



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

**PROCESO DE TITULACIÓN**

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

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
INGENIERIA COMERCIAL**

**TEMA:**

CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA RESGASA ALL NATURAL DE LA  
CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2021

**ESTUDIANTE: JORDY FERNANDO GOYAS REYES**

**TUTOR: ING .TULIO TELESFORO CAMACHO COLOMA**

**AÑO 2022**

## **RESUMEN**

El clima laboral es el ambiente que se respira en el medio en el que los trabajadores llevan a cabo sus distintas labores. Un concepto que se encuentra condicionado por factores propios de la percepción y características de los empleados, pero también por las acciones de la empresa.

El término, además, se refiere al estado de ánimo de los miembros de una organización y de cómo este influye en los resultados de negocio. Un buen clima laboral mejora la productividad de los empleados, y uno malo, De hecho, genera conflictos y que no se alcancen los objetivos. Genera un sentimiento de pertenencia a la empresa en los empleados: cuando las personas sienten que su trabajo sirve para algo más que para generar dinero a la compañía, su compromiso aumenta cada vez más importante para los candidatos y está ligada a otro concepto: el del salario emocional.

Si no cuidamos el clima laboral de nuestra organización nos estaremos exponiendo a una potencial fuga de talento.

**Palabras Claves:** Clima laboral, Organización, Adaptación, Desempeño, Calidad.

## **ABSTRACT**

The work environment is the environment that is breathed in the environment in which workers carry out their different tasks. A concept that is conditioned by factors of the perception and characteristics of the employees, but also by the actions of the company.

The term also refers to the state of mind of the members of an organization and how this influences business results. A good work environment improves employee productivity, and a bad one, in fact, generates conflicts and objectives are not achieved. It generates a feeling of belonging to the company in the employees: when people feel that their work is useful for something more than to generate money for the company, their commitment becomes increasingly important for the candidates and is linked to another concept: that of emotional salary.

If we do not take care of the work environment of our organization, we will be exposing ourselves to a potential talent drain.

**Keywords:** Work environment, Organization, Adaptation, Performance, Quality.

## INDICE

<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>5</b>
<b>2. JUSTIFICACION.....</b>	<b>7</b>
<b>3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO .....</b>	<b>7</b>
<b>4. LINEA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>5. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>9</b>
<b>6. MARCO METODOLOGICO .....</b>	<b>14</b>
<b>7. RESULTADOS .....</b>	<b>15</b>
<b>8 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>20</b>
<b>9. CONCLUSIÓN.....</b>	<b>21</b>
<b>10. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>22</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>23</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>24</b>

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La empresa All Natural de la ciudad de Babahoyo el 100% de la trayectoria Ecuatoriana inicio sus actividades laborales en el año 1994. Como una distribuidora familiar de agua su agencia principal se encuentra en la ciudad de Guayaquil en el Km 6.5 vía a Daule-zona industrial. Cuenta con una agencia en la localidad de Babahoyo ubicada en el km 3.5 vía Jujan.

En grupos de la empresa donde sus trabajadores no se encuentran motivados por sus jefes, por ende el clima laboral se ve afectado y esto trae consecuencias negativas para el desarrollo de la organización.

Las compañías que triunfan en la actualidad es debido al confort y la comodidad de su personal por sobre todas las cosas, es decir les ofrecen a los trabajadores un excelente clima laboral, para que de este modo tengan un buen cargo en las actividades que realizan dentro y fuera de la organización.

A nivel nacional la empresa RESGASA ALL NATURAL, ha logrado mantener un buen clima organizacional de manera permanente en lo que lleva de vida laboral, por lo que podemos observar grandes habilidades y estrategias de ventas que tiene nuestro personal en el momento de interactuar con los consumidores de nuestros productos.

A nivel internacional se la conoce en google como una de las mejores empresas en la que cualquier persona le gustaría laborar por las óptimas condiciones y de gran confort que le brinda a cada uno de sus empleados.

