



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2018 – MARZO 2019**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**CLIMA Y AMBIENTE LABORAL EN LA EMPRESA COMERCIAL ANGELITO**

**DEL CANTÓN VINCES.**

**EGRESADA:**

**ANGIELY MARIAN UBILLA MOREIRA**

**TUTOR:**

**DR. DARWIN FABIÁN TOSCANO RUIZ**

**AÑO 2019**

## INTRODUCCIÓN

La Empresa Comercial Angelito se encuentra ubicada en la Av. Córdova y 9 de Octubre en el Cantón Vinces, Provincia de los Ríos, la cual tiene como actividad económica la venta al por mayor y menor de productos de primera necesidad, embutidos, gaseosas, cárnicos, confiterías, licores, cigarrillos, juguetes, útiles escolares, artículos de bazar, ropa, cristalería y todo lo relacionado para el hogar.

El objetivo del presente estudio de caso es determinar los factores que influyen en el clima y ambiente laboral de la Empresa Comercial Angelito del Cantón Vinces, que no permiten el buen desempeño del personal dentro de su puesto de trabajo, es por esta razón que las organizaciones se deben enfocar en mejorarlo con el propósito de cumplir con las metas organizacionales y para ser altamente competitivos en el mercado, poniendo como factor principal el talento humano que poseen.

La sublínea de investigación en que se basa este estudio de caso es el modelo de gestión administrativa, la investigación que se llevó a cabo es descriptiva porque permite conocer los aspectos más importantes de las variables en estudio, el método que se utilizó fue el deductivo porque permite recolectar información actual para poder llegar a la problemática que afecta a la empresa.

Los resultados obtenidos en la investigación realizada en la Empresa Comercial Angelito permiten conocer los factores que afectan al clima y ambiente laboral, los cuáles no se están gestionando de manera correcta, identificados mediante las técnicas de investigación como son la encuesta y la entrevista, herramientas útiles que proporcionaron información valiosa para la elaboración de este estudio de caso.

## DESARROLLO

La Empresa Comercial Angelito, es una empresa familiar fundada en el 2005, por el Sr. Ángel Murillo y por su esposa Mercé López, ubicada en el Cantón Vinces en la Avenida Córdova y 9 de Octubre, inició sus operaciones como una pequeña tienda denominada “Angelito”, ofreciendo productos de primera necesidad, con el pasar de los años fue teniendo gran acogida dentro del cantón y de sectores aledaños. En el 2010 cambia su razón social como Empresa Comercial Angelito, renovando su infraestructura y ampliando su actividad comercial no sólo ofreciendo productos de primera necesidad, sino ofertando cárnicos, licores, cristalerías, artículos de bazar, juguetes, ropa y todo lo relacionado para el hogar.

La Empresa Comercial Angelito tiene como misión satisfacer las necesidades de sus clientes con la ayuda de la gestión de su recurso humano brindando un excelente servicio y ofertando productos de calidad a precios competitivos, cuenta con una estructura organizacional de tres áreas, las cuales son: Recursos Humanos, Ventas, Bodega e Inventario. En la actualidad es una de las empresas privadas más importantes del Cantón Vinces, porque genera fuentes de trabajo a 52 personas.

Las temáticas de mayor interés que se han suscitado dentro de las ciencias del comportamiento organizacional son el clima y el ambiente laboral, debido a los cambios e impactos que han generado en el mundo organizacional, porque pueden ser el vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa y pueden ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, por lo tanto, su conocimiento proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales,

permitiendo introducir cambios planificados en las conductas de los miembros, en su satisfacción como en la estructura organizacional.

Dentro de las organizaciones el talento humano es el recurso que desempeña un papel importante debido a que su comportamiento laboral incide en el buen desempeño que el mismo pueda brindar para el logro de los objetivos propuestos, porque cuanto más contribuya el personal más eficiente es la empresa en sus actividades. A las empresas les conviene tener un clima y un ambiente laboral aceptable para que de esta manera los trabajadores se sientan motivados y puedan realizar sus labores de manera adecuada. Las normas de la empresa deben ser claras y concisas para que el factor humano de la misma, logre entender cuál es el único fin que persigue la organización.

La Empresa Comercial Angelito está pasando por una crisis interna, donde se identificaron diversos factores que inciden que la empresa tenga un clima y un ambiente laboral tenso, esto ocasiona que el personal se sienta insatisfecho en su puesto de trabajo y que la empresa se vea afectada por el bajo rendimiento de los trabajadores.

Forehand y Gilmer (2015) definen al clima laboral como un conjunto de propiedades o características permanentes que describen a una organización, percibidas directa e indirectamente por los empleados. El clima influye en la motivación, satisfacción, en la productividad y en los resultados.

Luz Williams (2014), expresa que el clima laboral es un “Un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización” (p. 34).

Según Álvarez Sonia (2016) en un artículo indica que: El ambiente es el lugar o medio donde se desarrollan las actividades, el cual está asociado con las condiciones físicas, sociales, culturales y económicas y toda empresa debe crear un ambiente de trabajo positivo porque ayuda a mantener una alta productividad, de tal manera, usted debe de mantener a sus trabajadores felices (párr.1).

