comunicación.
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

6.2 Estrategia de fomento a la trasparencia y honestidad.

Tabla *15*:

Estrategia de fomento de trasparencia y honestidad

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	TÁCTICAS	RESPONSABLES	TIEMPO	INDICADORES
Fomentar la transparencia y honestidad dentro del comercial.	Solidificar los valores fundamentales del negocio.	Realizar talleres y charlas que inculquen los valores organizacionales.	Dueño-propietario y empleados	3 o 6 meses	$\frac{Talleres\ realizados}{Talleres\ programados} * 100$
	Crear principios básicos sobre la trasparencia y la honestidad.	Elaborar un listado de principios y valores empresariales con la participación de los empleados.	Dueño-propietario y empleados	1 año	$\frac{Documentos\ realizados}{Documentos\ programados} * 100$
	Implementar políticas claras de ética comercial.	Elaborar el código de ética, que incluya principios de trasparencia en la venta de los productos y tratos a los clientes.	Dueño-propietario y empleados	3 o 6 meses	$\frac{Documentos\ realizados}{Documentos\ programados} * 100$
		Socializar el código de ética mediante capacitaciones y reuniones a todos los miembros del comercial.	Dueño-propietario y empleados	6 meses	$\frac{Socializaciones\ realizadas}{Socializaciones\ programadas} * 100$

Nota: Estrategia de fomento de transparencia y honestidad.
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

6.3. Estrategia de gestión

Tabla *16*:

Estrategia de gestión

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	TÁCTICAS	RESPONSABLES	TIEMPO	INDICADORES
Mejorar la eficiencia operativa y el ambiente laboral	Implementación del organigrama funcional y rediseño del organigrama estructural del comercial.	Organizar un taller de creación de roles y responsabilidades del cliente interno del comercial.	Dueño-propietario y empleados.	6 meses	$\frac{Talleres\ realizados}{Talleres\ programados} * 100$
		Socializar diapositivas claras donde se explica cada una de sus funciones.		6 meses	$\frac{Socializaciones\ realizadas}{Socializaciones\ programadas} * 100$
	Desarrollar programas de formación continua que permitan a los clientes internos adquirir nuevas habilidades.	Ofreciendo capacitaciones internas.	Dueño-propietario y empleados.	6 meses	$\frac{Capacitaciones\ realizados}{Capacitaciones\ programados} * 100$
		Fomentar liderazgo y trabajo en equipo mediante talleres específicas.		6 meses	$\frac{Talleres\ realizados}{Talleres\ programados} * 100$

	Realizar un análisis de los procesos internos para el mejoramiento del clima organizacional.	Mediante el fortalecimiento de la planificación, organización, dirección y control.	Dueño-propietario y empleados.	6 meses	$\frac{Reuniones\ realizadas}{Reuniones\ programadas} * 100$

Nota: Estrategia de gestión.
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

6.4. Estrategia de desempeño laboral

Tabla *17*:

Estrategia de desempeño laboral

Objetivo	Estrategia	Táctica	Responsable	Tiempo	Indicador
Mejorar un ambiente laboral positivo mediante el reconocimiento de empleados destacados, la promoción de la empatía y un programa de inducción efectivo.	Promover la empatía y comprensión mutua.	Realizar talleres de empatía y solución de conflictos que contribuya a mejorar un ambiente de trabajo más armonioso y colaborativo.	Dueño-propietario y empleados.	1 semana	$\frac{Talleres\ realizados}{Talleres\ programados} * 100$
	Diseñar un programa de inducción.	Asignar mentores a los nuevos empleados para facilitar adaptación al entorno laboral.	Dueño-propietario y empleados.	2 semanas	$\frac{Actividades\ realizadas}{Actividades\ programadas} * 100$
	Realizar reconocimientos y recompensa de nominación abierta.	Crear un sistema de reconocimiento y recompensas.	Dueño-propietario y empleados.	3 o 6 meses	$\frac{Sistema\ realizado}{Sistema\ programado} * 100$