Esta empresa cuenta con un excelente clima laboral para sus colaboradores ya que de eso depende el crecimiento de cualquier empresa, para poder ser más productiva y tener más rentabilidad.

El desempeño de sus trabajadores se lo mide dependiendo el trabajo que realicen que demuestren su eficiencia y eficacia cuando realizan sus actividades encomendadas,

se debe brindar apoyo psicológicos en casos de problemas personales, dictar cursos de relaciones humanas para que su personal de trabajo tenga un buen léxico al momento de realizar sus entrevistas de ventas.

## **2. JUSTIFICACION**

El clima laboral es de vital importancia dentro de una organización ya que de ello depende el progreso y desarrollo de la empresa donde sus colaboradores se animan a progresar en lo personal y en las mismas medidas promoverán el desarrollo de la organización.

El clima laboral es el ambiente que respiran los trabajadores donde llevan a cabo sus distintas labores, que se encuentra restringido por factores propios de la percepción y características de los empleados, pero también por las acciones de la compañía. El término se refiere al estado de ánimo de los miembros de una organización y de cómo este influye en los resultados de negocio. Bizneo Wikipedia (19 de 05 de 2021).

El clima gremial se suele conceptualizar como el ambiente físico y humano en el cual se lleva a cabo el trabajo. Es el camino más corto para que todos los que trabajan se encuentren motivados a partir del principio de la jornada de trabajo hasta la última hora para que trabajen motivados.

Por si la felicidad de la gente no fuera suficiente, está demostrado que la gente feliz es más productiva, vende mejor y son mucho más creativos.

La satisfacción gremial está trazada como el pilar fundamental del de todos los trabajadores, favoreciendo a este con la ocupación deseada por la organización, esta irradia una cualidad positiva del participante hacia su compromiso y por ende hacia la compañía donde trabaja. (2014)

### **3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar la relación entre el clima laboral y el trabajo que realizan los colaboradores en la empresa All Natural de la ciudad de Babahoyo.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Determinar el clima laboral y la ocupación del personal en la empresa All Natural de la ciudad de Babahoyo periodo 2021.

Demonstrar en qué medida la motivación incurre el desarrollo laboral del grupo de trabajadores en la empresa All Natural de la ciudad de Babahoyo periodo 2021.

Evaluar cómo afecta el trabajo en equipo en el clima laboral en la empresa All Natural de la ciudad de Babahoyo periodo 2021.

### **4. LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Procedimiento de indagación y comunicación acerca de la vida profesional.

#### **4.1 SUBLINEAS DE INVESTIGACIÓN**

Locales comerciales, tiendas mayoristas y minoristas



## **5. MARCO CONCEPTUAL**

El clima laboral es el ambiente, tanto físico como humano, en el cual se lleva a cabo una serie de actividades o trabajos.

El gremio de los empleados incluye tener relación con los practicantes hasta la satisfacción de los mismos.

En este sentido el ambiente laboral en la organización tiene un enorme efecto en los empleados.

En funcionalidad de este y los medios que da un empleado va a poder desarrollar su trabajo con más hincapié o menor rendimiento.

### **¿Qué componentes están afectando al clima laboral?**

Entre los componentes que están afectando al clima gremial y la función de medir dicho clima la primordial complejidad está en este clima es dependiente mucho de las expectativas, intereses y percepción que tenga el empleado sobre la organización.

Ya que la percepción y las expectativas son difícilmente medibles se señalan una secuencia de cambios que ayudan a hacer una aproximación sobre qué componentes que están afectando a dicho ámbito.

La trascendencia del clima laboral en la organización una vez que hablamos de clima gremial no hay ventajas y desventajas sobre fomentar un óptimo clima. En este sentido el hecho de tener un óptimo clima en la compañía solamente tiene ventajas que afectan de manera directa y de forma indirecta en la compañía y sus empleados.