De acuerdo con estas definiciones el clima laboral facilita la comprensión en cuanto a la situación interna de la empresa u organización y el ambiente es el entorno que rodea al personal e incide en el rendimiento de ellos. El clima y el ambiente laboral de la Empresa Comercial Angelito no es el adecuado, a continuación, se mencionarán los factores más comunes y relevantes que generan que la empresa presente un clima y un ambiente laboral desfavorable.

La comunicación e interacción que existe en las áreas departamentales de la Empresa Comercial Angelito es deficiente porque cuando un departamento solicita información a otro departamento, esta información no llega completa y no es otorgada a tiempo, por motivos de escasa comunicación entre el personal y poca importancia e interés de ayudar a sus compañeros de trabajo, por lo cual los procesos se ven retrasados, alterando las operaciones de acuerdo al cronograma establecido y al desarrollo de la sinergia en la organización. La comunicación en toda organización es de vital importancia para impulsar procesos eficaces y eficientes, por tal motivo, Portes (2014) afirma que:

El pilar fundamental para que una empresa funcione con total garantía y de forma ordenada es la comunicación, así todos los miembros de la organización tienen conocimiento de las actividades y de las metas establecidas permitiendo a la gestión administrativa guiar a los trabajadores hacia la misma dirección, si la comunicación es

deficiente puede ser un punto de quiebre provocando desavenencia y conflictos en la relación laboral (p.42).

La escasa comunicación que tienen los administradores de la Empresa Comercial Angelito con el personal, ha generado inconvenientes para que los trabajadores desarrollen adecuadamente sus actividades, esto se debe por la carencia de la socialización de los objetivos que persigue la empresa por parte del administrador para lograr los resultados esperados, al no existir una buena comunicación en la empresa, hay una desorganización a la hora de realizar las funciones, lo cual hace que el personal se retrase en las actividades, viéndose afectada la empresa en el rendimiento productivo.

“La comunicación fluida entre los diferentes agentes de una entidad es señal para establecer el grado de agrupación y cohesión entre los diferentes “nodos” de una red social, que pueden ser no solamente personas sino equipos de trabajo, subgrupos, etc.”(Portes, 2014, pág. 279). Las relaciones laborales entre trabajadores a veces no fluyen como se lo espera porque al no existir una comunicación fluida entre el personal, se generan los malestares en las actividades que se desarrollan a diario para ello se deberán tomar las medidas correctivas que permitan un mejor desenvolvimiento en las actividades que realiza cada trabajador.

El impacto que produce la falta de comunicación son los conflictos laborales entre compañeros, ocasionando una incompatibilidad entre los fines de cada uno de los empleados y el mantenimiento de una buena relación afectiva. Los conflictos laborales que se generan en la Empresa Comercial Angelito son por la forma de actuar del personal que tiene más tiempo laborando en la organización, se consideran superiores a los demás trabajadores, lo que los induce a tomar atribuciones que no les corresponden como dar órdenes al personal que lleva

poco tiempo laborando en la empresa, ocasionando enfrentamientos entre ellos y que la empresa no tenga un ambiente de confraternidad y de compañerismo.

Arismendi (2015), define a los conflictos laborales como una interacción entre dos o más personas, en la cual una de ellas percibe a la otra como una amenaza para conseguir sus objetivos o satisfacer sus necesidades creando un ambiente laboral no satisfactorio (p. 43); en la empresa los conflictos laborales causan desintegración y que el personal se dirija hacia metas o propósitos opuestos.

El personal de la Empresa Comercial Angelito trabaja de forma individual, específicamente el personal que se encarga de receiptar y almacenar la mercadería, lo cual ocasiona que existan ciertos inconvenientes al momento de realizar el control y almacenamiento de la mercadería, al no trabajar en equipo el personal no comparte las tareas, no hay integración colectiva para lograr las metas propuestas, por lo tanto, no se obtienen buenos resultados, viéndose afectada de manera directa la empresa por el bajo rendimiento de los trabajadores lo cual incide en la productividad.

Robbins P. & Judge A. (2014), manifiestan que un equipo de trabajo “es un grupo en el que los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de las aportaciones por individuo”(p.309). La mayor parte de las organizaciones reconocen la importancia del trabajo en equipo no sólo como un medio para mejorar su competitividad, sino como un sistema de organización de trabajo que permita mejorar el clima laboral, la comunicación interna, la integración de los miembros, la trasmisión de sus valores y culturas.

Para que un ser humano pueda sentir que pertenece a un equipo de trabajo es de gran importancia sentirse motivado para dar a conocer sus ideas y pensamientos. Para Aguilar

Enríquez (2016) “La cohesión, es el grado en que los miembros están motivados a permanecer en el grupo, esto puede ser muy beneficioso porque fortalece las relaciones para trabajar en equipo” (p.15). Esto no sucede en la empresa, el personal no se siente miembro del equipo de trabajo, cada empleado trabaja de manera individual, lo cual es ocasionado por la falta de comunicación y de motivación.