Nota: Estrategia de Desempeño Laboral.
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Las estrategias centradas en el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Comercial buscan mejorar el rendimiento del cliente interno, promoviendo una cultura de comunicación, transparencia y honestidad, se optimiza el desempeño laboral y se crea un ambiente colaborativo y eficaz, lo que resulta favorablemente en la productividad.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- En el Comercial Super Markito a través de la encuesta realizada se encontraron deficiencias en cuanto a la comunicación, transparencia y honestidad, desempeño laboral y la gestión, para lo cual se realizó estrategias que permitirá al cumplimiento de los objetivos.
- Para la elaboración del proyecto se realizó una investigación exhaustiva relacionada a los temas de clima organizacional y la satisfacción laboral, lo cual permitió conocer más a profundidad el rendimiento del cliente interno de una organización.
- Para la elaboración de la propuesta se establecieron cuatro acciones estratégicas las cuales son comunicación, trasparencia y honestidad, gestión y desempeño laboral, para así mejorar el rendimiento laboral del cliente interno del Comercial Super Markito.

Recomendaciones

- Ofrecer diferentes programas de formación en comunicación y gestión para así mejorar las habilidades del cliente interno del comercial y optimizar las deficiencias identificadas.
- Realizar investigaciones con frecuencia sobre el clima organizacional y satisfacción laboral del cliente interno para tener mejoras en el rendimiento del personal, así como también realizar monitoreo progresivo según sea necesario.
- Socializar e implementar las estrategias mediante canales de comunicación abierta donde el cliente interno pueda expresar inquietudes y sugerencias, promoviendo un ambiente de confianza y honestidad dentro del Comercial Super Markito, para el cumplimiento de los objetivos planteados.

BIBLIOGRAFÍA/WEBGRAFÍA

Achoma, T. y Rossemary, M. (2019). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la Empresa Ladrillera Tauro S.A.C. - 2019.* Obtenido de Universidad Nacional San Agustín de Arequipa: https://repositorio.unsa.edu.pe/items/623cd85a-9aca-4425-8f05-142e6209414b

Ameri, N., Yovera, S., Ayala, A., Maza, R. y Vásquez, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 21-29. doi:http://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297.

Andrade y Zúñiga. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Investigación y Negocios, 13*(21), 15-22. doi:https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80

Armas, R. (2022). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la dirección regional de comercio exterior y turismo Cajamarca 2021.* Obtenido de Tesis de posgrado. Universidad Nacional de Cajamarca : https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5269/Tesis%20Rosa%20Armas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Armas, R. (2022). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la dirección regional de comercio exterior y turismo Cajamarca 2021.* Obtenido de Tesis de posgrado. Universidad Nacional de Cajamarca: https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5269/Tesis%20Rosa%20Armas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Blas Gimenéz, P. E. (2014). *Diccionario de Administración y Finanzas.* Estados Unidos, América.

Burbano, J., & Campi, C. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de los GADM del Ecuador. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 297-312.

Cabanilla, G., Cando, C. y Valencia, . (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad, 14*(3), 403-408. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300403

Castro, C. (2019). *Factores internos que influyen en el clima organizacional como potencializador de desempeño laboral.* Obtenido de Tesis de pregrado. Universidad Militar Nueva Granada : https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16665/castropi%C3%B1amariacarolina2017.pdf?sequence=1

Chiang et al. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 11*(22), 347-362. doi:https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10

Colcha, V. (6 de Julio de 2021). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES.* Obtenido de TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL: http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7840

Daza, A., Beltrán, L. y Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana*. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 29*(1), 65-76. doi:https://doi.org/10.18359/rfce.4233

Dra.Chiang, M., Mg. Hidalgo, J., & Mg.Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*.

