



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE
CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA – C.P.A.**

TÍTULO

**APLICACIÓN DEL LIDERAZGO ORGANIZACIONAL COMO UNA
ESTRATEGIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN THAJEANG
AUTOSERVICIO.**

Autor (a): Orozco Orozco Lilia Maribel

Tutor (a): Ing. León García Karen Catherine

MILAGRO, ENERO 2017

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL(A) TUTOR(A)

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es “Aplicación del liderazgo organizacional como una estrategia de resolución de conflictos en Thajeang Autoservicio” presentado por la estudiante Orozco Orozco Lilia Maribel, para optar al título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría – C.P.A.

Milagro, a los 06 días del mes de diciembre del 2016.

Karen León

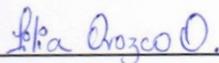
León García Karen Catherine

CI: 1206322727

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Este trabajo va dedicado especialmente a Dios por ser el que me ha permitido ser quien soy hoy, a mis padres, especialmente a mi madre, Lilia Maribel Orozco y Lilian Orozco, por su amor y apoyo en los últimos años, por haberme enseñado con mucho esfuerzo y perseverancia a ser una persona de bien, con principios y valores.



Orozco Orozco Lilia Maribel

CI: 0927397489

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios, por ser él quien me ha dado salud y vida para conseguir todo lo que me he propuesto, a mis padres Héctor Orozco y Lilian Orozco, pilar fundamental durante todos estos años, los cuales con mucho esfuerzo y perseverancia lograron convertirme en lo que ahora soy; una persona de bien, con principios y valores.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

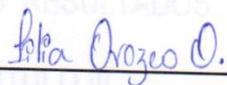
Fabrizio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue "Aplicación del liderazgo organizacional como una estrategia de resolución de conflictos en Thajeang Autoservicio", y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 06 de enero del 2017.



Orozco Orozco Lilia Maribel

CI: 0927397489

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I	2
1. EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 <i>Delimitación</i>	4
1.1.2 <i>Formulación del problema</i>	4
1.2 OBJETIVOS.....	5
1.2.1 <i>Objetivos Generales</i>	5
1.2.2 <i>Objetivos Específicos</i>	5
CAPÍTULO II	6
2. MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO	6
2.1 MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL.....	6
2.1.1 <i>Marco Teórico</i>	6
2.1.2 <i>Marco Referencial</i>	9
2.2 MARCO METODOLÓGICO.....	10
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	11
2.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	11
2.4.1 <i>Métodos Teóricos</i>	11
2.4.2 <i>Métodos Empíricos</i>	11
2.4.3 <i>Técnicas de Investigación</i>	11
2.5 RESULTADOS.....	12
CAPÍTULO III	24
3. PROPUESTA	24
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	24
3.1.1 <i>Desarrollo de la Propuesta</i>	25
3.2 CONCLUSIONES.....	29
3.4 RECOMENDACIONES.....	30

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Información de objetivos y políticas de la empresa	14
Cuadro 2. Existencia de un líder en la organización	15
Cuadro 3. Forma que se ejerce el liderazgo.....	16
Cuadro 4. Relaciones entre los compañeros de trabajo.....	17
Cuadro 5. Cómo solucionan los problemas laborales	18
Cuadro 6. Se comunican abiertamente con sus jefes y demás áreas.....	19
Cuadro 7. Toman decisiones sin consultar con su jefe.	20
Cuadro 8. Encuentra apoyo y confianza en sus superiores.	21
Cuadro 9. Han recibido capacitaciones.....	22
Cuadro 10. Los líderes contribuyen con el logro de los objetivos organizacionales..	23
Cuadro 11. Propuesta para fomentar el trabajo en equipo.....	25
Cuadro 12. Propuesta de creación de misión y visión.....	26
Cuadro 13. Propuesta de capacitaciones.....	26
Cuadro 14. Propuesta de medición de clima laboral	27
Cuadro 15. Propuesta de programación de reuniones periódicas	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Información de objetivos y políticas de la empresa	14
Figura 2. Existencia de un líder en la organización	15
Figura 3. Forma que se ejerce el liderazgo	16
Figura 4. Relaciones entre los compañeros de trabajo	17
Figura 5. Cómo solucionan los problemas laborales.....	18
Figura 6. Se comunican abiertamente con sus jefes y demás áreas.	19
Figura 7. Toman decisiones sin consultar con su jefe.....	20
Figura 8. Encuentra apoyo y confianza en sus superiores.....	21
Figura 9. Han recibido capacitaciones.	22

RESUMEN

El sector empresarial cada vez más requiere personas dispuestas a asumir una posición de liderazgo, con pensamiento crítico, capacidad de comunicarse, de tomar decisiones, de aprendizaje continuo, con juicio ético, y un sin número de habilidades, que puedan guiar a los equipos de trabajo y tomar decisiones pertinentes cuando sea necesario.

Sin embargo, es notable que en ciertas empresas no se logra encontrar a este tipo de personas, tal es el caso de Thajeang Autoservicio que no cuenta con un líder que posea dichas características, ocasionando una serie de inconvenientes con sus colaboradores.

Esto pudo ser observado en las instalaciones de la empresa y ratificado por los propios empleados, a quienes se les aplicó una encuesta la cual arrojó como resultado muchas deficiencias en cuanto a liderazgo, pues suelen confundir jefe con líder, siendo dos términos muy diferentes.

Por ende es importante analizar la necesidad de liderazgo organizacional en dicha empresa, mediante la observación del rendimiento de los empleados, para asegurar la consecución del negocio, pues con este problema se desencadenan hechos como un clima laboral poco agradable, conflictos entre empleados, falta de compañerismo, entre otros.

Aplicar esta habilidad gerencial en Thajeang Autoservicio permitirá mejorar el desempeño de su recurso humano, fomentando la participación del mismo y orientados a un mismo objetivo, alcanzar el éxito de la organización.

Palabras claves: Liderazgo, Rendimiento, Conflictos, Éxito, Organización.

ABSTRACT

The business sector increasingly requires people willing to take a leadership position, with critical thinking, ability to communicate, decision-making, continuous learning, ethical judgment, and a number of skills that can guide the teams Work and make relevant decisions when necessary.

However, it is noteworthy that certain companies can not find such people, such is the case of Thajeang Autoservicio that does not have a leader who possesses these characteristics, causing a series of inconveniences with its employees.

This could be observed at the company's premises and ratified by the employees themselves, who were subjected to a survey which resulted in many shortcomings in terms of leadership, since they often confuse leader with leader, being two very different terms.

Therefore, it is important to analyze the need for organizational leadership in this company, by observing the performance of employees, to ensure the achievement of the business, as this problem triggers events such as a poor work environment, conflicts between employees, lack of Companionship, among others.

Applying this managerial skill in Thajeang Self-Service will allow you to improve the performance of your human resource, encouraging its participation and oriented towards the same goal, achieving the success of the organization.

Keywords: Leadership, Performance, Conflicts, Success, Organization.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el liderazgo representa uno de los factores más importantes para el desarrollo organizacional, sin embargo no es nada fácil encontrar un verdadero líder capaz de dirigir un grupo de trabajo y crear un cambio positivo en la organización, que de alguna manera contribuya a mejorar el bienestar de quienes la conforman.

A medida que se crean nuevas empresas, estas se mantienen en el mercado y otras no, por ello tomando de referencia a Thajeang Autoservicio que tras 18 años de servir a los habitantes del cantón Naranjito, se ha sabido mantener pero no crecer, debido a la ausencia de un líder completo que pueda llegar a sus colaboradores y lograr la realización eficiente de las actividades.

Si bien es cierto, el rol que desenvuelve el líder resulta complejo, por ende hoy en día los empleadores de grandes empresas buscan a personas con pensamiento crítico, integridad, capacidad de comunicarse, de tomar decisiones complejas y de participar en un aprendizaje continuo, siendo estas algunas de las habilidades en las que se basan para contratarlos, pues consideran ser mucho más importantes que un título universitario. Dichas destrezas reflejan las capacidades propias de liderazgo, que ayudará a guiar a un equipo de trabajo, innovar soluciones y a tomar decisiones éticas e inteligentes.