La falta de motivación es un factor determinante que produce deterioro en el clima laboral, este a su vez tiene relación directa con la conducta de cada empleado que posee la empresa. El deterioro del clima laboral es un factor influyente para que produzcan resultados desfavorables en los trabajadores como desinterés laboral, estrés, hostigamiento, mala actitud, entre otros aspectos, por este motivo el gerente debe analizar las influencias externas de estos factores.

Robbins P. & Judge A. (2014) afirman que: La motivación es un proceso en el cual un ser humano demanda una necesidad de cualquier índole y actúa de manera espontánea para la consecución de la misma. La motivación no se puede visualizar, pero ayuda a conocer el comportamiento del ser humano, además una persona motivada no descansará hasta lograr lo propuesto. Por lo general, se utilizan términos como necesidades, deseos, voluntad, metas, objetivos, impulsos, motivos e incentivos (p. 184).

En una institución la motivación es fundamental para el desarrollo o crecimiento de la misma, pues mediante los incentivos y recompensas que los directivos de la organización brinden a sus subordinados, estos tendrán el entusiasmo de cumplir con sus tareas y obligaciones de manera exitosa. Actualmente la Gerente de la Empresa Comercial Angelito ha evidenciado un déficit en el cumplimiento de los objetivos de cada departamento, lo cual incide en la

productividad de la empresa; el personal de bodega e inventario no entrega a tiempo los informes que le ha solicitado su respectivo departamento, los vendedores no llegan a las metas establecidas, los clientes se quejan por la atención y servicio que brindan los cajeros y demás personal.

Estos inconvenientes son generados porque el personal siente que sus superiores no valoran el trabajo que ellos desempeñan, no les otorgan ningún de reconocimiento o incentivo por su labor, sea de carácter simbólico o económico, lo cual causa malestar en ellos, que se sienten descontentos e inconformes, porque piensan que el esfuerzo y compromiso que ellos dedican al momento de desarrollar todo su potencial para desempeñar bien sus funciones no es valorado por parte del empleador.

Para conseguir que los trabajadores se motiven y se comprometan con la empresa, es recomendable que los jefes reconozcan el trabajo bien hecho y lo hagan saber al resto del equipo, como respaldarlos ante posibles fracasos. Los empleados de la Empresa Comercial Angelito manifestaron mediante la encuesta que jamás se les ha hecho reconocimiento alguno, porque los administradores no están al pendiente de la labor que ellos realizan, ocasionando la desmotivación en estos empleados.

Los incentivos económicos muchas veces no es la motivación fundamental para los empleados, por lo general el empleado está en constante espera de recibir incentivos emocionales por parte de sus jefes. La Empresa Comercial Angelito no utiliza el método de reconocimiento como nombrar el mejor empleado, mejor vendedor y cajero del mes, causando este incentivo felicidad y satisfacción en el empleado porque se le está reconociendo que ha hecho un buen trabajo.

El personal al sentirse desmotivado muestra desinterés laboral, esto hace que los empleados realicen las actividades con apatía, lo cual se puede notar mediante las expresiones, acciones y desánimo que muestran al momento de desempeñar sus funciones, lo que ocasiona que el personal tenga un bajo rendimiento en su puesto de trabajo y según Garbuglia (2014), el desinterés laboral es un sentimiento de indiferencia hacia el trabajo y la empresa, lo que el trabajador hace durante el día es irrelevante para él, no tiene ningún significado (p. 19).

Las políticas de promoción y ascenso, es otro factor que influye en la motivación, según Robbins P. & Judge A. (2014), consiste en proporcionar retos y competencias entre los trabajadores, para que se esfuercen en realizar correctamente y ser destacados de esta manera lograr un eficiente y eficaz desempeño laboral, si un empleado considera que tiene posibilidades de ascenso, puede declarar un nivel de satisfacción mayor en el momento presente (p.65).

El problema radica que la Empresa Comercial Angelito no les otorga la oportunidad de crecer profesionalmente a sus empleados, cuando existen vacantes en cargos como supervisor, jefe de bodega, entre otros cargos, la empresa pone en su página web y en los lugares más estratégicos del comercial que se requiere personal, es decir ésta no toma en consideración el tiempo de servicio del personal, ni la experiencia, ni los méritos, por lo contrario, proyecta la falta de crecimiento laboral en sus trabajadores, propiciando que los subordinados se encuentren desmotivados.

La satisfacción en el trabajo es de gran relevancia para cualquier profesión y puesto de trabajo, porque no sólo es el bienestar que desea el personal, sino también es la capacidad que posee la organización para brindar un buen ambiente de trabajo a sus empleados. La satisfacción laboral evoluciona en función de las necesidades y aspiraciones del personal y de la realidad

vivida en el trabajo dentro de la organización, como resultado de las acciones de las fuerzas internas y externas.