### **¿Cómo generar un óptimo clima laboral?**

No hay una ruta determinada para producir un óptimo clima gremial en la organización, si existiera dicha ruta no podría ser ni la exclusiva, ni la válida, para

producir un óptimo clima gremial. Producir un óptimo clima en la compañía se apoya en la ejecución de una secuencia de actividades y labores que satisfagan a los empleados y proporcionen su motivación.

Por esto hemos seleccionado una secuencia de labores y ocupaciones que tienen la posibilidad de propiciar un óptimo clima laboral en la compañía, dotar al empleado de flexibilidad en el sitio de trabajo y facilitar la conciliación del empleado entre compañía y familia.

- Examinar los logros y la evolución del empleado.
- Facilitar recompensas extra por esfuerzos extras.
- Promover un ambiente de apoyo y trabajo en grupo.
- Beneficiar el aprendizaje y el desarrollo constante.
- Constituir interrelaciones más individuales con los empleados.

Programar ocupaciones para reforzar los accesorios. (Morales, 2020)

### **Calidad del clima laboral**

Es demasiado fundamental para la satisfacción de los trabajadores y por consiguiente en su productividad.

### **Clima laboral**

Es el grupo de cambiantes que inciden en la percepción que poseen los individuos del sitio donde desarrollan su actividad gremial. Esta subjetividad y la suma de cambiantes objetivas existentes, determinarán las respuestas que darán los individuos una vez que son consultadas por puntos de su trabajo.

En una indagación sobre clima gremial lo cual se busca es decidir esas cambiantes objetivas que tienen la posibilidad de incidir de manera negativa sobre la percepción que poseen los individuos sobre la calidad de trabajo en que se hallan. Esta calidad al final influirá en el rendimiento del manejo y por consiguiente en los

resultados económicos como de satisfacción de los individuos que intervienen en los procesos, comprometiéndose de esta forma el plan de Organización y la permanencia estable, provechosa y sana de la población. (Champagnat., 2020)

### **Definición de Clima organizacional**

La interacción entre el personal de la organización e interacción con proveedores y consumidores. Este podría ser un parentesco o un problema para el buen funcionamiento de la organización en su grupo o de determinadas personas que se hallan dentro o fuera de ella. Podría ser un elemento de exclusión y predominación en la conducta de quienes la incorporan, es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos, están compuestos de la compañía a la que pertenecen esto incide de manera directa en el funcionamiento de la organización. (Goncalves, 2000)

### **Clima y cultura organizacional**

El Clima Organizacional tiene una fundamental interacción en la decisión de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como Cultura Organizacional, el jefe general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta cultura es en buena parte definida por los miembros que conforman la organización. Aquí el Clima gremial tiene una incidencia directa, debido a que las percepciones que previamente hemos dicho que los miembros tenían en relación a su organización, determinan las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización. Otros componentes permanecen involucrados con el sistema formal y la composición de la organización, sistema de comunicaciones, interacciones de dependencia, promociones, remuneraciones. (RODRIGO., 2020)

## **Gestión del Clima Organizacional**

En la segunda mitad del Siglo XXI en un entorno incierto y cambiante en el ámbito económico y geopolítico, las organizaciones deben adaptarse a los cambios, pero para hacerlo exitosamente deben contar con la identificación y el compromiso de su recurso más valioso, el recurso humano. Es ahí donde toma relevancia un tema ampliamente estudiado, pero que debe ser de principal interés en las organizaciones.

Podemos definir al Clima Organizacional como el conjunto de percepciones que los trabajadores tienen sobre su organización y como éstas afectan su rendimiento laboral.

El Clima Organizacional se ve afectado por múltiples factores, como el estilo de liderazgo, el nivel de motivación existente, la forma como se lleva a cabo la toma de decisiones, el tipo de comunicaciones predominante, la manera como se fijan los objetivos organizacionales y por el empleo que se hace de los medios de control, entre otros.