Entonces, el propósito principal de esta propuesta es aplicar el liderazgo organizacional en Thajeang Autoservicio y por qué no en cada una de las organizaciones que se encuentran en una constante lucha por ser cada vez más competitivas, que permita conseguir una efectividad gerencial para cumplir con sus objetivos a través de los colaboradores y evitar caer en conflictos que generen una desconexión del objetivo central.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Thajeang Autoservicio es una empresa unipersonal, ubicada en el cantón Naranjito, provincia del Guayas, que tras 18 años en el mercado se ha dedicado a la compra - venta de víveres y demás artículos para el hogar. Cabe indicar que en esta localidad se ha observado cada vez más la aparición de nuevas pequeñas y medianas empresas (Pymes) que se han transformado en competencia directa de la empresa en cuestión.

Con el paso de los años, es notorio como estas unidades económicas aun siendo más jóvenes que Thajeang Autoservicio han logrado captar mayor atención del público, factor que permite deducir desde ya que existe un problema en el mismo.

En cuanto a infraestructura se refiere, se ha visto que no ha crecido desde sus inicios, y se conoce también que a menudo solicitan nuevo personal, pues quienes se integran a la empresa no duran mucho tiempo, probablemente a causa del carácter del dueño del negocio, quien solo se encarga de ser “jefe” y no un “líder natural”.

Thajeang, una empresa mal organizada, que no cuenta con manuales que ayuden a orientar la conducta y el desempeño de los integrantes de la empresa; a esto se suma la carencia de planeación estratégica que atraviesa, la cual resulta indispensable para que la organización pueda anticiparse y responder a los cambios del entorno.

Por tal motivo se concluye que Thajeang Autoservicio no cuenta con la presencia de una persona que se encargue de dirigir a la organización para que exista optimismo, se unan esfuerzos y se generen resultados ventajosos para la empresa, por ende se nota la ausencia de liderazgo organizacional en el área laboral, esto conlleva a que ante la falta de un líder que motive al equipo de trabajo; se produzcan conflictos entre los trabajadores que los hagan desconectarse del objetivo central.

Con la inserción de esta habilidad gerencial se lograría mejorar el rendimiento de los empleados de la organización, fomentando la participación de todos para solucionar de manera rápida y efectiva los distintos inconvenientes que se puedan suscitar dentro de la empresa, ya que esto no sería posible si se tiene de guía a alguien distanciado de sus seguidores, que busca únicamente ordenar en lugar de preguntar.

El talento humano es el mayor recurso de una empresa y como tal debe ser tratado, sin embargo con este problema se origina además la escasez de motivación laboral que se ve reflejada en un personal intimidado, aislado y con otras amenazas internas que una vez que se presentan, afectan también al exterior de la empresa.

Alcanzar el éxito organizacional es uno de los propósitos principales del propietario del negocio, y la ausencia de expertos en proponer medidas para alcanzarlo, hace que todos quienes conforman el ente económico se sientan limitados.

Del mismo modo, creer que la posibilidad de ser líder está destinada solo a una mínima cantidad de individuos, ocasiona que los empleados se centren en zonas de poder, miedo y confort, de las cuales nadie se quiere mover; es allí donde el compromiso con la organización a la que representan se bifurca y no les permite avanzar.

Otro factor que interviene en la ausencia de un líder natural en Thajeang Autoservicio, es que a quienes lo conforman no les gusta asumir nuevas responsabilidades, esto provoca que por enfatizarse excesivamente en sus funciones básicas, se descuiden de la importancia del proceso gerencial.

Se debe tener en cuenta que la formación académica de las personas debería estar orientada mucho más al desarrollo de líderes mediante la creación del poder de

decisión, pensamiento crítico, capacidad de aprendizaje continuo, y demás, de esta forma existe la probabilidad que veamos más pequeñas y medianas empresas (PYMES) encabezadas por grandes visionarios.

Por lo tanto se puede mencionar que uno de los profesionales claves para asegurar la competitividad de una empresa es el Contador, quien ejerce un rol preponderante y estratégico, ya que no solo garantiza la seguridad y veracidad de los hechos económicos sino que también asesora a la alta gerencia en la toma de decisiones tanto financieras como de otros ámbitos.

La aplicación del liderazgo organizacional en Thajeang Autoservicio como una estrategia de resolución de conflictos, basados en el trabajo en equipo, motivación, comunicación, creatividad y demás, ayudará a asegurar la consecución del negocio, ya que el líder aprenderá a negociar con las partes involucradas para buscar soluciones a las causas que producen las situaciones de conflicto y mantener así un ambiente laboral agradable.

1.1.1 Delimitación

País	:	Ecuador
Provincia	:	Guayas
Cantón	:	Naranjito
Sector	:	Comercial
Área	:	Administrativa
Año	:	2016

1.1.2 Formulación del problema

¿De qué manera la ausencia de liderazgo organizacional genera conflictos laborales entre los empleados de Thajeang Autoservicio?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Analizar la necesidad de liderazgo organizacional como estrategia en Thajeang Autoservicio, mediante la observación del rendimiento de los empleados, para asegurar la consecución del negocio.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Examinar cómo afecta la ausencia de un líder natural que dirija la empresa, a través de la actuación en equipo de los empleados, para resolver los conflictos que se generen.
- Determinar cómo afecta la escasez de motivación laboral en Thajeang Autoservicio, mediante la observación del comportamiento de los empleados, para generar cambios positivos en la organización.
- Conocer las razones por las que las personas no desean liderar una organización, a través de la revisión de estudios realizados referentes al tema, para proveer capacitaciones que ayuden a crear en sus colaboradores una mentalidad de liderazgo.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

2.1 MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

2.1.1 Marco Teórico

Ambiente Laboral

Factores ambientales percibidos por los miembros de la organización, los cuales se encuentran sujetos a normas y pautas de comportamiento.

Conflicto

Es una situación que implica un problema, producido por dos o más personas con intereses distintos que entran en disputa o generan acciones opuestas para bloquear a la contraparte.

Conflictos laborales

Son aquellos que diferencian a los intereses del empleador con los del empleado, o los problemas que se originan entre los trabajadores, independientemente del rango jerárquico en el que se encuentren dentro de la empresa.

Comúnmente suelen presentarse producto de las malas condiciones existentes en el lugar de trabajo, por diferencias entre los empleados, por cuestiones económicas, cambios de personal o de horarios que beneficien únicamente a la organización, entre otros.

Desarrollo Empresarial

Es un proceso por medio del cual todos los que conforman la organización, adquieren habilidades y destrezas que les permita manejar eficientemente los recursos de la empresa, innovar sus productos y procesos, para contribuir al crecimiento sostenible de la misma.

Habilidades Gerenciales

También llamadas habilidades directivas, hacen referencia a las destrezas, capacidades y conocimientos que una persona debe poseer para coordinar y liderar un equipo de trabajo. A través de estas habilidades se logra diferenciar entre los gerentes que solo les gusta ordenar y los que utilizan sus actitudes y acciones positivas hacia sus subordinados con el fin de alcanzar el bienestar de su comunidad laboral y mejorar el clima organizacional de sus empresas.

Existen un sinnúmero de habilidades gerenciales, pero las más utilizadas por los gerentes son:

Rol de Liderazgo Conveniente: El liderazgo es una de las habilidades más importantes que debe poseer un buen gerente; por ende para que la elección del estilo de liderazgo sea acertada, debe responder a las necesidades propias de cada dirigente y su equipo de trabajo.

Empoderamiento (Empowerment): Consiste en dar poder o delegar autoridad a los empleados para que realicen determinada actividad, y tengan la potestad de tomar decisiones de acuerdo a los objetivos planteados.