Eggers (2014), define a la satisfacción en el trabajo como el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales (p.12); la empresa no cumple con la satisfacción de los colaboradores y sus expectativas esto repercute en el esfuerzo que ellos aplican por cumplir con sus responsabilidades en las actividades encomendadas, a continuación se describen algunos factores que inciden que el personal de la empresa tenga un ambiente laboral insatisfactorio.

La manera de dirigir influye en la satisfacción laboral, en la empresa se presenta una dirección deficiente, esto se refleja por el estilo de dirección que ejerce la propietaria de la empresa hacia los empleados, pues el personal al percibir que su empleador no es un buen líder, no toma buenas decisiones, hace que ellos no se sientan comprometidos con la empresa para el logro de las metas organizacionales. La dirección tiende a maximizar la eficiencia y productividad del individuo y éste a su vez, centra su esfuerzo en sus propias necesidades, para que la satisfacción laboral del personal tenga éxito, los intereses personales y empresariales deben coincidir.

La forma de dirección que el mando ejerza, determinará en gran medida el desarrollo organizativo y para ello será clave su capacidad de liderazgo, dentro de la Empresa Comercial Angelito existe un liderazgo inadecuado porque el jefe no orienta al trabajador para que este realice de manera adecuada sus actividades, lo que hace es asignar las responsabilidades a los empleados, pero no toma en cuenta si este posee las capacidades y el conocimiento suficiente para desempeñarlas.

La gerente propietaria de la empresa lleva a cabo un liderazgo autoritario, entiéndase por liderazgo autoritario como “el líder que toma las decisiones, indica a los empleados que hacer y supervisa a los trabajadores muy de cerca” (Zamora, 2015, pág. 70). En la empresa no se escucha ni se toma en cuenta las opiniones de los empleados, ellos tienen miedo a aportar sus ideas las cuáles pueden llegar a identificar los problemas para resolverlos o dar soluciones que favorezcan al crecimiento de la empresa, esto impide que se logre un desempeño eficiente en la realización de las actividades asignadas.

Los autores Iglesias & Tejedo (2013), definen a la toma de decisiones como el proceso que busca definir una necesidad, un problema, una oportunidad, generar soluciones alternativas, evaluarlas y por último seleccionar alternativas disponibles para satisfacer las necesidades, resolver el problema o aprovechar una oportunidad (p.56).

La buena administración de compensaciones garantiza la satisfacción de los empleados, cuando el personal no goza de los beneficios otorgados por la labor realizada y en la empresa no existe preocupación por mantener una buena relación laboral, esto trae como consecuencia la insatisfacción por parte del trabajador, los autores Werther, A. & Heinz, W. (2014), indican que las compensaciones (sueldos, salarios, prestaciones, incentivos, beneficios), son la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor (p.54).

La Empresa Comercial Angelito mantiene a sus colaboradores afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) aportando lo establecido por la ley, además se rige a lo determinado por el Ministerio de Trabajo referente a los pagos de décimos tercero y décimo cuarto, pero el personal no recibe el pago de horas extras por los días festivos, ni por las horas adicionales que este labora diariamente; el personal ingresa a trabajar a las 6:30 a.m. , pero no

tiene hora de salida, estas horas extras no son remuneradas, también existe inequidad en los salarios, debido a que el pago no guarda relación con el valor relativo al puesto de trabajo, debido a que muchos empleados desempeñan el mismo cargo, realizan las mismas actividades y no reciben el mismo sueldo como compensación del trabajo desempeñado.

Otro elemento que provoca un clima laboral insatisfactorio en la Empresa Comercial Angelito es la inadecuada distribución de actividades, para Díaz (2015) la delegación de funciones es la facultad de distribuir y delegar poder, autonomía y responsabilidad para la toma de decisiones, resolver problemas y realizar tareas sin la necesidad de supervisión (p. 22).

Los vendedores y los auxiliares de estanterías, también manifiestan que ellos no sólo realizan las actividades para lo cual fueron contratados, sino que muchas veces deben de realizar otras funciones como la de realizar la limpieza en la empresa, porque esta sólo cuenta con dos personas que se encargan del aseo del local, las cuáles no son suficientes porque la empresa cuenta con una infraestructura de cuatro pisos, si el personal manifiesta que esa no es su función son multados y en otras ocasiones son despedidos.

El jefe del departamento de compras y ventas, en varias ocasiones, tiene que abandonar sus labores asignadas para realizar el inventario de la mercadería porque el analista encargado de esta función carece del conocimiento de cómo manejar el sistema para realizar el registro de las entradas y salidas de la mercadería. Este funcionario se siente afectado, porque no sólo debe de desempeñar sus funciones como jefe del departamento, sino que también debe de desarrollar otras actividades que no son de su responsabilidad.

La sobrecarga de trabajo que se le atribuye tanto al jefe del departamento de compras y ventas como a los vendedores y a los auxiliares de estanterías, se origina por el exceso de tareas

a las que están sometidos, generando perturbación y en ocasiones incitando a que estas actividades se realicen de forma errónea, frustrando su satisfacción laboral en el ambiente en el que se desenvuelve.

Díaz (2015), define a la carga de trabajo como “Un conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de sus jornada laboral”; esto genera en el personal una carga tanto física como mental (p.77).