Empresa de Tecnología de Recursos Humanos BambooHR. (10 de Octubre de 2023). *Un estudio muestra una caída en la satisfacción laboral y los sectores más afectados.* Obtenido de Diario la República : https://www.larepublica.co/alta-gerencia/un-estudio-muestra-una-caida-en-la-satisfaccion-laboral-y-los-sectores-mas-afectados-3724136

Galvis, Y. (2023). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de empresas del sector confecciones en Bucaramanga y su área metropolitana.* Obtenido de Tesis de posgrado. Universidad Santo Tomás : https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/53494/2024GalvisYurleyPaola.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Galvis, Y. (2023). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de empresas del sector confecciones en Bucaramanga y su área metropolitana.* Obtenido de Tesis de posgrado. Universidad Santo Tomás: https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/53494/2024GalvisYurleyPaola.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, C. (2019). *Estructura Factorial Exploratoria del Clima Organizacional.* Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/335631874_Estructura_Factorial_Exploratoria_del_Clima_Organizacional

Gómez, D. (2023). *hubsppot*. Obtenido de hubsppot: https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-laboral

Gomez, M. (2019). actores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Revista Acta Universitaria, 29*(1), 1-18. doi:https://doi.org/10.15174/au.2019.2153

Grupo de Trabajo sobre la Eficacia de la Ayuda. (2019). *Principios Internacionales sobre Buenas Prácticas Relativas a la División del Trabajo y la Complementariedad Impulsadas por el Paí.* Obtenido de www.oecd.org: https://www.oecd.org/dac/effectiveness/43490579.pdf

Guevara, X. (29 de Septiembre de 2019). *Universidad Andina Simón Bolívar.* Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf

Gutiérrez, K. (Mayo de 2019). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la dirección de planeación y desarrollo de los servicios de salud de Veracruz.* Obtenido de Tesis de posgrado. Universidad Veracruzana: https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/51801/GutierrezCastilloKarla.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández y Alarcón. (2022). Modelo de gestión del clima organizacional como estrategia de mejora del desempeño laboral. *Revista de investigación Enlace Universitario, 21*(1), 26-39. doi:https://doi.org/10.33789/enlace.21.1.106

LARA, E., & VEGA, S. (27 de Septiembre de 2023). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL AMBIENTE LABORAL.* Obtenido de TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS: https://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/5813/1/proyecto%20de%20investigaci%c3%b3n.pdf

Ley Orgánica de Educación Intercultural. (19 de Abril de 2021). *Ley Orgánica Reformatoria de la Ley Orgánica de Educacación Intercultural.* Obtenido de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/05/Ley-Organica-Reformatoria-a-la-Ley-Organica-de-Educacion-Intercultural-Registro-Oficial.pdf

Lipa, J. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa.* Obtenido de Tesis de posgrado. Universidad Cèsar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47633/Lipa_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Logo itae psicología. (2023). Obtenido de https://itaepsicologia.com/blog/#

Md. Gavilanez, M. (2021). RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL MUNICIPAL NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED, AMBATO – ECUADOR AÑO 2020. *UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES*.

Md.GAVILANES, M. (2021). RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL MUNICIPAL NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED, AMBATO – ECUADOR AÑO 2020. *UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES "UNIANDES"*.

Morata, M. (2 de Febrero de 2021). *Cuàles son los factores que mejoran la satisfacciòn laboral en los trabajadores.* Obtenido de Màster Universitario en Direcciòn y Gestiòn de RRHH: https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/129146/7/mariaveelazTFM0221memoria.pdf

Nuñez, V. (2020). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Systemarket ubicada en la cuidad de Riobamba.* Obtenido de Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Chimborazo : http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7840/1/8.-Tesis%20Ver%c3%b3nica%20Marisol%20N%c3%ba%c3%b1ez%20Colcha-ING-COM.pdf

Núñez, V. (2020). "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA SYSTEMARKET UBICADA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA". *UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO*.

Núñez, V. (2020). "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA SYSTEMARKET UBICADA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA". *UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO*.