La Promoción y el Desarrollo del Personal: Uno de los puntos más importantes a los que la empresa debe poner especial énfasis es a la formación de sus empleados, con la finalidad de nivelar sus oportunidades laborales y obtener personal competente para alcanzar la tan ansiada calidad total.

La Comunicación Eficaz: Capacidad que deben tener los gerentes para difundir información de la organización a todos los miembros de la misma, y que esta sea recibida y respondida conforme a lo solicitado.

Manejo de Conflictos: Los diversos pensamientos, personalidades, clases sociales, niveles de educación, objetivos personales que se encuentran dentro de una empresa, ocasionan inconvenientes que afectan negativamente el ambiente laboral, y es en este punto donde se pone a prueba la capacidad del gerente para manejar los conflictos.

Negociación: Es un proceso comunicativo que se da entre dos partes, cada una con intereses propios y comunes, pero que buscan llegar a un consenso, para lo cual es importante que los gerentes actuales se capaciten para desarrollar negociaciones efectivas.

Líder

Es aquella persona capaz de ejercer influencia en los demás y consigue que cada miembro trabaje y aporte lo mejor de sí mismo en la lucha por alcanzar un objetivo común. Una de sus principales características es su visión de futuro.

Liderazgo

Se denomina así a la capacidad de influencia que tiene un individuo sobre un grupo de personas, para el logro de sus objetivos dentro de un marco de principios y valores morales.

Liderazgo organizacional

Consiste en orientar a cada una de las personas que conforman las distintas áreas de una organización, potenciándolas al máximo y logrando la consecución de objetivos.

Motivación

Se puede definir a la motivación como un proceso que estimula y orienta los comportamientos de los individuos hacia la consecución de determinados objetivos.

Motivar es darle valor a una persona, es reconocer su trabajo, su lealtad, e impulsarlo a que actúe o se comporte de determinada manera.

Motivación Laboral

Consiste en mantener parámetros corporativos, relacionados con la cultura, costumbres y valores característicos de cada persona, que ayude a estimular a los miembros del equipo de trabajo para que den lo mejor de ellos, y de esta manera conducirlos a alcanzar un alto desempeño, que favorezca no solo a la organización sino también a sus intereses propios.

Este es un aspecto que nunca debe faltar entre los empleados de una empresa, ya que ayudará a mantener un ambiente agradable y proactivo, además de que los impulsará a mantenerse comprometidos con su trabajo y siempre con ganas de sumar.

2.1.2 Marco Referencial

Como lo manifiesta la estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, Uría Diana (2011), los métodos de comunicación, los estilos de liderazgo, los incentivos a los trabajadores forman parte del clima organizacional de la empresa y son los que impulsan al trabajador a desempeñar un buen trabajo, tal como lo planteado en esta propuesta, ya que lo que se busca con la aplicación del liderazgo organizacional es que todos los miembros de la organización interactúen, den lo mejor de sí y generen resultados más óptimos.

Por su parte Costa Fanny (2013), de la Universidad Nacional de Loja, indica que para resolver los conflictos, existen varias estrategias una de ellas es la mediación, la misma que consiste en que las dos partes enfrentadas, recurren voluntariamente

a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio; y esto es lo que se está buscando con esta propuesta, formar líderes capaces de tomar en cuenta los argumentos de ambas partes, antes de tomar una decisión precipitada y equivocada, para de esta manera poder implantar planes de acción de permitan solucionar conflictos.

Una estudiante de la Universidad Autónoma de Barcelona, López Esther (2013), afirma que el liderazgo es un tema de mucha importancia en la actualidad, y es que cada vez más se exige en todos los puestos de trabajo de una organización el “saber liderar”, sin importar la responsabilidad ni el cargo que se tenga en ésta; es por ello que capacitar a los empleados respecto a habilidades de liderazgo es uno de los puntos claves para obtener líderes que puedan guiar a los equipos de trabajo, ayuden a innovar soluciones y tomen decisiones inteligentes y éticas cuando la situación lo amerite.

Entonces, se puede concluir que los proyectos citados poseen cierta afinidad con esta propuesta, ya que todos coinciden en la importancia que tiene la calidad directiva (liderazgo) sobre el clima laboral y a su vez el aporte que brinda para asegurar la productividad de la empresa.

2.2 MARCO METODOLÓGICO

Enfoque Cualitativo

Mediante este enfoque se puede estudiar la realidad de los hechos tal cual suceden para poderlos interpretar. Aquí se utilizan instrumentos como entrevistas, observaciones, historias de vida, que permitirán obtener información descriptiva de las situaciones problemáticas que se están indagando.

Aplicar métodos cualitativos implica ponerse en el lugar de las personas inmiscuidas en la investigación, para comprender el escenario como los demás lo perciben, cuyo punto se pierde en otros enfoques investigativos.

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

En vista de que el tamaño de la población a estudiar es finito y está comprendida por una cantidad mínima de 15 personas, se considerará su totalidad como la muestra.

2.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS

2.4.1 Métodos Teóricos

Método Analítico

Método de investigación que consiste en descomponer las partes de un todo, con la finalidad de examinarlas por separado y así poder compararlas, conocer la naturaleza del objeto que se estudia, comprender su comportamiento, y describir sus causas y efectos.

2.4.2 Métodos Empíricos

Observación Científica

Esta herramienta establece el instante en el cual se desarrolla la acción, y permite conocer la realidad de las cosas a través de la apreciación directa del objeto de estudio, proporcionando datos adecuados e inmediatos con relación a otros métodos.

2.4.3 Técnicas de Investigación

Encuesta

Es una herramienta que permite recolectar datos mediante la utilización de un cuestionario de preguntas para conocer la opinión de los encuestados respecto a un tema en particular.

Entrevista

Es una de las técnicas más utilizadas en las investigaciones y se lleva a cabo mediante un diálogo entre dos personas, con el propósito de obtener información de primera mano.

Es aconsejable utilizar este tipo de herramienta porque recaba de manera directa el testimonio de personas que han estado ligadas con el objeto de estudio.

2.5 RESULTADOS

Thajeang Autoservicio tiene 18 años sirviendo a Naranjito y sus alrededores, y según el propietario su visión es convertirse en uno de los principales comisariatos del país, sin embargo se han observado ciertas acciones que no ayudan a alcanzar dicho objetivo.

El dueño del negocio afirma que un líder dentro de la organización es muy importante, pero tiene un concepto errado del verdadero liderazgo, ya que para él ser líder significa dar órdenes y que éstos se cumplan.

Pero, si se logra contar con un líder en toda la extensión de la palabra, se obtendrá un grupo de trabajo unido, comprometido con el objetivo central de la empresa, reflejándose en la productividad de la misma.

También se pudo apreciar que durante las horas laborales cada uno de los empleados se dedica a realizar lo que les corresponde, gestión que a criterio del propietario de Thajeang Autoservicio ayudará a alcanzar los objetivos de la institución, detalle que es totalmente errado, por ende es importante fomentar el trabajo en equipo, el mismo que permitirá unificar las aptitudes de los miembros y potenciar sus esfuerzos, para que las actividades fluyan de manera rápida y eficiente.

En el caso de existir algún conflicto entre ellos deben solucionarlo con las partes involucradas, sin la presencia de un mediador que escuche los argumentos de cada uno y que pueda elaborar planes de acción para resolver los conflictos y mantener a su equipo de trabajo unido.

El clima laboral dentro de la organización es algo tenso mientras el jefe está presente, debido al carácter fuerte que posee, ocasionando que ellos no sientan confianza para comunicarse directa y abiertamente con él.

Estos aspectos son esenciales para garantizar la calidad del servicio que ofrecen a los clientes, la misma que se observa se da de forma escueta, y si estos se cambian positivamente se conseguirá el desarrollo sostenible del negocio.

Se logró también obtener las opiniones de los empleados a través de unas encuestas diseñadas directamente para ellos, de las cuales se pudo obtener las siguientes respuestas:

1.- ¿Al ingresar a la empresa le fueron informados los objetivos y políticas de la misma?