La Empresa Comercial Angelito tampoco rota a su personal, siendo la rotación de personal una medida de cuánto tiempo los empleados permanecen en la organización y con qué frecuencia deben ser reemplazados. En la Empresa Comercial Angelito el personal, labora más de las 8 horas, porque al terminar de realizar sus actividades diarias, el jefe inmediato le ordena realizar otras actividades, lo que ocasiona que el personal tenga un desgaste físico y mental.

La calidad de vida en el trabajo es el carácter positivo o negativo del ambiente laboral, su finalidad básica es crear un ambiente excelente para que los empleados contribuyan a la salud económica de la organización, lo que no está ocurriendo en la Empresa Comercial Angelito porque los empleados manifiestan que la organización no está haciendo nada por mejorar su calidad de vida laboral, ocasionando que estas personas se sientan ignoradas por sus superiores, comentan que llevan demasiado tiempo pidiendo que se regulen las horas de trabajo y que se realice una adecuada distribución de funciones, peticiones que no han sido acogidas por parte del personal administrativo de la empresa.

La salud de los trabajadores puede alterarse debido a la aparición de enfermedades, que al surgir en el mundo del trabajo, tienen la denominación de enfermedades profesionales, una de estas es el estrés laboral, los autores Cañada, Díaz, Medina, Puebla & Soriano (2015), señalan

que el estrés es el desequilibrio mantenido entre las demandas que el ejercicio profesional exige y las capacidades de afrontamiento del trabajador (p.26).

El estrés en la Empresa Comercial Angelito es evidente, debido a las extensas jornadas de trabajo, cargas de responsabilidad, constante presión por parte de los administradores lo que ocasiona un bajo nivel de rendimiento al no realizar correctamente las tareas, cansancio físico y mental, actitudes negativas e insatisfacción en el lugar de trabajo.

Las condiciones favorables del trabajo, también influyen en el ambiente laboral, según Salinas (2016), son el medio laboral que involucra de alguna forma a la organización y a la estructura del trabajo (p. 23); las condiciones físicas del comercial, es un problema evidente, porque la empresa cuenta con una infraestructura de cuatro pisos, con un ascensor, pero este ascensor no es utilizado por el personal, quienes se encargan de perchar tienen que subir y bajar la mercadería por las escaleras del comercial las cuales son resbalosas, lo que entorpece en el buen desempeño de sus funciones.

Las medidas de seguridad laboral, es otro aspecto que incide en que el personal tenga un ambiente laboral satisfactorio, según los autores Cañada, Díaz, Medina, Puebla & Soriano (2015), definen a la seguridad laboral como un conjunto de medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo (p.11); estas medidas no son impartidas por los jefes, dando lugar a que en ciertas ocasiones dentro de la organización se susciten accidentes laborales poniendo en riesgo la integridad física del empleado, lo que es motivo de preocupación para el personal al no conocer las medidas de seguridad para el desarrollo de sus labores.

Los accidentes de trabajo, son un aspecto que se derivan de las medidas de seguridad laboral, la cual generan discontinuidad en el ejercicio de las funciones, los accidentes laborales para Salinas (2016), son un suceso anormal que se produce de forma brusca e inesperada; para esto las empresas deben poseer medidas preventivas de seguridad laboral que dispongan de indicadores que permiten conocer el grado de salubridad del empleo, el grado de peligrosidad que pueden encerrar y sus posibles repercusiones (p.34).

En varias ocasiones en la empresa se han suscitado accidentes menores como golpes, caídas por las escaleras, cortadas por la manipulación de objetos rotos, fisuras, entre otros, la mayoría del personal mediante la encuesta manifestaron que la empresa no les otorga los equipos y materiales de seguridad personal como son las arnés, las fajas, las botas, entre otros equipos, para que puedan proteger su integridad física y tener un ambiente de trabajo cómodo que les permita mantener el bienestar personal y facilitar el correcto desempeño de sus funciones.

La capacitación es otro aspecto a considerar en la Empresa Comercial Angelito empresa, la gerente mediante la entrevista expresó que la entidad no invierte en programas de capacitación, porque estos tienen un alto costo, por lo tanto el personal administrativo, así como los vendedores, bodegueros, cajeros y demás trabajadores no actualizan ni refuerzan sus conocimientos, porque mediante la capacitación el personal de la empresa adquiere nuevas técnicas y habilidades que le permite incrementar su eficacia y eficiencia lo que contribuye al bienestar tanto del personal como de la organización.

Forehand y Gilmer (2015), definen a la capacitación como una experiencia de aprendizaje que busca un cambio en las habilidades, conocimientos y actitudes de una persona, la cual permitirá desempeñarse efectivamente en un puesto (p.55).

La consecuencia directa de la falta de capacitación es la reducción notablemente de las posibilidades de que las tareas que fueron asignadas al personal sean desarrolladas de manera eficiente, por lo tanto, el desarrollo sostenido de la empresa se vuelve imposible porque una empresa que no tenga al menos un programa de capacitación incipiente y relativamente periódico no será capaz de crecer en el largo plazo, tampoco de enfrentar a la competencia que sí capacita, sino que su personal el elemento más importante de la empresa, no estará en condiciones de realizar un trabajo eficiente.