Olivera, Y., Leyva, L. y Napan, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA, 8*(2), 3-12. doi:https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura . (2023). *Políticas y estrategias de educación* . Obtenido de https://www.unesco.org/es/education-policies

Paredes y Quiroz. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio, 1*(46), 1-13. doi:https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746

Pico, V. (2021). *Estudio de clima organizacional y su incidencia en la satisfacciòn laboral de los trabajadores en una instituciòn de salud de la ciudad de Guayaquil.* Obtenido de Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil : http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/handle/123456789/1497

Portal Web Multitrabajos . (30 de Enero de 2024). *Más de la mitad de los ecuatorianos no está satisfecho con su trabajo.* Obtenido de Revista Vistazo: https://www.vistazo.com/portafolio/bolsa-de-empleo/mitad-ecuatorianos-no-satisfecho-trabajo-DY6724630

Prieto, B. (15 de DICIEMBRE de 2020). *Pontificia Universidad Javeriana.* Obtenido de Pontificia Universidad Javeriana: http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056

Pursell, S. (2018). *Cultura organizacional: qué es, tipos, elementos y ejemplos*. Obtenido de blog.hubspot.es: https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional

Randstad. (2022). *randstad.es*. Obtenido de Comportamiento Organizacional: https://www.randstad.es/contenidos360/productividad/comportamiento-organizacional/#:~:text=El%20comportamiento%20organizacional%20(CO)%20de,estas%20conductas%20sobre%20la%20organizaci%C3%B3n.

Real Academia Española . (2023). *Fundación la Caixa*. Obtenido de Diccionario de la Lengua Española : https://dle.rae.es/calidad?m=form

Real Academia Española. (2023). *Diccionario de la lewngua española*. Obtenido de dle.rae.es: https://dle.rae.es/capital?m=form

Real Academia, E. (Octubre de 2014). *Real Academia Española*. Obtenido de Google: https://dle.rae.es/cliente?m=form

Reyes y Larzabal. (2023). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa Alquimiasoft S.A. *Revista Pisteme, 10*(1), 41-53. Obtenido de https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/2833

Reyes, S. y Larzabal, A. (2023). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa Alquimiasoft S.A. *Revista Uniandes Episteme, 10*(1). Obtenido de https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/2833

Reyes, S., & Larzabal, A. (2022). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa Alquimiasoft S.A. *Uniandes EPISTEME*, pp. 41-53.

Ríos, L., Saldaña, C., Castro, A. y Puyo, C. (2023). Factores relacionados con el clima organizacional. *Revista Amazònica de Ciencias Econòmicas*. Obtenido de https://revistas.unsm.edu.pe/index.php/race/article/download/455/922/2897

Rodriguez, J. (2023). *blog.hubspot.es*. Obtenido de blog.hubspot.es: https://blog.hubspot.es/sales/diferencia-cliente-interno-externo#:~:text=Los%20clientes%20internos%20son%20los,compa%C3%B1%C3%ADa%20es%20un%20cliente%20interno.

Rugel, J. (2023). *ve.scielo.org*. Obtenido de ve.scielo.org: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2542-30882023000200004#:~:text=El%20clima%20institucional%20es%20el,objetivos%20planteados%20en%20la%20organizaci%C3%B3n.

Secretaría General de la Contraloría General de la República. (s.f.). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_pan_res_ane_cgr_2.pdf

Universidad John Hopkins y Great Place to Work. (27 de Abril de 2022). *75% de los empleados a nivel mundial sienten bajo estado de bienestar en su trabajo, revela estudio.* Obtenido de Diario la República : https://www.larepublica.net/noticia/75-de-los-empleados-a-nivel-mundial-sienten-un-bajo-estado-de-bienestar-en-su-trabajo

Velazco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*.

Vizcaíno, P., Maldonado, I., & Cedeño, R. (2023). Metodología de la investigación científica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 40.

Zambrano, G., & Zambrano, L. (2022). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente. *UEES*. Obtenido de Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente.