Es por ello que una adecuada gestión del Clima Organizacional, ya que no solo debe traducirse en la satisfacción de los trabajadores sino que también tiene que ver con cómo el trabajador se siente comprometido e involucrado con su ambiente de trabajo más allá de las responsabilidades de su cargo, además tiene que ver con cómo la organización da el soporte o el apoyo necesario para que, en conjunto con este compromiso, el trabajador sea efectivo en lo que hace. (Martín., 2015)

## **Definición del clima organizacional**

El clima organizacional o laboral es la percepción mundial subjetiva que tienen los trabajadores del ambiente de trabajo. Mediante encuestas o entrevistas, la dirección puede obtener la percepción que se tiene de su organización; el clima laboral es medible. **Las propiedades del clima organizacional son:** Es una valoración subjetiva y personal de los miembros de la organización, según su personalidad, valores y percepción. En este sentido, los procesos o tareas no condicionan el clima organizacional, ya que 2 individuos pueden hacer el mismo trabajo y tener una percepción opuesta sobre el ambiente laboral. (<https://www.empresaactual.com/clima-organizacional/>, 2021)

## **6. MARCO METODOLOGICO**

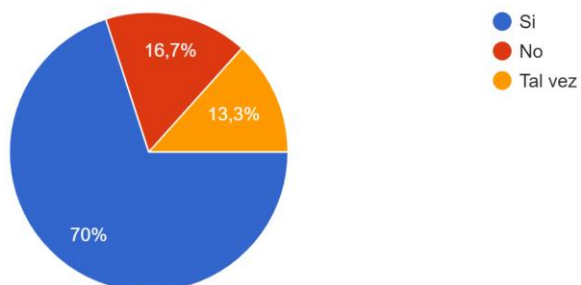
Esta indagación metodológica se dividirá en 2 tipos, cualitativas y cuantitativas, ya que se tienen que no solo recolectar los datos sino además se tienen que cuantificar para lograr tener cálculos y crear de esta forma respuestas a las cuestiones planteadas. Esto se va a hacer mediante cuestiones específicas y concretas que permitan ofrecer un costo añadido a la medición de cada variable, todas estas cuestiones va a tener una ponderación precisa en el momento de cuantificar los datos. Se hará por medio de preguntas específicas que permitirán dar un valor agregado a la comprobación de cada variable.

## 7. RESULTADOS

### Pregunta 1

¿Ha escuchado sobre el clima laboral de una empresa?

30 respuestas

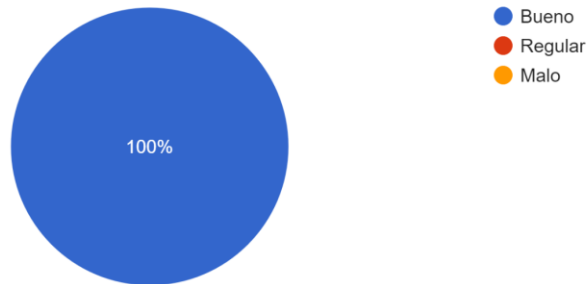


Si	70%
No	16.7%
Tal Vez	13.3%

En esta manifiesto se puede evidenciar que el 70% de los encuestados optaron por una respuesta factible y el 16.7% no ya que no tenían conocimiento del tema.

## Pregunta 2

¿En el ámbito laboral cual es el desempeño que debe tener un trabajador dentro de una empresa?  
30 respuestas



Bueno	100%
Regular	0
Malo	0

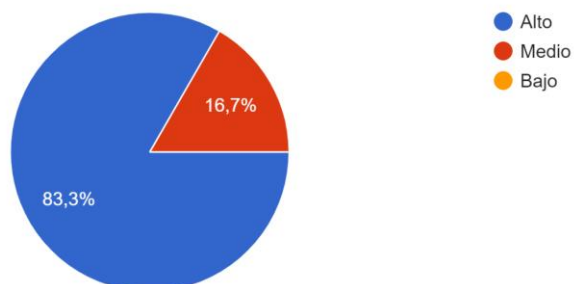
En esta grafica se mide el desempeño de los trabajadores el cual nos dio como resultado del 100% de todos los encuestados el desempeño que debe tener un trabajador dentro de la empresa debe ser Bueno.