Sin una capacitación adecuada y con problemas en la relación entre el personal, la gerente y los jefes departamentales tendrán la necesidad de revisar los resultados de los trabajos de su personal y el modo en que se llevan a cabo, encontrándose con procedimientos cada vez ineficientes y reiterativos, por lo que deberán pasar más tiempo corrigiendo errores que encontrando nuevos modos de hacer crecer la empresa.

El comportamiento humano no es una cuestión simple, sino que debe analizarse como un procedimiento complejo de variables e interacciones en el que ciertos factores como la comunicación, la motivación, el liderazgo, las relaciones de trabajo, satisfacción laboral, condiciones físicas y la capacitación, son elementos importantes para conseguir un clima y un ambiente acorde para que los trabajadores logren alcanzar una calidad de vida laboral.

## CONCLUSIONES

En la presente investigación realizada en la Empresa Comercial Angelito sobre el clima y ambiente laboral, se pudo obtener las siguientes conclusiones:

La comunicación interna en la empresa es deficiente, porque las áreas departamentales no trabajan de manera conjunta, la administradora no mantiene una comunicación efectiva con los trabajadores, los conflictos interpersonales impiden la socialización e interacción entre compañeros por las discrepancias de las actitudes del personal provocando desintegración y desorganización al momento de realizar las actividades diarias.

En la organización existe un bajo nivel de satisfacción, porque al personal no se les otorga algún tipo de reconocimiento o incentivo por el buen desempeño de sus funciones, las políticas de promoción laboral no se ejecutan adecuadamente, la remuneración no es equitativa, esto ocasiona que ellos tengan una actitud negativa en su puesto de trabajo.

La salud laboral y las medidas de seguridad, no son consideradas en los procesos de la empresa, debido a la sobrecarga horaria el personal se siente estresado, tampoco se les otorga a los trabajadores los materiales de seguridad y de protección para que puedan llevar a cabo sus funciones correctamente sin la preocupación de poner en riesgo su integridad física.

La empresa no invierte en programas de capacitación para actualizar los conocimientos de los trabajadores, por lo tanto, la entidad esta propensa que los empleados cometan errores al momento de realizar sus actividades diarias y que no cumplan con las metas establecidas, viéndose afectada de manera directa la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

Aguilar Enriquez, H. (2016). Trabajo en equipo y clima organizacional. Bogotá, Colombia: Eco. ediciones.

Álvarez, S. (Octubre de 23 de 2016). Ambiente Laboral. *Mundo Empresarial*, Recuperado el 28 de Noviembre de 2018, de <http://www.mundoempresarial.com.es>

Arizmendi Díaz, E. (2015). La relación del clima organizacional en la motivacion del logro de los trabajadores. En Cepeda (Ed.). México: Pearson Education.

Cañada,Diaz,Medina,Puebla & Soriano. (2015). *Manual para el profesor de seguridad y salud en el trabajo.Formación profesional paar el empleo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene.

Díaz. (2015). *Gestión de personas: Manual de la Gestión del capital humano en las Organizaciones*. Madrid, España: ESIC.

Eggers, M. (2014). *Teoría de la Organizaciones*. Buenos Aires, Argentina: Maipue.

Garbuglia. (2014). Administración de Recursos Humanos. México: UNID.

Gelabert, M. (2013). *Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (Primera ed.). D.F. México , México: Pearson Education.

Iglesias & Tejedo. (2013). *Gestión de Recursos Humanos* (Segunda ed.). D.F.México, México: Macmillian Profesional.

Luz, W. (2014). Diagnóstico del clima laboral en una dependencia pública. México: Cengage Learning.

Portes. (2014). *Las organizaciones en el desarrollo latinoamericano*. México D.F, México: Mc Graw Hill.

Robbins P. & Judge A. (2014). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.

Salinas, M. (2016). *Ambiente de Trabajo y Seguridad laboral*. Madrid: Pearson Education.

Werthe,A. y Heinz,W. (2014). *Administración:Una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill.

Zamora, C. (2015). *El liderazgo en el Clima Organizacional y sus repercusiones en la creación de valor* (Segunda ed., Vol. II). México: UNID.

# ANEXOS

# Anexo # 1

**Tabla 1**

*Personal de la Empresa Comercial Angelito del Cantón Vinces*

<b>Personal</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente General	1
Secretaria	1
Contador	1
Jefe de Recursos Humanos	1
Analista de Recursos Humanos	1
Jefe de Compras y Ventas	1
Analista de Compras y Ventas	1
Jefe de Bodega e inventario	1
Analista de Inventario	2
Bodegueros	10
Inspector	3
Cajeros	8
Auxiliares de estantería	7
Vendedores	12
Auxiliares de Limpieza	2
<b>Total</b>	<b>52</b>

Fuente: Gerente de la Empresa Comercial Angelito

Elaborado por: Angiely Marian Ubilla Moreira

## Anexo # 2



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## Facultad de Administración, Finanzas e Informática



Encuesta dirigida al personal de la Empresa Comercial Angelito del Cantón Vines.