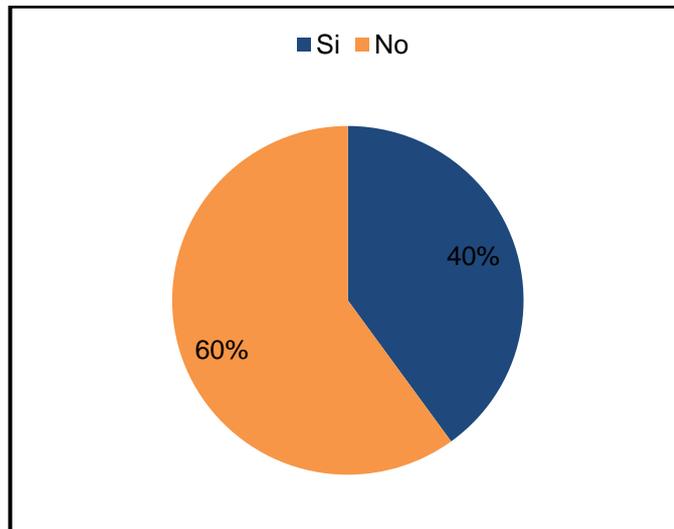
Cuadro 1. Información de objetivos y políticas de la empresa.

Respuesta	Total General	Porcentaje
Si	6	40%
No	9	60%
Total General	15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio

Elaborado por: Orozco Lilia

Figura 1. Información de objetivos y políticas de la empresa.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio

Elaborado por: Orozco Lilia

ANÁLISIS:

A través de los resultados que arroja esta pregunta, se puede conocer que el 60% de los empleados de Thajeang Autoservicio coinciden en que cuando ingresaron a trabajar a la empresa no le fueron informados los objetivos ni políticas de la misma, sin embargo el 40% opina lo contrario, por ende este es un aspecto que se debe cambiar, ya que si se cuenta con personal conocedor de los objetivos a los que se desea llegar se garantizará el crecimiento organizacional.

2.- ¿Existe algún líder en la organización?

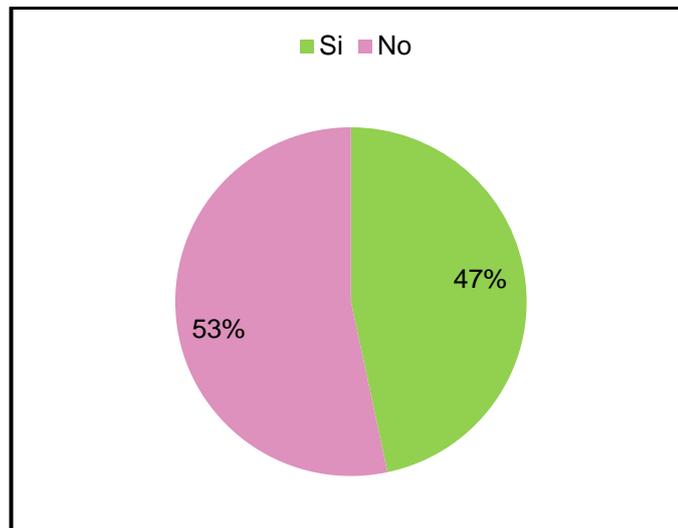
Cuadro 2. Existencia de un líder en la organización.

Respuesta	Total General	Porcentaje
Si	7	47%
No	8	53%
Total General	15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio

Elaborado por: Orozco Lilia

Figura 2. Existencia de un líder en la organización.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio

Elaborado por: Orozco Lilia

ANÁLISIS:

El 53% de los empleados encuestados niegan la existencia de un líder en la organización, mientras que el 47% opinaron lo contrario, siendo para ellos su jefe quien ejerce el liderazgo.

3.- El liderazgo es ejercido de forma:

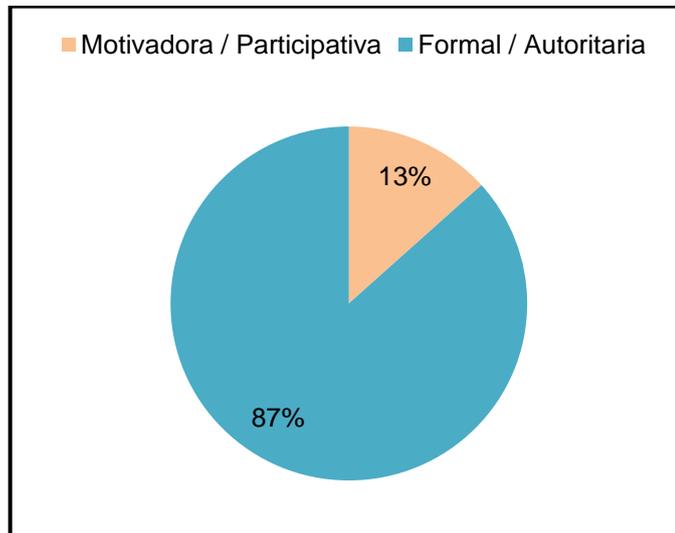
Cuadro 3. Forma en que se ejerce el liderazgo.

Respuesta	Total General	Porcentaje
Motivadora / Participativa	2	13%
Formal / Autoritaria	13	87%
Total General	15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio

Elaborado por: Orozco Lilia

Figura 3. Forma en que se ejerce el liderazgo.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio

Elaborado por: Orozco Lilia

ANÁLISIS:

Según los resultados de la encuesta, el 13% de los empleados de Thajeang Autoservicio opinó que el liderazgo se ejerce de una manera Motivadora / Participativa, pero el resto de los encuestados, es decir el 87% afirma que este se da de manera Formal / Autoritaria, esto demuestra la ausencia de un líder en toda la extensión de la palabra, que motive a su equipo, que trabaje en conjunto con ellos y no que se dedique únicamente a dar órdenes.

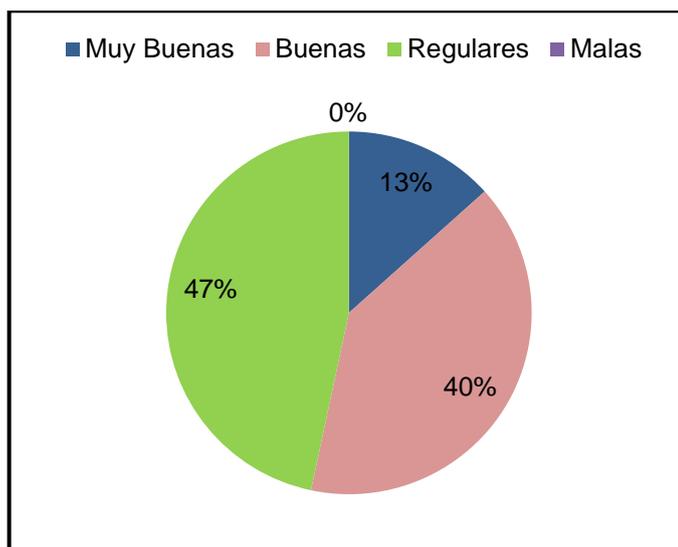
4.- ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

Cuadro 4. Relaciones entre compañeros de trabajo.

Respuesta	Total General	Porcentaje
Muy Buenas	2	13%
Buenas	6	40%
Regulares	7	47%
Malas	0	0%
Total General	15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio
Elaborado por: Orozco Lilia

Figura 4. Relaciones entre compañeros de trabajo.



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio
Elaborado por: Orozco Lilia

ANÁLISIS:

En esta pregunta se puede apreciar que el 13% de los empleados encuestados afirman que las relaciones con sus compañeros de trabajo son muy buenas, seguidos de un 40% que opinan que nada más son buenas, sin embargo la mayoría de ellos, el 47% indicó que son regulares, ya que consideran que mientras no existan faltas de respeto y cada quien se dedique a realizar sus funciones respectivas todo marcha bien.

5.- ¿Los problemas laborales los soluciona únicamente con sus compañeros de trabajo o existe algún mediador?