### Pregunta 3

¿Cómo debe ser el clima Organizacional dentro de la empresa?

30 respuestas



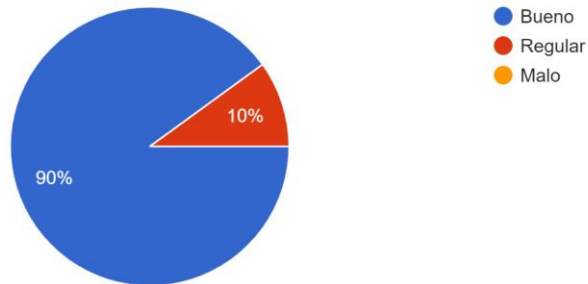
Alto	83.3%
Medio	16.7%
Bajo	0

Este resultado identifico el clima Organizacional dentro de la empresa ya que del 100% de los encuestados el 83.3% saben sobre el Clima Organizacional.

#### Pregunta 4

¿Cuál es el clima laboral en la empresa Resgasa All Natural ?

30 respuestas



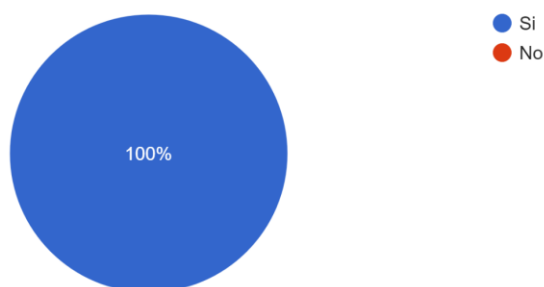
Bueno	90%
Regular	10%
Malo	0

Con esta pregunta quería evaluar a los encuestados sobre el clima laboral en la empresa Resgasa All Natural el cual nos dio un resultado del 95% de los encuestados optaron que el clima laboral en su empresa es Bueno.

## Pregunta 5

¿Dentro de la empresa los incentivos que brindan al trabajador son de calidad?

30 respuestas



Si	100%
No	0

Este literal nos permitió identificar sobre la calidad de los incentivos dentro de la empresa nos dio como resultado un 100% de los encuestados hizo referencia que calidad de los incentivos es óptima.

## **8 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

Se ha generado una cifra importante de investigaciones acerca Clima Laboral, en La Empresa All Natural De La Ciudad De Babahoyo, se descubrió que muchos de los encuestados no tienen conocimiento sobre el contenido del Clima Laboral pero también hubo un porcentaje considerable de encuestados que dieron a notar su conocimiento el porcentaje de los trabajadores que entienden del tema es un 70% y el otro porcentaje de trabajadores es del 13.3% que tienen un poco de conocimiento y el 16.7% de los trabajadores tienen un conocimiento nulo del tema .

Con base a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a trabajadores de la empresa Resgasa All Natural se busca establecer una motivación en los trabajadores ya que con estos resultados obtenidos se pondrá en práctica medidas de motivación dentro de la entidad.

## **9. CONCLUSIÓN**

Se estableció que el clima laboral, en la empresa All Natural de la ciudad de Babahoyo periodo 2021, se relaciona significativamente con el trabajo de sus colaboradores, siendo representada por una correlación positiva moderna.

Produce un enfoque positivo en los ayudantes, debido a que crea el reconocimiento de sus tareas, de igual manera le ofrece una composición correcta para que haga la tarea de sus actividades.

Se concluyó que, la familiarización se relaciona de manera significativa con el funcionamiento de los colaboradores de la empresa, estos infieren que en ocasiones cuentan con un clima afectuoso, generando que las relaciones laborales ofrezcan motivaciones, sin embargo, no son constantes, pese a ello reciben capacitaciones y charlas para mejorar sus procedimientos de trabajo.