**Objetivo:** Obtener información relevante por parte del personal sobre el clima y ambiente laboral de la Empresa Comercial Angelito del Cantón Vines.

**Instrucciones:** Marque con una X en un sólo recuadro según su criterio.

1. **¿Considera usted que dentro la empresa existe un adecuado ambiente laboral?**

Sí  No

2. **¿Cómo es la comunicación que tiene usted con sus compañeros de trabajo?**

Excelente   
Muy buena   
Buena   
Regular   
Muy mala   
Mala

3. **¿Cómo considera usted el trato que le brinda su jefe?**

Excelente   
Muy bueno   
Bueno   
Regular   
Muy malo   
Malo

4. **¿Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?**

Sí  No

5. **¿Cómo considera usted la estimulación que le brinda su jefe para que realice correctamente su trabajo?**

Excelente

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Muy mala
- Mala

**6. ¿Cree usted que en la empresa valoran su trabajo y le brindan oportunidades de ascenso?**

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

**7. ¿Considera usted que la remuneración y los beneficios que le brinda la empresa es justa y equitativa?**

- Sí  No

**8. ¿Recibe con frecuencia capacitaciones para realizar eficientemente sus funciones?**

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

**9. ¿Las condiciones físicas del área de su trabajo le facilita el desarrollo de sus actividades?**

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

**10. ¿Dispone usted de materiales y recursos para llevar a cabo adecuadamente sus funciones?**

- Sí  No



## Anexo # 3

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## Facultad de Administración, Finanzas e Informática

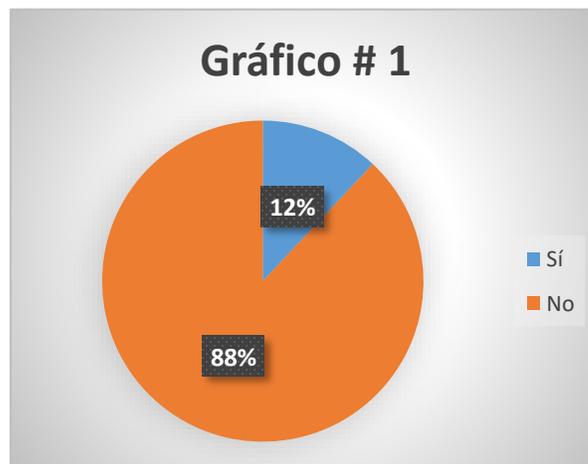


Tabulación de encuesta dirigida al personal de la Empresa Comercial Angelito del Cantón Vines.

### 1. ¿Considera usted que dentro la empresa existe un adecuado ambiente laboral

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	12%
No	44	88%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** La mayoría del personal manifiesta que dentro de la empresa no existe un adecuado ambiente laboral, factor que afecta de manera directa en el desempeño del personal.



### 2. ¿Cómo es la comunicación que tiene usted con sus compañeros de trabajo?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Buena	0	0%
Buena	2	4%
Regular	5	10%
Mala	41	82%
Muy Mala	2	4%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** La mayoría del personal encuestado expresa que la comunicación que ellos mantienen con sus compañeros de trabajo es mala, factor de gran preocupación porque la comunicación es la base fundamental para llevar un adecuado ambiente laboral.



3. ¿Cómo considera usted el trato que le brinda su jefe?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	1	2%
Regular	6	12%
Malo	40	80%
Muy Malo	3	6%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** Un porcentaje considerable del personal encuestado expresa que el trato que le brinda su jefe no es el adecuado, por lo tanto, esto afecta de manera directa al clima laboral de la



4. ¿Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	6%
No	47	94%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

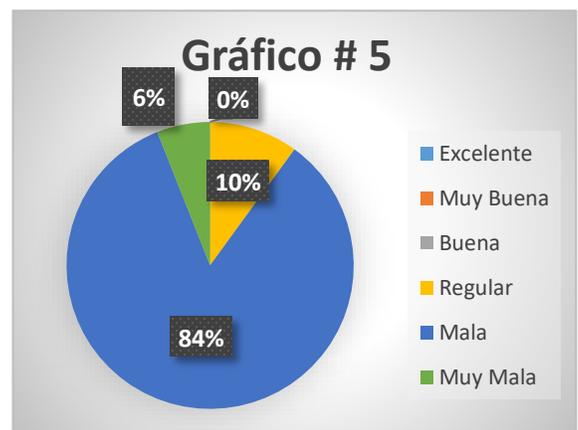
**Análisis:** La mayoría del personal encuestado manifiesta que sus funciones y responsabilidades no están claramente definidas, por lo cual esto incide en el buen desempeño de sus funciones.



5. ¿Cómo considera usted la estimulación que le brinda su jefe para que realice correctamente su trabajo?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Buena	0	0%
Buena	0	0%
Regular	5	10%
Mala	42	84%
Muy Mala	3	6%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** El personal en su mayoría manifiesta no reciben ningún tipo de estimulación para realizar correctamente su trabajo.