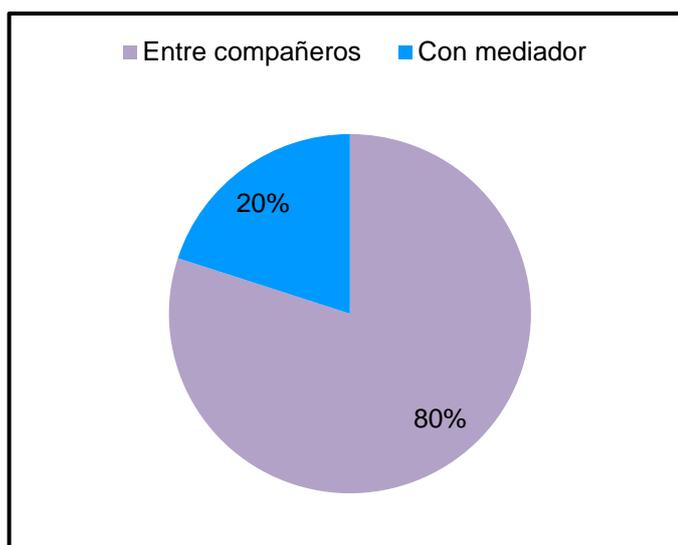
Cuadro 5. *Cómo solucionan los problemas laborales.*

Respuesta	Total General	Porcentaje
Entre compañeros	12	80%
Con mediador	3	20%
Total General	15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio

Elaborado por: Orozco Lilia

Figura 5. *Cómo solucionan los problemas laborales.*



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio

Elaborado por: Orozco Lilia

ANÁLISIS:

Según los resultados de la encuesta, la mayoría de los empleados, es decir el 80% afirman que cuando se dan problemas laborales con sus compañeros, estos se resuelven entre ellos para no llamar así la atención de su jefe y eso les genere alguna sanción o algo más drástico, esto frente a un 20% que indican que los problemas se solucionan con un mediador, que es como debería de ser, ya que esa es una de las características que un verdadero líder debe poseer.

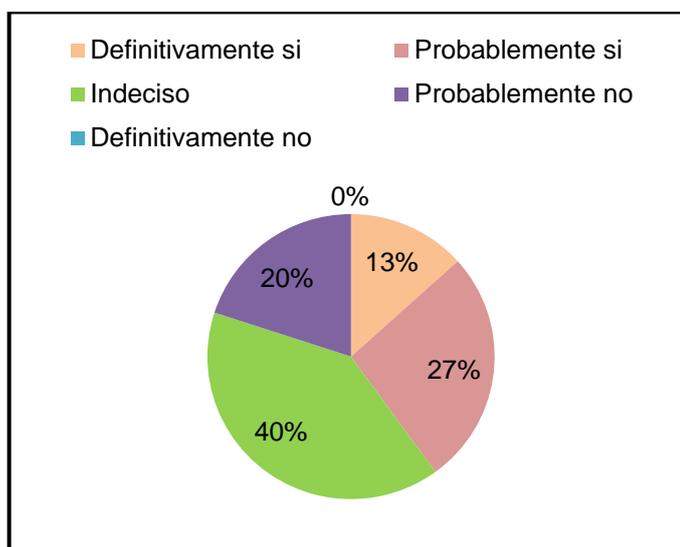
6.- ¿Pueden comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas?

Figura 6. *Se comunican abiertamente con sus jefes y demás áreas.*

Respuesta	Total General	Porcentaje
Definitivamente si	2	13%
Probablemente si	4	27%
Indeciso	6	40%
Probablemente no	3	20%
Definitivamente no	0	0%
Total General	15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio
Elaborado por: Orozco Lilia

Figura 6. *Se comunican abiertamente con sus jefes y demás áreas.*



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio
Elaborado por: Orozco Lilia

ANÁLISIS:

A través de esta pregunta se pudo conocer que el 40% de los empleados opinan entre que definitivamente y probablemente si se pueden comunicar abiertamente con su jefe, al igual que el otro 40% que se encuentra indeciso, porque en muchas ocasiones prefieren resolver cualquier duda con sus propios compañeros por temor a la reacción de sus superiores, mientras que en otras acceden a comunicarse con ellos esperando comprensión y amabilidad de su parte, pero el 20% opina que probablemente no lo pueden hacer.

7.- ¿Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?

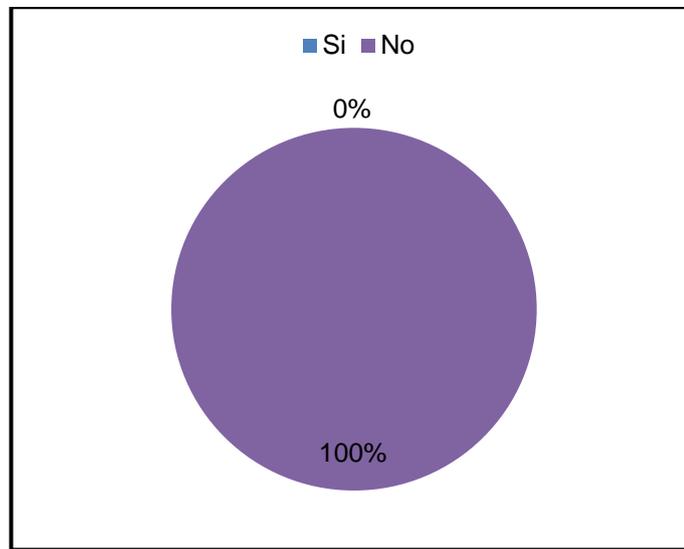
Cuadro 7. *Toman decisiones sin consultar con el jefe.*

Respuesta	Total General	Porcentaje
Si	0	0%
No	15	100%
Total General	15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio

Elaborado por: Orozco Lilia

Figura 7. *Toman decisiones sin consultar con el jefe.*



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio

Elaborado por: Orozco Lilia

ANÁLISIS:

En esta pregunta se puede apreciar que todos los empleados de Thajeang Autoservicio niegan tomar decisiones sin antes ser consultadas con su jefe, esto hace mención a lo que se ha observado ya que el dueño del negocio no permite que los empleados participen en las decisiones de la empresa, no existe motivación ni confianza para ello, un punto que es muy importante cambiar pues para alcanzar los objetivos propuestos es necesario un trabajo en equipo.

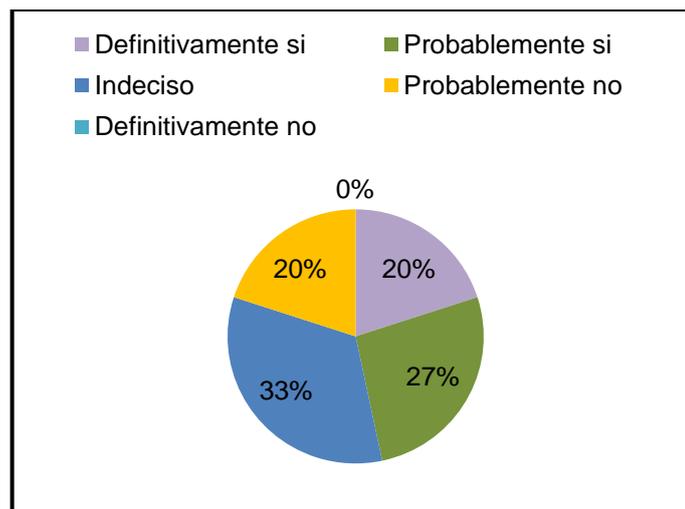
8.- ¿Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores?

Cuadro 8. *Encuentra apoyo y confianza en sus superiores.*

Respuesta	Total General	Porcentaje
Definitivamente si	3	20%
Probablemente si	4	27%
Indeciso	5	33%
Probablemente no	3	20%
Definitivamente no	0	0%
Total General	15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio
Elaborado por: Orozco Lilia

Figura 8. *Encuentra apoyo y confianza en sus superiores.*



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio
Elaborado por: Orozco Lilia

ANÁLISIS:

Según los datos obtenidos en las encuestas, el 20% de los empleados indican que definitivamente si encuentran apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores, seguidos de un 27% quienes afirman que probablemente los encuentren, dependiendo del grado de importancia que tenga cada actividad, sin embargo el 33% están indecisos ante esta interrogante.