## **10. RECOMENDACIONES**

- Es recomendable que la empresa fortalezca más en el tema de clima laboral, para poder tener bajo control sobre el estado físico y mental de los trabajadores. A ello se puede incorporar salas de relajación laboral, debido a la carga u movimiento de trabajo, el estrés y la presión es un elemento principal de la mala atención hacia algunos clientes.
- Se recomienda que la empresa, incorpore eventos de recreación para ampliar la motivación de sus colaboradores, esto ayudará que los obreros puedan generar mayor rendimiento y compromiso.
- Se encomienda extender los diálogos, dinámicas y capacitaciones que puedan reforzar el tema de gestión de información y gestión operativa. Utilizar mayores estrategias laborales.
- Se invita a los directivos aumentar los incentivos y generar mayor reconocimiento hacia la productividad de sus actividades, para que sus colaboradores se sientan estimulados. Esto puede ser con viajes, prestaciones, descuentos en productos de usos personales.

## REFERENCIAS

- Champagnat., L. e. (20 de 07 de 2020). *Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. (2020, julio 20). Clima laboral: qué es, diagnóstico y métodos de investigación. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>: <https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>*
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Howard Behar. (12 de 03 de 2018). <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>: <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>
- <https://www.empresaactual.com/clima-organizacional/>. (30 de 09 de 2021). Obtenido de <https://www.empresaactual.com/clima-organizacional/>: <https://www.empresaactual.com/clima-organizacional/>
- Informatico Forense*. (s.f.). Obtenido de <https://www.informatico-forense.es/para-que-sirve-una-auditoria-informatica/>
- Martín., T. M. (17 de 11 de 2015). *Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-del-clima-organizacional/>*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-del-clima-organizacional/>
- Morales, F. C. (12 de mayo de 2020). <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>. Obtenido de Clima laboral. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- nuño, P. (25 de 04 de 2017). *Emprende Pyme* . Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/auditoria-de-sistemas.html>
- RODRIGO., P. (26 de 11 de 2020). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>: <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Wikipedia*. (s.f.). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Auditor%3%ADa\\_inform%3%A1tica](https://es.wikipedia.org/wiki/Auditor%3%ADa_inform%3%A1tica)
- Wikipedia*. (19 de 05 de 2021). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Auditor%3%ADa\\_inform%3%A1tica](https://es.wikipedia.org/wiki/Auditor%3%ADa_inform%3%A1tica)

## ANEXOS

### ENCUESTA SOBRE EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA RESGASA ALL NATURAL DE LA CIUDAD DE BABAHOYO

1. ¿Ha escuchado sobre el clima laboral de una empresa?

Si

No

Tal vez

2. ¿En el ámbito laboral cual es el desempeño que debe tener un trabajador dentro de una empresa?

Bueno

Regular

Malo

3. ¿Cómo debe ser el clima Organizacional dentro de la empresa?

Alto

Medio

Bajo

4. ¿Cuál es el clima laboral en la empresa Resgasa All Natural ?

Bueno

Regular

Malo

5. ¿Dentro de la empresa los incentivos que brindan al trabajador son de calidad?

Si

No



## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Babahoyo, 26 de Julio de 2022

Señores:  
Universidad Técnica de Babahoyo  
Facultad de Administración Finanzas e Informática

En su despacho.-

Yo, Roberto Carlos Lascano Macías, dejo expresa autorización al Sr. **Jordy Fernando Goya Reyes** con C.I. # **1207645217** recepte e interprete la información de la empresa proveniente de las fuentes fidedignas, tales como de, Superintendencia De Compañías Valores y Seguros o algún otro repositorio digital, así también como los documentos que nosotros le facilitemos para la elaboración de su tema de caso de estudio para la obtención de su título de Licenciado de comercio: **Clima Laboral en la empresa resgasa all natural de la ciudad de Babahoyo periodo 2021**

Admitiendo que dicha información no podrá ser manipulada en sus cifras ni su contenido.

Muy atentamente.

Ing. Roberto Carlos Lascano Macías  
Administrador de la Agencia Babahoyo  
REFRESCOS SIN GAS S. A.