ANEXOS

Anexo 1: *Cronograma de actividades (GANTT)*

	Tiempo estimado	MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				MES 7				MES 8				MES 9				MES 10				MES 11				MES 12				MES 1			
		MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
N°	Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO																																												
2	Tema																																											
3	Descripción del problema																																											
4	Formulación del problema																																											
5	Preguntas de investigación																																											
6	Justificación																																											
7	Objetivo general y especifico																																											
8	**MARCO TEÓRICO**																																											
9	Antecedentes																																											

10	Científico	
11	Conceptual	
12	Legal	
13	Georreferencial	
14	**METODOLOGÍA**	
15	Tipos de investigación	
16	Enfoque de la investigación	
17	Método de investigación	
18	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	
19	Universo	
20	Población	
21	Muestra	
22	Procesamiento de la información	
23	Análisis, interpretación y discusión de resultados	

| | | |

Anexo 2: *Presupuesto Ejecutado para la elaboración del proyecto*

RECURSOS	MEDIDAS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Laptop	Unidades	2	420	$840,00
Memoria USB	Gigas	3	12	$36,00
Transporte	Unitario	60	0,3	$18,00
Alimentación	Unidades	30	2,5	$75,00
Impresiones	Unidades	300	0,15	$45,00
Copias	Unidades	500	0,1	$50,00
Carpetas	Unidades	10	0,8	$8,00
Anilladas	Unidades	5	6	$30,00
Internet	Horas	1000	0,2	$200,00
TOTAL				**$1.302,00**

Fuente: Presupuesto para la elaboración del proyecto.
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Anexo 3: *Instrumento de recopilación de datos (cuestionario, guion entrevista, ficha de observación, entre otros)*

Encuesta:

ENCUESTA DIRIGIDA AL COMERCIAL SUPER MARKITO

Objetivo: Recopilar opiniones y percepciones del cliente interno del Comercial, respecto a varios aspectos relacionados con el clima organizacional y satisfacción laboral. Los resultados nos permitirán identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar el entorno laboral y el funcionamiento de la empresa.

Datos informativos:

Genero:

- Masculino
- Femenino
- LGBTI

Tiempo de servicio en el comercial:

- > 1 año
- De 1 – 3 años
- < 3 años

Instrucciones:

- Por favor, tome un momento para revisar cada pregunta cuidadosamente antes de responder ya que es importante que entiendas completamente cada una.
- Responde con sinceridad seleccionando únicamente una opción.
- Tus respuestas son fundamentales para nosotros, ya que nos ayudarán a comprender mejor tu percepción y experiencia**.**

CUESTIONARIO

1. ¿Cree usted que el dueño-propietario no reconoce adecuadamente el desempeño del personal en el Comercial Super Markito?

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

2. ¿Conoce usted los valores del Comercial Super Markito?

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

3. ¿Está de acuerdo que exista empatía por parte de sus compañeros?

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

4. ¿Se siente capacitado para desempeñar sus funciones?

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

5. ¿Conoce usted si el negocio tiene claramente definido su (Orgánico Estructural) estructura a través de departamentos, áreas o secciones?

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

6. ¿Conoce usted si el negocio tiene claramente definido el (Orgánico Funcional) las funciones de cada uno de sus empleados?

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

7. ¿Considera que hay buena comunicación entre el dueño-propietario y el cliente interno?

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

8. ¿Usted considera que el dueño-propietario le otorgan confianza para desempeñar determinadas actividades?

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

9. ¿Tiene la libertad de hablar con el dueño-propietario?

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

10. ¿Considera usted que los trabajadores son tratados con equidad dentro del Comercial Super Markito?

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

11. ¿Cree usted que existe favoritismo hacia alguno de sus compañeros por parte del dueño-propietario?

- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

NOMBRE:

Agradecemos por su colaboración Chimbolema Sara y Llumitaxi Briggitte

Anexo 4: *Confiabilidad de la encuesta piloto*



```
RELIABILITY
        /VARIABLES= Var0001 Var0002 Var0003 Var0004 Var0005 Var0006 Var0007 Var0008 Var0009 Var0010 Var0011
        /MODEL=ALPHA.
```

Escala: ANY

Resumen del proceso de casos

Casos	N	Porcentaje
Válido	3	25.0%
Excluido	9	75.0%
Total	12	100.0%

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.87	11

Nota: Confiabilidad de encuesta piloto.
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Se elaboró el análisis de confiablidad del clima organizacional y satisfacción laboral, a través de la cual podemos identificar un valor de 0.87, que significa un alto nivel de confiabilidad, por lo tanto, el instrumento es útil para el desarrollo de la investigación.