9.- ¿Alguna vez los han capacitado en distintos ámbitos para garantizar su desarrollo personal y laboral? De ser positiva la respuesta indicar el tipo de capacitación.

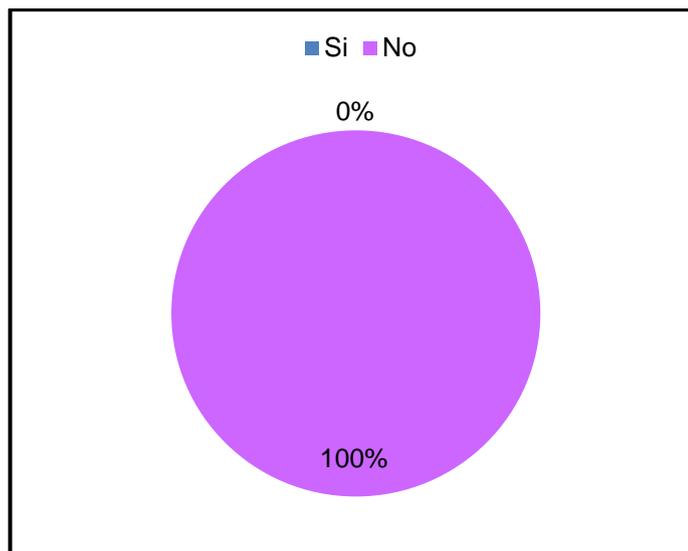
Cuadro 9. *Han recibido capacitaciones.*

Respuesta	Total General	Porcentaje
Si	0	0%
No	15	100%
Total General	15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio

Elaborado por: Orozco Lilia

Figura 9. *Han recibido capacitaciones.*



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio

Elaborado por: Orozco Lilia

ANÁLISIS:

Los resultados han sido contundentes ya que la totalidad de los empleados encuestados niegan haber recibido capacitaciones que garanticen su desarrollo personal y laboral, por lo cual es necesario aplicar un liderazgo efectivo que ayude a formar un personal competente y comprometido con su trabajo.

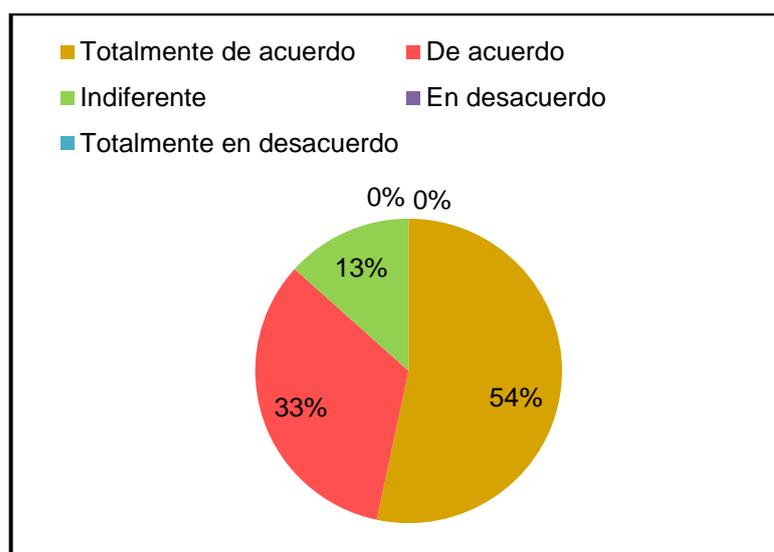
10.- ¿Considera usted que los líderes contribuyen con el logro de los objetivos organizacionales?

Cuadro 10. *Los líderes contribuyen con el logro de los objetivos organizacionales.*

Respuesta	Total General	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	54%
De acuerdo	5	33%
Indiferente	2	13%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total General	15	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio
Elaborado por: Orozco Lilia

Figura 10. *Los líderes contribuyen con el logro de los objetivos organizacionales.*



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Thajeang Autoservicio
Elaborado por: Orozco Lilia

ANÁLISIS:

A través de esta pregunta se pudo conocer que el 54% de los encuestados están totalmente convencidos de que los líderes contribuyen al logro de los objetivos organizacionales, tanto así que ningún empleado manifestó estar en desacuerdo con esta pregunta, pues son conscientes de la necesidad de un buen líder dentro de una organización.

CAPITULO III

PROPUESTA

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La aplicación del liderazgo organizacional como una estrategia para la resolución de conflictos en Thajeang Autoservicio generará el fortalecimiento del mismo, logrando un equipo de trabajo comprometido con el bienestar común del negocio. Esto se verá reflejado en el entorno laboral que se maneja dentro de la organización, garantizando un ambiente libre de conflictos, incomodidad, insatisfacción, malentendidos, tensión y crisis.

Es importante tomar conciencia de la necesidad que tiene la empresa en cuestión por una habilidad gerencial como esta, ya que contar con un líder competente compensaría una serie de inconvenientes que se han generado entre el jefe y su equipo de trabajo y entre los mismos compañeros.

Todo esto ha contribuido a que el logro de los objetivos organizacionales se vea limitado producto de un liderazgo ineficiente, pues mantener un equipo distanciado de su jefe y en constantes problemas con sus compañeros impide un clima laboral agradable.

Lo que se busca con esta propuesta es crear en cada uno de los colaboradores de la empresa, una mentalidad de liderazgo para guiar y de esta manera garantizar la competitividad de la organización, puesto que la idea establecida favorecerá no solo al dueño del negocio, sino también a sus colaboradores.

Con los resultados obtenidos a través de los métodos y técnicas que se han utilizado para el objeto de estudio, se da por sentado que lo que se propone es lo que

necesita Thajeang Autoservicio para su crecimiento, pues los empleados coinciden en que un verdadero líder dentro de toda organización ayudará a cumplir con sus objetivos.

3.1.1 Desarrollo de la Propuesta

Para poder aplicar el liderazgo organizacional como una estrategia de resolución de conflictos en Thajeang Autoservicio, se propone realizar las siguientes actividades:

Cuadro 11. *Propuesta para fomentar el trabajo en equipo.*

ACTIVIDAD 1: Fomentar el trabajo en equipo.

Dirigida a: Propietario de Thajeang Autoservicio.

Descripción: Estimular el trabajo en equipo ayudará a que exista compañerismo entre los empleados, en donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común. El dueño del negocio podría fomentar el trabajo en equipo realizando lo siguiente:

- Rotar al personal para que no solo se dedique a realizar las mismas funciones de siempre, sino que también se desenvuelva en otras áreas y pueda compartir con más de sus compañeros.
- Formar equipos de trabajo de 3 a 5 integrantes, para que en ciertas temporadas propongan ideas como promociones, sorteos, eventos, adecuación del local, etc., y de esta manera captar la atención del cliente. Cabe recalcar que cada que se requieran formar grupos, estos deberían ser diferentes.
- Antes de iniciar cada jornada laboral o al finalizar la misma es importante que dedique unos minutos para realizar ciertas actividades de “team building” (construcción de equipos) que ayuden a ejercitar las habilidades de trabajo en equipo y a mejorar las relaciones interpersonales dentro de un grupo.

Elaborado por: Orozco Lilia

Cuadro 12. Propuesta de creación de misión y visión.

ACTIVIDAD 2: Creación de misión y visión de la empresa.

Dirigida a: Propietario de Thajeang Autoservicio.

Descripción: Crear la misión y visión ayudará a definir con exactitud las bases de la empresa, indicando el por qué y para qué existen. Una vez creadas, estas deberán ser compartidas con todos los empleados de la organización, para que conozcan el camino a seguir y los objetivos que deben alcanzar.

Elaborado por: Orozco Lilia

Cuadro 13. Propuesta de capacitaciones.