6. ¿Cree usted que en la empresa valoran su trabajo y le brindan oportunidades de ascenso?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
A veces	1	2%
Nunca	49	98%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

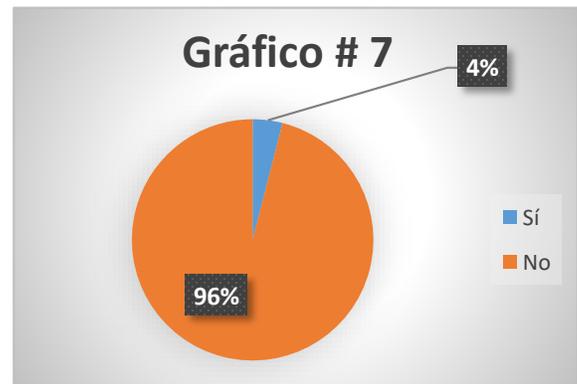
**Análisis:** Mediante la encuesta la mayoría del personal expresó que la empresa no valora su trabajo y a su vez no les brindan la oportunidad de crecer profesionalmente.



7. ¿Considera usted que la remuneración y los beneficios que le brinda la empresa es justa y equitativa?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	4%
No	48	96%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** Mediante la encuesta la mayoría del personal expresó que la empresa no valora su trabajo y a su vez no les brindan la oportunidad de crecer profesionalmente.



8. ¿Recibe con frecuencia capacitaciones para realizar eficientemente sus funciones?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	50	100%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** Todo el personal encuestado manifestó que la empresa no los capacita para adquirir nuevos conocimientos, habilidades y técnicas que le permitan desarrollar adecuadamente sus labores.



9. ¿Las condiciones físicas del área de su trabajo le facilita el desarrollo de sus actividades?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
A veces	15	30%
Nunca	35	70%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** Un porcentaje considerable del personal encuestado expresó que las condiciones físicas del área de su trabajo no les facilita desarrollar adecuadamente sus labores.



10. ¿Dispone usted de materiales y recursos para llevar a cabo adecuadamente sus funciones?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	20%
No	40	80%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** Un porcentaje considerable del personal encuestado expresó que no dispone de los materiales y recursos necesarios, para llevar a cabo adecuadamente sus funciones.





## Anexo # 4



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## Facultad de Administración, Finanzas e Informática

**Entrevista dirigida a la Gerente y al Jefe de Recursos Humanos de la Empresa Comercial Angelito del Cantón Vinces.**

**Objetivo:** Obtener información relevante acerca del clima y ambiente laboral de la Empresa Comercial Angelito del Cantón Vinces para el correcto análisis del caso de estudio.

**1. ¿Cómo se fomenta la comunicación en la empresa?**

.....  
.....

**2. ¿Cómo considera usted su gestión como líder?**

.....  
.....

**3. ¿La empresa cuenta con algún programa de motivación dirigido hacia los trabajadores?**

.....  
.....

**4. ¿Posee el personal los materiales necesarios para realizar correctamente las actividades?**

.....  
.....

**5. ¿La empresa capacita al personal?**

.....  
.....



## Anexo # 5

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## Facultad de Administración, Finanzas e Informática



Tabulación de la entrevista realizada a la Gerente y al Jefe de Recursos Humanos de la Empresa Comercial Angelito del Cantón Vines.

Preguntas	Respuestas de la Gerente	Respuestas del Jefe R.H.
<b>1. ¿Cómo se fomenta la comunicación en la empresa?</b>	La comunicación en la empresa se fomenta a través de los diferentes jefes, ellos son quienes supervisan el trabajo del personal que tienen a su cargo y son quienes se encargan de resolver los problemas que se lleguen a presentar.	La comunicación de la empresa se fomenta por medio de las áreas departamentales de la empresa.
<b>2. ¿Cómo considera usted su gestión como líder?</b>	Considero que mi gestión de líder es buena porque junto con los jefes departamentales dirigimos al personal para que pueda realizar bien sus funciones.	Mi gestión como líder es buena, porque siempre estoy pendiente del personal, guiándolos para que puedan realizar bien sus actividades.
<b>3. ¿La empresa cuenta con algún programa de motivación dirigido hacia los trabajadores?</b>	No actualmente, la empresa no cuenta con ningún programa de motivación dirigido hacia el personal de la empresa.	No actualmente, la empresa no cuenta con ningún programa de motivación dirigido hacia el personal de la empresa.
<b>4. ¿Posee el personal los materiales necesarios para realizar correctamente las actividades?</b>	Si, el personal cuenta con los materiales para que puedan desarrollar adecuadamente sus funciones.	El personal si cuenta con los materiales para que puedan desarrollar adecuadamente sus funciones.
<b>5. ¿La empresa capacita al personal?</b>	No, porque estos tienen un alto costo, y a su vez la empresa cuando requiere personal hace una adecuada selección de acuerdo a lo que requiere.	Actualmente, la empresa no invierte en programas de capacitación.