Anexo 5: *Encuesta al personal del Comercial Super Markito*



Nota: Encuesta al cliente interno del comercial.
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Aplicación de encuesta al cliente interno del Comercial Super Markito para la identificación de lluvia de idea.

Anexo 6: *Encuesta al cliente interno del Comercial Super Markito*



Nota: Encuesta al cliente interno del comercial.
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Realización de encuesta al personal del comercial para la identificación de lluvia de idea.

Anexo 7: *Encuesta al cliente interno del Comercial Super Markito en sus instalaciones*



Nota: Encuesta al cliente interno del comercial.
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Elaboración de encuesta al personal del comercial para obtener datos sobre el clima organizacional y satisfacción laboral.

Anexo 8: *Encuesta al cliente interno del Comercial Super Markito*



Fuente: Encuesta al cliente interno del comercial.
Elaborado por: Sara Chimbolema y Briggitte Llumitaxi.

Encuesta al personal del Comercial Super Markito.

Anexo 9: Carta de aceptación de la empresa

Guaranda, 17 de mayo del 2024

Ing. Gina Alarcón Quinatoa

COORDINADORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN E INTEGRACIÓN CURRICULAR

De mi consideración. -

Por medio de la presente, nos complace enormemente comunicarle que su solicitud para llevar a cabo su proyecto de integración curricular en la Universidad Estatal de Bolívar ha sido **ACEPTADA** a las señoritas estudiantes **Sara Chimbolema** y **Briggitte Llumitaxi**. Esta decisión representa un paso significativo en su trayectoria académica y profesional, y estamos encantados de poder brindarle la oportunidad de llevar a cabo su proyecto en nuestra empresa, teniendo en cuenta el tema del proyecto de investigación: Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del Cliente Interno del Comercial Super Markito en la Cuidad de Guaranda, Provincia Bolívar en el año 2024.

Sin más por el momento, quedo de usted para cualquier duda o aclaración.

MARCO ANTONIO SANTAMARIA SILVA
SUPER MARKITO Telefono: 032550613
RUC: 180185445400
Guaranda - Ecuador

Sr. Marco Antonio Santamaria Silva
Gerente del Comercial Super Markito
C.I.: 180185445-4
Cel. 0986010700
Tel: 032550613
Email: comercialmarquito@outlook.com

Anexo 10: Certificado del TURNITIN

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Guaranda, 11 de diciembre del 2024

CERTIFICADO

A petición de las partes interesadas:

Que, las estudiantes: **LLUMITAXI IBARRA BRIGGITTE BETZAIDA** y **CHIMBOLEMA CACUANGO SARA ÑUSTA**, presentaron su Trabajo de Integración Curricular titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DEL COMERCIAL SUPER MARKITO EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR EN EL AÑO 2024"**, para el respectivo análisis TURNITIN, el mismo que refleja un **8%** de similitud que se considera pertinente dentro de los parámetros establecidos en el reglamento de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad.

Es todo cuanto puedo informar para los fines pertinentes.

Atentamente

Ing. Ramiro Fernando Jaramillo Villafuerte
DIRECTOR

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

Anexo 11: Captura de pantalla del TURNITING



Tesis Final Sara Chimbolema y Briggitte LLumitaxi.pdf

My Files
My Files
Universidad Estatal de Bolivar

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:414800041

Fecha de entrega
10 dic 2024, 6:33 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
11 dic 2024, 10:49 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
Tesis Final Sara Chimbolema y Briggitte LLumitaxi.pdf

Tamaño de archivo
1.7 MB

110 Páginas

17,878 Palabras

108,410 Caracteres

turnitin Página 2 of 117 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:414800041

8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

4% Fuentes de Internet
1% Publicaciones
6% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

Texto oculto
36 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

C.I. 020097099-4