ACTIVIDAD 3: Capacitaciones.

Dirigida a: Propietario de Thajeang Autoservicio y sus empleados.

Descripción: El propietario de Thajeang Autoservicio deberá capacitarse en distintas áreas para que pueda desarrollar sus habilidades, adquirir nuevos conocimientos y aplicar lo aprendido dentro de su organización, pero es importante también capacitar a su personal para aumentar su competencia y mejorar la eficiencia del trabajo, pues brindar a sus empleados la oportunidad de desarrollo profesional, significa motivarlos.

La frecuencia de las capacitaciones se dará de acuerdo a las necesidades de la empresa y el mercado, pero se recomienda que como mínimo sea una vez al año. En anexos se adjuntará los temas de las capacitaciones que se proponen.

Elaborado por: Orozco Lilia

Cuadro 14. Propuesta de medición de clima laboral.

ACTIVIDAD 4: Establecer indicadores para la medición del clima laboral.

Dirigida a: Propietario de Thajeang Autoservicio.

Descripción: El clima laboral es determinante para el éxito de las empresas, por ende es importante analizarlo y de esta manera medir el nivel de satisfacción laboral del personal, para ello es importante establecer ciertos indicadores que ayudarán a obtener la percepción real que tienen los empleados de la organización.

Entre los indicadores que se deben tomar en cuenta al momento de medir el clima organizacional se pueden mencionar los siguientes:

- Nivel de impuntualidad.
- Nivel de absentismo laboral.
- Nivel de comunicación interna y externa.
- Nivel de confrontación y conflictividad.
- Capacidad para el aprendizaje continuo.
- Capacidad para afrontar situaciones críticas, etc.

La medición del clima de trabajo se llevará a cabo mediante el uso de una encuesta a los trabajadores, para que luego esos datos sean interpretados y establecer acciones de mejora en la organización.

Se recomienda que el cuestionario se aplique cada tres meses, así los empleados sentirán que sus opiniones son tomadas en cuenta, aspecto clave de un buen liderazgo.

En Anexos se adjunta el modelo en encuesta que se propone para medir el clima laboral.

Elaborado por: Orozco Lilia

Cuadro 15. *Propuesta de programación de reuniones periódicas.*

ACTIVIDAD 5: Programar reuniones periódicas.

Dirigida a: Propietario de Thajeang Autoservicio.

Descripción: Las reuniones de trabajo son importantes porque conectan al empleador con el empleado y establecen una comunicación de reciprocidad entre ambos. Estas consisten en reunir al equipo de trabajo para informar las novedades del negocio, conocer cómo se está realizando el trabajo y si se están alcanzando los objetivos propuestos.

Se recomienda que las reuniones se lleven a cabo de forma mensual y para que estas sean productivas deben tomarse en cuenta algunos parámetros como:

- El propietario de Thajeang Autoservicio y su Contador deberán preparar con anticipación la información que presentará a los demás empleados de la empresa.
- La persona que haga de moderador en las reuniones deberá encargarse de que cada uno de los presentes exprese sus puntos de vista y que estos sean escuchados y respetados.
- Generalmente quien dirija las reuniones será el propietario de la empresa, pero él deberá delegar a una persona para que plasme en un documento todas las ideas expresadas y los acuerdos a los que se haya llegado, con la finalidad de efectuar un seguimiento de todo lo tratado.

Elaborado por: Orozco Lilia

3.2 CONCLUSIONES

- Ante la ausencia de un líder en Thajeang Autoservicio que conduzca a los demás miembros de la organización al logro de fines determinados, no se puede fomentar el trabajo en equipo, ocasionando falta de compañerismo, participación y compromiso.
- La ausencia de motivación hacia los empleados de Thajeang Autoservicio por parte de su propietario, genera que su rendimiento se vea afectado, ya que ante un jefe autocrático se obtiene un personal cohibido, que no puede aportar nuevas ideas.
- Las personas creen que la posibilidad de ser líderes está destinada solo a ciertos individuos por ende estas prefieren centrarse en sus zonas de confort, sin embargo no solo eso repercute al momento de formarles una mentalidad de liderazgo, sino que a muchas personas no les gusta asumir nuevas responsabilidades.

3.3 RECOMENDACIONES

- El propietario de Thajeang Autoservicio deberá formar equipos de trabajo para que propongan ideas que beneficien al negocio y a todos sus miembros, ya que así se logrará mayor compromiso organizacional, buenas relaciones interpersonales y por ende un ambiente laboral libre de conflictos.
- Dar apertura a las opiniones e inquietudes de los empleados, incentivarlos ya sea de manera verbal, económica, mediante la entrega de reconocimientos, permitirá mejorar las relaciones empleador - empleado y alcanzar mayor efectividad en el desarrollo de sus labores.
- Invertir en cursos, charlas, talleres a todos sus empleados para ayudar al desarrollo profesional de cada uno de ellos, pues trabajar con personas capacitadas beneficiará la productividad de los equipos de trabajo en muchas formas. Es recomendable que el dueño de Thajeang Autoservicio invierta también en sus propias capacitaciones relacionadas al liderazgo, para conocer como sería el éxito de la empresa si realiza las funciones de un verdadero líder.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1]Adrián, E. (2014). Liderazgo en las organizaciones y su importancia. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/liderazgo-en-las-organizaciones-y-su-importancia/>
- [2]Bañuelos, F. (2011). Mejora el clima laboral en tu empresa e incrementa la eficiencia de tu PYME. Recuperado de <https://www.ideasparapymes.com/contenidos/diagnostico--clima-laboral-pyme.html>
- [3]Benaiges, D. (2013). Liderazgo y solución de conflictos. Recuperado de <http://revista-digital.verdadera-seducion.com/liderazgo-y-solucion-de-conflictos/>
- [4]CNN. (2012). Un buen líder debe ser un buen mediador. Recuperado de <http://www.seminarium.com/buen-lider-debe-ser-buen-mediador/>
- [5]Costa, F. (2013). La Gestión y Liderazgo del directivo, y la cultura de participación de los padres de familia, del centro de audición y lenguaje “CEAL”, de la ciudad de Loja, período 2011-2012. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/7993/1/TESIS%20PATRICIA%20COSTA.pdf>
- [6]Díaz, A. (2015). Habilidades personales y profesionales que debe poseer el contador. Recuperado de <http://www.contadoresbc.org/revistas/marzo-abril-2013/habilidades-personales-y-profesionales-que-debe-poseer-el-contador>
- [7]Durán, N. (2013). Liderazgo y solución de conflictos. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/11/liderazgo-y-solucion-de-conflictos/>
- [8]Equipo Editorial Buenos Negocios. (2016). 5 actividades para fortalecer el trabajo en equipo. Recuperado de <http://www.buenosnegocios.com/notas/254-5-actividades-fortalecer-el-trabajo-equipo>
- [9]Gómez, C. (2013). Los 4 problemas del liderazgo. Recuperado de <https://www.cesarpiqueras.com/los-4-problemas-del-liderazgo/>

- [10]López, E. (2013). La importancia del liderazgo en las organizaciones. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/110463/TFG_elopezmartinez.pdf
- [11]Mata, J. (2012). 12 Preguntas claves para la medición del Clima Laboral. Recuperado de <http://jma-asesores.com/12-preguntas-clave-para-la-medicion-del-clima-laboral/>
- [12]Montecinos, A. (2013). ¿Por qué capacitar a sus trabajadores y colaboradores con franquicia SENCE? Recuperado de <http://porquecapacitar.blogspot.com/2013/01/porque-capacitar-sus-trabajadores-y.html#!/2013/01/porque-capacitar-sus-trabajadores-y.html>
- [13]Ramírez, R. (2015). Solución de conflictos en las organizaciones. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/solucion-de-conflictos-en-las-organizaciones-ensayo/>
- [14]Rivera, L. (2012). Importancia del Liderazgo en las Organizaciones. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/leidymargaritarivera/2012/02/27/importancia-del-liderazgo-en-las-organizaciones/>
- [15]Rodríguez, C. (2012).El Liderazgo en las organizaciones, creatividad e innovación. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/carollirenerodriguez/2012/03/01/el-liderazgo-en-las-organizaciones-creatividad-e-innovacion/>
- [16]Ruíz, P. (2013). Las Habilidades Gerenciales y su importancia en la Dirección Empresarial. Recuperado de http://www.revista-mm.com/ediciones/rev78/admin_habilidades.pdf
- [17]Serrano, J. (2013). Conflictos Laborales. Recuperado de <http://www.aepccc.es/blog/item/conflictos-laborales.html>
- [18]Uría, D. (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de ANDELAS Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

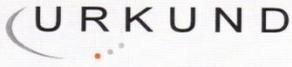
[19]Uribe, L. (2013). El Contador Profesional y su Proyección Gerencial. Recuperado de <http://www.gerencie.com/el-contador-profesional-y-su-proyeccion-gerencial.html>

[20]Varela, R. (2015). Indicadores de clima organizacional. Recuperado de <http://blog.joblers.net/indicadores-de-clima-organizacional.html>

ANEXOS

Anexo 1:

Análisis de plagio



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Trabajo Práctico - Orozco Orozco Lilia.docx (D24148539)
Submitted: 2016-12-07 15:13:00
Submitted By: liliaorozco_2011@hotmail.com
Significance: 3 %

Sources included in the report:

Tesis-Auditoria de Gestion Prodentec Cia Ltda.pdf (D18357590)
http://www.revista-mm.com/ediciones/rev78/admin_habilidades.pdf
https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/110463/TFG_elopezmartinez.pdf
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/7993/1/TESIS%20PATRICIA%20COSTA.pdf>
<http://www.aepccc.es/blog/item/conflictos-laborales.html>

Instances where selected sources appear:

8



ORTEGA HARO XAVIER FERNANDO
C.I 1709532475

Anexo 2:

Autorización de la empresa para ejecutar la investigación

 <p>THAJEANG AUTOSERVICIO El placer de comprar más barato</p>	
<p>Lunes, 14 de noviembre del 2016</p>	
<p>CARTA DE AUTORIZACIÓN</p>	
<p>A QUIEN LE INTERESE</p>	
<p>Yo, CALIXTO GUAMÁN GUALÁN, con C.I. N° 0602539041, Gerente Propietario de THAJEANG AUTOSERVICIO, autorizo que LILIA MARIBEL OROZCO OROZCO, con C.I. N° 0927397489, egresada de la carrera de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría – C.P.A. de la Universidad Estatal de Milagro utilice el nombre de mi empresa y la información que considere necesaria para la realización de su trabajo de titulación.</p>	
<p>La interesada puede hacer uso de la presente autorización como a bien tuviere.</p>	
<p>Atentamente;</p>  <p> Calixto Guamán Gualán</p>	
<p>Sr. Calixto Guamán G. Propietario de THAJEANG AUTOSERVICIO</p>	

Anexo 3:

Formato de la encuesta

ENCUESTA

Esta encuesta permitirá visualizar la necesidad de aplicar el liderazgo organizacional en Thajeang Autoservicio.

Seleccione con una X la respuesta.

1.- ¿Al ingresar a la empresa le fueron informados los objetivos y políticas de la misma?

Si

No

2.- ¿Existe algún líder en la organización?

Si

No

3.- El liderazgo es ejercido de forma:

Motivadora / Participativa
Formal / Autoritaria

4.- ¿Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

Muy Buenas
Buenas
Regulares
Malas

5.- ¿Los problemas laborales los soluciona únicamente con sus compañeros de trabajo o existe algún mediador?

Entre compañeros
Con mediador

6.- ¿Pueden comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas?

Definitivamente si
Probablemente si
Indeciso

Probablemente no
Definitivamente no

7.- ¿Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?

Si No

8.- ¿Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores?

Definitivamente si
Probablemente si
Indeciso
Probablemente no
Definitivamente no

9.- ¿Alguna vez los han capacitado en distintos ámbitos para garantizar su desarrollo personal y laboral? De ser positiva la respuesta indicar el tipo de capacitación.

Si _____ No

10.- ¿Considera usted que los líderes contribuyen con el logro de los objetivos organizacionales?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indiferente
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

Anexo 4:

Formato de la entrevista

ENTREVISTA

Nombre de la empresa: _____

Nombre del entrevistado: _____

¿Cuántos años lleva su empresa en el mercado y cuál es su visión?

¿Los líderes son importantes dentro de su organización?

¿Usted se considera un líder dentro de su organización?

¿Han existido conflictos entre los empleados?

¿Cómo hace para que los objetivos de la empresa se cumplan por parte de los empleados?

Anexo 5:

Formato de la Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN	
Nombre de la empresa: _____	
Fecha: _____	
Aspectos a Observar	Observaciones
Elaborado por: _____	

Elaborado por: Orozco Lilia

Anexo 6:

Temas de capacitaciones propuestas

CARGOS	TEMAS DE CAPACITACIONES
Gerente General	Coaching
	Líder Coach Auténtico
	Sistema Nacional de la Prevención de Riesgos Laborales (SGP)
	Trabajo en Equipo
	Relaciones Sociales y Comunicación Asertiva
Contador	Tributación Fiscal Aplicada
	Control Riesgo Legal Laboral
	Ciudadanía Fiscal, Ética y Tributación
	Relaciones Sociales y Comunicación Asertiva
Vendedores	Técnicas Generales de Venta
	Gestión del Tiempo de Venta
	Manejo de las Relaciones Interpersonales
	Psicología del Consumidor
	Relaciones Sociales y Comunicación Asertiva
Cajeras	Servicio al Cliente con excelencia
	Etiqueta y Protocolo
	Relaciones Sociales y Comunicación Asertiva
Control de Inventario	Toma Física y Control de Inventarios
	Relaciones Sociales y Comunicación Asertiva
Percheros Bodegueros	Gestión Logística
	Trabajo en Equipo
	Relaciones Sociales y Comunicación Asertiva

Elaborado por: Orozco Lilia

Anexo 7:

Formato de encuesta de Clima Laboral

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL					
<p>Objetivo: Obtener información sobre el Clima Laboral de nuestra empresa. Los resultados que se obtengan ayudarán a tomar decisiones en beneficio de todo el personal.</p> <p>Agradecemos que responda las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible, marcando la alternativa que mejor se ajuste a lo que piensa.</p>					
ESCALA DE MEDICIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
INDICADORES DE MEDICIÓN	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.- Sé lo que se espera de mí en el trabajo.					
2.- Tengo el equipo y los materiales que necesito para hacer bien mi trabajo.					
3.- He recibido reconocimientos o elogios por un trabajo bien realizado.					
4.- Existe alguien en mi trabajo que estimula mi desarrollo personal y profesional.					
5.- En el trabajo, mis opiniones cuentan.					
6.- La misión o propósito de la empresa, me hace sentir que mi trabajo es importante.					
7.- Mis compañeros de trabajo están dedicados y comprometidos a hacer un trabajo de calidad.					
8.- Tengo un(a) mejor amigo(a) en el trabajo.					
9.- En los últimos meses, alguien en el trabajo me ha hablado sobre mi progreso.					
10.- En este último año, he tenido oportunidades de aprender y crecer personal y profesionalmente en el trabajo.					
ESCALA DE MEDICIÓN	Nunca	A veces	Con cierta frecuencia	Casi siempre	Siempre
INDICADORES DE MEDICIÓN	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11.- Se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.					
12.- Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo.					
13.- El jefe en la organización se preocupa por mantener elevado el nivel de motivación del personal.					
14.- La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores.					
15.- Siento apoyo en mi jefe cuando me encuentro en dificultades.					
16.- Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades.					
17.- Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo.					
ESCALA DE MEDICIÓN	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
INDICADORES DE MEDICIÓN	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18.- La relación entre compañeros de trabajo en la organización es:					
Comentarios:					

Elaborado por: Orozco Lilia